

KOMUNIKACE S RODINOU KLIENTA V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Číslo akreditace: A2023/1692-SP/PC/PP/VP

WWW.VZDELAVANI-PSS.CZ

MATERIÁLY PRO ÚČASTNÍKY

WWW.VZDELAVANI-PSS.CZ

VZDĚLÁVÁNÍ | PRO | SOCIÁLNÍ | SLUŽBY

KOMUNIKACE S RODINOU KLIENTA V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

OBSAH

KOMUNIKACE.....	3
MANIPULACE V JEDNÁNÍ A KOMUNIKACI.....	Chyba! Záložka není definována.
MOTIVACE A DEMOTIVACE VE SPOLUPRÁCI	4
PŘÍPRAVA NA JEDNÁNÍ S RODINOU KLIENTA	5
PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	5
OPRÁVNĚNÉ A NEOPRÁVNĚNÉ POŽADAVKY	6
SDĚLOVÁNÍ ŠPATNÝCH ZPRÁV	6
SEBEREFLEXE PRACOVNÍKA.....	7
LEGISLATIVA	7
LITERATURA A ZDROJE	8

KONTAKTY

Web stránky: www.vzdelavani-pss.cz
 E – mail: info@vzdelavani-pss.cz | vzdelavani-pss@email.cz
 Kontaktní osoba: Marie Klíčová, Dis., vedoucí vzdělávání

Úvod-představení lektora, seznámení s obsahovou náplní kurzu, zásady BOZP, prezenční listina, představení účastníků kurzu.

KOMUNIKACE

Komunikace je nedílnou součástí naší existence. Komunikujeme, i když mlčíme. Co vysíláme vůči svému okolí? Jak zvládat problematické situace?

Komunikace

- Verbální (slova, tón hlasu, rychlost řeči, srozumitelnost projevu atd.)
- Neverbální (postoj, gesta, doteky, mimika)

Otázky-otevřené, uzavřené.

Specifikace těchto druhů otázek, příklady, výhody a nevýhody pokládání otevřených a uzavřených otázek.

Aktivní naslouchání – dáváme partnerovi v komunikaci najevo náš zájem a porozumění

- povzbuzení
- objasnění
- parafrázování
- zrcadlení
- shrnutí
- ocenění

Přínosy aktivního naslouchání pro klienty a pracovníka.

Asertivita – soubor pravidel a jednacích technik vedoucích ke zdravému, přiměřenému sebeprosazení v komunikaci. Bez zbytečné ústupnosti a zbytečné agrese. Techniky lze využít ve vztahu ke klientovi či jeho rodině:

- pokažená gramodeska
- negativní dotazování
- otevřené dveře
- přijatelný kompromis
- selektivní ignorování
- negativní aserce
- sebeotevření
- volné informace

Zásady rozhovoru

- monolog versus dialog
- zdůrazňujte to, co je společné
- přecházejte to, co vás rozděluje
- ptejte se a ověřujte
- nesuďte, nesrovnávejte, nemoralizujte

- nedávejte nevyžádané a nežádoucí rady
- buďte konstruktivní
- váš komunikační protějšek je váš partner
- a další

PŘEKÁŽKY A KONFLIKTY V KOMUNIKACI

Překážky v komunikaci:

vědomé, záměrné (lhaní, vědomá manipulace, převaha-moc, získání výhod)

nevědomé (z neznalosti, ve stresu, při vypjaté situaci)

Konflikty v komunikaci:

slovo konflikt pochází z latinského slova, „conflictus“ – „srazit se spolu“

srážka, soutěž, vzájemný střet pro sobě stojících sil, nedorozumění mezi dvěma nebo více osobami

Další rozdělení překážek a konfliktů v komunikaci:

Psychologické překážky

emoce, únava, obranné mechanismy, předsudky, stereotypy a očekávání

Jazykové a významové překážky

nejasné pojmy, odborný žargon, rozdílné chápání stejného slova, ironie, nadsázka

Kulturní a hodnotové překážky

odlišné normy, zvyky, role, hodnoty, atd.

Generační rozdíly

například ve vnímání komunikace napříč generacemi

Situační a vnější překážky

hluk, nedostatek soukromí, časový tlak, nevhodné prostředí

MANIPULACE V JEDNÁNÍ A KOMUNIKACI

Různé techniky, které se v komunikaci užívají, při nichž jedna strana získává výhody a druhá je zpravidla v nevýhodě. Přehled možných manipulativních technik v jednání a komunikaci.

Příklady manipulací v komunikaci.

MOTIVACE A DEMOTIVACE VE SPOLUPRÁCI

Motivace ke spolupráci:

Mezi stěžejní aspekty, jak motivovat rodinu ke spolupráci patří budování důvěry, respekt a empatie.

Jak motivovat rodinu klienta ke spolupráci se sociální službou. Diskuze.

Demotivace ke spolupráci:

Mezi demotivační faktory, které mohou práci s rodinou klienta výrazně ztížit patří například komunikační bariéry, nedostatek empatie, rozdílná očekávání a další.

Jaké faktory mohou demotivovat rodinu klienta a se sociální službou při nastavení spolupráce. Diskuze.

PŘÍPRAVA NA JEDNÁNÍ S RODINOU KLIENTA

Příprava na schůzku s rodinou

Dojednání termínu schůzky – pokud to jde, dojednejme si termín, abychom měli čas jak na schůzku samotnou, tak na její přípravu.

Příprava prostředí

Připravme nejen sebe, ale i prostředí. Příprava se odvíjí od důležitosti zprávy, kterou chceme sdělit. Důležitost je subjektivní, nepodceňme ji.

Vzhled a výraz

Dbejme na svůj vzhled, profesionalitu a přizpůsobme svůj výraz a projev obsahu informace, kterou chceme sdělit.

Čas

Vyhradme si dostatek času, ale upozorněme na začátku schůzky partnera na její časovou dotaci. Předejdeme tak zbytečnému prodlužování a okrádání o čas, který můžeme věnovat jiným aktivitám.

Informace, které potřebuji sdělit

Udělejme si jasno, co je cílem schůzky a dobře se připravme. Podklady-pokud to situace vyžaduje, připravme si podklady, které by mohly být potřeba. Je lepší mít připraven podklad, který nakonec není potřeba, než nebýt připraven a muset schůzku opakovat.

Prostor pro diskuzi

Vyžaduje-li to charakter sdělované zprávy, nechme si čas i na diskuzi.

PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

- představení sociální služby
- informace, které se týkají uzavření smlouvy
- předávání informací v průběhu poskytování služby
- práva a povinnosti obou stran
- transparentnost, prokazatelnost jednání
- kompetence k předávání informací
- role, nastavení hranic, partnerství
- etika jednání

Problematické situace při poskytování sociálních služeb

- střety zájmů, Viz Standardy kvality
- neuhrazené služby / ukončení poskytování
- nereálné očekávání a požadavky od služby
- klient poškozuje vybavení služby
- sdělování špatných zpráv
- a další

STŘETY ZÁJMŮ

Při komunikaci a jednání s rodinou klienta může docházet k různým situacím a rozdílným názorům na rozsah a kvalitu poskytované péče. Často dochází k tomu, že je rozpor mezi tím, co si přeje klient, jaké

přání a představy má rodina klienta a co poskytovatel sociální služby je schopen v rámci druhu a rozsahu poskytovaných služeb zajistit.

Střetem zájmů mezi poskytovatelem sociální služby a klientem rozumíme odlišné zájmy obou stran, které je nutné řešit.

Jaké nejčastější střety zájmů řešíte ve vaší praxi?

Střety zájmů se mohou týkat těchto oblastí:

- přání a vůle klienta, poslání a cíle služby
- osobní sympatie/antipatie
- přání rodiny se liší od přání klienta
- požadavek na úkony, které služba neposkytuje
- omezení osobní svobody
- ohrožení důstojnosti klienta
- přijetí daru
- a další

OPRÁVNĚNÉ A NEOPRÁVNĚNÉ POŽADAVKY

- **na straně poskytovatele sociální služby** (příklady)-úhrada za poskytované služby, slušné chování vůči zaměstnancům služby, slušné chování vůči ostatním klientům, neagresivní chování, hospodárné zacházení s majetkem poskytovatele, neničení vybavení a další
- **na straně klienta** (příklady)-realistická/nerealistická očekávání od služby, důstojné zacházení, intimita a sexualita, osobní svoboda, péče o zdraví, vlastnictví majetku, přítomnost domácího mazlíčka, návštěvy a odchody mimo pobytovou službu a další
- příklady oprávněných a neoprávněných požadavků z praxe

SDĚLOVÁNÍ ŠPATNÝCH ZPRÁV

Zásady při sdělování špatných zpráv:

- klid, dostatek času a soukromí
- sdělování v týmu (rodinný příslušník)
- pravdivá informace má být stručná, jasně a srozumitelně formulovaná
- atmosféra bezpečí a důvěrnosti
- empatický a autentický postoj
- dotazy zodpovíme v co největší šíři a nejdůkladněji
- klientovi i rodině nabídneme možnost dalších kontaktů, dohodneme další setkání

Krize

Je charakterizována jako nenadálá událost, duševní nebo fyzická ztráta. Krizí může být nejen ztráta blízké osoby (úmrť, ale také rozchod, odchod dítěte atd.), ale i ztráta zaměstnání, bydliště (požár, stěhování apod.) a další situace, které mohou mít subjektivní, osobní význam.

Fáze zvládnutí krize:

- popření
- agrese
- vyjednávání
- deprese
- smíření

Ne vždy člověk postižený krizí projde všemi fázemi. Také trvání fáze se může individuálně lišit.

SEBEREFLEXE PRACOVNÍKA

Se sebereflexí souvisí osobní nastavení-temperament, charakter, vlastní hodnoty a priority, životní postoj, důvody pro práci v pomáhající profesi a předchozí zkušenosti.

Způsoby, kterými můžeme podpořit sebereflexi pomáhajícího pracovníka:

- vzdělávání (profesní, osobnostní rozvoj)
- stáže
- sebepoznání
- intervize
- supervize
- koučink
- psychoterapie

Sebereflexe, otázky:

Jak jsem se cítil/a při tomto jednání?

Co pro sebe mohu udělat nyní?

Připravil/a jsem se poctivě na schůzku?

Co se v jednání podařilo?

Co se v jednání nepodařilo?

Co mohu příště udělat jinak?

Co mohu dělat lépe?

Kde a jak mohu tyto informace, dovednosti získat?

LEGISLATIVA

Vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá právní ustanovení zákona o sociálních službách, příloha č. 2, Standardy kvality sociálních služeb, standard kvality č. 2, č.7

vnitřní směrnice organizace

etický kodex organizace

etický kodex sociálních pracovníků

LITERATURA A ZDROJE

DLABAL, Martin. *Komunikace v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2021. ISBN 978-80-262-1806-7.

BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, Andrea a Kateřina THELENOVÁ. *Efektivní komunikace v pomáhajících profesích*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2013. ISBN 978-80-7372-942-4.

ŠRAJER, Jindřich a Libor MUSIL, ed. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0221-9.

Vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá právní ustanovení zákona o sociálních službách, příloha č. 2, Standardy kvality sociálních služeb

WWW.VZDELAVANI-PSS.CZ

Tento materiál je výstupem práce: kurz Komunikace s rodinou klienta v sociální službě. Číslo akreditace A2023/1692-SP/PC/VP/PP. Materiál (text) nesmí být bez předchozího písemného souhlasu vzdělavatele/ autora jakoukoliv formou (písemně, elektronicky) reprodukován.

Poznámky:

WWW.VZDELAVANI-PSS.CZ