

## Zápis ze Semináře pro UKR na téma „Individuální plánování“

### 1. Proč plánovat práci s klientem?

- Plán je vodítko spolupráce mezi vámi a klientem.
- Umožňuje vám transparentně kontrolovat postup spolupráce.
- Pomůže vám ujasnit úkoly, termíny a zodpovědnosti v řešení situace klienta.
- Pomůže v případě předávání případu jinému pracovníkovi.
- Může být nástrojem pro kontrolu kvality sociální práce pro vaše nadřízené nebo pro zadavatele sociálních služeb.
- Pro zájemce doporučuji knihu Umění pomáhat od Úlehly, za které jsem částečně čerpal.

### 2. Jak vypadá proces plánování?

V každém procesu plánování byste si měli postupně odpovídat na tyto otázky:

- KDE JSME?
- KAM SE CHCEME DOSTAT?
- JAK SE TAM DOSTANEME?

Otázkou KDE JSME? si mapujeme situaci klienta, vedeme s ním rozhovor o jeho problému, zjišťujeme sociální anamnézu, případně si zjišťujeme další informace o situaci klienta od jiných subjektů. Vědět KDE JSME znamená možnost dobrého sestavení dalšího plánu. Bez zjištění KDE JSME si těžko naplánujeme to kam se chceme dostat a jak se tam dostaneme.

Otázka KAM SE CHCEME DOSTAT? znamená, že si na základě informací zjištěných od klienta, nebo od jiných subjektů definujeme cíle, které chceme společně naplňovat. Cíle by měly být postavené na dobře sejmuté sociální anamnéze.

Pomocí otázky JAK SE TAM DOSTANEME? si plánujeme kroky, které nám umožní naplnit naplánované cíle.

### 3. Jaké jsou součásti dobrého plánu?

#### 3.1 Anamnéza

- Popisuje situaci klienta v širších souvislostech.
- Je dobré sbírat jenom údaje, které opravdu potřebujete pro řešení problému klienta.
- Je dobré hledat v situaci klienta pozitiva a do anamnézy je zmínit. Negativně laděná anamnéza ovlivňuje myšlení pracovníka.
- Je dobré vyhnout se ostrakizaci klienta.
- Je dobré do anamnézy zahrnout i popis minulých spoluprací (s jinými organizacemi, nebo s jinými sociálními pracovníky). Zaměřte se zde na to, o co se s klientem nemáme pokoušet a naopak co se dařilo.
- Nezačínejte rozhovor s klientem vyplňováním údajů do tabulek.

### 3.2 Zakázka – cíl

- Dobry pracovní vztah vzniká na základě dobře vydefinovaného cíle – nikdy naopak.
- Cíl vzniká ideálně při rozhovoru (spolupráci) s klientem. Je to pomalý a často složitý proces.
- Cíl může vznikat také formou „zadání“ (třeba v případě spolupráce s OSPOD). Vznik takového cíle je sice rychlý, ale je nekomfortní pro obě strany a sociální pracovník pak v tomto případě vykonává kontrolu.
- Když cíl definujete za klienta sami – pak je to váš cíl a ne cíl klienta.
- Cíl si ale nedefinuje ani sám klient. Je třeba si uvědomit, že klient je expert na vyprávění svého příběhu a vy jste odborníci na to, abyste v něm našli splnitelné cíle.
- Vyvarujte se toho, abyste spolupracovali s klientem na cílech, o kterých víte, že jsou nereálné.

### 3.3 Jak definovat dobrý cíl?

- Při definování cílů můžete použít pomůcku SMART. Podle ní by cíl měl splňovat tyto podmínky:
  - S – konkrétní
  - M – měřitelný
  - A – dosažitelný
  - R – relevantní
  - T – termínovaný
- Můžeme si ale definovat i další parametry cíle:
  - Významný – má být pro klienta důležitý
  - Malý – měl by být dosažitelný v krátké době
  - Konkrétní
  - Začátek – měl by směřovat k začátku něčeho
  - Úsilí – měl by stát úsilí klienta
  - Společně dojednaný
  - Srozumitelný
  - Měl by definovat to, co nastane spíše než to co nenastane
- Lze ale pochopitelně použít jednodušší vodítko. Z cíle musí být jasné co se má stát, kdy se to má stát a jak ověříme, že se to stalo.
- Cíl definovaný podle této poučky může znít: „Klient si založí stavební spoření a bude si měsíčně spořit aspoň 300 Kč.“, cíl, který tohle pravidlo nerespektuje, zní “Klient si bude spořit na bydlení“.
- Pěkná poučka pro definování cíl také může znít:
  - nespravuj, co není rozbité
  - dělej víc toho, co se daří
  - místo toho, co se nedaří, dělej něco jiného

### 3.4 Kroky

- Pomocí nich si popíšeme, jak naplníme cíl.
- I definici kroků dělejte společně s klientem.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

- Z kroků by mělo být jasné
  - Co je potřeba udělat
  - Kdo to udělá
  - Kdy se to udělá
- Kroky jsou vlastně malé cíle a jejich naplňování jsou pro klienta (a koneckonců i pro vás) postupné malé úspěchy, které klienta motivují k další spolupráci (a koneckonců i vás).
- Kroky vám mohou posloužit jako zpětná vazba k vydefinovanému cíli.
  - Pokud k cíli vydefinujete jenom málo kroků, měli byste se zamyslet nad tím, jestli cíl není příliš banální a opravdu vede k vyřešení problémů klienta.
  - Pokud naopak k cíli vydefinujete velké množství kroků, popřemýšlejte, jestli to není příliš složitý cíl, který by bylo dobré rozdělit na více cílů nebo ho předefinovat.
  - Pokud máte u všech (u většiny) kroků vedoucích k naplnění cíle v kolonce „kdo to udělá“ napsaného sama sebe, zvažte, jestli nenaplňujete cíl za klienta, a jestli to vlastně není váš cíl.
  - Upřesňováním termínů plnění kroků si také můžeme zkorrigovat termín naplnění cíle.

#### 4. Naplňování cílů – zápisy a evaluace

- Měly by být nedílnou součástí individuálního plánu.
- Měly by obsahovat zápisy z jednotlivých setkání s klientem, pokroky při naplňování cílů.
- Měl by také obsahovat záznamy o nedodržení dohody s klientem nebo o zpoždění při naplňování cílů.
- Pokud se mění cíle nebo kroky k jejich naplnění, mělo by to být v zápisu zaznamenáno.
- Po ukončení zakázky byste měli zhodnotit naplňování cíle, zaměřit se na úspěšnost na aktivitu klienta – co se mu dařilo a co ne.
- Měly by být sdílené s klientem, na začátku sezení zopakovat co se stalo minule.

#### 5. Problematika plánování u zakázek od jiných subjektů (OSPOD)

- Úlehla definuje tři pilíře sociální práce:
  - Klient
  - Sociální pracovník
  - Společnost (její normy)
- Pro řešení zakázek od OSPOD můžeme tuto analogii použít. Kdy právě OSPOD zde reprezentuje organizaci prosazující normy společnosti.
- Sociální pracovník se tak ocitá někde uprostřed mezi klientem a OSPODem. Ideální je stát přesně uprostřed.
- Pracovník může ale také stranit víc klientovi, obhajovat ho vůči tlaku OSPOD, tím si ale pochopitelně stíží roli při komunikaci s OSPOD.
- Naopak se můžete při své práci klonit více k OSPODu, budete zaujímat spíše roli kontrolora plnění úkolů a vzdálí se vám klient.
- Bylo by dobré nepřebírat zakázky od OSPOD, ale vydefinovat cíle spolu s klientem, v ideálním případě dohromady s pracovníkem OSPOD.
- Jedině tak to bude cíl všech a ne jenom jedné strany a bude se vám radostněji naplňovat.