**PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH JE VELMI NÁROČNÁ.**

**JE DŮLEŽITÉ UVĚDOMOVAT SI, ŽE JAK CELKOVÉ POJETÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, TAK I PŘÍSTUP K UŽIVATELŮM SLUŽEB SE V PRŮBĚHU ČASU MĚNÍ, A TO VE PROSPĚCH ZACHOVÁNÍ VŠECH PRÁV UŽIVATELŮ.**

**OD PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍ OBLASTI SE OČEKÁVÁ POROZUMĚNÍ ZMĚNÁM, JEJICH RESPEKTOVÁNÍ A FLEXIBILITA NÁS VŠECH.**

**JSME TU MY PRO UŽIVATELE NE ONI PRO NÁS….**

**JE NUTNÉ**

**\*DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ PŘIMĚŘENÉ VĚKU UŽIVATELE**

**(uživatel říká např., že je unavený, má domluvenou aktivitu a nechce se mu? …zvažte věk + 10 let, množství léků, okolnosti dne – možné změny zdravotního nebo psychického stavu z různých důvodů, počasí, atd…možná stačí jen nějakou dobu počkat a pokusit se znova)**

**\*NASLOUCHÁNÍ POTŘEBÁM A PŘÁNÍ UŽIVATELE**

**- opakované vyžadování určité věci je vždy potřeba, která nemusí být s ohledem na realitu uspokojena (uživatel nemusí vždy dostat to, co chce), nestavme se k tomu jako k „otravování, vymýšlení“**

**\*POSKYTOVAT A UMOŽŇOVAT INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP**

**- každý uživatel má jiné potřeby a přání = jsou nutná různá řešení situací**

**POMÁHÁME, DOHLÍŽÍME, PORADÍME, DOPORUČUJEME = NEPŘEPEČOVÁME ALE ANI NEPODCEŇUJEME SCHOPNOSTI UŽIVATELE**

**pracovník by vždy měl nechat proběhnout situaci až na bezpečnou hranici možností uživatele a po dohodě s uživatelem přebrat iniciativu**

**JE NEPŘÍPUSTNÉ**

**\*CHOVAT SE HRUBĚ, POVÝŠENĚ…neotravuj, nemám čas…tak to teda neexistuje….ty jsi ale…..**

**\*POUŽÍVAT ZDROBNĚLINY PŘI OSLOVOVÁNÍ UŽIVATELŮ mazlíci, lásky, miláčkové…naši kluci, naše holky…nepoužívat nevhodné přezdívky (oslovování upřesněno v IP)**

**\*NUTIT UŽIVATELE DĚLAT VĚCI, KTERÉ JSOU MU NEPŘÍJEMNÉ, MÁ Z NICH OBAVY…můžeme doporučit, vyslovit svůj názor, podpořit uživatele**

**\* NERESPEKTOVAT UŽIVATELOVO PRÁVO NA PŘIMĚŘENÉ RIZIKO …….= např. nevhodné oblečení vzhledem k počasí - vysvětlit rizika, doporučit, upozornit “nerveme“ oblečení z uživatele**

**\*VYNUCOVAT SI „POSLUŠNOST“ UŽIVATELE…= např. pokud si neuklidíš ten pokoj, nepůjdeš s námi na procházku…**

**\*ZASTRAŠOVAT….= např. hrozit lékařem…nemocnicí…psychiatrickou léčebnou**

**\*PODSOUVAT VLASTNÍ NÁZOR, ŘEŠENÍ X DOPORUČIT, VYSVĚTLIT …..= bude to takto, protože si myslím, že je to tak lepší… to, co vyhovuje mně, nemusí být vhodné řešení pro ostatní…**

**\*JEDNAT „ ZA ZÁDY UŽIVATELE“ ……= udělám to takhle, protože si myslím, že je to tak lepší a neřeknu o tom uživateli…př. nepojede na akci pořádanou jiným zařízením, protože si myslím, že by ho to nebavilo….**

**\*ZNESCHOPŇOVÁNÍ, NÁLEPKOVÁNÍ……je potřeba dávat uživatelům další šance prostřednictvím nácviků (zkoušet znova to, co se mu nevede, nácvik ale probíhá nadále pouze v případě, že uživatel má k činnosti potřebné schopnosti)**

**\*IGNOROVÁNÍ UŽIVATELOVÝCH POTŘEB, PŘÁNÍ**

**\*ZVÝHODŇOVÁNÍ NĚKTERÝCH UŽIVATELŮ…..= např. někdo je mi sympatičtější, je poslušnější, je lépe ovladatelnější = má výhody (v oslovování, v mém chování k němu)**

**\*KRÝT NEVHODNÉ JEDNÁNÍ A CHOVÁNÍ SPOLUPRACOVNÍKŮ……= podílím se na nevhodném chování – pokud si poskytnete vzájemnou (i negativní) zpětnou vazbu a naučíte se ji i přijímat, pracovat s ní, můžete tím pomoci k postupnému narovnání situace, aniž by museli zasahovat nadřízení**

**\*ŘEŠIT OSOBNÍ NEBO PRACOVNÍ ZÁLEŽITOSTI PŘED UŽIVATELI……= např. osobní i pracovní spory, špatná nálada, protože mě někdo naštval…**

**\*VYUŽÍVAT UŽIVATELE K ŘEŠENÍ VLASTNÍCH PROBLÉMŮ..… např. jsem nespokojen s nějakým pracovním příkazem, změnou – ventiluji svoje nespokojenosti před uživateli, kteří jsou velmi ovlivnitelní a následně tento podsunutý názor využiji ke „ stížnosti uživatele“…oddělujte nespokojenosti vlastní a nespokojenosti uživatele……(jde o zneužití uživatele)**

Zpracovala: Hana Makovcová DiS., 22. 2. 2012

Aktualizace: 17. 2. 2017

Schválila: Mgr. Jana Lachmanová