

OSOBNÍ SEŠIT PORADCE

Základní školicí materiál Asociace občanských poraden



Projekt Program rozvoje a školení poradců
je financován programem EU PHARE.



Březen 2002

OSOBNÍ SEŠIT PORADCE

Tato příručka bude vaším osobním sešitem (dále jen OSP), který si ponecháte a můžete tedy do něj libovolně psát. Budete jej používat několika způsoby:

- budete si zaznamenávat průběh vašeho učení:
 - co a jak jste se naučil/a
 - o čem si budete chtít popovídat se svým vedoucím výcviku nebo průvodcem (dále jen vedoucí výcviku)
 - jaké máte problémy nebo těžkosti
- některé části vám pomohou i při plnění vašich úkolů
 - např. následový dotazník
- můžete si sem dělat poznámky o tom, jak pokračujete; to vám pomůže v přípravě na schůzky, kde se bude probírat a hodnotit váš postup zácviku
- slouží také k vypracování cvičení z jednotlivých modulů

Tento sešit je také úvodem do programu zaškolení a popisuje se v něm, jak bude váš zácvik probíhat.

OBSAH

1. ÚVOD	...	3
1.1 Vedení.....		3
1.2 Struktura programu.....		4
1.3 Práce s programem.....		6
2. SOUBOR DOVEDNOSTÍ	...	8
3. ZÁZNAMY O VAŠEM POSTUPU	...	14
3.1 Harmonogram učebního plánu.....		15
3.2 Modul 1A.....		19
3.3 Modul 1B.....		21
3.4 Modul 2.....		23
3.5 Modul 4A.....		25
3.6 Modul 4B.....		27
3.7 Modul A.....		29
3.8 Modul B.....		31
3.9 Modul C.....		33
3.10 Náslechy.....		35
3.11 Plán pro sebehodnocení.....		48
3.12 Supervidovaný rozhovor.....		51

1. ÚVOD

V tomto úvodu jsou informace, které vám pomohou v samých začátcích zaškolování.

Doufáme, že pro vás bude celý program užitečný, zajímavý a podnětný.

Tento úvod nemusíte číst v poradně. Budete si však muset vyhradit čas na to, abyste se svým vedoucím výcviku probrali jeho obsah. Úloha vedoucího výcviku je velmi důležitá, takže začneme popisem jeho činností.

1.1 VEDENÍ BUDOUCÍHO PORADCE VEDOUCÍM VÝCVIKU

Pojem VEDENÍ zahrnuje několik činností:

- a) poskytování informací a rad
- b) konzultace
- c) procvičování
- d) hodnocení

a) informace a rady

Během vašeho zácviku vás bude vedoucí výcviku informovat o vašem programu, o tom, co byste měli plnit a kdy a na koho se můžete obrátit se žádostí o pomoc.

Váš vedoucí výcviku je zkušený pracovník poradny, který už dříve absolvoval podobné školení, jako vy nyní.

Bude schopný/á navrhnout, co dělat dál nebo do čeho se pustit, než začnete pracovat na některém modulu.

Bude schopný/á vám poradit, které úkoly jsou pro vás v daném čase nejdůležitější. Vysvětlí vám, jak se konkrétní práce, kterou právě děláte, vztahuje k celkové práci poradny.

b) konzultace

Jak se budete zaškolovacím programem postupně propracovávat, mohou se objevit komplikace nebo problémy. Mohou vzniknout např. proto, že nebudete mít dostatek času, změní se okolnosti nebo nebudete rozumět učebním materiálům. Můžete mít pocit, že nezvládáte vše, co jste chtěl/a.

Tyto problémy prodiskutujte s vedoucím výcviku, který se vám pokusí pomoci.

c) procvičování

Někdy si možná budete potřebovat něco více procvičit nebo nebudete něčemu rozumět. Pokud se tak stane, proberte to s vedoucím výcviku a ten navrhne druh a způsob dalšího procvičování nebo vám může zařídit pomoc někoho jiného.

d) hodnocení

Tak, jak budete postupovat školicím programem, bude vás jistě zajímat, jak pokračujete a jak se vám práce daří. Dozvíte se to několika způsoby:

1. Z postupu vašich dovedností, které si budete zaznamenávat do tohoto sešitu.
2. Po absolvování jednotlivých částí sám/a zhodnotíte, jak jste danou látku zvládl/a. Poté posoudíte váš postup s vedoucím výcviku a rozhodne se o dalším postupu.
3. V průběhu zaškolování bude s vámi provedeno strukturované hodnocení, kdy budete s vedoucím výcviku diskutovat o tom, jaké jsou vaše pokroky.
4. Po nastudování modulů a absolvování pobytového školení zhodnotíte spolu s vedoucím výcviku a ředitelem poradny, jestli jste připraven/a na vedení supervidovaného rozhovoru. O co jde, bude objasněno dále.
5. Ke konci programu, v posledním hodnocení, proberete s vedoucím výcviku vše, co jste se dosud naučil/a a posoudíte vaši připravenost začít pracovat jako poradce.

Praktické připomínky

Během tohoto programu bude potřeba, abyste byl/a v pravidelném kontaktu s vedoucím výcviku, a tak mohl/a využívat jeho pomoci. Doporučujeme vyřešit si některé praktické záležitosti:

- kdy a kde se budete pravidelně scházet
- jakým jiným způsobem se můžete zkontaktovat
např. dohodnout si neplánovanou schůzku
telefonovat v určité době
psát
- jak budou hrazeny cestovní náklady
kde můžete nechávat vzkazy

1.2 STRUKTURA PROGRAMU

Záměry

Tento program je koncipovaný tak, aby vám umožnil:

- zorganizovat si větší část vašeho zaškolení podle vašich představ
- pracovat se školicím materiálem vlastním tempem
- samostatně se rozhodnout, kdy začnete pracovat na některých školicích materiálech
Některé části programu budou ovšem muset po sobě následovat v určitém pořadí. Pokud budete mít možnost vybrat si, budete na to upozorněni.
- samostatně si rozhodnout kde a kdy budete některé části školení provádět. Některé práce se však musí dělat přímo v poradně. Jinou část práce ale můžete dělat doma či kdekoli jinde.
- domluvit s vedoucím výcviku, kterým částem programu se budete muset věnovat více a které můžete naopak rychle přejít. Některá témata vám totiž mohou být dobře známá.
- účastnit se pobytového školení „Práce s klientem v občanské poradně“, které je nezbytnou součástí tohoto programu. Účast na tomto školení a možnost vyměnit si zkušenosti s poradci z ostatních poraden bude pro vás mimořádně přínosné, dá vám příležitost

vyzkoušet si nově nabyté dovednosti a zamyslet se, spolu s ostatními, nad důležitými aspekty práce s klienty.

Celý program

Tento program je tvořen osmi moduly, tzn. učebními materiály, jejichž součástí je čtení, cvičení a úkoly (kromě Modulu A, ke kterému je vypracovaný samostatný test).

K tomu se navíc budete učit z vlastních zkušeností v poradně a získáte přehled o práci s ASPI.

Učební materiály (moduly) byly napsány tak, aby vám pomáhaly naučit se, co v poradně budete potřebovat. Budete dělat cvičení a úkoly a o některých věcech budete hlouběji přemýšlet.

Nemusíte být zvyklý/á učit se tímto způsobem. Pokud vám materiály nebudou vyhovovat, promluvte si o tom s vedoucím výcviku.

Moduly jsou určeny pro všechny nové poradce poradny. Po dokončení každého z nich je vraťte zpět do poradny, aby se mohly použít k dalšímu procvičování. **NEPIŠTE DO NICH!** Vedoucí výcviku vám je bude podle potřeby postupně dodávat.

Pobytové školení

Program zahrnuje také pobytové školení „Práce s klientem v OP“.

Předtím, než se budete moci tohoto školení zúčastnit, budete muset zvládnout určité množství učebních materiálů. Je to proto, že na pobytovém školení se již předpokládá určitá úroveň znalostí, dovedností i zkušenost s prací občanské poradny. Bude to příležitost pro vás vyzkoušet si látku s dalšími účastníky školení z ostatních poraden.

Školení jsou pořádána několikrát ročně a trvají zpravidla 4 a půl dne.

Seznam modulů:

Modul 1A	Cíle občanského poradenství
Modul 1B	Principy a činnosti občanského poradenství
Modul 2	Práce s klientem v občanském poradenství
Modul 4 A	Akce v zájmu klienta
Modul 4B	Telefonický rozhovor
Modul A	Úvod do právního systému ČR
Modul B	Školicí materiál k informačnímu systému AOP
Modul C	Vytváření záznamů o případech

1.3 PRÁCE S PROGRAMEM

Moduly 1A, 1B a 2 musíte absolvovat před pobytovým školením. Stejně tak 2 hodiny následků u rozhovorů. V případě, že mezi studiem Modulu 2 a pobytovým školením dojde k větší časové prodlevě, doporučuje se Modul 2 zopakovat.

Se supervidovanými rozhovory je možné začít až po absolvování pobytového školení a následků.

Moduly A, B a C je možné studovat kdykoliv podle potřeby. Moduly 4 A a B nejlépe po Modulech 1A, 1B a 2.

Časový rozvrh

Práce na učebních materiálech vám zabere určitý čas.

Závisí to na tom, kolik z probírané látky bude pro vás nové; na způsobu, jakým budete pracovat, a na rychlosti vaší práce.

Ve všech učebních materiálech je uveden hrubý odhad potřebného času. Je to však dáno pouze jako vodítko, abyste si mohl/a naplánovat čas na práci.

Některé části vám zaberou méně času, než kolik se uvádí, jiné naopak více. Na tom, jak dlouho vám bude tato práce trvat, nezáleží. Důležité je, abyste se materiály propracoval/a vám vyhovující rychlostí.

Nezapomeňte si vyhradit čas na posouzení vaší práce s vedoucím výcviku.

Sbírání zkušeností přímo v poradně

V rámci školicího programu, budete pravidelně docházet do poradny. Na četnosti i době vašich návštěv se dohodnete s vedoucím výcviku. Ostatní pracovníci poradny by měli vědět, kdy budete do poradny docházet.

Při některých vašich návštěvách vám bude uloženo pozorovat ostatní pracovníky poradny při práci. Tím se obeznámíte s každodenní činností poradny.

V průběhu tohoto programu budete v poradně plnit i některé úkoly, které vám pomohou procvičit si používání informačních zdrojů, nebo kvůli kterým budete muset navštívit i jiné organizace.

Následky rozhovorů s klienty

Většinou se budete moci účastnit následků po celou dobu, kdy budete pracovat na školicím programu. Vedoucí výcviku vám vysvětlí smysl těchto následků.

Supervidovaný rozhovor

Po absolvování pobytového školení proberete se svým vedoucím výcviku, zda jste už připraven/a na vedení supervidovaného rozhovoru.

Supervidované rozhovory jsou součástí vašeho zaškolení. Budete je moci vést až v druhé části zaškolování a pod pečlivým dohledem vedoucího výcviku nebo pověřeného poradce.

Co je zahrnuto do programu zaškolení

Následující seznam témat vám dá určitou představu o rozsahu zaškolovacího programu.

- cíle občanských poraden a jak lze těchto cílů dosáhnout
- principy a činnosti občanských poraden
- informace o vaší poradně
 - jak funguje
 - kdo co dělá
 - pomoc, o kterou můžete požádat
 - kde co najdete
- postoje, které potřebujete, abyste umožnil/a klientovi lépe zvládnout jeho problémy
- vedení rozhovorů
- komunikační dovednosti potřebné k vedení rozhovorů s klienty
- dovednosti potřebné pro vyhledávání a používání informací a umožňování klientům je používat
- vyjednávání ve prospěch klientů
- provádění výpočtů pro klienty
- odkazování k jiným organizacím
- vyplňování záznamových archů
- rámcová znalost některých témat, které tvoří velkou část dotazů v poradně, zahrnující:
 - základní orientace v právním systému
 - vysvětlení některých důležitých termínů
 - příklady postupů, které může klient podniknout
 - postupy používané v poradně k jednání ve prospěch klienta
 - popis toho, jak mohou být klientům nápomocny jiné agentury a organizace
- znalost úlohy Asociace občanských poraden (AOP) a Koordinačního centra AOP v rámci občanského poradenství

Pamatujte si, že:

- nemusíte znát nebo si pamatovat příliš mnoho informací
- budete se učit vyhledávat informace a používat je při práci s klientem tak, aby jim porozuměl a naučil se je sám používat
- můžete se učit nové dovednosti nebo rozvíjet a lépe využívat ty, které již máte

2. SOUBOR DOVEDNOSTÍ

Učení jako celoživotní proces

Mnozí lidé se často domnívají, že učení je něco, co může probíhat jedině ve třídě. Všichni se učíme z každodenních zkušeností: už tím, že člověk je součástí rodiny, že je zaměstnán, organizuje nějakou činnost, rozvíjí některé zájmy či koníčky, je členem nějaké komise, je aktivní v odborech nebo že je nucen řešit obtížné sociální situace, jako např. nezaměstnanost.

Do našeho učení vnášíme své vlastní postoje, vědomosti a dovednosti získané z předchozích zážitků.

Soubor dovedností

Následující tabulky můžete používat k zaznamenávání:

- toho, co již znáte a umíte.
- toho, co se ještě potřebujete naučit.

Hlavním účelem této části je, abyste si uvědomil/a, co se ještě potřebujete naučit.

Školící program vám pomůže zvládnout všechny dovednosti uvedené v následující tabulce.

Je třeba být upřímný v tom, čemu nyní nerozumíte, jedině tak vytěžíte ze školícího programu maximum. Mohou se zde objevit položky, které vám nic neříkají. Budou tam však i jiné, které jsou vám již dobře známé.

Vyplňte tabulku a projděte seznam dovedností s vedoucím výcviku. Rozhodněte společně, které položky budou pro vás nejdůležitější a které budete moci přeskočit. Později vyplníte stejnou tabulku a budete moci porovnat postup ve svých dovednostech. Pomůže vám to uvědomit si, co jste se naučil/a.

Je vhodné vyplnit tabulku dovedností:

- na začátku programu zaškolování
- před pobytoým školením
- po pobytoém školení
- po absolvování všech modulů
- po absolvování supervidovaných rozhovorů
- na konci programu zaškolování

Vyplňte nyní prosím, tabulku souboru dovedností.

TABULKA SOUBORU DOVEDNOSTÍ

Označte v každém řádku v druhém sloupci znaménkem „x“ popis vašich dovedností tak, aby svou pozicí odpovídalo vašim současným schopnostem. To, kam umístíte značku, označuje příslušné zvládnutí učiva od extrémů – „neumím“ a „umím velmi dobře“. Pokud vaše schopnosti nejsou jednoznačné, umístěte značku mezi tyto dvě položky tak, aby co nejlépe vystihovala míru vaší dovednosti dle vašeho mínění.

		„neumím“	„umím velmi dobře“
	dělat si poznámky z rozhovoru		
	psát dopisy		
	naslouchat empatickým způsobem		
	používat uzavřené a otevřené otázky		
	Sumarizovat (shrnovat) klíčové problémy		
	vyjednávat za jinou osobu		
	odkazovat na jinou organizaci		
	vyhledávat informace		
	uvědomit si vlastní postoje a hodnoty		
	pracovat s ostatními nestranným způsobem		
	řídit postup rozhovoru		
	znalost principů občanského poradenství		
	základní znalosti práva týkající se:		
	sociální pomoci a dávek		
	bydlení		
	pracovních vztahů		
	rodiny		
	majetkoprávních vztahů		
	právního systému a ochrany		
	spotřebitelství		

Poznámky:

TABULKA SOUBORU DOVEDNOSTÍ

Označte v každém řádku v druhém sloupci znaménkem „x“ popis vašich dovedností tak, aby svou pozicí odpovídalo vašim současným schopnostem. To, kam umístíte značku, označuje příslušné zvládnutí učiva od extrémů – „neumím“ a „umím velmi dobře“. Pokud vaše schopnosti nejsou jednoznačné, umístěte značku mezi tyto dvě položky tak, aby co nejlépe vystihovala míru vaší dovednosti dle vašeho mínění.

		„neumím“	„umím velmi dobře“
	dělat si poznámky z rozhovoru		
	psát dopisy		
	naslouchat empatickým způsobem		
	používat uzavřené a otevřené otázky		
	sumarizovat (shrnovat) klíčové problémy		
	vyjednávat za jinou osobu		
	odkazovat na jinou organizaci		
	vyhledávat informace		
	uvědomit si vlastní postoje a hodnoty		
	pracovat s ostatními nestranným způsobem		
	řídit postup rozhovoru		
	znalost principů občanského poradenství		
	základní znalosti práva týkající se:		
	sociální pomoci a dávek		
	bydlení		
	pracovních vztahů		
	rodiny		
	majetkoprávních vztahů		
	právního systému a ochrany		
	spotřebitelství		

Poznámky:

TABULKA SOUBORU DOVEDNOSTÍ

Označte v každém řádku v druhém sloupci znaménkem „x“ popis vašich dovedností tak, aby svou pozicí odpovídalo vašim současným schopnostem. To, kam umístíte značku, označuje příslušné zvládnutí učiva od extrémů – „neumím“ a „umím velmi dobře“. Pokud vaše schopnosti nejsou jednoznačné, umístíte značku mezi tyto dvě položky tak, aby co nejlépe vystihovala míru vaší dovednosti dle vašeho mínění.

		„neumím“	„umím velmi dobře“
	dělat si poznámky z rozhovoru		
	psát dopisy		
	naslouchat empatickým způsobem		
	používat uzavřené a otevřené otázky		
	sumarizovat (shrnovat) klíčové problémy		
	vyjednávat za jinou osobu		
	odkazovat na jinou organizaci		
	vyhledávat informace		
	uvědomit si vlastní postoje a hodnoty		
	pracovat s ostatními nestranným způsobem		
	řídit postup rozhovoru		
	znalost principů občanského poradenství		
	základní znalosti práva týkající se:		
	sociální pomoci a dávek		
	bydlení		
	pracovních vztahů		
	rodiny		
	majetkoprávních vztahů		
	právního systému a ochrany		
	spotřebitelství		

Poznámky:

TABULKA SOUBORU DOVEDNOSTÍ - DOPLŇTE PŘED DOKONČENÍM PROGRAMU

Označte v každém řádku v druhém sloupci znaménkem „x“ popis vašich dovedností tak, aby svou pozicí odpovídalo vašim současným schopnostem. To, kam umístíte značku, označuje příslušné zvládnutí učiva od extrémů – „neumím“ a „umím velmi dobře“. Pokud vaše schopnosti nejsou jednoznačné, umístěte značku mezi tyto dvě položky tak, aby co nejlépe vystihovala míru vaší dovednosti dle vašeho mínění.

	„neumím“	„umím velmi dobře“
dělat si poznámky z rozhovoru		
psát dopisy		
naslouchat empatickým způsobem		
používat uzavřené a otevřené otázky		
sumarizovat (shrnovat) klíčové problémy		
vyjednávat za jinou osobu		
odkazovat na jinou organizaci		
vyhledávat informace		
uvědomit si vlastní postoje a hodnoty		
pracovat s ostatními nestranným způsobem		
řídit postup rozhovoru		
znalost principů občanského poradenství		
základní znalosti práva týkající se:		
	sociální pomoci a dávek	
	bydlení	
	pracovních vztahů	
	rodiny	
	majetkoprávních vztahů	
	právního systému a ochrany	
	spotřebitelství	

Poznámky:

Vlastní organizace zaškolování

Stručně jsme popsali, o jaký druh práce v poradně půjde, a co to od vás bude vyžadovat.

Bude pro vás jistě užitečné zamyslet se nad změnou vašeho časového rozvrhu, abyste měl/a dostatečný čas a prostor, který pro práci v poradně budete potřebovat.

Zkuste si napsat odpovědi na následující otázky:

Jak si zorganizuji čas věnovaný na studium modulů?

Kdy se budeme scházet s vedoucím výcviku?

Budu se učit i doma? Pokud ano, kdy?

Jak si zorganizuji své pravidelné návštěvy v poradně?

Kolik času si vyhradím na učení?

Které části programu (a v jakém pořadí) jsou pro mne nejdůležitější?

Nyní budete potřebovat strávit nějaký čas se svým vedoucím výcviku:

- k dohodě o tom, kdy dokončíte váš program.
- k zjištění, zda se nemáte ještě něco doučit před prací na školicím programu.
- k určení vašich učebních potřeb a k tomu, jak je naplníte.
- k posouzení praktické stránky organizace vašeho učení.
- k naplánování si, co, kdy, jak a kde budete muset udělat jako přípravu na první modul kurzu.

3. ZÁZNAMY O VAŠEM POSTUPU

Doufáme, že tento sešit budete využívat v následujících třech směrech:

- **k zaznamenávání toho, co a jak jste se naučil/a**
Samozřejmě si nebudete psát všechno, ale jen hlavní body z oblastí, které jste probral/a. Snažte se být co nejvíce konkrétní a nepište všeobecné, nic neřikající poznatky.
- **k zaznamenávání otázek, o kterých si budete chtít s někým popovídat**
Tyto otázky se mohou objevit během vaší práce v poradně nebo při samostudiu modulů. Občas se po vás bude v modulech požadovat, abyste si u některé záležitosti udělal/a poznámku o tom, na co se chcete zeptat vedoucího výcviku
- **k vypracování cvičení z modulů**
- **k přípravě na hodnocení**
Záznamy o důležitých věcech, které jste se naučil/a, anebo o problémech k diskusi, vám umožní zhodnotit s vaším učitelem praxe váš postup i konečnou připravenost nastoupit práci poradce. Bude pro vás výhodné, budete-li moci uvádět konkrétní poznatky, než sdělovat jen své nejasné dojmy.

Ve vašich záznamech by měly být poznámky k:

- jednotlivým složkám učebních materiálů (modulům) – především vypracovaná cvičení
- zkušenostem získaným v poradně
- osvojení si základních poradenských úkolů
- následům
- zápisům v záznamových arších
- schůzkám
- supervidovaným rozhovorům
- tomu jak jste byl/a veden/a a jak vás ostatní podporovali
- metodám, které jste měl/a používat
- získaným zkušenostem a způsobu učení, který byl pro vás nejpřínosnější

Program zaškolování a jednotlivé moduly budete vyhodnocovat a kontrolovat podle zkušeností svých a jiných, kteří se ho účastní. Tyto poznámky jsou velmi důležité jako zpětná vazba pro zvyšování kvality školicích materiálů.

Plán k zaznamenávání učení

Následující seznam je vodítkem pro stanovení si časového rozvrhu učení i schůzek se svým vedoucím výcviku

.

Plán

- cvičných záznamů
- na pozorování rozhovorů
- na hodnocení vašeho vlastního supervidovaného rozhovoru
- plány na hodnocení jednotlivých úkolů
 - kontrolní list záznamů případů
 - další příklady kontrolních listů
- na hodnocení toho, co se ještě potřebujete naučit pro zdárné dokončení zaškolování

3.1 HARMONOGRAM UČEBNÍHO PLÁNU

Jméno _____
Datum začátku programu _____

SEKCE 1

Složka učebních materiálů	Datum
Modul 1, část A Cíle poradny	
Hodnocení s vedoucím výcviku	
Modul 1, část B Principy a činnosti	
Hodnocení s vedoucím výcviku	
Modul 2 Práce s klientem v občanském poradenství	
Hodnocení s vedoucím výcviku	
Modul 4A Akce v zájmu klienta	
Hodnocení s vedoucím výcviku	
Modul 4B Telefonický rozhovor	
Přehodnocení s vedoucím výcviku	
Modul A Úvod do právního systému	
Hodnocení s vedoucím výcviku	
Modul B Školící materiál k informačnímu systému AOP	
Hodnocení s vedoucím výcviku	
Modul C Vytváření záznamů o případech	
Hodnocení s vedoucím výcviku	

Seznámení s ASPI

Hodnocení s vedoucím výcviku

Sekce 2

Kurzy

Datum

Pobytové školení

Hodnocení s vedoucím výcviku

Sekce 3

1. Náslechy rozhovorů

Datum

Rozhovor č.1:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 2:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 3:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 4:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 5:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 6:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 7:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 8:

Hodnocení s vedoucím výcviku

2. Náslechy telefonických rozhovorů

Datum

Rozhovor č. 1:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 2:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 3:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 4:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 5:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 6:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Rozhovor č. 7:

Hodnocení s vedoucím výcviku

3. Supervidované rozhovory

Datum

Lidé, kteří vedou pohovor:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Lidé, kteří vedou pohovor:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Lidé, kteří vedou pohovor:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Lidé, kteří vedou pohovor:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Lidé, kteří vedou pohovor:

Hodnocení s vedoucím výcviku

Lidé, kteří vedou pohovor:

Hodnocení s vedoucím výcviku

4. Hodnocení souboru dovedností

Datum

Na začátku programu zaškolování

Před pobytoým školením

Po pobytoým školení

Po absolvování všech modulů

Po absolvování supervidovaných rozhovorů

Na konci programu zaškolování

3.2 MODUL 1 A – CÍLE OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

Na následujících stránkách vypracujte cvičení daného modulu. Pište si sem také vaše poznámky, důležité poznatky, které jste se dozvěděl/a při studiu modulu, body, které je třeba prodiskutovat s vedoucím výcviku, a výsledek diskuse.

3.3 MODUL 1 B – PRINCIPY A ČINNOSTI OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

Na následujících stránkách vypracujte cvičení daného modulu. Pište si sem také vaše poznámky, důležité poznatky, které jste se dozvěděl/a při studiu modulu, body, které je třeba prodiskutovat s vedoucím výcviku, a výsledek diskuse.

3.4 MODUL 2 – PRÁCE S KLIENTEM V OBČANSKÉM PORADENSTVÍ

Na následujících stránkách vypracujte cvičení daného modulu. Pište si sem také vaše poznámky, důležité poznatky, které jste se dozvěděl/a při studiu modulu, body, které je třeba prodiskutovat s vedoucím výcviku, a výsledek diskuse.

3.5 MODUL 4 A – AKCE V ZÁJMU KLIANTA

Na následujících stránkách vypracujte cvičení daného modulu. Pište si sem také vaše poznámky, důležité poznatky, které jste se dozvěděl/a při studiu modulu, body, které je třeba prodiskutovat s vedoucím výcviku, a výsledek diskuse.

3.6 MODUL 4 B – TELEFONICKÝ ROZHOVOR

Na následujících stránkách vypracujte cvičení daného modulu. Pište si sem také vaše poznámky, důležité poznatky, které jste se dozvěděl/a při studiu modulu, body, které je třeba prodiskutovat s vedoucím výcviku, a výsledek diskuse.

3.7 MODUL A – ÚVOD DO PRÁVNÍHO SYSTÉMU ČR

Na následujících stránkách vypracujte cvičení daného modulu. Pište si sem také vaše poznámky, důležité poznatky, které jste se dozvěděl/a při studiu modulu, body, které je třeba prodiskutovat s vedoucím výcviku, a výsledek diskuse.

3.8 MODUL B – ŠKOLICÍ MATERIÁL K INFORMAČNÍMU SYSTÉMU AOP

Na následujících stránkách vypracujte cvičení daného modulu. Pište si sem také vaše poznámky, důležité poznatky, které jste se dozvěděl/a při studiu modulu, body, které je třeba prodiskutovat s vedoucím výcviku, a výsledek diskuse.

3.9 MODUL C – VYTVÁŘENÍ ZÁZNAMŮ O PŘÍPADECH

Na následujících stránkách vypracujte cvičení daného modulu. Pište si sem také vaše poznámky, důležité poznatky, které jste se dozvěděl/a při studiu modulu, body, které je třeba prodiskutovat s vedoucím výcviku, a výsledek diskuse.

3.10 NÁSLECHY

Náslechy byste měl/a absolvovat až po zvládnutí modulu 2 – před pobytovým školením jsou nutné min. 2 hodiny náslechů.

Náslechy jsou velmi důležitým prostředkem k osvojení si postupu vedení rozhovorů a dovedností, které budete pro tuto činnost potřebovat.

V průběhu rozhovoru budete sledovat a seznamovat se s různými dovednostmi poradce, který rozhovor vede, např.:

- užití dovednosti aktivně naslouchat
- užití dovednosti klást otázky
- rozpoznání stadií, kterými rozhovor postupuje (Eganův model)
- různé způsoby použití informací
- psaní poznámek a příprava záznamů o případech

Sledujte tyto dovednosti u každého rozhovoru zvlášť.

Při násleších budete muset úzce spolupracovat s vedoucím výcviku, abyste si z náslechů odnesli co možná nejvíce.

Jak používat plán náslechů

Řazení jednotlivých typů náslechových dotazníků (plánů rozhovoru) určuje doporučené pořadí, přičemž jeden můžete použít i vícekrát. Je důležité, abyste každý typ náslechu absolvovali alespoň jednou. Pročtěte si náslechové dotazníky a zkontrolujte, zda rozumíte, na co se máte zaměřit. Prodiskutujte nejasnosti s vedoucím výcviku ještě před náslechem.

Dělejte si poznámky v průběhu sledování náslechu.

Pamatujte si, že sledujete postupy a dovednosti, které jsou při vedení rozhovoru potřebné. Je důležité, abyste popisovali a nehodnotili.

Ve všech plánech náslechů jsou otázky, které se týkají sociální politiky. V plánech 1 – 5 je otázka vztahující se k silným emocím klienta. Odpověď uveďte pouze tehdy, bude-li to na místě. Plán 6 o záznamech případů může být spojen s prací na Modulu C.

Postup při účasti na náslechu

Poradce se klienta v úvodu zeptá, jestli mu nevadí, když se rozhovoru zúčastníte, a vysvětlí mu, proč o to máte zájem. Při této žádosti nebudete v místnosti přítomen/na, protože by pro klienta mohlo být obtížné vás odmítnout.

Pokud s tím klient bude souhlasit, osoba vedoucí náslech ho upozorní na to, že si možná budete dělat v průběhu rozhovoru poznámky.

Čas poradce patří bezvýhradně klientům. Jejich potřeby jsou na prvním místě.

Nebudete do rozhovoru nijak zasahovat a budete pouze pasivně přihlížet, tak abyste nijak neomezil/a komunikaci klienta s poradcem.

Měl/a byste místnost, kde bude náslech veden, opustit vždy tehdy, kdy ji opustí poradce, např. když půjde vyhledat nějaké informace.

Po náslechu

Najděte si s poradcem, který rozhovor vedl, čas k posouzení toho, co se v jeho průběhu odehrálo. Využívejte při tom své schopnosti poskytovat zpětnou vazbu. Následující postup vám v tom pomůže.

- Nechejte poradce říct, jak si myslí, že rozhovor probíhal.
- Popište podle sebe to, co se stalo.
- Dejte poradci čas na posouzení vaší reakce. Může vám položit otázky vedoucí k tomu, aby vaše zpětná vazba byla konkrétnější.

Po účasti na násleších byste měli se svým vedoucím výcviku projednat:

- Jak rozhovor probíhal – používejte své zápisky, abyste uváděl/a konkrétní poznámky a postřehy, popř. vaše nejasnosti.
- Co jste se naučil/a.
- Jak můžete to, co jste se naučil/a, dál použít.

PLÁN NÁSLECHU ROZHOVORU

1

Záměr: *Rozpoznat a určit způsoby, jak byl klient v průběhu rozhovoru uklidněn*

1. Musel klient čekat? Pokud ano, zmínil se o tom poradce?

2. Jak bylo určeno, kde budou poradce, klient a pozorovatel na náslechu sedět?

3. Jak rozhovor začal?

4. Stalo se něco, co by naznačovalo, že klient není vítán? Pokud ano, co to bylo?

Např. ponechání klienta samotného

Nevstřícná gesta

Nevstřícné poznámky

5. Pokud byly na klientovi patrné nějaké silné pocity nebo emoce, jak na ně poradce reagoval?

Např.: Zeptal se přímo klienta: „Jak se cítíte?“

Refletoval klientovy pocity

Po zbytek náslechu pozorujte a zaznamenávejte si všechno, co poradce dělá nebo říká, aby uklidnil klienta.

6. Jak byl rozhovor ukončen? Kdo ho ukončil?

7. Pokud rozhovor ukončil poradce, jaká byla reakce klienta?

8. Jakým způsobem bylo klientovi naznačeno, že jej v poradně rádi znovu uvidíte?

9. Co klient řekl nebo udělal (pokud vůbec něco), co by vám naznačovalo, že rozhovor byl pro něj přínosný?

10. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

2

Záměr: Rozpoznání a určení dovedností „Empatického naslouchání“ (viz Modul 2)

Zaměřte se na neverbální chování poradce a na následnou klientovu reakci.

1. Soustředte se na následující:

- způsob sezení poradce
- způsob, jakým se poradce přiklání ke klientovi nebo jakým se od něj naopak odklání
- kontakt očí
- pozornost
- gesta
- jakékoli chování, které odvádělo pozornost, a klientova reakce

2. Všimněte si toho, kdy se neverbální chování poradce změnilo, a zaznamenejte si:

- a) co si myslíte, že vyvolalo změnu chování buď u poradce, nebo u klienta.
- b) jaký dopad tato změna na některého z nich měla

3. Všimněte si toho, kdy poradce nechal působit ticho.

- a) Zaznamenejte si, kdo ticho přerušil.
- b) Pokud ticho porušil klient, zaznamenejte si, jaký účinek na něj ticho mělo.
- c) Zaznamenejte si, kdy bylo ticho přerušeno poradcem.

4. Pokud byly na klientovi patrné známky silných emocí, jak na ně poradce reagoval?

Např.: Přímě se zeptal klienta: „Jak se cítíte?“

Reflektoval klientovy pocity

5. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

3

Záměr: Rozpoznat a určit dovednost „Aktivního naslouchání“

-
1. Všímejte si příkladů rezonující reakce poradce během 1. fáze rozhovoru na to, co:
 - a) buď klient říká
 - b) nebo co klient cítí

Zapište si efekt rezonance na klienta.

-
2. Všimněte si příkladů:
 - a) parafrázování nebo kontrolování, že poradce, porozuměl tomu, co klient říká
 - b) sumarizace určité části pohovoruvčetně reakce klienta na ně.

-
3. Pokud byly na klientovi patrné známky silných emocí, jak na ně poradce reagoval?
Např.: Přímě se zeptal klienta: „Jak se cítíte?“
Refletoval klientovy pocity

-
5. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

-
3. Došlo na konci rozhovoru ke shrnutí? Pokud ano, jakým způsobem?

Záměr: Rozpoznat a určit dovednost „Kladení otázek“

-
1. Všimněte si otevřených otázek, které byly během rozhovoru použity. Zaznamenejte si, jak na ně klient reagoval.
-
2. Vyberte si dva z těchto příkladů a odpovězte si na následující otázky:
 „Proč byla tato otázka položena?“
 „Dosáhla svého účelu?“
-
3. Všimněte si uzavřených otázek. Poznamenejte si, kdy byly použity a jak na ně klient reagoval.
-
4. Vyberte si dva z těchto příkladů a odpovězte na následující otázky:
 „Proč byla otázka položena?“
 „Dosáhla svého účelu?“
-
5. Všimněte si příkladů sugestivních a vícenásobných otázek:
-
6. Pokud byly na klientovi patrné známky silných emocí, jak na ně poradce reagoval?
 Např.: Přímo se zeptal klienta: „Jak se cítíte?“
 Reflektoval klientovy pocity
-
7. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

5

Záměr: Rozpoznat a určit dovednost „Vedení rozhovoru a předávání informací“

1. S použitím níže uvedeného seznamu (Eganův model) si označte body rozhovoru, kdy byly využity informační zdroje a také si označte, zda někdo klientovi pomáhal rozhodnout se, co dělat.

Vysvětlení klientovy situace
Soustředění se na to, kde začít
Předestření nového pohledu na věc
Hledání různých cílů
Zhodnocení různých cílů
Výběr cíle
Hledání různých možných postupů k řešení (akce)
Výběr akce
Vypracování plánu akce
Pomoc klientovi, aby mohl udělat další krok

2. Jak se postupovalo při využívání informačních zdrojů?

- prohlíželi si je společně s klientem?
- poradce vyložil klientovi informace a umožnil mu klást otázky?
- klient dostal leták s doplňujícím vysvětlením?
- klient dostal leták se zvýrazněnými odstavci, které se týkaly jeho problému?
- klient dostal informace okopírované?
- informace byla interpretována a sdělena klientovi?
- něco jiného?

4. Když poradce předával klientovi informace, používal některou z následujících dovedností?

- parafráze
- vysvětlování
- výklad
- kontrola, zda poradce klientovi porozuměl
- zapisování poznámek

5. Pokud byly na klientovi patrné známky silných emocí, jak na ně poradce reagoval?

Např.: Přímo se zeptal klienta: „Jak se cítíte?“

Reflektoval klientovy pocity

6. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

6

Pro tento záměr je vhodné abyste zvládnul/a Modul C.

Záměr: Dělat si poznámky pro vyplnění záznamových archů.

Během rozhovoru si dělejte poznámky o jeho obsahu.

Měl/a byste si poznamenat:

- problém, jak jej vidí klient
- cíle prozkoumané spolu s klientem
- cíl, který si klient vybral
- možnosti řešení (akce) probrané spolu s klientem
- plán akce vytvořený spolu s klientem – co udělá kdo, do kdy
- další postup dohodnutý s klientem
- informace předané klientovi
- téma sociální politiky, pokud relevantní

Po skončení rozhovoru proberte své poznámky s poradcem a doplňte si všechny podstatné detaily.

Vyplňte záznamový arch podle příslušného Modulu C.

Své záznamy proberte jak s poradcem, tak s vedoucím výcviku.

PLÁN NÁSLECHU TELEFONICKÉHO ROZHOVORU

1

Záměr: Rozpoznat a určit způsoby, jak byl klient v průběhu rozhovoru uklidněn

1. Jaký byl začátek rozhovoru?

2. Bylo řečeno něco, co by klientovi naznačilo, že obtěžuje? Pokud ano, co to bylo?

Např.: - poradce nebyl řádně připraven

- telefonování během nějaké jiné činnosti
 - uspěchaná řeč
 - ostrý tón
-

3. Během rozhovoru pozorujte a zaznamenávejte všechno, co poradce řekl a co vedlo k uklidnění klienta.

4. Jak byl rozhovor ukončen?

5. Jakým způsobem byl klient sděleno, že se na poradnu může kdykoliv znovu obrátit?

6. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

2

Záměr: Rozpoznat a určit způsoby „Aktivního naslouchání“.

1. Co naznačovalo, že poradce věnuje klientovi pozornost?

Např.: - povzbuzení

- více neverbální než verbální komunikace

- tón hlasu

2. Všímněte si příkladů zrcadlících a rezonujících reakcí.

3. Všímněte si příkladů parafrázování.

4. Všímněte si příkladů sumarizace.

5. Bylo uděláno závěrečné shrnutí? Pokud ano, jak byl proveden?

7. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

3

Záměr: Rozpoznat a určit dovednost „Kladení otázek“

1. Všímněte si příkladů otevřených otázek.

2. Všímněte si příkladů uzavřených otázek.

3. V průběhu pohovoru si všimněte příkladů sugestivních a vícenásobných otázek.

6. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

Záměr: Rozpoznat a určit dovednost „Předávání informací“

1. Určete, kdy v průběhu pohovoru byly využity informační zdroje.

2. Jak byly klientovi informace podány?
- po malých stravitelných částech?

3. Co pomohlo, aby klient informacím porozuměl?
Např.: - pomalou zřetelnou mluvou a častými pomlkami
- ověřováním: „Rozumíte mi?“, „Nechcete se na něco zeptat?“
- opakováním nebo shrnutím

4. Jak se poradce při vyhledávání informací nejdříve ujistil, že klient pochopil, co bude následovat?

5. Jak zůstal poradce při vyhledávání informací v kontaktu s klientem?

6. Jak si poradce dělal poznámky k rozhovoru?

7. Co bylo klientovi nabídnuto jako alternativa telefonického rozhovoru?
Např.: - poradna zavolá klientovi
- klient zavolá poradně
- návštěva doma
- dopis
- pozvání do poradny

8. Jak se poradce ujistil, jestli to, co klientovi nabídl, bylo pro klienta přijatelné?

9. Všimněte, zda ve fázi sdílení informací poradce použil některé z následujících dovedností:
Např.: - parafrázování
- vysvětlování

10. Došlo na konci rozhovoru ke shrnutí a kontrole srozumitelnosti?

11. Týkal se rozhovor nějakého tématu, které spadá pod oblast sociální politiky? Pokud ano, co to bylo a jak poradce reagoval?

5

Záměr: Dělat si poznámky pro vyplnění záznamových archů (Modul C).

Během pohovoru si dělejte poznámky:

- o tom, co jste slyšel/a, že poradce říká
- o informacích, které jste vyhledal/a
- o možnostech řešení
- o tom, jak pohovor končil a o ujednaném rozhodnutí

Po rozhovoru proberte své poznámky s poradcem, a doplňte si všechny podstatné podrobnosti.

Vyplňte záznamový arch o vyslechnutém případě.

Proberte své záznamy jak s poradcem, tak se svým vedoucím výcviku.

3. 11 PLÁN PRO SEBEHODNOCENÍ

Tabulky na následujících stranách mohou být základem pro hodnocení úspěšného zvládnutí Modulu 1, 2 a pobytového školení a dále Modulu 4A, B

Tabulku vyplňte a proberte se svým vedoucím výcviku. Účelem je, abyste si uvědomil/a, jak se vám povedlo naplnit záměry daných modulů a školení a kde je potřeba ještě něco doplnit.

Tabulku využijte jako základ diskuse týkající se:

- vašeho postupu v dovednostech apod.
- objasnění otázek, které se v průběhu zaškolování objevily
- ke zvážení, na jaké dovednosti apod. je třeba se v budoucnu zaměřit

PLÁN PRO SEBEHODNOCENÍ – Modul 1 A, B, Modul 2 a pobytové školení

ZÁMĚR (CÍL)	CÍTÍM SE BÝT KOMPETENTNÍ	DĚLÁM POKROKY	POTŘEBUJI DOPLNIT	POZNÁMKY
Uplatňovat principy občanského poradenství				
Pracovat s jakýmkoliv klienty podle zásad občanského poradenství				
Uvědomovat si svoje postoje, hodnoty a předsudky				
Uvědomovat si, jak mohou postoje atd. ovlivňovat průběh rozhovoru				
Reagovat na klienty i) s respektem ii) empaticky iii) opravdově				
Vést fáze rozhovoru i) kde klient je ii) kde chce být iii) jak se tam dostane				
Používat v rozhovoru následující dovednosti i) naslouchání ii) zrcadlení iii) parafrázování iv) sumarizování v) kladení otázek				

PLÁN PRO SEBEHODNOCENÍ – Moduly 4 A , B

ZÁMĚR (CÍL)	CÍTÍM SE BÝT KOMPETENTNÍ	DĚLÁM POKROKY	POTŘEBUJI DOPLNIT	POZNÁMKY
Při telefonickém rozhovoru využívání příslušných dovedností a postupů				
Předávání informací po telefonu jasně a logicky				
Jednání v zájmu klienta				
Spolupráce s kolegy na identifikaci problémů, které se vyhodnocují v rámci sociální politiky				
Vedení rozhovoru za využití odpovídajících dovedností, podle stanoveného postupu (fáze) a za použití příslušných informačních zdrojů				
Vyplňování záznamových archů				

3.12 SUPERVIDOVANÝ ROZHovor

V průběhu základního školicího programu si budete moci vyzkoušet vést rozhovor s klientem pod dohledem vedoucího výcviku. V průběhu tohoto tzv. supervidovaného rozhovoru musí být dodrženy následující podmínky.

Poradna musí v první řadě zaručit, aby se klientovi dostalo co možná nejlepší péče.

K supervidovanému rozhovoru můžete postoupit až po absolvování pobytového školení a všech náslechů, kde jste získal/a znalosti, dovednosti a přístupy potřebné pro vedení rozhovoru, které si právě při supervidovaném rozhovoru rozvinete. Rozhovoru se bude účastnit zkušený pracovník poradny, který vám bude pomáhat, bude vás sledovat a následně vám zprostředkuje zpětnou vazbu.

Způsob, jakým bude supervize vedena, vám vysvětlí vedoucí výcviku. Buď bude zkušený pracovník poradny sledovat celý rozhovor, nebo bude pouze k dispozici, pokud si jeho pomoc vyžádáte. Druhá možnost připadá v úvahu až na samém konci zaškolování.

Je pravděpodobné, že budete mít při různých rozhovorech také různé pracovníky-poradce, podle časového vytížení poradců poradny.

Praktický postup

Vy, jako vedoucí rozhovoru, se s klientem setkáte v čekárně a dovedete ho do místnosti, určené k rozhovorům. Vysvětlíte mu, že jste v zácvičném programu a že byste rád/a, aby váš supervizor u tohoto rozhovoru byl. Vysvětlíte mu, že to je proto, aby bylo zaručené řádné vedení rozhovoru a poskytnuta kvalitní služba. Dále byste mu měl/a vysvětlit, že váš supervizor si bude dělat poznámky o tom, co vy, jako člověk vedoucí rozhovor, děláte. Pokud s tím klient bude souhlasit, supervizor se k vám připojí. Pokud by klient nesouhlasil musel by rozhovor vést jiný proškolený poradce.

Pokud klient souhlasí, měl by zkušený pracovník poradny sedět vedle vás, ale ne naproti klientovi. Měl by sedět opodál, aby se klient mohl soustředit na vás, jako na poradce, a nebyl rozptylován.

Supervizor nebude zasahovat do rozhovoru, pokud nedojde k zásadnímu pochybení z vaší strany, které by vedlo k poškození klienta.

V průběhu rozhovoru se můžete poradit se supervizorem. Avšak když se ho na jeho názor budete chtít zeptat, musíte oba opustit místnost, kde se rozhovor vede. Po této malé poradě se od vás bude očekávat, že budete ve vedení rozhovoru pokračovat.

Zkušený poradce, který Vám bude během rozhovoru k dispozici

Tento pracovník poradny bude přítomný v konzultovně v průběhu rozhovoru, ale v době, kdy budete vést rozhovor vy, nepovede žádný vlastní rozhovor a bude připraven vám s čímkoli pomoci.

Vždy, když opustíte konzultovnu, kvůli poradě s kolegou nebo pro vyhledání informací, musíte nejprve klientovi vysvětlit, proč odcházíte a jak dlouho vám to pravděpodobně bude trvat.

Supervizorova role konzultanta

Pokud se budete muset se svým supervizorem poradit, řekněte mu především:

- co jste dosud zjistil/a
- co jste s klientem shledali jako největší problém
- co dalšího si myslíte, že je potřeba zjistit

Pokud jste již v rozhovoru pokročili dále, uveďte:

- čeho chce klient dosáhnout nebo jaký výsledek očekává
- o jakých možnostech následného postupu klient uvažuje

Až budete vyhledávat informace, bude vás supervizor sledovat, aby bylo zaručeno, že vyhledávané informace jsou:

- v dané situaci důležité
- dostatečné k zahrnutí všech hledisek daného problému
- přesné.

Supervizor s vámi bude také projednávat:

- způsob, jakým mají být informace použity
- způsob, jakým se je chystáte klientovi sdělit

Na konci byste se měl/a klienta otázat např.: „Máte pocit, že jsme probrali všechno, co můžeme v tuto chvíli udělat? Rád/a bych se ještě poradila se svým supervizorem, jestli jsem na něco nezapomněl/a.“ Poté projednejte se supervizorem, jaké rozhodnutí jste udělali a na jakých dalších krocích jste se dohodli.

Konzultace

Po ukončení rozhovoru vyplňte záznamový arch a vyhrad'te si čas k projednání jeho obsahu se svým supervizorem, který si během rozhovoru dělal poznámky o jeho průběhu.

Po rozhovoru si můžete také vyplnit sebehodnoticí formulář, který je uveden na konci tohoto sešitu.

Se supervizorem se zaměřte na následující body:

- obsah rozhovoru a použité informační zdroje, informace poskytnuté klientovi
- co jste probrali a na čem jste se dohodli
- záznam případu
 - jak přesně odráží jeho obsah
 - jak dobře jste záznam případu udělal/a
- sebehodnoticí formulář (viz následující strana)
 - jaké dovednosti jste použil/a
 - jak rozhovor postupoval
 - jakékoli problémy nebo těžkosti

Využijte tuto příležitost k prodiskutování jiných vašich potřeb nebo pochybností. Další supervidované rozhovory se budou konat až po probrání tohoto vašeho rozhovoru.

SEBEHODNOCENÍ SUPERVIDOVANÉHO ROZHOVORU

Můžete ohodnotit své vlastní vedení rozhovoru pomocí následujícího formuláře.

PLÁN PRO SEBEHODNOCENÍ ROZHOVORU

Obecné

Jak rozhovor probíhal?

Byl klient po vašem rozhovoru schopnější zvládnout svou situaci než předtím?

Přijetí

Jak byl klient přijat?

Jak jste projevil/a zájem o klienta?

Rozhovor

- Jaké „dovednosti aktivního naslouchání“ jste použili?
Parafrázování
Zrcadlení
Shrnutí
Výzva
- Jaké typy otázek byly během pohovoru použity?
Otevřené
Uzavřené
Jiné
- Jak bylo klientovi umožněno soustředit se na jeho problém?
- Jak jste reagoval/a na klientovi pocity?
- Jak jste projevil/a respekt a empatii?
- Jak se rozhovor posouval dál?

INFORMACE

Rozuměl/a jste informacím, které jste poskytoval/a klientovi?

Byly informace – klientovi vysvětleny?

- klientovi ukázány?
- dány klientovi k dispozici?

Jak jste zjišťoval/a, že si stále rozumíte? Dostal klient správné informace?
Cíle Jak jste klienta podpořil/a, aby: - objevil a prozkoumal (spolu s vámi) možné cíle? - se rozhodl pro cíl(e)?
Možnosti řešení Jak jste dospěli k možnostem řešení: - navrhl je klient? - navrhl/a jste je vy? - vyplynulo z informací? - kombinace předchozích? Prozkoumali (probrali) jste možnosti zcela? Jak se klient rozhodl pro výběr z nich?
Akce Umožnil/a jste klientovi, aby jednal sám za sebe? Byly klientovi poskytnuty poznámky/leták/fotokopie informací? Bylo nezbytné napsat dopis/provést výpočty/telefonáty? Byl postup pro klienta realistický? Jak jste s klientem projednal/a další možnosti postupu? Pozval/a jste klienta k opětovné návštěvě?
Vyjednávání Jak probíhalo vyjednávání? Bylo to bylo efektivní?
Další postup Dohodli jste se na dalším postupu?
Sociální politika Spadal problém do oblasti sledované sociální politikou?

Záznam o případě

Jak přesně odráží rozhovor?

Jak je jasný?

Obsahuje všechny podstatné podrobnosti?

KONTROLNÍ LIST ZÁZNAMU PŘÍPADŮ – Modul C

DOVEDNOST	ÚROVEŇ PROVEDENÍ		
1.Čitelnost	Čitelný	Částečně čitelný	Nečitelný
2.Záznam by měl obsahovat:			
Jméno klienta, adresa, tel.	Ano		Ne
Informace o možnosti klienta kontaktovat	Ano		Ne
Věk a charakteristika tazatele	Ano		Ne
Zdroj informací, konzultant	Ano		Ne
Datum, způsob kontaktu OP	Ano		Ne
Kategorie dotazu	Ano		Ne
Charakteristika situace klienta	Dostatečná	Neúplná	Nedostatečná
Úroveň poskytnuté služby	Ano		Ne
Odkaz na informační databázi	Ano		Ne
Možné cíle	Ano		Ne
Klientova volba cíle(ů)	Ano		Ne
Možnosti řešení a jejich důsledky	Ano		Ne
Zvolené řešení	Ano		Ne
Dohodnuté jednání: - kdo udělá co - kdy	Ano		Ne
Kopie vypracovaných dokumentů nebo dopisů	Ano		Ne
Odkázání klienta (pokud ano)	Dostatečně detailní	Neúplný	Nedostatečný
Jednání v zájmu klienta (pokud ano)	Dostatečně detailní	Neúplný	Nedostatečný
Další akce schválené klientem	Ano		Ne
Body, ponechané na příští návštěvu	Ano		Ne
Monitorování informací	Ano		Ne
Vaše jméno	Ano		Ne
3. Používání správné terminologie	Ano	Někdy	Ne
4. Vyvarování se posuzujících poznámek	Ano	Někdy	Ne

DALŠÍ PŘÍKLADY KONTROLNÍCH LISTŮ – Modul 4 A

Následující kontrolní listy se vztahují k jednání, které podniká poradce v zájmu klienta..

PSANÍ DOPISŮ			
Kritéria	Způsob provedení		
	Kompetentní	S výhradami	Nekompetentní
1. Obecné - Napsané na počítači (stroji) - čitelné - Odkazy - Data - Subjekt			
2. Obsah - Vyjádření problému – fakta, jak je chápe OP - Podstatné detaily - Klientovy cíle - Logické posloupnosti - Přílohy			
3. Styl - Nevýhrůžný, zdvořilý - Bez žargonu - Jasný, stručný - Gramaticky a stylisticky správný - Neposuzující - Správné ukončení			

VYJEDNÁVÁNÍ			
Kritéria	Způsob provedení		
	Kompetentní	S výhradami	Nekompetentní
1. Příprava • Porozumění okolnostem • Porozumění vlastní pozici (roli) • Jak se na situaci dívají obě strany • Silné stránky nebo práva a odpovědnosti obou stran • Klientovy cíle • Další možnosti řešení • Shromáždění všech podstatných dokumentů, dopisů			
2. Plánování • Rozhodnutí, na koho se obrátit • Rozhodnutí, jak se na něj obrátit			
3. Během projednávání • Kontaktování správné osoby • Vysvětlení toho, kdo jste – koho reprezentujete • Vysvětlení okolností, tak jak je popsal klient • Naslouchání ostatním • Být vnímavý k ostatním • Uvést klientovy cíle • Vyložení návrhů • Konzultace s klientem • Plánování postupu dosažení dohody • Sjednání dohody • Klientův souhlas s dohodou • Dodržení nestrannosti po celou dobu			

PŘEDÁVÁNÍ			
Kritéria	Způsob provedení		
	Kompetentní	S výhradami	Nekompetentní
Příprava klienta - Klient si musí být vědom: - jak mu může jiná organizace pomoci - co jiná organizace nabízí - v čem je výhoda odkazu			
Praktická příprava - adresa organizace - telefonní číslo - popis cesty (jak se tam dostat) - postupy organizace - s kým se setkat - co si klient potřebuje vzít s sebou - poznámky k přípravě klienta - doporučující dopis - nabídnutí průvodce (pokud to bude potřebné) - shrnutí odsouhlaseného jednání - pozvání k opětovné návštěvě			

PLÁN DALŠÍHO VÝCVIKU

Na základě poznatků z vašeho Osobního sešitu poradce a z výsledků hodnocení si v diskusi s vedoucím výcviku sestavte vlastní plán dalšího pokračování.

PLÁN PRO DALŠÍ POTŘEBNÉ DOŠKOLOVÁNÍ

1. Další potřebné doškolování, které jsem uznal(a) za vhodné a kterým bych chtěl(a) projít.

2. Po konzultaci s vedoucím výcviku:

- jaká cvičení a kurzy bych chtěl/a v budoucnu absolvovat