



Zajištění systému

**Komunitního plánování sociálních služeb.**

Projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“.

"TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY"



# Vzdělávací program pro plánování rozvoje sociálních služeb

Odpovědná osoba:

Ivan Úlehla

Zpracovali:

Miloš Havlík, Kateřina Peclová, Jan Surový, Ivan Úlehla



# Úvod

Vzdělávací program pro plánování rozvoje sociálních služeb je součástí výstupů veřejné zakázky MPSV: „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“. Společně s metodikami plánování sociálních služeb tvoří základ jednotného vzdělávání a jednotných postupů při zpracování plánů rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování (kpss).

Program vznikl na základě týmové práce řešitelů veřejné zakázky, na základě spolupráce se všemi vzdělavateli v dané oblasti, na základě připomínek odborné i široké veřejnosti a na základě pilotního ověření ve všech krajích republiky.

## Vyučující

Podle tohoto programu budou vyučovat především krajsí metodici-vzdělavatelé plánování sociálních služeb, kteří absolvovali vzdělávací program pro krajské metodiky-vzdělavatele. U jiných vzdělavatelů je nutným předpokladem vyučování podle tohoto programu několikaletá zkušenost s plánováním sociálních služeb. Tento materiál slouží lektorům jako jednotný podklad, osnova a východisko k vlastní přípravě na výuku.

## Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou účastníci procesů komunitního plánování, tj. lidé, kteří se věnují přípravě a zpracování plánů rozvoje sociálních služeb, zejména zastupitelé, úředníci, poskytovatelé a uživatelé, případně také ostatní zájemci, kteří jsou schopni přispět k vytvoření plánu a jeho realizaci.

Doporučujeme zvát do programu základní skupinu z jednoho místa podle principu triády, tj. zástupce zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů, obzvláště tam, kde s plánováním sociálních služeb začínají. Tato základní skupina absolvuje vzdělávací program jako tým – většinu úkolů plní členové základní skupiny společně.

## Konstrukce programu

Vzdělávací program dává jeho posluchačům základy potřebné k tomu, aby dovedli:

- nastartovat trvalé procesy plánování
- položit základy dělby a organizaci práce
- spolupracovat se zadavateli a úřadem
- používat moderní IT
- řídit lidi a dojednat postupové kroky procesu

Program není sestaven do časového rozvrhu. Záměrně ponechává volnost v uspořádání jednotlivých témat, aby lektoři mohli lépe reagovat na kontext vzdělávání a potřeb posluchačů. Navržený sled jednotlivých lekcí je doporučením vzniklým na základě ověřování v praxi.

Vzdělávací program poskytuje základní znalosti a dovednosti potřebné pro plánování sociálních služeb. Nedílnou součástí programu jsou metodiky plánování sociálních služeb, které představují podrobnější „recepty“ na důležité kapitoly plánování.

Metodiky jsou studijní texty, jsou k dispozici posluchačům jako studijní pomůcka. Pro lektory jsou základním textem, který mají zvládnutý natolik, že jej umí vztahovat k praktickým individuálním a jedinečným situacím posluchačů.

## Práce s textem

Text je rozdělen do tří částí. V první jsou přehledné tabulky s jednotlivými tématy. V druhé jsou texty a praktika k jednotlivým tématům a jejich částem. Ve třetí jsou přílohy s metodickými doporučeními, návrhy osnov, pozvánek, podmínek přijetí do programu apod.

# Obsah

Úvod .....	2
Obsah .....	3
1. téma Organizační struktura – tabulka .....	5
2. téma Komunikace – tabulka .....	6
3. téma Hodnocení – tabulka .....	7
4. téma Budoucí stav – tabulka .....	8
5. téma Definice – tabulka .....	9
6. téma Postup a plán – tabulka .....	10
7. téma Současný stav – tabulka .....	11
8. téma Veřejnost – tabulka .....	12
9. téma Účastníci plánování – tabulka .....	13
10. téma Hodnoty a principy – tabulka .....	14
11. téma Kriteria kvality plánování sociálních služeb – tabulka .....	15
12. téma Obhajoba závěrečné práce – tabulka .....	16
13. téma Informační technologie IT – tabulka .....	17
14. téma Úvod do vzdělávacího programu – tabulka .....	18
1. téma Organizační struktura 1. + 2. blok text .....	19
1. téma Organizační struktura 3. blok text .....	25
1. téma Organizační struktura 4. blok text .....	26
2. téma Komunikace, 1. blok text .....	27
2. téma Komunikace, 2. blok text .....	33
2. téma Komunikace 3.+ 4.blok text .....	37
3. téma Hodnocení, 1. blok text .....	42
3. téma Hodnocení, 2. + 3. blok text .....	48
4. téma Budoucí stav 1. blok text .....	49
4. téma Budoucí stav 2. blok text .....	52
4. téma Budoucí stav 3. blok text .....	53
4. téma Budoucí stav 4. blok text .....	54
5. téma Definice, 1. blok text .....	55
6. téma Postup, plán 1. blok text .....	60
6. téma Postup, plán 2. blok text .....	64
7. téma Současný stav, 1. blok text .....	65
7. téma Současný stav, 2. blok text .....	67
7. téma Současný stav, 3. blok text .....	68
8. téma Veřejnost 1. blok text .....	71
8. téma Veřejnost 2. blok text .....	77
8. téma Veřejnost 3. + 4. blok text .....	81
9. téma Účastníci plánování sociálních služeb 1. blok text .....	82
9. téma Účastníci plánování sociálních služeb 2. + 3. blok text .....	87
10. téma Hodnoty a principy 1. blok text .....	88
10. téma Hodnoty a principy 2. blok text .....	93
10. téma Hodnoty a principy 3. + 4. blok text .....	99

11. téma Kriteria kvality plánování sociálních služeb text .....	100
12. téma Portfolio a obhajoby text.....	101
13. téma Informační technologie (IT) text.....	103
14. téma úvod do vzdělávacího programu .....	104
Příloha Doporučená struktura programu .....	105
Příloha Metodická doporučení.....	106
Příloha Návrh informací o programu .....	108
Příloha Přihláška .....	110
Příloha Organizace vzdělávání .....	111
Příloha vzor programu .....	112
Příloha Základní druhy sociálních služeb.....	114

# 1. téma Organizační struktura – tabulka

<b>Cíl</b>	Poskytnout základní představu o tom, jak může vypadat organizační struktura plánování, o jejím smyslu a významu v procesu plánování, její vytváření a udržování.
<b>Obsah</b>	Výklad a cvičení o smyslu a významu organizační struktury, o způsobech jak s ní zacházet, aby se stala základem trvalé udržitelnosti procesů plánování.
<b>Výstupy</b>	Porozumění organizační struktuře a jejímu vytváření.
<b>Zdůvodnění</b>	Organizační struktura vytváří prostor, v němž se proces plánování odehrává. Dobře postavená organizační struktura zaručuje efektivitu, transparentnost, rovnost a možnosti zapojení. Organizační struktura je nástrojem pro efektivní zapojení všech účastníků procesu, podporuje různost a odlišnost, klade důraz na zapojení různých partnerů, vedení dialogu a na nalezení konsensu.
<b>Metodiky</b>	Vytváření organizačních struktur pro plánování sociálních služeb. Odstraňování překážek při zapojování účastníků do plánování sociálních služeb. Zjišťování zdrojů pro plánování a zajišťování sociálních služeb.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Uvedení do smyslu struktur v uspořádání společnosti. Výklad: organizační struktura – definice, základní pojmy. Význam, funkce, prvky, utváření. Informační toky, rozhodovací pravomoci. Odpovědnost, kompetence. Vztah organizační struktury a procesu plánování. Místo základní skupiny v procesu komunitního plánování, v organizační struktuře a v řízení.	Výklad + skupinová aktivita
<b>2. blok</b>	Osoba koordinátora. Proměny organizační struktury v čase. Funkčnost organizační struktury. Základní listina účastníků plánování. Jednací řády. Hodnoty a poslání procesu plánování. Seminář k souvisejícím metodikám.	Výklad + skupinová aktivita  Seminář
<b>3. blok</b>	Samostatná práce v základních skupinách na návrhu struktury komunitního plánování pro specifické místní podmínky a návrhu prvních kroků k její realizaci.	
<b>4. blok</b>	Samostatná práce v základních skupinách nad posláním procesu komunitního plánování. Diskuse k tématu – propojenost s ostatními tématy.	Tvůrčí práce Prezentace Diskuse
<b>domácí úkol</b>	Dopracujte schéma vlastní organizační struktury do zveřejnitelné a srozumitelné podoby. Totéž s posláním a jednacím řádem. IT – zpracujte strukturu a jednací řád do elektronické podoby a zašlete lektorům. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

## 2. téma Komunikace – tabulka

<b>Cíl</b>	Předat základní informace, návody a doporučení + umožnit vlastní zkušenost s těmi oblastmi komunikace, které jsou nejvíce potřebné.
<b>Obsah</b>	Základní komunikační dovednosti. Vedení skupin a skupinových jednání. Prezentace (sebe, myšlenek, projektů atd.). Řešení sporů (vyjednávání, projednávání sporných otázek ve skupině).
<b>Výstupy</b>	Dovednosti prezentovat své myšlenky, projekty atd., organizovat a vést pracovní jednání (schůze, zasedání, setkání pracovních skupin), konstruktivně řešit sporné otázky.
<b>Zdůvodnění</b>	Komunitní plánování je procesem průběžné veřejné rozpravy – umožnění komunikace všech účastníků je klíčovým úkolem těch, kteří za proces plánování sociálních služeb zodpovídají. Projednávány otázky mohou být velmi složité i vést ke sporům – zodpovědné osoby potřebují specifické dovednosti.
<b>Metodiky</b>	Informování a zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb. Vytváření organizačních struktur pro plánování sociálních služeb.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Úvod – význam zdravé komunikace. Základní komunikační dovednosti (Techniky aktivního naslouchání, Kladení otázek, informování, předkládání návrhů).	Cvičení brainstorming – co je komunikace, výklad
<b>2. blok</b>	Výklad – řízení skupinových jednání. Cvičení – swapping.	Výklad, cvičení
<b>3. blok</b>	Výklady – řešení konfliktů, prezentace. Cvičení – Příprava prezentace – skupinové projednávání.	Výklad, cvičení v zájmových skupinách U, P, Z
<b>4. blok</b>	Samostatná práce v zájmových skupinách. Cílem je zpracovat prezentaci o procesu plánování sociálních služeb pro konkrétní cílové skupiny s cílem získat je pro účast v procesech plánování + prezentace v plénu.  Seminář k souvisejícím metodikám a k praktickým otázkám posluchačů.	Výklad, samostatná práce ve skupinách, prezentace, skupinová zpětná vazba Seminář
<b>domácí úkol</b>	Dopracujte svou prezentaci pro reálnou příležitost (popř. ji i reálně odprezentujte). IT – zpracujte prezentaci do elektronické podoby a zašlete lektorům. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

### 3. téma Hodnocení – tabulka

<b>Cíl</b>	Hodnocení se stává neoddělitelnou součástí plánovacích procesů, posluchači dostanou základní vědomosti a metody hodnocení jako neustále přítomné součásti záměrného konání.
<b>Obsah</b>	Hodnocení jako podmínka smysluplnosti a účinnosti plánování, místo hodnocení v procesu plánování sociálních služeb, metody hodnocení.
<b>Výstupy</b>	Porozumění smyslu a místu hodnocení v procesu plánování sociálních služeb, znalost základní metody a techniky hodnocení, zahrnutí průběžného a pravidelného hodnocení do plánů činnosti.
<b>Zdůvodnění</b>	Bez průběžného hodnocení se ztrácí možnost zachytit co je funkční a užitečné a co je nefunkční a zbytečné, příp. co nás vede jinam, než kam míříme. Průběžná sebereflexe a reflektování probíhajících procesů a jejich posuzování podle určitých kritérií jsou nezbytné pro dosahování cílů.
<b>Metodiky</b>	Vyhodnocování efektivity plánu rozvoje sociálních služeb.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Hodnocení – místo v projektovém cyklu, smysl hodnocení, metody.	výklad, skupinová diskuse
<b>2. blok</b>	Hodnocení – vypracování vlastního návrhu začlenění hodnocení procesu plánování sociálních služeb do vlastních aktivit.	Samostatná práce ve skupinách, prezentace Flipchart, archy, fixy
<b>3. blok</b>	Hodnocení – vypracování vlastního návrhu začlenění hodnocení procesu plánování sociálních služeb do vlastních aktivit.  Seminář k souvisejícím metodikám a k praktickým otázkám posluchačů.	Samostatná práce ve skupinách, prezentace Flipchart, archy, fixy Seminář
<b>domácí úkol</b>	IT – dopracujte své návrhy a dohodněte se, jak budou včleněny do harmonogramu komunitního plánování sociálních služeb k obhajobám; v elektronické podobě a obojí zašlete lektorům.  Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

## 4. téma Budoucí stav – tabulka

<b>Cíl</b>	Vysvětlit význam vize, poslání, priorit, a z nich vyplývajících opatření a aktivit pro komunitní plánování rozvoje sociálních služeb. Předat nástroj, který pomůže naplánovat proces a neztratit se v něm.
<b>Obsah</b>	Dobře formulovaná vize, poslání, dohodnuté priority, jasný harmonogram s odpovídajícími opatřeními a aktivitami jsou základním předpokladem úspěchu.
<b>Výstupy</b>	Posluchači se naučí vytvářet vizi sociálních služeb a pochopí její smysl v procesu komunitního plánování.
<b>Zdůvodnění</b>	V procesu komunitního plánování je nezbytné utvořit si představu o optimální podobě sociálních služeb v budoucnosti, aby bylo možné ji plánovat.
<b>Metodiky</b>	Zpracování vize a plánu rozvoje sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb – standard č. 1

	<b>Obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Výklad: Jak rozvíjet sociální služby v naší lokalitě – VIZE budoucnosti sociálních služeb. Co si představit pod slovem vize? K čemu může být užitečná? Jak vizi zpracovat? Jak a proč mít dobře formulované poslání? Které priority jsou opravdu prioritní a jak se na tom dohodneme? Harmonogram s odpovídajícími opatřeními a aktivitami jako bezpečný průvodce procesem plánování.  Seminář k souvisejícím metodikám.	výklad, prezentace, diskuse  samostatná práce ve skupinách, prezentace, skupinová zpětná vazba Seminář
<b>2. blok</b>	Samostatná práce v základních skupinách: Nakreslete, jak vypadají sociální služby ve vašem městě nyní.	Samostatná práce. Prezentace, diskuse.
<b>3. blok</b>	Samostatná práce v základních skupinách: Nakreslete, jak by měly sociální služby vypadat ve vašem městě v budoucnosti – VIZI.	Samostatná práce. Prezentace, diskuse.
<b>4. blok</b>	Samostatná práce v základních skupinách: Pokuste se formulovat priority sociálních služeb ve vašem městě.	Samostatná práce. Prezentace, diskuse.
<b>domácí úkol</b>	IT – zpracujte své kresby a priority do elektronické podoby a zašlete lektorům. Prostudujte určené texty, související s tématem příštího setkání, jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	



## 5. téma Definice – tabulka

<b>Cíl</b>	Představit komunitní plánování jako cyklický proces, jehož hnacím motorem je dialog. Dále představit dílčí prvky plánovacího procesu.
<b>Obsah</b>	Úvodní výklad a diskuse o podstatě, smyslu, postupech a hlavních zásadách komunitního plánování. Historický vývoj plánování sociálních služeb. O možnostech a časovém plánu, v němž lze očekávat první výsledky. Struktura plánovacího procesu – fáze, cyklus.
<b>Výstupy</b>	Schopnost použít definici procesu komunitního plánování v argumentaci.
<b>Zdůvodnění</b>	Komunitní plánování je nový styl práce, který stále mnoho lidí požaduje vysvětlit.
<b>Metodiky</b>	Souhrnná metodika Komunitní plánování věc veřejná (MPSV, Praha) Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb (MPSV, Praha) Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Poslání, podstata plánování sociálních služeb v rámci rozvoje kraje, regionu, obce, demokracie a reformy sociálních služeb.  Seminář k souvisejícím metodikám.	výklad, prezentace, diskuse  Seminář
<b>domácí úkol</b>	IT – opatřete si literaturu a její seznam zpracujete do elektronické podoby a zašlete lektorům. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

## 6. téma Postup a plán – tabulka

<b>Cíl</b>	Před započítím každé práce je nutné zpracovat plán, stanovit odpovědnosti, harmonogram a systém hodnocení a monitoringu.
<b>Obsah</b>	Představení jednotlivých fází projektového řízení – výchozí stav, priority, zdroje, cíle, realizace, vyhodnocení čeho jsme dosáhli, plánování na další období. Jak formulovat cíle (SMART), časový harmonogram, stanovení odpovědnosti. Nedílnou součástí je i systém monitorování a vyhodnocování efektivity.
<b>Výstupy</b>	Posluchači se naučí základy plánování – porozumí logice plánování a plánu, struktuře a budou umět plán sestavit.
<b>Zdůvodnění</b>	Každou složitější věc, kterou chceme dovést do úspěšného konce, potřebujeme pečlivě naplánovat.
<b>Metodiky</b>	Zpracování vize a plánu rozvoje sociálních služeb. Vyhodnocování efektivity plánu sociálních služeb.

	<b>Obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Výklad: Jak vypadá projektový (pracovní) cyklus a jak jej naplánovat? Fáze projektového řízení – výchozí stav, priority, zdroje, cíle, realizace, vyhodnocení čeho jsme dosáhli, plánování na další období. Jak poznáme dobře formulovaný cíl – splnitelný, měřitelný, adekvátní, reálný, termínovaný. Práce s časem, stanovení odpovědnosti. Cílem je uvědomit si, že před započítím každé práce je nutné ji naplánovat. Jak lze tak složitý proces jako komunitní plánování monitorovat a vyhodnocovat? Seminář k souvisejícím metodikám.	výklad, prezentace, diskuse  Seminář
<b>2. blok</b>	Cvičení – formulovat jeden cíl vaší práce tak, aby vyhovoval SMART	Samostatná práce.
<b>domácí úkol</b>	Zpracujte harmonogram komunitního plánování na 12 měsíců a zašlete jej lektorům i ostatním posluchačům v elektronické podobě nejpozději 14 dní před posledním setkáním. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

## 7. téma Současný stav – tabulka

<b>Cíl</b>	Uvědomit si, že před zahájením každého zkoumání musí být zřejmé, k čemu získané informace a údaje budou užitečné. Cílem je nalézt a popsat silné a slabé stránky vlastní i prostředí, ve kterém bude plánování sociálních služeb probíhat. Nalézt způsob práce, který bude v našich podmínkách reálný a udržitelný.
<b>Obsah</b>	Základní informace o rozhodovacích krocích přípravy výzkumů a průzkumů. Tradiční a netradiční metody. Kdo potřebuje jaká zkoumání a k čemu. Jaké podklady se hodí pro jakou argumentaci. Kdo na co slyší.
<b>Výstupy</b>	Posluchači získají základní informace o tom, jak shromažďovat data, jejich zpracování a interpretaci. Naučí se komunikovat s odborníky v oblasti zadávání úkolů specialistům a získat představu o tom, co lze od sběru dat očekávat a k čemu je lze využít.
<b>Zdůvodnění</b>	Zjišťování potřeb je nejslabším článkem analytické části plánů sociálních služeb. Paradoxně, protože právě zjištěné potřeby by měly být osou plánu rozvoje sociálních služeb.
<b>Metodiky</b>	Popis aktuální sociální situace. Zjišťování zdrojů pro plánování a zajišťování sociálních služeb. Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně kapitoly uživatelských výzkumů.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Výklad: Co je to SWOT analýza a její strategické využití. Co to je vnitřní a vnější prostředí? Silné a slabé stránky, ohrožení a příležitosti. Volba a tvorba strategií.	výklad, folie, diskuse, samostatná práce
<b>2. blok</b>	Cvičení – SWOT analýza zájmových skupin.	samostatná práce ve skupinách z měst, skupinová zpětná vazba.
<b>3. blok</b>	Výklad: Jaké informace, data a výzkumy budeme potřebovat při plánování sociálních služeb? Příprava výzkumu a průzkumu. Tradiční a netradiční metody zkoumání. Práce s daty – limity a využití. Kdo potřebuje jaká zkoumání a k čemu – mají-li se zájmové skupiny domlouvat, musí být jasné, kdo je kdo a co chce, ale potřebují mít podklady pro svou argumentaci. Jaké podklady se hodí pro jakou argumentaci. Kdo na co slyší. Seminář k souvisejícím metodikám.	výklad, folie.  Seminář
<b>domácí úkol</b>	IT Přepsat prezentaci a poslat lektorům. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

## 8. téma Veřejnost – tabulka

<b>Cíl</b>	Seznámit posluchače s důvody, proč zapojovat veřejnost do procesu plánování sociálních služeb, s formami a způsoby zapojování veřejnosti. Seznámit posluchače v sedmi postupných krocích, jak probíhá zapojování veřejnosti do procesu plánování. Naučit je plánovat zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb.
<b>Obsah</b>	Důvody pro zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb, formy a způsoby zapojování veřejnosti. Sedm kroků k zapojení veřejnosti. Plán (projekt) práce s veřejností.
<b>Výstupy</b>	Posluchači znají důvody pro zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb, znají formy a způsoby zapojování veřejnosti. Posluchači vědí, jak v sedmi postupných krocích zapojit veřejnost. Posluchači mají sestaven základní plán práce s veřejností na následujících 12 měsících.
<b>Zdůvodnění</b>	Zapojení veřejnosti je důležitou a nezbytnou součástí procesu plánování sociálních služeb. Posluchači potřebují znát důvody pro zapojení veřejnosti a metody zapojování. Potřebují umět plánovat práci s veřejností.
<b>Metodiky</b>	Informování a zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Kdo je to „veřejnost“? Zapojování veřejnosti – důvody pro a proti. Formy participace občanů. 10 způsobů, jak zapojovat veřejnost.	Prezentace, notebook, dataprojektor.
<b>2. blok</b>	Sedm kroků k zapojení veřejnosti.  Seminář k souvisejícím metodikám.	Přednáška  Seminář
<b>3. blok</b>	Cvičení – plán práce s veřejností v rámci procesu plánování sociálních služeb	Vlastní práce posluchačů
<b>4. blok</b>	Cvičení – plán práce s veřejností v rámci procesu plánování sociálních služeb.	Vlastní práce posluchačů prezentace výsledků práce
<b>domácí úkol</b>	IT Přepsat prezentaci a poslat lektorům. Vypracovat tiskovou zprávu a poslat lektorům a ostatním posluchačům vzdělávacího programu. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty. Plán práce s veřejností použít pro harmonogram komunitního plánování.	

## 9. téma Účastníci plánování – tabulka

<b>Cíl</b>	Seznámit posluchače programu s tím, kdo jsou účastníci procesu komunitního plánování sociálních služeb. Objasnit, že do procesu vstupují účastníci s rozdílnými zájmy a odlišnými možnostmi.
<b>Obsah</b>	Účastníci plánování, jejich odlišné zájmy, potřeby a možnosti.
<b>Výstupy</b>	Posluchači programu vědí, kdo se účastní procesu plánování. Uvědomují si rozdílné zájmy a možnosti, se kterými účastníci do plánování vstupují.
<b>Zdůvodnění</b>	Plánování sociálních služeb má ve svém výsledku dospět ke sladění odlišných zájmů a možností. K tomu potřebujeme vědět, kdo se podílí na procesu plánování sociálních služeb a s jakými zájmy a možnostmi do něj vstupuje.
<b>Metodiky</b>	Vytváření organizačních struktur pro plánování sociálních služeb. Informování a zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb. Odstraňování překážek při zapojování účastníků do plánování sociálních služeb.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Co je to princip triády? Kdo jsou zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé? Jaké mají odlišné zájmy? Jaké jsou jejich rozdílné možnosti?  Seminář k souvisejícím metodikám.	přednáška, diskuse  Seminář
<b>2. blok</b>	Cvičení – odlišné zájmy a možnosti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů.	vlastní práce posluchačů
<b>3. blok</b>	Cvičení – odlišné zájmy a možnosti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů.	prezentace výsledků práce
<b>domácí úkol</b>	IT Přepsat výstupy cvičení do elektronické podoby a rozeslat lektorům. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

## 10. téma Hodnoty a principy – tabulka

<b>Cíl</b>	Uvědomění, jak podobu sociálních služeb, často nereflexivně, ovlivňují vlastní hodnoty a principy. Hodnoty a principy procesu plánování sociálních služeb. Jak proces komunitního plánování posiluje demokratické hodnoty a principy a demokratické fungování na úrovni místních samospráv. Seznámit posluchače s právy vstupovat do řízení věcí veřejných, které mají jako občané obcí.
<b>Obsah</b>	Demokracie a principy sociálních služeb. Organizace a provádění veřejné správy na úrovni obcí a měst. Práva občanů na informace a vstupování do správy věcí veřejných.
<b>Výstupy</b>	Znalost principů a hodnot procesu plánování sociálních služeb, schopnost je aplikovat v praxi. Znalost jak může občan obce či města ovlivňovat řízení věcí veřejných.
<b>Zdůvodnění</b>	Proces plánování sociálních služeb vyžaduje sdílení, přijetí určitých hodnot, postojů a principů, které by měli posluchači znát, uvědomit si jejich důležitost a přijmout je za své. Tyto hodnoty a principy vycházejí z hodnot a principů demokracie, demokratického řízení věcí veřejných. Vědět, jaké jsou možnosti vstupovat do správy věcí veřejných na úrovni obcí a měst, dovoluje tyto možnosti využívat.
<b>Metodiky</b>	Principy plánování sociálních služeb.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Jak se lidé rozhodují? Demokracie a její základní principy, principy sociálních služeb, principy plánování sociálních služeb, komunitní plánování ve vztahu k demokracii.	Přednáška, diskuse, cvičení
<b>2. blok</b>	Evropská charta místní samosprávy, základní práva být informován a ovlivňovat správu věcí veřejných. Města, obce a kraje – práva občanů, místní referendum, právo petiční, právo na informace.  Seminář k souvisejícím metodikám.	Přednáška  Seminář
<b>3. blok</b>	Cvičení – jak podoba sociálních služeb v daném kraji či obci vychází z hodnot a principů.	Vlastní práce posluchačů
<b>4. blok</b>	Cvičení – jak podoba sociálních služeb v daném kraji či obci vychází z hodnot a principů.	prezentace výsledků práce
<b>domácí úkol</b>	IT Přepsat výstupy cvičení do elektronické podoby a rozeslat všem posluchačům a lektorům. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

## 11. téma Kritéria kvality plánování sociálních služeb – tabulka

<b>Cíl</b>	Seznámit posluchače programu se kritérii kvality plánování sociálních služeb.
<b>Obsah</b>	Kritéria kvality plánování sociálních služeb.
<b>Výstupy</b>	Posluchači znají kritéria kvality, umí je aplikovat v praxi.
<b>Zdůvodnění</b>	Plánování sociálních služeb je složitý proces. Potřebuje kritéria, měřítko, podle kterých se pozná, že v rámci tohoto procesu byly dodrženy všechny nutné postupy.
<b>Metodiky</b>	V přípravě.

	<b>Obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Kritéria kvality plánování sociálních služeb.	
<b>2. blok text</b>	Kritéria kvality plánování sociálních služeb.	
<b>domácí úkol</b>	Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

## 12. téma Obhajoba závěrečné práce – tabulka

<b>Cíl</b>	Ověřit schopnost posluchačů obhájit vlastní práci a plány do budoucna
<b>Obsah</b>	Základní skupina prezentuje společně portfolio své práce a obhajuje harmonogram komunitního plánování.
<b>Výstupy</b>	Při úspěšné obhajobě – certifikát o absolvování.
<b>Zdůvodnění</b>	Posluchači se učí obhájit svou práci a vysvětlit proč volí právě takové kroky. Závěr programu je zkouška.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Obhajoby 3 základních skupin.	Zkouška
<b>2. blok text</b>	Obhajoby 3 základních skupin.	Zkouška



## 13. téma Informační technologie IT – tabulka

<b>Cíl</b>	Přiblížit posluchačům moderní informační technologie.
<b>Obsah</b>	Základy počítačové gramotnosti v oblasti komunikace.
<b>Výstupy</b>	Zvládnutí komunikačních internetových programů a e-mailu.
<b>Zdůvodnění</b>	IT umožňují moderní a levné komunikační spojení.

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Informační technologie jako samozřejmá součást moderní týmové práce. Základní úvod do významu a praxe IT.	PC, prezentace powerpoint, tištěná verze prezentace pro posluchače, notebook, dataprojektor
<b>domácí úkol</b>	IT zpracujte jednotlivé úkoly z každého tématu v příslušných SW programech a rozesílejte je lektorům i ostatním. IT zpracovávejte prezentace v PowerPointu. IT Vybudujte e-mailovou komunikační síť vašeho plánování sociálních služeb. IT Vytvoříte webové stránky vašeho procesu plánování sociálních služeb.	

## 14. téma Úvod do vzdělávacího programu – tabulka

<b>Cíl</b>	Umožnit posluchačům první vhled do plánování sociálních služeb.
<b>Obsah</b>	Základy a rámce plánování sociálních služeb.
<b>Výstupy</b>	Porozumění základům plánování sociálních služeb.
<b>Zdůvodnění</b>	Proces plánování sociálních služeb je nový přístup a metoda práce, která vyžaduje široký vzdělávací rámec.
<b>Metodiky</b>	Komunitní plánování věc veřejná (MPSV). Zákon o sociálních službách

	<b>obsah</b>	<b>forma, pomůcky</b>
<b>1. blok</b>	Úvodní rámce plánování sociálních služeb. Co je a není plánování sociálních služeb.	Výklad, diskuse, prezentace.
<b>2. blok text</b>	Seminář k očekávaným přínosům plánování sociálních služeb pro posluchače.	Seminář
<b>domácí úkol</b>	IT zpracujte jednotlivé úkoly z každého tématu v příslušných SW programech a rozesílejte je lektorům i ostatním. Prostudujte určené texty související s tématem příštího setkání jako přípravu na seminář o vztahu tématu se zadanými texty.	

# 1. téma Organizační struktura 1. + 2. blok text

Metodiky související:

- Vytváření organizačních struktur pro plánování sociálních služeb.
- Odstraňování překážek při zapojování účastníků do plánování sociálních služeb.
- Zjišťování zdrojů pro plánování a zajišťování sociálních služeb. K tématu bude proveden seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem souvisejících metodik. OSeminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodik.

## Úvodní skupinová diskuse

### Cíl

Získání náhledu na téma Organizační struktury.

### Zadání

Představte si, že jste – celá skupina – ztroskotali na pustém ostrově, co budete dělat nejdřív, co potom.

*Metodické doporučení:*

- *Postup: Lektori podněcují posluchače, aby vytvářeli představu, jak by se postarali o základní životní potřeby a co by se dělo dál – většinou skupina dospěje k tomu, že poté, co zajistí základní přežití a zvykne si na perspektivu života na ostrově, začnou se objevovat dělba práce, specializace a instituce – lékaři, školy, duchovní, rada starších, náčelník – a zájmové skupiny – rodiny, komunity, skupiny spojené určitým cílem atd.*
- *Lektori zapisují představu na arch – s nástinem grafického znázornění „jednotek“.*
- *Lektori se ptají na vztahy mezi jednotkami, kdo o čem rozhoduje, jak se kdo o čem dozvídá, kdo za co zodpovídá, kdo ho kontroluje – a zachycují pojmenované souvislosti do grafického znázornění na archu.*
- *Výsledkem je znázornění příkladu organizační struktury.*
- *Poznámka pro lektory: Představy mohou být poměrně volné, není cílem zobrazit pevnou strukturu na ostrově, ale ukázat strukturu jako něco přirozeně potřebného, co odráží naše potřeby a usnadňuje soužití.*

## Organizační struktura – základ trvalé udržitelnosti

### Schéma organizační struktury

*Metodické doporučení:*

- *Lektori navážou na úvodní skupinovou diskusi. S využitím výstupů skupinové diskuse krátce vyloží obecné základní pojmy organizační struktury:*
- *jednotky – jsou to osoby nebo skupiny osob spojené společným zájmem, cílem nebo úkolem*
- *dělba práce – jednotlivé jednotky se specializují na určitou oblast, činnost, úkol, tj. nemusí všichni dělat všechno*
- *vztahy – mohou být hierarchické, které odrážejí nadřízenost a podřízenost, nebo mohou být rovnoprávné*
- *kompetence, rozhodování, zodpovědnost – každá organizační jednotka má nějaký smysl, poslání nebo pověření, z čehož vyplývá, komu je za co zodpovědná, a jaké má pravomoci*

- informace – v dobře fungující organizační struktuře jsou smysluplně, včas a odpovídajícím způsobem předávány informace, předávání informací mezi jednotkami by vždy mělo být obousměrné
- vývoj a proměny organizační struktury – organizační struktura by měla sloužit aktuálním potřebám daného společenství v konkrétním čase, v čase se mění potřeby jednotlivých osob i jednotek i vnější podmínky, organizační struktura musí být otevřená proměnám a vlastnímu vývoji

#### *Metodické doporučení*

*V následujícím výkladu vztáhnou lektori obecný úvod ke kontextu plánování.*

### **Organizační struktura – základní a řídicí skupina**

Organizační struktura je nástrojem pro zapojení všech účastníků. Budování organizační struktury začíná ustavením a vzděláním základní skupiny. Jejími členy jsou zástupci zadavatele – zastupitel či pracovník radnice, dále poskytovatel a uživatel. Tato základní skupina se bude postupně rozrůstat o další členy komunity. Rozšířením a legitimací se základní skupina v čase přiměřeném konkrétním podmínkám, plynule promění v součást řízení komunitního plánování – řídicí skupinu. Řídicí skupina je centrální jednotkou organizační struktury s koordinační a výkonnou funkcí.

Upozorňujeme na riziko sestavit řídicí skupinu příliš záhy, nebo pouze z formálně vysoce postavených osob (ať již v čele obce nebo jejích důležitých institucí), které sice mají moc, ale procesu zcela nerozumí, nejsou pro něj osobně dostatečně „zapálení“. Pak hrozí, že nebudou pečovat o ducha procesu, mohou mít tendenci rozhodovat samostatně a ani nebudou mít na proces plánování dostatek času.

Základní/řídicí skupina ručí za kvalitu procesu – tj. za dodržování základních principů komunitního plánování. Zajišťuje koordinaci celého procesu. K tomu je nezbytné, aby její členové měli motivaci, znalosti a čas.

#### **Potřeba politického mandátu a politické podpory základní skupiny.**

Klíčovým bodem je získání legitimacy základní/řídicí skupiny. Skupina potřebuje být kompetentní nejen ve smyslu dovedností a schopností řídit procesy komunitního plánování, ale ve smyslu reálných pravomocí, protože pracuje v úzké vazbě na obec.

Upozorňujeme na riziko toho, aby se členem základní skupiny nestal úředník bez reálných kompetencí přenášet závěry z komunitního plánování do práce úřadu a do rozhodování rady.

Je třeba dosáhnout toho, aby obec uznala základní/řídicí skupinu jako plnohodnotný orgán v rámci vztahů k vlastním strukturám. Z toho vyplývá, že je potřebné jasně vymezit vzájemný vztah a kompetence. Příkladem může být ustavení nové poradní a iniciační komise rady nebo člena rady, nebo uzavření smlouvy o sdružení radnice s poskytovateli a delegáty uživatelů za cílem dosažení dostupnosti a kvality sociálních služeb, přenesení kompetencí řídicí skupiny na komisi sociální, nebo na jinou organizaci na základě smlouvy, apod.

### **Princip triády a princip parity**

Ustavení základní skupiny může nastat z iniciativy kterékoli ze stran.

Základní skupina se má postupně rozšiřovat o další členy. Další členové základní skupiny by měli být lidé, kteří:

- vidí v komunitním plánování smysluplné konání pro sebe samé – jsou motivovaní, mohou z toho mít prospěch
- mohou být nápomocní při řešení úkolů, které základní skupinu čekají (mají zkušenosti, znalosti, kontakty, politickou moc, dovednosti...)

Při hledání dalších spolupracovníků je užitečné si položit otázku: Kdo by mohl mít ze zapojení do komunitního plánování prospěch?

Je nezbytné vyjasnit si na počátku zvláštnosti každé ze stran, jejich odlišná očekávání, možnosti, potřeby.

## **2 vlny plánování:**

### **První vlna: Příprava základních struktur a procesů**

Ustavení základní skupiny, získání politické legitimacy a pozice.

Harmonogram komunitního plánování na 1. rok.

Zahájení práce na popisech sociální situace regionu, služeb, potřeb.

Vybudování důvěryhodného a kompetentního řízení.

Zapojení poskytovatelů, uživatelů, zadavatelů, vznik prvních pracovních skupin (spíše zaměřených na konkrétní úkoly než např. na cílové skupiny) – první úkoly – formulace vize, priorit, opatření.

### **Druhá vlna: Plnění specifických úkolů**

Na základě opatření určených v první vlně mohou být ustaveny další pracovní skupiny (pozměněny původní) pro řešení cílů/opatření (např. zvyšování kvality sociálních služeb, průběžné průzkumy přání a potřeb uživatelů, řešení potřeb bezdomovců, řešení otázky drogově závislých, řešení potřeb matek s dětmi, atd.).

Řízení zajišťuje koordinaci činností všech účastníků a skupin, eviduje a vyhodnocuje jejich přání smysluplného zapojení do procesu, shromažďuje výstupy z jejich práce, zpracovává a dokumentuje jejich potřeby, požadavky, návrhy, časově koordinuje výstupy tak, aby bylo možné je společně předkládat k veřejné diskusi a periodicky zformovat do podoby návrhů plánu rozvoje sociálních služeb.

### **První úkoly základní skupiny**

Zformovat první podobu organizační struktury tak, aby odrážela potřeby komunity, stadium a potřeby plánování sociálních služeb v současné chvíli a konkrétní potřeby a možnosti jednotlivých osob.

Zajistit pro sebe (a další vyškolené osoby) postavení kompetentních odborníků na komunitní plánování.

Získat politickou legitimitu a vyjasnit vztahy a kompetence s obcí.

Získat prostředky na procesy plánování sociálních služeb.

Sepsat harmonogram komunitního plánování na 1. rok.

## **Osoba koordinátora**

Proces koordinace musí být koncepční, trvalý a precizní. Koordinátor zodpovídá za bezvadný přenos informací, za organizování aktivit s ohledem na souvislosti mezi nimi, za zapojování a oslovování spolupracovníků, za archivaci dokumentů atd.

- O koordinaci se zprvu může starat celá základní skupina (což vyžaduje pečlivé rozvržení zodpovědností a zvážení možností každého člena).
- Nebo může být úkolem jednoho koordinátora – je vhodné, aby to bylo jeho pracovní náplní.

V obou případech se činnost koordinátora řídí pokyny základní skupiny, je pověřen pracovat pro základní skupinu/řídící skupinu.

Základní skupina/řídící skupina komunitního plánování „řídí loď“ – určuje směr a tempo, koordinátor v souladu s tím zajišťuje „provoz lodě“.

Příklad z praxe, který reflektuje, že plánování sociálních služeb ukládá zákon samosprávě, tj. obci, či kraji.

„Zajímavé a odlišné od ostatních je také postavení koordinátora komunitního plánování v Praze 12. Koordinátor není součástí přenesené státní správy (sociálního odboru), ale spadá pod samosprávu (je součástí kanceláře starosty). Podle hodnocení samotného koordinátora je toto postavení v organizační struktuře městské části dobré, neboť práce koordinátora komunitního plánování vyžaduje úzkou komunikaci s vedením městské části, což mu toto postavení umožňuje. V případě, že by byl součástí sociálního odboru, hrozilo by mu zahlcení prací. Zároveň je velkým plusem, že není podřízen žádnému vedoucímu odboru městské části.“ (Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe)

## **Proměny organizační struktury v čase**

Organizační struktura vzniká postupně a podle jedinečných místních podmínek. Rodí se jako malá a jednoduchá a rozrůstá se a košatí podle potřeb praxe. Struktura se formuje podle potřeb procesů, nikoli procesy podle předem dané struktury. Postupně vznikají pracovní skupiny, spojené určitým zájmem, tématem, úkolem. Mohou vznikat pracovní skupiny podle cílových skupin, podle typů služeb, podle úkolů atd. Mohou se stát trvalou součástí struktury, pokud je jejich téma trvalé, nebo mohou opět zanikat nebo se proměňovat v jiné pracovní skupiny, pokud např. určitý úkol je naplněn. Upozorňujeme na riziko vytváření příliš košaté a komplikované organizační struktury hned na počátku procesů.

Zkušenost ukázala, že je poměrně snadné vyzvat i značné množství lidí ke spolupráci a zorganizovat první setkání několika pracovních skupin. Pokud ovšem lidé v nich nejsou spojeni společným zájmem, nerozumí procesu komunitního plánování, nevidí v něm své místo a smysl toho, aby se osobně angažovali a investovali tak svůj čas, energii, vědomosti atd., poměrně rychle se z pracovních skupin opět vytrácejí a je mnohem obtížnější získat je v budoucnu znovu. Proto je důležité, aby lidé měli nejdříve informace, čas se s komunitním plánováním seznámit, zvážit vlastní zájmy a motivaci a teprve potom, aby vznikaly pracovní skupiny, které odrážejí potřeby a zájmy svých členů.

Příklad z praxe (Vsetín):

„Jednou z příčin ukončení procesu komunitního plánování byl příliš velký počet pracovních skupin na počátku procesu komunitního plánování, které navíc byly ustaveny pouze formálně a nebyly tedy příliš funkční.... Manažerský tým byl nejvyšším prvkem organizační struktury, který ale nebyl zakotven v organizační struktuře města, což byla další příčina umrtvení procesu po prvním roce realizace.... V roce 2004 dochází novým realizátorem k zúžení procesu na dvě cílové skupiny uživatelů a také k propojení s dalšími komunitními procesy na území města a se strategickým plánováním. V organizační struktuře dochází k transformaci manažerského týmu a k jeho provázání s doplněnou sociální komisí rady města. Komise byla na základě návrhu realizátora a po schválení radou města doplněna o uživatele sociálních služeb a o významné a nepostradatelné osoby působící v sociálních službách. Takto doplněná komise představuje řídicí orgán komunitního plánování.“ (Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe, str. 21)

## **Funkčnost organizační struktury**

Struktura je smysluplná jedině tehdy, pokud slouží svému účelu, tj. být nástrojem k zapojení všech účastníků ke společnému dojednávání a realizaci plánu rozvoje sociálních služeb. Struktura musí podporovat efektivní řízení, rozhodování a výměnu zkušeností. Musí zahrnovat pravidla – kdo o čem rozhoduje, jak jsou rozhodnutí naplňována a kým (moc a odpovědnost – hlasování a dohoda), formální prvky – organizační a jednací řády, zápisy, adresáře, e-mailová síť, konzultační schéma.

Podoba a fungování organizační struktury musí být srozumitelné všem, kdo se do plánování sociálních služeb budou zapojovat.

## Základní dokumenty

Je vhodné zpracovat tzv. „Zakládací listinu komunitního plánování“ (nebo „Základní listinu“ – je to však de facto složka listin), v níž jsou zformulovány základní poslání, hodnoty a pravidla komunitního plánování, a to vše na základě principů komunitního plánování.

Základní/řídící skupina zformuluje do této listiny specifické poslání komunitního plánování na daném území. Listina je pak veřejný dokument a závazek, ke kterému se budou hlásit všichni účastníci. Je vhodné tento dokument předložit k odsouhlasení zastupitelstvu (nebo alespoň radě města). Text by měl být k dispozici v tištěné i elektronické podobě a měl by být k dispozici na distribučních místech.

Hlavní principy, které musí být při plánování dodržovány, jsou obsaženy v metodikách. Hodnoty, které plánování sociálních služeb představuje pro základní/řídící skupinu, vzniknou z diskusí v jejím rámci.

### Jednací řády

Výklad (včetně skupinové aktivity).

Listina musí obsahovat mechanismus zpracování a schvalování jednacích řádů jak řídicí skupiny tak pracovních skupin.

Tato část popisuje, kdo rozhoduje a jakým způsobem, jak probíhá rozhodování v jednotlivých úrovních. Základní/řídící skupina zvolí, jakému způsobu rozhodování dá přednost. Rozhodovat lze konsensuálně (rozhodnuto je tehdy, pokud všichni souhlasí), nebo hlasováním. Oba způsoby mají své výhody a nevýhody (dosáhnout konsensu je vždy časově náročnější, ale výsledek je akceptován všemi zúčastněnými). Je možné oba způsoby kombinovat, stanovit témata, u kterých je nutné dosáhnout konsensu a témata, o kterých se rovnou hlasuje.

Organizační struktura komunitního plánování (existence pracovních skupin a jejich propojení s vedením a skrze ně s úrovní politického rozhodování) umožňuje zvyšovat úroveň zapojení lidí do rozhodování. Čtyři úrovně zapojení do rozhodování (od nejpasivnějšího po nejaktivnější):

- Informování veřejnosti (být informován o rozhodnutí)
- Formální zapojení (být slyšen před rozhodnutím)
- Konzultace (mít vliv na rozhodnutí)
- Budování konsensu (dohoda o rozhodnutí)

### Skupinová aktivita k tématu jednacího řádu:

- Krátká diskuse – vzpomeňte na vlastní zkušenosti – na různá skupinová jednání a diskuse (od školních tříd, přes různé schůze a společenská setkání po porady v práci atd.).
- Jmenujte jednu skupinu, v níž jste se zapojovali do diskusí nejméně či jen velmi neochotně.
- Co je jmenovaným skupinám společné – co tedy brání otevřené komunikaci?
- Jmenujte tu skupinu, v níž jste byli nejaktivnější, bylo snadné se zapojovat.
- Co je těmto zkušenostem společné – co tedy usnadňuje aktivní zapojení?

Závěr – shrnutí výstupů z diskuse:

Obvykle cvičení ukazuje, že potřebujeme:

- Smysluplnost (je to k něčemu a je to pro nás nějak významné či zajímavé)
- Strukturu (vědět, proč jsme se sešli, proč v tomto složení, jaký má být výstup a jaký je jeho smysl, proč tu mám být právě já, jak dlouho to bude trvat)
- Předsedu (osobu, která jednání řídí, hlídá čas a strukturu a stará se o to, aby se všichni mohli zapojit – zná na to techniky)
- Informace (podklady, je-li to možné předem)

- Respekt, bezpečí (zájem, ocenění, ne kritiku, či dokonce ponižování)
- Rovnoprávné postavení – rovnou možnost jako ostatní do věcí mluvit, prosazovat svůj názor či zájem
- Společně vytvořená pravidla (práva a povinnosti, rozdělené kompetence, oslovování, místa konání schůzek, časový harmonogram)

### **Skupinová diskuse**

Na jaké otázky by měl odpovídat jednací řád? Co byste potřebovali vědět jako noví členové pracovní skupiny a chtěli byste se to dozvědět v jednacím řádu?

### **Jednací řád**

Výklad – shrnutí výstupů z diskuse

Jednací řád by měl odpovídat na následující otázky:

- Kdo setkání skupiny svolává a organizuje, jak často či na základě jakého popudu
- Kdo je členem skupiny, jak se nový člověk může stát členem skupiny
- Kdo je zván na jednání a jakou formou
- Jaká jsou práva a jaké povinnosti členů skupiny
- Kdo je vedoucím skupiny, jak se jím stává a jaká jsou jeho práva a povinnosti
- Kdo jednání řídí
- Jakými pravidly se jednání řídí
- Jak je pořizován a distribuován zápis
- Jak a kde jsou archivovány zápisy z jednání a kdo k nim má přístup
- Kdo a jakou formou předává výstupy z jednání dalším místům – a komu
- Jak jsou výstupy z jednání dále zpracovávány, k čemu slouží
- Kdo kontroluje plnění úkolů
- Jak řešíme sporné otázky a rozdílné potřeby
- Jak rozhodujeme (hlasováním, hledáním konsenzu atd.)
- Kam se může obrátit člen skupiny se stížností na jevy souvisejícími s činností skupiny
- Kdo a jak může iniciovat změnu jednacího řádu

V rámci procesu plánování sociálních služeb by měly existovat určité „shora“ dané principy či hranice, v nichž se jednání všech skupin musí pohybovat – to, co musí být obsaženo v jednacích řádech všech skupin. Dále by měly jednotlivé skupiny dostat možnost, aby si při svém vzniku dohodly některé prvky jednacího řádu a vnitřních pravidel podle sebe.

### *Literatura*

Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe, výstup řešení veřejné zakázky Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb, [www.kpss.cz](http://www.kpss.cz)



# 1. téma Organizační struktura 3. blok text

## Organizační struktura – samostatná práce

### Cíl

Navrhnout organizační strukturu pro specifické místní podmínky každé základní skupiny a jednacích řádů základní skupiny.

### Zadání

Odpovězte písemně na tyto otázky:

- Jaké funkce má vaše organizační struktura plnit? Na čem poznáte (např. po jednom roce), že byla ustavena dobře?
- Jak bude struktura vypadat, až bude vše plně fungovat?
- Jaké kroky tuto strukturu vytvoří?
- Jaké místo, úlohu a důležitost budou mít v celé struktuře základní skupina a její členové?
- Jak a zda se bude toto místo měnit?
- Jakými opatřeními zajistíte, aby organizační struktura byla funkční a odpovídala potřebám plánování sociálních služeb ve vaší obci/vašem městě?

Navrhněte grafické schéma vaší organizační struktury spolu s vymezením vztahů, zodpovědností, kompetencí a toků informací.

Popište jednotlivé úrovně a jejich roli, co se od nich očekává, čím se budou zabývat. Ponechte si prostor pro operativní řešení, která zajistíte, pokud uvedete zmocňovací kompetence (např. pracovní skupiny vznikají k řešení stanovených úkolů rozhodnutím základní/řídící skupiny).

Vyjmenujte, kdo je za proces komunitního plánování osobně odpovědný. Uveďte, jaké mají tyto lidé kompetence, kdo je navrhuje a jmenuje.

### Samostatná práce

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol.

### Prezentace a diskuse

Prezentace organizačních schémat dvou základních skupin a jednacích řádů + diskuse, zpětná vazba.

(ostatní základní skupiny v dalším bloku).

### Metodické doporučení

*Zpětná vazba skupiny k prezentacím necht' se řídit pravidly poskytování zpětné vazby.*

*Zpětná vazba má být:*

- *pozitivní (ocenění a zdůraznění toho, co bylo dobře)*
- *konstruktivní (ke kritice toho, co bylo chybně, připojit návrh, jak to udělat lépe)*
- *konkrétní, týká se toho, co bylo řečeno nebo uděláno (nemluvíme o skrytých motivech, osobnostních rysech – např. „ty jsi prostě takový rozvláčný“, ale konkrétně „úvod prezentace působil příliš rozvláčně“)*
- *osobní („když jsi říkal..., působilo to na mě...“, „měl jsem z toho dojem, že...“)*

# 1. téma Organizační struktura 4. blok text

## Organizační struktura – formulace poslání

### Cíl

Zformulovat první verzi poslání komunitního plánování z pohledu základní skupiny.

### Zadání

V základních skupinách zpracujte co nejvýstižnější, nejsrozumitelnější a nejkratší odpověď na otázku proč vůbec komunitní plánování děláte a jaké základní hodnoty, principy či smysl tím chcete naplňovat.

### Samostatná práce

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol.

### Prezentace a diskuse

Jednotlivé skupiny prezentují své poslání.

### *Metodické doporučení*

*Využijte Standardy kvality sociální práce, standard č. 1, jako obecný model pro formulaci poslání. V tomto smyslu je struktura plánování sociálních služeb stejnou „organizací“ jako zařízení poskytující služby.*

*Poslání musí být formulováno konkrétně a jasně!*

## 2. téma Komunikace, 1. blok text

Metodiky související:

- Odstraňování překážek při zapojování účastníků do plánování sociálních služeb.
- Informování a zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb.
- Vytváření organizačních struktur

K tématu bude proveden Seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem souvisejících metodik. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodik.

### Základní komunikační dovednosti

Braingstorming – úvodní skupinová aktivita.

#### Cíl

Krátce uvést téma, naladit posluchače na téma, propojit téma s osobními zkušenostmi, postoji a předpoklady.

*Metodické doporučení*

*Lektoři vysvětlí pravidla brainstormingu<sup>1</sup>.*

*Další postup:*

- *Lektoři vyzvou posluchače, aby nabídli co nejvíce významů a asociací, která se jim spojují se slovem komunikace – návrhy zaznamenávají na flipchart doslova.*
- *Označí jednou barvou ta slova, která vnímáme jako pozitivní, jinou negativní, necháváme ta, u nichž se skupina neshodne.*
- *Reflexe – diskuse:*
- *Co pro nás znamená komunikace, co nám umožňuje, jaká přináší rizika?*

---

1 Poznámka – brainstorming je osvědčená metoda volné spontánní diskuse na dané téma, tvořivého shromažďování nápadů, pomáhá nalézat nová, neobvyklá řešení či přístupy, navozovat bezpečnou atmosféru a rovné vztahy ve skupině.

fáze:

#### 1. sbírání nápadů

cílem je shromáždit co nejvíce různých nápadů a možností, čím více – tím lépe

je třeba, aby účastníci vyslovovali nápady bez obav a autocenzury, bez ohledu na to, zda jsou to věci staré, nové, obvyklé, neobvyklé, reálné, nereálné...

v této fázi platí zákaz hodnocení nápadů!

všechny nápady zapisujeme, a to doslova, neuvádíme autory

podporujeme účastníky, aby ve vymýšlení pokračovali (ještě.. co dál? ... ještě nějaký nápad...)

#### 2. zúžení nápadů

sdužování příbuzných nápadů do skupin

#### 3. stanovení kritérií

většinou jde o hlediska finanční, časové, personální náročnosti řešení – stanovujeme hranice, v nichž se musíme pohybovat (jsou-li nějaké dané hranice, např. zákonem + vyjednáваме kritéria, která jsou věcí dohody)

#### 4. zkoumání podle kritérií

porovnáváme, jak který nápad vyhovuje stanoveným kritériím

#### 5. výběr nápadů (výběr jednoho řešení nebo stanovení posloupnosti řešení..)

- *Co se bude v procesu plánování sociálních služeb dít, když budeme komunikaci dokonale zvládat? Na čem se to pozná? K čemu to bude dobré?*
- *Co se bude v procesu plánování sociálních služeb dít, když nám komunikace nepůjde, když bude váznout? Na čem se projeví nedostatky v komunikaci?*
- *Vyvození závěru – co hlavně potřebujeme umět, na co si musíme dávat pozor*

## **Komunikace v komunitním plánování**

### Výklad

Cílem práce s tématem komunikace v rámci tohoto vzdělávacího programu je dát posluchačům základní vhled do tématu a pomoci jim osvojit si základní komunikační dovednosti a získat osobní zkušenost se specifickými komunikačními technikami, které jsou užitečné v procesech plánování sociálních služeb. Jde o základní techniky, jak využít možnosti a eliminovat rizika spojená s komunikací účastníků procesu plánování sociálních služeb.

### Úvodní teze

- Komunitní plánování je procesem trvalé veřejné rozpravy.
- Ti, kteří jsou v procesu plánování v jakékoli řídicí/vedoucí/zodpovědné pozici, se musejí o možnosti a prostor pro komunikaci ostatních aktivně a profesionálně starat.
- Bez otevřené komunikace se nedozvíme důležité věci, co lidé potřebují, co jim schází, s čím jsou spokojeni, co jim vadí, co mohou a nemohou atd. – bez těchto informací jednak budeme těžko připravovat plán, který by odrážel skutečné potřeby lidí a možnosti komunity, jednak ztratíme zájem lidí a jejich účast v procesu, když nebudou mít možnost říct si svoje, když nezažijí, že je jim nasloucháno a že jsou bráni vážně – bez fungující komunikace se nám proces plánování buď zcela zhroutlí anebo se bude podobat Potěmkinově vesnici.
- Komunitní plánování je ztělesněním konsenzu, komunikace je cesta k němu.
- Cílem komunikace je dobrat se společně k něčemu novému, čeho bychom bez komunikace nedosáhli.

## **Zásady dobré komunikace**

Zdravá komunikace se odvíjí od dodržování základních principů a jejich sdílení:

### **Přímost**

Informace, názory, postoje a potřeby jsou sdělovány přímo, otevřeně a srozumitelně.

### **Respekt**

Každý je respektován ve své jedinečnosti. Každý má právo na své individuální vidění situace, potřeby a zájmy. Každý má právo být slyšen a zapojit se do jednání.

### **Společná odpovědnost**

Všichni přítomní jsou zodpovědní za to, jak bude jednání probíhat. Každý nese odpovědnost za vše, co do jednání přináší.

### **Cílovost**

Všem je zřejmý cíl jednání, od něhož se odvíjí, kdo, o čem a jak má jednat.

## **Aktivní naslouchání**

Cokoli slyšíme, vždy si k slyšenému přiřazujeme vlastní významy. Tak jako se díváme vždy „skrze nějaké brýle“, stejně tak i při poslouchání zapojujeme své vlastní vzorce, podle nichž si uspořádáváme svět a které určují, jaký smysl v slyšeném nalézáme. Nedorozumění je tudíž nevyhnutelné, ale zároveň nesmírně užitečné. Naslouchání není totéž co slyšení. Při

naslouchání vědomě a aktivně pracujeme s tím, že nedorozumění je velmi pravděpodobné. Nasloucháme tedy pozorněji a ujasňujeme si opakovaně s partnerem, zda si rozumíme.

Cílem aktivního naslouchání je zapojení partnera do komunikace, navození atmosféry spolupráce a bezpečí, porozumění stanovisku a situaci partnera v komunikaci.

Při naslouchání dáváme prostor tomu druhému!

### Techniky aktivního naslouchání (T.A.N.)

Využitelné v jednání skupiny i v rozhovoru s jednou osobou

Název techniky	Cíl	Postupy	Příklady
povzbuzování	Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru.	Projevovat zájem. Užívat neutrální slova. Nevyslovovat souhlas či nesouhlas.	To mě velmi zajímá, řekněte mi o tom, prosím, více... Pokračujte, prosím,...
objasňování	Získat více informací. Lépe porozumět Pomoci mluvčímu, aby se podíval na věc i z jiného úhlu.	Klást otevřené otázky. Být zvědavý.	Jak to přesně probíhalo? Co si o tom myslíte? Co předcházelo...? Koho se to ještě týká?
parafrázování	Ověřit si, zda rozumíme dobře. Ukázat mluvčímu, že pozorně nasloucháme a snažíme se porozumět.	Zopakovat svými slovy hlavní fakta a myšlenky.	Jestli tomu dobře rozumím, vadí vám hlavně... Říkáš, že bys nejvíc potřeboval...
zrcadlení	Projevit porozumění pro pocity mluvčího. Pomoci mu tak pocity si uvědomit a zvládnout.	Pojmenovat základní pocity mluvčího.	Vidím, že jste skutečně velmi rozzlobený. Je vám líto, že... Tohle jsou věci, které vás naštvou... Je to tak?
shrnutí	Shrnout dosavadní debatu, důležitá fakta, postoje, emoce. Položit základ pro další diskuzi (zabránit opakování téhož dokola).	Stručně shrnout a strukturovat vyřčené myšlenky, fakta, závěry, změny během jednání.	Začali jsme mluvit o A a dospěli k závěru, že..., poté jsme navázali tématem B a vy jste vyjádřil názor, že... a to vás znepokojuje. Je to tak?
ocenění	Dát najevo respekt a uznat význam druhého.	Projevit uznání za účast v jednání, za odvedenou práci, za snahu o porozumění, za ochotu jednat...	Děkuji vám za váš čas, který jste věnoval našemu jednání. Děkuji za snahu o nalezení řešení...

### **Pravidla aktivního naslouchání:**

- Ověřuji si, zda jsem správně rozuměl tomu, co mluvčí říká
- Zaměřuji se na to, co říká partner, nepřerušuji ho, neradím
- Vyjadřuji zájem – slovy, gesty, postojem, tónem hlasu
- Nehodnotím, co je správné a co nesprávné
- Respektuji názory, vnímání a pocity druhého

### **Kladení otázek**

Rozdíl zavřené a otevřené otázky (zavřenými se ptáme tak, že lze odpovědět pouze ano/ne, je lépe se ptát otevřenými otázkami, které začínají Co, Kdo, Jak, Za jakým účelem? Z jakého důvodu? Za jakých podmínek?)

Konstruktivní otázky (neptáme se, co je špatně a proč, ale co se má změnit a jak. Např.: Co by se muselo změnit, abyste byl s pobytem v domově spokojený? Co byste potřeboval, abyste mohl o této věci rozhodnout? Podle čeho byste poznal, že ta snaha má smysl?..)

Omezit otázku Proč? (mívá v sobě obviňující či odmítající tón + je nepřesná, není zřejmé, zda se ptá na příčinu či účel nebo zda je pouze vyjádřením nesouhlasu) – ptejte se raději: Jak se to stalo, že...? Z jakého důvodu? Za jakým účelem?

### **Vyjadřování – informování, předkládání návrhů**

Zatímco při naslouchání dáváme prostor partnerovi, při vyjadřování si zajišťujeme potřebný prostor pro sebe a využíváme ho k tomu, abychom partnerovi sdělili své názory, postoje, potřeby a návrhy.

Je důležité neztrácet ze zřetele cíl jednání, kterým je porozumění, spolupráce a hledání konsenzu. Proto usilujeme při vyjadřování vlastních stanovisek o spolupracující respektující tón, o srozumitelnost. Vyhýbáme se jakékoli manipulaci a nátlaku.

Příprava na sdělení:

- Srovnajte si v hlavě, co chcete sdělit a s jakým cílem
- Přizpůsobte jazyk, styl, rozsah sdělení oslovované osobě či skupině
- Nabízejte prostor pro komunikaci a spolupráci (pozor na verbální i neverbální projevy nadřazenosti, nezájmu, odmítání...)
- Dávejte najevo respekt, zájem
- V případě rozhovoru nestavte svá vyjádření konfliktně, ale navazujte na to, co řekl váš partner (pozor na spojku „ale“ – např. „Říkal jste, že prostředky, které jsou k dispozici, nestačí na... Navrhujeme, abychom se pokusili využít ještě zdrojů, které nabízí ... místo obvyklého „Ale jsou tu přece ještě zdroje...“)
- Chceme zajistit, aby nám druhý rozuměl, abychom si navzájem rozuměli a dohodli se, proto mluvíme srozumitelně, s ohledem na partnerovy schopnosti a možnosti porozumění, aktivně se ptáme, jak nám rozuměl, co z toho, co jsme řekli, je pro něj nejpřínosnější, s čím konkrétně nesouhlasí a jak to vidí on atd. (využíváme techniky aktivního naslouchání)

Je důležité dbát na to, aby sdělovanému rozuměli všichni zúčastnění. Hrozí zde nebezpečí, že budeme používat odborný jazyk z oblasti sociálních služeb, státní správy a samosprávy atd. Budou si tak rozumět hlavně poskytovatelé se zadavateli, ale uživatelé budou velmi znevýhodněni. Proto přizpůsobujeme jazyk co nejvíce uživatelům, resp. laické veřejnosti. Raději předpokládáme, že lidé řadě věcí a souvislostem nerozumějí, a vždy je vysvětlíme.

Příklad z praxe:

„... uvádíme jedno „nedoporučení“ týkající se informování a komunikace s veřejností a zejména správné volby „jazyka“. První velkou akcí realizovanou po zahájení komunitního

plánování v Karlových Varech byla tzv. „velká schůze“. Zúčastnili se jí zástupci krajského úřadu, města, poskytovatelé a široká veřejnost. Cílem akce bylo zejména informovat přítomné o komunitním plánování a motivovat je k aktivní účasti na procesu. Členové hlavního řídicího výboru neměli z průběhu akce dobrý pocit, nehodnotí její průběh kladně. Po skončení akce společně konzultovali její průběh prostřednictvím videonahrávky, což jim umožnilo podívat se zpět a pojmenovat svoje chyby: projevy na akci byly připravené, přednášející působili škrobeně, byla používána nepřírozená mluva, která nemohla účastníky akce oslovit. Na základě této zkušenosti změnili realizátoři způsob komunikace a informování veřejnosti – např. tím, že zvolili „lidový“ jazyk, který je srozumitelný široké veřejnosti.“ (Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe)

## **Přijímání závěrů**

Cílem komunikace je dosahování konsenzu, nalézání cest uspokojování rozdílných potřeb. Potřebujeme umění přijímat závěry, s nimiž mohou všichni souhlasit. Zde shrnujeme základní zásady jak dosahovat porozumění a dohody:

- Zajímejte se aktivně o stanovisko partnera/partnerů
- Sdělte srozumitelně své postoje a požadavky, poskytněte partnerům potřebné informace a podklady
- Ověřujte průběžně, zda si dobře rozumíte
- Shrňte, v čem jste již dosáhli shody nebo porozumění – formulujte částečné dohody, jichž bylo dosaženo (často není možné dosáhnout rychle shody ve všech otázkách, řešte je tedy postupně a važte si dílčích úspěchů)

## **Parafrázování**

Cvičení - Úvod: Parafrázování je jedna ze základních a užitečných komunikačních dovedností, kterou lze velmi dobře uplatnit. Je to poměrně jednoduchá technika, kterou je snadné si osvojit a významně napomáhá k tomu, abychom v komunikaci omezili nedorozumění. Tomu, kdo ji využívá, přinejmenším poskytuje čas uvažovat o sděleních partnera a možnost lépe porozumět. Partner, jehož výroky parafrázujeme, dostává významné signály, že o něj máme zájem, že se mu snažíme skutečně porozumět, že mu dáváme čas a příležitost svá sdělení upřesňovat, popř. si ujasňovat vlastní myšlenky. Parafrázování vytváří atmosféru přijetí, bezpečí a spolupráce.

### **Cíl**

Procvičit dovednosti parafrázování.

### **Zadání**

- Rozdělte posluchače do dvou skupin (lze i více, je-li více lektorů) – nutné: v každé skupině minimálně 3 osoby + 1 lektor (optimálně 5–8).
- Každý posluchač dostane lístek, na který napíše otázku nebo téma související s plánováním (rozvojem) sociálních služeb, resp. s oblastí sociálních služeb, na něž by rád slyšel názor ostatních.
- Každá skupina (nejlépe v odděleném prostoru) si sedne do kruhu, lektor v každé skupině posbírání lístky posluchačů a každý si vylosuje jeden lístek. Po krátkém čase na rozmyšlenou (1 min.) se první posluchač obrátí k tomu, kdo sedí po jeho levici, a krátce mu sdělí své stanovisko k danému tématu. Jeho partner parafrázuje. Mluvčí většinou upřesňuje své sdělení, partner znovu parafrázuje, a to tak dlouho, až mluvčí řekne: „Ano, tak jsem to myslel. To je přesně ono.“

### **Samostatná práce**

Posluchači provádějí zadané úkoly.

### **Reflexe a diskuse**

Poté, co se všichni vystřídají, sejdou se znovu všichni posluchači k reflexi zkušenosti.

Otázky k reflexi:

- Jaké bylo parafrázovat? Těžké/lehké, jak jste se cítili? Co jste se tím naučili?
- Jaké to bylo sdělovat svůj názor někomu, kdo ho potom parafrázoval? Jak jste se cítili v roli mluvčího?

Diskuse o možnostech využití parafrázování v kontextu plánování sociálních služeb.



## 2. téma Komunikace, 2. blok text

### Řízení skupinových jednání

#### Úvodní cvičení

Skupinová aktivita

Zadání pro všechny posluchače: Představte si, že vás čeká setkání pracovní skupiny (např. řízení komunitního plánování), dostali jste (jako jednotlivci) za úkol toto setkání zorganizovat a řídit – co všechno musíte udělat a na co dávat pozor:

- Před tím, než se jednání uskuteční
- Během jednání
- Po něm

*Metodické doporučení*

*Lektor zapisuje na flipchart podněty ze skupiny – volné shromažďování doporučení, co je třeba dělat, na co se nesmí zapomenout.*

#### Moderování skupiny

Výklad

*Metodické doporučení*

*Lektor naváže na předcházející aktivitu stručným výkladem:*

Každé skupinové jednání (skupina je 3 a více osob) potřebuje MODERÁTORA – osobu pověřenou vedením jednání

- Moderátor může být pověřen dlouhodobě (vedoucí pracovní skupiny)
- Nebo dohodnut ad hoc na jednotlivá jednání

#### Role moderátora

Ohlídat všechny tři roviny jednání.

Věcnou – tj. aby se všichni drželi tématu, předkládali pravdivé informace, upřesňovali své výroky...

Procesní – tj. aby dal procesům strukturu, která odpovídá cíli jednání, aby byla tato struktura od počátku srozumitelná a respektovaná.

Osobní – tj. aby se všichni cítili stejně respektováni, aby mohli bez obav vyslovovat své názory, podněty, návrhy, otázky, aby všichni byli rovnoprávní.

#### Příprava skupinového jednání

Určit organizátora – pověřenou osobu, zodpovědnou za přípravu jednání.

Ujasnit si cíl jednání a kontext (je to pravidelné setkání ustálené skupiny, nebo ad hoc svolaná skupina lidí při určité příležitosti), míru formálnosti jednání (jde o jednání nějaké formální komise nebo pracovní setkání pracovní skupiny).

Vytvořit seznam lidí, kteří budou pozváni.

Zvolit formu pozvání (písemně, telefonicky, osobní kontakt – záleží na časových, technických a finančních možnostech organizátora, na tom, jak je důležitá účast kterých osob – u těch důležitých je nezbytné vynaložit více úsilí a zajistit jejich účast).

Připravit si program jednání (reálně – skloubit množství a náročnost témat k projednání s možnostmi jednajících).

Připravit podklady a rozeslat je předem všem – s přesným zadáním jak s nimi mají naložit – včetně možnosti vyjádřit se k programu, navrhnout další body jednání atd.

Pokud to potřebujeme, vyzveme k potvrzení účasti.

Výběr místa a času (dostupnost pro všechny), zajištění techniky a vybavení.

### **Práce s prostorem**

- Rozmístění lidí v prostoru ovlivňuje jejich možnosti zapojení do diskusí či aktivit, jejich vzájemné vnímání z hlediska blízkosti/vzdálenosti, rovnosti/nerovnosti.
  - Dbáme na takové uspořádání prostoru, v němž se lidé mohou cítit co nejpříjemněji, rovnocenně a bezpečně (obvyklé je sezení v kruhu, buď kolem velkého stolu, nebo na židlích bez stolu uprostřed), není-li to možné, snažíme se, aby lidé na sebe navzájem viděli a nikdo nebyl vyčleněn z uzavřeného tvaru.
- Nevhodné je klasické uspořádání zasedacích místností s předsednickým stolem pro „privilegované“ a rozmístěním sedadel do řad za sebou tak, že přítomní skupinového jednání si hledí vzájemně do zad.
- Místnost, v níž je možné měnit rozsazení, přeskupovat židle... (nevhodné jsou sály s pevně postavenými stoly).

Tyto požadavky na prostor vyhovují optimálnímu uspořádání. Ne vždy je možné takové prostory zajistit. Vždy však dbáme na to, aby byl prostor pro všechny pozvané dostupný a přístupný, aktivně pomáháme řešit případné potíže s dostavením se na jednání. Pokud prostor sám přímo nevybízí ke spolupráci, ale lidé jsou v něm spíše v pozicích pasivních posluchačů, musí moderátor aktivněji pečovat o zapojení všech (vybízet k diskusi, vyzvat k projednání určité otázky v malých skupinkách atd.).

### **Pomůcky**

Flipchart s možností archy se záznamy rozvěšovat v místnosti, popř. uchovávat, přinést na další jednání atd.

Více fixů – pro případ, že chceme vyzvat k práci ve skupinách.

Lepenky k připevňování archů.

Lepící štítky pro jmenovky přítomných.

Dataprojektor, prezentace.

Popř. psací potřeby pro všechny.

### **Vedení skupinového jednání**

- Určit moderátora – ten jednání povede a bude řídit:
- Je vybrán zapisovatel, který pořizuje zápis
- Uvítání přítomných, seznámení s programem a cíli jednání (a to přesto, že to dostali písemně), podepsání prezenční listiny
- Představení přítomných (popř. opatření štítky se jmény)
- Dohoda o způsobu oslovování – dbáme na jednotnou dohodu, kdy se všichni mohou oslovovat stejným způsobem (např. všichni si říkají jménem a vykájí si – samozřejmě s výjimkou těch, kteří jsou zvyklí si tykat, nebo všichni si říkají příjmením – nemělo by se stát, že všichni si říkají jménem, jenom vedoucí/ho odboru oslovují „paní/pane vedoucí“ – a pokud to tak chtějí, mělo by to být řečeno a dohodnuto)
- Dohodnutí pravidel pro společné jednání (je-li to skupina, která se schází pravidelně, nosit arch s domluvenými pravidly na všechna jednání)

Moderátor vede jednání podle připraveného programu a udržuje strukturu – hlídá, aby v době, kdy má být prezentován nějaký projekt, návrh atd., mohl mluvčí dokončit prezentaci, poté dává prostor pro diskusi

- Rekapituluje, co bylo řečeno
- Připomíná, co právě děláme

- Hlídá čas, vymezený na jednotlivé kroky jednání
- Podněty, které se netýkají právě probírané otázky, zapisuje na zvláštní arch s tím, že se k nim skupina vrátí později
- Pomáhá přesně zformulovat závěr, s nímž skupina končí práci na určitém tématu

Příklad z praxe:

„Pro efektivní jednání pracovních skupin je nutné, aby se lidé nejprve blíže poznali a měli možnost spolu komunikovat, což vyžaduje dostatek času. Zároveň je třeba pokusit se vytvořit prostředí otevřenosti a důvěry a podpořit tak ochotu lidí poskytnout o sobě informace. Vzhledem k tomu, že každá skupina partnerů, na setkáních pracovních skupin, sleduje jiné zájmy, je třeba neustále informovat, opakovat, připomínat a upozorňovat na účel setkávání v pracovních skupinách.“ (Eberlová, T., Skřičková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe, str. 15)

## Techniky práce ve skupinách

Výchozí předpoklad: chceme tvořivá pracovní setkání, v nichž mohou lidé uplatnit své zkušenosti, nápady a fantazii, chceme posílit možnosti součinnosti a upevňovat atmosféru společenství.

Proto pěstujeme atmosféru spolupráce – dáváme prostor pro vyjádření názorů, postojů, přání, nápadů. Vedeme skupinu k tomu, aby se o to, co bylo řečeno zajímalo, aby se posluchači doptávali, moderátor parafrázuje a shrnuje, pojmenováváme dění bez vlastních emocí („Objevily se tu protichůdné názory, a sice vy říkáte, že.... a vy říkáte, že....“) - viz Techniky aktivního naslouchání – 1. blok.

Moderátor nehodnotí, nechválí ani nekritizuje. Vyzývá k účasti, rozděluje slovo, děkuje za příspěvky. Obrušuje hrany ostře vyjádřených postojů, pomáhá dosáhnout vzájemného porozumění, pomáhá skupině vyvodit konstruktivní závěry.

### Vhodné techniky

Moderátor používá Techniky aktivního naslouchání.

Brainstorming (viz Komunikace – 1. blok).

Diskuse k tématu (pomáhá skupině přesně zformulovat otázku či tvrzení, o nichž se má diskutovat, při odbočování od tématu vrací k tématu, popř. zaznamenává důležité „odbočky“, aby bylo možné se k nim později vrátit, dlouhá a košatá sdělení pomáhá zúžit do podoby konstruktivního návrhu, popř. kritické připomínky, které lze zaznamenat a předložit k další diskusi).

Swapping – technika skupinového řešení problémů, jde o nalézání východiska (postup viz níže).

Pro udržování přehledu o struktuře jednání, pro zachycování myšlenek a závěrů diskusí... - vhodné využívat flipchart a archy se záznamy průběžně rozvěšovat.

### Závěr skupinového jednání

Moderátor shrne závěry, jichž bylo dosaženo.

Skupina schvaluje závěry, popř. znění zápisu či se dohodne na způsobu schválení zápisu dodatečně (po jeho rozeslání).

Jde-li o formální zasedání určitého orgánu, vyzve ke schválení usnesení.

Organizátor zajistí, aby všichni dostali zápis z jednání (dohodnutou formou – e-mailem, poštou, osobně) – do domluveného data.

# Swapping<sup>2</sup>

Skupinová aktivita.

## Cíl

Poskytnout posluchačům aktivní osobní zkušenost se specifickou technikou vyjednávání o kontroverzním tématu, naučit tuto techniku tak, aby ji sami mohli používat.

## Zadání

Skupina se rozdělí na dva tábory s protichůdnými názory na určité téma související s plánováním sociálních služeb (příklad modelové situace: z průzkumu přání a potřeb a z analýzy situace vyplynulo, že v obci je potřeba postavit nový domov důchodců a azylový dům pro ženy s dětmi ohrožené domácím násilím. Dostupné zdroje však umožňují příští rok zajistit pouze jednu z těchto služeb).

## Samostatná práce

Skupina se rozdělí na dva tábory, přičemž každý se snaží prosadit jednu službu – modelovou situaci mohou posluchači navrhnout odlišnou a chvíli se klasicky pře – obě strany předkládají argumenty na podporu svého názoru, vyvracejí argumenty protistrany.

Obě skupiny zapíší na arch všechny argumenty protistrany, které v jednání zazněly, a přidají dva vlastní argumenty.

## Prezentace a diskuse

Skupiny jedna po druhé prezentují svůj seznam argumentů (stojí tedy nyní v pozici, kdy „hájí“ nebo alespoň nezaujatě představují postoj, který na počátku vnímali jako nesmiřitelný s vlastním postojem – po každé prezentaci protistrana polemizuje s předloženým postojem (tedy původně se svým vlastním).

Společná diskuse shrnující, kam se posunuly názory protistran, na čem se nyní shodnou, v čem si rozumějí, jaké otázky zůstaly sporné – formulace závěru.

---

2 Swapping – z angl. „prohození, výměna“ – specifická technika skupinového řešení konfliktu, dle Robson, M.: Skupinové řešení problémů. Victoria Publishing, Praha 1995. 113 s. ISBN 80-85865-32-7

## 2. téma Komunikace 3.+ 4.blok text

### Cíl

Shrnout přínosy zkušenosti s technikou řešení konfliktu, diskuse k možnostem využití v procesu komunitního plánování.

### Řešení konfliktů

Výklad

*Metodické doporučení*

*Využijte závěrů z diskuse k cvičení Swaping.*

### Konflikty

Konflikt je střet, srážka něčeho, co jde proti sobě.

Znamená, že věci nejdou snadno a splavně, ale že se něčemu postavily do cesty překážky.

Konflikt tedy věci brzdí, je nepříjemný, nese s sebou riziko, ohrožuje.

Zároveň však konflikt umožňuje vývoj, změnu, obohacení, růst, objevení nových možností atd.

Konflikt vnitřní – zažíváme uvnitř v sobě (konflikt mezi přáními a našimi vnitřními možnostmi – kapacitami, dovednostmi atd., mezi dvěma neslučitelnými přáními).

Konflikt vnější – mezi osobou a prostředím, jehož součástí jsou další osoby.

Konflikt mezi lidmi – představují největší riziko (a zároveň výzvu).

### Zdroje konfliktů ve skupině

Přecenění vlastních schopností, nedostatečné dovednosti pracovat týmově.

Neověřené předpoklady o tom, co si myslí druzí.

Svalování viny, vyhledávání viníka.

Nedostatečné soustředění.

Nejasná definice problému, cílů (co chceme řešit, kam chceme dojít).

Nedostatek času – netrpělivost.

Ztráta motivace.

Nejasnosti v rozdělení rolí a úkolů.

Uzavřenost, elitářství.

### Řešení konfliktů

Existuje o tom rozsáhlá literatura, nebojte se věci zkoušet, začínejte spíš s jednoduchými, ne s příliš komplikovanými technikami.

Příklad pro ilustraci možností řešit konflikt: sestra se hádá s bratrem o jeden pomeranč.

- Podřízení se (nechá pomeranč bratrovi)
- Prosazení se (vezme pomeranč a nedá)
- Únik (jde dělat něco jiného, neřeší to, a je hodně nespokojená, což proti němu někdy obrátí)
- Kompromis (rozkrojí pomeranč napůl)
- Dohoda, konsenzus (vyjasní si, na co ho kdo potřebuje, přičemž se ukáže, že bratr chce sníst dužninu a sestra potřebuje slupku na výrobu dekorace)

Příklad dobře ilustruje rozdíl mezi pozicí a zájmem, rozdíl mezi kompetitivním a kooperativním přístupem k řešení konfliktu:

## **Rozdíl mezi pozicí a zájmem**

Pozice je to, o co budu ve sporu usilovat (chci získat pomeranč).

Zájem je to, z čeho můj požadavek vyrůstá – co vlastně opravdu chci a potřebuji (slupku).

## **Řešení sporu výrazně napomáhá, když umím**

Pojmenovat své zájmy.

Pomoci druhé straně, aby pojmenovala své zájmy.

*Kompetitivní přístup ke konfliktu = soupeření*

Tématem jednání je „spor“, kdy lidé soupeří o vítězství.

Jeden z nich vyjde z jednání jako „vítěz“, druhý bude „poražený“ (jeden získá pomeranč a druhý nic).

- zájmy jednoho jsou uspokojeny na úkor zájmů druhého
- znemožňuje další spolupráci
- omezuje se na předem dané možnosti

*Kooperativní přístup ke konfliktu = spolupráce*

Tématem jednání je „problém“, na jehož vyřešení lidé spolupracují.

Podaří-li se jednání, odcházejí z něj obě strany jako vítězové (každý získá z pomeranče právě to, co potřeboval, zájmy obou jsou uspokojeny).

- strategie naplňující potřeby obou stran
- otevírá dlouhodobou perspektivu
- je kreativní

## **Vyjednávání**

Řešení sporu dvěma stranami bez prostředníka.

Při vyjednávání jsme v pozici, kdy chceme něčeho dosáhnout (nejsme neutrální).

## **Příprava na vyjednávání**

### **Analýza**

Cílem analýzy je vyjasnění vlastních potřeb a možností (popř. rizik):

Analýza zájmů (dobře si ujasnit, jaké jsou moje/naše zájmy, co skutečně potřebujeme a proč)

Určení cílů (čeho chceme vyjednáváním dosáhnout – nejlepší výsledek)

Stanovení hranic (BATNA – best alternative to negotiated agreement, tj. nejhorší z možných přijatelných výsledků, tj. kam až můžeme ustupovat)

Analýza moci (jaké máme možnosti, pravomoci, co můžeme)

Věcná analýza (co všechno máme k dispozici, jaké máme informace, fakta, analýza kontextu, situace...)

### **Syntéza**

Cílem syntézy při přípravě je utřídění informací z analýzy a vyvození důsledků pro jednání:

Shrnutí podstatných výchozích informací:

Ujasnění rozpětí možných řešení (nejlepší možné – nejhorší ještě přijatelné)

Vyjasnění personálních otázek (kdo s kým má jednat – aby se k jednání sešli lidé schopní jednání, kteří mají dost informací a znalost situace, kteří jsou kompetentní přijmout rozhodnutí atd.)

Vyjasnění procesních otázek (jak má jednání probíhat, jak budou následovat jednotlivé kroky, struktura jednání, jaké informace potřebujeme předem)

Organizační otázky (kdy, kde, co je ještě potřeba zajistit...)

Vlastní písemná příprava (mít s sebou na papíře hlavní body jednání, vlastní limity, potřebné informace atd.)

Příprava podkladů pro protistranu (pokud jí předem nebo během jednání chceme předat nějaké materiály – projekt, rozpočet, dokumenty o realizovaných krocích...)

### **Postup vyjednávání**

zahájení – pozitivní začátek, uznání druhé straně, formulujte si strukturu a pravidla společného jednání

výměna informací – vyjádření zájmů a potřeb každého jednoho, vyjádření postojů, poskytnutí informací, argumentů

definování společného problému – zasazení konfliktu do nového rámce, přeformulování sporu na problém, na jehož řešení lze spolupracovat

hledání možných řešení – kreativní navrhování možností (např. metodou brainstormingu)

posuzování navržených řešení – dohoda o kritériích posuzování, zhodnocení návrhů

výběr řešení a formulace dohody

### **Vodítka pro vyjednávání**

Postarejte se o:

- Sebe
- Partnera
- Strukturu jednání
- Plynulost jednání
- Spolupráci

## **Prezentace**

Výklad - Umění prezentace je velmi užitečné. Často potřebují lidé aktivní oslovit ostatní, přinášet informace, zapojovat veřejnost, motivovat... Vždy, když se sejde skupina lidí, které chceme předat určité sdělení, je vhodné udělat to formou prezentace – předem připraveného, strukturovaného vystoupení, s využitím vhodné techniky (nejčastěji promítání obrazového a textového doprovodu, lze nahradit připravenými archy na flipchartu).

Při přípravě prezentace si odpovězte na následující otázky:

### **Co je cílem prezentace?**

- Čeho chceme dosáhnout?
- Co se od posluchačů chceme dozvědět?
- Co se má stát, pokud bude naše prezentace úspěšná?

### **Co bude tématem prezentace?**

- Odpovídá téma našemu cíli?
- Odpovídá téma typu publika?
- Je to téma, o němž toho dost víme?
- Dotkne se téma lidských potřeb a přání? Zaujme posluchače?

### **Jaká data, argumenty, podklady potřebujeme?**

- Vlastní zkušenosti a pozorování
- Rozhovory, zkušenosti druhých

- Výstupy z dosavadní práce (data o situaci v regionu, o přáních a potřebách, informace o dosavadním průběhu atd.)
- Literatura, sdělovací prostředky, internet

### **Jak přizpůsobit prezentaci posluchačům?**

- dbejte na první dojem – ovlivní nejvýrazněji, jak budou posluchači vnímat dále
- vytvořte dobrou atmosféru
- mějte na zřeteli vlastní neverbální signály
- sledujte verbální a neverbální signály posluchačů
- udržujte kontakt s publikem
- přednes – (bez přípravy, z psaného textu, z paměti, improvizovaný) – plynulost, artikulace, přiměřená gesta, pohyb
- používaný materiál přizpůsobte publiku
- dbejte na to, aby prezentace byla pochopitelná, zapamatovatelná a přesvědčivá
- dbejte na délku prezentace přiměřenou cíli, tématu a publiku
- podpořte zapamatování sděleného (názorné pomůcky – dataprojektor, grafy, vyobrazení, filmy + písemné materiály k odnesení aj.)

### **Doporučení pro přípravu**

#### *Struktura projevu*

- Představení – vytváří první dojem
- Úvod – řekneme, o čem chceme hovořit
- Seznámení s obsahem a účelem prezentace
- Shrnutí hlavních myšlenek
- Sdělení, co od posluchačů očekáváme
- Poděkování

#### *Nácvik prezentace*

- vhodný pro zvýšení pravděpodobnosti úspěchu a sebevědomí
- sdělení by mělo dávat smysl i nezasvěceným posluchačům
- příležitost vyzkoušet časový rozsah i logickou návaznost sdělení (má-li projev „hlavu a patu“)

#### *Literatura:*

Robson, M.: Skupinové řešení problémů. Victoria Publishing, Praha 1995. 113 s. ISBN 80-85865-32-7

Plamínek, J.: Řešení konfliktů a umění rozhodovat. Argo, Praha 1994.

DeVito, J.A.: Základy mezilidské komunikace. Grada, Praha 2001



## **Samostatná práce ve skupinách – příprava prezentace jako cvičení komunikace**

### **Cíl**

Spojit učení se připravit prezentaci s nácvikem komunikace.

### **Zadání**

- Posluchači se rozdělí do zájmových skupin U, P, Z (eventuálně do základních skupin – dle potřeb posluchačů a odhadu lektora, co je více potřeba. V případě rozdělení do základních skupin, je nutné počítat s tím, že jich zřejmě bude více než tři a na následné prezentace a diskuse bude potřeba více času) a připraví si prezentaci o komunitním plánování pro vybrané cílové skupiny (např. Romové, středoškoláci, uživatelé drog, úředníci radnice, obyvatelé DPS) s cílem informovat je o plánování a o možnostech jejich zapojení do něj.
- V rámci tohoto cvičení posluchači pracují na prezentaci s tím, že využijí metody řízení skupinové práce (zvolí moderátora, zapisovatele, moderátor jednání vede – připraví jeho osnovu, zapíše ji na flipchart, příp. dohodne s posluchači přidání dalších témat, moderuje diskusi k jednotlivým otázkám, pomáhá formulovat závěry atd.)

### **Samostatná práce**

Posluchači pod vedením lektorů pracují na zadaném úkolu.

### **Prezentace a diskuse**

Prezentace výsledků práce a diskuse nad postupem domlouvání použitým při přípravě prezentace.

### *Metodické doporučení*

- *Úkol pro lektory – zvolené cílové skupiny necht' jsou hodně rozmanité, ať posluchači zažijí, jak se musí prezentace přizpůsobovat rozdílnému publiku (důchodci, studenti a učňové, poskytovatelé, Romové, matky na mateřské...)*

### 3. téma Hodnocení, 1. blok text

Související metodika:

- Vyhodnocování efektivity plánu sociálních služeb

K tématu bude na konci 3. bloku proveden Seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem související metodiky. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodiky a diskusi o aplikaci probíraného tématu v reálné situaci posluchačů.

*Metodické doporučení*

*Toto téma navrhuje zařadit na závěr, když mají posluchači základní poznatky o projektovém cyklu a mají svůj harmonogram komunitního plánování na 12 měsíců – tj. závěrečné setkání před obhajobami.*

*V závěru vzdělávacího programu budou mít posluchači konkrétní harmonogram své práce na určité časové období s definovanými cíli a výstupy, rozfázovaný na jednotlivé kroky specifikované v čase s „milníky“, zodpovědné osoby za jednotlivé úkoly, zajištění zdrojů, k němuž budou zpracovávat plán hodnocení.*

#### **Hodnocení jako nezbytná součást komunitního plánování**

Výklad:

Hodnocení je nezbytnou součástí všech plánovitých a záměrných činností.

Plánování v rámci procesu komunitního plánování probíhá ve 2 úrovních:

- Plánování rozvoje sociálních služeb – tj. zajištění dostupnosti a kvality služeb
  - Plánování sociálních služeb znamená zřizovat, rušit, měnit služby, cílem jsou dostupné a kvalitní služby odpovídající potřebám lidí
- Harmonogram průběhu procesu komunitního plánování
  - Plánování samotného plánování (nástrojem je harmonogram základní/řídící skupiny, realizace znamená nastartování a udržování procesů a struktur procesu komunitního plánování v obci, cílem je fungující proces a vytvoření plánu rozvoje sociálních služeb a jeho opakovaná aktualizace, zodpovědná je za to základní/řídící skupina procesu komunitního plánování)

V tomto výkladu se budeme zabývat rovinou práce základní skupiny. V počátcích zavádění komunitního plánování je nutné, aby si základní skupina naplánovala své činnosti, měla před sebou ucelený „harmonogram“, v němž jsou zahrnuty aktivity nezbytné k rozběhnutí a průběžnému zajišťování procesů komunitního plánování. Teprve v horizontu cca 1 – 2 let lze očekávat, že dospějeme k 1. (nebo možná „nulté“) verzi samotného plánu rozvoje sociálních služeb.

Nyní je tedy klíčová základní skupina a její činnost. Měla by tedy mít svůj plán, který obsahuje poslání komunitního plánování a od něj odvozené jednotlivé konkrétní aktivity (tj. jaké chceme komunitní plánování – tedy zatím ne ještě služby, ale procesy komunitního plánování, jaké hodnoty a principy chceme naplňovat, co je naším cílem v daném časovém horizontu, jakými aktivitami k němu dospějeme, jak tyto aktivity na sebe navazují, které jsou klíčové a jak je zajistíme). Takto zformulovaný harmonogram, s provázaností aktivit, zodpovědnými osobami a popsány zdroji je dobrým základem pro to, aby základní skupina svého cíle skutečně mohla dosáhnout. Dobrý harmonogram udává časový sled. Víme tedy, co máme dělat dnes (a je to něco jiného než za měsíc nebo za půl roku), abychom za 2 roky měli plán sociálních služeb.

*Metodické doporučení*

*Zkušenost ze vzdělávacích programů ukazuje jako užitečné, mohou-li posluchači nové, složité téma uchopit pomocí konkrétnější a snáze uchopitelné analogie – ta pak usnadňuje*

*vztažení nově pochopeného na požadovaný kontext. Proto nabízíme analogii např. se stavbou domu:*

Na počátku máme *vizi*, jak by se nám v domě mělo žít, k čemu by měl sloužit, jakým nárokům má vyhovovat. Vizi musíme zpracovat do konkrétního projektu – podoby domu – jak bude velký, jaká bude jeho orientace, vnitřní dispozice, okna... Máme tedy místo vize konkrétní *podobu cílového stavu*, který vyhovuje přáním a potřebám zformulovaným ve vizi. Zatímco vize může být nereálná, vzdálená, „snová“, popis cílového stavu již zohledňuje odhad toho, co je reálné – v daném čase, s určitými finančními i lidskými zdroji, za daných politických, ekonomických aj. podmínek.... Následuje nutnost popsat *cestu k cílovému stavu* – tedy k hotovému domu – *krok po kroku*: vytvořit harmonogram aktivit – vyřídit potřebné formality, sehnat finance, pozemek, provést archeologický, hydrogeologický, radonový průzkum, vykopat základy.... Popis co musí nutně předcházet čemu, které kroky lze dělat zároveň, co je trochu jedno, kdy to uděláme. V souslednosti těchto aktivit je potřeba zřetelně vymezit klíčové/kritické kroky a časové milníky (jsou věci, které když neuděláme do zimy, ohrozíme celý dům) – tedy co musí být určité v konkrétním termínu hotovo a na jakých předchozích krocích to závisí.

## **Hodnocení stavby**

Skupinová aktivita:

### **Cíl**

Zformulovat kritéria hodnocení obecně.

### **Zadání**

Představte si, že jste stavbu svého domu zadali firmě. Staví dům na vzdáleném místě (v Beskydách či na Jadranském pobřeží) a vy, např. kvůli vzdálenosti nebo své zaneprázdněnosti, můžete stavbu kontrolovat jen jednou za měsíc. Někdy se vám podaří dojet na místo stavby, někdy si pouze k sobě pozvete odpovědného stavbyvedoucího, jindy si necháte zaslat potřebné dokumenty. Co budete chtít zkontrolovat při osobní návštěvě místa? Jaké doklady nebo materiály budete vyžadovat k nahlédnutí? Jaké otázky budete stavbyvedoucímu pokládat?

### **Společná práce**

Na základě diskuse zapisujeme na arch:

- co chcete vidět v reálu?
- jaké dokumenty?
- v čem se chcete ujistit?

### **Další krok**

Po provedení této kontroly přijdete večer domů a váš muž/vaše žena se zeptá: „Tak co, je všechno v pořádku? Co jsi se dozvěděl/a?“ Co mu/jí řeknete, chcete-li podat vyčerpávající zprávu o všem důležitém?

### **Diskuse**

Debata o souvislostech tohoto cvičení a budování stavby s procesem komunitního plánování.

*Metodické doporučení:*

*Cílem této skupinové aktivity není podrobný přesný plán hodnocení stavby, pouze shromáždění návrhů, co všechno je při hodnocení užitečné sledovat, uchopení toho, co je to kritérium úspěšnosti (podle čeho realizaci plánu posuzujeme), co mohou být rizikové faktory, uvědomění si na konkrétním příkladu, co jsou to kritické kroky a milníky.*

*Následuje skupinová diskuse, během níž lektori vztahují analogii s kontrolou stavby domu k hodnocení průběhu komunitního plánování.*

## **Hodnocení v kontextu plánovaných činností**

Výklad:

Hodnocení znamená pozorné a pravidelné sledování procesů a jejich výstupů. Je to pravidelné porovnávání reálného stavu se stavem plánovaným.

Ze zjištěných skutečností můžeme včas vyvodit důsledky (vyhlášení poplachu, když hrozí nedodržení závazného termínu, realizace potřebných opatření k nápravě, změna plánu, vyvození důsledků pro další plánovací období – můžeme si naložit více úkolů, musíme snížit své ambice, musíme se postarat o další lidské zdroje...).

Pravidelné naplánované hodnocení je příležitost:

- Včas si všimnout toho, co nefunguje, a změnit to (nedělejte, co nefunguje).
- Všimnout si toho, co funguje, a o to se nadále opírat a dělat toho víc (využít vlastní příklady „dobré praxe“, budovat repertoár metod, postupů, přístupů, postojů, které fungují, osvědčily se).

### **Co sledujeme:**

#### **Obsah – co bylo uděláno, jak to odpovídá plánovaným výstupům**

- Proces – jak to bylo uděláno (zda jsme dodrželi všechny závazky a zásady, které jsme si vůči kvalitě procesu vytýčili nebo které vyplývají z obecně platných norem či obecně z principů, např. principů komunitního plánování, kritérií kvality komunitního plánování).
- Cena – za jakou cenu to bylo uděláno (dodržení limitů rozpočtu, účelné využití naplánovaných financí, tedy: kolik to stálo? Jak jsme využili lidské zdroje? Není někdo trvale přetížen? Nejsou jiní lidé nevyužití? Jak se nám dařilo rozvíjet vztahy spolupráce?..).

#### **Úrovně hodnocení**

Vnitřní – každá skupina hodnotí sebe sama (děje se průběžně):

- Základní/řídící skupina: veškerá jednání zahajovat kontrolou plnění úkolů z minulého jednání, vyvodit důsledky ze změn (ne v podobě trestu zodpovědným osobám, ale v podobě buď opatření, která povedou ke splnění úkolu, nebo změny plánu – úkol bude zadán jiné osobě, popř. v důsledku zpoždění musíme počítat s tím, že se zpozdí i další návazné aktivity atd.)
- Pracovní skupiny: průběžné reflektování všech aktivit (během aktivity či těsně po ní členové skupiny, nejlépe ve společné diskusi, neformálně zhodnotí průběh aktivity, úspěch/neúspěch, naplnění cílů, spokojenost účastníků či dotčených osob, soulad s očekáváními a co z toho vyplývá) – k archivovaným dokumentům, k jednotlivým aktivitám zakládat krátkou zprávu o proběhlé aktivitě, která obsahuje i hodnotící hledisko (zodpovědnost jednotlivých realizátorů a zodpovědných osob za jednotlivé kroky) – např. z jednání pracovní skupiny její vedoucí napíše zprávu, která obsahuje jak konkrétní výstupy jednání, tak hodnocení vedoucího podle předem daných kritérií (např. účast, atmosféra, aktivita přítomných)

Vnější – veškeré aktivity hodnotí vnější hodnotitel (metodik, supervizor) děje se v určených časových intervalech:

## **Pravidelné monitorovací a hodnotící aktivity**

Základní/řídící skupina pověří člověka či tým lidí zodpovědností za monitorování a hodnocení. Tím je ustaven monitorovací tým.

Monitorovací tým si připraví plán monitorování a srozumitelně vysvětlí všem, jichž se to týká, co z toho vyplývá pro ně, co se od nich očekává a jaký to má smysl. Monitorovací tým koná pravidelné monitorovací aktivity (návštěvy, rozhovory, studium dokumentů) a sepisuje monitorovací zprávy. Pro potřeby monitorování a hodnocení je nutné přehledně archivovat veškeré materiály! Monitorovací tým může vyžadovat a zužitkovat veškeré dokumenty a zprávy z aktivit. S monitorovacími aktivitami je potřeba počítat v samotném projektu a vyčlenit na ně čas, lidi a prostředky.

### Kroky a postupy monitorování a hodnocení:

Analogicky se školním vysvědčením, kde se hodnotí jednak prospěch v jednotlivých předmětech, jednak chování (dříve v historii i píle, úprava písemností atd.), můžeme v komunitním plánování hodnotit jak plnění jednotlivých úkolů, tak dodržování základních principů, a až budou, tak kritérií kvality komunitního plánování.

- Na základě harmonogramu komunitního plánování vybereme výstupy, které budeme sledovat. Vybíráme ty, které jsou zásadně důležité (představují zásadní přínos, jsou nutnou podmínkou dalších důležitých kroků), nebo ty, kde je vyšší míra rizika (analogicky se školními předměty – na vysvědčení jsou řazeny podle předpokládané důležitosti – výchovy na konci, nepovinné předměty a kroužky na druhé straně, trojka z chování je pak horší než trojka z českého jazyka a ta je horší než trojka pracovního vyučování, podobně v rámci komunitního plánování např. nepublikování jednoho článku v místním tisku je méně ohrožující než nezískání politické podpory a legitimacy).
- Rozhodneme, jak často bude hodnocení probíhat (měsíčně, čtvrtletně).
- Formulujeme kritéria naplňování základních principů komunitního plánování (využití kritéria kvality komunitního plánování).
- Vypracujeme formulář na hodnocení tak, aby umožňoval zaznamenávání zvolených dat, a stanovíme hodnotící stupnici (1-5, 1-10, %).
  - Aktivita, resp. úkol
  - Výstup – termín + kvalita
  - Procesy – stanovená kritéria
  - Cena – soulad s rozpočtem, popř. využití lidských zdrojů
  - Procesy jako takové (srovnej chování, píle, úprava...)
  - Výsledek – OK-splněno x POZOR + upozornění, doporučení
- Stanovit požadavky na obsah, rozsah a formu hodnotící zprávy.

### Příklad 1: Tabulka hodnocení jednotlivých aktivit

Hodnocení ke dni 30. 12. 2006 (hodnotící stupnice 1–5 jako známky ve škole)								
Plán				hodnocení				
úkol	výstup	zodpovědná osoba	termín/navazuje na	termín	kvalita	proces	cena	závěr
2.1.	Katalog služeb	Mánková	30.11.2006/-	ok	2	1	1	ok
3.1.	Info kampaň – veletrh služeb	Rohlík	15.12.2006	nesplněn				!!!
3.2.	Pravidelné články v tisku	Fořtová	průběžně	ok	1	1	1	ok

## Příklad 2: Tabulka hodnocení principů komunitního plánování

Hodnocení ke dni 30.12.2006		
Zásada	Kritéria	hodnocení
1. Bez uživatelů není plán sociálních služeb	přítomnost uživatelů na jednáních	ano
	1x za měsíc aktivní krok k zapojení nových uživatelů	ne
	uživatelé se rovnocenně aktivně zapojují do jednání, přicházejí s vlastními podněty	ne
2. Vše je veřejné	Veškeré aktivity jsou přehledně dokumentovány, dokumentace je snadno přístupná veřejnosti	ano
	Veškerá jednání jsou veřejná a jsou v předstihu oznamována veřejnosti	ano
3. Řízení je profesionální	Všichni dostávají včas potřebné informace – pravidla předávání informací jsou přehledná a funkční	ano
	Veškerá jednání svolávají a řídí pověřené a schopné osoby, s nimiž jsou přítomní spokojeni	ne

Takovéto tabulky mohou být součástí hodnotící zprávy, která potom podrobněji rozepisuje jednotlivé řádky – obsahuje zdůvodnění ohodnocení a hlavně důsledky, popř. závěry a doporučení, které z výsledku hodnocení plynou.

Příklady z praxe:

„V Ústí nad Labem je systém následující: za plnění cílů je zodpovědný manažer (vedoucí) koordinační (pracovní) skupiny, kontrolu nad manažerem má zadavatel. Pravidelně dochází k vyhodnocování plnění jednotlivých opatření a cílů. Tento monitoring plnění se děje jedenkrát ročně, na základě toho je zpracována roční hodnotící zpráva, která je předložena například radě města, všem pracovním skupinám, skupinám uživatelů a dalším. V případě, že opatření nebylo splněno, se popíše důvody neplnění a opatření se přesune do dalšího období. Pokud ani v dalším období není opatření realizátorem naplněno, nedochází k žádným sankcím, ale nastupuje jiný mechanismus – město vypíše výzvu na realizaci daného opatření a na základě výzvy poskytovatelé zasílají své nabídky. Kromě tohoto monitorování se ještě provádí celková revize naplnění plánu. V rámci této revize je zpracován rozsáhlý materiál, který ukazuje efektivitu, dosažené výsledky a to, jaké má komunitní plánování dopady na území města Ústí nad Labem. Materiál schvaluje rada a zastupitelstvo města.

Ve Vsetíně jsou za plnění opatření odpovědni pracovníci městského úřadu (za plnění opatření jsou finančně motivováni). Monitorování se děje formou půlročních zpráv. Zprávy o plnění jsou předkládány sociální komisi a komisi pro projekt Zdravé město.“ (Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe, str. 37)

## Samostatná práce základních skupin – zpracování vlastního postupu hodnocení

*Metodické doporučení*

*Před zadáním samostatné práce věnují lektori čas diskusi k ujasnění tématu. Iniciují diskusi nad následujícími otázkami.*

- *Co jsou pro vás obecná kritéria úspěchu – podle čeho za půl roku poznáte, že se vám práce daří, že jste dobří, že se plánování dobře rozvíjí? Vyjděte ze svého plánu práce*

*(budou nejspíš splněny některé úkoly, něco bude hotovo), vyjděte ze svých pocitů, zformulujte svá očekávání (co ještě byste si přáli zažít – jako ukazatel/indikátor úspěchu – v daném časovém horizontu, např. více sebejistoty v konání, lepší organizace práce, efektivnější jednání).*

- *Zamyslete se – stanou se tyto věci při naplňování naplánovaných úkolů, nebo je třeba pro ně udělat ještě něco specifického? A co? Zahrňte to do svých plánů a mezi sledované aktivity a kritéria.*

### **Cíl**

Zpracovat vlastní postup hodnocení v rámci své budoucí práce.

### **Zadání**

Zpracujte vlastní postup hodnocení procesů komunitního plánování ve vaší obci.

Odpovězte si zejména na otázky:

Kdo bude za monitorování a hodnocení zodpovědný?

Jak náročná to bude práce (tj. kolik osob kolik dní se jí bude muset věnovat, jaké technické a finanční prostředky budou potřeba)?

Jak zajistíte, aby pověřený člověk/tým mohl svůj úkol plnit (co k tomu potřebuje, jak mu to zajistíte)?

Vezměte si svůj harmonogram průběhu komunitního plánování a na jeho základě rozhodněte, co a jak budete sledovat a hodnotit – navrhnete hodnotící formulář (dodržení termínů, soulad s rozpočtem, kvalita naplnění cílů, kvalita průběžných procesů....?).

Navrhnete časový rozvrh hodnocení, upřesněte jednotlivé kroky. Formulujte přesně kritéria posuzování.

Připravte prezentaci s cílem vysvětlit vhodnému člověku, kterého jste vybrali a on s tím souhlasil, co po něm chcete, aby dělal.

Doporučení:

- Začněte se sledováním a hodnocením klíčových kroků a hledisek!
- Méně je někdy více, nutno najít rovnováhu mezi užitečným pečlivým sledováním a nadměrnou zatěžující byrokracií.
- Navrhnete si takový plán monitorování a hodnocení, který budete s to dodržet, a bude vám užitečný.

### **Samostatná práce**

Plnění zadaného úkolu.

### **3. téma Hodnocení, 2. + 3. blok text**

Pokračuje samostatná práce základních skupin z 1. bloku.

#### **Prezentace a diskuse**

Představení výsledků práce a diskuse nad jejich souvislostmi.

+ diskuse: co se podařilo dojednat, navrhnout, naplánovat, jaké otázky zůstaly otevřené, jak to dotáhnete

+ diskuse k celému tématu – co z toho vyplynulo, jak vás obohatily ostatní svými návrhy, co s tím dál budete dělat

+ diskuse o aplikaci probíraného tématu v reálné situaci posluchačů



## 4. téma Budoucí stav 1. blok text

Související metodika:

- Zpracování vize a plánu rozvoje sociálních služeb
- Standardy kvality sociálních služeb – standard č. 1.

K tématu bude proveden Seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem souvisejících metodik. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodik.

### Cíl

Je důležité, aby si posluchači vyjasnili, jaká je jejich představa o tom, čeho chtějí v procesu komunitního plánování dosáhnout. Tuto společnou představu je dobré popsat jako jednoduché výstižné vyjádření v podobě poslání a vize.

Poslání a vize jsou praktická a viditelná vyjádření toho, čeho chtějí jednotliví účastníci komunitního plánování společně dosáhnout.

Na tomto místě nechá lektor postupně jednotlivé posluchače vyjádřit vlastní postoje, proč se zapojují do procesu komunitního plánování.

Poslání a vize musí být zasazeny do rámce již platných národních (krajských obecních) priorit a vycházejí z hodnot jednotlivých účastníků a společných dohod o těchto hodnotách. Formulaci poslání a vize je vhodné provést na začátku procesu komunitního plánování a opakovaně se k nim vracet.

### Poslání

Poslání komunitního plánování vysvětluje, proč vůbec rozvoj služeb plánujeme, proč právě metodou komunitního plánování, jaké hodnoty tím chceme naplnit; je to základní dohoda, „společenská smlouva“ mezi účastníky komunitního plánování.

Poslání je krátké, ale výstižné prohlášení o smyslu existence, o tom, čeho se snažíme dosáhnout, o hodnotách, na nichž stavíme.

Vyjasněné a dobře formulované poslání je základním vodítkem při rozhodování o dlouhodobých cílech a strategiích jejich dosažení.

Účastníci komunitního plánování by se vedle přípravy svého poslání měli věnovat i formulaci vize a hodnot, které vyznávají v sociálních službách.

Účastníci by při přípravě svého poslání měli vzít v úvahu i hodnoty a principy, které jsou obsaženy ve standardech kvality sociálních služeb a veřejné závazky jednotlivých poskytovatelů služeb v území (poslání, cíle, cílová skupina, principy). Z poslání by mělo být zřejmé „kým jsme“, „o co se snažíme“ a „jak toho dosahujeme“.

### Přínos poslání

Zajišťuje jednoznačné chápání smyslu a záměrů komunitního plánování.

Poskytuje oporu při rozhodování o využití zdrojů (lidí, peněz, času...) a usnadňuje rozhodování o dílčích cílech.

Spoluvytváří klima a kulturu komunitního plánování.

Slouží jako záchytný bod pro jednotlivce, kteří se tak mohou ztotožnit se smyslem a záměry komunitního plánování.

### Vize

Vize – jak bude vypadat systém, struktura, návaznost, řízení, financování sociálních služeb v dané lokalitě až to bude takové, jaké bychom to chtěli mít. Vize udávají směr, kterým se ubírá celé komunitní plánování.

Vypracování formulace vize je prvním krokem, který základní/řídící skupina musí vypracovat. Vize je nezbytná pro úspěšné uplatnění poslání a úspěch plánování.

Charakteristika vize:

- Hledí do budoucnosti
- Její definice je krátká
- Je srozumitelná pro každého
- Popisuje neměnný stav

Vize odpovídá na otázku „Jaké sociální služby v našem městě chceme mít?“, případně „Jak je chceme kolem sebe vidět za několik let?“

## Vedení diskuse o poslání a vizi

Diskusi nejlépe řídí zkušený facilitátor.

Diskusi je třeba pravidelně opakovat a také pravidelně hodnotit, jak jsou poslání a vize logicky provázané s prioritami.

## Vytváření poslání a vize

Při přípravě komunitního plánování si zajistíme položíme otázku: Od čeho se má naše poslání odvíjet? Vždyť v oblasti sociálních služeb je tolik potřeb, tolik problémů k řešení. Zde můžeme stanovit několik faktorů, které ovlivňují tvorbu poslání:

- historie sociálních služeb – sociální služby ať již na úrovni národní, krajské či místní mají svou historii, cíle, úspěchy či neúspěchy. Jakékoliv úvahy o možných změnách systému sociálních služeb by měly být poměřovány tím, čím sociální služby již ve své minulosti prošly.
- současné preference – sociální služby mají někdy sklon uspokojovat potřeby určité části společnosti. Poskytovatelé aby vyhověli těmto potřebám, jsou někdy ochotni potlačit zájmy a potřeby uživatelů a preferují vlastní zájmy. To však může vést k tomu, že se zabývají činnostmi, které plně neodpovídají potřebám uživatelů.
- prostředí, ve kterém sociální služby působí (místní specifika a jedinečnost) – při tvorbě poslání musíme mít toto stále na paměti a vztahovat se k místní jedinečnosti.
- zdroje, které má základní skupina k dispozici – zdroji jsou v tomto významu myšlení lidé a jejich znalosti, dovednosti i časové možnosti, peníze, materiální zabezpečení apod. Poslání by vždy mělo být provázáno s tím, co je skutečně v možnostech základní skupiny, místní komunity.

## Priority

Priority vymezují (určují) oblasti, témata, problémy, jimiž se budeme zabývat v daném cyklu plánovacího procesu, a které se objeví v plánu rozvoje sociálních služeb. Stanovují základní směry, které pak naplňujeme opatřeními a aktivitami.

Priority tvoří hierarchii. Nejvýše stojí národní priority, které jsou specifikovány v krajských prioritách a ty jsou dále konkretizovány v prioritách obcí a regionů daného kraje.

Priority na místní úrovni

- rozpracovávají jak konkrétně a s respektem k místním podmínkám budou naplňovány priority národní a krajské
- zohledňují poslání a principy komunitního plánování,
- míří k naplnění vize

Poslání, vize a priority nesmí být vzájemně v rozporu.

Literatura:

Bárta, J.: Strategické plánování pro neziskové organizace – Jak rozhodovat o budoucnosti vaší organizace. NROS

Rektořík, J. a kolektiv: Organizace neziskového sektoru – Základy ekonomiky, teorie řízení. EKOPRESS. ISBN 80-86119-41-6

## 4. téma Budoucí stav 2. blok text

### Jak vypadají sociální služby ve vašem městě nyní

#### Cíl

Vyjádřit současný stav jinými komunikačními kanály než slovy.

Zamyslet se nad sociálními službami ve městě – jak vypadají:

- jaké jsou vztahy mezi jednotlivými stranami (U, P, Z),
- jaké mezi poskytovateli samotnými,
- jaké je postavení uživatelů,
- co služby ovlivňuje, co je posunuje a co naopak brzdí.

#### Zadání cvičení

Posluchači se rozdělí do základních skupin. Každá základní skupina dostane za úkol nakreslit vlastní představu sociálních služeb v jejich městě a to tak, jak je oni vidí. Jde o to vyjádřit se kresbou. Posluchači smí pouze kreslit, nesmí psát. Mohou využít různých symbolů a symboliky.

#### Samostatná práce

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol. Výstupy zaznamenávají na velký papír.

#### Prezentace a diskuse

Každá základní skupina pověsí svoji prezentaci a nechá nejprve ostatní posluchače podle kresby interpretovat sociální služby v jejich městě. Potom prezentuje – vysvětlí výsledky své práce.

Po prezentaci následuje diskuse všech (dotazy, připomínky, nápady, reflexe)

## **4. téma Budoucí stav 3. blok text**

### **Jak budou vypadat sociální služby ve vašem městě za 5 – 10 let**

#### **Cíl**

Zamyslet se nad sociálními službami ve městě – jak vypadají za 5 – 10 let: co se změnilo a proč, co to způsobilo?

#### **Zadání**

Posluchači se rozdělí do základních skupin. Každá základní skupina dostane za úkol nakreslit vlastní představu sociálních služeb v jejich městě za 5 – 10 let. Jde o to vyjádřit se kresbou. Posluchači smí pouze kreslit, nesmí psát. Mohou využít různých symbolů a symboliky.

#### **Samostatná práce**

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol. Výstupy zaznamenávají na velký papír.

#### **Prezentace a diskuse**

Každá základní skupina pověsí svoji prezentaci a nechá nejprve ostatní podle kresby interpretovat sociální služby v jejich městě. Potom prezentuje – vysvětlí výsledky své práce. Po prezentaci následuje diskuse všech (dotazy, připomínky, nápady, reflexe).

## 4. téma Budoucí stav 4. blok text

### Priority komunitního plánování

#### Cíl

Naučit se stanovovat priority, tzn. vybírat z mnoha potřeb. Vycházet z principů komunitního plánování města a vyzkoušet si vzájemně se domlouvat a shodnout.

#### Zadání

Posluchači se rozdělí do základních skupin. Každá základní skupina formuluje priority, které vycházejí z vize, jež formulovala v předchozím cvičení. Posluchači vizi nejenom nakreslili, ale při prezentaci vysvětlovali, obhajovali, diskutovali s ostatními.

#### Samostatná práce

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol. Výstupy zaznamenávají na velký papír.

#### Prezentace a diskuse

Každá základní skupina prezentuje výsledky své práce.

Po prezentaci následuje diskuse všech (dotazy, připomínky, nápady, reflexe).

Pokud je třeba, lektori připomínají národní a krajské priority, případně další závazné dokumenty, které je nutno dodržovat, např. Zákon o sociálních službách, Bílou knihu v sociálních službách.

## 5. téma Definice, 1. blok text

Související metodiky:

- Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách
- Souhrnná metodika
- Komunitní plánování věc veřejná (MPSV, Praha)
- Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb (MPSV, Praha)

K tématu bude proveden seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem souvisejících metodik. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodik a diskusi o aplikaci probíraného tématu v reálné situaci posluchačů.

*Metodické doporučení*

*Doporučujeme toto téma zařazovat na začátek celého vzdělávacího programu.*

*Pro vysvětlení podmínek absolvování viz také 12. téma Obhajoby.*

### **Sociální služby**

#### **Cíl**

Seznámit posluchače se základními pojmy sociálních služeb. Dále vysvětlit základní druhy a formy sociálních služeb. Objasnit pojem plánování sociálních služeb a jeho smysl a úlohu v systému sociálních služeb.

#### **Vymezení některých pojmů**

Sociální služba

Nepříznivá sociální situace

Dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav

Nepříznivý zdravotní stav

Přirozené sociální prostředí

Plán rozvoje sociálních služeb

#### **Základní druhy a formy sociálních služeb**

Sociální služby zahrnují:

- Služby sociální péče,
- Služby sociální prevence,
- Sociální poradenství,
- Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče,
- Sociální rehabilitaci.

#### **Formy poskytování sociálních služeb**

Sociální služby se podle své povahy poskytují v přirozeném sociálním prostředí osob nebo v zařízeních sociálních služeb k tomuto účelu zřízených, popřípadě i mimo přirozené sociální prostředí osob a zařízení.

Pro poskytování sociálních služeb se zřizují zejména tato zařízení sociálních služeb:

- Centra denních služeb,
- Denní stacionáře,
- Týdenní stacionáře,
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením,

- Domovy pro seniory,
- Domovy pro osoby s chronickou duševní nemocí nebo se závislostí na návykových látkách,
- Chráněné bydlení,
- Azylové domy,
- Domy na půl cesty,
- Zařízení pro krizovou pomoc,
- Nízkoprahová denní centra,
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- Noclehárny,
- Terapeutické komunity,
- Sociální poradny.

Kombinací zařízení sociálních služeb lze zřizovat mezigenerační a integrační centra.

Sociální služby se poskytují jako služby pobytové nebo terénní. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb; tyto služby se poskytují jako služby týdenní nebo dlouhodobé. Za dlouhodobý pobyt se považuje pobyt delší než 3 měsíce. Služby lze poskytovat též na přechodnou dobu.

### **Základní činnosti při poskytování sociálních služeb**

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:

- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- Poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení,
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- Poradenství,
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- Sociálně terapeutické činnosti,
- Pomoc při prosazování práv a zájmů,
- Telefonická krizová pomoc.

### **Přínosy plánování sociálních služeb**

#### **Efektivní zvyšování dostupnosti sociálních služeb na místní úrovni**

Specifické místní demografické a ekonomické podmínky každé obce, města nebo mikroregionu určují, jaké služby jsou v místě potřebné a jaké služby je možné z dostupných finančních zdrojů zajistit.

Při plánování jsou zohledňovány tyto místní podmínky v maximální míře, a to zejména tím, že základem komunitního plánování je proces aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů. Proto je součástí komunitního plánování práce na

- zpracování popisu sociální situace daného území
- analýze potřeb lidí na daném území,
- širokém zapojení veřejnosti v celém procesu plánování,
- analýze finančních toků v sociálních službách na místní úrovni.



Tento přístup zaručuje, že rozvoj sociálních služeb je řízen nejen potřebami a přáním uživatelů nebo poskytovatelů, ale také možnostmi obce a poskytovatelů financovat systém sociálních služeb.

### **Hospodárné využívání finančních prostředků v systému sociálních služeb**

Finanční prostředky jsou díky systému plánování určeny jen na ty služby, které jsou potřebné. K určení potřebností služeb slouží:

- analýza potřeb,
- zjištěné kapacity poskytovatelů služeb,
- stanovení priorit.

### **Transparentní a srozumitelné využívání finančních prostředků v systému sociálních služeb**

Zapojení zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů a široké veřejnosti do plánování způsobu, jakým budou využity finanční prostředky, posiluje transparentnost rozhodování. Jde zejména o to, že se účastníci procesu komunitního plánování v průběhu plánování dozvídají nejen o alokaci prostředků, ale zejména jsou schopni se účinně a podloženě podílet na rozhodování o nich.

### **Pružná reakce na změny potřeb na místní úrovni**

Průběžným monitorováním naplňování stanovených priorit i jednotlivých opatření, pravidelnou a důslednou aktualizací plánu sociálních služeb a cyklickým opakováním procesu plánování dochází k zachycení změn, které se v mezidobí objevily, a je tak možné na ně reagovat.

### **Přínosy plynoucí ze zapojení veřejnosti**

Podstatou procesu komunitního plánování je široké zapojení veřejnosti, jehož přínosy jsou pragmatické, ekonomické i sociálně-politické.

## **Sociální politika**

### **Zákon o sociálních službách**

Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách upravuje plánování v následujících rysech.

Text zákona doporučujeme prostudovat!

Zde vybíráme:

#### **Národní priority**

§2 (2) Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

#### **Proces plánování**

§3 h) Procesem plánování se míní proces aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů.

#### **Obsah plánu rozvoje sociálních služeb**

§3 h) Popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob

sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

### **Povinnosti**

#### **§94 Obec**

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.

#### **§95 Kraj**

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- e) sleduje a vyhodnocuje plnění plánů rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou sociální služby poskytovány,
- f) informuje ministerstvo o plnění plánů rozvoje sociálních služeb.

### **Národní plán sociálního začleňování**

Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004 – 2006 v ČR  
(<http://www.mpsv.cz/clanek.php?lg=1&id=1098>).

### **Bílá kniha v sociálních službách a návrh zákona o sociálních službách**

Definuje základní principy transformace sociální politiky ČR, které se nyní odrážejí např. ve znění zákona o sociálních službách. Jsou to zásady, které vycházejí z evropského pojetí sociální politiky a jsou také podstatou komunitního plánování:

Sociální služby jako veřejné služby jsou mimo jiné předmětem reformy veřejné správy. Proto zákon o sociálních službách zadává MPSV ve spolupráci s ministerstvem vnitra při optimalizaci dostupnosti místních veřejných služeb.

### **Sociální politika na úrovni obce a kraje**

V současné době obce a kraje mají ve svých samostatných působnostech též rozvoj sociálních služeb, jak se uvádí především v zákonech o obcích (č.128/2000 Sb.) a o krajích (č. 129/2000 Sb.), v zákoně o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení (č. 114/1988 Sb.) a v zákoně o sociálních službách (108/2006 Sb.).

## **Přínos plánování sociálních služeb pro obec**

V obci jsou dosažitelné takové služby, které lidé skutečně potřebují.

System sociálních služeb odpovídá zjištěným potřebám a je schopen průběžně reagovat na změny.

Finanční prostředky jsou vynakládány efektivněji.

Radnice je občany vnímána jako partner, zvyšuje se identifikace veřejnosti s obcí.

Veřejnost lépe přijímá jednotlivé kroky i konečná rozhodnutí.

## **Základní fáze komunitního plánování**

Jednotlivými fázemi zhruba popisujeme posloupnost témat komunitního plánování.

Uvedené doby trvání jednotlivých fází jsou odvozené z praxe, jsou však orientační a jejich skutečná délka závisí na konkrétních místních podmínkách.

### **Příprava**

10 – 12 měsíců, do harmonogramu se promítne:

Základní skupina, struktura komunitního plánování

Rozvaha o organizaci práce, lidí, informací, komunikace, pravidel

Vzdělávání, informace

Politická podpora

Rozvaha o zdrojích lidských, materiálních a finančních

### **I. Fáze „kde jsme“ 6 – 8 měsíců**

Sociální charakteristika obce

Jaké potřeby mají lidé v naší obci (regionu, kraji)

Jaké služby v obci jsou (jak vypadají a fungují, komu se poskytují)

Jaké potřeby lidí služby skutečně uspokojují.

### **II. Fáze „kam chceme“ 6 – 8 měsíců**

Společná vize přiměřeného systému služeb

Dlouhodobý výhled – vize

Poslání a priority

Všichni musí mít šanci na zlepšení

Konzultační schéma

### **III. Fáze „jak tam“ 6 – 8 měsíců**

Plán rozvoje sociálních služeb včetně opatření a aktivit

Postup nezbytných změn rozvoje a útlumu

Kritéria úspěchu

Spolupráce s okolím, krajem a státem

Kritéria kvality

Literatura:

Zákon o sociálních službách.

Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. MPSV 2004.

Komunitní plánování věc veřejná. MPSV.

Komunitní plánování jako součást reformy sociálních služeb. MPSV.

## 6. téma Postup, plán 1. blok text

Související metodiky:

- Zpracování vize a plánu rozvoje sociálních služeb
- Vyhodnocování efektivity plánu sociálních služeb

K tématu bude proveden seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem souvisejících metodik. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodik a diskusi o aplikaci probíraného tématu v reálné situaci posluchačů.

### Cyklus komunitního plánování a jeho řízení

#### Cíl

Posluchači porozumí procesu řízení.

Dozví se jak minimalizovat rizika a organizovat správně kontrolní porady.

#### Cyklus

Průběh komunitního plánování je svou povahou cyklickým procesem, který nikdy nekončí, po určité době se opět dostává na začátek. Nachází se sice opět na začátku, ale jakoby o patro výše.

Komunitní plánování má definovaný začátek a cíle, které je potřebné splnit, aby byl cyklus dokončen. V kontextu komunitního plánování můžeme cyklem rozumět harmonogram průběhu komunitního plánování (základní/řídící skupiny, pracovní skupiny) na určité časové období (na rok apod.), nebo samotný plán rozvoje sociálních služeb (střednědobý plán rozvoje sociálních služeb).

Existují čtyři typické znaky řízení komunitního plánování:

- cíle (opatření) formulované ve třech rovinách: kvalita provedení, čas a rozpočet,
- jedinečnost - provádí se pouze jednou, nikdy není stejný a je dočasný,
- definovaný začátek a konec,
- zahrnutí různorodých zdrojů.

Proces by měl být pod kontrolou základní skupiny resp. řídící skupiny ve spolupráci s koordinátorem.

#### Identifikace

Komunitní plánování má přirozený vývojový cyklus. Začíná identifikací, kdy se rozhodne o prvotním poslání a zaměření priorit na určitou oblast realizace a určité uživatele. Toto rozhodnutí vychází z priorit, které stanovuje zákon, vláda, kraj a další. V této fázi jsou určité omezené zdroje věnovány na přípravu koncepce, což je obvykle dokument na 1 – 2 stránky, v němž je nastíněn účel, příjemci, pravděpodobné náklady a určité zvážení rizik.

#### Schválení záměru

Koncepční dokument je podkladem k posouzení potřebnosti a případnému poskytnutí odpovídajících prostředků pro vypracování podrobnějšího harmonogramu. Tuto fázi označujeme termínem schválení záměru. Následně je ustavena základní skupina.

#### Harmonogram a posouzení

Základní skupina na základě dosaženého vzdělání a průběžných analýz zkušeností a současného stavu udá směr další práce.

V této fázi je připraven Harmonogram

Tým by měl prokázat otevřenost v myšlení, která dovolí provést změny v zaměření oproti původní koncepci tam, kde je to podle provedených analýz nutné.

## **Schválení**

Harmonogram je poté předložen ke schválení příslušné organizaci, což je vlastně její příslib, že jej podpoří ze svých zdrojů.

Poté následuje určení, kdo bude řídit a vést práci, a to pak vede k samotné realizaci. Ta je obvykle založená na pracovních plánech, podrobných rozpočtech a zadáních pro určené pracovníky a skupiny.

## **Fáze**

Všechny tyto složky tvoří součást harmonogramu na určité období a často jsou definitivně zpracovány až koncem přípravné fáze.

Během realizace harmonogramu probíhá častý monitoring vývoje vzhledem ke stanoveným ukazatelům, a průběžné revize.

Zainteresované skupiny jsou o vývoji projektu informovány prostřednictvím pravidelných zpráv.

## **Ukončení**

Ukončení představuje konec aktivit vedoucích k dosažení cílů projektu a je spojeno se zprávou, která komentuje splnění účelu, jeho dopad.

## **Vyhodnocení**

Tato fáze znamená také začátek konečného vyhodnocení jak dosažených výstupů, tak procesu realizace harmonogramu.

Výsledkem těchto posledních dvou fází mohou být úpravy, které následně povedou k identifikaci dalších opatření.

## **Učení se**

Doporučuje se, během celého cyklu klást důraz na proces reflexe, „učení se“ v průběhu realizace.

Proces učení umožní upravit aktivity, ukazatele a znovu posoudit rizika.

Pomůže lépe se zaměřit na úspěšné dosažení cílů.

## **Proces řízení**

Řízení projektu vyžaduje pět odlišných manažerských činností:

- Definování – stanovení cílů a vymezení skupin.
- Plánování – naplánování, jak tým splní trojitý cíl, tj. kvalitu, čas a finanční rozpočet.
- Řízení – uplatnění manažerského stylu s cílem využít všechny lidské zdroje tak, aby byla práce vykonána efektivně a včas.
- Monitorování – kontrola stavu a postupu prací včetně korekce odchylek od plánu.
- Ukončení – odsouhlasení splnění cílů, ověření, že hotový úkol odpovídá zadání.

Plánovací činnosti jsou pro řízení projektu rozhodující. Plány jsou simulací projektu, protože obsahují písemný a grafický popis toho, jak budou splněny parametry trojího cíle. Projektové plány jsou ve skutečnosti tři: jeden pro rozsah provedení (hierarchická struktura činností), jeden pro harmonogram času (síťový graf, seznam milníků nebo úsečkový graf) a jeden pro rozsah nákladů (finanční rozpočet).

## Efektivní harmonogram

má následující vlastnosti:

- Identifikuje vše, co je zapotřebí k úspěšnému dokončení.
- Obsahuje harmonogram pro načasování úkolů a souvisejících milníků.
- Definuje potřebné zdroje se zárukou jejich dostupnosti v patřičnou dobu a zohledňuje nasazení těchto zdrojů a jejich řízení.
- Obsahuje rozpočet nákladů pro každý úkol.
- Obsahuje odpovídající rezervu pro nepředvídatelné události.
- Je věrohodný jak pro předpokládané realizátory, tak pro management.

### Definice cílů (opatření)

Definice cílů musí popisovat, co má být uděláno. Měla by obsahovat všechny specifikace, které budou použity. Měla by určovat měřitelná, hmotná a ověřitelná přijímací kritéria, aby nevznikly pochybnosti, zda konečný výstup je skutečně přijatelný.

Každý cíl (opatření) musí splňovat další podmínky, ať je určen nám nebo někomu dalšímu. Mnoho cílů ztroskotá již v okamžiku, kdy byly nesprávně zadány. Přesvědčte se proto, že váš úkol je „SMART“:

- Specifikovaný – je dostatečně přiměřeně a jasně popsáno, co se má udělat, jsou jasné odpovědnosti i pravomoci k danému cíli.
- Měřitelný – je zadán tak, aby bylo možné jednoznačně rozhodnout, zda je splnitelný.
- Akceptovaný – zda ten, kdo jej bude plnit, je dostatečně motivován k jeho splnění, má o něj zájem.
- Reálný – je v silách dotyčného jej splnit (čas, podmínky, kvalifikace, informace...).
- Termínovaný – je určen termín, dokdy má být úkol splněn.

Pokud si nejste jisti, přemýšlejte o vhodnější formulaci i vedlejších opatřeních, která tyto parametry zajistí. Zmenší se počet nedorozumění, sníží se počet nedodělaných aktivit z důvodů takzvaných „objektivních“ příčin.

Každé opatření nebo aktivita by měly být dostatečně malé na to, aby bylo možné odhadnout náklady na jejich provedení a zároveň dostatečně velké na to, aby reprezentovaly měřitelnou a významnou část celé práce.

Při přípravě hierarchie aktivit je třeba promyslet všechny vazby a souvislosti. Časová dimenze je pak seřadí tak, že mezi nimi lze identifikovat logickou časovou návaznost. Takové časové plánování se obecně dá provést třemi metodami: úsečkovými diagramy, milníky a síťovými grafy.

Pro uskutečnění činností jsou nezbytné jak lidské, tak materiální zdroje. Pro každé opatření nebo aktivitu lze na základě zdrojů, které jim budou přiděleny, a termínů, na které jsou naplánovány, vytvořit rozpočet.

Ti, kteří budou harmonogram realizovat, budou mít definovány „balíky“ prací svázané s časovými termíny a rozpočty.

### Milníky

Milníky jsou nazývány klíčové události, jejichž časový plán je zaznamenán na kalendářním úsečkovém diagramu. Za klíčové jsou označovány události, které musí být před dalším postupem schváleny a jsou snadno ověřitelné.

### Síťové grafy

Síťový graf je grafické zobrazení spojující navzájem projektové činnosti a události v jejich vzájemné závislosti. Mezi nejběžnější síťové grafy patří uzlově orientovaný graf logického sledu činností a hranově orientovaný síťový graf.

Síťové grafy jsou doporučenými postupy plánování časové dimenze pro jakýkoli projekt. U každé činnosti vymezují předcházející podmínky a následující omezení.

## **Odhad času**

Časový plán vyžaduje znalost (nebo odhad) doby trvání činností. A protože cykly jsou jedinečné, jsou také odhady času nutně nepřesné. Tento problém se řeší pomocí tří časových odhadů pro každou činnost:

Nejpravděpodobnější doba trvání, které by bylo dosaženo za předpokladu, že při realizaci dojde pouze k očekávaným problémům a práce budou realizovány podle převládajícího očekávání. Teoreticky by bylo možné této doby nejčastěji dosáhnout, jestliže by se daná činnost několikrát opakovala.

Optimistická doba trvání, tj. nejkratší doba, které by bylo možné dosáhnout za předpokladu, že při realizaci nenastanou žádné potíže a veškeré práce budou probíhat plynule.

Pesimistická doba trvání, tj. doba, které by bylo dosaženo, jestliže by se vyskytlo mnoho neočekávaných překážek a problémů, které by bylo nutné v souvislosti s danou činností řešit.

## **Rizika**

K úspěšnému plánování a řízení patří i předvídání, monitorování a omezování důsledků rizikových událostí. Plán rizik by měl určovat, jaká preventivní opatření je nutné uskutečnit, aby se předešlo výskytu rizikových událostí nebo se alespoň omezilo jejich negativní působení.

Mezi plánování rizik patří:

- odstranění příčin vzniku možných rizikových událostí,
- omezení negativních důsledků vzniku rizikových událostí, vytváření povědomí hrozícího nebezpečí vzniku rizikových událostí, příprava na možné důsledky plynoucí z nastalých rizikových událostí, zpracování rizikových scénářů.

## **Literatura**

Bruce, A; Langdon, K.: Řízení projektu. Slovarty, s.r.o. 2003.

Fiala, P.: Projektové řízení – modely, metody, analýzy. Profesional Publishing 2004.

## **6. téma Postup, plán 2. blok text**

### **SMART formulace cíle.**

#### **Cíl**

Naučit posluchače formulovat cíle, aby vyhovovaly principům SMART.

Obsah:

#### **Zadání cvičení**

Posluchači se rozdělí. Každá základní skupina dostane za úkol formulovat jedno opatření (aktivitu) tak, aby vyhovovalo principům SMART.

#### **Samostatná práce**

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol. Výstupy zaznamenávají na velký papír.

#### **Prezentace a diskuse**

Každá základní skupina prezentuje výsledky své práce.

Po prezentaci následuje diskuse všech (dotazy, připomínky, nápady, reflexe).



## 7. téma Současný stav, 1. blok text

Související metodiky:

- Popis aktuální sociální situace
- Zjišťování zdrojů pro plánování a zajišťování sociálních služeb
- Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně kapitoly uživatelských výzkumů.

K tématu bude proveden seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem související metodiky. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodiky a diskusi o aplikaci probíraného tématu v reálné situaci posluchačů.

### SWOT analýza

#### Cíl

Vysvětlit posluchačům smysl a místo SWOT analýzy v procesu komunitního plánování a osvětlit jim základní kroky jejího používání a vyhodnocování.

#### Vysvětlení

Nelze začít s plánováním, aniž jsou přesně prozkoumány vnitřní a vnější faktory působící na účastníky a sociální služby města/regionu. Nástrojem k takovému zkoumání je SWOT analýza.

Posluchači si prostudují příslušnou metodiku, lektor vysvětlí základní smysl SWOT analýzy v procesu komunitního plánování, zdůrazní rizika – direktivní přístup některého z přítomných (to tam nepište, to už máme vyřešeno aj.), nesmělost uživatelů – facilitátor je musí povzbuzovat a vytvářet bezpečné prostředí.

### Situační analýza vnitřního a vnějšího prostředí

Smyslem situační analýzy je ujasnit si v čem je základní skupina silná, co jí naopak dělá problémy, jaké příležitosti jí nabízí vnější prostředí a na jaké hrozby a rizika si musí dávat pozor.

Existuje celá řada technik, které mohou usnadnit zmapovat situaci základní skupiny z pohledu vnitřních a vnějších sil, jež jí ovlivňují. Těmito technikami především jsou:

1. Analýza potřeb uživatelů a jejich uspokojování („gap analysis“) – pomáhá zaměřit se na potřeby uživatelů a na porovnání jejich potřeb se službami, které jim jsou určitou organizací poskytovány.
2. Analýza konkurence – obrací pozornost k organizacím, které jsou, případně by v budoucnu mohly být konkurenty.
3. Analýza výše „podpory“, která je poskytována každému uživateli služeb („value for money analysis“) – pomůže zpřehlednit kolik opravdu stojí služby.
4. SWOT analýza – představuje jakési shrnutí analýzy vnitřních a vnějších faktorů.

### SWOT analýza

SWOT je zkratka pro „Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats“ (silné stránky, slabé stránky, příležitosti a ohrožení). SWOT analýza je souhrnným výstižným popisem situace v současné době. Popisuje skutečný stav, potřebné změny, případná rizika a nastiňuje kroky nezbytné pro přeměnu slabých stránek do silných a eliminaci rizik.

#### Popis současného stavu se skládá

- z popisu vnitřního stavu systému sociálních služeb: popisuje silné a slabé stránky stávajícího stavu.

- z popisu vnějších okolností, které v současné době stav sociálních služeb ovlivňují: popisuje příležitosti a ohrožení.

Silné a slabé stránky charakterizují vybrané téma (řízení komunitního plánování, sociální služby, pracovní skupiny atd.) zevnitř. Příležitosti a hrozby vymezují vnější prostředí.

Seznam příležitostí většinou obsahuje dostupné finanční zdroje, zájem donátorů a vymezeného segmentu společnosti a s tím i související například podněty ke zlepšení dostupnosti a kvality sociálních služeb aj.

Seznam hrozeb například obsahuje hrozbu omezenosti finančních prostředků, nedostatek invencí a s tím souvisejících inovačních procesů v oblasti komunitního plánování apod.

Základní (řídící) skupina komunitního plánování, která není schopna využít metody SWOT analýzy pro tvorbu plánu sociálních služeb, nemůže vytvořit plán, který bude přesně popisovat stávající stav sociálních služeb v daném městě/regionu a nemůže ani postupně vytvářet systém služeb, který bude co nejrealněji a nejefektivněji uspokojovat potřeby uživatelů, neboť v zásadě neví, jak realizovat své poslání.

### **Vypracování SWOT analýzy v procesu komunitního plánování**

SWOT analýzu vypracovává základní/řídící skupina, nebo pracovní skupiny.

- Analýza se vždy zpracovává na konkrétní úkol nebo situaci či stav.
- SWOT analýza je nezbytným podkladem pro další postup procesu komunitního plánování, je důležité, aby se na jejím zpracování podíleli ti, kteří s ní budou dále pracovat.
- Diskusi ke SWOT analýze by měl vést zkušený facilitátor. SWOT analýzu zveřejněte, můžete ji také konzultovat s občany.

Literatura

Rektořík, J. a kolektiv: Organizace neziskového sektoru – základy ekonomiky, teorie a řízení. EKOPRESS 2001.

## **7. téma Současný stav, 2. blok text**

### **SWOT sociálních služeb.**

#### **Cíl**

Naučit posluchače používat SWOT analýzu jako nástroje pro rozhodování, stanovení generální strategie pro jednotlivé základní skupiny se zohledněním odlišností jednotlivých obcí a měst, ve kterých budou pracovat.

#### **Zadání cvičení**

Posluchači se rozdělí do základních skupin. Pokusí se nalézt a popsat pomocí SWOT analýzy silné a slabé stránky a prostředí, ve kterém bude komunitní plánování probíhat.

#### **Samostatná práce**

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol. Výstupy zaznamenávají na velký papír.

#### **Prezentace a diskuse**

Každá základní skupina prezentuje výsledky své práce.

Po prezentaci následuje diskuse všech (dotazy, připomínky, nápady, reflexe).

## 7. téma Současný stav, 3. blok text

### Informace, data a výzkumy

Výklad: Cílem je podat základní informace a poskytnout systematicky uspořádaný nástroj k tak složitému procesu, jako je shromažďování dat, jejich zpracování a interpretace (vysvětlení).

Záměrem je usnadnit posluchačům komunikaci s odborníky v oblasti výzkumů při zadávání úkolů specialistům. Dále pomůže nahlédnout do procesu sběru dat v rámci procesu plánování sociálních služeb. Získat představu o tom, co lze od sběru dat očekávat a k čemu ho využít. Metodika se výhradně zaměřuje na zjišťování potřeb uživatelů a ne veřejnosti.

Významnou součástí procesu plánování sociálních služeb je zjišťování potřeb uživatelů, eventuálně potenciálních uživatelů. To lze dělat profesionálními výzkumy, data, která takto získáme, jsou „statisticky významná“ a podávají nám dobré informace o velkém vzorku populace (pokud jsme výzkum dobře zadali). Realizace takového průzkumu je poměrně náročná, vyžaduje kvalitní přípravu zadání, úspěšné vyjednávání se zpracovatelem i poměrně nemalé finanční prostředky. Je žádoucí velmi dobře uvážit, v které fázi procesu plánování sociálních služeb takovýto profesionální výzkum použijeme a jaké otázky si s jeho pomocí zodpovíme. Takovéto výzkumy však nejsou jediným možným nástrojem zjišťování přání a potřeb uživatelů.

### Teoretická a metodická příprava sběru informací

- Vytýčení problému
  - v našem případě např. zjištění potřeb uživatelů sociálních služeb apod.
- Předběžná teoreticko-empirická analýza problému:
  - studium odborné literatury, dokumentace (výsledky SWOT analýzy, poskytovatelů, hodnocení služeb od uživatelů aj.)
  - konzultace s odborníky
  - průzkum a sondáž jevu v terénu
- Formulace hypotéz (spolupráce s odborníky):
  - využívá a shrnuje dosud známé poznání
  - formuluje předběžnou domněnku
- Vymezení předmětu zájmu a vypracování koncepce (spolupráce s odborníky):
  - určení a definování zkoumaného jevu
  - určení výběrového souboru
  - výběr metod a technik
  - vyhledání (výzkumných) spolupracovníků
  - určení časového termínu na sběr dat v terénu
  - zabezpečení finančních prostředků
- Vypracování metodického projektu sběru dat, jeho oponování a ověření v rámci „předvýzkumu“ (spolupráce s odborníky).
- Organizační zabezpečení akce:
  - získání spolupracovníků
  - zabezpečení pomůcek

### Získávání empirických dat, případně studium statistických a jiných materiálů

- Jednotná instruktáž pracovníků (odborníci):

- školení spolupracovníků (terénních pracovníků aj.)
- písemné pokyny
- Rozdělení spolupracovníků a jejich odchod na jednotlivá místa šetření – sběru dat.
- Průběžná kontrola
  - práce týmu a ověřování poznávací hodnoty (pravdivosti) získaných empirických dat (informací) – spolupráce s odborníky
- Soustředění materiálu
  - vyplněných dotazníků, formulářů... na místo jeho zpracování. Soustředění postřehů a informací z práce pracovníků.

## Zpracování empirického materiálu

- Studium a hodnocení materiálu, vyloučení neúplných nebo jinak závadných materiálů (dotazníků, záznamů apod.) – odborníci.
- Popis zkoumaných jevů a jejich vztahů (spolupráce s odborníky):
  - po stránce kvalitativní
  - po stránce kvantitativní
- Postupná analýza získaného materiálu (spolupráce s odborníky).
- Formulování závěrů výzkumu, rozbor zkoumaného problému (spolupráce s odborníky).
- Praktická aplikace získaných poznatků.
- Praktická prověření hodnoty a míry aplikace poznatků do plánování sociálních služeb.
- Propagace pro veřejnost a využití nových poznatků v systému sociálních služeb obce.
- Praktická aplikace získaných poznatků se uskutečňuje v úzké spolupráci s příslušnými společenskými orgány nebo zadávajícími institucemi (zastupitelstvo města, kraj).

## Specifika komunitního plánování

Velkým přínosem komunitního plánování je právě to, že je uživatelům (včetně potenciálních uživatelů) dopřáno sluchu, že jsou jejich potřeby, názory a zájmy brány vážně a že se s nimi od počátku počítá. Aby byl tento základní princip plánování sociálních služeb naplněn, nestačí zrealizovat jeden výzkum přání a potřeb, ani několik takových výzkumů.

Poskytovatelé a zadavatelé – jakožto profesionálové se specifickou zodpovědností vůči uživatelům – musí průběžně vytvářet příležitosti a bezpečné a podnětné podmínky k tomu, aby uživatelé mohli své potřeby a zájmy pojmenovat a vyjádřit. Uživatelé, zapojení aktivně do procesů plánování sociálních služeb, by se měli starat o to, aby zapojovali další uživatele a přenášeli k nim svou zkušenost s tím, že je možné a smysluplné aktivně se zapojovat do procesu plánování, nebo přinejmenším sdělovat svá přání a potřeby.

### Příklad

Jedním z příkladů, jak se dostat k přáním a potřebám uživatelů, je kvalitativní průzkum přání a potřeb, který byl pilotně realizován v rámci procesů plánování sociálních služeb v okrese Písek (2000 – 2003). Autoři koncepce tohoto průzkumu sestavili seznam 5 základních otázek, které potom skupina dotazovatelů pokládala vybranému vzorku obyvatel v poměrně neformálních, uvolněných rozhovorech, během nichž ale dotazovatelé nepouštěli své otázky ze zřetele. Pět základních otázek:

- Co potřebujete, aby se vám lépe žilo?
- S čím z toho by vám měl někdo pomoci?
- Kdo by vám s tím měl pomoci?
- Proč by vám s tím měl pomáhat?
- Jak by tato pomoc měla vypadat?

Na první pohled je zřejmé, že otázky jsou velmi otevřené a že lze očekávat odpovědi, které vůbec nesouvisejí se sociálními službami. To byl záměr autorů, neboť vycházeli z předpokladu, že lidé v tíživé životní situaci nepotřebují žádné zvnějšku dané mantinely a koncepce, ale naopak potřebují volnost k tomu, aby popsali, jak svou situaci vnímají, chápou, hodnotí a jaké potřeby v ní pociťují. Měli by dostat prostor tyto potřeby identifikovat a výstižně popsat, aniž by se museli prvotně vztahovat k existujícímu systému sociálních služeb. Teprve lidé zajišťující sociální služby (zadavatelé, poskytovatelé) by měli pomoci nalézt na vyjádřené potřeby adekvátní službu (popř. uvažovat o individuální kombinaci částečného využívání různých služeb či o vytvoření služby zcela nové), resp. rozlišit, zda může danému člověku pomoci sociální služba nebo potřebuje pomoc jinou.

Zkušenost s pilotním ověřováním tohoto druhu průzkumu ukázala, že i takto „volně pojatý“ průzkum, během něhož bylo provedeno asi 60 rozhovorů, přinesl smysluplná a významná zjištění. Ukázalo se, stručně řečeno, že ač lidé potřebují mnoho věcí k tomu, aby se jim lépe žilo, u značné části z nich přirozeně počítají s tím, že se o to musejí postarat sami. Se záležitostmi, s nimiž by potřebovali pomoci, očekávají pomoc primárně od svých nejbližších. Tam, kde čekají pomoc od obce či státu, si nejčastěji říkali o různé druhy poradenství a asistence v domácím prostředí.

### *Literatura*

Bauman, Z.: Myslet sociologicky, Netradiční uvedení do sociologie. Slon, Praha 1996.

Disman, M.: Jak se vyrábí sociologická znalost. Karolinum, Praha 1993.

Kardiak, M., Milly, S.: Sociologický výzkum. Bratislava 1971.

Petrusek, M.: Teorie a metoda v moderní sociologii. Karolinum, Praha 1993.

Schneider, M., Koudelka, F.: Úvod do základů sociologických výzkumů. Vydavatelství Univerzity Palackého v Olomouci, Olomouc 1993.

Metodiky pro plánování sociálních služeb v ČR – metodika zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně metodiky uživatelských výzkumů (zkoumání vedená uživateli).

## 8. téma Veřejnost 1. blok text

Související metodiky:

- Informování a zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb.

K tématu bude proveden seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem související metodiky. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodiky a diskusi o aplikaci probíraného tématu v reálné situaci posluchačů.

### Cíl

Seznámit posluchače s důvody, proč zapojovat veřejnost do procesu plánování sociálních služeb, s formami a způsoby zapojování veřejnosti.

Připomenutí – kdo jsou účastníci plánování sociálních služeb.

### Veřejnost – definice

Veřejností rozumíme všechny ostatní zájemce, kterým nejsou sociální služby a jejich fungování a poskytování lhostejné a jsou schopni aktivně přispět k vytvoření plánu a jeho realizaci.

Je nutné připomenout, že každý člověk je potenciálním uživatelem sociálních služeb. Může se jím stát, překvapivě rychle, kdokoliv. Veřejnost může doplnit zcela nové náměty a potřeby, které se v pracovních strukturách neobjeví a může také podpořit přijetí změn v místním systému sociálních služeb. Veřejnost je nutné o plánovacím procesu informovat a zapojovat do něj. Zapojováním veřejnosti můžeme získat nové spolupracovníky, nápady i zdroje. Zapojení veřejnosti je základem pro transparentnost celého plánování.

### Proč zapojovat veřejnost?

#### Základní důvody

- Kvalitnější rozhodovací proces.
- Jedním z kritérií demokracie je poučené porozumění – neinformované rozhodnutí je nedemokratické.
- Veřejnost je neocenitelným a nenahraditelným zdrojem informací o sociálních službách.
- Čím více informací máme, tím lépe se můžeme rozhodovat.
- Větší podpora demokratického procesu.
- Zapojení veřejnosti naplňuje kritéria demokracie: účinná participace, poučené porozumění a zapojení (zahrnutí).
- Vyšší stupeň samosprávy.
- Občané se podílí na rozhodování, jak budou vypadat sociální služby v jejich obci.
- „O nás s námi“ x „O nás bez nás“.
- Je to zábavné.
- Zapojení veřejnosti nám umožní poznat nové lidi, získat nové zkušenosti.
- Setkání s veřejností může být uděláno kreativně, zábavně („kulturní vložky“, občerstvení, „po práci legraci“).

#### Pragmatické důvody

Získáte množství podkladních informací, námětů a připomínek, které lze bezprostředně využít pro zvýšení kvality dokumentů. Spolupráce účastníků v průběhu celého procesu plánování sociálních služeb, setkávání, diskuse a konzultace pomáhají nalézat nová, originální řešení.

Občané podrobně znají prostředí sociálních služeb a mohou tudíž předpovídat dopady navrhovaných opatření a nalézat možnosti jejich minimalizace.

Mezi občany se rovněž vždy nacházejí místní odborníci (každý expert někde bydlí), kteří mnohdy zdarma poskytují kvalifikované odborné podněty. Z tohoto hlediska je zapojení místních obyvatel i finančně výhodné.

Spolupráce s občany je možností, jak propojovat jednotlivé sféry společnosti. V případě plánu sociálních služeb jde především o propojení oblasti sociální, zdravotní, volnočasové, environmentální a ekonomické.

Zapojením veřejnosti zmírníte případné oponenty. Odpůrci se tak stávají konstruktivními, a to jim brání později dokument úplně zablokovat.

Občané, účastníci plánování sociálních služeb, se aktivněji zabývají i jeho realizací. V případě plánu sociálních služeb jde zejména o skupinu poskytovatelů těch sociálních služeb, které nejsou zřizovány obcí.

### **Ekonomické důvody**

Včasné a kvalitní zapojení veřejnosti do rozhodování v konečném důsledku zrychlí plánovací proces a ušetří prostředky, které by musely být později vynaloženy na nápravu ukvapených rozhodnutí.

Přínosem může být i zjištění, že nesouhlas veřejnosti s plánovaným záměrem je příliš velký a jeho realizace by přinesla ekonomicky neúnosné náklady.

### **Sociálně politické důvody**

Všechna rozhodnutí vedení obce jsou potenciálně konfliktní, a zárukou bezkonfliktnosti není ani pouhý soulad rozhodnutí s právními a technickými normami. Z tohoto důvodu je velkým přínosem omezení tzv. „NIMBY<sup>3</sup> syndromu“. Pokud se ve veřejnosti objevuje tzv. „NIMBY syndrom“, projevuje se to tím, že občané protestují apriori proti jakémukoli navrhovanému rozhodnutí a z iracionálních důvodů nejsou ochotni přijmout technické argumenty. V případě nezvládnutí situace může vzniknout i skupinová hysterie. „NIMBY“ tak může mít za následek odmítnutí záměru bez ohledu na jeho soulad s platnými předpisy a normami – bez ohledu na jeho správnost a prokazatelný přínos pro komunitu. Podrobné studium průvodních projevů a společenského pozadí „NIMBY syndromu“ přineslo jasný poznatek, že tento jev není vyvolán manipulací s občany, nýbrž jejich oprávněnou nedůvěrou v rozhodnutí, která nejsou dostatečným způsobem veřejně kontrolována.

Včasným a kvalitním zapojením veřejnosti získáte přirozenou cestou podporu mezi občany i zastupiteli pro svá rozhodnutí.

Pokud budete plánovat potenciálně konfliktní záměry, díky zapojení veřejnosti bude přijetí konsensu pravděpodobnější. Na druhou stranu přínosem je i zjištění, že veřejnost s plánovaným záměrem nesouhlasí.

Získáte příznivý ohlas ze strany občanů, kteří oceňují otevřenost, iniciativu a transparentnost při přípravě klíčového dokumentu sociální politiky obce. Zvýšíte tak důvěru ve vedení obce u občanů.

### **Další důvod pro zapojování veřejnosti**

Sociální služby = veřejné služby

Veřejné služby = „služby vytvořené, organizované nebo regulované orgánem veřejné správy za účelem zajištění poskytování služby způsobem, který považuje za nezbytný pro uspokojení potřeb společnosti a při respektování principu subsidiarity“ (věcný záměr zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb, 2002).

---

3 NIMBY = „Not In My Backyard“, znamená původně hlavně označení protestů lidí proti projektům, u nichž je velká pravděpodobnost, že se díky nim začnou v jejich okolí vyskytovat lidé, kteří do prostředí nezapadají.



## Zapojování veřejnosti – důvody proti

### **Vyžaduje to čas, energii účastníků a peníze**

To je pravda, ale nic není zadarmo.

### **„Ohrožení podstaty“ zastupitelské demokracie**

Příklad takového názoru:

„Postdemokracii chápu jako potlačení demokracie v důsledku pokusů různorodých sil, struktur a skupin uvnitř státu – bez demokratického mandátu – přímo určovat (nebo aspoň zásadně ovlivňovat) různé klíčové oblasti veřejného života dotýkající se občanů. Mám na mysli různé projevy NGOismu, politické korektnosti, umělého multikulturalismu, radikálního humanrightismu, agresivního ekologismu atd.“ (Lidové noviny 17. 5. 2005)

Pro komunitní plánování je dobré pochopit, že zapojení veřejnosti nenahrazuje rozhodování volených zástupců (zastupitelstva), pouze umožňuje, aby jejich rozhodování lépe odpovídalo potřebám lidí.

### **Vytvoření silných zájmových skupin (lobby)**

Pokud bereme tyto skupiny vážně a umožníme jim být partnerem, může se z nepřítele stát silný spojenec.

Proces zapojení veřejnosti se pak může stát mostem mezi „protestujícími občany“ a „politiky“.

### **Občané nebudou mít zájem**

Je pravda, že velká skupina lidí zájem mít nebude (běžná úroveň účasti občanů je 5 až 10% populace). Pět až deset procent je však mnohem více, než když se nezapojuje nikdo.

## Formy participace občanů

Vrchol	Občané si sami rozhodují o svých záležitostech
4. stupeň	Občané spolupracují se samosprávou
3. stupeň	Samospráva vysvětluje občanům
2. stupeň	Občané mohou vyjádřit své námítky
1. stupeň	Samospráva informuje občany

### **Informování**

Veřejnost je informována o výsledném plánu sociálních služeb v místním tisku a na webových stránkách města.

### **Opozice**

Veřejnost může k zveřejněnému plánu sociálních služeb podávat písemně připomínky, návrhy.

### **Zodpovídání se**

Veřejnost je pravidelně informována o průběhu procesu plánování sociálních služeb, o výsledném plánu sociálních služeb.

Jsou zveřejněny důvody, proč se komunitně plánuje, jak se dospělo k výslednému plánu sociálních služeb, jsou zdůvodněny jednotlivé kroky a výstupy plánování sociálních služeb.

## **Konzultace**

Aktivní zjišťování názorů veřejnosti na oblast sociálních služeb; průběh a výstupy komunitního plánování berou tyto názory v úvahu a jsou dle nich upravovány.

## **Partnerství**

Občané se aktivně podílí na vypracování plánu sociálních služeb, jsou zapojeni v pracovních skupinách.

Rozhodování v rukou občanů.

# **Způsoby práce s veřejností**

## **Panelová diskuse**

Náhodně nebo cíleně vybraná skupina občanů má za úkol projednat určitý problém nebo plán řešení problému. Jejich argumenty a závěry radnice použije při konečném rozhodování o daném problému.

## **Veřejná setkání**

Představitelé komunitního plánování (obce) se sejdou s občany, aby se dozvěděli o potřebách a přáních veřejnosti v předem zvoleném tématu. Tato metoda vyžaduje profesionální řízení.

## **Názorový průzkum**

Občané jsou vyzváni, aby se vyjádřili k určitému tématu nebo k životním podmínkám obecně. Takovýto názorový průzkum pomůže zjistit, co občany trápí.

## **Volný mikrofon**

Na začátku zasedání místního zastupitelstva nebo rady jsou občané vyzváni, aby k představitelům obce promluvili o jakémkoliv tématu, které považují za důležité. Jejich příspěvek je uveden v zápisu ze schůze, a pokud je věcný, odpovědný politik musí na dané téma reagovat buď ihned, nebo na dalším zasedání.

## **Diskuse u kulatého stolu**

Ve velké místnosti se sejde až několik set lidí, kteří spolu u stolu ve smíšených skupinkách (zastupitelé, úředníci radnice a politici spolu s občany) diskutují o předem vybraných problémech. Moderátor poté shromáždí výstupy z jednotlivých diskusí. Tato metoda může posloužit jako dynamický začátek procesu získávání názorů i jako prostředek mobilizace občanů.

## **Referendum**

Pokud občané dokáží získat dostatečnou podporu, mohou požádat o hlasování o určitém návrhu v místním referendu.

## **Pracovní skupiny**

Smíšená skupina občanů, pracovníků radnice a odborníků (z nevládních organizací, vysokých škol, aj.) dostane za úkol vypracovat několik možných řešení určitého problému. Závěrečná zpráva, která obsahuje všechna navržená řešení (včetně těch, která získala menšinovou podporu), slouží jako základ pro další rozhodování.

## **Akční den**

Občané, pracovníci radnice a politici si zvolí určitý den, kdy se sejdou a společně vykonají určitou práci (úklid, opravy, atd.).

## **Podpora radnice**

Zastupitelé a pracovníci radnice jsou zváni, aby se osobně zapojili do činností, které pokládají občanské organizace (sportovní kluby, malé obchody nebo kluby důchodců) za podstatné projednávat s představiteli radnice.

## **Spolupráce s radnicí aneb získání politické podpory**

Představitelé města (radní, zastupitelé) jsou důležitou součástí práce s veřejností. Bez jejich politické i osobní podpory nelze v podstatě komunitní plánování realizovat. Získání této podpory je tedy nezbytnou podmínkou úspěšného procesu plánování sociálních služeb.

## **8 zásad, jak získávat a udržovat politickou podporu**

### **Osobní setkávání**

Nespoléhejte na elektronicky či písemně zaslané informace. Nejúčinnější je osobní setkání s představiteli města tváří v tvář. Jedině tak máte jistotu, že se informace k nim skutečně dostanou a můžete si ověřit, zda jim dostatečně rozumí. Je to tak příležitost pro budování dobrých osobních vztahů s nimi.

### **Dostatečný čas a prostor**

Vytvořte si pro setkání s představiteli města dostatečný čas a prostor. Prezentace plánování sociálních služeb na jednání rady či zastupitelstva je většinou omezená krátkým časem, není prostor na větší diskusi, není možné podrobněji vysvětlovat, objasňovat. Domluvte si schůzku s každým radním či zastupitelem zvlášť, vysvětlujte a diskutujte s nimi jednotlivě. Pozvěte představitele města přímo na jednání základní skupiny či pracovních skupin plánování sociálních služeb.

### **Motivace**

Představitelé města musí mít důvod, proč komunitní plánování podporovat, proč mu věnovat pozornost. Objasňujte jim jednoduše a srozumitelně, jaké přínosy pro ně i pro celé město může plánování sociálních služeb mít. Získejte je na svou stranu tím, že pochopí, jak užitečná a přínosná věc je komunitní plánování.

### **Zapojení do činnosti**

Nejlepším způsobem, jak s někým navázat dobrý vztah a získat jeho podporu, je společně pracovat na nějakém úkolu, společně něco dělat. Přizvěte představitele města přímo do procesu komunitního plánování, zapojte je do jednotlivých činností. Předkládejte jim například k připomínkování vytvářené materiály, zvete je na společná setkání či do pracovních skupin, požádejte je, ať komunitní plánování prezentují společně s vámi na setkáních s veřejností. Těžko se potom budou moci distancovat od něčeho, co spoluvytvářeli.

### **Kvalitní a dostatečné informace**

Věnujte pozornost obsahu a formě informací, které představitelům města poskytujete. Informace by měly být srozumitelné a stručné. Forma, jak informace sdělujete, je stejně důležitá jako obsah. Věnujte pozornost verbálnímu i neverbálnímu přednesu při osobní prezentaci, vhodné úpravě předávaných písemných či elektronických materiálů.

Vždy si dopředu určete, co je vaším cílem (co přesně chcete, aby se představitelé města dozvěděli, pochopili) a jakým způsobem cíle dosáhnete (volte nejúčinnější informační strategie, metody).

### **Pravidelný kontakt**

S představiteli města je nutné udržovat pravidelný kontakt. Nestačí prezentovat výsledky plánování sociálních služeb jedenkrát ročně na jednání rady či zastupitelstva. Využívejte všech možných příležitostí k setkání s nimi. Posílejte jim pravidelně informace (o průběhu vaší práce, dosažených výsledcích, tiskové zprávy apod.). Domluvte si pravidelné informační a konzultační schůzky.

### **Využití všech zdrojů**

Společně přemýšlejte, jaké všechny možnosti pro získání podpory představitelů města máte k dispozici a kdo všechno by vám mohl pomoci. Často jsou dobré zdroje pomoci přímo k dispozici, jenom o nich nikdo neví, protože se nikdo nezeptá. Velmi užitečné mohou být již vybudované osobní i pracovní vztahy některých účastníků s představiteli města. Zapojení uživatelů při jednání s radními či zastupiteli může být daleko účinnější než odborně erudované vystupování poskytovatelů. Tedy hledejte a využijte všechny dostupné příležitosti.

### **Trpělivost**

Neočekávejte, že představitelé města budou hned po prvním setkání nadšení a zapálení pro komunitní plánování. Získání podpory a dobrých vztahů je záležitost dlouhodobé, trpělivé práce. Nenechte se otrávit, nestahujte se do opozice, nepřisuzujte představitelům města zlé úmysly. Často je chyba na naší straně (neumíme komunitní plánování dostatečně vysvětlit, jsme nesrozumitelní, pokládáme za samozřejmé věci, jejichž pochopení nám samotným trvalo velmi dlouho atd.).

Literatura:

Sedm kroků k zapojení veřejnosti, Agora Central Europe

Radnice naslouchá občanům, Agora Central Europe

Na okraj varšavského summitu Rady Evropy: Rodí se pro Radu Evropy nový úkol? Lidové noviny 17. 5. 2005

NGO-ismus versus bohulibé aktivity nevládních institucí. Václav Klaus, Lidové noviny, 28. 5. 2005

Věcný záměr zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb, Ministerstvo vnitra ČR

## 8. téma Veřejnost 2. blok text

### Sedm kroků k zapojení veřejnosti

Výklad - Seznámit posluchače v sedmi postupných krocích, jak probíhá zapojování veřejnosti do plánování sociálních služeb.

#### Příprava spolupráce

Výběr problému nebo oblasti, na niž chceme soustředit spolupráci.

Na dobré identifikaci problémové oblasti záleží úspěch další práce. Zde jsou kritéria, dle kterých oblast vybírat:

- Začínáme včas – dříve než jsou plány na stole
- Vybereme oblast, o kterou mají občané zájem
- Problém umožňuje variantní řešení
- Výsledky budou realizovány v dohledné době
- Radnice má pravomoc společně nalezené řešení realizovat
- Získáme podporu důležitých partnerů
- Nalezení podpory – politici, úředníci, neziskové organizace

Plán zapojování veřejnosti

- Metody, které použijeme a aktivity, které se uskuteční
- Koho zapojíme, s kým budeme spolupracovat
- Kdy se jednotlivé kroky budou realizovat
- Jak dojde k předávání informací
- Finanční rozvaha

Nalezení podpory

- Politická podpora – starosta, radní, zastupitelé
- Organizační podpora – úředníci městského úřadu, další organizace a spolky ve městě

#### Určení pravidel hry

##### Principy občanské participace

Vysvětlujeme smysl občanské participace (k čemu je to dobré)

Užíváme různých metod participace (neexistuje jeden universální postup)

Ke spolupráci vyzýváme všechny občany

Volíme zábavné, hravé formy

Setkání s občany maximálně zpříjemníme (občerstvení, kulturní vložka atd.)

Důvěřujeme dovednostem a zkušenostem lidí (využíváme je)

V diskuzích volíme osobní kontakt, osobní přístup

Respekt k názorům ostatních, všichni mají příležitost k sebevyjádření

Zřetelně formulujeme své vidění problému, jsme připraveni vyslechnout kritiku

Trpělivě nasloucháme, pobízíme nesmělé a mlčící

Jsmo připraveni ke změnám v naplánovaných procesech, budou-li to vyžadovat okolnosti

Učíme se od sebe navzájem, od jiných měst, organizací

Setkání s občany a práci v pracovních skupinách vede zkušený moderátor

##### Konkrétní pravidla spolupráce

Kdo je za co odpovědný

Kdo má co dělat

Co se může a co se nesmí

### **Způsob informování a komunikace s občany**

Otevřená komunikace s občany – součást pravidel

Různé formy – tisk, televize, internet atd.

## **Motivace a zapojení občanů**

### **Cíle**

Vzbudit zájem občanů a podnítit ochotu ke spolupráci

Informovat občany o projektech občanské participace

Zjistit názory lidí na danou problematiku, motivovat je k odpovědím na dotazy

Zvolit takové dotazy, abychom z odpovědí mohli odvodit priority

### **Jak informovat občany?**

Místní rozhlas, televize, tiskoviny, internet

Tiskové konference, tiskové zprávy

Doprovodné akce – výstava, soutěž ve školách atd.

### **Zjišťování názorů lidí, občanů**

Jednotlivé metody a jejich procentuální úspěšnost (tedy kolik odpovědí dostanu z celkového počtu oslovených):

- Dotazníkové šetření, anketa (5% – 15%)
- Individuální rozhovory (50% – 60%)
- Telefonické dotazování (75%)

## **Zjišťování názoru občanů**

Cílem je zjistit, co občané města považují za nejpálčivější problém, za nejdůležitější oblast k řešení

Jednou z technik, jak zjistit hlavní starosti občanů, je diskuse u kulatých stolů.

### **Diskuse u kulatých stolů**

Cíle

- Informovat občany o výsledcích průzkumů, dotazování
- Navázat přímý dialog s občany
- Umožnit výměnu názorů v neformální diskusi
- Najít oblasti, na kterých záleží všem stranám
- Nabídka trvalejší a dlouhodobější spolupráce

Průběh diskuse

- Vhodné uspořádání – všichni by na sebe měli vidět, 7 až 12 lidí u stolu
- Celé setkání provází a vede zkušený moderátor, nejlépe nezávislý
- Diskusi u stolů vedou předem určení a instruovaní předsedové stolů (členové základní skupiny, zastupitelé, úředníci)

Jak to probíhá?

- Pozvání občanů na setkání
- Informace o výsledcích průzkumu
- Diskuse u jednotlivých stolů – vybrání důležitých témat

- Presentace témat jednotlivých stolů, jejich sepsání
- Ustanovení pracovních skupin či přizvání do existujících pracovních skupin

Pozvání občanů na setkání

- Veřejné oznámení (noviny, plakáty, webové stránky)
- Osobní pozvánky – kde získat adresy:
- Dotazníkové šetření, individuální rozhovory, telefonické dotazování
- Informační stánek – pozvání kolemjdoucích
- Výstavy

Informace o výsledcích výzkumů

- Nejlépe formou krátké vizuální prezentace seznámíme občany s výsledky proběhlých výzkumů – názory veřejnosti k dané problematice
- Stručné výsledky je dobré dát každému do ruky, aby je měl stále k dispozici

Diskuse u jednotlivých stolů – vybrání důležitých témat

- Diskusi vedou předem určení a instruovaní předsedové stolů (pozdvaní zastupitelé, úředníci města, členové základní skupiny)
- V neformální diskusi se vyberou témata, která považují diskutující za nejdůležitější

Presentace témat jednotlivých stolů, jejich sepsání

- Nejdůležitější témata, na kterých se skupina shodla, se zapíše na předem připravený velký list papíru
- Na konci diskuse předseda stolu krátce shrne a představí výsledek diskuse všem lidem v sále
- Listy s tématy se vyvěsí, aby si je všichni mohli prohlédnout, organizátoři jednotlivá témata uspořádají a sepiší na zvláštní velký list papíru

Výběr – technika nalepování samolepek

- Každý dostane omezený počet samolepek, které může přilepit k tématu, které považuje za nejdůležitější.
- Ustanovení pracovních skupin či přizvání do existujících pracovních skupin
- Na základě předchozí techniky nalepování samolepek se vybere tři až pět nejdůležitějších témat
- Občané se rozdělí do skupin podle jednotlivých témat, ve skupinách o daném tématu diskutují, mohou již hledat řešení
- Na závěr moderátor vyzve občany k účasti na pracovních skupinách, které se budou danému tématu věnovat

## **Tvorba plánů a příprava aktivit**

Pracovní skupiny se schází a pracují na daném tématu, cílem je vypracovat návrh řešení problémů

Činnost skupin – práce i potěšení, lidé mnohem lépe pracují, když je to zábavné. Například součástí setkání pracovních skupin mohou být i společné návštěvy kavárny či restaurace. Zveřejňování výsledků práce pracovních skupin

## **Rozhodnutí**

Rozhoduje zastupitelstvo, mělo by informovat o důvodech svého rozhodnutí

Odmítnutí návrhů vzešlých z procesu participace není selhání spolupráce s občany, k selhání dojde, pokud nedostatek diskuse a komunikace vyústí ve ztrátu důvěry

## **Implementace**

Vlastní realizace schválených návrhů.

Literatura:

Sedm kroků k zapojení veřejnosti, Agora Central Europe

Radnice naslouchá občanům, Agora Central Europe



## 8. téma Veřejnost 3. + 4. blok text

### Plán práce s veřejností

#### Cíl

Umět sestavit plán práce s veřejností v rámci plánování sociálních služeb.

Zadání domácího úkolu – tisková zpráva.

#### Zadání

Posluchači se rozdělí do skupin dle jednotlivých obcí. Každá skupina dostane za úkol vypracovat plán práce s veřejností na 12 měsíců. Plán musí obsahovat:

- Jednotlivé kroky (aktivity), které budou v rámci zapojování veřejnosti podniknuty.
- Termíny jednotlivých aktivit (stačí, ve kterém měsíci se uskuteční).
- Kdo je za realizaci aktivity odpovědný?
- Co potřebujeme, abychom mohli aktivitu realizovat?
- Jaké zdroje máme k dispozici?

#### Samostatná práce

- Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol. Výstupy zaznamenávají na velký papír.

#### Prezentace a diskuse

- Každá skupina prezentuje výsledky své práce.
- Po prezentaci každé skupiny následuje diskuse všech (dotazy, připomínky, nápady, reflexe).

### Domácí úkol

#### Zadání domácího úkolu

- Základní skupina má za úkol společně napsat a poslat lektorům a ostatním posluchačům vzdělávacího programu tiskovou zprávu o zahájení komunitního plánování v jejich městě.
- Rozsah tiskové zprávy – 1 strana A4

#### Tisková zpráva – návod

Název tiskové zprávy

- Výstižný nadpis, který by měl na první pohled zaujmout

Označení tiskové zprávy

- Místo (město), kterého se tisková zpráva týká (např. Jaroměř)
- Autor tiskové zprávy (jméno, případně funkce v organizaci, která tiskovou zprávu vydává)
- Kontakt na autora tiskové zprávy

Úvodní odstavec

- V několika větách shrnuje obsah, nejdůležitější informace tiskové zprávy, je zvýrazněn (např. tučným písmem).

Text zprávy

- Nejdůležitější informace umístíme na začátek textu. Text má být co nejsrozumitelnější a nejjednodušší, bez odborných výrazů a žargonu. Je důležité řídit se pohledem novináře, nikoliv pohledem organizace, která zprávu vydává. Na konec textu je dobré umístit stručný profil organizace, která zprávu vydává (např. poslání).

# 9. téma Účastníci plánování sociálních služeb

## 1. blok text

Související metodiky:

- Vytváření organizačních struktur pro plánování sociálních služeb
- Informování a zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb
- Odstraňování překážek při zapojování účastníků do plánování sociálních služeb

K tématu bude proveden seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem související metodiky. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodiky a diskusi o aplikaci probíraného tématu v reálné situaci posluchačů.

### Princip triády

Zapojení všech zúčastněných stran je bezpodmínečně nutné, protože cílem plánování je vytvořit takový systém sociálních služeb, který odpovídá aktivně zjištěným potřebám osob ve stanoveném území – tedy komunity. Tyto potřeby proto musí být společně zjištěny a formulovány všemi, koho se sociální služby dotýkají.

Je důležité si uvědomit, že komunitní plánování je proces, který vždy probíhá v rámci konkrétního města, obce. Sociální služby se netýkají pouze členů základní skupiny, ale všech obyvatel daného regionu. Proto je nutné neustále počítat se zapojováním veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb. Veřejnost vytváří rámec, ke kterému se sociální služby a plánování sociálních služeb vztahuje.

### Zadavatelé

#### Definice

Zadavatel je odpovědný za zajištění sociálních služeb na příslušném území. Zadavateli jsou obce, kraje, které prostřednictvím svých zastupitelů nesou hlavní odpovědnost za kvalitu a dostupnost sociálních služeb. Zadavatelem je též MPSV (viz zákon o obcích, zákon o sociálních službách a další).

Zadavatelé služby plánují, platí, zřizují, zadávají, organizují, a dělají na ně výběrová řízení.

#### Zadavatelé a plánování

Vztah zadavatelů a plánování sociálních služeb je dán zákonem o sociálních službách např. v kapitole o financování sociálních služeb:

§101 (1) Dotace ze státního rozpočtu se poskytuje na zajištění poskytování sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru.

§101 (2) Dotace se poskytuje k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb v souladu se zpracovaným střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb.

§101 (3) Dotace ze státního rozpočtu podle odstavců 1 a 2 je poskytována prostřednictvím rozpočtu kraje. Činnost krajů podle věty první je činností vykonávanou v přenesené působnosti.

§101 (4) Žádost o poskytnutí dotace na příslušné následující rozpočtové období předkládá krajský úřad ministerstvu. Žádost obsahuje zejména

a) název kraje, jeho sídlo, identifikační číslo a číslo účtu,

b) zpracovaný střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, který obsahuje ekonomickou analýzu v plánu identifikovaných potřeb a způsob jejich finančního zajištění,

c) výši požadavku na dotaci.

## **Zadavatelé a jejich úkoly v plánování**

Zákon o sociálních službách vymezuje v oddíle 4 působnost při zajišťování sociálních služeb, kde se mj. říká:

### **§94 Obec**

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.

### **§95 Kraj**

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- e) sleduje a vyhodnocuje plnění plánů rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou sociální služby poskytovány,
- f) informuje ministerstvo o plnění plánů rozvoje sociálních služeb.

### **§96 Ministerstvo (práce a sociálních věcí)**

- a) řídí a kontroluje výkon státní správy v oblasti sociálních služeb,
- b) zpracovává střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb za účasti krajů, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- c) spolupracuje s Ministerstvem vnitra při optimalizaci dostupnosti místních veřejných služeb.

## **Poskytovatelé**

Definice

Subjekt poskytující sociální služby při splnění podmínek stanovených zákonem.

Poskytovateli sociálních služeb mohou být územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.

§78 (1) Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li v § 83 a 84 stanoveno jinak; toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci.

§78 (2) O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační

složky zahraniční právnické osoby na území České republiky; v případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo (dále jen "registrující orgán").

## **Uživatelé**

Definice

Uživatelé se rozumí osoba, která přijímá (užívá) sociální služby, protože se ocitla v nepříznivé sociální situaci.

Nepříznivou sociální situaci se rozumí: oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

## **Princip triády a rozdílné zájmy**

Proto dbáme na dodržování principu triády a důsledném zapojení uživatelů, neboť každá strana komunitního plánování tj. uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé a veřejnost přirozeně chce něco jiného.

Každý účastník komunitního plánování má jiné zájmy a potřeby a proto je nutné mnoho času věnovat vyjasňování společných zájmů, prostřednictvím nichž lze nakonec naplnit i zájmy individuální.

Komunitní plánování je proces, který umožňuje tyto odlišné zájmy a potřeby všech účastníků uspokojit.

### **Příklad odlišných zájmů**

Sdružení zdravotně postižených občanů a jejich přátel Brno (stanovy)

- Hlavním cílem SZPO&JP je prostřednictvím sociální, zdravotní, osvětové, kulturní, vzdělávací a sportovní činnosti organizovat využití volného času zdravotně postižených lidí a postupně odstraňovat pomocí těchto činností fyzické a psychické bariéry. Tímto je pokud možno co nejvíce integrovat do společenství zdravých občanů. Dalším hlavním cílem je zapojit do činnosti i rodinné příslušníky zdravotně postižených osob a také všechny, kteří o tuto činnost projevují zájem a mohli tak z hlediska svého citu, pochopení, zkušeností a znalostí přispět k integraci mladých zdravotně postižených do společenství zdravých občanů.

Asociace Ústavů sociální péče ČR (stanovy)

- Asociace je nezávislé a zájmové sdružení právnických a fyzických osob, přímých poskytovatelů sociálních služeb, sledující jako základní cíl rozvoj a zvyšování úrovně sociálních služeb.
- Magistrát města Hradec Králové (Programové prohlášení koaličních stran zastoupených v Radě města Hradec Králové na léta 2002 – 2006).
- Zajistíme podmínky, které umožní každému občanu žít v důstojném prostředí a najít společenské uplatnění. Budeme pomáhat svým spoluobčanům v tísnivých a složitých životních situacích. Podpoříme bezpečný a zdravý rozvoj rodin.

### **Výše uvedené příklady lze zobecnit**

Uživatelé

- Odstraňovat fyzické a psychické bariéry
- Integrovat do společenství zdravých občanů
- Zájem uživatelů = rovné podmínky

Poskytovatelé

- Rozvoj a zvyšování úrovně sociálních služeb
- Zájem poskytovatelů = kvalitní služby

Zadavatelé

- Umožnit občanům žít v důstojném prostředí a najít společenské uplatnění
- Pomáhat občanům v tísnivých a složitých životních situacích
- Podpořit bezpečný a zdravý vývoj rodin
- Zájem zadavatelů = spokojený občan

### **Otázka do diskuse s posluchači**

V jakých konkrétních příkladech se mohou výše uvedené zájmy uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů dostat do konfliktu, být v rozporu?

### **Příklad konfliktu zájmů**

V obci se diskutuje o vybudování domova pro zdravotně postižené. Uživatelé, poskytovatelé a zadavatelé se nemohou shodnout.

Uživatelé: „ústavy“ izolují, chceme žít doma, chceme terénní služby – rovné podmínky.

Poskytovatelé: pouze v domově je možné zajistit všestrannou komplexní péči – kvalitní služby.

Zadavatelé: Je to drahé, pokud postavíme domov, nezbude nám na další potřebné služby – spokojenost občanů.

## **Princip triády a odlišné možnosti**

Podobně jako s potřebami je to i s možnostmi. Každý z účastníků kromě odlišných zájmů vstupuje do plánování sociálních služeb také s odlišnými možnostmi.

### **Možnosti**

Specifické zdroje (peníze, materiál, znalosti, zkušenosti, dovednosti, kontakty atd.)

Specifické podmínky, ve kterých působí

Specifická pravidla, kterými se řídí

Specifické možnosti znamenají, že každý vstupuje do procesu plánování sociálních služeb v jiné pozici, za jiných podmínek

### **Na startovní čáře**

Uživatelé: Víme, co chceme a potřebujeme, pro nás jsou sociální služby!

Poskytovatelé: Umíme poskytovat sociální služby, jsme na to odborníci!

Zadavatelé: Máme peníze a moc, rozhodujeme o podobě sociálních služeb!

### **Uživatelé**

Oproti zadavatelům a poskytovatelům jsou znevýhodněni, mají méně možností, a proto potřebují větší podporu, pomoc.

Některé z důvodů, proč jsou na tom uživatelé hůře:

- Uživatelé pracují většinou zadarmo, v rámci svého volného času
- Nemají k dispozici technické a materiální zázemí
- Nemají moc o věcech rozhodovat
- Nemají zkušenosti v oblasti financování a poskytování sociálních služeb
- V rámci procesu plánování sociálních služeb se používá jazyk zadavatelů či poskytovatelů, kterému uživatelé nemusí rozumět

- Zadavatelé či poskytovatelé se plánováním často zabývají, mají s tím bohaté zkušenosti, pro uživatele je to nová věc
- Často jsou na službách (tedy na poskytovatelích a zadavatelích) závislí, mohou mít obavy se aktivně zapojovat
- Často nemají určeny své reprezentanty, nejsou sdružení v nějaké organizaci či spolcích
- Neumí „tak dobře“ mluvit, psát, formulovat, prezentovat jako zadavatelé a poskytovatelé

### **Shrnutí – rozdílné zájmy a odlišné možnosti**

Každý ze základní skupiny vstupuje do „plánování sociálních služeb“ s odlišnými zájmy a potřebami.

Každý ze základní skupiny má specifické možnosti, se kterými vstupuje do plánování sociálních služeb. Cílem je uspokojit potřeby všech účastníků plánování sociálních služeb a dát jim všem stejné možnosti a podmínky ovlivňovat podobu sociálních služeb.

# 9. téma Účastníci plánování sociálních služeb

## 2. + 3. blok text

### Odlišné zájmy a možnosti účastníků plánování sociálních služeb

#### Cíl

Uvědomit si, jaké jsou odlišné zájmy a možnosti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů v procesu plánování sociálních služeb.

#### Zadání

Posluchači se rozdělí do 3 skupin – zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé. Každá skupina dostane za úkol zodpovědět společně následující otázky.

- Co nás nejvíce charakterizuje?
- Co od nás očekává veřejnost?
- Co od nás očekávají druhé dvě skupiny?
- Co jedinečného vnáší naše skupina do procesu plánování sociálních služeb, jaké jsou naše možnosti?
- Co očekáváme od základní skupiny, jaké jsou naše zájmy?

#### Samostatná práce

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol. Výstupy zaznamenávají na velký papír.

#### Prezentace a diskuse

Každá skupina prezentuje výsledky své práce.

Po prezentaci následuje diskuse všech (dotazy, připomínky, nápady, reflexe).

# 10. téma Hodnoty a principy 1. blok text

Související metodika:

- Souhrnná metodika

K tématu bude proveden seminář, na který se posluchači připraví domácím studiem související metodiky. Seminář bude věnován otázkám vztahu probíraného tématu k jednotlivým pasážím metodiky a diskusi o aplikaci probíraného tématu v reálné situaci posluchačů.

## Cíl

Seznámit posluchače s hodnotami a principy plánování sociálních služeb. Objasnit, jakým způsobem jsou spolu v souladu demokratické řízení věcí veřejných a plánování sociálních služeb.

## Jak se lidé rozhodují

Důležitým aspektem vztahu lidí ke světu je hodnocení.

Hodnocení vyjadřuje subjektivní prožívání významu druhých lidí, věcí, myšlenek, idejí atd., to znamená, že vyjadřuje, jakou mají pro nás druhí lidé či věci či myšlenky hodnotu, jak jsou pro nás významné.

Na základě svých hodnot zaujímáme ke světu, lidem, věcem i myšlenkám postoje.

Hodnoty jsou tedy pramenem, východiskem každého lidského rozhodování – „Ve volbě se projevuje zpravidla předem daná stupnice hodnot...“ (Tardy, 1970)

Hodnoty, z nichž naše postoje vycházejí, jsou často neuvědomované, nereflaktované, tvoří určitou skrytou mapu, na základě které se rozhodujeme, která nás vede, aniž o tom víme.

Plánování sociálních služeb ovšem vyžaduje vědomé přijetí, sdílení určitých hodnot, bez těchto hodnot není možné, aby proces plánování sociálních služeb skutečně fungoval.

## Demokracie

Demokracie je vládou všech oproti vládě jakýchkoliv vyvolených.

### Vláda lidí x vláda lidu

Lidé = jednotlivci, každý člověk, každá lidská bytost, vychází se z jedinečnosti a hodnoty každého člověka

Lid = nějaká homogenní skupina (např. jedna národnost /Češi/, jedna třída /dělníci a rolníci/, jedna rasa /árijci/)

Lidé vládnou sami sobě x lid vládne někomu (Němcům, buržoazii, židům)

### Demokratický postoj k životu

Demokracie není otázka voleb jednou za 4 roky, demokracie je především postoj k životu. Stát může být demokratický jen tam, kde jsou demokratičtí i občané ve své prosté každodennosti (T. G. Masaryk – „Demokracie v nás“).

Přijetí odpovědnosti sám za sebe, odpovědnosti za věci veřejné, vzájemná úcta a dobrá vůle.

Komunitní plánování se připojuje k nekončícímu zápasu s pohodlností, kterou lidé obvykle vyjadřují slovy: nemusíme se starat, nějak se to stane, někdo to udělá za nás, nemá to cenu.

Komunitní plánování se opírá o dodržování demokratických principů, lidských práv a svobod, o zapojení lidí do věcí veřejných. K tomu je nezbytná jejich důkladná znalost.



# Demokracie v Ústavě ČR a Listině základních práv a svobod

## Kritéria demokracie

Soubor pravidel a zásad, které umožňují politickou rovnost lidí, rovný přístup k účasti na vládě, rozhodování.

Lze jimi poměřovat, ověřovat, zda je nějaká forma vlády skutečně demokratická.

## Účinná participace

Každý musí dostat rovnou a efektivní příležitost sdělit ostatním svá stanoviska k danému problému.

LZPS – „Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu.“

## Volební rovnost

V okamžiku konečného rozhodnutí musí mít každý rovnou a efektivní možnost volit, přičemž všechny hlasy musejí mít při sčítání stejnou váhu.

Ústava ČR – „Právo volit má každý občan České republiky, který dosáhl věku 18 let.“ „Volby do Poslanecké sněmovny se konají tajným hlasováním na základě všeobecného, rovného a přímého volebního práva, podle zásad poměrného zastoupení.“

## Poučené porozumění

Během rozumně stanovené doby musí mít každý rovnou a efektivní možnost dozvědět se vše potřebné o všech alternativách dalšího postupu a o jejich pravděpodobných důsledcích. Neinformované rozhodnutí je nedemokratické.

LZPS – „Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.“

## Kontrola nad nastolováním témat k jednání

Každý musí mít právo rozhodovat o tom, jaká témata se dostanou na pořad jednání a jakým způsobem budou projednávána.

LZPS – „Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech.“

## Zapojení (zahnutí) všech dospělých

Všichni by měli mít zajištěna práva obsažená v prvních čtyřech kritériích.

LZPS – „Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.“

## Zajištění práv menšin

Prubířským kamenem demokracie není jen to, jak dobře vyjadřuje vůli většiny, nýbrž jak dobře dovede pečovat o potřeby té nejmenší menšiny. Nejzákladnějším a neobtížnějším úkolem demokracie je stálé vyrovnávání vůle většiny a práv všech menšin.

Nejzákladnějším zastáncem demokracie je ten, kdo se zastává práv všech zneprávněných – řečeno s biblí sirotků, chudých a vdov.

LZPS – „Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu.“

## Principy sociálních služeb

Rozhodují o způsobu, jak jsou sociální služby plánovány, organizovány, poskytovány a financovány

Jsou obsaženy v dokumentu Bílá kniha v sociálních službách

## **Nezávislost a autonomie**

Lidé jsou odpovědní za svůj vlastní život. Přijímají (a musí být povzbuzováni k tomu, aby přijímali) vlastní rozhodnutí o svém životním stylu v rámci mezí, které platí pro všechny členy společnosti. Mohou tvořit a musejí být povzbuzováni, aby tvořili a vyjadřovali své vlastní preference o tom, jak jim mohou sociální služby pomoci udržet nebo obnovit nezávislost.

## **Začlenění a integrace**

Sociální služby existují proto, aby pomáhaly lidem udržet si své místo ve společnosti, a aby je chránily před sociálním vyloučením. Sociální služby by v maximálním možném rozsahu měly lidem pomáhat žít běžným životem – umožnit jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školu, navštěvovat místa víry, věnovat se aktivitám volného času, starat se sám o sebe a o svou domácnost stejně jako o všechny další věci, které jsou lidmi vnímány jako samozřejmé až do chvíle, kdy nám v nich nějaký stav či událost začne bránit.

## **Respektování potřeb**

Škála služeb nabízených jednotlivcům je určována potřebami lidí, nikoliv potřebami systému.

## **Partnerství**

Efektivní sociální služby mohou být poskytovány pouze, pokud existuje spolupráce mezi všemi sektory společnosti.

## **Kvalita**

Uživatelé sociálních služeb a jejich rodiny musí mít důvěru ve služby, které přijímají. Poskytovatelé sociálních služeb musí být schopni posoudit, zda jimi poskytované služby jsou v souladu s přijatými standardy.

## **Rovnost**

Přístup lidí k sociálním službám by měl být stejný pro každého člověka na základě jeho potřeb bez ohledu na způsob života, postižení, původ, víru, věk, pohlaví nebo sexuální orientaci.

## **Národní standardy, rozhodování v místě**

Vzhledem k tomu, že způsob poskytování služeb vyplývá z potřeb jednotlivců a komunity, musí být rozhodnutí o tom, co je poskytováno, komu a jakým způsobem učiněno na úrovni jednotlivce a komunity.

Obce budou klíčem k poskytování služeb. Neočekává se od nich, že všechno budou dělat samy. Budou pracovat v partnerství s krajskou samosprávou a s vládou, s občanskou společností a se samotnými uživateli.

## **Národní priority v oblasti sociálních služeb**

Zákon o sociálních službách stanovuje národní priority:

Obsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí:

- zachovávat lidskou důstojnost osob
- vycházet z individuálně určených potřeb osob,
- působit na osoby aktivně,
- podporovat rozvoj samostatnosti,
- motivovat k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- posilovat sociální začleňování
- být poskytovány v zájmu osob

- být poskytovány v náležitě kvalitě
- být poskytovány takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod

## Principy komunitního plánování

*Metodická poznámka:*

*Posluchači se musí s těmito principy důvěrně sblížit, používat je v oblasti svého působení, v domácích úkolech, v závěrečné práci a především je aplikovat na konkrétní situace vlastních měst a regionů.*

Tyto principy vyjadřují hodnoty, které přináší metoda komunitního plánování a ke kterým je třeba se v praxi plánování sociálních služeb vztahovat. Hodnoty zachycené v principech odlišují metodu komunitního plánování od jiných plánovacích postupů. Nově do sféry plánování sociálních služeb přináší důraz na aktivní roli uživatelů sociálních služeb a zastoupení jejich zájmů v procesu plánování, zapojení širokého okruhu lidí a spolupracovníků do tvořivé práce, opakované ověřování závěrů s přáním lidí, důraz na vyjednávání a zplnomocnění veřejnosti kontrolovat postup rozhodování i uskutečňování.

### Princip triády

V rámci metody komunitního plánování spolu plánují a spolupracují minimálně tři strany – uživatelé, zadavatelé a poskytovatelé.

### Princip rovnosti

Každý má právo starat se o věci veřejné a společné. Metoda komunitního plánování propojuje aktivitu občanů s rozhodováním na úřadě.

Každý má právo se vyjádřit a každý má právo mluvit. Je legitimní mluvit za sebe samotného i bez pověření, funkce či mandátu od zájmové skupiny.

Nikdo nesmí být vylučován a diskriminován. Organizace a procesy plánování musí zajistit všem účastníkům rovnost postavení a hlasu v průběhu všech jednání. Jedině pak je možná spolupráce, při níž jsou ke společnému prospěchu využity jedinečné znalosti, zkušenosti, dovednosti a nakonec i formální a mocenská postavení jednotlivců.

Legitimitu sociálním službám dávají přání a potřeby uživatelů (budoucích uživatelů).

Uživatelům je nutné vytvářet podmínky, aby mohli vyslovovat svá přání a potřeby a tam, kde to jde, je i sami zkoumat. Užitečný je i princip pozitivní diskriminace. Cílem pro uživatele je: „Už nikdy o nás bez nás“.

### Princip skutečných potřeb

Analýzy popisující stav sociálních služeb a jejich porovnání s normativy mohou být užitečnou pomůckou pro plánování rozvoje sociálních služeb. Nemohou však nahradit aktivní zjišťování skutečných (ne domnělých) potřeb všech zúčastněných stran.

### Princip dohody

Výsledný plán je svého druhu smlouva, ve které se (přínejmenším) tři strany – tj. uživatelé, poskytovatelé a zadavatelé – navzájem zavazují. Svobodný a informovaný souhlas musí být výsledkem svobodné rozpravy a demokratické spolupráce. Dohoda musí být nejen o záměrech, ale také o způsobu a postupu realizace odsouhlasených aktivit. V komunitním plánování má přednost souhlasné rozhodnutí – tj., „dokud nesouhlasí všichni, není odsouhlaseno nic“. Hlasování je nouzový prostředek, jímž přiznáváme, že se neumíme dohodnout.

### **Princip „Vše je veřejné“**

Plánování sociálních služeb se zabývá věcmi veřejnými. Informace o dění v něm jsou veřejně dostupné a jednání jsou otevřená. Informace o průběhu a výstupech plánování jsou veřejnosti aktivně předávány.

### **Princip dosažitelnosti řešení**

Plánování sociálních služeb může být zaměřeno na jeden nebo více problémů v sociální oblasti. Šíře záběru musí být přiměřená místnímu společenství, jeho podmínkám, přání lidí a lidským i materiálním zdrojům.

### **Princip cyklického opakování**

Komunitní plánování tvoří spirálu, v níž se fáze, témata a mnohé problémy cyklicky opakují a je nutné se jimi znovu zabývat a vyhodnocovat je na nové úrovni vývoje.

### **Princip kompetence účastníků**

V řízení plánování sociálních služeb musí být profesionalita, kompetentní lidé s jasnými zodpovědnostmi a pozicemi. Demokratické spolupráci, efektivní rozpravě, uzavírání dohod účinně napomáhá dobrá koordinace, mediace, koučování a řízení, stejně jako dovednost budovat týmy, projektově řídit a plánovat.

### **Princip přímé úměry**

Kvalitně probíhající proces plánování je pro komunitu a její občany stejně přínosný jako výstup plánování – vlastní plán. Kvalita výstupů plánování je přímo úměrná kvalitě jeho průběhu.

## **Cvičení**

### **Cíl**

Porovnání reality s výše uvedenými normami.

### **Zadání**

Zodpovězte otázku: Naplňuje komunitní plánování (jako proces spolurozhodování o věcech veřejných) kritéria demokracie?

Posluchači se rozdělí do 6 skupin. Skupiny dostanou za úkol vyhledat a sepsat důkazy, že naplňuje kritéria demokracie. Každá skupina se zabývá jedním z kritérií.

### **Samostatná práce**

Řešení zadaných úkolů.

### **Prezentace a diskuse**

Následně skupiny prezentují výsledky své práce.

Literatura:

Bílá kniha v sociálních službách

Erazim Kohák: Průvodce po demokracii

Robert Dahl: O demokracii

Milan Nakonečný: Psychologie osobnosti

Karel Balcar: Úvod do studia psychologie osobnosti

# 10. téma Hodnoty a principy 2. blok text

## Právní rámec demokratického fungování měst a obcí

### Cíl

Poskytnout posluchačům základní přehled o organizaci a provádění veřejné správy na úrovni měst a obcí (krajů). Seznámit je s právy, které mají jako občané měst či obcí (krajů). Na jaké informace mají nárok a jak mohou vstupovat do rozhodování o věcech veřejných.

Neznalost práv a povinností vede nejen k jejich zanedbávání, ale především k tomu, že občan naplnění vlastních práv nedbá a nevyžaduje je a tím podporuje nezdravé a nedemokratické praktiky. Komunitní plánování podporuje rozvoj občanské společnosti také důrazem na práva a odpovědnosti občanů.

### Evropská charta místní samosprávy

Přijata 15. 10. 1985 ve Štrasburku, jménem České republiky byla podepsána 28. 5. 1998.

#### Co obsahuje Charta

- Ústavní a zákonné základy místní samosprávy
- Pojem místní samosprávy
- Rozsah místní samosprávy
- Ochrana hranic místních správních jednotek
- Správní struktury a zdroje k plnění úkolů místních společenství
- Podmínky výkonu odpovědnosti na místní úrovni
- Správní dozor nad činností místních společenství
- Finanční zdroje místních společenství
- Právo místních společenství se sdružovat
- Právní ochrana místní samosprávy
- Základní práva být informován a ovlivňovat správu věcí veřejných

### Základní lidská práva ovlivňovat věci veřejné dle Listiny základních práv a svobod

#### Čl. 17

(1) Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.

(2) Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu.

#### Čl. 18

(1) Petiční právo je zaručeno; ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu má každý právo sám nebo s jinými se obracet na státní orgány a orgány územní samosprávy s žádostmi, návrhy a stížnostmi.

#### Čl. 20

(1) Právo svobodně se sdružovat je zaručeno. Každý má právo spolu s jinými se sdružovat ve spolcích, společnostech a jiných sdruženích.

(2) Občané mají právo zakládat též politické strany a politická hnutí a sdružovat se v nich.

#### Čl. 21

(1) Občané mají právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců.

(4) Občané mají za rovných podmínek přístup k voleným a jiným veřejným funkcím.

## **Města a obce, práva občanů**

Základní předpis – zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení).

### **Obec**

Základní územní samosprávné společenství občanů; tvoří územní celek, který je vymezen hranicí obce.

### **Město**

Obec, která má alespoň 3000 obyvatel, je městem, pokud tak stanoví předseda Poslanecké sněmovny pro vyjádření vlády.

### **Statutární město**

Území statutárních měst se může členit na městské obvody nebo části s vlastními orgány samosprávy.

Statutárními městy jsou Kladno, České Budějovice, Plzeň, Karlovy Vary, Ústí nad Labem, Liberec, Hradec Králové, Pardubice, Jihlava, Brno, Zlín, Olomouc, Ostrava, Opava, Havířov, Most, Teplice, Karviná a Mladá Boleslav.

### **Orgány obce či města**

- Zastupitelstvo
- Rada
- Starosta
- Obecní úřad
- Zvláštní orgány obce či města

### **Orgány statutárního města**

- Zastupitelstvo
- Rada
- Primátor
- Magistrát
- Zvláštní orgány města

*Metodické doporučení:*

*níže uvedené informace o obcích platí obdobně i pro města a městské části*

### **Informace o činnosti orgánů obce**

Obec informuje o činnosti orgánů obce na zasedání zastupitelstva obce a dále jiným způsobem v místě obvyklým.

### **Zastupitelstvo – některé pravomoci**

- Schvaluje program rozvoje obce a územní plán obce
- Schvaluje rozpočet obce a závěrečný účet obce
- Zřizuje trvalé a dočasné peněžní fondy obce
- Zřizuje a ruší příspěvkové organizace
- Vydává obecně závazné vyhlášky obce
- Rozhoduje o vyhlášení místního referenda
- Volí starostu, místostarostu a další členy rady, odvolává je z funkce

- Zřizuje a ruší výbory, volí jejich předsedy a další členy, odvolává je z funkce
- Rozhoduje o poskytování dotací nad 50 000 Kč

#### **Zastupitelstvo – zasedání**

- Schází se dle potřeby, nejméně však 1x za 3 měsíce
- Obecní úřad informuje o místě, době a navrženém programu zasedání zastupitelstva na úřední desce alespoň 7 dní předem
- Zasedání zastupitelstva je veřejné
- Právo předkládat návrhy k zařazení na pořad jednání zastupitelstva mají jeho členové, rada obce a výbory
- Z průběhu zasedání zastupitelstva se pořizuje zápis do 10 dnů po ukončení zasedání
- Zastupitelstvo vydává jednací řád, v němž jsou stanoveny podrobnosti

#### **Rada – některé pravomoci**

- Vydává nařízení obce
- Projednává a řeší návrhy, připomínky a podněty předložené jí členy zastupitelstva obce nebo komisemi rady obce
- Zřizuje a ruší podle potřeby komise rady obce, jmenuje a odvolává z funkce jejich předsedy a členy
- Stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

#### **Rada – zasedání**

- Schází se dle potřeby
- Zasedání jsou neveřejná
- Ze schůze se pořizuje zápis do 7 dnů od ukončení konání

#### **Starosta**

- Odpovídá za informování veřejnosti o činnosti obce

#### **Výbory**

- Může je zřídit zastupitelstvo jako své iniciativní a kontrolní orgány
- Vždy se zřizuje výbor finanční a kontrolní
- Tam, kde je v obci více jak 10% občanů jiné národnosti než české, zřizuje se výbor pro národnostní menšiny
- V části obce lze zřídit osadní výbor
- Předsedou výboru je vždy člen zastupitelstva obce (neplatí u osadního výboru)
- Schází se dle potřeby

#### **Komise**

- Může je zřídit rada jako své iniciativní a poradní orgány

#### **Občané obce**

- Občanem obce je fyzická osoba, která je státním občanem ČR a je v obci hlášena k trvalému pobytu

#### **Práva občana obce, který dosáhl 18 let věku**

- volit a být volen do zastupitelstva obce za podmínek stanovených zvláštním zákonem,
- hlasovat v místním referendu za podmínek stanovených zvláštním zákonem,

- vyjadřovat na zasedání zastupitelstva obce v souladu s jednacím řádem svá stanoviska k projednávaným věcem,
- vyjadřovat se k návrhu rozpočtu obce a k závěrečnému účtu obce za uplynulý kalendářní rok, a to buď písemně ve stanovené lhůtě, nebo ústně na zasedání zastupitelstva obce,
- nahlížet do rozpočtu obce a do závěrečného účtu obce za uplynulý kalendářní rok, do usnesení a zápisů z jednání zastupitelstva obce, do usnesení rady obce, výborů zastupitelstva obce a komisí rady obce a pořizovat si z nich výpisy,
- požadovat projednání určité záležitosti v oblasti samostatné působnosti radou obce nebo zastupitelstvem obce; je-li žádost podepsána nejméně 0,5 % občanů obce, musí být projednána na jejich zasedání nejpozději do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů,
- podávat orgánům obce návrhy, připomínky a podněty; orgány obce je vyřizují bezodkladně, nejdéle však do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů.

## **Kraje, práva občanů**

Základní předpis – zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)

### **Kraj**

- kraj je územním společenstvím občanů, které má právo na samosprávu

### **Orgány kraje**

- Zastupitelstvo
- Rada
- Hejtman
- Krajský úřad
- Zvláštní orgány (výbor, komise)

### **Pravomoci orgánů kraje a způsob jejich jednání**

Jsou obdobné jako u orgánů obcí a měst

Rozdíly oproti orgánům měst:

- Zastupitelstvo může předkládat návrhy zákonu Poslanecké sněmovně
- Zastupitelstvo může předkládat návrhy Ústavnímu soudu na zrušení právních předpisů, má-li za to, že jsou v rozporu se zákonem
- Zastupitelstvo vždy zřizuje také výbor pro výchovu, vzdělávání a zaměstnanost

### **Práva občana kraje, který dosáhl 18 let věku**

Jsou obdobné jako u práv občana obce

Rozdíly oproti právům občana obce:

- V rámci kraje nelze hlasovat v místním referendu.
- Požadovat projednání určité záležitosti v oblasti samostatné působnosti radou nebo zastupitelstvem; je-li žádost podepsána nejméně 1000 občany kraje, musí být projednána na jejich zasedání nejpozději do 60 dnů, jde-li o působnost zastupitelstva obce, nejpozději do 90 dnů.

## **Místní referendum**

Základní předpis – zákon č. 22/2004 Sb., o místním referendu a o změně některých zákonů.

Právo hlasovat v místním referendu má každá osoba, která má právo volit do zastupitelstva obce.



V místním referendu se rozhoduje o věcech, které patří do samostatné působnosti obce.

#### **Místní referendum nelze konat o**

- Místních poplatcích obce a o rozpočtu obce
- Zřízení nebo zrušení orgánů obce
- Volbě a odvolání starosty (primátora), místostarosty (náměstků primátora), členů rady, zastupitelstva, volených nebo jmenovaných členů dalších orgánů obce
- Jestliže by otázka položená v místním referendu byla v rozporu s právními předpisy nebo jestliže by rozhodnutí mohlo být v rozporu s právními předpisy
- V případech, kdy se o položené otázce rozhoduje ve zvláštním řízení (například správní řízení)
- Uzavření veřejnoprávních smluv k výkonu přenesené působnosti
- Schválení, změně nebo zrušení obecně závazné vyhlášky obce
- Jestliže od platného rozhodnutí v místním referendu do podání návrhu na konání místního referenda v téže věci neuplynulo 24 měsíců

#### **Místní referendum se koná, jestliže**

- Se na tom usnese zastupitelstvo
- Přípravný výbor (3 občané obce) podá návrh na konání místního referenda a zastupitelstvo rozhodne o jeho vyhlášení

#### **Návrh přípravného výboru může být podán, jestliže jej podpořilo svým podpisem**

- V obci do 3000 obyvatel 30% občanů
- V obci do 20 000 obyvatel 20% občanů
- V obci do 200 000 obyvatel 10% občanů
- V obci nad 200 000 obyvatel 6% občanů
- Pokud zastupitelstvo nevyhoví návrhu přípravného výboru a místní referendum nevyhlásí, lze se jeho vyhlášení domáhat soudně (soudní řád správní, 91a).

## **Právo petiční**

Základní předpis – zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním

#### **Co je petice?**

Petice = každý má právo sám nebo společně s jinými obracet se na státní orgány se žádostmi, návrhy a stížnostmi ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu, které patří do působnosti těchto orgánů.

Peticí se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu.

Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti.

#### **Shromažďování podpisů pod petici**

Občan nebo petiční výbor může každým způsobem, který neodporuje zákonu, vyzývat občany, aby petici svým podpisem podpořili. K podpisu pod petici občan uvede své jméno, příjmení a bydliště. Musí být umožněno, aby se s obsahem petice před podpisem řádně seznámil. K podpisu nesmí být žádným způsobem nucen.

Petice a podpisové archy mohou být vystaveny též na místech přístupných veřejnosti. K tomu není třeba povolení státního orgánu, nesmí však dojít k omezení provozu motorových a jiných vozidel a k rušení veřejného pořádku.

### **Vyřízení petice**

Státní orgán, jemuž je petice adresována, je povinen ji přijmout. Nepatří-li věc do jeho působnosti, petici do 5 dnů postoupí příslušnému státnímu orgánu a uvědomí o tom toho, kdo petici podal.

Státní orgán, který petici přijal, je povinen její obsah posoudit a do 30 dnů písemně odpovědět tomu, kdo ji podal anebo tomu, kdo zastupuje členy petičního výboru. V odpovědi uvede stanovisko k obsahu petice a způsob jejího vyřízení.

### **Právo na informace**

Základní předpis – zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.

Povinnost poskytovat informace mají státní orgány a orgány územní samosprávy, veřejné instituce hospodařící s veřejnými prostředky.

Každý povinný subjekt musí ve svém sídle a svých úřadovnách zveřejnit, a to též způsobem umožňujícím dálkový přístup (Internet):

- důvod, způsob založení, podmínky a principy, za kterých provozuje svou činnost,
- popis organizační struktury, místo a způsob, jak získat příslušné informace, kde lze podat žádost či stížnost, předložit návrh, podnět či jiné dožádání anebo obdržet rozhodnutí,
- místo, lhůtu a způsob, kde lze podat opravný prostředek proti rozhodnutí povinného subjektu,
- postup, který musí dodržovat při vyřizování všech žádostí, návrhů či jiných dožádání občanů,
- přehled nejdůležitějších předpisů, podle nichž jedná a rozhoduje,
- sazebník úhrad za poskytování informací,
- výroční zprávu za předcházející kalendářní rok o své činnosti v oblasti poskytování informací.

### **Žádost o poskytnutí informací**

Podává se ústně či písemně

Pokud je žádost srozumitelná, vztahuje se k působnosti daného subjektu a nebrání tomu jiné důvody (např. informace o utajované skutečnosti), je informace poskytnuta do 15 dnů od přijetí žádosti

Lhůtu pro poskytnutí informace lze ze závažných důvodů prodloužit o 10 dnů

Literatura:

Ústava ČR, Listina základních práv a svobod

Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím

Zákon č. 129/2000 Sb. o krajích

Zákon č. 128/2000 Sb. o obcích (obecní zřízení)

Zákon č. 131/2001 Sb. o hlavním městě Praze

Zákon č. 85/1990 Sb. o právu petičním

Zákon č. 22/2004 Sb. o místním referendu a o změně některých zákonů

Evropská charta místní samosprávy (sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 181/1999 Sb.)

ÚZ č. 487 – Obce, kraje, hl. město Praha, Obecní policie

# 10. téma Hodnoty a principy 3. + 4. blok text

## Hodnoty a principy ovlivňují konkrétní podobu sociálních služeb

### Cíl

Uvědomit si, že o podobě sociálních služeb v daném kraji či obci významně rozhodují obecně sdílené, často neuvědomované, hodnoty a principy.

### Zadání

Posluchači se rozdělí do 3 skupin. Každá skupina dostane jeden z následujících pro toto cvičení záměrně formulovaných principů:

- Každý člověk má právo na komplexní péči v případě, že se dostane do nepříznivé sociální situace. Tato péče musí být všem přístupná a co nejnáze dostupná.
- Každý člověk je povinen se postarat sám o sebe. Právo na pomoc společnosti v nepříznivé sociální situaci má pouze ten, kdo se ne vlastní vinou již nedokáže sám či s pomocí rodiny o sebe postarat.
- Každý člověk má právo volby. Lidé v nepříznivé sociální situaci musí mít možnost zvolit, jakým způsobem a v jaké míře jim bude pomoheno.

Následně dostanou posluchači tento úkol:

Představte si, že žijete ve městě, které má cca 20 000 obyvatel a kde neexistují žádné sociální služby pro seniory. Vaším úkolem je naplánovat, jaké sociální služby mají být pro seniory ve městě vybudovány. Z důvodu omezení finančních prostředků to mohou být maximálně 4 služby. Stanovte, jakým způsobem se budou senioři – uživatelé služeb podílet na jejich financování. Při řešení úkolu vycházejte důsledně ze zadaného principu.

### Samostatná práce

Posluchači řeší ve skupinách zadaný úkol. Výstupy zaznamenávají na velký papír.

### Prezentace a diskuse

Každá skupina prezentuje výsledky své práce.

Po prezentaci následuje diskuse všech (dotazy, připomínky, nápady, reflexe)

## **11. téma Kriteria kvality plánování sociálních služeb text**

Kriteria kvality plánování sociálních služeb jsou v současné chvíli ve stádiu zrodu a přípravy k prvnímu návrhu. MPSV vypsalo veřejnou zakázku na jejich zpracování s výstupy plánovanými na září 2007.

# 12. téma Portfolio a obhajoby text

## Portfolio posluchače

Během vzdělávacího programu si každý posluchač vytváří vlastní portfolio. Je to složka dokumentů, sloužící jako:

- Doklad o plnění zadaných úkolů, o zvládnutí určitých dovedností a znalostí
- Archiv samostatných prací a realizovaných kroků (zdroj pro další práci)
- Podklad, případně součást závěrečné práce – Harmonogram procesu plánování sociálních služeb

Většina dokumentů v portfolio bude shodná pro všechny členy jedné základní skupiny. Přesto je žádoucí, aby každý posluchač měl vlastní portfolio. A to proto, že některé dokumenty se mohou lišit (např. uživatel v základní skupině si bude připravovat prezentaci procesu plánování sociálních služeb pro další uživatele s cílem je informovat a získat pro spolupráci, poskytovatel pro poskytovatele), že je užitečné mít portfolio jako zdroj pro vlastní práci (ne na všech úkolech pracují vždy členové základní skupiny společně, je možné, že některý člen vypadne a nahradí ho někdo nový atd.).

### Základní kapitoly portfolio zpracovávané během vzdělávacího programu:

Sebedefinice zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů

Formulace poslání plánování sociálních služeb a hodnot, které chce základní skupina naplňovat

Schéma organizační struktury plánování sociálních služeb a první kroky k jejímu zbudování  
SWOT analýza (základní skupiny, situace ve městě apod.)

Prezentace plánování sociálních služeb pro reálnou příležitost

Návrh priorit sociálních služeb ve vlastní obci

Plán práce s veřejností

Návrh hodnocení procesů plánování sociálních služeb

Harmonogram průběhu komunitního plánování sociálních služeb na příštích 12 měsíců

## Závěrečná práce a obhajoba

Základní skupina zpracovává během vzdělávacího programu závěrečnou kolektivní práci, a to Harmonogram komunitního plánování pro nejbližších 12 měsíců (počítáno od skončení vzdělávacího programu). Vychází při tom z reálií a specifík svého města/regionu a ze cvičení i domácích úkolů zpracovaných během programu. Svou závěrečnou práci předkládá základní skupina lektorům, případně zvaným hostům s nejméně 14 denním předstihem, aby tito mohli základní skupině sdělit své otázky a připomínky určené k obhajobě.

K obhajobě základní skupina předkládá svůj Harmonogram komunitního plánování, v němž je zapracované portfolio všech členů základní skupiny.

Obhajoba jedné základní skupiny trvá cca 1 hodinu.

### Postup

Základní skupina prezentuje a obhajuje svůj Harmonogram komunitního plánování jako celek.

Obhajoba probíhá v následujících krocích:

- Prezentace projektu a jeho zpracování
- Zodpovězení otázek a připomínek
- Porada nad výsledkem obhajob
- Zveřejnění hodnocení a případných doporučení

### Kriteria hodnocení

Naplnění kritérií lépe formulovaných cílů pomocí SMART a PEST  
Využití analýzy SWOT pro zaměření harmonogramu  
Všechny kroky zapadají do rámce poslání a priorit komunitního plánování  
Posilování trvalé udržitelnosti procesů plánování sociálních služeb  
Srozumitelnost a proveditelnost  
Využití struktury doporučeného formátu (viz níže)

### Doporučený formát rozvržení práce v projektu průběhu plánování sociálních služeb

Plánovaná perioda od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Číslo úkolu	Popis úkolu	Datum počátku a ukončení + člověkodny	Úkol závisí na	Využitelné zdroje	Výsledek – výstup	Zodpovídá

### K tabulce

Úkoly uvedené v tabulce vycházejí z poslání a priorit, které si základní skupina stanovila. Čísla úkolů se odvozují od priorit, opatření až k jednotlivým aktivitám. (formát 2.1.27)

Datum počátku a ukončení stanovují časový rámeček, v němž bude úkol naplňován.

„Člověkodny“ jsou odhad, kolik čistého času bude práce vyžadovat, tj. kolik lidí, po kolik pracovních dnů, na daném úkolu bude pracovat.

Splnění daného úkolu obvykle předchází jiné činnosti, jejichž úspěšné dokončení je podmínkou, bez níž nelze daný úkol splnit – které to jsou? – a kde jsou v projektu zaznamenané?

Zdroje, které jsou při plnění k dispozici – materiální i lidské.

Výstup – výsledek: zcela konkrétní, měřitelný či ověřitelný výstup.

Zodpovídá za provedení – jmenovitě.

# 13. téma Informační technologie (IT) text

## *Metodické doporučení*

*Téma není definováno jako výkladové, nýbrž jako praktické, které se situačně prolíná celým vzdělávacím programem.*

*Použití moderních elektronických technologií je samozřejmostí, kterou posluchači musí zvládat. Proto všechny úkoly, předávání informací, korespondenci a podobně převed'te od počátku do elektronické podoby.*

*Použití e-mailové korespondence v rámci sdělování zpráv v průběhu vzdělávacího programu posiluje dovednosti IT.*

*Cílem je naučit posluchače vzdělávání aktivně používat moderní informační prostředky, vybudovat webové stránky, používat e-mailovou korespondenci, pracovat s běžnými programy (textový a tabulkový editor).*

*Posluchači budou své prezentace zpracovávat v PowerPointu resp. v podobném programu.*

*Podstatnou část tohoto tématu naplní posluchači při zpracování domácích úkolů.*

## **Informační technologie**

### **Základní programy**

- textový editor
- tabulkový editor
- editor prezentací
- e-mailový klient
- Internetový prohlížeč
- Internetový vyhledávač

### **Základní dovednosti**

- napsat text
- odeslat e-mail s přílohou
- sestavit tabulku
- sestavit prezentaci
- vyhledat informace na Internetu

# 14. téma úvod do vzdělávacího programu

Související metodika:

- Souhrnná metodika

## Legislativní rámec

- Zákon o sociálních službách
  - plán rozvoje sociálních služeb
- Sociální služby a služby ve veřejném zájmu/veřejné služby
- Služby sociální a zdravotnické
- Specifika trhu sociálních služeb
  - příliš mnoho přerozdělování znemožňuje normální tržní prostředí
  - pod záminkou ochrany uživatelů jsou prosazovány zájmy jiných
  - zcela neprůhledné finanční toky znemožňují solidní analýzu efektivity

## Smysl komunitního plánování

- vybudovat systém řízení a rozhodování o sociálních službách založený na spolupráci uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů a postupně i široké veřejnosti,
- zvýšit dostupnost a kvalitu sociálních služeb přiměřeně skutečným potřebám lidí a možnostem komunity.

Smyslem komunitního plánování sociálních služeb je zorganizovat taková jednání o sociálních službách (a všem, co s nimi souvisí), která pravidelně vyústí v dohody o jejich rozvoji/útlumu. Dohody o konkrétních krocích v konkrétním období. Obvykle se uvažuje ve střednědobém časovém horizontu.

Komunitní plánování je metoda, jíž se naplňuje smysl plánování sociálních služeb. Proto je nutné, aby jednání o sociálních službách byla kompetentní a legitimní.

## Definice ze zákona

Plánem rozvoje sociálních služeb se rozumí výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

## Seminář k očekávaným přínosům plánování sociálních služeb

Cílem semináře je vyslovit očekávání přínosů, které plánování sociálních služeb může mít pro osobní prospěch posluchačů. Otázka je, jak může komunitní plánování přispět k dosažení vašich osobních/profesionálních cílů. Proč se do něj zapojujete apod. Diskuse směřuje k poznání, že každý účastník procesu plánování sociálních služeb musí mít šanci zlepšit svou situaci právě díky komunitnímu plánování.



# Příloha Doporučená struktura programu

Návrh sledu jednotlivých témat vzdělávacího programu, jak vznikl při konzultacích s krajskými metodiky:

1. Definice
2. Informační technologie
3. Účastníci
4. Současný stav
5. Hodnoty a principy
6. Budoucí stav
7. Kriteria kvality
8. Postup a plán
9. Organizační struktura
10. Komunikace
11. Veřejnost
12. Hodnocení
13. Obhajoba závěrečné práce

Obsahová témata jsou rámcová a mají modulovou skladbu. Přednost má jejich využití v návaznosti na konkrétní potřeby posluchačů před striktním dodržáním struktury výkladů. Znamená to, že lektori by měli být schopni vzdělávací program pružně přizpůsobovat a kterékoli téma vykládat přiměřeně kontextu posluchačů. Teprve pokud si posluchači nic takového nežadají, pak je na místě držet se osnov.

# Příloha Metodická doporučení

## Princip parity

V průběhu celého vzdělávacího programu je nutné opakovaně pracovat na vyrovnání příležitostí, na dodržení rovnosti práv a na odlišení rozdílných odpovědností podle dělby práce. Je nutné zaměřeně a soustavně vytvářet podmínky pro uživatele, jako skupinu nejvíce ohroženou sociálním vyloučením, aby mohli nejen být posluchači vzdělávacího programu, ale aby se mohli účastnit jako rovní partneři. Téma rovných příležitostí je ústředním tématem celého komunitního plánování.

## Domácí úkoly

Nebojte se zadávat více domácích úkolů, dokonce i různých úkolů pro různé posluchače vzdělávacího programu, přiměřeně jejich situaci a podmínkám v jejich regionu.

Domácí úkoly by měly být součástí portfolia všech prací, které posluchač vytvoří.

## Obhajoby

Pamatujte na to, abyste všechna cvičení, samostatné práce, domácí úkoly a semináře uvedli do souvislosti se závěrečnou prací – Harmonogramem komunitního plánování. Celý vzdělávací program je možné koncipovat tak, aby jednotlivá praktika poskytla dílčí podklady pro přípravu závěrečné práce a také by výstupy z praktik měly být součástí této závěrečné práce.

## Střídání práce

Sestavení posluchačů vzdělávacího programu v základních skupinách - trojicích podle jednotlivých měst, dovoluje střídat praktická cvičení pro trojice s cvičeními pro skupiny uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů z různých měst, což přináší posílení principu pestrosti a současně podporuje přijetí skutečnosti, že každá ze stran má svébytné potřeby, názory a návrhy. Lektorům doporučujeme toto střídání také pro posílení vzájemných vazeb mezi posluchači, potřebných pro jejich další práci po skončení vzdělávacího programu.

## Realizace vzdělávacího programu

### Doporučení

Lektoři vzdělávacího programu před jeho zahájením zajistí jeho organizaci a průběh. Při této přípravě doporučujeme:

- osobně navštívit místa, odkud mají přijít posluchači a vyjednat vše potřebné jak se starostou (radou, tajemníkem), tak se všemi přihlášenými posluchači, pomůže to vyloučit nedorozumění a nesmyslná očekávání,
- do vzdělávání přihlašovat základní skupiny - trojice (zvláště tam, kde se začíná),
- každý posluchač je do vzdělávání delegován svým obecním/městským/krajským úřadem, nebo řídicí skupinou,
- vysílající úřad/řídicí skupina zajistí uživatelům rovnou šanci docházet na vzdělávací program, např. finančně (cestovní náklady a náhrada za případnou ztrátu výdělku) či organizačně (doprava, dostupnost).

Příprava zahrnuje i další věci, které je třeba rozhodnout předem:

- učební materiály potřebné ke vzdělávání,
- časový harmonogram a obsahy setkání,
- sledování a evidence přítomnosti, limity absencí a případný způsob nahrazení nepřítomnosti,
- potvrzení o absolvování kurzu – osvědčení.

### **Důležité body programu**

Úvodní rozehrivací kolečko každého setkání obsahuje podle okolností

- představení lektorů,
- seznámení posluchačů navzájem,
- zprávy, zkušenosti a témata do společné práce z mezidobí, tj. od předešlého setkání,
- očekávání, otázky, problémy posluchačů pro řešení v tomto setkání,
- sladění přání posluchačů s nabídkou lektorů a zpracování rozvrhu pro toto setkání.

### **Závěrečné zhodnocení**

Nejméně půl hodiny si ponechte na závěrečné zhodnocení ze strany posluchačů.

*Z metod:*

Osvědčuje se „kolečko“ v němž každý odpovídá na otázku: „Co v tomto setkání pro vás bylo nejužitečnější/nejdůležitější?“ Lektori se touto cestou dozvědí, která přání a potřeby posluchačů svou prací naplňují.

Osvědčuje se povinné zaslání závěrečné reflexe nad toutéž otázkou užitečnosti/důležitosti lektorům a všem ostatním formou e-mailu.

Závěrečné hodnocení lze formalizovat do podoby dotazníku, který naplňuje potřebu dokumentovat proběhlé hodnocení, výtěžnost těchto materiálů bývá pramalá.

# Příloha Návrh informací o programu

## Rámeček programu

xxxxxxx., otevírají vzdělávací program k podpoře střednědobého plánování sociálních služeb.

Program vychází z principů reformy podle Bílé knihy v sociálních službách<sup>4</sup> a ze zákona 108/2006 o sociálních službách.

## Komu je vzdělávání určeno?

Lidem, kteří vlastním přičiněním chtějí plánováním rozvoje zlepšit lidskost, dostupnost, kvalitu a efektivitu sociálních služeb a přitom:

- sami (nebo jejich blízcí) sociální služby užívají, nebo
- poskytují sociální služby, nebo
- mají tyto služby na starost (zastupitelé, města, obce, svazky obcí, kraje, regiony).

## Kdo se může vzdělávání účastnit?

Trojice delegovaná radou či zastupitelstvem k tomu, aby vlastní prací položila základy pro komunitní plánování, ve složení:

Zadavatel = zastupitel, nebo zástupce úřadu (úředník, zaměstnanec, člen příslušných komisí apod.) Neměl by být současně uživatelem sociálních služeb a nesmí být poskytovatelem sociálních služeb. Tento člověk by měl mít jasnou perspektivu, že bude pověřen komunitně plánovat v rámci své práce.

Poskytovatel = člověk z řad státních, nestátních, privátních apod. organizací, které poskytují ve svých zařízeních sociální služby. Neměl by být ze zařízení zřízeného nebo provozovaného příslušnou obcí/krajem. Nesmí být zaměstnancem obce/kraje, členem zastupitelstva, rady či komisí.

Uživatel = příjemce sociálních služeb. Rozhodně nesmí být s obcí/krajem v jakékoli formě pracovně právního vztahu.

## Podmínky pro zařazení do vzdělávání

- na úrovni obcí: sestavení trojice a její pověření přípravou na komunitní plánování,
- na úrovni krajů: pověření vybraných pracovníků úřadu (max. 3) a získání alespoň jedné trojice z obcí kraje ke společné účasti ve vzdělávání,

u všech

- garance finančních a organizačních podmínek pro účast ve vzdělávání zvláště pro uživatele,
- politická podpora zahájení komunitního plánování formou usnesení rady nebo zastupitelstva, případně příslušné komise.

## Podmínky pro získání certifikátu ze vzdělávání

- individuální, tj. prezence = 90% účast na setkáních,
- skupinové, tj. splnění úkolů a úspěšná obhajoba plánu práce trojice na 12 měsíců,

## Jaké budou formy vzdělávání?

Přednášky a semináře o komunitním plánování, jeho metodách, a postupech budou převážně dopoledne.

---

<sup>4</sup> Bílá kniha v sociálních službách, MPSV, únor 2003, Praha

Odpolední samostatná a tvůrčí práce účastníků v malých skupinách bude prezentována a rozebírána společně.

### **Jaké jsou náklady vzdělávání?**

Celkové náklady budou rozděleny následovně:

Náklady vyučování, přípravy materiálů apod. budou hrazeny .....

Náklady cestovního, stravného a případného ubytování účastníků hradí .....

### **Místo a doba konání**

Vzdělávání se koná v pěti dvoudenních setkáních. První den od 10 do 18, druhý den od 9 do 16 hodin.

**Termíny konání vzdělávání .....**

# Příloha Přihláška

Přihlášky zasílejte panu/paní ..... na adresu:

.....do .....

Oznámení o zařazení do vzdělávacího programu Vám bude doručeno na Vaše kontaktní e-mailové adresy do xxxxxxxxxxxx.

## Prosíme, vyplňte

1. Adresa obecního/městského/krajského úřadu nebo magistrátu:

2. Kontaktní osoba (uvedte, prosím, také telefon a e-mail):

3. Přiložte přílohy, v nichž, prosíme, aby zadavatel, poskytovatel i uživatel napsali:

- Své jméno a kontaktní adresu včetně e-mailu.
- Z jakých důvodů chtějí být zařazeni do vzdělávání?
- Čeho chtějí prostřednictvím komunitního plánování dosáhnout?

4. Doložte, prosím, politickou podporu pro zahájení komunitního plánování ve formě usnesení rady nebo zastupitelstva, případně sociální komise (může být samostatná příloha) včetně rozhodnutí o vyslání vybrané trojice do vzdělávání.

1. Stručně popište, jak budou mít účastníci zajištěnu účast ve vzdělávání po finanční a organizační stránce.

Zpracoval:

V..... dne.....

# Příloha Organizace vzdělávání

Návrh plánu organizace zpracovali krajsíí metodici Olomouckého kraje

## Orientační plán organizace vzdělávacího programu

### Duben 2006

- dohodnutí organizačního postupu v realizaci vzdělávacího programu
- vypracování nabídky vzdělávacího programu

### Květen 2006

- rozeslání nabídky vzdělávacího programu obcím a poskytovatelům soc. služeb
- vyvěšení nabídky na webových stránkách kraje a obce
- prezentace nabídky vzdělávacího programu na setkání starostů obcí III. stupně

### Červen 2006

- vyjednávání a organizace zájemců do vzdělávacího programu
  - prezentace nabídky na krajské skupině na podporu plánů rozvoje, konečné rozhodování o počtu účastníků vzdělávacího programu a vybrání účastníků
- počátek přípravy a zpracovávání obsahu vzdělávacího programu

### Červen – srpen 2006

- příprava zpracování podkladů pro vzdělávací program
- přesné vymezení programu vzdělávání
- vybrání metod lektorského působení, zpracování podrobné konstrukce vzdělávání
- organizační zajištění vzdělávacího programu – místnosti, dostupnost účastníků, občerstvení

### Září – prosinec 2006

- realizace vzdělávacího programu 5 dvoudenních setkání (příp. některá jednodenní setkání) – rozmezí nejméně 3 týdny mezi jednotlivými dvoudenními setkáními
- vyhodnocení realizace vzdělávacího programu

# Příloha vzor programu

Tento program zpracovala skupina B krajských metodiků – vzdělavatelů Olomouckého kraje

Lektorský tým: .....

Vzdělávací program: skupina B. v termínu září – prosinec 2006

## **1. setkání skupina B. 21. září 2006 skupina B.**

1. Úvod do vzdělávacího programu, seznámení s pravidly pro absolvování (docházka, závěrečná práce, zpracování DÚ)	1 blok	lektor
2. Definice kpss, proces kpss, standardy kvality, legislativa, aktuální stav kpss v ČR	2 bloky	lektor
3. Hodnoty a principy kpss	1 blok	lektor
4. Definice kpss, proces kpss, hodnoty a principy kpss, legislativa, aktuální stav kpss v ČR	2 bloky	

## **2. setkání skupina B. 22. září 2006**

5. Informační technologie	1 blok	lektor
6. Techniky práce v týmu	2 bloky	lektor
7. Účastníci kpss	1 blok	lektor

DÚ: Do příště prostudovat a připomínkovat metodiky č. 1

## **3. setkání skupina B. 9. říjen 2006**

8. Účastníci kpss	2 bloky	lektor
9. Komunikace	2 bloky	lektor

## **4. setkání skupina B. 10. říjen 2006**

10. Komunikace	2 bloky	lektor
11. Organizační struktura	2 bloky	lektor

DÚ: Do příště prostudovat a připomínkovat metodiky – č. 2, 5, 6



**5. setkání  
skupina B. 2. listopadu 2006**

12. Organizační struktura	2 bloky	lektor
13. Veřejnost	2 bloky	lektor

**6. setkání  
skupina B. 3. listopad 2006**

14. Veřejnost	2 bloky	lektor
15. Současný stav	2 bloky	lektor

DÚ – Do příště prostudovat a připomínkovat metodiky – č. 3, 4

**7. setkání  
skupina B. 23. listopad 2006**

16. Současný stav	2 bloky	lektor
17. Postup a plán	2 bloky	lektor

**8. setkání  
skupina B. 24. listopad 2006**

18. Budoucí stav	2 bloky	lektor
19. Hodnocení	2 bloky	lektor

DÚ: Do příště prostudovat a připomínkovat metodiky č. 7, 8

**9. setkání  
skupina A. a B. 5. prosince 2006**

20. Obhajoba závěrečné práce	2 bloky	lektorský tým
21. Obhajoba závěrečné práce	2 bloky	lektorský tým

**10. setkání  
skupina A. a B. 6. prosince 2006**

22. Obhajoba závěrečné práce	2 bloky	lektorský tým
23. Hodnocení celého vzdělávacího programu		lektorský tým

# Příloha Základní druhy sociálních služeb

Tato příloha ukazuje příklad zpracování materiálu pro posluchače. Tento materiál zpracovali krajší metodici z Prahy.

Základními druhy sociálních služeb jsou: 1) sociální poradenství, 2) služby sociální péče, 3) služby sociální prevence.

## **Základní formy poskytování sociálních služeb**

Sociální služby mohou být poskytovány formou ambulantní, terénní, nebo pobytovou. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

## **Základní typy zařízení (institucí) poskytujících sociální služby**

Sociální služby jsou poskytovány v následujících typech zařízení:

- a) centra denních služeb,
- b) denní stacionáře,
- c) týdenní stacionáře,
- d) domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- e) domovy pro seniory,
- f) domovy se zvláštním režimem,
- g) chráněné bydlení,
- h) azylové domy,
- i) domy na půl cesty,
- j) zařízení pro krizovou pomoc,
- k) nízkoprahová denní centra,
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- m) noclehárny,
- n) terapeutické komunity,
- o) sociální poradny,
- p) sociálně terapeutické dílny,
- q) centra sociálně rehabilitačních služeb,
- r) pracoviště rané péče.

## **Bližší charakteristika jednotlivých druhů sociálních služeb, resp. zařízení poskytujících sociální služby**

### **Sociální poradenství**

Zahrnuje a) základní sociální poradenství a b) odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života

může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. Odborné sociální poradenství obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **Služby sociální péče**

Služby sociální péče pomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.

### *a) Osobní asistence*

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje. Služba obsahuje zejména tyto základní činnosti: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### *b) Pečovatelská služba*

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony. Služba obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

### *c) Tísňová péče*

Tísňová péče je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci, sociální poradenství, sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### *d) Průvodcovské a předčitatelské služby*

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a pomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služby mohou být poskytovány též jako součást jiných služeb. Služba obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### *e) Podpora samostatného bydlení*

Podpora samostatného bydlení je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně

terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *f) Odlehčovací služby*

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem služby je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. Služba obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování v případě pobytové služby, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

#### *g) Centra denních služeb*

V centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *e) Denní stacionáře*

V denních stacionářích se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *h) Týdenní stacionáře*

V týdenních stacionářích se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *i) Domovy pro osoby se zdravotním postižením*

V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *j) Domovy pro seniory*

V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *k) Domovy se zvláštním režimem*

V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *l) Chráněné bydlení*

Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *m) Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče*

Ve zdravotnických zařízeních ústavní péče se poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### **Služby sociální prevence**

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou sociálním vyloučením potenciálně ohroženy z důvodu krizové sociální situace, nebo pro jejich životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

#### *a) Raná péče*

Raná péče je terénní, popřípadě ambulantní služba poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivé sociální situace. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby. Služba obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *b) Telefonická krizová pomoc*

Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. Služba obsahuje tyto základní činnosti: telefonickou krizovou pomoc, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *c) Tlumočnické služby*

Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby. Služba obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *d) Azylové domy*

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *e) Domy na půl cesty*

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

#### *f) Kontaktní centra*

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek. Služba obsahuje tyto základní činnosti: sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

#### *g) Krizová pomoc*

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Na základě rozhodnutí o vykázaní ze společného obydlí nebo zákazu vstupu do něj, vydaného podle zvláštního právního předpisu<sup>26)</sup>, je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc do 48 hodin od doručení opisu tohoto rozhodnutí. V tomto

případě je součástí služby koordinace pomoci poskytované orgány veřejné správy a dalšími právníky a fyzickými osobami osobě ohrožené útokem. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *h) Nízkoprahová denní centra*

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

#### *i) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně. Služba obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *j) Noclehárny*

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Služba obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí přenocování.

#### *k) Služby následné péče*

Služby následné péče jsou terénní služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly ústavní léčbu ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstinují. Služba obsahuje tyto základní činnosti: sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *l) Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje. Služba obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *m) Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením*

Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením. Služba obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *n) Sociálně terapeutické dílny*

Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie. Služba obsahuje tyto základní činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

#### *o) Terapeutické komunity*

Terapeutické komunity poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *p) Terénní programy*

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně. Služba obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### *r) Sociální rehabilitace*

Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Služba poskytovaná formou terénních nebo ambulantních služeb obsahuje tyto základní činnosti: nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Služba poskytovaná formou pobytových služeb v centrech sociálně rehabilitačních služeb obsahuje vedle výše jmenovaných základních činností následující činnosti: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

### **Podmínky poskytování sociálních služeb**

Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého bydliště nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby. V případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo. Podmínkou registrace je mimo jiné (podrobně viz zákon o sociálních službách) podání písemné žádosti o registraci, bezúhonnost a odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby (podrobně viz zákon o sociálních službách), zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb, vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby, zajištění materiálních a technických



podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb. Krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb, do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci. Poskytovatelé sociálních služeb jsou kromě jiného povinni (podrobně viz zákon o sociálních službách) dodržovat standardy kvality sociálních služeb. Tyto standardy mohou být průběžně kontrolovány tzv. auditory standardů kvality sociálních služeb. Dotace ze státního rozpočtu se poskytuje na zajištění poskytování sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru. Dotace se poskytuje k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb v souladu se zpracovaným střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb. Dotace ze státního rozpočtu je poskytována prostřednictvím rozpočtu kraje (dále podrobně viz zákon o sociálních službách).



# Komunitní Plánování Sociálních Služeb



***Projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“.***

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České Republiky. Názory zde prezentované jsou plně v zodpovědnosti realizátorů projektu a nelze je v žádném případě považovat za oficiální stanovisko Evropské unie a České republiky.

# Prezentace

A věru není nic znamenitějšího než schopnost upoutat řečněním davy lidí, získat si jejich srdce a jejich smýšlení, hnát tam, kam řečník chce, i podle vlastní vůle odvádět jinam.

*Marcus Tullius Cicero*



**Projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“.**

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České Republiky. Názory zde prezentované jsou plně v zodpovědnosti realizátorů projektu a nelze je v žádném případě považovat za oficiální stanovisko Evropské unie a České republiky.

# ***Příprava prezentace***

Při přípravě prezentace existuje pět klíčových oblastí:

- rozhodnutí o ***účelu*** prezentace,
- promyšlení ***tématu*** prezentace,
- sbírání ***podkladů***,
- posouzení ***psychologické stránky*** prezentace, posouzení posluchačů
- ***nácvik*** prezentace

# Rozhodnutí o účelu

- Čeho chceme ***dosáhnout?***
- Co ***očekáváme*** od posluchačů?
- Co chceme posluchačům ***sdělit?***
- Co se od posluchačů chceme ***dozvědět?***



**Projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“.**

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České Republiky. Názory zde prezentované jsou plně v zodpovědnosti realizátorů projektu a nelze je v žádném případě považovat za oficiální stanovisko Evropské unie a České republiky.

# *Promyšlení tématu*

- Odpovídá námět typu publika?
- Pečlivě zvažme složení publika.
- Jsou naše znalosti tématu dostatečně rozsáhlé a detailní?
- Hodí se dané téma pro tuto příležitost?
- Je proslov zaměřen na lidské potřeby a přání?
- Má projev nějaké společenské poslání?



*Projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“.*

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České Republiky. Názory zde prezentované jsou plně v zodpovědnosti realizátorů projektu a nelze je v žádném případě považovat za oficiální stanovisko Evropské unie a České republiky.



# *Sbírání podkladů*

Nejvhodnější zdroje jsou:

- vlastní zkušenosti a pozorování,
- rozhovory,
- knihy, časopisy a noviny,
- Internet.



***Projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“.***

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České Republiky. Názory zde prezentované jsou plně v zodpovědnosti realizátorů projektu a nelze je v žádném případě považovat za oficiální stanovisko Evropské unie a České republiky.

# Psychologická stránka

- mít na zřeteli vlastní neverbální signály
- vnímat verbální a neverbální signály posluchačů
- zapamatování sdělené (využít názorné pomůcky – fólie, grafy, vyobrazení, filmy aj.)
- první dojem – ovlivní nejvýrazněji, to jak budou posluchači vnímat dále
- vytvořit dobrou atmosféru
- používaný materiál přizpůsobit, tak aby respektoval publikum



# Nácvik

- vhodný pro zvýšení pravděpodobnosti úspěchu a sebevědomí
- sdělení by mělo dávat smysl nejenom nám, ale i posluchačům
- rozlišit hlavní myšlenky a to, co je rozvíjí
- stanovit cíl, kterého chceme dosáhnout



*Projekt „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“.*

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České Republiky. Názory zde prezentované jsou plně v zodpovědnosti realizátorů projektu a nelze je v žádném případě považovat za oficiální stanovisko Evropské unie a České republiky.

# Organizace

- **Představení** – vytváří první dojem
- **Úvod** – řekneme o čem chceme hovořit
- **Přednes** – (bez přípravy, z psaného textu, z paměti, improvizovaný)
- **Audiovizuální pomůcky** (video, fólie, zpětné projektory, diaproyektory, flipchart a tabule, dataprojektor).