

## **Monitoring – podrobněji**

Souvislý pobyt v zařízení umožňuje studentovi získat reálnou představu o fungování vybraného zařízení, spolupráce se školitelem jej může profesně velmi obohatit zvláště možností sledovat jej při práci s cílovou skupinou. Mentor by měl v úvodních hodinách studentovi představit podstatu své práce, upozornit na stanovené cíle, důvody pro volbu konkrétních metod a forem práce, zdůvodnit volbu stanovených cílů a kroků vedoucích k jejich naplnění, specifickou komunikaci s klienty obecně nebo s konkrétními jedinci (důležité zvláště při práci s jedinci s těžším mentálním postižením nebo autismem). Na základě těchto vstupních informací bude student lépe sledovat výchovně vzdělávací práci či jednání s klienty a uvědomí si nutnost koncepčního přístupu, není to „jen u toho být“.

Monitoring je zaměřen VŽDY na sociálního pracovníka. Smyslem je vnímat v konkrétní činnosti drobné nuance a momenty, které by jinak mohly být přehlédnuty. Tyto momenty mohou být pak pro studenta obohacující, inspirující.

Monitorovací pozorování je aktivita, která je vždy cílená a zaměřená konkrétně na určitou oblast (vždy jen jednu konkrétní), záleží na zařízení a dané činnosti, co bude nejvhodnějším cílem pozorování, např. to může být:

- komunikativní dovednosti pracovníka (ve vztahu ke klientům),
- časové a obsahové rozvržení činnosti,
- charakteristiku forem a metod práce,
- způsob hodnocení klientů,
- užití odměn a trestů,
- řešení konfliktů a nestandardních situací,
- atmosféru při činnostech,
- využití pomůcek,
- individuální přístup k jednotlivcům,
- respektování potřeb klientů aj.

Monitorovací pozorování trvá cca do 30 min. (dle typu činnosti/situace a možností) a student po tuto dobu pozoruje a zapisuje v 3min. intervalech co se v dané oblasti, kterou pozoruje děje. Dále vyhodnocuje a pracuje dle formuláře.

### **Příklady zpracování**

#### **Příklad č. 1**

**Název zařízení:** [Název instituce]

**Datum pozorování:** [Datum]

**Čas pozorování:** [Časový údaj]

**Doba trvání:** 30 minut

**Pozorovaná oblast:** Neverbální komunikace sociálního pracovníka

| <b>Čas</b> | <b>Pozorování</b>  | <b>Poznámky</b>   |
|------------|--|---|
| 14:00      | Pracovník vstupuje s úsměvem, ale okamžitě se otočí k počítači.                      | Pozitivní úvod zmírněn nedostatečným vizuálním kontaktem.             |
| 14:03      | Sklání se k klientovi během vyprávění klienta, ale často kontroluje telefon.         | Empatie ukázána tělesnou orientací, ale časté kontrola telefonu ruší. |
| 14:06      | Udržuje oční kontakt, kýve hlavou.   | Vypadá zapojeně, ale oční kontakt místy působí fixovaně.              |
| 14:09      | Usměje se na vtip klienta, ale úsměv je krátký a neúplný.                            | Úsměv působí nuceně, možná kvůli stresu.                              |
| 14:12      | Přerušil klienta, aby učinil poznámku, dotýká se svého brady, uzavřená pozice rukou. | Mírně negativní signál, který může působit odmítavě.                  |
| 14:15      | Lehce se dotkne ramene klienta, když vyjadřuje soucit.                               | Dobrý fyzický kontakt, ale mohl být vnímán jako příliš brzký.         |
| 14:18      | Pohled se zaměřuje mimo klienta během důležitého sdělení klienta.                    | Nedostatek zájmu nebo rozptýlení, působí nezdvořile.                  |
| 14:21      | Nohy a tělo obrací směrem k dveřím během konverzace.                                 | Tělesná orientace naznačuje připravenost ukončit setkání předčasně.   |
| 14:24      | Směje se hlasitě na další vtip klienta, působí uvolněněji.                           | Přiměřená reakce, která podporuje uvolněnou atmosféru.                |
| 14:27      | Zvedá obočí při dotazu klienta, což může signalizovat překvapení nebo nesouhlas.     | Měl by být opatrnější, aby nesignalizoval negativní soud.             |
| 14:30      | Ukončuje setkání s pevným stiskem ruky a přímým očním kontaktem.                     | Dobré zakončení, které naznačuje respekt a uznání.                    |

  

- Sociální pracovník měl momenty efektivní neverbální komunikace, ale byly zastíňovány častými chybami, které mohly negativně ovlivnit vnímání klienta. Časté kontrola telefonu a nedostatečný vizuální kontakt naznačují rozptýlení a možnou nedostatečnou angažovanost v rozhovoru.
- Pracovník by měl omezit rušivé faktory a zlepšit vizuální kontakt. Tělesná orientace by měla být konzistentně zaměřena na klienta, což zvyšuje pocit zapojení a zájmu.
- Pozorování zdůraznilo důležitost plné přítomnosti a aktivního naslouchání v sociální práci. Je klíčové, aby sociální pracovníci byli vědomi svých neverbálních signálů a jak mohou ovlivnit dynamiku setkání.

## **Příklad č. 2**

**Název zařízení:**

**Datum pozorování:**

**Čas pozorování:**

**Doba trvání:** 30 minut

**Pozorovaná oblast:** Vytváření podpůrného prostředí pro klienta

| <b>Čas</b> | <b>Pozorování</b>   | <b>Poznámky</b>  |
|------------|---|--|
| 10:00      | Pracovník přivítá klienta v uklizené a příjemně osvětlené místnosti.                    | Atmosféra působí klidně a přívětivě.   |
| 10:03      | Nabízí klientovi vodu a pohodlné sezení.  | Stará se o fyzické pohodlí klienta.  |
| 10:06      | Ujistí se, že místnost je dostatečně teplá a nabízí příkrývku.                          | Pozornost k detailům, které zvyšují pohodlí klienta.                           |
| 10:09      | Zapne tichou relaxační hudbu na přání klienta.  | Podpora relaxace a osobního pohodlí klienta.                                   |
| 10:12      | Pracovník se ptá klienta, zda preferuje otevřené okno pro čerstvý vzduch.               | Respektuje preference klienta a zvyšuje pocit kontroly klienta nad prostředím. |
| 10:15      | Uspořádá sedadla tak, aby byla orientována čelem k sobě, což podporuje otevřený dialog. | Fyzické uspořádání podporuje rovnocennou komunikaci.                           |
| 10:18      | Pracovník je během rozhovoru zaměřen na klienta, bez rušivých prvků.                    | Plná přítomnost zvyšuje pocit bezpečí a důvěry.                                |
| 10:21      | Kontroluje, zda není v místnosti hlučno, a případně zavře dveře.                        | Zajišťuje klidné prostředí pro nerušený rozhovor.                              |
| 10:24      | Povzbuzuje klienta, aby se podělil o své pocity a zároveň respektuje jeho tempo.        | Podpora sebevyjádření v bezpečném prostředí.                                   |
| 10:27      | Děkuje klientovi za sdílení a vyjadřuje ocenění pro klientovy názory.                   | Posiluje sebeúctu klienta a uznání jeho příspěvku.                             |
| 10:30      | Loučení s ujištěním, že prostory jsou vždy otevřené pro další návštěvy.                 | Zanechává klienta s pocitem přijetí a otevřenosti.                             |

- Sociální pracovník projevila vynikající schopnosti vytvářet podpůrné a pohodlné prostředí pro klienty. Jeho důraz na fyzické pohodlí klientů, adekvátní osvětlení, teplotu a zvukové podmínky, stejně jako jeho citlivost na osobní preference klientů v oblasti sezení a privacy, přispěly k vytvoření atmosféry, která podporuje otevřenost a pohodu. Přizpůsobení prostředí individuálním potřebám klientů, jako je volba hudby

nebo nabídka přikrývky, zdůrazňuje jeho záměr vytvořit prostředí, kde se klienti cítí vítáni a respektováni.

- Pracovníkovo zapojení klientů do rozhodování o prostředí, například volba otevření oken pro čerstvý vzduch, ukazuje jeho snahu posílit jejich pocit kontroly a autonomie. Takový přístup nejenže zvyšuje pohodlí klientů, ale také podporuje jejich sebeúctu a důvěru v proces. Toto je zásadní ve chvílích, kdy klienti mohou cítit, že nad mnoha aspekty svého života nemají kontrolu.
- I přes mnoho pozitivních aspektů by mohl pracovník zvážit pravidelné proškolení sebe a svého týmu v oblasti nejnovějších poznatků o vytváření terapeutických prostředí. To by mohlo zahrnovat inovace v oblasti senzorických technologií nebo využívání nových přístupů k zajištění ještě lepšího pohodlí a bezpečnosti pro klienty. Dále by se mohlo zaměřit na detailnější individuální preference klientů, jako jsou specifické diety nebo alergie, které mohou ovlivnit nabídku občerstvení.
- Toto pozorování bylo pro mě velmi inspirativní. Učím se, že vytváření podpůrného prostředí je mnohem více než jen fyzické uspořádání místnosti. Jde o holistický přístup k pohodlí a bezpečí klientů, který vyžaduje neustálou pozornost a citlivost k jejich aktuálním potřebám. Tato zkušenost mi ukázala, jak důležité je být vnímavý k malým detailům, které mohou mít velký dopad na celkovou pohodu a spokojenost klientů.

### Příklad č. 3

**Název zařízení:**

**Datum pozorování:**

**Čas pozorování:**

**Doba trvání:**

**Pozorovaná oblast:** Řešení konfliktů

| <b>Čas</b> | <b>Pozorování</b>   | <b>Poznámky</b>  |
|------------|---|--|
| 15:00      | Pracovník zahajuje setkání s klienty, kteří mají neshodu ohledně společného projektu.     | Vytváří neutrální atmosféru, vyjadřuje ochotu naslouchat oběma stranám.      |
| 15:03      | Klient A vyjadřuje svůj názor, pracovník aktivně naslouchá, dává prostor bez přerušování. | Podporuje otevřenou komunikaci, ukazuje respekt k názorům klienta A.         |
| 15:06      | Pracovník parafrázuje problém, aby zajistil, že správně rozumí situaci.                   | Efektivní technika pro zajištění jasného porozumění oběma stranám konfliktu. |
| 15:09      | Klient B reaguje, pracovník udržuje oční kontakt a kývá hlavou, což naznačuje porozumění. | Podporuje klienta B ve vyjádření jeho stanoviska, zachovává rovnováhu.       |
| 15:12      | Pracovník navrhuje možné řešení, ptá se obou stran na jejich názory na tuto možnost.      | Zkoumá společně přijatelné řešení, zvyšuje angažovanost obou stran.          |

| <b>Čas</b> | <b>Pozorování</b>  | <b>Poznámky</b>  |
|------------|--|--|
| 15:15      | Objevuje se malé nedorozumění, pracovník okamžitě intervenuje klidným hlasem.  | Zabraňuje eskalaci, udržuje klid prostřednictvím svého přístupu.                 |
| 15:18      | Využívá příklady z minulých zkušeností, kde podobný konflikt byl úspěšně vyřešen.  | Inspiruje důvěru v řešení, ukazuje na předchozí úspěchy.                         |
| 15:21      | Klienti vyjadřují souhlas s navrženým plánem, pracovník zapisuje dohody.   | Dokumentuje dohody, což je klíčové pro dodržení závazků.                         |
| 15:24      | Pracovník zdůrazňuje důležitost komunikace a vzájemného respektu.  | Posiluje klíčové hodnoty, které pomáhají předcházet budoucím konfliktům.         |
| 15:27      | Nabízí další pomoc v případě potřeby a připomíná dostupnost své podpory.   | Zajišťuje, že klienti vědí, že mají k dispozici podporu pro další rozvoj řešení. |
| 15:30      | Ukončuje setkání s poděkováním oběma stranám za jejich otevřenost a spolupráci.  | Podporuje pozitivní vnímání setkání a oceňuje úsilí klientů.                     |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociální pracovník účinně řídil konfliktní situaci, použil vhodné techniky pro zajištění porozumění a spolupráce mezi stranami. Byl schopen navigovat rozhovor tak, aby nedošlo k negativní eskalaci a společně s klienty našel funkční řešení.</li> <li>• Pozorování zdůraznilo, jak důležité je být vybaven dobrými komunikačními dovednostmi a schopností zůstat neutrálním, zvláště v konfliktních situacích. Učím se, že klíčem k úspěšnému řešení konfliktů je aktivní naslouchání, empatie a schopnost předkládat konstruktivní návrhy.</li> </ul> |  |