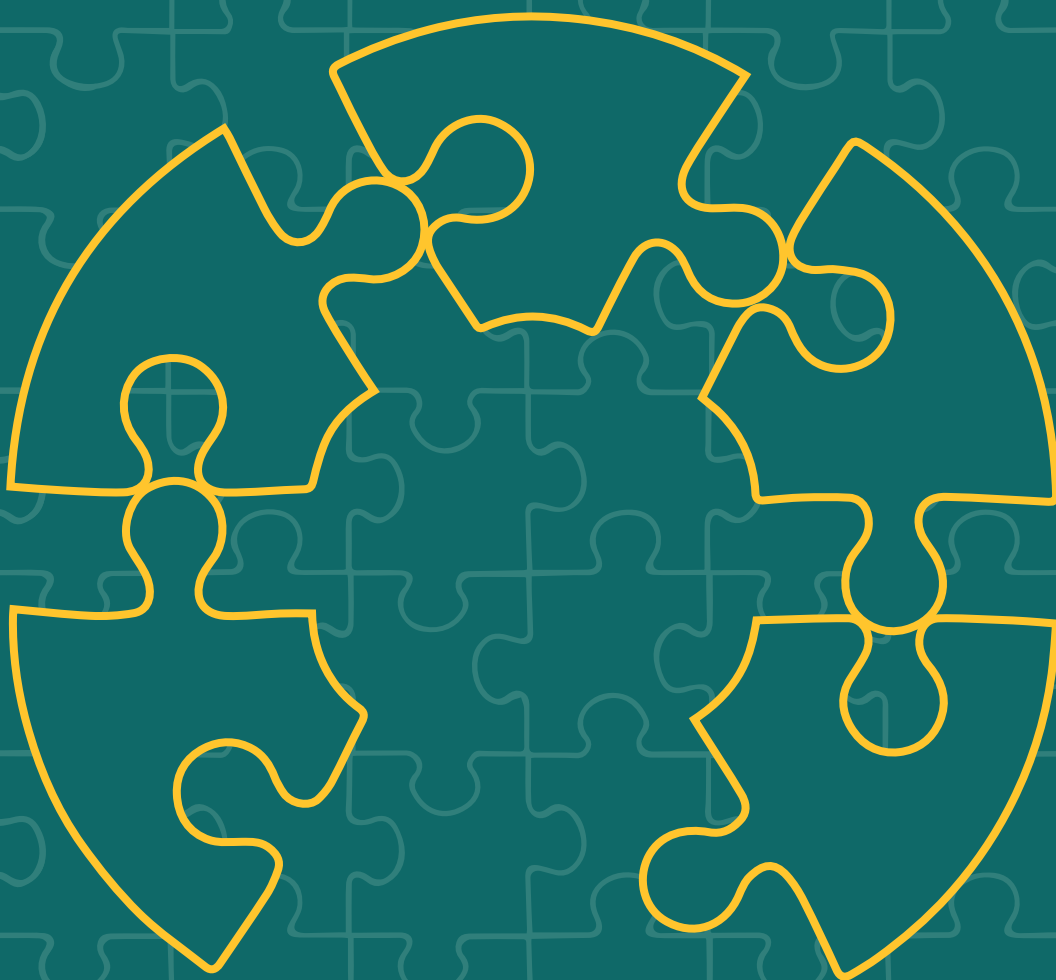




Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Sociální služby
Vsetín



PROJEKT 5 PQ

Pět pilířů kvality

ÚVOD

Projekt 5 PQ – Pět pilířů kvality

reg. číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015232

Doba realizace projektu: 1. dubna 2020–30. června 2022

Celkový rozpočet: 6 731 935,00 Kč

Předpokládaný počet zapojených osob: 392

Projekt 5 PQ – Pět pilířů kvality je navazujícím projektem, díky němuž chceme i nadále rozvíjet, zkvalitňovat a podporovat zavádění procesů rozvoje kvality sociálních služeb, a to nad rámec zákonných požadavků. Tohoto cíle dosáhneme díky zavedení a stabilizování inovativního systému kvality založeném na pěti pilířích (5 PQ):

- 1 PQ Kvalita procesů,
- 2 PQ Kvalitní management,
- 3 PQ Kompetentní pracovníci,
- 4 PQ Kultura organizace,
- 5 PQ Strategie řízení kvality.

Projektový pilíř	1 PQ Kvalita procesů
Klíčová aktivita	KA 01 – Analýza a přenastavení pracovních a organizačních procesů v sociálních službách
Popis KA	Cílem je podpořit efektivitu, kvalitu a profesionalitu našich sociálních služeb díky efektivnějšímu přenastavení pracovních a organizač. postupů, odstranění neefektivních a duplicitních úkonů, chyb v komunikaci cílové skupiny (dále CS) s klienty a mezi CS
Obsah KA	Oslovení a zapojení CS Příprava a provedení auditů Vyhodnocení auditů a přijetí nápravných opatření Pilotáž postupů, korekce Představení strategie efektivních postupů a organizace na míru sociálním službám

Projektový pilíř	2 PQ Kvalitní management
Klíčová aktivita	KA 02 – Rozvoj kvalitního managementu sociálních služeb
Popis KA	Cílem je zvýšit profesionalitu a kvalitu vedení sociálních služeb díky rozvoji 5 klíčových kompetencí
Obsah KA	Definice kompetencí Workshopy na rozvoj kompetencí Workshopy na rozvoj leadershipu

Projektový pilíř	3 PQ Kompetentní pracovníci
Klíčová aktivita	KA 03 – Rozvoj kompetencí a znalostí pracovníků
Popis KA	Cílem je posilovat kompetentnost a odborné znalosti zaměstnanců díky rozvoji 5 klíčových kompetencí a schopnosti mezioborově spolupracovat
Obsah KA	Definice kompetencí Workshopy na rozvoj kompetencí pro PSS, SP Workshop na rozvoj kompetencí pro zdravotníky Odborný kurz rozvoje týmové spolupráce

Projektový pilíř	4 PQ Kultura Organizace
Klíčová aktivita	KA 04 – Hodnoty – základ organizační kultury
Popis KA	Cílem je ukotvit etické hodnoty naší organizace v každodenní praxi CS a posílit týmový a multidisciplinární přístup.
Obsah KA	Průzkum mezi klienty týkající se vnímání hodnot v každodenní praxi Teambuildingové pobyty s workshopy na téma naplňování hodnot v každodenní praxi

Projektový pilíř	5 PQ Strategie řízení kvality
Klíčová aktivita	KA 05 – Metodika kvality sociálních služeb
Popis KA	Cílem je vytvořit metodiku, která zachytí evaluovanou dobrou praxi projektu – bude sloužit jako praktický návod pro každodenní pracovní praxi CS
Obsah KA	Příprava evaluace Vyhodnocení stávajícího stavu – dílčí evaluační zprávy Výsledná metodika

Systém 5 PQ se opírá o dva hlavní principy – naší nejvyšší prioritou je klient a veškerou naši činnost a rozhodování musí inspirovat, vést a určovat etické hodnoty naší organizace. Systém 5 PQ vychází ze švýcarského modelu kvality, který je ve Švýcarsku prověřený a léta používaný v praxi. Tato metodika je souhrnem dobré praxe, která vyplynula z realizace našeho projektu. Ukotvuje vnímání námi nastavených hodnot a je naším průvodcem, jak tyto hodnoty naplňovat v každodenní práci.

Hodnoty Sociálních služeb Vsetín, příspěvkové organizace

Již během minulého projektu jsme si pro naši organizaci zvolili klíčové hodnoty, kterými se chceme řídit při poskytování sociálních služeb. Těmito hodnotami jsou **důvěra, respekt, partnerství, lidskost a zodpovědnost**. Zmíněné hodnoty vyjadřují přístupy a zásady, na kterých jako organizace stavíme při dosahování svých cílů. Smyslem těchto hodnot je sdělit, na jakých principech je naše organizace založena, jde o vnitřní filozofii organizace.

Naši službu vnímáme jako partnerství s druhými, které je založené na vzájemném respektu a lidskosti projevené v úctě a empatii. Věříme, že si naší zodpovědností získáme klientovu důvěru.

Důvěra

Jsme si vědomi svého postavení vůči klientům a nezneužíváme jejich důvěry ve svůj prospěch. Dodržujeme zásadu mlčenlivosti. Podporujeme klienty ve vytváření atmosféry důvěry na principu otevřené komunikace a bezpečí.

Navazujeme na životní příběh člověka.

Každý z nás má svůj životní příběh. Vysvětluje naši osobnost a popisuje, jak se utvářela. Příchodem do sociální služby příběh člověka pokračuje, ale touto novou etapou života nabývá jeho příběh nové důležitosti. Životní příběh je pro nás pracovníky něco jako návod k pochopení klienta a zároveň nám poskytuje podstatné informace pro to, jak „ušít službu na míru“. Když klient ví, že jej známe, když to cítí z našeho přístupu, slyší z našich slov, žije se mu lépe a nám se lépe pracuje.

Umíme řešit příjemná i nepříjemná témata a situace.

Pokud si navzájem důvěřujeme, daří se nám efektivněji zvládat každodenní pracovní situace. Důvěra vytváří bezpečné prostředí, které se zejména při řešení nepříjemných témat vyplatí. Když mi klient nebo kolega věří, snáze spolu nalezneme vhodné řešení. Znáte to, sdílená radost se násobí a sdílené těžkosti dělí. Platí to jak mezi pracovníky, tak i ve vztahu ke klientovi.

Při komunikaci udržujeme oční kontakt.

Hovoříme celým tělem. Oční kontakt nám při komunikaci s klientem pomáhá být čitelnější, zároveň nám umožňuje pozorněji sledovat klientovo porozumění. Ne nadarmo se říká, že oko je do duše okno. Pokud chceme být důvěryhodní, musíme být otevření a také umožnit klientovi, aby na nás viděl naše zaujetí. Očním kontaktem sdělujeme, že jsme pro druhé tady a teď.

Jsme důvěryhodný pracovní tým.

Kdo z nás nemá rád dobře udělanou práci? V práci se navzájem potřebujeme a zastupujeme. Někdy není znát, kde končí moje práce a začíná práce kolegy. I my jsme individuality, máme svoji osobnost. Právě proto, že jsme rozdílní, je pro naši práci důležité mít společné cíle, sdílet hodnoty,

být jednotní v podstatných věcech. Prostě pracovat spolu, nejen vedle sebe. Je to stejné jako táhnout za jeden provaz.

Při provádění úkonů péče s klientem komunikujeme.

Představte si, že k vám přijde návštěva a vůbec nesdělí, co od vás chce a jaký má záměr. S tím by nebyl v pohodě asi nikdo. Naše práce není vůbec jednostranná a každý den je jiný. I když si myslíme, že klienty známe a víme, co chtějí a potřebují, je nutné s nimi komunikovat. Možná by pro každého z nás bylo inspirací být na jeden den v kůži klienta. Třeba bychom si uvědomili, jak málo stačí, aby nám spolu bylo lépe.

Prostor pro mé poznámky

Respekt

Respektujeme jedinečnost druhých. Klient má právo vybrat si způsob svého života. Respektujeme základní lidská práva a důstojnost klienta. Respektujeme znalosti a zkušenosti klientů, rozdíly v názorech zaměstnanců.

Klienta respektujeme takového, jaký je, s úctou a pochopením, bez předsudků a s individuálním přístupem.

Přáním každého z nás je být přijímán takový, jaký je, aniž by byl negativně hodnocen ze strany druhých. Naše názory, návyky, přání a potřeby vycházejí z našich jedinečných životních příběhů a zkušeností. Profesionální přístup v naší práci znamená přistupovat ke klientovi individuálně, s respektem a bez předsudků, a to i v situacích, kdy zastáváme odlišné názory, hodnoty a stanoviska. S ohledem na provozní možnosti přizpůsobujeme námi poskytovanou službu klientovi, nikoliv klienta službě.

Respektujeme komunikační schopnosti klientů a přizpůsobujeme se jim.

Každý klient má svůj specifický komunikační styl – potřebuje různou délku času pro odpověď, jiné tempo řeči, různí se jeho potřeba výběru z možností, dotazování se doplňujícími otázkami apod.

Styl naší komunikace vždy přizpůsobujeme klientovým schopnostem. Volíme vhodné oslovení, přizpůsobujeme svoji výšku a vzdálenost od klienta, hlasitost a rychlost sdělení. Jsme trpěliví, udržujeme oční kontakt a ponecháváme klientovi dostatek času, aby se mohl vyjádřit. Nezapomínáme komunikovat také s nekomunikujícími klienty, využíváme možnosti alternativní komunikace či obrázků.

Respektujeme svobodné rozhodování klienta a jeho právo na změnu.

Někdy se domníváme, že za klienta v sociální službě můžeme či musíme kvůli jeho sníženým schopnostem rozhodovat my. Klienta přeci známe a víme, co je pro něj nejlepší. Toto je však mylná představa. Rozhodování pokaždé necháváme na samotném klientovi. Jako pracovníci jej podporujeme a motivujeme k tomu, aby se uměl sám rozhodnout. Klientovo rozhodnutí či změnu jeho rozhodnutí respektujeme tím, že se zdržujeme komentářů a hodnocení, co je dobré a co špatné.

I když s klientovým názorem nesouhlasíme, máme pro něj pochopení, jsme laskaví a hlídáme si své emoce.

Respektujeme „ano“ i „ne“ a hledáme řešení a kompromisy.

Respektujeme potřeby klienta ve všech směrech poskytované péče. Klienta vnímáme jako rovnocenného partnera, motivujeme jej ke sdělení názoru a oceňujeme návrhy řešení. Umíme také respektovat, že od druhých slyšíme „ne“. Jsme otevření názorům druhých a přistupujeme vlídně za každých okolností. Hledáme kompromisy v mezích možností naší služby. Při hledání řešení můžeme také zapojit rodinu či přátele klienta.

Dáváme druhým prostor vyjádřit svůj názor a projevit svou vůli. Respektujeme i ty názory, se kterými nesouhlasíme.

Dát druhým prostor znamená, že jim aktivně nasloucháme a ověřujeme si, zda jsme správně porozuměli jejich názorům a argumentům. Toho docílíme například položením jednoduchých otázek: „Rozuměl/a jsem Vám dobře, když jste říkal/a...“ „Jestli správně chápu, navrhuje...“ apod. Doptáváním se na podrobnosti dáváme najevo, že každý má možnost se vyjádřit a očekávat od nás podporu. Respektující přístup je nehodnotící. Dáváme prostor i těm, kteří mají odlišný názor, oceníme odvahu jej vyjádřit. V případě potřeby jednáme o kompromisu. Respektujeme i zápornou vůli klienta, zároveň jej umíme vhodně pozitivně namotivovat.

Prostor pro mé poznámky

Partnerství

Vycházíme si vstříc. Názory klientů na poskytovanou službu jsou pro nás důležité. Zajímáme se o potřeby, přání a představy klientů o vlastním životě. Motivujeme klienty k aktivitě v rozhodování a plánování služby.

Hledáme cesty k řešení vzniklých situací.

Každou vzniklou situaci řešíme společně s klientem. Vždy hledáme možnou cestu k řešení, nikoliv důvody, proč situaci vyřešit nelze. I v obtížně řešitelných situacích hledáme cestu ke vzájemné spokojenosti.

V týmu aktivně řešíme vzniklé problémy, nepřehlídíme je a mluvíme i o věcech méně příjemných. Podílíme se na tom, aby v týmu panovala atmosféra otevřenosti a respektu k sobě navzájem.

Společně plánujeme, nasloucháme a komunikujeme.

Nasloucháme klientům s porozuměním a tolerancí, zjišťujeme jejich individuální přání a potřeby, které společně naplňujeme a vyhodnocujeme. Jednáme s klientem na základě vzájemného uznání a rovnosti. Komunikujeme vždy s klientem, a to takovým způsobem, aby došlo k vzájemnému pochopení a respektujeme klientovo rozhodnutí.

Také v týmu si uvědomujeme, že vzájemná komunikace je cestou k pochopení a řešení obtížných situací. Nemusíme vždy souhlasit mezi sebou navzájem, ale musíme si umět naslouchat, sdělovat si a přijímat i své odlišné názory.

Domlouváme se navzájem a předáváme si informace v týmu.

Komunikace v týmu je jeden z nejdůležitějších prostředků k tomu, abychom mohli zajišťovat kvalitní péči o klienty v našich službách. Každý pracovník předává ostatním členům týmu takové informace, které jsou zásadní a mají celkový vliv na spokojenost a zdraví klienta. Pokud s něčím nesouhlasíme či něčemu nerozumíme, řešíme to uvnitř týmu a navenek pak již vystupujeme jednotně. Vzájemný respekt, jasná komunikace a předávání informací napříč všemi úseky v zařízení jsou základem pro kvalitní a dobře fungující tým.

Nespěcháme u naší práce. Nedáváme najevo pracovní vytíženost a shon.

Práce s lidmi je často velmi náročná. Denně pomáháme klientům řešit jejich problémy a starosti. Mnohdy se stává, že požadavky klientů se nakupí, a my se dostáváme do pracovní tísně. Pokud momentálně nemůžeme danou věc vyřešit, vysvětlíme klientovi situaci a domluvíme se s ním, kdy si na něj čas uděláme. Klienti nemohou za naše pracovní vytížení a každý z nich si zaslouží péči s respektem, úctou, kvalitní komunikací a dostatečnou pozorností.

Nabízíme klientovi aktivní zapojení do života.

Aktivní zapojení do života může každý vnímat odlišně. Klientům proto poskytujeme individuální podporu, aby mohli vést aktivní život v takové míře, jaká jim vyhovuje, aby se cítili dobře a spokojeně. Naší snahou je maximálně podporovat klientovy společenské kontakty s rodinou, přáteli, vrstevníky v zařízení i mimo něj, zachovávat klientovy zvyklosti, tradice a vazby, kterého ho pojí s jeho životními kořeny.

Prostor pro mé poznámky

Lidskost

Přistupujeme ke klientům s lidskostí a porozuměním. Dodržujeme pravidla slušného chování a chováme se tak, abychom nezavdali příčinu k jejich porušení. Vždy dodržujeme lidská práva, svobody a důstojnost klientů.

Dáváme klientovi najevo, že jsme tady pro něj.

Už naším vnímavým lidským přístupem a ochotou si získáváme klienta, aby za námi bez obav přišel, když si neví s něčím rady nebo má nějaké potíže. Pro klienta je důležité, že se zaujetím a zájmem nasloucháme jeho zážitkům a vyprávění, podnikáme s ním aktivity podle jeho přání. Zároveň umíme vyhodnotit přiměřenou míru podpory a péče, kterou klient potřebuje, abychom podporovali jeho dosavadní schopnosti a dovednosti a nedocházelo k přepečování.

Chováme se ke druhým tak, jak bychom chtěli, aby se oni chovali k nám.

Vnímáme klienta jako člověka, jako osobu v našem okolí, nejen jako uživatele sociální služby. Abychom podpořili lidský a empatický přístup, představme si, že jsme sami v pozici klienta sociální služby. Jak bychom se v určité situaci cítili my? V týmu pracovníků vytváříme pohodovou atmosféru, abychom se všichni v práci cítili dobře. Vzájemně si pomáháme a podporujeme se, jsme k sobě ohleduplní a tolerantní.

Jsmo trpěliví, když druhý potřebuje svůj čas.

Necháváme druhému člověku prostor a čas, aby něco dokázal sám. Každý člověk má své tempo a svá zdravotní omezení. Nezasahujeme proto ihned do jeho snažení, jsme klidní a trpěliví.

Méně je někdy více, proto druhé nezahlcujeme svými návrhy, komentáři a radami. Když s někým pracujeme a něco ho v práci učíme, dáváme mu doporučení postupně. Cest k cíli je mnoho a každý by si měl najít tu svou.

Aktivně si všímáme změn v chování, v náladách a ve zdravotním stavu klientů a reagujeme na to.

Být všímavý je v naší práci velmi důležité. Aktivně si všímáme klienta a ptáme se na jeho trápení a bolesti. Podporujeme klienta s ohledem na jeho aktuální stav a pomáháme mu řešit vzniklé situace. Svým zájmem mu dáváme najevo, že nám není lhostejný, má v nás oporu a na své potíže není sám.

Vidíme v klientovi především člověka a jeho jedinečnost.

Každý z nás si přeje, aby nás okolí přijímalo se všemi našimi různostmi, respektovalo naše názory, přání, styl života a postoje. Proto i my bereme klienty takové, jací jsou, byť to nemusí být v souladu s naším vnitřním nastavením. Klienti nás mnohdy velice překvapí svými myšlenkami či humorem. Jak říká klientka jedné z našich služeb: „Já se moc snažím, ale něco nezměním, já už jsem se tak narodila.“ Budme proto k sobě vstřícní a obohacujme se navzájem.

Prostor pro mé poznámky

Zodpovědnost

My všichni jsme odpovědní za své jednání. Naším prvotním zájmem je zájem a prospěch klientů. Učíme klienty přebírání povinností a odpovědnosti za vlastní rozhodnutí. Zohledňujeme právo člověka na přiměřenou míru rizika, využíváme tyto situace k učení se ze zkušeností.

Připomínky a podněty ze strany klientů bereme vážně a řešíme je.

Vážíme si všech názorů ze strany klientů. Jejich připomínky a podněty jsou pro nás důležitým poselstvím, které vypovídá o jejich spokojenosti s poskytovanou sociální službou. Podněty a připomínky bereme jako zdroj informací o možnostech, jak můžeme poskytovanou službu dělat lépe či jinak. Každou připomínkou či podnětem se pečlivě zabýváme a hledáme cesty ke spokojenosti.

Informace podáváme srozumitelně a ověřujeme pochopení našeho sdělení.

Při komunikaci s klientem bereme ohled na psychické a fyzické změny, které jeho zdravotní stav přináší. Dbáme na to, abychom s klienty hovořili jasně, výstižně, dostatečně nahlas, abychom udržovali oční kontakt, používali přiměřenou mimiku a gesta. V případě pochybností ověřujeme, zda je pro klienta vše srozumitelné. Počítáme také se zapomínáním.

I mezi zaměstnanci si navzájem ověřujeme, že jsme se správně pochopili, zejména pokud se jedná o důležitá rozhodnutí či zásadní informace.

Slibujeme jen to, co víme, že jsme schopni dodržet.

Jako pracovníci jsme si vědomi svého postavení vůči klientům a nezneužíváme jejich důvěru ve svůj prospěch. Vždy dodržíme, co jsme si s klientem domluvili, a jsme si vědomi toho, zda neslibujeme nic, co nemůžeme splnit. Toto pravidlo také obdobně uplatňujeme v pracovním týmu. Pokud přesto nastane situace, že něco nemůžeme splnit, umíme přijmout zodpovědnost, vše vysvětlit a omluvit se.

Všichni neseme zodpovědnost za vlastní rozhodnutí a za své jednání.

Každý pracovník zná své kompetence a je zodpovědný za své jednání. Na základě svých kompetencí se dokážeme rozhodovat, své rozhodnutí umíme odůvodnit a nést za něj odpovědnost.

Učiníme-li nějaké rozhodnutí, měli bychom vždy vědět, proč jsme se takto rozhodli. Klientům nikdy nesdělujeme, že nejsme kompetentní pro řešení dané věci, aniž bychom jim poskytli další podporu či nabídli jiný postup, odkaz na jinou příslušnou osobu. Nevyhýbáme se zodpovědnosti tím, že se schováme za předpisy či nařízení vedoucích a jiných osob. Každá naše chyba je zkušeností do budoucna, umíme se z ní poučit.

Vzděláváme se a zvyšujeme si svou kvalifikaci.

S ohledem na svou pracovní náplň zodpovědně využíváme svých dovedností a znalostí. Své pracovní úsilí vynakládáme tak, abychom poskytovali kvalitní službu orientovanou na potřeby klientů. I v oblasti sociálních služeb přicházejí nové trendy a postupy, proto svou kvalifikaci pravidelně rozvíjíme a „neusínáme na vavřínech“, abychom neustále zlepšovali kvalitu poskytované služby.

Prostor pro mé poznámky

Závěrem

Každý z nás chce být v práci spokojený. Vědět, že má práce pomáhá k tomu, aby se někdo druhý cítil lépe. Pracovat v sociálních službách je přesně ta práce, kde se mohou skloubit obě roviny – pomáhat druhým a cítit se při tom dobře. Jenže pracovat v sociálních službách není jednoduché. Pokud si nepohlídáme svou míru pomáhání, tak můžeme rychle vyhořet. Před časem jsem slyšel hezký příběh o tom, jak bychom se měli každý den v práci chovat tak, abychom si udrželi stabilitu a vyrovnanost.

Představme si, že jeden náš pracovní den představuje mísu. Pro každého je stejně velká. To, čím ji naplníme, rozhoduje o tom, jak se v práci cítíme, zda víme, co děláme, a zda svou práci považujeme za smysluplnou. Čím svou mísu plníte vy? Písek představuje svými mnoha zrníčky desítky každodenních drobných aktivit během pracovního dne. Písek nemá konce... Kamínky představují naše každodenní pracovní úkoly, které tvoří jednotlivé aktivity. Úkoly, které jsou pro nás důležité, nebo ty náhlé, které se během dne vyskytnou. Kameny představují naše hodnoty, na kterých je práce postavena. Jsou to značky ukazující správný směr naší každodenní pracovní cesty. Jsou to zároveň stabilní body, o které se můžeme v práci opřít.

Kdo začíná plnit mísu svého dne pískem, hazarduje. Vnímá jen každodenní aktivity, nemá čas přemýšlet nad úkoly a zcela nevnímá hodnoty. Kdo začíná pískem, snadno jím naplní celou mísu. Krátkodobě to nemusí vadit, ale dlouhodobě takový pracovník směřuje k argumentaci „na nic jiného nemám čas, víc se toho nedá zvládnout“ a postupně k vyhoření. Tento pracovník stojí na místě, nerozvíjí sebe, svůj pracovní potenciál, své pracovní vztahy, svou službu.

Kdo začíná kamínky, může mít tendenci potlačovat náhlé pracovní úkoly na úkor těch důležitých. Náhlých úkolů se během dne objeví vždy dost. Na konci pracovního dne můžeme zjistit, že jsme se celý den nezastavili, a přitom jsme neudělali nic, co jsme si předsevzali, ale jen to náhlé, nutné. A když je součástí urgentních úkolů drobný písek – každodenní pracovní aktivity, pak už není čas vnímat, natož se nechat vést hodnotami.

Stavět pracovní den nejprve na kamenech, byť jednom, dvou, neznamená ztratit prostor pro vše ostatní – pracovní úkoly a každodenní aktivity. Naopak – znamená to alespoň důkladněji zvážit, které úkoly jsou důležité a které jsou urgentní. Stavět svůj pracovní den na hodnotách znamená se o ně opřít, nechat se jimi vést. Jak jste na to s hodnotami naší organizace Sociálních služeb Vsetín vy? Jak je využíváte v každodenní práci? Vyzkoušejte si následující Plán rozvoje hodnoty. A pak se tou vámi vybranou hodnotu nechte každodenně vést. A začnete svou práci vnímat jinak, lépe. Budete mít pocit, že už v tom nejste sami a vlastně každá činnost, kterou provádíte, má smysl. Minimálně ten, že se společně staráme o lidi, kteří naši pomoc potřebují.

K. Matocha

Můj plán činností k naplňování hodnoty

Název hodnoty _____

1. Co si myslím, že už umím dobře v rámci naplňování této hodnoty?
2. Na škále 1–10 hodnotím aktuálně svoje naplňování vybrané hodnoty v každodenní praxi známkou:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Co chci na sobě při naplňování této hodnoty změnit nebo úplně odložit, který zvyk mi neprospívá a chci ho zrušit?
4. Co se chci naučit, co chci dělat jinak nebo co chci rozvíjet při naplňování této hodnoty?
5. Co bych potřeboval(a) umět při naplňování této hodnoty, aby se mé hodnocení dostalo blíže k číslu 10?
6. Co nebo jaké kroky podniknu, abych úspěšně začal(a) s osobní proměnou?
7. Změny lze dosáhnout pouze důsledností a vytrvalostí. Abych se neodchýlil(a) od nových návyků, budu:
8. Koho požádám o podporu? O co přesně budu ostatní žádat, aby pro mě udělali, nebo v čem by mi mohli pomoci?

Začnu dne:

Svoje kroky zkontroluji dne:

Až svého cíle (cílů) dosáhnu, odměním se (čím):

