

**Typ kurzu:** volitelný

**Rozsah kurzu:** 6 hodin přímé výuky

**Forma kurzu:** seminář

**Zakončení kurzu:** zkouška

**Vyučující:** Jitka Navrátilová, Ph.D.

**Termín výuky:** 24.2.2018; 24.3.2018; 12.5.2018 (12.45-14.15)

**Anotace předmětu:**

Kurz je určen pro magisterské kombinované studenty, kteří mají zájem získat základní teoretickou orientaci v oblasti poradenství, stejně jako rozvíjet praktické kompetence. Tento předmět reaguje na poptávku studentů, kteří vykonávají sociální práci a potřebují zvyšovat praktické kompetence související s poradenstvím. V centru učení jsou především znalosti o poradenském procesu, jeho principech a rozvoj poradenských dovedností, jichž lze využít při práci s klienty v prostředí NNO, ve státem či obcemi řízených organizacích, ale také v prostředí na „profit“ zaměřených subjektů.

**Cíl:**

Cílem kurzu je seznámit studenty a rozvíjet u nich základními poradenské dovednosti a vědomostmi důležité pro praxi v sociálním poradenství. Těžiště kurzu spočívá v rozvoji schopností reflektovat osobnost sociálního pracovníka v poradenském procesu a jejího vlivu na řešení klientovy obtížené životní situace. Studenti jsou podporováni v tom, aby volba poradenských intervencí byla reflektována skrze teoretické perspektivy a přístupy, vytvářející předpoklady pro úspěšné řešení klientových problémů.

Absolventi tohoto kurzu by měli získat nové znalosti pro zvládnutí poradenského procesu s klientem, rozšířit si schopnosti reflexe a budou mít možnost vyzkoušet si praktické dovednosti při vedení poradenského rozhovoru s klientem. Studenti se naučí porozumět poradenskému procesu, dozví se, jakým způsobem ovlivňují v roli sociálních pracovníků poradenský proces a zvýší si znalosti a dovednosti spojené s vedením poradenského rozhovoru. Zvláštní pozornost bude věnována kultivaci schopnosti klást otázky v poradenském rozhovoru, které by měly vést klienta k vyššímu uvědomění si vlastní zodpovědnosti za změnu ve své životní situaci. Stejně tak by měla být zvýšena citlivost studentů vůči skutečným potřebám jejich klientů. Studenti budou mít příležitost vyzkoušet si a uvědomit si, jak jejich verbální a neverbální projevy ovlivňují klienta i celý průběh poradenského procesu.

V rámci výuky je kladen důraz na řešení praktických případů z praxe na základě znalosti sociálně-poradenského procesu. Očekává se, že studenti budou přinášet konkrétní případy z praxe, které budou v rámci výuky reflektovány optikou teoretických přístupů k řešení, stejně jako bude zohledněna praktická zkušenost studentů s vedením poradenského rozhovoru.

**Program na semestr:**

V rámci semestru se uskuteční 3 společná setkání.

Studenti budou po každém setkání vypracovávat vlastní reflexi v rozsahu 500 slov, která bude zohledňovat jejich schopnost orientace se v probíraném tématu, jak na základě nastudované literatury, tak na základě reflexe vlastní zkušenosti.

**Téma 1: Úvod do poradenství**

24.2.2018

V úvodní hodině se studenti podrobně seznámí s termínem poradenství a budou jej zvažovat v různých kontextech. Seznámí se s rozdílnými formami sociálního poradenství a jejich specifitami.

Studenti budou seznámeni se základními prvky a principy poradenského procesu. Důraz bude kladen na reflektivní zvažování role poradců, klientů, jejich vzájemného vztahu a vlivu na průběh poradenského procesu.

**Zadání:**

*Na základě odborné literatury reflektujte, jak osoba poradce ovlivňuje průběh poradenského procesu. Současně reflektujte i vlastní zkušenosti při práci s klientem.*

**Termín odevzdání: do pátku 16.3.2018 do 12.00** – do odevzdávání.

**Povinné formální náležitosti psaného textu:**

Typ písma: Times New Roman 12

Seznam použité domácí a zahraniční literatury.

Citace dle pokynů pro vypracování závěrečné práce na Katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU (viz: [http://is.muni.cz/do/fss/kpsp/msprsz/dp\\_pokyny.html](http://is.muni.cz/do/fss/kpsp/msprsz/dp_pokyny.html)).

**Otázky k reflexi probírané látky:**

1. Jak definujeme sociální poradenství a v jakých specifických kontextech je realizováno.
2. Zvažte, jak je vaše praxe sociálních poradců ovlivněna definicí poradenství na pracovišti.
3. Jaké typy chování poradců a klientů jsou považovány za problematické?
4. Jak by měl sociální pracovník pracovat s klienty vyznačujícími se problémovým chováním?

**Povinná literatura:**

CAMERON, H. 2008. *The counselling interview*. New York: Palgrave Macmillan, pp. 89 – 99.

COULSHED, V., ORME, J. 2006. *Social work practice: an introduction*. 4th ed. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan, pp 105 – 133.

GABURA, J. 2005. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, str. 25 – 51; 99 – 103; 123 – 127; 134 – 135; 179 – 191.

**Doporučená rozšiřující literatura:**

Anotace rozšiřující literatury:

*Tato literatura je zaměřena na rozvoj vztahu mezi poradcem a sociálním pracovníkem. Na tento vztah je pohlíženo z hlediska dvou zásadních kategorií, které ovlivňují poradenský proces. V centru pozornosti je otázka moci a emocí, které vytvářejí zásadní kontext, v rámci něhož je realizováno poradenství. Emoce i zacházení s mocí významně ovlivňují vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem a mají zásadní vliv na průběh celého poradenského procesu. Nabízená literatura ukazuje, s jakými emocemi se sociální pracovníci setkávají při výkonu své profese a ukazuje jak s nimi může zacházet. Literatura nabízí porozumění*

*emocenským vazbám, které vznikají v poradenském vztahům a ukazuje, jak s nimi zacházet, aby nedošlo k poškození klientů či sociálních pracovníků.*

GUGGENBÜHL- CRAIG, A. 2010. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Vyd. 2. Praha: Portál.

HÁJEK, K. 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Portál: Praha.

HOWE, D. 2008. *The emotionally intelligent social worker*. New York: Palgrave Macmillan.

JŮN, H. 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál.

KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

## Téma 2 Fáze poradenského procesu

24.3.2018

Druhé setkání bude zaměřeno na fáze poradenského procesu. Na tyto fáze bude pohlíženo nejenom z hlediska specifčnosti jejich obsahu, ale bude zvažováno, jakými specifickými dovednostmi by měl sociální pracovník disponovat, aby zvládal obsah jednotlivých fází procesu.

Vysvětlení fází poradenského procesu a realizováno prostřednictvím úkolově orientovaného přístupu, který je v praxi sociálních pracovníků nejvíce rozšířeným poradenským modelem při práci s klientem. V rámci těchto fází budou studenti seznámeni s dovednostmi, které jsou nezbytné pro jednotlivé fáze a také s riziky, které nastávají v případě jejich absence.

Předpokládá se, že studenti budou v rámci hodiny reflektovat vlastní praktickou zkušenost a připraví si otázky týkající se poradenských dovedností a poradenského procesu, které jim přinesla jejich praxe.

Zadání:

***Na základě odborné literatury reflektujte, které dovednosti poradce jsou nezbytné pro vedení poradenského rozhovoru a zvažujte, nakolik využíváte těchto dovedností při práci s klientem v jeho prospěch.***

Termín odevzdání: do pátku **13.4.2017 do 12.00** – do odevzdávání.

### **Povinné formální náležitosti psaného textu:**

Typ písma: Times New Roman 12

Seznam použité domácí a zahraniční literatury.

Citace dle pokynů pro vypracování závěrečné práce na Katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU (viz: [http://is.muni.cz/do/fss/kspsp/msprszz/dp\\_pokyny.html](http://is.muni.cz/do/fss/kspsp/msprszz/dp_pokyny.html)).

### **Otázky k reflexi probírané látky:**

1. Jaký je obsah jednotlivých fází poradenského rozhovoru?
2. Jaké dovednosti jsou spojeny s jednotlivými fázemi poradenského rozhovoru?
3. Jakými dovednostmi by měl disponovat sociální pracovník?
4. Při řešení jakých problémů se nejčastěji využívá úkolově orientovaný přístup?

**Povinná literatura:**

COURNOYER, B. R., STANLEY, M. J. 2002. *The social work portfolio: planning, assessing, and documenting lifelong learning in a dynamic profession*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company, pp 1 – 12.

NAVRÁTIL, P. 2013. Úkolově orientovaný přístup. In Matoušek, o. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, str. 109 – 113.

NAVRÁTIL, P. A KOL. 2014. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita, str. 115 – 222.

NAVRÁTILOVÁ, Jitka. 2011. Proces posouzení životní situace jako zdroj ohrožení dítěte (faktory ovlivňující posouzení ohrožených dětí). *Časopis sociální práce|Sociální práce*, 2011, č. 2: str. 40-55.

NAVRÁTILOVÁ, J. 2014. Malými krůčky rychle k cíli. In Navrátil, P. a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita, str. 295 – 329.

NICHOLS, M. P. 2005. *Zapomenuté umění naslouchat*. Praha: Návrat domů, str. 75– 127.

SHULMAN, L. 2009. *The skills of helping individuals, families, groups, and communities*. Belmont: Brooks/Cole, pp. 74 – 81; 132 – 145; 171 – 178.

TOLSON, E., R.; REID, W., J., GARVIN, CH., D. 2003. *Generalist Practice a task-centered approach*. New York: Columbia University Press, pp. 1 – 9; 25 – 125.

**Doporučená rozšiřující literatura:**

Anotace rozšiřující literatury:

*Nabízená literatura reflektuje dovednosti, o jejich rozvoj a kultivaci by měli studenti usilovat. Literatura je zasazena do různých kontextů poradenství a reflektuje širší rámec dovedností, které mohou studenti při práci s klienty využít. Doporučená literatura představuje také krátký vhled do perspektivy silných stránek a ukazuje, jak využít zdánlivě „problematické“ vlastnosti k pozitivní změně v životním fungování nás či našich klientů.*

BROWNOVÁ, B. 2012. *Dary nedokonalosti*. Praha: Návrat domů.

BROWNOVÁ, B. 2015. *Síla zranitelnosti*. Praha: Návrat domů.

MILNER, J., O'BYRNE, P. 1998. *Assessment in social work*. New Yourk: Palgrave.

NAVRÁTIL, P. A KOL. 2014. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita, str. 115 – 222.

NICHOLS, M. P. 2005. *Zapomenuté umění naslouchat*. Praha: Návrat domů.

REID, W. J., EPSTEIN, L. 1972. *The Task-centred casework*. Ney York: Columbia University Press.

TOLSON, E., R.; REID, W., J., GARVIN, CH., D. 2003. *Generalist Practice a task-centered approach*. New York: Columbia University Press, pp. 155 – 327.

**Téma 3 Komunikace v poradenském procesu**

12.5.2017

Závěrečný seminář bude zaměřen aplikačně. Tento seminář bude zacílen na rozvoj komunikačních dovedností v rámci poradenského procesu. Pozornost bude zaměřena především na rozvoj kompetencí spojených s uměním naslouchat klientovi, klást mu otázky a poskytovat zpětnou vazbu a to vše v návaznosti na fáze poradenského procesu. Počítá se s tím, že v rámci semináře budou studenti na svých nahrávkách reflektovat tyto komunikační dovednosti.

V rámci tohoto semináře bude dáována zpětná vazba vybraným studentským nahrávkám. Tato zpětnou vazbu budou poskytovat nejprve sami studenti. V rámci ní budou reflektovat poradenské dovednosti u jiných studentů a jejich schopnost udržet poradenský proces při kontaktu s klientem. Na závěr bude poskytnuta zpětná vazba ke studentským nahrávkám vyučujícím semináře.

**Zadání:**

*Na základě odborné literatury a vlastní zkušenosti reflektujte, v čem jsou vaše silné a slabé stránky při komunikaci s klientem. Zvažte, u kterých komunikačních dovedností bude jejich rozvoj pro vás nejobtížnější? Vysvětlete proč.*

**Termín odevzdání:** do pátku 4.5.2018 do 12.00 – do odevzdávání.

**Povinné formální náležitosti psaného textu:**

Typ písma: Times New Roman 12

Seznam použité domácí a zahraniční literatury.

Citace dle pokynů pro vypracování závěrečné práce na Katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU (viz: [http://is.muni.cz/do/fss/kpsps/msprsz/dp\\_pokyny.html](http://is.muni.cz/do/fss/kpsps/msprsz/dp_pokyny.html)).

**Otázky k reflexi probírané látky:**

1. Jaké prvky verbální komunikace by měli sociální pracovníci využívat při vedení poradenského rozhovoru?
2. Co by měl sociální pracovník reflektovat při poradenském rozhovoru v rámci neverbální komunikace?
3. Které z dovedností jsou zásadní při budování vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem?

**Povinná literatura:**

ALLEN, G., LANGFORD, D. 2008. *Effective Interviewing in Social Work and Social Care*. Hampshire: Palgrave Macmillan, pp. 140 – 165.

CAMERON, H. 2008. *The counselling interview*. New York: Palgrave Macmillan, pp. 5 – 22.

GABURA, J. 2005. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, str. 61–79.

KINDL-BEILFUSS, C. 2012. *Umění ptát se: v koučování, poradenství a systemické terapii*. Praha: Portál, str. 13 – 41.

**Doporučená rozšiřující literatura:**

Anotace rozšiřující literatury:

*Tato literatura vhodným způsobem rozšiřuje povědomí studentů v tématech souvisejících s komunikací s klienty. Jedná se např. o konflikty, které jsou velmi častým jevem při poradenské práci. Obtíže spojené s rolí sociálních pracovníků mohou vést k úplné vyčerpanosti, proto je studentům doporučeno, aby věnovali patřičnou pozornost předcházení syndromu vyhoření. Stejně tak literatura nabízí pohled do specifické oblasti poradenství a ukazuje, jakým způsobem lze poskytovat zpětnou vazbu.*

KALLWASS, A. 2007. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Portál.

NOVOSAD, L. 2000. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál.

REITMAYEROVÁ, E, BROUMOVÁ, E. 2015. *Cílená zpětná vazba: metody pro vedoucí skupin a učitele*. Praha: Portál.

TRÉLEÜN, B. 2005. *Překonávání konfliktů v rodině*. Praha: Portál.

**Požadavky na studenty:**

Po studentech se vyžaduje četba odborné literatury a vypracování několika reflexí, dle požadavků na uzavření předmětu. Samozřejmý je aktivní přístup na seminářích, který je postaven na zkušenosti studentů z praxe a reflexi této zkušenosti optikou teoretických znalostí, které získají studiem povinné literatury a doporučené literatury. V interaktivně vedených seminářích se počítá se zapojení studentů do praktických nácviků rolí v rámci vedení poradenských rozhovorů.

**Uzavření předmětu:**

Podmínkou úspěšného absolvování kurzu, je:

**i** vypracování **tří reflexivně zaměřených prací v rozsahu cca 500 slov (každá)**, jejichž zadání je součástí popisu jednotlivých seminářů v tomto sylabu a jejich odevzdání do odevzdáárny v časově určeném termínu.

**i** **Audio či videonahrávka poradenského rozhovoru.** Tento rozhovor by měl být veden nejlépe s reálným klientem, se kterým studenti pracují. V případě, že studenti nemají možnost zrealizovat rozhovor se svým klientem, najdou jinou osobu, se kterou udělají nahrávku poradenského rozhovoru. V rámci rozhovoru není možné řešit fiktivní problémy, nýbrž reálné problémy. Není také možné, aby se s klientem řešily problémy třetí osoby. Poradenství se týká vždy životní situace toho, který přišel za poradcem. Pokud si studenti najdou pro rozhovor někoho jiného než klienta, se kterým pracují, pak musí být řešen reálný problém. Více informací viz bod požadavky na nahrávku a struktura poradenského rozhovoru.

**i** Kurz je zakončen známkou. Ta je udělena za nahrávku poradenského rozhovoru. Studenti dostanou k nahrávce zpětnou vazbu, na základě které je udělena známka. **Známka bude udělena do konce zkušebního období.**

**Požadavky na nahrávku a její přepis:**

- Předmětem hovoru má být řešení obtížné životní situace, které jsou předmětem intervencí sociálního pracovníka a které mají vést ke zlepšení sociálního fungování klienta.
- Studenti povedou poradenský rozhovor na základě úkolově orientovaného přístupu (dále jen ÚOP). *Požadovaná struktura poradenského rozhovoru podle ÚOP je uvedena níže.*
- Délka trvání rozhovor by měla být maximálně 20 minut. Předmětem hodnocení nebude ta část rozhovoru, která přesahuje tuto dobu.
- Studenti přepíší tento poradenský rozhovor na počítači.
- Studenti zkontrolují, zdali je nahrávka dostatečně slyšet. Nahrávka, ve které nebude možné zachytit slova poradce a klienta, nebude přijata.
- Studenti musí mít souhlas klienta s nahrávkou. Tento souhlas musí být nahrán. Bez něho nemůže být nahrávka přijata.
- Pokud studenti budou mít video nahrávku, pak kamera by měla být natočena především na ně a nikoliv na klienta.

- Nahrávku a přepis vloží studenti do Isu. Nahrávka bude ve formátu AVI, VLC, MP3 a nebo DVD nejpozději do **6.5.2018**.
- **Vytištěný přepis i nahrávku na DVD či CD** nosičích přinesou studenti rovněž na poslední hodinu, která bude **12.5.2018**.
- CD nebo DVD nosič musí být jasně označen jménem studenta/tky a jeho/jejím učem. Přepis musí být rovněž označen jménem. Bude očíslován a spojen kancelářskou svorkou.
- Neodevzdání vytištěného přepisu je chápáno jako nesplnění úkolu.

### **Struktura poradenského rozhovoru na základě ÚOP.**

*Jedním ze základních předpokladů výkonu sociální práce je to, že se sociální pracovníci při práci s klientem opírají o různé teoretické přístupy a využívají různorodých metod a technik, které jim umožňují řešit komplikované problémy svých klientů. Jedním z nejvíce využívaných přístupů je úkolově orientovaný přístup. Jeho významnost je dána nejenom jeho využitelností, ale také tím, že jako jeden z mála přístupů vznikl na poli sociální práce a vychází z konkrétních potřeb sociálních pracovníků, které vzešly z praxe.*

*Přestože úkolově orientovaný přístup umožňuje včleňovat velké spektrum teorií, vyznačuje se jasnou strukturou a etapizací. Taje rozfázována do několika na sebe navazujících segmentů.*

### **Struktura úkolově orientovaného přístupu:**

#### **1) Příprava**

V rámci ní se především zjišťuje, zda má klient zájem spolupracovat, aby dosáhl změny ve své životní situaci. V této fázi sociální pracovník vysvětluje klientovi svoji roli v procesu práce s klientem v rámci úkolově orientovaného přístupu a komunikuje s klientem vhodnost využití této metody v jeho situaci. Tuto fázi můžeme chápat jako legitimizaci tohoto způsobu intervence u daného klienta v jeho konkrétní životní situaci.

#### **2) Explorace problému**

Zaměřuje na zjišťování potřeb a problémů, se kterými potřebuje klient pomoci. Otázka zjišťování potřeb klienta je v rámci úkolově orientovaného přístupu považována za zásadní s ohledem na to, že právě nenaplněné potřeby klientů jsou chápány jako zdroj nerovnováh v životě klientů, ze kterých vznikají problémové situace. Životní situace klientů se velmi často vyznačuje multiproblémovostí, proto jde velmi často o stanovení cílových problémů, nad kterými bude klient se sociálním pracovníkem pracovat v průběhu i mimo společná setkání.

V této fázi potřebuje sociální pracovník zjistit a ověřit řadu informací, které mu pomohou zorientovat se v klientově životní situaci a porozumět problémům, se kterými se na něho klient obrátil. Podcenění této fáze spolupráce představuje riziko pro zdárný průběh celého procesu. Pečlivé prozkoumání problému, jeho porozumění a definování cílových problémů je zásadní pro stanovení cílů intervence a jejich naplňování.

#### **3) Dohoda o cílech**



Vychází z toho, že klient se po zvážení svých problémů, které jsou součástí jeho životní situace rozhodl za doprovodu sociálního pracovníka, že v rámci intervence bude usilovat o dosažení určitého cíle, či cílů. Protože se jedná zpravidla o více cílů, dochází analýze těchto cílů, jejich utřídění a jejich prioritizaci.

Navrátil (2013) na základě autorské dvojice Milnerová a O'Byrne (1998) uvádí, že při vyhodnocení vhodnosti cílů je dobré se zamyslet nad: potenciálním užtkem každého cíle; množstvím práce nezbytným pro dosažení cíle; překážkami, které mohou komplikovat naplnění cíle; postupy, nácviky nebo poradenství, kterých bude zapotřebí; celkový plán pro uskutečnění cíle a jak a kdy bude hodnocen postup a vývoj. Tyto úvahy je zapotřebí pro stanovení cílů, protože cíle mají bezprostřední dopad a celkový výsledek. Nepřesné nastavení cílů maří uskutečnění pozitivní změny v životní situaci klienta.

#### 4) *Formulaci úkolů*

Je přímo navázána na stanovené cíle. Úkoly jsou stanovovány s ohledem na zdroje, kterých může při jejich plnění klient využívat, stejně jako na bariéry, či komplikace se kterými se setkává. Úkoly musí být vždy realistické a pro klienta dosažitelné. Při stanovování úkolů sociální pracovník vystupuje také jako ten, kdo je schopen dopředu předvídat překážky, které by mohly ovlivňovat průběh plnění úkolu, a který může korigovat případnou klientovu nerealistickou představu o podobě úkolů. Úkoly mohou v rámci úkolově orientovaného přístupu nabývat různorodých podob.

Milnerová a O'Byrne (1998) rozlišili celou škálu úkolů, které se pohybují od mentálních, až po reálné činnosti. Aby došlo k naplnění stanoveného cíle, je zapotřebí úkolů, které mají přímý vliv na postup ke zvolenému cíli. Dle Navrátila (2011) je úkolem sociálního pracovníka v této fázi podporovat klientovu motivaci klienta zvládat naplánované úkoly.

#### 5) *Plnění úkolů*

Je ověřováno na společných setkáních mezi sociálním pracovníkem a klientem. Podle dohody, některé úkoly plní klient, na jiných se může podílet rovněž sociální pracovník. Důležitou součástí je hodnocení, nakolik se daných úkolů podařilo dosáhnout. Hodnocení zaujímá velmi významné postavení a to nejenom v rámci plnění úkolů, ale také v samotném přístupu, neboť z požadavku potřeby hodnocení účinnosti intervencí sociálních pracovníků vzešel. Hodnocení přináší informace o vývoji problémů a pomáhá revidovat vhodnost stanovených úkolů. V případě neplnění úkolů se zjišťují motivy, které stojí za tím, že klient aktivně neparticipuje na plánované změně své životní situace. V případě zjištění, že plánované úkoly nejsou s ohledem na skutečnost vhodně nastavené, dochází k jejich přeformulování. Nezbytnou součástí hodnocení je také oceňování pokroku klientů.

#### 6) *Terminace*

Ohraničuje časový rámec v němž má dojít jednak k plnění úkolů a jednak k dosažení stanovených cílů. V rámci tohoto přístupu je terminace chápána jako podpora efektivity procesu a práce s klientem. Na straně jedné umožňuje udržet celý proces v jasné struktuře a na straně druhé motivuje klienta k plnění úkolů. Časový rámec je motivační především u nedobrovolných klientů a těch, kteří nedokáží ve svém životě organizovat svůj čas, v jehož důsledku docházelo k nahromadění problémů.

Terminace představuje určité jasné, záchytné body, které stimulují klienta k aktivnímu jednání a k naplnění stanovených cílů. Právě plnění úkolů v předem daných termínech přispívá ke zvýšení sebevědomí klienta a k růstu jeho schopností nezbytných pro dosažení požadované změny v jeho životní situaci.

Tato jednoduchá, ale na úkoly zaměřená intervence umožňuje sociálním pracovníkům řešit s klienty velkou škálu problémových životních situací. Řada sociálních pracovníků u nás vykonává především činnosti, které souvisí spíše s administrativním výkonem (např. dávky). To má samozřejmě vliv na to, jak sami sociální pracovníci chápou svoji roli. Zdůrazňování administrativní role s sebou přináší riziko rutinizace, která mimo jiné vede k tomu, že sami sociální pracovníci nevstupují ze svých pozic tam, kde by je přirozeně mít mohli.

Empiricky podložené výsledky výše zmíněných studií prokázali, že prostřednictvím ÚOP mohou sociální pracovníci úspěšně vstupovat do oblastí, které u nás nejsou jejich typickou doménou, jako je např. řešení konfliktů, problémy ve vztazích, reaktivní úzkosti apod.).

Navrátil (2013:110) na základě Reida a Epsteinové (1972) klasifikovali tyto problémy do osmi problémových okruhů a přináší jejich přehled.

| Problémový okruh                       | Charakteristika   |
|--|---|
| 1) Konflikty                           | Klient má obtíže v interakci s druhými, které mají podobu konfliktů. Klienti situaci obvykle popisují: „Nevycházíme spolu.“ Velmi často se jedná o konflikty v rodině. Může se odehrávat mezi manželi, mezi rodiči a jejich dětmi. Tato kategorie ovšem zahrnuje také konflikty s lidmi mimo rodinu, např. v zaměstnání či ve škole.  |
| 2) Nespokojenost v sociálních vztazích | Klient se cítí nespokojený ve vztazích, ačkoliv se v nich nejedná o konflikty. Problém má obecnější povahu a je spíše lokalizován uvnitř jednotlivce než mezi klientem a jinou osobu. Klient mnohdy cítí nedostatky ve svých interakcích s jinými osobami. Např. se necítí dostatečně asertivní, je příliš stydlivý, nebo naopak agresivní.   |
| 3) Problémy s formálními organizacemi  | Jedná se o problémy, které klient neřeší ve vztahu k jiným osobám jako jednotlivcům, ale jako k osobám, jež zastupují určitou organizaci. Např. jde o situace, kdy organizace klientovi neposkytuje služby, na něž má nárok (dávky). Podobně se může jednat o konflikt mezi rodiči a školou, kteří se např. nemohou shodnout na stejném názoru o trestání dětí.   |
| 4) Potíže ve výkonu rolí               | Jedná se o obtíže, které klient zažívá v určité roli. Většina problémů tohoto typu se týká rolí v rodině, obvykle rolí manželů nebo rodičů, ale také studenta, zaměstnance i pacienta. Klienti typicky vnímají rozdíl mezi aktuálním výkonem svých rolí a tím jak by si svůj výkon představovali. Matka má pocit, že je příliš kritická vůči svým dětem; otec vnímá, že se velmi málo angažuje ve výchově; student má dojem, že není schopen věnovat dostatek času svému studiu, atp. |
| 5) Potíže při sociálních               | Je to oblast problémů, které vznikají, pokud osoba přechází z jedné role do druhé nebo pokud dochází k výrazným změnám  |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| změnách,<br>při rozhodování | životní situace. Může se jednat např. o propuštění z nemocnice, stěhování, narození dítěte, rozvod. Sociální pracovník se zaměřuje na podporu při rozhodování a při adaptaci na změnu.   |
| 6) Reaktivní úzkosti        | V případě reaktivních emočních obtíží je cílem spolupráce zvládnutí emočního stavu, nikoli vyřešení externí situace, jež úzkost vyvolala a kterou často ani není možné přímo ovlivnit. Jedná se pouze o úzkosti, jež vznikly v reakci na vnější situaci (nikoli o úzkostné poruchy, které jsou součástí rozsáhlejšího onemocnění). |
| 7) Nedostatek zdrojů        | Do této kategorie spadají problémy s nedostatkem různých zdrojů. Typicky sem patří nedostatek peněz, nedostupnost bydlení, stravy, zaměstnání apod.  |
| 8) Potíže s chováním        | V této kategorii se nalézají problémy nezahrnuté do předchozích kategorií, zejm. problémy spojené s návykovým chováním; např. zneužívání drog, kriminalita, gambling atp.  |

V praxi může být, a to zvláště u multiproblémových klientů, obtížné rozpoznat závažnost jednotlivých typů problémů, se kterými se klient potýká. Milnerová a O'Byrne (1998) proto doporučují využít škály, ve které klient označí subjektivní závažnost jednotlivým typům problémů. Příkladem jedné z takových škál je níže uvedená takulky.

Tab.: Škála váhy problému

| Druh obtíží                        | Intenzita problému |   |   |   |   |
|------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|
|                                    | 0                  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Konflikty                          |                    |   |   |   |   |
| Obtíže v sociálních vztazích       |                    |   |   |   |   |
| Problémy s formálními organizacemi |                    |   |   |   |   |
| Obtíže při výkonu role             |                    |   |   |   |   |
| Obtíže s rozhodováním              |                    |   |   |   |   |
| Reaktivní emoční úzkosti           |                    |   |   |   |   |
| Nedostatek zdrojů                  |                    |   |   |   |   |
| Problémy s chováním                |                    |   |   |   |   |
| Jiné?                              |                    |   |   |   |   |

Zdroj: Milnerová a O'Byrne (1998), In. Navratil (2013: 111).

ÚOP je rozvíjen a aplikován pro různé skupiny klientů. Nejčastěji je však využíván pro práci s jednotlivci. Nicméně se jeví stejně úspěšně i pro práci se skupinou (např. rodinou).

**Seznam povinné a doporučené literatury:**

- ALLEN, G., LANGFORD, D. 2008. *Effective Interviewing in Social Work and Social Care*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- BROWNOVÁ, B. 2012. *Dary nedokonalosti*. Praha: Návrat domů.
- BROWNOVÁ, B. 2015. *Síla zranitelnosti*. Praha: Návrat domů.
- CAMERON, H. 2008. *The counselling interview*. New York: Palgrave Macmillan.
- COULSHED, V., ORME, J. 2006. *Social work practice: an introduction*. 4th ed. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- COURNOYER, B. R., STANLEY, M. J. 2002. *The social work portfolio: planning, assessing, and documenting lifelong learning in a dynamic profession*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- GABURA, J. 2005. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca.
- GUGGENBÜHL- CRAIG, A. 2010. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Vyd. 2. Praha: Portál.
- HÁJEK, K. 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Portál: Praha.
- HOWE, D. 2008. *The emotionally intelligent social worker*. New York: Palgrave Macmillan.
- JŮN, H. 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál.
- KALLWASS, A. 2007. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Portál.
- KINDL-BEILFUSS, C. 2012. *Umění ptát se: v koučování, poradenství a systemické terapii*. Praha: Portál.
- NOVOSAD, L. 2000. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál.
- NICHOLS, M. P. 2005. *Zapomenuté umění naslouchat*. Praha: Návrat domů.
- KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- MILNER, J., O'BYRNE, P. 1998. *Assessment in social work*. New Yourk: Palgrave.
- NAVRÁTIL, P. 2013. Úkolově orientovaný přístup. In Matoušek, o. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NAVRÁTIL, P. A KOL. 2014. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita.
- NAVRÁTILOVÁ, Jitka. 2011. Proces posouzení životní situace jako zdroj ohrožení dítěte (faktory ovlivňující posouzení ohrožených dětí). *Časopis sociální práce|Sociálna práca*, 2011, č. 2: str. 40-55.
- NAVRÁTILOVÁ, J. 2014. Malými krůčky rychle k cíli. In Navrátil, P. a kol. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita.
- REID, W. J., EPSTEIN, L. 1972. *The Task-centred casework*. Ney York: Columbia University Press.
- REITMAYEROVÁ, E,BROUMOVÁ, E. 2015. *Cílená zpětná vazba: metody pro vedoucí skupin a učitele*. Praha: Portál.
- SHULMAN, L. 2009. *The skills of helping individuals, families, groups, and communities*. Belmont: Brooks/Cole.
- TRÉLEŮN, B. 2005. *Překonávání konfliktů v rodině*. Praha: Portál.

TOLSON, E., R.; REID, W., J., GARVIN, CH., D. 2003. *Generalist Practice a task-centered approach*. New York: Columbia University Press.

**Kreditové ohodnocení**

| <i>Specifická zátěž v předmětu</i> |                          |                        |                                    |
|------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------------|
| <i>Kriterium</i>                   | <i>Výkon</i>             | <i>Hodnota kreditů</i> | <i>Poznámka</i>                    |
| <i>Konzultace a příprava</i>       | <i>3 krát 90min/sem.</i> | <i>1 kredit</i>        | <i>Jen kombinované studium</i>     |
| <i>Četba české literatury</i>      | <i>300 stran</i>         | <i>4 kredity</i>       | <i>12 stran/hodinu</i>             |
| <i>Četba anglické literatury</i>   | <i>250 stran</i>         | <i>3 kredity</i>       | <i>10 stran/hodinu</i>             |
| <i>Seminární práce</i>             | <i>10 normostran</i>     | <i>2 kredity</i>       | <i>Každých započatých 10 ns.</i>   |
| <i>Závěrečná zkouška B</i>         | <i>Zk</i>                | <i>2 kredity</i>       | <i>Písemná expertíza nebo esej</i> |

Kontakt na vyučující:

Jitka Navrátilová, Ph.D

Kancelář: 5.63

Telefon: 549495399

Konzultační hodiny: Po: 13.00 – 15.00