



Etapy a metody práce

Podtitul

Metody sociální práce

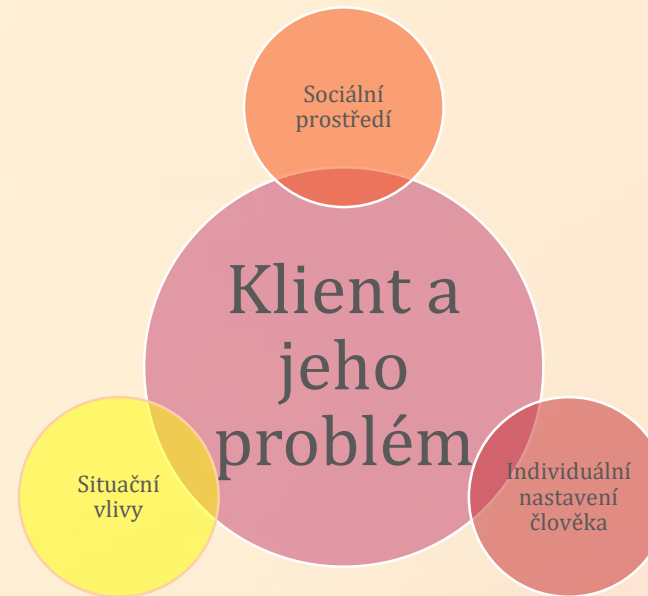
- Slovník sociální práce (Matoušek, 2003, s. 107) definuje pojem **metody sociální práce** jako : *specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou.*
- Cílovou skupinou může být **jednotlivec, rodina, skupina** a **komunita**.
- Obecně se tedy v odborné literatuře setkáváme se základní trojicí těchto „metod“:
- **Sociální práce s jednotlivcem** (*individuální sociální práce, případová práce, casework*) - je charakterizována **vztahem** sociálního pracovníka a klienta, který je založený na **komunikaci**. Vztah, v jehož rámci se řeší **individuální problémy** se odehrává „**tváří v tvář**“.
- **Sociální práce se skupinou** - využívá **skupinu** jako základní zdroj, který může pomoci řešit potíže v sociálním fungování jednotlivých osob.
- **Komunitní sociální práce** - usiluje o zlepšení porozumění **potřebám komunity** a hledá cesty, jak tyto potřeby uspokojit. Na této úrovni může sociální pracovník iniciovat **sociální změnu**.
- V průběhu vývoje sociální práce došlo k vydělení čtvrté metody - **sociální práce s rodinou** - zlepšení fungování **rodinného systému**.
- Někteří autoři hovoří o tzv. **typech intervencí = metody**

Metody sociální práce – SP s jednotlivcem (individuální SP, case work/případová studie)

- Spolupráce sociálního pracovníka s jedním klientem (x může být do toho zahrnut pár, rodina)
- Důraz je kladen na každou osobu jako na **jednotlivce – individualitu**
- Sociální práce s jednotlivcem je uskutečňována v průběhu rozhovoru sociálního pracovníka s klientem – a to „**tváří v tvář**“.
- **Cíl : *Vyřešení problémů jednotlivce a zlepšení jeho fungování v jednotlivých systémech, působíme na jednotlivce s ohledem na systémy, jejichž je členem. Primární je změna jedince.***

SP s jednotlivcem

- Chápání klienta a jeho problémů
- Dříve osobní selhání klienta (bez vnějších vlivů) x Od 70. let 20. století problémy jsou **komplexní a velmi různorodé**



SP s jednotlivcem

- V současné době se casework orientuje na **klienta v jeho prostředí** - tedy na klienta v rodině, na jeho formální a neformální vztahy, na jeho okolí, na organizace, se kterými má klient problémy a různé systémy pomoci → **Klient je chápán jako součást systému**
- Základem je **pochopení jedince**, ale také rodiny, komunity, společnosti – **systémovost**, člověk žije v systémech, je součástí systémů.
- **Problémy**
- z **prostředí** – systémovost
- **mezilidské** – rodinné (hlavní oblast)
- **vnitřní** – intrapsychické

SP s jednotlivcem

- V individuální sociální práci provádíme následující sérií kroků, **fáze práce s klientem**:
 1. **Doporučení a přijetí klienta ke spolupráci.**
 2. **Zhodnocení potřeb klienta.**
 3. **Stanovení problému a cílů.**
 4. **Plán intervence** (vybírají se možné alternativy řešení).
 5. **Realizace intervence** (aplikují se alternativy řešení, využití nejrůznějších technik řešení problému – **dotazování** – rozhovor, behaviorální techniky – podmiňování (odměna a trest), nácvik chování, výměna rolí, techniky typu tužka-papír, brainstorming, ...)
 6. **Zhodnocení výsledku intervence.**

SP s jednotlivcem

- **Klient v individuální sociální práci:**
 - V průběhu pomáhajícího procesu je kladen důraz na **aktivitu a spolupráci klienta**.
 - Je považován za **způsobilého** řešit své problémy.
 - Klient by měl být **ochoten nechat si pomoci**
- **jedinečnost**
 - klient jako **individualita** – výjimečné postavení
 - zaměření se na odlišnosti (Sp se musí naučit vnímat odlišnosti klienta)
 - proces je zahájen vytvořením vztahu klienta a Sp – dvě individuality, které se setkávají a angažují, aby spolu řešily určitý úkol
- **sebeurčení**
 - klient je a má být sám sebou
 - klient volí mezi alternativami (ne Sp)
 - je na klientovi, zda se bude či nebude angažovat
 - Sp musí k sebeurčení napomáhat a snažit se jej získávat ke spolupráci

SP s jednotlivcem

- **Sociální pracovník v individuální sociální práci:**
 - Mobilizuje vlastní zdroje klienta a jeho kapacity pro řešení problému („pomoc ke svépomoci“).
 - Respektuje pohled klienta na svou situaci (pohled na problém, cíle).
 - Nabízí alternativy řešení a klient si z nich vybírá.
 - Zprostředkovává potřebné služby – nejvýznamnější úkol.
 - Zabývá se komplikovanými problémy člověka v celé šíři – problémy jsou **komplexní**.
 - Je požadována empatie, vstřícnost, akceptace a otevřenost Sp.
- **Sociální pracovník by měl:**
 - psychicky podpořit klienta, vyjádřit zájem
 - explorovat problémy a nechat ventilovat klientovy pocity
 - přímo ovlivňovat klienta – vyjádření názoru pomáhajícího, poskytnutí rady **/Pozor na to!!/**, zprostředkování jiné služby
 - reflektovat souvislosti – propojení souvislostí mezi klientem a jeho prostředím

SP s jednotlivcem – případová práce

- Základem **případové práce** je pochopení jedince, ale také porozumění rodině, komunitě, společnosti, kultuře a znalost těch sociálně-zdravotnických služeb, které nabízejí možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek.
- Případový pracovník musí dobře znát možnosti, nabídky a poslání nejrůznějších institucí poskytujících sociální služby, stejně jako způsoby, jak s nimi komunikovat a jak na ně odkazovat klienty. Zabývá se problémy klienta v celé jeho šíři.
- **Postup Sp s klientem při případové práci :**
 1. definování **problémového systému** (všichni ti, kteří souvisejí s problémovou situací)
 2. **přehled a dostupnost zdrojů** vhodných pro řešení problému
 3. návrh **akčního systému** (osoby schopny se podílet na řešení problému)
 4. návrh **postupu** (využití technik, řešení problému)

SP s jednotlivcem – případová práce

- **Zastrow (1995), upraveno :**

1. **Co je to problém ?**
2. **Jak problém vidí klient ?**
3. **Které osoby zahrnuje problémový systém ?**
4. **Jaká je role osob v problémovém systému ?**
5. **Jaké má problém příčiny ? – pozor hypoteticky – nehodnotíme, neškatulkujeme, nehledáme viníka – tvoříme problémový systém**
6. **V jakém prostředí se problémové chování vyskytuje/objevuje ?**
7. **Jak často se problémové chování objevuje, jaké má trvání ?**
8. **Jaký vývoj má problémové chování ?**
9. **Jaké jsou klientovy potřeby/cíle ?**
10. **Řeší klient problém ?**
11. **Jaké by měl mít klient dovednosti potřebné k řešení problému ?**
12. **Jaké jsou vnější zdroje řešení problému ?**
13. **Jaké jsou vnitřní zdroje (klientovy) ?**
14. **Jaký postup řešení problému se jeví klientovi jako nejefektivnější ?**
15. **Jaký postup řešení problému se jeví pomáhajícímu jako nejefektivnější ?**

Techniky řešení problémů v SPsJ

- Techniky řešení problémů v SPsJ:
 - **dotazování** – rozhovor
 - **behaviorální techniky** – podmiňování (odměna a trest) - asertivita, nácvik chování, výměna rolí
 - **techniky typu tužka-papír**
 - **brainstorming,**

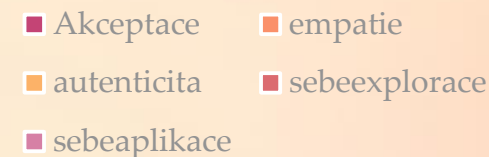
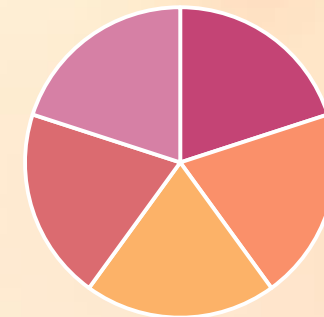
Přístup orientovaný na klienta x systemický přístup v práci s jednotlivcem

- Přístup orientovaný na klienta
 - Vychází z humanistických a existencionálních teorií
 - Zakladatelem a hlavním představitelem je americký psycholog Carl R. Rogers
 - Jde zejména o způsob navázání vztahu ke klientovi, a jak tento vztah klient vnímá (Navrátil, 2001).
 - Nedirektivní přístup, důraz kladen na přítomnost a vztah mezi klientem a terapeutem

Přístup orientovaný na klienta

- Dvě základní proměnné (stejná míra)
 - U terapeuta je to AKCEPTACE KLIENTA, EMPATIE A AUTENTICITA
 - U klienta je to SEBEEXPLORACE A SEBEAPLIKACE (Baštecká, 2009)
- Sociální pracovník uplatňuje aktivní naslouchání a autentické přátelství (Navrátil, 2001)
- Pozn.: sebeexplorace = otevírání (upřímná sdílnost sobě i druhému); sebeaplikace (explikace) = objasňování (za pomoci myšlení, hledání souvislostí, snaha porozumět)

Terapie je úspěšná



Přístup orientovaný na klienta

- Pružinská (1995) popisuje šest základních podmínek, aby u klienta mohlo v průběhu procesu dojít ke změně osobnosti:
 1. přítomnost klienta
 2. klient musí být schopný vstoupit do kontaktu s terapeutem
 3. terapeut musí být kongruentní
 4. terapeut musí být autentický
 5. terapeut musí být vůči klientovi empatický
 6. terapeut zaujímá vůči klientovi postoj ničím nepodmíněného pozitivního přijetí

AKCEPTACE

sociální pracovník je vůči klientovi zcela otevřen, vstřícný a přijímá ho bezvýhradně jako hodnotnou bytost zasluhující si úctu a respekt v souladu s principy humanismu.

Sociální pracovník

- 1. Sociální pracovník klientovi aktivně radí, případně vyjadřuje negativní hodnocení. Klient může říkat, co je pro něj nejlepší. Z jeho chování je patrný souhlas či nesouhlas. Sociální pracovník se řídí vlastním hodnotovým systémem a názory. Věří, že za klienta nese odpovědnost.
- 2. Sociální pracovník projevuje o klienta starost, avšak tato starost je přivlastňující. Dává klientovi najevo, že vše co udělá či neudělá je pro sociálního pracovníka významné.
- 3. Sociální pracovník projevuje v širokém rozsahu vzhledem ke klientovi podmínky nekladoucí pozitivní hodnocení a vřelost. Klienta si hluboce váží jako hodnotné osobnosti a má úctu k jeho právům jako svobodné bytosti. Klientovi dává svobodu být sám sebou. Sociální pracovník je připraven podílet se na sklíčenosti, selhání, ale i radosti a přání klienta. (Vymětal, 1996)

Klient

- Klient je sociálnímu pracovníkovi blízký, sympatický, důvěryhodný. Ve vztahu se cítí příjemně a přijat. Na problémy přestává být sám
- U klienta se uspokojí potřeba uznání a zvyšuje se sebeúcta klienta, neboť být akceptován sociálním pracovníkem znamená být akceptován autoritou
- Bezvýhradná akceptace umožňuje, aby člověk získal plnější kontakt sám se sebou. Není zde selektivní přijímání a odmítání, které je tak běžné v osobních vztazích a situacích.
- Ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi se uskutečňuje v široké míře emotivní korektivní zkušenost, protože klient zažije hluboce uspokojující a povzbuzující komunikaci.
- Klient je stimulován k sebeexpolraci a explikaci. Druhý, je-li přijat, může skutečně volně prožívat a myslet. (Vymětal, 1996)

Kongruence (autenticita)

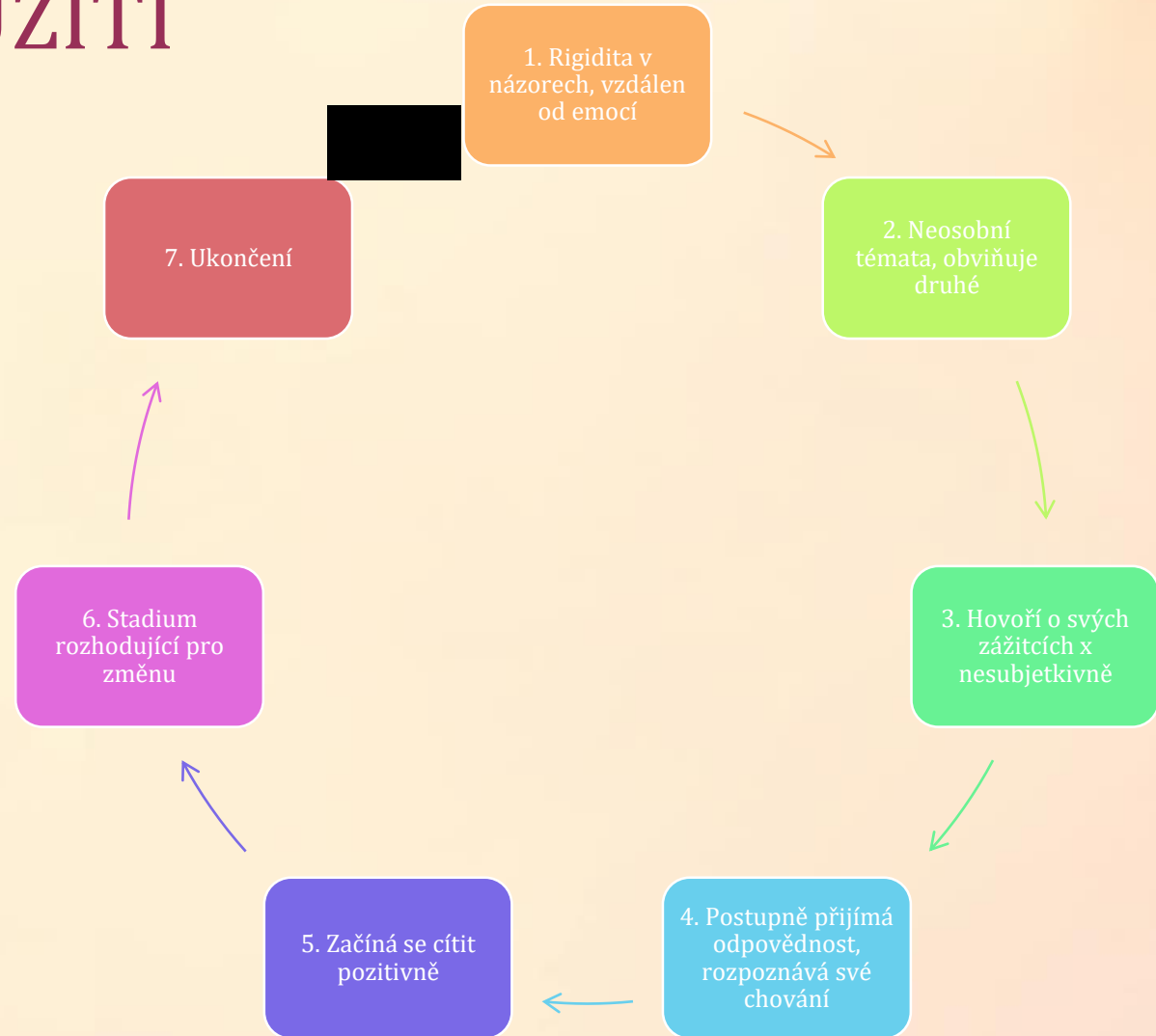
- Rys osobnosti (verbální i nonverbální projevy jsou v souladu)
- Pokud je nám nesympatický, tak ho předáme kolegovi
- Na klienta to může mít vliv:
 - a) klient se vnitřně uklidňuje, protože ví, na čem momentálně je. Současně se zvyšuje důvěra vůči sociálnímu pracovníkovi a posiluje se vzájemný vztah.
 - b) nastává psychické oživení u klienta a narůstá jeho sebeexplorace
 - c) autentický sociální pracovník vyvolává totéž u druhého člověka, upřímnost a otevřenost zažívá klient i sociální pracovník vůči sobě i vůči ostatním. Před vyjádřením vlastních pocitů je nutné si je nejdříve uvědomit.
 - d) autenticita sociálního pracovníka umožňuje klientovi projevovat vlastní autenticitu a spontánnost. (Vymětal, 1996)

EMPATIE

- Schopnost se vcítit do druhého
- Vstupujeme do soukromého, emocionálního světa jiného člověka, jako bychom byli s ním. (ale my sami musíme „stát stále na zemi“ - uvědomovat si „jako“)
- Vysoká míra aktivního naslouchání (slova, pocity)
- <https://www.youtube.com/watch?v=tuBZZasavZo>

FÁZE A SPECIFIKA UŽITÍ

1. Potřebuje být akceptován
2. Vyšší míra akceptace => uvolnění prožitků
3. Nesubjektivní prožívání (Umím být milá jako moje maminka, umím být nazlobená jako můj otec)
4. Nejdelší
5. Začíná se ve změnách cítit dobře
6. Dramatické, prožívá své pocity (pláč, vzdechy, svalová uvolnění) – začíná být integrovanou osobností



POnK

- Využíván u dětí i dospělých
- DĚTI – poruchy chování v dospívání (cítí se nepřijati, odmítání, prožívají neporozumění), rozpory s rodiči, vrstevník nebo učiteli, úzkosti a deprese
- DOSPĚLÍ – neurotické poruchy, poruchy nálad, poruchy vyvolané stresem, introverti,...

TECHNIKY POŇK

- Pracovník může dosáhnout EMPATIE, AKCEPTACE, OPRAVDOVOST technikami jako jsou:
 - aktivní naslouchání
 - empatické poznámky (Vyjadřují podotknutí k aktuálnímu pocitu klienta, avšak nejsou hodnocením.)
 - „To vás ale muselo naštvat.“ „Kdybyste neměl starosti.“ „To máte radost.“
 - Zrcadlení - opakujeme slovy samotného klienta zpravidla část jeho sdělení
 - Parafrázování
 - Reflexe – (obsah, emoce, důvody proč „to“ klient říká) „NEINTERPRETOVAT!“
 - účastné, zájem vyjadřující otázky (snaha lépe porozumět klientovi x šetřit s nimi – vedou k diagnostikování). – „Z čeho máte největší strach?“ (Vymětal, 1996)

Úkolově orientovaný přístup

- **cílově orientovaný přístup, přístup orientovaný na úkoly, přístup orientovaný na řešení problémů**
- centrální pojem = **úkol**
- vznikl přímo v rámci sociální práce - reakce na praxi SP (do 60. let 20. st.) – **dlouhodobá a časově neohraňčená práce s klientem**, bez důrazu na proces **řešení problémů klienta**
- **poč. 70 let - Reid a Epsteinová - systém krátkodobé intervence**
- vychází z praxe případové sociální práce v Severní Americe
- Snaha zamezit * závislosti klienta na Sp => **Krátkodobá práce s klientem** – 8 setkání – lepší výsledky než **dlouhodobá**
- *Jedná se o intervenční strategii ve formě **písemné dohody** mezi (sociálním) pracovníkem a klientem.*

Úkolově orientovaný přístup

- Klíčová východiska přístupu :
- **jedinečnost** klienta a **autonomie** jeho rozhodování
- **spolupráce** = respekt a rovnocenný vztah
- klient jako **aktér změny, kompetentní, aktivní**, má **zdroje** k řešení svého problému
- sociální pracovník **podporuje tyto zdroje**
- klient je považován za **klíčovou osobu** (při stanovení problémů, cílů, řešení pr.)
- **partnerství** a **posilování**
- klientovy **silné stránky** než analýza jeho nedostatků
- orientace na řešení problému
- orientace na **k. v jeho prostředí** (systémy jejichž je klient součástí; problémy vznikají v kontextu těchto systémů)
- krátkodobost a časové omezení
- orientace na „*tady a teď*“ = současnost (nehledáme příčiny)
- dosažení **shody** mezi Sp a kl. na problémech, cílech, úkolech a časovém limitu pro práci

Praktická využitelnost ÚOP

- Praktická využitelnost přístupu je široká – s **jednotlivcem, rodinou, skupinou, komunitou**, v rámci jiných přístupů, v praxi ve všech zařízeních.
- Efektivita přístupu byla testována v oblasti **sociální práce s : dětmi, seniory, nezaměstnanými, lidmi bez domova, lidmi se zdravotním postižením, lidmi ohroženými závislostmi, rodiny s dětmi, manželskými a partnerskými páry, lidmi nabízející placené sexuální služby, lidmi s duševním onemocněním a minoritními etnickými skupinami.**
- Široce aplikovatelný, v některých případech jej ke spolupráci využít **nelze** :
- **existencionální problémy** - např. hledání smyslu života, ztráta blízkého, od Sp očekávají doprovázení namísto pomoci
- klienti požadující **občasnou spolupráci a neformální způsob práce**
- klienti s **verbálními poruchami, s těžkým mentálním postižením**
- klienti v **akutní krizi**
- limity při práci s **nedobrovolnými klienty**

Úkoly a role v ÚOP

Sociální pracovník

- být schopen naslouchat a porozumět tomu, co klienta právě trápí
- vědět, kdy použít systematickou komunikaci a kdy citlivě reagovat (responsivní komunikace)
- být schopen přehodnotit dohodu
- být posilujícím partnerem, ne jen poskytovatelem služby
- mít jasné vědomí o časovém limitu a připomínat klientovi konec
- uchopit podstatu klientových problémů
- mít přehled o relevantních teoriích
- vědět, který styl komunikace využít

Klient

- identifikovat problémy,
- žádat a uskutečnitelné cíle,
- stanovit úkoly a podniknout je

Realizace ÚOP

- V 5 krocích směřujících k dosažení klientových cílů



1. FÁZE: Příprava

- představuje úvodní setkání, seznámení klienta s pravidly zařízení, posláním zařízení, seznámení se s problémem klienta

2. FÁZE: Identifikace a definice problémů

- - definované klientem, Sp diskuse o problému; shoda o problému na konci 1. či 2. rozhovoru
- problém definovat **konkrétně** s přesným vymezením podmínek, které je třeba změnit (zjistit situaci okolo problému – závažnost problémů, předešlá řešení)
- **okruhy problémů :**
- **Mezilidské konflikty** (v rodině, mezi manželi, rodiči a dětmi – problémem je neakceptovatelné chování druhého; interakce mezi jednotlivci)
- **Nespokojenost vyplývající ze sociálních vztahů** (K prožívá vlastní problém, nebo nedostatečnost ve vztahu k okolí (K je málo asertivní, příliš plachý, nadměrně agresivní, osamělý,..))
- **Problémy s formálními organizacemi** (pr. mezi klientem a jednotlivci určité organizace, kteří zastávají postoj dané organizace např. problém mezi rodičem a školou, nebo příbuzným a nemocnicí)
- **Obtíže ve vykonávání rolí** (pr. v oblasti vykonávání rodinných rolí (rozdíl mezi tím, jak je role již vykonávána a jak by si ji přál vykonávat))
- **Problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami** (např. změna sociální pozice, role, situace, nebo také propuštění z nějaké instituce, migrace, rozvod
- pr. dilemat mezi potenciálními změnami (zda žena opustí svého manžela, zda student opustí školu))
- **Reaktivní emocionální úzkost** (úzkost v důsledku reakce na různé události nebo okolnosti - smrt blízkého, ztráta postavení, vážná nemoc)
- **Neadekvátní zdroje** (pr. související s nedostatkem mat. zdrojů)
- **• Potíže s chováním (behaviorální problémy)**

2. FÁZE: Identifikace a definice problémů

- POSTUP PŘI SESTAVOVÁNÍ PROBLÉMŮ:
 1. pořízení seznamu problémů
 2. sepsání návrhů, jak je řešit
 3. seskupení problémů do okruhů
 4. seřazení okruhů podle důležitosti
 5. doplnění a úpravy sociálním pracovníkem
 6. konečný výběr dvou nebo tří problémů (max.)
- k vyjasnění okruhu problému nám mohou sloužit tyto otázky :
 - *Které problémy klienta nejvíce zatěžují ?*
 - *Které problémy by v případě jejich neřešení měly pro klienta nejtěžší důsledky ?*
 - *Které problémy by v případě jejich vyřešení měly pro klienta nejpříznivější důsledky ?*
 - *Které problémy jsou neřešitelné ?*
- **Explorace problému** zahrnuje určitá kritéria : konkrétní **popis výskytu** problému, **četnost** jeho **výskytu**, **závažnost problému** z klientova pohledu, co již klient **udělal** pro zmírnění problému a jak tyto snahy byly účinné, **prozkoumání kontextu problému**

Zkuste se zamyslet jaký okruh problémů řeší tato klientka:

- *Jedná se o ženu, která byla umístěna do nemocnice kvůli těžkému onemocnění jater. V důsledku její značné úzkostlivosti a alkoholismus se pak stala i zájmem nemocničního oddělení sociální služby. První, nač si pacientka sociální pracovníci stěžovala, byla nedostatečnost sociálních dávek, z čehož pramenila potřeba oblečení a jídla, teprve až později vyplynulo na povrch, že ji nejvíce trápí budoucí péče o její mentálně postiženou dceru, kterou by si přála mít doma. Poté se rozpovídala taktéž o své deprivaci z minulosti ve vztahu s matkou, strachu ze smrti a alkoholismu.*
- *Řešení: Z důvodu projevování velké míry starostí klientky o dceru, pracovníce zařadila tento problém na první místo jejích priorit, na kterém by se mělo pracovat, a klientka to potvrdila. Potom byl problém zařazen do kategorie problémů vykovávání role, jelikož matčinou potřebou bylo naučit se důkladněji starat o dceru doma.*

3. FÁZE: Dohoda o cílech

- **smlouva obsahuje :**
- ***kdo - *udělá co - *za jakých podmínek- *a do kdy :**
- -dodržení časového rámce není možné → **prodloužení kontraktu** (situace, které nemá Sp a kl. pod kontrolou – např. **hospitalizace klienta, délka spolupráce je stanovena třetí stranou** (probační dohled, soudy), **dlouhodobá péče** (domovy s pečovatelskou službou); **nedosažitelné cíle** - např. získání dítěte do péče, vystudování vysoké školy)
- - dlouhodobé cíle rozdělit do několika **menších, dílčích cílů**, kde již lze časové limity využít
- **CÍLE**
- **Nejlepší cíl je takový, který si klient zvolil sám**
- **Cíl by měl být realistický a zrealizovatelný (které překážky musí klient překonat, aby splnil cíl ?)**
- ***Položit si otázku – je-li cíl žádoucí – nesmí nikomu ublížit (problém = nezaměstnanost → cíl = nalezení práce)**
- Cíl může nabývat různých **forem** :
 - *Naučení se dovedností nebo požadování potřebných znalostí*
 - *Učinění důležitého rozhodnutí*
 - *Získání informací pro učinění rozhodnutí*
 - *Změna chování*
 - *Změna postoje k sobě nebo druhým*
 - *Zapojení se nebo přihlášení do programu nebo služby*
 - *Obnovení poškozeného vztahu*
 - *Dosažení uspokojivější stavu v nezměnitelných podmínkách nebo situacích (např. při chronické nemoci)*

4. FÁZE: Formulace a plnění úkolů

- Plánování úkolů se odvíjí od **specifikace cílů** (Gojová, Sobková 2007)
- Vhodně naplánovaný úkol by měl sloužit k naplnění cíle
- Důležitá je aktivita klienta, přímá angažovanost na řešení problému
- úkol – podpora klientovy samostatnosti
- úkol může být **obecný** nebo **akční**/pracovní
 - **obecné úkoly** jsou abstraktní, neposkytují žádný specifický návod, jak se chovat (Paní E. má být důraznější při výchově svých dětí)
 - **akční úkoly** od klienta žádají, aby specifickým způsobem jednal (Pan A. má během příštího týdne zaregistrovat na příslušném úřadu práce)
- po stanovení úkolů dochází k jejich realizaci – vytvořením **plánu**

4. FÁZE: Formulace a plnění úkolů

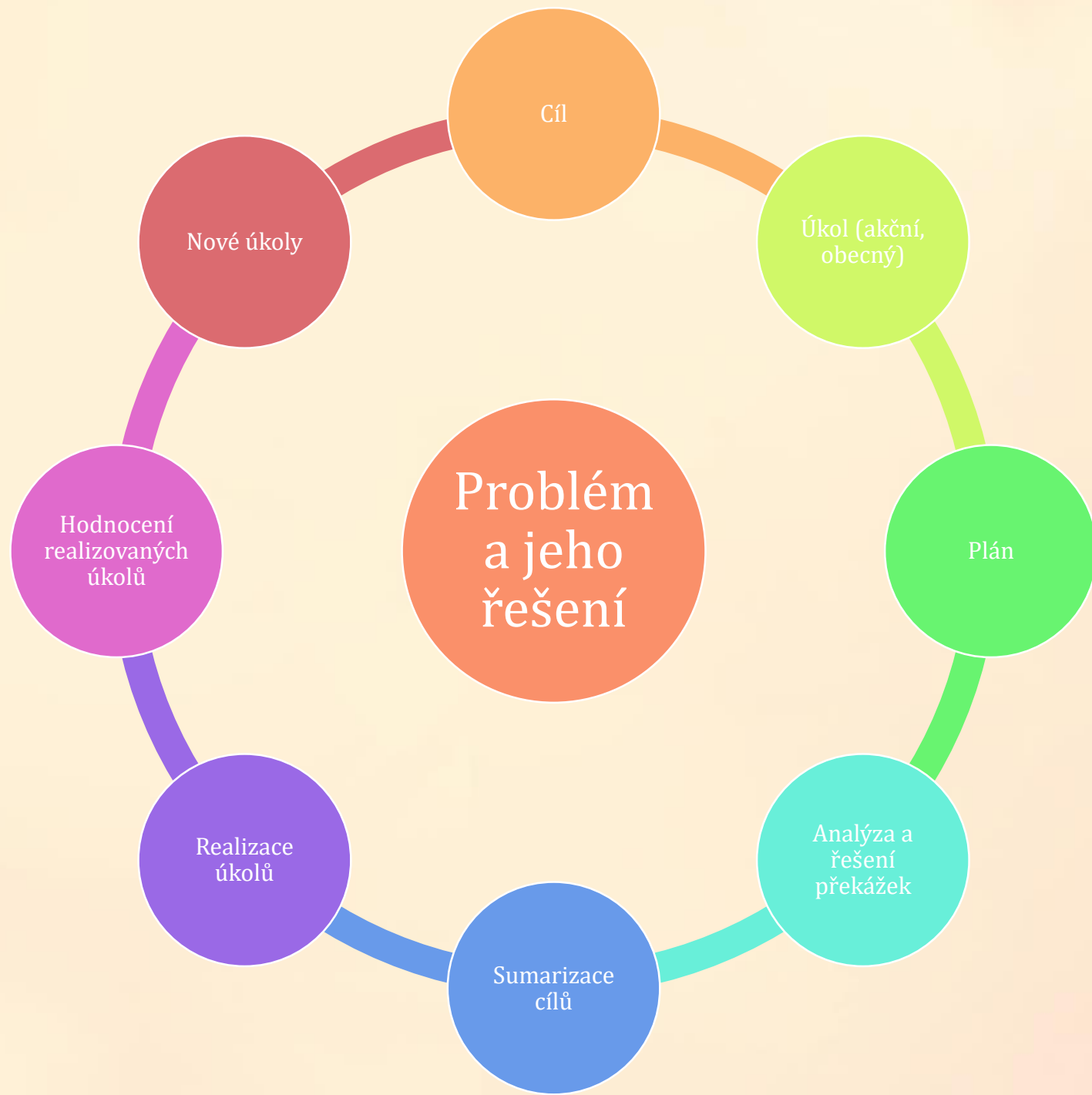
- **Analýza a řešení překážek**
- = to, co brání dosažení cíle
- - **předvídat** potenciálních překážek
- - **identifikace** překážek : Sp se cíleně ptá na možné překážky nebo je sám navrhuje
- - stanovení vhodné **strategie** na jejich odstranění
- - otázka „*Co kdyby...*“
- - potenciální překážky se mohly objevit již v minulosti – zeptat se na předchozí pokusy a s tím spojené překážky

- **4 možnosti**, jak pracovat s aktuálními nebo potenciálními překážkami :
 1. pokusit se překážku vyřešit,
 2. změnit zadaný úkol vzhledem k překážce;
 3. nahradit daný úkol jiným, jehož dosažení nic nebrání a který taktéž vede ke stejnému cíli;
 4. zhodnotit proveditelnost úkolu, respektive řešitelnost problému

- **klasifikace překážek** – 3 kategorie :
 1. překážky vyplývající ze **sociálního prostředí** (nedostatek zdrojů, stres umocněný vnějším tlakem, diskriminaci a poruchy systémů)
 2. překážky vyplývající z **interpersonální interakce** (vztahy, kde chybí důvěra, pocit bezpečí, dostatek podpory a spolupráce)
 3. překážky vyplývající z **klientova duševního stavu** (nejistota, strach, podezřívavost) specifický typ překážek - **nedostatečné dovednosti a zkušenosti** Sp, případně jeho **rasové předsudky**

4. FÁZE: Formulace a plnění úkolů

- **Sumarizace úkolů (při každém setkání)**
- zahrnuje : **přehled všech naplánovaných úkolů + jejich realizaci**
- **sumarizace klientem**
- v případech většího množství úkolů - **list zhodnocení úkolů** (task review sheet) - **datum, úkol a zhodnocení úkolů** - dokumentace práce a úsilí klienta, jeho motivace
- **Realizace úkolů = krok k vyřešení problémů**
 - příprava kl. se na řešení úkolů - prostřednictvím **nácviku a hraní rolí**
 - k hodnocení úspěšnosti splnění naplánovaného úkolu lze použít **očíslovanou stupnici (0=4)** - měří stupeň, jak moc, či jak úspěšně byl úkol splněn →
 - - 0 = úkol nebyl dosažen => 1 = úkol byl dosažen minimálně => 2 = úkol byl částečně splněn => 3 = úkol byl převážně splněn => 4 = úkol byl plně splněn
 - + doplnění **diskuzí** (jakým způsobem bylo úkolu dosaženo, co klient podnikl navíc, jaké překážky se vyskytly), důvody, proč nebylo úkolu dosaženo
- **naplánování nových úkolů**
 - neúspěch v nových úkolech - návrat ke stanovenému **cílovému problému** a znovu jej **specifikovat**
 - v případě, že klient nechce Sp spolupracovat - předání kolegovi; v případě, že nechce spolupracovat vůbec – ukončení spolupráce



5. FÁZE: Ukončení

- determinována dohodnutým časem
- **přezkoumání a zhodnocení plnění úkolů**
- **zdůraznění nových dovedností** (co se klientovi podařilo dosáhnout, pokrok klienta)
- sestavení **plánu budoucích aktivit** pro samostatnou práci
- možné prodloužení spolupráce – nová dohoda a práce na nových problémech

- **Posílení úspěchu** = *pochválení klienta za jeho úsilí, zapojení do práce a dosažené úspěchy*
 - vhodné poukázat na to, čeho všeho klient dosáhl, co všechno klient naplánoval, co vše se podařilo
 - součást celého procesu spolupráce
 - Sp by se měl vyhnout kritice nebo trestům klienta za nesplněné úkoly
- **Plány do budoucna**
 - **strach** z konce **spolupráce** - vytvoření plánů do budoucna
 - vycházejí ze **závěrečného zhodnocení dosaženého cíle** – týkají se cílů, které nebyly splněny nebo byly splněny jen částečně
 - součástí by měla být také **analýza možných či aktuálních překážek** a **plán** na jejich překonání
 - **dodatečné setkání** nebo **odkázání na jiné organizace**
 - **přehled dovedností**, které si klient během spolupráce na řešení problémů osvojil
- **Závěrečná diskuze**
 - vyjádření pocitů ohledně spolupráce
 - podpora klienta, ale také Sp - využití supervize či jiných forem podpor

Výhody a nevýhody ÚOP

Výhody

- Nehledá zdroj problému v klientovi, ale naopak, vnímá **klienta jako zdroj pro řešení problému**
- Klientův pohled na situaci stojí v centru pozornosti
- Prostřednictvím explorační a specifikace problému - **redukce rozdílnosti** v porozumění problému mezi Sp a klientem
- Sp nevnučuje **svou definici problému**
- Redukce nedorozumění a partnerský vztah - **podporuje smlouvu**
- **Strukturace** v rámci **ÚOP** – přehlednost a jasnost

Nevýhody

- Kritické názory na **užití smlouvy** - smlouva nebere v úvahu pozici Sp - má autoritu a pravomoc prosazovat svojí vůli a může tak vyvolávat falešný pocit rovnosti mezi Sp a klientem
- Debaty o **partnerském vztahu** mezi Sp a klientem
- **Problémy jednotlivých fází :**
- **explorační problém** - klient se příliš zabývá detaily a Sp pak není schopna porozumět celkové situaci, klient také může tékat od jednoho problému k druhému nebo nedokáže mluvit konkrétně a nedokáže problém specifikovat
- **stanovení cíle** - cíl se může týkat druhé osoby
- **ukončení** - klient odmítá kontakt ukončit nebo se nepodařilo cíle dosáhnout

Metody práce s rodinou

- **Vymezení pojmu rodina**

- V užším - tradičním pojetí bývá rodina chápána jako *skupina lidí spojená pouty pokrevními nebo pouty právních svazků – sňatek, adopce.*
- Širší pojetí chápe rodinu jako *skupinu lidí, která se za rodinu považuje na základě vzájemné náklonnosti.*

- **Vznik a vývoj SPsR**

- SPsR se vyvinula z **individuální psychoterapie**
- Přibližně do poloviny 20. století se sociální práce zaměřovala na **klienta** jako na **jednotlivce**
- Dle tohoto přístupu vnímáme **člena rodiny jako člena systému**. Za takový systém můžeme považovat také rodinu. Systém je charakterizován vzájemnými **vztahy, komunikací a strukturou**.

Z hlediska rodinné struktury můžeme rozlišovat **subsystémy**:

manželský/partnerský

rodičovský

sourozenecký/dětský

- **Změna fungování rodinného systému** na základě využití jeho **komunikace, interakce a struktury**.

Metody práce s rodinou

- **Cíl :** *Zlepšení fungování rodinného systému je primární, sekundární jsou pak individuální změny. Využívá se vztahů a komunikace rodinného systému*
- **Chápání problému:**
 - Je důležité si uvědomit, že **problém jednoho člena rodiny** můžeme chápat jako **problém celé rodiny**.
 - Členové rodiny se totiž vzájemně ovlivňují a komunikují spolu - problémy tedy vznikají **ve vztazích** mezi členy rodiny a není možné určit jejich příčinu ani nositele. Pro efektivní řešení problému je důležité, aby sociální pracovník **zapojil** do spolupráce **všechny členy rodiny** (tzn. ty, kterých se problém dotýká, kteří o něm hovoří a zabývají se jeho řešením).
- Pokud se zabýváme **problémem** jedná se o sociální práci (*ztráta zaměstnání jednoho partnera, rodiny ohrožené chudobou, rodina se členem ve výkonu trestu odnětí svobody, problémy související s vývojovými fázemi rodiny - např. narození dítěte, puberta atd.*) x pokud **poruchou** děláme rodinnou terapii (rodina ve velmi vážné krizi – např. *závislost jednoho člena na alkoholu, rodiny se členem s duševní poruchou*)

Metody práce s rodinou

- Fáze práce s rodinou (systemika) :
- **Cirkulární dotazování** (Neptáme se na názory klienta, ale na to, co si myslí, či přeje jiný člen rodiny.)
- **Formulování hypotéz**
- **Stanovení cílů**
- **Realizace cílů (techniky práce s rodinou)**
- **Zhodnocení a ukončení**

Metody práce s rodinou

- Specifikum SPsR spočívá v tom, že sociální pracovník nepracuje pouze s jednotlivcem, ale **s celou rodinou nebo několika jejími členy**. Významnou zásadou při práci s rodinou je dodržování **neutrality = nestrannosti neboli stranění všem členům rodiny**.
- Sociální pracovník **by se měl ve stejné míře stavět na stranu všech členů rodiny tak, aby neměli pocit, že někoho upřednostňuje či hodnotí**.
- Nejde o vnitřní pocit sociálního pracovníka, ale o to, **co dává rodině najevo během sezení**.
- Sociálnímu pracovníkovi tento postoj pomáhá **nezaplést se do konfliktů mezi členy rodiny a udržet si vnitřní odstup od jednotlivých členů a pozornost zaměřit na to co je „mezi“ – tzv. metapozice**.
- Pomocí neutrality zastává **nehodnotící postoj** k jednotlivým členům rodinného systému, k problému rodiny, jejich postojům a názorům.
-
- **Druhy neutrality :**
- **1, N. ve vztahu k osobám** – zůstává nejasné na čí straně je poradce, pomáhá nezaplést se do konfliktů mezi členy, udržet si odstup od jednotlivce a zaměřit pozornost na to co je „mezi“.
- **(„Co si myslíte o tomto chování paní Nováková a co Vy pane Nováku ?“)**
- **2, N. ve vztahu k problémům, symptomům** – nepoznává se, zda problém je považován za něco dobrého/špatného, zda má být problém odstraněn či nikoli (*např. dospívající uteče z domova, dědeček pije, matka bere prášky , ... - nehodnotíme*).
- **3, N. ve vztahu k ideám** – zůstává otevřené, která vysvětlení problémů, řešení, ... pomáhající upřednostňuje. Pomáhající proces tak zůstává otevřený jiným, popř. lepším nápadům, než jaké má poradce (*např. dítě se již ve 14 odstěhuje pryč, ... - řešení : změna podmínek v rodině, rozvod, atd. – různé způsoby řešení, využití brainstormingu*)

Metody práce se skupinou

- **Skupina**

- = místo *vzájemné pomoci*, „*spojenectví*“ jednotlivců, kteří v různé míře potřebují jeden druhého pro práci na určitých společných problémech a cílech
- v tomto prostředí pomáhajícího systému potřebují jeden druhého stejně jako sociálního pracovníka

- **Vymezení sociální práce se skupinou**

- **Sociální práce se skupinou** = metoda sociální práce, kdy se setkává malá skupina klientů, kteří sdílí podobné **zájmy** či **problémy** a jsou zapojeni do aktivit, které směřují k dosažení jejich cílů
- **Cíl** : *Pomocí využití skupinové dynamiky dochází ke změnám/řešení problémů jednotlivých členů skupiny*
- **Skupina jako sociální systém** → změna jedné jednotky systému ovlivní celý systém
- Skupina = **systém vzájemné pomoci**, kde sociální pracovník pomáhá lidem pomáhat si navzájem

Metody práce se skupinou

- **Sociální práci se skupinou odlišujeme od skupinové terapie**
 - SPsS má s ST některé společné cíle a techniky, není omezena zaměřením na **emocionální problémy klienta**, ale zahrnuje také **vzdělávací aktivity, výměnu informací, rozvoj sociálních dovedností, změnu hodnotové orientace**, atd.

X

- **Skupinová terapie** – cílem skupinové terapie je řešit pomocí různých technik **emocionální problémy a poruchy chování jednotlivých členů skupiny**. V centru pozornosti je jednotlivec, který své potíže řeší v rámci skupiny

Metody práce se skupinou

- Při SPsS je důležitý pojem **skupinové/sociální dynamiky**, na kterém skupina funguje, vyvíjí se a zaniká
- **Skupinová/sociální dynamika** = výsledek skupinových interakcí mezi jednotlivými členy skupiny
- složky SD :
 - *skupinová soudržnost* – koheze (sympatie a antipatie, skupinové role)
 - *komunikační a interakční vzorce* (komunikační úrovně)
 - *sociální kontrola* (systém norem a sankcí založen na principu odměn a trestů)
 - *skupinová kultura* (skupinový jazyk, skupinové prostředí)

Metody práce se skupinou

- **Fáze práce se skupinou :**
 - **1.přípravná fáze** (plánování skupiny, formování skupiny)
 - **2.úvodní fáze** (první setkání, seznamování, ujasňování cílů)
 - **3.pracovní fáze** (dosahování individuálních a skupinových cílů)
 - **4.závěrečná fáze** (hodnocení práce se skupinou)
- **Techniky řešení problému při SPsS :**
 - **dotazování – rozhovor**
 - **diskuse**
 - **přednášky**
 - **brainstorming**
 - **techniky používané při práci s jednotlivcem, rodinou...**

Typy skupin v sociální práci

Skupiny dělíme na dvě základní kategorie: **pomáhající** a **úkolové** skupiny

• a) POMÁHAJÍCÍ SKUPINY:

• **Podpůrné skupiny:**

- **účel:** pomoci lidem čelit zátěžové či obtížné životní situaci, rozvoj potenciálu těmto situacím čelit, sdílení informací, zkušeností a strategií vyrovnávání se se zátěží
- **skladba skupiny:** je založená na sdílených životních zkušenostech

• **Vzdělávací skupiny:**

- **účel:** vzdělávání prostřednictvím přednášek, seminářů, diskusí, zážitků, rozvoj schopností a dovedností
- **skladba skupiny:** podobné schopnosti a dovednosti

• **Skupiny zaměřené na růst:**

- **účel:** rozvinutí potenciálu členů skupiny, vhled a poznávání sebe sama
- **skladba skupiny:** rozmanitá, záleží jen na schopnosti pracovat na růstu či rozvoji sebe sama

• **Terapeutické skupiny:**

- **účel:** změna chování, náprava, rehabilitace řešení problémů
- **skladba skupiny:** rozmanitá či tvořená jedinci se stejnými problémy
- Sociální pracovník je kvalifikován pro provádění sociální práce se skupinou, pokud by chtěl pracovat jako skupinový terapeut, je požadováno příslušné vzdělání nebo terapeutický výcvik.

• **Socializační skupiny:**

- **účel:** zvýšit komunikační a sociální dovednosti, zlepšení vztahů pomocí aktivit a cvičení
- **skladba skupiny:** záleží na účelu, cíli, může být rozmanitá či jednotná

Typy skupin v sociální práci

- **B) ÚKLOVÉ SKUPINY:** zde sociální pracovník působí zejména jako člen interdisciplinárního týmu
- **Zaměřené na potřeby klientů:**
 - **př.:** pracovní konference zaměřené na řešení nějakého problému, skupiny zaměřené na rozvoj profesionálů
- **Zaměřené na potřeby organizace:**
 - **př.:** rady, komise, které usilují o rozvoj služeb, vytváří nové metody atd.
- **Zaměřené na potřeby komunity:**
 - **př.:** komunitní koalice (např. Centrum pro komunitní práci, které sdružuje představitele neziskových organizací, obcí; sociální aktivisté)

Sociální práce s komunitou

- Existují různé definice pojmu **komunita**:
 - komunita jako **lokalita**, kde podmínkou je sdílení vztahů, pocit loajality a sociální síť (např. lidé žijící na společném území)
 - komunita **zájmů** (např. lidé, kteří usilují o zlepšení postavení lidí se stejným etnickým původem)
 - komunita složená z lidí, které spojují **společné životní podmínky** či **problém**
- **Komunitní práce = metoda směřující k vyvolání a podporování změny v rámci místního společenství**
 - Jednoduše **KP = proces pomáhající lidem, aby společnou aktivitou vyřešili problém místní komunity, příp. zlepšili podmínky svého života v komunitě**
 - KP jako metoda SP, která usiluje o řešení problémů, které **přesahují jednotlivce**
 - **Cíl : Usilování o sociální změnu, která se uskutečňuje prostřednictvím analýzy sociální situace a utvářením vztahů sociálního pracovníka a komunity a vzájemných vztahů v rámci komunity**

Sociální práce s komunitou

Obecná charakteristika komunitní práce

- klientem je **celá komunita**
- potřeby komunity jsou vyjádřeny **problémy**, které se týkají většího počtu lidí
- jedná se o proces **uvnitř komunity**, při němž se využívají její možnosti a zdroje
- u komunitního sociálního pracovníka se předpokládá **znalost různých organizací** a institucí vhodných k řešení problémů
- je nezbytná **znalost komunity** - komunitní sociální pracovník musí znát komunitu z hlediska možných omezení vztahujících se k osobní a sociální možnosti jednotlivce (např. vysoká míra nezaměstnanosti).

aktivity komunitního sociálního pracovníka

- Nalezení potřeb dané komunity
- Povzbuzování občanů k tomu, aby poznali své problémy a diskutovali o nich
- Usnadňování a podporování jednání různých zájmových skupin
- Pomoci obyvatelům komunity zapojit se do projektu
- Informování obyvatel o možnostech řešení a využití dostupných služeb
- Pořádání akcí zaměřených na odstranění problémů

Sociální práce s komunitou

- Komunitní práce jako proces
- 4 fáze:
 - **1. Zjišťování a analýza potřeb** (sledování lokality, včasné odhalení problémů, možnost využití výzkumu)
 - **2. Plánování** (navržení projektu vedoucího k odstranění nebo zmírnění problému; projekt obsahuje: informace o realizátorovi projektu, formulaci problému nebo potřeby, cíle projektu, cílovou skupinu, popis projektu – aktivity, jejich harmonogram, personální plán, spolupracující organizace, způsob vyhodnocování a dokumentování, rozpočet)
 - **3. Realizace/implementace** (vlastní činnost, spolupráce všech subjektů)
 - **4. Vyhodnocení/evaluace** (informace o efektivitě projektu, hodnocení pomocí metod – dotazníky, průzkumy mínění, revize záznamů organizace; vyhodnocení = nutná podmínka pro pokračování projektu).
- Modely komunitní práce
 - různé přístupy či aktivity v komunitní práci
 - komunitní rozvoj, komunitní vzdělávání , komunitní akce, komunitní plánování, ...

Komunitní plánování

- = metoda řízení a rozhodování použitelná při **vytváření sociálních služeb**, ale také při **řešení problémů** nejrůznějšího charakteru
- = soustřeďuje se na **analýzu sociálních podmínek a služeb**, stanovuje cíle, připravuje služby, mobilizuje zdroje a implementuje služby a programy, provádí jejich evaluaci
 - **jednoduše** - *metoda zjišťování dostupnosti služeb na úrovni místní komunity; spočívá v zapojení všech, kterých se týká*
- Díky Kp je možné plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místní komunitě a místním občanům
- Kp je ošetřeno zákonem o SS (§ 3, písmeno h), konkrétně jako **plánování rozvoje SS**

Komunitní plánování

- **Cíle Kp :**
- **▶ posilování sociální soudržnosti komunity**
- **▶ podpora sociálního začlenění**
- **▶ předcházení vzniku sociálního vyloučení**
- **▶ zajištění dostupnosti SS v komunitě (zajištění stavu SS a potřeb, které nejsou naplněny)**

Komunitní plánování

- **Výsledkem Kp je komunitní plán :**
 - popis a analýzu existujících **zdrojů** (jaké služby v dané lokalitě existují, jaké jsou jejich formy, apod.)
 - **statistické, sociologické a demografické údaje** (věkové rozložení lokality, porodnost, úmrtnost, ...)
 - **analýza potřeb a přání** obyvatel lokality v oblasti SS
 - stanovení **priorit a cílů rozvoje služeb** (plánování budoucnosti SS)
 - **časový harmonogram** (plán postupu prací a zásady, které se musí dodržovat)
 - stanovení podílů **zodpovědnosti** a **závazků** jednotlivých účastníků
 - způsob **sledování** kom. pl., **vyhodnocování**

Komunitní plánování

- **Účastníci Kp :**
 - **zadavatel (obec, kraj)**
 - např. obec či kraj, ten kdo je odpovědný za zajištění SS
 - cílem z. je kvalita služeb a finanční nenáročnost
 - důležitá je znalost SKSS, zdrojů regionů, demografie, statistiky, ...
 - **nejdůležitější je zadávání tzv. politické zakázky** – vytváření příznivého klimatu pro realizaci Kp
 - **poskytovatel (jednotlivé organizace)**
 - provozovatelé služeb (státní, nestátní, zisková či nezisková org.)
 - mezi poskytovatele patří také osoby pečující o své příbuzné a blízké
 - p. soutěží na trhu o získání prostředků na základě ceny a kvality služeb
 - **uživatel (klient)**
 - u. jsou lidé nacházející se v nepříznivé sociální situaci nejdůležitější prvek v triádě
 - vyhledávání, oslovování a zapojení uživatelů do Kp je nedílnou a významnou součástí Kp

Proces komunitního plánování sociálních služeb (pro představu)

1. Získání prvních zkušeností

2. Koordinace procesu komunitního plánování

- Vymezení území
- Koordinace procesu plánování
- Iniciační skupina
- Sestavení **iniciační skupiny** = hybná síla celého procesu.
- **Možnosti přesahů**
- Důležité je rovněž zvážit přesahy z oblasti sociálních služeb i do dalších sfér (např. regionální rozvoj, volnočasové aktivity, školství, zdravotnictví).

3. Finanční zdroje

- Různé zdroje financování

4. Kontaktování zájemců o sociální problematiku

- Zapojení politiků

5. Vytvoření plánu činnosti

- Harmonogram činnosti
- Řešení
- Využívání brainstormingu.

6. Zformování pracovní struktury

- Utvoření pracovních skupin

7. Informování veřejnosti

- Informovanost

8. Zmapování poskytovatelů SS

- Znalost dostupných poskytovatelů SS

9. Zjištění potřeb uživatelů SS

- Dotazníky, diskusní fóra
- Distribuce dotazníku s dalšími info materiály
- Počet oslovených respondentů
- Oznámení v médiích, šíření dotazníku

10. Zapojení veřejnosti

- Oslovení veřejnosti
- Zpětné informování

11. Zpracování dodatečných analýz

- Účel analýz

12. Vytvoření představy rozvoje sociálních služeb a akční plán

- Obecná představa a konkrétní opatření
- Připomínkování, předložení
- komunitního plánu zastupitelstvu

13. Monitorování, provádění změn a revize

- Překážka v realizaci
- Plánovací období

Komunitní plánování

- Důležité osmero :

1. Cílem komunitního plánování sociálních služeb - **šíře nabídky různých druhů služeb**, jejich **místní dosažitelnost**, **prohloubení jejich kvality**
2. Jádrem komunitního plánování sociálních služeb je **zapojení všech**, kterých se sociální služby dotýkají
3. Zjištění **potřeb a názorů lidí na sociální služby**
4. Zjišťování potřeb a aktuální situace v oblasti sociálních služeb je efektivní provádět přímo **v místě, kde lidé žijí.**
5. Kromě poptávky - zmapování potřeb je nutné **znát i nabídku**, tj. vědět, jaké služby jsou v daném místě či regionu poskytovány
6. Přihlížet i k **obecnějším přehledům** (např. demografické údaje, tendence jejich vývoje a změny v čase)
7. Představa o budoucí podobě služeb vzniká jako výsledek **vzájemných konzultací**
8. **Cykličnost** plánování sociálních služeb

Strategické plánování

- **Strategické plánování** = proces, během něhož vznikají konkrétní představy zúčastněných stran o budoucích záměrech, konkrétních podobách a způsobech realizací těchto záměrů
 - využívá se pro **vnitřní potřeby organizací**, ale také pro **komunitní plánování SS**
- Nástroj strat. plan. představuje **SWOT analýza**
- = základní a nejrozšířenější technika pro **zpracování situační analýzy**
- = shrnutí analýzy **vnějších** a **vnitřních faktorů**, které mohou ovlivňovat poskytování SS, jedná se o popis aktuální situace.

- **S-Strengths**, síla – **silné stránky**- vnitřní prostředí
- **W-Weaknesses**, slabosti – **slabé stránky** – vnitřní prostředí
- **O-Opportunities**, **příležitosti** – vnější prostředí
- **T-Threats**, **hrozby** – vnější prostředí

- Při analýze **vnitřního stavu** si klademe např. tyto otázky :
 - Pro **silné stránky** - *Na čem můžeme stavět ?, Na co můžeme být pyšní ?, V čem se daří spolupracovat ?*
 - Pro **slabé stránky** – *Co je potřeba řešit ?, Co nám nevyhovuje ?, Co by se mělo zlepšit ?*

Etapy v sociální práci

- Etapa sociální evidence – seznámení se klientem, jeho problémem, společenská závažnost, časová nálehavost. Udaje o klientovi získá soc. pracovník samotným kontaktem s klientem. Měl by být řádně formulován problém ze strany sociálního pracovníka, zda je třeba ještě jiných odborníků nebo organizací.
- Etapa diagnostická – je zaměřena na zjišťování a hledání příčin problémů. Musíme stanovit sociální diagnózu (stanovení příčin, stanovuje se na základě rozhovoru s klientem nebo se členy rodiny, komunitou). Probírání životní dráhy klienta (minulost, dospívání – sociální anamnéza je součástí soc. diagnózy).
- Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie – jde o plán konkrétní pomoci, měl by uspokojovat všechny potřeby klienta. Návrh řešení by měl obsahovat více variant řešení a seznámit je s klientem. Důležitá je spolupráce klienta, motivace, nechat klienta podílet se na situaci, nechat mu prostor pro rozhodování. Upozornění klienta na možné důsledky jeho nespolupráce. Sociální pracovník musí klienta přesvědčit o to, že má zájem na jeho situaci a nabízí mu pomoc.
- Etapa sociální terapie a výchovného působení – úprava poměrů klienta formou konkrétní pomoci (konzultace, rozhovory, vyřízení dávky, odkaz na odborníka, rady). Nástrojem je osobní kontakt s klientem. Frekvenci kontaktu navrhuje sociální pracovník po zvážení závažnosti problému.
- Etapa ověřování výsledků – přátelské sledování klientů, rozebrání situace. Je významná z hlediska prevence opakování sociálního problému. Hodnocení účinnosti sociální terapie, sociálních opatření, služeb, dávek. Může skončit buď úplným vyřešením sociálního problému nebo částečným vyřešením. Sociální pracovník stále sleduje klienta.

Dostudovat typy klientů a školní sociální práci

- **Typy klientů (viz naskenované dokumenty v ISu) + níže popsání (jak se chovají + jak s nimi jednat)**
 - Nedobrovolný typ klienta
 - Osoby závislé na drogách, alkoholu
 - Závislý klient
 - Manipulativní klient
 - Perfekcionista
 - Nebezpečný klient
 - Svádějící klient
 - Mlčenlivý klient
 - Agresivní, nepřátelský klient /*Literatura Gabura, Pružinská - Poradenský proces • Řezníček – Metody sociální práce/*
- Školní sociální práce (viz dokument v ISu)

- BAŠTECKÁ, B. (ed.) Psychologická encyklopedie. Aplikovaná psychologie. Praha: Grada, 2009.
- MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003.
- NAVRÁTIL, P. Humanistické a existenciální teorie. In Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce. 1.vyd. Praha: Portál, 2001. s. 201-216.
- NAVRÁTIL, P. Přístup orientovaný na úkoly. In Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, s. 231-237, 2001
- ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. 3. vyd. Praha: SLON, 2009.
- VYMĚTAL, J. Obecná psychoterapie. Praha: Grada, 2004.
- VYMĚTAL, J. Úvod do psychoterapie. Praha: Grada, 2003.
- VYMĚTAL, J., REZKOVÁ, V. Rogersovský přístup k dospělým a dětem. 2.vyd. Praha: Portál, 2001.