

## Kapitola 3 Stručný vhlad do metod sociální práce I. - úvod do metod, postup, případová práce, poradenství, krizová intervence



ČAS KE STUDIUI: 70 minut

- ✓ Čas potřebný k prostudování základního učiva: 30 minut
- ✓ Čas na vypracování úkolů: 25 minut
- ✓ Čas na vypracování úvah k zamyšlení: 15 minut



PO PROSTUDOVÁNÍ TEXTU ZÍSKÁTE ZÁKLADNÍ VĚDOMOSTI O METODÁCH SOCIÁLNÍ PRÁCE

- ✓ Základní orientaci v metodách sociální práce – poradenství a krizová intervence
- ✓ Dokážete popsat a charakterizovat obě metody
- ✓ Získáte vědomosti, jak lze s metodami v praxi pracovat



KLÍČOVÁ SLOVA UČIVA:

Metody sociální práce, poradenství, komunikace, krizová intervence, hodnoty, klient, sociální pracovníci, pomáhající profese, sociální síť, aktivizace, mobilizace klienta, pomoc.

### Úvod do problematiky



Sociální práce má precizním způsobem vypracovanou řadu metod a postupů, jak pracovat s klienty. **Metody se vyvíjely mnoho let, postupně do nich vstupovala biologie, sociologie, psychologie a řada dalších teorií, které usnadňují praxi sociální práce.** Sociální pracovník musí jednat na základě kompaktního teoretického rámce. Značnou část teorie čerpá sociální práce z jiných vědních oborů. (Matoušek, 2003 )

Sociální práce pracuje s postupy vázanými na práci s **jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou,...** Dále se pak jedná o postupy vázané na aktuální situaci, **na sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události,** případně na postupy vázané na relevantní vztahový kontext, na konkrétní skupinu, kterou

může být rodina, vrstevnická skupina, organizace. Nezastupitelné místo mají postupy vázané i na systémové vazby, tzn. **regionální, národní i nadnárodní sociální politiku.**

Základní metody sociální práce zahrnují tyto:

- Případová práce (*případová práce, poradenství, krizová intervence, mediace, úkolově orientovaný přístup*)
- Práce se skupinou (*skupinová práce, streetwork*)
- Práce s dětmi a mládeží (*práce s rodinou, posuzování potřeb ohroženého dítěte, videotrénink interakcí*)
- Komunitní práce (*komunitní práce, hromadná neštěstí a jejich zvládnutí*)

## **Jaké jsou postupy v metodách sociální práce?**

**V sociální práci rozlišujeme postupy vázané na cílový subjekt** (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou,...), dále pak postupy vázané **na aktuální situaci** (*sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události*), postupy vázané **na relevantní vztahový kontext** (*vrstevnická skupina, rodina, organizace*) a postupy vázané **na systémové vazby** (*regionální, národní i nadnárodní sociální politika*).

## **Jak pracuje sociální pracovník?**

Sociální pracovník pracuje v několika etapách:

### **A. Etapa sociální evidence a první kontakt s klientem**

Zahrnuje tři druhy sociální evidence

- reálná – přesvědčení vlastními smysly
- svědecká
- podle okolností
- **sociální pracovník shromažďuje údaje o klientovi**
- **studuje jeho situaci**
- **zpracuje a navrhne plán akcí, jak pomoci**
- **dynamická interakce s klientem**
- **hodnotí výsledky své činnosti z pohledu klienta a z pohledu společnosti**

### **B. Etapa diagnostická**

- komplexní pojetí sociální diagnózy
- sociální rozhovor, pozorování, posudky a zprávy odborníků

### C. Etapa zpracování plánu

### D. Etapa sociální terapie

### E. Etapa ověřování výsledků

Metody sociální práce **hledají optimální řešení v situaci klienta. Smyslem je pomáhat lidem tak, aby si pomohli sami.**<sup>1</sup> Důležité je zde porozumění rodině, kultuře, společnosti, ve které se jedinec nachází.



Jak rozumíte definici sociální práce „*Smyslem je pomáhat lidem tak, aby si pomohli sami*“. Zamyslete se na definici a zapište si pro sebe příklady sociální pomoci, kdy může být sociální práce aktivizačním prvkem a jakým způsobem lze této aktivizace dosáhnout.

## Případová práce – jedna z nejstarších a nejužívanějších metod sociální práce



Jedná se o metodu, kdy se sociální pracovník zaměřuje na případ, na jedince a hledá optimální řešení v jeho situaci. Smyslem je pomáhat lidem tak, aby si pomohli sami. Důležité je zde porozumění rodině, kultuře, společnosti, ve které se jedinec nachází. **Významná je teorie sociálních rolí, která hovoří o tom, že životní role mohou být připsané, získané nebo vnucené, a může tedy mezi nimi vznikat konflikt, dále pak dvojznačnost role, konflikt rolových očekávání, já-role a konflikt.** Sociální pracovník musí mít znalosti o nejrůznějších institucích poskytujících služby, musí mít kontakty na odborníky. **Z této metody velmi silně vyznívá hodnota jedince, důraz na jeho individualitu, identifikaci klienta, určení jeho potřeb, naplánování služeb, které ho mohou aktivizovat.** Předpokládá se zde napojení na zdroje, monitorování jeho situace a zpětná vazba. **Zásadní je komunikace s klientem, především naslouchání, verbální a neverbální komunikace (Matoušek, 2003).**

Cena jedince je postavena výše než zájmy institucí, jedinec si zaslouží vyjadřovat svou individualitu. Sociální pracovník zprostředkuje pochopení směrem ke klientovi a ten si může uvědomit, že má kapacitu k řešení svého problému.

---

<sup>1</sup> Jedná se o nejpodstatnější a nejaktuálnější definici sociální práce, která zrovnoprávňuje klienta vůči sociálním pracovníkovi

## Vybrané postupy při naplňování metody

- Individualita jedince jako základní parametr
- Princip sebeurčení
- Vyjádření podpory klientovi, ventilace jeho pocitů
- Přímé ovlivnění klienta
- Reflexe souvislostí
- Dovést klienta k přijetí nějaké služby
- Komunikace a aktivní naslouchání
- Pracovník jde vedle klienta, naslouchá jeho tempu, přizpůsobuje se mu
- Rogersovský rozhovor
- Neverbální komunikace – velmi důležitá
- Sociální pracovník vnáší do problémů klienta nové porozumění



Tato metoda bývá obvykle součástí dalších metod, příkladem může být situace, kdy žák má nedostatečnou docházku, sociální pracovník zjišťuje z jakých příčin, šetří v rodinách a ve škole, v okolí dítě a snaží se najít řešení situace. Dalším příkladem může být problematický rozvod rodičů, případy týrání v rodinách týkající se dětí, seniorů i dospělých. **Pohlédněte se ve svém okolí, popřípadě se dotážete sociálního pracovníka a zpracujte si pro Vaši představu krátkou případovou práci, kde se může uplatnit tato metoda.**



*Jak komunikovat v sociální práci? V následujícím textu si prostudujte, co v rámci sociální komunikace doporučují odborníci.*

Všechny metody jsou propojené s tématem komunikace, což dokladuje i výsledek výzkumného šetření realizovaného v rámci této publikace, kdy přední odborníci v oblasti sociální práce vypovídají, jak velký význam má komunikace s klientem. **Jak je důležité naslouchání, kdy se klient zcela vypovídá ze své situace a mnozí z klientů, pak v důsledku zúčastněného naslouchání sociálního pracovníka se dokáží zorientovat ve své situaci a najít v ní možná východiska a řešení.** Velmi bezpečná nabídka rozhovoru, komunikace nabízí filozofie Carla Rogerse, který doporučuje vytvořit pro klienta bezpečný prostor, ve kterém bude cítit účast a důvěru.

**Klient nepotřebuje expertství**, současně má obavy a velmi často ví velmi dobře, co potřebuje. (ten poradce). Z těchto důvodů je zřetelné, jak významný je etický kodex sociálního pracovníka, který poskytuje integritu, spoluúčast a sebeurčení klienta.



**Kdo je Carl Rogers?** Vyhledejte zdroje a nastudujte si filozofii tohoto významného psychologa



### Poradenství v sociální práci

Další významnou metodou je oblast poradenství, které se v základním pohledu dělí na základní a sociální poradenství, přičemž významnou součástí je oblast poradenství k profesní nebo k životní orientaci. V angličtině se používá consulting, což je výstižnější pojem než poradenství. Tento pojem pak navozuje dojem konzultace než rady. **Když dáváme rady, přebíráme zodpovědnost za chování klienta. Vhodnější je empatické naslouchání** (zrcadlení, parafráze, koalice...). **Kvalita vzájemného vztahu mezi klientem a poradcem je daleko důležitější než specifická poradenská filozofie, kterou poradce vyznává.** (Běťák, 2010).



### Poradenství podle Carla Rogerse

- *Být v rozhovoru pravdivý (například, pokud jsem začínající sociální pracovník, nemusím se za každou cenu tvářit jako expert, důležitá je*
- *Absolutní bezpodmínečné přijetí klienta (mám právo odmítnout klienta, pokud ho přijmu, snažit se porozumět jeho situaci)*
- *Odpustit si ambice být expertem na každou situaci*
- *Někdy je důležité, jen si tak popovídat*
- *Radou mohu zabít komunikaci*
- *Hledání zdrojů člověka*
- *Sebeuzdravení člověka*
- *Nejhorší je klišé, experti podle časopisů*
- *Psychologie sociální práce z nás neudělá experty*

Co se týká možných rad; kde se v sociálním pracovníkovi bere jistota, že radí dobře (?), klienti někdy mohou hovořit o jiných věcech, než které chtějí probrat. Je důležité dávat pozor

na vlastní stereotypy a rychlé interpretace. **V rozhovoru je důležité přizpůsobit se i jazykem člověka, jazykem klienta, nenadřazovat se na něj záplavou cizích pojmů, mluvením spatra, vyslychat jej nebo banalizovat jeho životní situaci. Významné je rovněž pracovat s jeho hodnotovým řebříčkem. Téma hodnot je vůbec jednou z nejcitlivějších oblastí.** Dva základní aspekty poradenské práce je lidskost a odbornost, profese a humanita, jež nelze stavět proti sobě (Novosad, 183). Některé směry v sociální práci vstupují do situace klienta daleko razantněji. Pro některé přístupy musí přijít správný čas. Odborníci varují před falešnou empatií, vytvářením koalice a spolupartnerství. Tento přístup nemusí mít terapeutický účinek. Při rozhovoru nejsou vhodné uzavřené otázky, lépe je pokládat otevřené otázky typu jak, co, kdy, proč?



*Zamyslete se a zpracujte si vlastní žebříček hodnot, vytvořte vlastní pyramidu hodnot, přičemž nejdůležitější hodnota je na vrcholu pyramidy, na druhém místě jsou dvě další významné hodnoty a základnu tvoří další tři hodnoty. Přemýšlejte o tom, jestli svoje hodnoty nejen vyznáváte, ale i naplňujete. Současně zpracujte do krátkého odstavce, jak lze pracovat s hodnotami klienta v sociální práci.*



Promyslete si tyto teze zpracované podle učení Carla Rogerse

- **Pracovník není charismatický kněz, který vidí do svědomí**
- **Je užitečné nemluvit**
- **„Nechat ticho“**
- **Mnohomluvnost sociálního pracovníka může být na škodu klienta**
- **Co neekonomičtěji používat slova, říct jedno slovo**
- **Hledat a čekat**
- **Když klient řekne – ted' nevím, nechat ticho, zbavit se pocitu trapnosti...**
- **Kontrakt – dohoda – smlouva ve všech situacích**
- **Vytvořit rámec dohody**

Důležitá je dovednost parafráze (parafrázuji, co člověk říká, tlumočím to). Důležité je používat věty *cítím v tom....snažit* se vyhnout slovům typu; *ted' Vám rozumím* a reagovat i na neverbální projevy. Další etapou je zrcadlení, tedy rozumím tomu, co vidím a slyším a klientovi zopakují to, co vidím a slyším, můžete říci, že odzrcadlíme, abychom mohli přemýšlet



*Zkušenost se zrcadlením lze vyzkoušet v krátké etudě, kterou si můžete vyzkoušet ve skupině. Skupina studentů nebo pracovníků se rozdělí na skupiny po čtyřech lidech. Jeden z nich je klient, který si připraví k interpretaci reálný nebo fiktivní problém, s kterým přichází k sociálnímu pracovníkovi. Další student je sociální pracovník, připraven pouze na odzrcadlení, úkolem je klientovi v rámci etudy neradit. Další dva studenti jsou pozorovatelé. Celá lekce trvá 15 minut, ve skupině si lze vyměnit role. Všichni zúčastnění pak diskutují, jak se jim dařilo odzrcadlit a co jim tato lekce ukázala.*

## **Krizová intervence – metoda pro každý den**

*Zapamatujte si, že utrpení patří k lidskému životu, krize patří k životu, jinak by nás nebavil, krize je (může být) šancí, neplatí to pro všechny krize, krize je situace v ohrožení, pravda se vyjevuje prožitkem, ne pouhou informací.*



Mezi metody sociální práce patří **krizová intervence, kdy vnitřní a vnější spouštěče krizí ohrožují život jedince i celých skupin a pokud člověk nenachází ve svém prostředí pomocné mechanismy, je zde sociální pracovník, který situaci řeší.**

Odborná stránka krizové intervence předpokládá speciální výcvik sociálního pracovníka, který zvládá spolu s klientem celý proces napomáhající k vyrovnání situace. (Vodáčková, 2007). **Krizová intervence ovšem může být v jednodušších případech řešena i laikem (jedinec často my vstupuje do problémů svých blízkých, přátel, žáků, studentů, klientů a hledá možná východiska).**

Významnou roli ve zvládnutí krizí sehrává **sociální síť**, kterou má člověk kolem sebe vytvořenu. Sociální pracovní sleduje vnitřní a vnější spouštěče krizí a napomáhá adaptaci objektu na vlastní vývoj a hybris – zpučnost, „citlivé místo“. Krizová intervence může být spojena s pojmy ztráta objektu, volba, změna.

Krize dělíme na zjevné, latentní; akutní chronické; dělení probíhá podle závažnosti. Průběh krize ovlivňuje časový rámec, krizový stav, který může být prohlouben syndromem psychického ohrožení. Je nutné sledovat akutní reakci na stres, jestli je jedná o reakci aktivní nebo pasivní. **Řešení krize se neobejde bez svépomoci a vzájemné pomoci**, krizová intervence předpokládá v současné době spíše environmenální aspekt (poukazování na deficit ve službách – př. samoživitelka, gambler, chronicky nemocný, oběť...)

**Hluboká krize již vyžaduje speciální dovednosti, především výcvik a supervizi.** Principy předpokládají okamžitou pomoc, snadno dosažitelnou, kontinuální. Sociální pracovník definuje minimální cíle, významná je prevence možného zhoršení stavu a kontext klientových vztahů, aktivní i direktivní. Co se týká samotného procesu, tak nastupuje okamžitá redukce

ohrožení, kterou zvládají krizová pracoviště, kde proběhne první odhad a posouzení, dále pak psychiatrická anamnéza, formulace hypotézy a intervence (Vodáčková, 2007)

**V krizi selhávají běžné obranné mechanismy, psychosociální krize je časově omezena, objevuje se snaha vytvořit novou rovnováhu.** Reakce na krizi lze rozdělit na agresi, útěk, zmrznutí. Mezi vědomé adaptivní postupy patří respektovat emoce, schopnost sdílet a sdělovat dobrý kontakt s tělem (člověk v krizi nevnímá bolest, nevnímá tělo), kontakt, vcítit se, kontakt s vlastními potřebami, vědomí vlastní hranice, využít vlastních zkušeností, dát na rady a zkušenosti druhých. **Důležitá je schopnost využít přirozené komunity lidí, dále schopnost využít vzorců kolektivního chování, inspirovat se zkušenostmi, vyprávěním, příběhy a v neposlední řadě zapojení fantazie, tvořivosti až po neuvěřitelné řešení.**

**Fáze krize se podobají fázím tvořivého řešení.** Řada vynálezů vznikla v nouzi, v krizi, podstatná je víra a naděje, bez naděje je svět děsivým místem, lze nalézt smysl v utrpení (neuróza je utrpení jehož smysl nelze nalézt).

*Jak přežít krizi?*



**Záleží na vývojové etapě, na situaci, historii rodiny, až 55 procent krizí jsou z pocitů prázdna, hodnotového vakua, krizi vyvolává spouštěč – příčiny krize, poslední kapka nemusí být příčina – chronologický čas.**

### **Možné krize**

Vývojové krize – z dospívání, krize ze ztráty – z ohrožení života, krize související s traumaty (důležité jsou sny, noční děsy, zbytky raných strachů, někdy předjímají těžkosti, které přijdou, duše je schopna předjímat věci). Krize – sociální pracovník musí zjistit, co se děje, kdo je vlastně klient, jakmile je klient nečitelný hned doporučit odbornou pomoc. Krize – sociální pracovník musí zjistit, co se děje, kdo je vlastně klient, jakmile je klient nečitelný hned doporučit odbornou pomoc.

### **Základní informace ke krizové intervenci**

Důležité je dostat se do reálné situace klienta, naladění se na celkovou situaci člověka, zjistit co s čím souvisí. Musíme se dostat ke klientovi, **důležitá je opravdovost**, lidé se brání manipulaci, **dostat se do hodnot klienta**, zjistit co je pro něco důležité a pracovat s vlastním pocitem. Nenabízet hned řešení, dále klást jednoduché otázky, je třeba dát rozhovoru směr, **i když klient řek co chce, musíme zjistit, co opravdu chce.**



### **Kroky krizové intervence**



*Může probíhat kdekoliv, nedoporučuje se tváří v tvář, klient si potřebuje oddychnout, uhnout očima, klient má mít možnost odejít, potřebuje kapesník, něco chytit do ruky, nemá být sterilní prostředí, dále pak napít se vody, umýt, toaleta, informovat klienta o čase a představit se. Důležitá může být hračka, časopis, vytvoření bezpečného rámce, místa, klient se nemusí identifikovat. Věci, které orientují, uklidňují, sociální pracovník musí být schopen posoudit emoční stav dotyčného, navázat kontakt, nebyť soudce a dát možnost spontánně mluvit, ale položit i otázky, něco se dozvědět.*

### **Další kroky**

Důležité zjistit, jestli klient už někde řeší problém, neptat se na zaměstnavatele, povídat, povídat, emočně se vyjádřit. Je třeba si někdy vytvořit nějakou strukturu, vlastními slovy shrneme, co nám klient řekl. Postupovat co nejosobněji a zprostředkovat kontakty odborné pomoci. Pozor na závažné situace, ohrožení zdraví a majetku. V rozhovoru se stále se vracet k zakázce, na co nás klient potřebuje, v tomto případě je zkušenost je důležitější než odborná příprava. Zjistit přítomné obranné strategie – jestli už někdy byla podobná situace a jak jí řešil, podle toho poznáme jeho síle i slabiny (kdo mluví o tom, že se zabije, může se zabít).



### **Shrnutí – specifické znaky krizové intervence**

- Redukce ohrožení (utváření emocionální podpory, pocitu bezpečí, atd.)
- Koncentrace na problém „tady a teď“
- Časové ohraničení
- Intenzivní kontakt krizového intervenanta s klientem
- Od trpělivého empatického naslouchání až po direktivní zásah v situaci ohrožení zdraví a života
- Individuální přístup ke klientovi

### **Krizovou intervencí v praxi tvoří nejčastěji tyto aktivity**

**Poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí, dále pak usnadnění komunikace a podpora ventilace emocí. Konfrontace s realitou a eliminace tendencí k odmítání a zkreslení reality. Odhalení skryté zakázky. Zhodnocení dosavadních adaptačních mechanismů a využití efektivní adaptačních mechanismů. Mobilizace zdrojů pomoci – sociální síť. Vytvoření plánu pomoci.**

### **! Čeho se vyvarovat**

Utěšování, přesvědčování, dobrých rad, dále pak tlumení emocionální emoci – místo „*nebreč, ...můžeš se vyplakat*“. Vynucování rychlých rozhodnutí a bagatelizování intenzivních projevů krizové reakce (spánek, alkohol, přijímání potravy...). Příliš časnému podávání uklidňujících léků



*V krátké úvaze přemýšlejte o vlastní sociální síti, která Vám pomáhá v řešení Vašich problémů. Kdo ji tvoří a v čem je pro Vás důležitá. Dále přemýšlejte, pro koho jste jedním z článků sociální sítě Vy a jestli poskytnete svému okolí krizovou intervenci. Můžete o těchto skutečnostech diskutovat s kolegy.*



Úkoly na závěr:

Zodpovězte si tyto úkoly a pak si znovu projděte text a otázky zkontrolujte:

1. *Charakterizujte metodu případové práce.*
2. *Charakterizujte metodu poradenství.*
3. *Jaký postup doporučuje Carl Rogers, v čem spočívá poradenství podle Rogerse a proč ho lze doporučit i laikům?*
4. *Co je to krizová intervence?*
5. *Jak lze pracovat s hodnotami klienta:*
6. *Co je to sociální síť klienta, v čem spočívá její význam?*
7. *Jak dělíme krize?*

