

Případová práce

- Zaměření na případ, na jedince, je v oblasti sociální práce často uplatňovaným přístupem.

Případová práce

- Zejména v problematice duševního zdraví, vývojových poruch, ve sféře dlouhodobé péče, ve službách pro seniory, pro přistěhovalce, nebo také v péči o lidi nakažené virem lidské imunodeficiency HIV nebo o nemocné AIDS.

Případová práce

- Přestože je to přístup náročný z hlediska profesionální vybavenosti i osobnostních dispozic sociálního pracovníka, nevyžaduje žádné zvláštní aranžmá a umožňuje operativní rozhodování, pružnost i tvořivost, jež mohou významně přispět k rozpoznání a uskutečnění právě toho postupu, kterým klient vystoupí ze své nepříznivé situace.

Případová práce

- **Obecně jde o způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální službu potřebuje.**

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.

Případová práce

- Teoretickou bází případové práce tvoří vědy o člověku.
- Velmi významně k jejímu rozvoji přispěly dynamická a sociální psychologie, ego psychologie, sociologie, psychiatrie a kulturní antropologie.

Případová práce

- Teoretickou základnu případové práce dále rozšiřují teorie učení, teorie socializace, teorie malých skupin, teorie poznání, systémová teorie a některé objevy v biologii a endokrinologii.
- I když sociální práce z těchto oborů čerpá, sama pak s nimi tvořivě zachází.

Případová práce

- Sociální případová práce se může opírat o teorii rolí.
- Sociální role jsou kulturně předepsány.
- Každý jedinec se v rámci své kultury nebo v rámci skupiny, ke které patří, identifikuje s tou rolí, která mu náleží.

Případová práce

- Lidé využívající sociálních služeb jsou často přesvědčeni, že ve své sociální roli selhali, někdy se cítí neúspěšní v několika svých rolích, nebo dokonce ve všech.
- Může tomu tak být jak z hlediska jiných lidí, tak z hlediska nositele role, který nedostojí své představě o tom, jak má vypadat role dobře zvládnutá.

Případová práce

- **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.**

Případová práce

- Nezbytné je napojení na další odborníky, na pracoviště nabízející služby pro určitý typ klientů nebo problémů, ať jde o profesionální, nebo svépomocnou organizaci.
- Bez takových kontaktů by se případový pracovník dostával do slepé uličky.
- Zprostředkování potřebné služby je jedním z nejvýznamnějších úkolů případové práce.
- Úkolem případového pracovníka je zabývat se komplikovanými problémy klienta v celé jejich šíři.
- Řeší potřebu odpovídajícího příjmu, dostupného bydlení, zajišťuje dostupnou zdravotní péči, rekvalifikaci nebo pomáhá vyhledat zaměstnání a získat sociální podporu, protože systémy služeb jsou často nekoordinované a nepoučený klient se v nich sám sotva může orientovat.

Hodnota jedince

- Případová práce vychází z předpokladu, že cena jedince je nadřazena všemu ostatnímu.
- Je tedy postavena výše než zájmy institucí nebo jakékoli hmotné hodnoty.
- Proto si jedinec zaslouží péči, ale rovněž úctu, důstojnost a příležitost vyjadřovat svou individualitu.

Hodnota jedince

- Jedinec má schopnost řídit své kroky, je schopen se rozhodovat, má potenciál určovat své cíle i jich dosahovat.
- Jedinec se může rozhodnout, zda bude realizovat své možnosti, nebo zda jich nevyužije a bude jen "přežívat".

Případová práce

- Případová sociální práce staví na síle člověka.

Případová práce

- To v praxi znamená, že pokud jsme definovali problém, povzbuzujeme jedince k odvaze a k sebedůvěře, pomáháme mu prozkoumávat dostupné zdroje, mobilizovat síly a vyhodnocovat možnosti, které se před ním otevírají.
- **Jedinec není vůči svému problému bezmocný, ale ani nechápavý.**

Případová práce

- Většina lidí, kteří se dostanou do krize, hledá nějaké možnosti, jak situaci zvládnout, pokouší se něco podniknout.
- Kompetentní případový pracovník pomáhá klientovi orientovat se v dané situaci a vyhodnocovat alternativy řešení.
- Důležité je podepřít a zvýraznit to zdravé a pevné, co v člověku je, a komunikovat s tímto zdravým aspektem jeho osobnosti.
- Být v kontaktu s jeho silou a schopností, nikoli s bezradností.
- Pokud se pracovník zaměřuje na bezmoc klienta, posiluje jeho závislost a očekávání pomoci.

- Jestliže se soustředěně zabývá "patologií", může se stát, že bezděčně posílí nemoc.
- Když však klientovi zprostředkuje pochopení, že má kapacitu k řešení svého vlastního problému, a v tomto vědomí jej podporuje, pomáhá mu objevovat nové úhly pohledu a tím nové způsoby řešení.

Jedinečnost a sebeurčení

- Individualita má v sociální případové práci výjimečné postavení.
- Neznamená to však, že by musela dominovat za každou cenu.
- Někdy je nutno ji utlumit nebo ukáznit, aby byl udržen kurz zaměřený k cíli.
- Důraz kladený na jedinečnost člověka umožňuje vidět odlišnosti jedince v pozitivním světle.

Jedinečnost a sebeurčení

- Proces případové práce je zahájen vytvořením vztahu klienta a sociálního pracovníka, dvou individualit, které se setkávají a angažují, aby spolu řešily určitý úkol.

Jedinečnost a sebeurčení

- Hodnotový pojem sebeurčení v kontextu případové práce znamená, že klient je a nadále má být sám sebou.
- Jestli klient službu přijímá, nebo odmítá, to je jeho vlastní rozhodnutí.
- Ten, kdo volí mezi alternativami, je klient, nikoli pracovník.
- Princip sebeurčení znamená, že je pouze na klientovi, jestli se bude v procesu případové práce angažovat, nebo nebude.
- Všechny znalosti, dovednosti, informace i zájem nabízí sociální pracovník zdrženlivě, s respektem a úctou ke klientovi, který má vždy právo i potřebu zvolit si svůj směr sám.
- Úkolem případového pracovníka je klientovi k jeho sebeurčení napomáhat

a snažit se jej získávat ke spolupráci.

Problémy řešené v sociální případové práci

- Případová práce se zabývá řešením takových problémů, které klienta spoutávají a omezují optimální využívání jeho vnitřních i vnějších možností

Problémy řešené v sociální případové práci

- Některé problémy vyplývají z prostředí.
- Další jsou mezilidské, zejména rodinné; ty tvoří hlavní oblast případové práce.
- Další skupinou problémů jsou problémy vnitřní, intrapsychické.

- Je žádoucí odlišovat cíle, které sociální pracovník v případové práci sleduje, a postupy, jichž přitom využívá.
- Cílem je nejlepší dosažitelné řešení problémů uvedených v předchozím odstavci.

- Užívané postupy můžeme rozdělit následovně:
 - poskytnutí psychické podpory klientovi, vyjádření zájmu;
 - explorování problému, ventilace klientových pocitů;

 - přímé ovlivnění klienta, např. vyjádřením pracovníkova názoru, poskytnutím rady, intervencí v konfliktu, zprostředkováním jiné služby;
 - reflexe souvislostí, zejména vztahů mezi prožitky klienta a tím, co se děje v jeho prostředí, reflexe vlastních reakcí klienta a jejich vlivu na okolí, reflexe klientových motivů a reflexe klientova osobního vývoje.

- Praktická práce s klientem je směsí těchto postupů zasahující různé sféry klientova života a sestupující do různých hloubek klientových prožitků.

- Sociální pracovník se angažuje v řešení narušených rodinných vztahů zejména tehdy, když problémy v rodině mají vliv na sociální a ekonomické podmínky rodiny;
- pomáhá žákům, kteří mají problém využívat možností nabízených vzdělávacím systémem;
- v klinické praxi se snaží řešit záležitosti, které negativně ovlivňují působení léčby;
- zabývá se vztahem pacienta k jeho rodině i k jeho lékařům
- - velmi často je nejdůležitějším úkolem sociálního pracovníka dovést klienta k přijetí nějaké služby;
 - zjišťuje potřeby klienta, odpovídající služby vyhledává a plánuje jejich využití; pokud klient nabídku přijme, napojuje jej na zdroj požadované služby a monitoruje proces cílené péče.
- Většinou je nezbytné vypracovat individuální plán pro každého konkrétního klienta, kterých služeb a nabídek léčby bude využívat, a současně připravit postup mapující, jak jsou služby v daném případě skutečně poskytovány a využívány.
- Individuální plány umožňují sledovat postup klienta k dosažení jeho cílů, tedy vlastně výsledky případové práce.
- **Postup při plánování práce s klientem** využívající "externí zdroje", tj. zdroje přesahující možnosti sociálního pracovníka, může zahrnovat pět kroků:
 - identifikace vhodného klienta;
 - určení klientových potřeb;
 - naplánování služeb nebo léčby;

- napojení klienta na adekvátní zdroje;
- monitorování případu, poskytující zpětnou vazbu o tom, zda a jak jsou služby poskytovány a využívány.

Hodnocení případu a plán péče

- **Případová práce je proces, který zahrnuje:**
- sociální studii,
- vyšetření,
- intervenci,
- ukončení

Hodnocení případu a plán péče

- První fáze, sociální studie, je etapou prozkoumávání, ale i důležitých rozhodnutí, např. zda vstoupit do procesu terapie, nebo nevstoupit.
- Klient předkládá problém.
- Klíčová je jeho motivace ke změně.
- Anamnéza, kterou je třeba během první fáze práce s klientem zaznamenat, má zachytit pouze důležité body, neměla by se stát kompletním sběrem dat, pokud k tomu není zvláštní důvod.
- Druhou fází je vyšetření.
- Je to dynamický a stále se proměňující proces, který prostupuje celým obdobím trvání případové práce.
- Jde o přesné vymezení problému a stanovení pracovní hypotézy, která by měla být pouze vodítkem pro potřebnou intervenci, nikoli prostředkem kategorizace nebo nálepkou.
- Pracovní hypotéza se proměňuje s měnící se životní situací klienta.

- Upřesňují se cíle, které odpovídají klientovým potřebám, ale reagují i na dostupnost služeb.
- Třetí fází je intervence.
- Intervence neboli terapie začíná vlastně už prvním kontaktem.
- Spočívá v rozhovorech, v uklidňování hladiny emocí, ve vztahu, který je zásadním léčebným prostředkem.
- Cíle intervence určí klient a pracovník společně.
- Ukončení je závěrečnou fází případové práce.
- Mělo by být předem dohodnuto, za jakých okolností proces poskytování profesionální pomoci skončí.
- Zbytečné prodlužování terapie posiluje klientovu závislost.

Komunikace s klientem

- Pro vytvoření dobrého vztahu s klientem, ale i pro celý proces případové práce je zásadně důležité zvládnout umění rozhovoru.

Ericksonovské provázení a vedení v rozhovoru

- Technika provázení a vedení, sloužící k navození a rozvíjení dobrého a bezpečného kontaktu s klientem, byla popsána a užívána M. H. Ericksonem.
- Vychází z předpokladu, že vše potřebné je obsaženo v klientovi, i změna vychází z něj.
- Při provázení jde pracovník obrazně vedle klienta jeho rytmem a tempem, drží s ním krok, aby navázal dobrý kontakt a důvěru.
- Používá podobného jazyka jako klient, může to být řeč obrazná anebo logická.
- Jazykem lze zareagovat i na to, zda jsou pro klienta bližší podněty zrakové, sluchové nebo dotykové a pohybové.

- Provázet lze také v rovině paraverbální, klientovi je možné přizpůsobit dechový rytmus i tempo řeči, lze třeba vzdychnout podobně jako on.

Rogersovský rozhovor

- Umění rozhovoru má mnoho směrů.
- Jedním z těch zásadních, které jsou zdrojem inspirace pro práci a nadějí pro potřebnou změnu klienta, je psychoterapie rozhovorem, jinak také nedirektivní nebo na osobu zaměřená psychoterapie, podle svého autora nazývaná nejčastěji jako terapie rogersovská.

Rogersovský rozhovor

- To, co je v tomto přístupu nosné a léčivé a čím je charakterizován rogersovský terapeut, je autenticita (pravdivost, věrohodnost, ryzost, kongruence), empatie (vcitující porozumění), reflexe a v neposlední řadě plná akceptace a úcta ke klientovi, tedy vřelost.

Fáze rozhovoru

- Každý rozhovor má svůj rytmus.
- Prochází úvodní fází,
- fází jadernou
- a závěrečnou.

Fáze rozhovoru

- Úvodní fáze slouží k navázání kontaktu, odstranění obav, k položení prvních základů pro důvěru, k vzájemnému naladění komunikujících osob.
- Je tu prostor pro získání základních údajů o klientovi.
- **Oční kontakt** obvykle vyjadřuje ochotu angažovat se v komunikaci. Je to jeden z nejvýraznějších ukazatelů vnímavosti a pozornosti. Nedostatek očního kontaktu bývá interpretován jako nedostatek účasti, zájmu a upřímnosti.

- **Odstín hlasu** rovněž významným vyjadřovacím prostředkem. Příliš hlasitý silný tón bývá známkou agresivity, tendence ovládat a uplatňovat sílu. Příliš tichý a monotónní hlas zase může vyjadřovat nezáměr, odmítnutí nebo rezignaci.
- **Výraz obličeje** jako úsměv nebo zamračenost, přikyvování nebo vrtění hlavou, chvění rtů nebo zčervenání, jsou rovněž důležité zprávy pro pozorovatele.
- Lze zaznamenat nejistotu, strach, rozpaky, vztek i nedůvěru.
- Výraz tváře čili výraz mimický mj. může prozradit, že člověk něco jiného říká, než myslí.
- **Ruce** začínají mluvit, když zmlknou ústa, řečeno slovy S. Freuda.
- Někdy se ruce i paže pohybují intenzivně ve snaze dokreslovat emoční obsah slov, jindy jsou gesta pouhou dekorací mluvy, manýrou, ale i tak jsou projevem energie.
- Významná je i **pozice těla**, stejně jako vzájemné postavení účastníků rozhovoru.
- Doporučuje se, aby klient s pracovníkem seděli vůči sobě zhruba v pravém úhlu.
- Takové uspořádání poskytuje pocit bezpečí a umožňuje otevřenost.
- Sezení čelem proti sobě může provokovat ke konfrontaci.
- **Oblečení a celkový** zjev jsou také významnými součástmi neverbální komunikace.
- Styl oblečení, stejně jako účes a celková upravenost o člověku mnoho vypovídají.
- Můžeme vnímat barevné vyladění, ozdoby, přezdobenost, chybění detailu, ležérnost i úzkostlivou dokonalost.
- Sociální pracovník je pouhý člověk "všem bídám poddaný", nemusí se cítit pokaždé dobře, nemusí mít vždycky na každého náladu, ale musí udělat všechno pro dobrý kontakt s klientem a musí si uvědomovat a korigovat i

své neverbální projevy.

- Sociální případová práce je propracovaná metoda pomáhající lidem, aby si pomohli sami.
- Ani nejodpovědnější a nejangažovanější sociální pracovník nikdy nedělá pro klienta to, co klient může pro sebe udělat sám.
- Případová práce má začínat tam, kde se klient právě nachází, akceptovat klienta takového, jaký je, a snažit se do starých problémů vnášet nové porozumění, nabízet jiný úhel pohledu, novou perspektivu.

- Literatura
- Berg, I. K. (1992): *Posílení rodiny*. ISZ, Praha.
- Havrdová, Z., Nováková, Z. (1995): *Učební texty pro studenty sociální práce FF UK v Praze*. Reme-dium, Praha.
- Kopřiva, K. (1997): *Lidský vztah jako součást profese*. Portál, Praha.
- Kratochvíl, S. (1997): *Úvod do psychoterapie*. Portál, Praha.
- Novotná, v., Schimmerlingová, V. (1991): *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Karolinum, Praha .