

# Teorie a metody sociální práce II

## Základní metody sociální práce

### Individuální (případová) sociální práce

#### Východiska, hodnoty

#### Cíle

**případová práce** - soustředěná pozornost člověku, který potřebuje sociální službu, proces kde se setkává klient a sociální pracovník aby spolu řešili určitý úkol

**hodnota jedince** je nadřazena všemu ostatnímu (je postavena výše než zájmy institucí nebo jiné hmotné hodnoty)

každý člověk si zaslouží péči, úctu, důstojnost a příležitost vyjadřovat svoji individualitu

člověk má schopnost řídit svoje kroky, je schopen se rozhodovat, má potenciál určovat svoje cíle a také jich dosahovat

individualita klienta - soc. pracovník musí vnímat a přijímat jedinečnost klienta musí umět také individualitu klienta ukázat nebo utlumovat, aby bylo možné postupovat k cíli

individualita soc. pracovníka - soc. pracovník přináší do vztahu pracovníka a klienta svoji individualitu

**cíl případové práce** je změnit situaci klienta

**úkol sociálního pracovníka** je podpořit a zvýraznit pozitivní a síly a schopnosti klienta, nabízet nové úhly pohledu a způsoby řešení situace, kterou klient vnímá jako problémovou, neřešitelnou, pomáhat klientovi orientovat se

#### Proces

- a) orientace a vzájemné poznávání
- b) šetření (mapování, diagnostika)
- c) stanovení cílů
- d) plánování
- e) intervence (realizace plánů)
- f) ukončení a vyhodnocení

*(jiné způsoby členění procesu případové práce :*

- *příprava, otevření, dojednávání, průběh. ukončení*
- *první kontakt a zjištění klíčových informací, sociální intervence, ukončení a vyhodnocení)*
- *sociální studie, vyšetření, intervence, ukončení )*

**ad a) orientace a vzájemné poznávání**

- motivace klienta ke kontaktu s institucí, službou
- první kontakt
- budování vztahu

**ad b) šetření (mapování)**

- probíhá paralelně s budováním vztahu
- zaměřuje se na shromažďování, třídění a rozbor informací
- fáze :
  - vyjasňování co klient potřebuje, co žádá, co si přeje
  - *vyjasňování* jaké má klient schopnosti a omezení k samostatnému naplnění přání
  - vyjasňování jaké jsou možnosti podpory, zdroje pomoci

oblasti: osobní doklady  
bydlení  
práce  
rodina  
volný čas  
zdraví  
sociální vztahy  
atd. (např. osobní péče, škola školní prospěch,.....)

zdroje: klient  
rodina a další blízké osoby  
jiné služby  
spolupracovníci v rámci služby

prostředky : rozhovor  
dotazníky  
modelové situace  
produkty aktivit klienta (kresba, modelování, deník,  
pozorování  
zprávy a poznatky z jiných institucí

*(pozn. k získávání informací : informace z „třetí ruky“ - vždy svolení klienta, klient má právo vidět veškeré písemné záznamy)*

Výsledek soc. diagnózy (mapování) musí být pravdivý, měl by být objektivní, je třeba odlišovat fakta a úsudky !!

#### **ad c) stanovení cílů**

- směřují k tomu, co chce klient dosáhnout
- směřují ke změně nebo udržení žádané situace
- jsou formulovány pozitivně
- jsou konkrétní, ověřitelné

#### **ad d) plánování**

- postupné kroky k dosažení cílů
- jasné , srozumitelné, dosažitelné
- konkrétní a ověřitelné termíny  
(tzn. co, kdo udělá, kde, do kdy, za jakých podmínek , jakým způsobem)

#### **ad e) intervence (realizace plánů)**

podporovat motivaci klienta, všimnout si motivačních projevů,  
oceňovat pozitivní změny  
podporovat vztah  
respektovat tempo klienta

#### **ad e) ukončení a vyhodnocování**

průběžné vyhodnocování se děje po celou dobu spolupráce  
ukončení spolupráce podle podmínek stanovených ve smlouvě o spolupráci  
závěrečné vyhodnocení  
na hodnocení se vždy účastní klient

### **případová práce v přirozeném prostředí klienta**

je možná ve všech etapách spolupráce s klientem  
ochrana soukromí  
„sociální kontrola“

### **specifičtí klienti**

manipulativní klient

agresivní klient  
dětský klient  
klienti se závislostmi

### **specifické metody případové práce**

krizová intervence  
poradenství

### **Profesionální vztah**

- **Profesionální vztah je vše co uspořádává a rámuje setkání dvou lidí, jeden je pomáhající pracovník, druhý je příjemce pomoci.**

### **Rámec**

Prostředí

Čas

Způsob, kterým se dosáhne výsledku ( typ služby, např. poradenství.

Obsah (důvod, proč se klient na službu obrací, kontrakt – definice problému, cíl, ...)

Vztahové prvky: spolupráce a podmínky spolupráce, přijetí klienta (s respektem, takový jaký je) a způsob chování

Mlčenlivost

Důvěra

Klientova zakázka

Pracovníkova osobnost, příslušnost k teorii

(Diagnostik, expert, mediátor, facilitátor, poradce, kouč,...)

### **Etická dilemata v profesionálním vztahu**

Otázky pomoci a kontroly

„překračování „ hranic profesionálního vztahu

### **Motivace klienta**

Pomoc a kontrola

Podpora silných stránek klienta

Vztah, přijetí klienta

# Sociální práce se skupinou

## Smysl skupinové sociální práce

- podpora úsilí jedince o změnu v jeho sociální situaci a sociálním fungování
- rozvoj vzájemných pozitivních vztahů mezi členy skupiny a zlepšení sociálního fungování skupiny
- účinný a efektivní způsob pomoci lidem, které spojuje obdobný problém

## Význam skupiny

Co přináší možnost sdílení zkušeností s dalšími lidmi, kteří mají podobné zájmy, podobné problémy a podobné cíle ?

- nejsem ve své situaci sám, ještě někdo jiný se potýká se stejným trápením
- mohu mluvit o svých starostech s někým, kdo jim rozumí, má s nimi zkušenost
- dozvídám se nové informace

Úkol :

a) Prostudujte O. Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce Část III, Práce se skupinou*

b) doplňte (nejméně 8 zisků)

- *mohu porovnat a využít zkušenosti druhých*
- *mohu nabídnout svoje zkušenosti*
- *otvírají se mi nové pohledy na řešení problémů*
- *úspěchy ostatních jsou pro mne povzbuzením*
- *můj úspěch povzbuzuje ostatní*
- *získávám odvahu i dovednost otevřeně komunikovat, vyjadřovat a prosazovat svoje názory*
- *učím se respektovat názory druhých*
- *rozumím lépe sobě*
- *rozumím lépe druhým*
- *získávám nové zkušenosti*
- *získávám podporu a odvahu vyzkoušet jak se chovat jinak*

## Skupina je systém vzájemné pomoci

členové pracují na společných problémech, podporují se a mají snahu prospět druhým  
vzájemně výhodné vztahy posilují každého člena a ten se stává částí produktivního celku

### **Skupina je prostředek i kontext služby**

Skupina tvoří prostředí, ve kterém se uskutečňuje sociální služba.

Skupinové síly zapojujeme k podpoře takové atmosféry a vztahů, které pozitivně motivují členy ke společné práci a vzájemné pomoci.

Každá aktivita se odráží v životě skupiny, i aktivita jednotlivce, která probíhá mimo setkání skupiny nebo mimo prostředí skupiny skupinu a její členy ovlivňuje.

### **Úloha skupinového pracovníka**

Skupinový pracovník povzbuzuje a podporuje atmosféru sdílení, emoční angažovanost a řešení problémů

### **Typy skupin :**

Skupiny lze dělit podle různých hledisek :

#### ***Nastudujte, doplňte***

O. Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*

*Část III, Práce se skupinou*

*Podle počtu členů      malé a velké skupiny*

*Podle způsobu vzniku      formální a neformální*

*Podle zaměření*

*skupiny homogenní (skupina nezaměstnaných, skupina lidí se závislostí, ...)*

*skupiny úkolově zaměřené (řeší konkrétní problém)*

*skupiny psychoterapeutické (léčebné nebo výcvikové)*

*skupiny zaměřené na dosažení sociálních cílů (preventivní aspekty, práce s mládeží, ...)*

*Skupiny svépomocné (vzájemná pomoc a podpora)*

### **Sociální pracovník**

#### **Co dělá ?**

Ovlivňuje skupinu tak, aby podporoval, její vnitřní síly, aby se rozvíjely vzájemné vztahy uvnitř skupiny, aby skupinové procesy a interakce formovaly sociální chování skupiny i jednotlivců

#### **Co musí znát a umět ?**

Skupinový pracovník musí znát teorii skupinových procesů, principy a techniky skupinové práce si musí osvojit ve skupinovém sebezkušenostním výcviku.

## **Skupinová dynamika**

Zahrnuje všechno co se děje a co ovlivňuje dění ve skupině

cíle a normy, pravidla členství  
interakce a vztahy mezi členy  
role a podskupiny  
atmosféra , koheze a tenze

## **Cíle skupinové práce**

Cíle si formuluje skupina sama podle svého zaměření a složení

## **Normy skupiny**

Každá skupina má svá nepsaná pravidla, která vyjadřují co je z hlediska této skupiny správné a žádoucí nebo naopak

Dodržování pravidel skupina vyžaduje a tím ovlivňuje postoje a chování členů

Např. :

Doplňte (nejméně 4 praktické příklady skupinových norem a způsobů jejich vymáhání))

## **Koheze a tenze**

Koheze je soudržnost skupiny, pospolitost, vzájemnost, stabilizující faktor.

Tenze je napětí, nutí členy pracovat na obtížných nebo nepříjemných úkolech, dynamizující faktor.

Pro fungování skupiny je potřebná dynamická rovnováha tenze a koheze

Doplňte : Jak se koheze a tenze odráží na atmosféře skupiny

## **Role ve skupině**

Role ve skupině odráží (obvykle) jaké role hraje člen skupiny ve svém životě. Skupiny dává možnost nahlédnout a rozpoznat svoji roli , popř. vyzkoušet jiné, rozšířit jejich repertoár.

Úkol:

Každý působíte v různých skupinách (ve škole např. v seminárních skupinách, ve skupinách při výuce výběrových kurzů, )

Zvolte si skupinu, formulujte cíle skupiny a Vaše osobní cíle popište proces práce skupiny, kdo ji vede formálně, charakterizujte styl vedení, kdo je neformálním vedoucím, jak se řeší rozpory, ... popište svoji roli ve skupině

## **Podskupiny**

Vytvářejí se na základě vzájemných sympatií nebo společných zájmů (může být únikem do bezpečnějšího prostředí, je třeba „zvědomovat“, mluvit o tom, co se děje)

## **Pravidla členství**

Pravidla členství vytvářejí bezpečný rámec pro dobrou práci skupiny. Je nezbytné je se skupinou probrat a dohodnout před zahájením vlastní práce skupiny. Některá pravidla se mohou stát normami skupiny.

- 1) Mlčenlivost a důvěrnost (co se děje a řekne ve skupině patří jenom do skupiny, jinde se to o tom nemluví)
- 2) Otevřenost a upřímnost (vyjadřování skutečných pocitů tady a teď)

- 3) Právo říci „stop“ (skupina respektuje právo každého člena nemluvit o tom o čem nechce)
- 4) Odpovědnost k sobě i druhým (základní pravidla společenského chování a soužití)
- 5) Dodržování organizačních pravidel (pravidelná docházka, dochvilnost, plnění úkolů)

### **Vývoj skupiny**

- 1) Formální ustanovení skupiny (předcházejí úvahy o jejím sestavení)
- 2) Formování skupiny (vytváří se normy fungování, vnitřní vazby, role, hierarchie, vůdcové)
- 3) Udržovací fáze (vnitřní vztahy jsou vytvořeny, moc a kontrola rozděleny, skupina má vlastní identitu – „my“, podmínky pro optimální fungování a naplňování cílů)
- 4) Reorganizační, diferenciační fáze (konfliktní přezkoumávání zaběhnutých norem, zvyklostí, rolí, konflikty, soupeření, výsledkem může být vybroušení skupinových norem i rozpad skupiny)
- 5) Rozpuštění, rozpad, ukončení činnosti skupiny

### **Skupina jako sociální mikrosvět**

Členové skupiny se po uplynutí určité doby začnou projevovat tak, jak je pro ně obvyklé. S ostatními členy skupiny začnou jednat tak, jak jsou zvyklí běžně jednat s lidmi. Není potřeba popisovat v čem spočívají komunikační nesnáze, je to vidět.

Co zajistí, aby to bylo vidět?

### **Bezpečné prostředí**

(normy skupiny a pravidla členství)

### **Tady a teď**

Skupina musí vnímat, zkoumat a rozumět aktuálnímu skupinovému dění

Skupina věnuje čas a prostor aktuálním prožitkům a citům členů skupiny – poskytuje zpětnou vazbu, odkrývá a ozřejmuje způsoby komunikací, umožňuje zkoušet a osvojit si nové způsoby.

Dění ve skupině musí být spojeno s reflexí a sebereflexí.

### **Dávej a ber**

Každý získá od skupiny tolik, kolik jí poskytne.

Co podporuje aktivitu a otevřenost členů skupiny?

Bezpečný prostor

Zájem ostatních

.....

.....

### **Empatie**

Vnímavost k ostatním

### **Sebepoznání, sebereflexe**

Vnímavost k sobě



Nastudujte :

Irvin D. Yalom, Teorie a praxe skupinové psychoterapie, kapitola 11

### **Co ovlivňuje fungování skupiny ?**

Vůdcovský styl

Role vůdce, vztah formálního a neformálního vůdce

Stanovení cíle, míra souladu skupinových individuálních cílů

Míra konformity

Počet členů skupiny povaha členství (dobrovolné, nedobrovolné)

### **Jak probíhá práce se skupinou**

Sociální pracovník (formální vedoucí) stanoví základní předpoklady pro vytvoření a existenci skupiny Promyslí a zná odpovědi na otázky:

Co je účel a cíl skupiny?

Jakými způsoby a prostředky bude dosaženo cíle?

Kdo budou členové skupiny?

Kolik členů bude ve skupině ?

Kde se bude skupiny scházet ?

Jaký bude program a aktivity skupiny?

První setkání skupiny :

Vzájemné představení všech členů skupiny

Uvolňující a sblíživý způsob zahájení

Nekonfliktní atmosféra

Přímá a upřímná komunikace

Čas na shrnutí probraných témat

Čas na vyjádření každého k tomu, co se dělo.

### **Svépomocné skupiny**

Klienti je vytvářejí sami

Proč ?

Každý potřebuje někam patřit

Být členem neznamená stigmatizaci

Členové si nemusí navzájem vysvětlovat jak se žije s problémem, všichni s ním mají zkušenost

Všichni členové jsou na tom stejně

Každý člen pomoc dostává a také ji poskytuje

Kdo je schopen pomoci druhému pomůže i sobě

Všichni si pomáhají navzájem, starší a zkušenější jsou oporou mladším

Společně prožívají nezdary i radostné chvíle

Selhání není důvodem k vyloučení

Ve své skupině je každý člen doma

.....

.....

.....

Historie :

Anonymní alkoholici ( 10. 6. 1935)

Později (r. 1970) navazují

Al-Anon (skupiny pro lidi blízce spojené s alkoholiky)

Alateen (skupiny dětí alkoholově závislých rodičů)

Anonymní hráči, Anonymní jedlíci a mnoho dalších

Neexistuje přesná definice svépomocné skupiny , nevíme přesně co a jak v ni funguje, ale zkušenosti svědčí o tom, že se jedná o účinnou rozšiřující se formu pomoci

### **Typologie svépomocných skupin**

- a) lidé, jejichž stav , situace nebo chování vedou ke stigmatizaci, k vyloučení z kategorie lidí „normálních“ (např. alkoholici, bývalí vězňové, lidé s diagnózou duševní choroby,....)
- b) lidé , kteří žijí ve stigmatizujících podmínkách, trpí v důsledku problémů partnerů a blízkých (např. partneři a děti alkoholiků, )
- c) lidé s problémy, které nemusí být stigmatizující , ale přivádějí je do sociální izolace, ti, kteří takový problém nemají, obtížně chápou jejich situaci (např. rodiče dětí s postižením)
- d) skupiny lidí vytvářené na základě rasových, etnických nebo náboženských vazeb s cílem vzájemné pomoci (např. pomoc při zajišťování vzdělání,....)
- e) skupiny organizované na ochranu určitých specifických zájmů či řešení aktuálních problémů) (např. zachování lokality

### **Význam svépomocných skupin**

Posilují komunitu a vztahy v komunitě

Posilují sebeuvědomění členů

Podporují hledání nových způsobů jak řešit problémy

# Komunitní sociální práce

Vyjasnění pojmů

Co je to komunita ?

Znaky komunity :

**hranice**

**pilíře**

**struktura**

Komunita je vymezena hranicemi, ty mohou být geografické, politické, ekonomické nebo sociální.

Komunita je vystavěna na pilířích, které tvoří : sdílené hodnoty, společné kulturní dědictví, společné zájmy, společné problémy)

Komunita má strukturu , tvoří ji formální a neformální organizace a sociální uskupení, skrze něž obyvatelé vykonávají určité funkce

„Komunita je místo, kde člověk může získávat emocionální podporu, ocenění, a praktickou pomoc v každodenním životě „ (Hartl, Komunita občanská, komunita terapeutická (aby mohl získávat musí také dávat)

Charakteristiky vyváženě žijící komunity (J.W. Gardner 1939)

je různorodou jednotkou

má společný základ sdílených hodnot

vyznačuje se vzájemnou péčí, důvěrou a týmovou prací

má rozvinutou efektivní vnitřní komunikaci

usnadňuje lidem účast na veřejných věcech

typy komunit :

občanská komunita (společenství osob, které žijí ve společném prostoru)

výcviková komunita ( společenství osob, které se zaměřuje na sebepoznání, získání dovedností,...)

terapeutická komunita (specifická forma organizace léčby) spirituální komunita (společenství, které sdílí společné myšleny a ideje, mohou žít také ve společném prostoru)

Cíle komunitní práce

Vyvolat a podporovat změny v rámci místního společenství

Aktivizovat lidi, umožnit jim, aby se sami postarali o řešení problému.y

## Znaky komunitní práce

Používá se, pro řešení problémů a navození změny v místním společenství.

Zapojuje do řešení problému všechny, kdo ho mohou ovlivnit, do rozhodování a do života komunity zapojuje občany, místní organizace a instituce

Rozšiřuje možnosti lidí ovlivnit to se ději s nimi a kolem nich.

## Proces komunitní práce

1. zjišťování a analýza potřeb
2. plánování
3. realizace
4. vyhodnocení (evaluace)

### ad. 1. zjišťování a analýza potřeb

SWOT analýza (přednosti, nedostatky, hrozby příležitosti)

Zapojení expertů a obyvatel

Výsledek : dobře popsat a pojmenovat problém

Problém je specifický a konkrétní

je vyřešitelný v kratším časovém horizontu

lidé ho berou za svůj, jsou ochotní se angažovat při řešení

existuje klíčová osoba, která má podstatný vliv na jeho řešení

### ad.2 plánování

je třeba formulovat cíl

prostředky, které povedou ke změně

časovou, personální, finanční náročnost

metody a způsoby jak zapojit „potřebné subjekty“ (občané, organizace, samospráva, podnikatelé,....)

„jak najít a získat ty, kteří mají to, co my potřebujeme“

publicita

### ad. 3. realizace

komunikace uvnitř realizačního týmu a komunikace se zúčastněnými subjekty

zapojování veřejnosti

význam vztahu veřejnosti k aktivitám

získávání dárců

### ad 4. vyhodnocení (evaluace)

Strategie a prostředky komunitní práce

Příklady komunitních aktivit a projektů

