

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
- 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 :

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 skupiny 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(předchází 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 osvojovat 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

.....(doplňte další faktory)

.....

Empatie

Vnímavost k ostatním

Sebepoznání, sebereflexe

Vnímavost k sobě

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 skupina scházet ?

Jaký bude program a aktivity skupiny?

První setkání skupiny :

Vzájemné představení všech členů skupiny

Uvolňující a sblíživí 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

..... (doplňte další možnosti)

.....

.....

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.

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

Doporučená literatura :

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha : Portál, 2001

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha:Portál 2003

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha : Slon , 1997

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha. Slon 1999

NOVOTNÁ ,Věra, SCHIMMERLINGOVÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha : UK ,1992