

# 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 ukázňovat 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