

Metody sociální práce 3



PHDR. HANA PAZLAROVÁ, PH.D

Opáčko 😊



- Co spadá do neverbální komunikace?
- Jaké jsou techniky aktivního naslouchání?
- Nejčastější chyby v naslouchání

Co nás dnes čeká?



- Poradenství
- Vedení rozhovoru
- Přístupy k vedení rozhovoru

Poradenství



- Každý se někdy ocitá v roli poradce – laické poradenství - nejširší pojetí
- Poradenství v rámci pomáhajících profesí – kde všude?
- Poradenství v rámci SP

Základní sociální poradenství



- Informace o nárocích, službách a možnostech člověka v obtížné situaci
- Co nejbliž klientovi
- Součástí je zprostředkování další pomoci
- Povinně poskytované všemi poskytovateli soc. služeb

Odborné sociální poradenství



- „Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.“
(zák.108/2006)

Služby v rámci odborného soc.poradenství



- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Občanské poradny



- Síť nestátních org. podle britského vzoru
- Princip diskrétnosti, bezplatnosti, nezávislosti a nestrannosti, respekt a nediskriminace
- Poradny působí na více než 60 místech v ČR
- Dva cíle – 1) snaha, aby klient netrpěl neznalostí svých práv a povinností, dostupných možností a neschopností vyjádřit své potřeby, 2) upozorňovat na nedostatky legislativy, prováděcí praxe či systémové problémy

Dluhové poradenství



- Stále aktuálnější
- Pomoc s orientací v pohledávkách

Vedení rozhovoru



- Klíčová kompetence sociálního pracovníka
- Sada dovedností – dovednost strukturovat rozhovor, schopnost navázat a udržet zdvořilý lidský vztah, autentičnost, empatie, otevřenost, profesní etika

Vnější podmínky



- Klidné prostředí bez rušivých vlivů (telefony, návštěvy, kolegové, hodinky...)
- Neverbální komunikace, řeč těla, usazení klienta
- Oblečení pracovníka
- Klima instituce
- Vybavení místnosti

Jak mě studium na Jaboku změnilo?



Modely vedení rozhovoru



- Systemický přístup
- Narativní přístup
- Systémové přístupy
- Přístup zaměřený na osobu
- Transakční analýza
- Kognitivně-behaviorální přístup
- Eklektické a integrativní přístupy

Systemický přístup



- Pomocí dialogu hledá alternativní možnosti zvládnutí problému
- Pracovník nepůsobí na klienta, ale je součástí kontextu
- Klíčová témata – klientova zakázka (Co klient očekává?), kl.problém (na čem budeme pracovat?), cíl spolupráce, cesty k cílům, kritéria hodnocení

Narativní přístup



- Cílem je pomoci klientovi pochopit jeho životní příběh
- Klient je odborník na svůj příběh, má právo na vlastní perspektivu
- Terapeut nabízí kontexty, významy příběhů, inspiraci, nikoliv řešení

Systemový přístup



- Člověk je součástí přirozených či formálních systémů
- Pravidla zachovávají rovnováhu systémů i na úkor jednotlivců
- Účelem terapie resp. rozhovoru je změna vzorce pravidel, aby vyhovovala více členům

Přístup zaměřený na osobu



- Tzv. Rogersovský přístup
- Především empatické naslouchání
- V centru pozornosti je klientův vnitřní svět
- Klient rozhoduje, na čem bude pracovat; určuje tempo práce, rozhoduje, kdy spolupráce končí...

Základní prvky

- Bezpodmínečná akceptace klienta
- Empatická komunikace
- Autentické vyjadřování

Transakční analýza



- Zaměřená na lidskou komunikaci, která je zdrojem mnoha obtíží, ale nástrojem nápravy
- Ke komunikaci s druhými přistupují za tří ego-stavů – rodič, dítě, dospělý
- Přístupy se mohou v průběhu komunikace měnit
- Problémy vznikají pokud ego-stavy nejsou zjevně či neverbálně sladěné
- Sladěné např. rodič-rodič, dítě-dítě
- Tzv. křížové např. dítě-dospělý, rodič-dospělý

Kognitivně-behaviorální terapie



- Klient myšlenkami ovlivňuje pocity a chování
- Negativní vzorce se terapeut snaží nahradit pozitivními
- Řeší se problémy teď a tady
- Změny v chování jsou podporovány tréninkovými úkoly
- Rozhovory více strukturované než u rogersovského nebo systemického přístupu