



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt č. CZ.1.07/3.2.09/03.0015

## PROHLOUBENÍ NABÍDKY DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ NA VŠPJ A SVOŠS V JIHLAVĚ

<http://www.vspj.cz/skola/evropske/opvk>



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Pilotní ověření studijního předmětu

## METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE

### II. Sociální práce s jednotlivcem, náročné životní situace, krizová intervence

Pilotní ověření v termínu: letní semestr akadem. roku 2012/2013

Vyučující: **PhDr. Jana Novotná, Ph.D.**

Studijní opora k dispozici na [elearning.vspj.cz](http://elearning.vspj.cz)

# OBSAH

---

- × Sociální práce s jednotlivcem
- × Případová sociální práce
- × Klient
- × Rozhovor a jeho využití v praxi
- × Aktivní naslouchání a jeho využití v praxi
- × Náročné životní situace
- × Techniky vyrovnání se s životními situacemi
- × Konflikt a frustrace
- × Krize
- × Krizová intervence

# SOCIÁLNÍ PRÁCE S JEDNOTLIVCEM

---

- Původ v 19. stol. v USA
- Zakladatelka Mary Richmondová
  
- Práce sociálního pracovníka s jedním klientem (jednotlivec, pár či rodina)

# PŘÍPADOVÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE

- ✘ Zaměření na případ, na jedince, je v oblasti sociální práce často uplatňovaným přístupem
- ✘ Základem případové práce je pochopení jedince, ale také porozumění rodině, komunitě, společnosti, kultuře
- ✘ Hlavním úkolem
  - + zabývat se komplikovanými problémy

# Problémy řešené v případové sociální práci

- ✘ Řešení problémů, které klienta omezují v optimálním využívání jeho vnitřních i vnějších možností
- ✘ Jde o problémy vyplývající z prostředí, mezilidských vztahů, ale může se jednat i o vnitřní intrapsychické problémy

# Fáze případové sociální práce

---

- × Sociální studie
- × Vyšetření
- × Intervence
- × Ukončení

# KLIENT

---

- ✘ Klient neboli uživatel sociální služby
- ✘ Je to osoba, nebo skupina osob, které jsou poskytovány sociální služby poskytovatelem sociální služby



# Dělení klientů dle dobrovolnosti

---

- × Dobrovolný klient
- × Nedobrovolný klient

# Problematické typy klientů

---

- × Depresivní klient
- × Suicidiální klient
- × Úzkostný klient
- × Úzkostně-agresivní klient
- × Narcistně-agresivní klient
- × Bezohledně-agresivní klient
- × Pedantský klient
- × Nepřístupný klient
- × Histrionický klient

# Obecná pravidla jednání s klientem

- ✘ Získání důvěry klienta
- ✘ Vřelost, opravdovost, empatie
- ✘ Respektování základních hodnot
- ✘ Zachování profesionální objektivity a celostního přístupu
- ✘ Předávání funkčních dovedností klientům
- ✘ Zodpovědnost vůči klientům
- ✘ Příjemné prostředí

# ROZHOVOR A JEHO VYUŽITÍ V PRAXI

## Komunikace

- × **Verbální komunikace**
- × Znamená komunikaci prostřednictvím jazyka a řeči
  
- × **Nonverbální komunikace**
- × Je souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána člověkem k jiné osobě nebo lidem

# Rozhovor

---

- ✘ Dorozumívání dvou nebo více osob, sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností ...

# Druhy rozhovorů

---

## Podle účelu a významu

- × Informativní
- × Diagnostický  
(anamnestický)
- × Edukační
- × Terapeutický
  - + Direktivní
  - + Nedirektivní
  - + Abreaktivní

## Podle počtu účastníků

- × Individuální
- × Skupinový

# Fáze rozhovoru

---

- × Předinterakční fáze
- × Vstupní fáze
- × Pracovní fáze
- × Závěrečná fáze

# Předinterakční fáze

---

- ✘ Získávání údajů o klientovi
- ✘ Hledání potencionálních oblastí zájmu
- ✘ Hledání možnosti spolupráce



# Vstupní fáze

---

- ✘ Navázání vztahu
- ✘ Vyjasnění problému
- ✘ Formulace dohody

# Pracovní fáze

---

- ✘ Pomoc při vyjasnění pocitů, přání
- ✘ Empatie, vyjádření souznělosti
- ✘ Stanovení cílů
- ✘ Zdůraznění úspěchů
- ✘ Realistické zpracování neúspěchů

# Závěrečná fáze

---

- ✘ Sumarizace
- ✘ Hodnocení spolupráce

# Cíle rozhovoru

---

- × Doplnit důležité informace
- × Edukace
- × Dospět k formulaci klientových potřeb
- × Vytvoření vztahu
- × Vzájemná spolupráce

# Rozhovoru napomáhá

---

- × Úcta
- × Navození důvěry a spolupráce
- × Vhodné prostředí
- × Vhodná doba
- × Jasně cíle rozhovoru
- × Mluvit jasně, stručně, srozumitelně
- × Vhodné zabarvení hlasu
- × Dostatek času

# Ovlivnění při rozhovoru

---

- ✘ Sympatií x antipatií
- ✘ Národností, rasou
- ✘ Zdravotním stavem
- ✘ Intelektem
- ✘ Mentalitou
- ✘ Rušné nebo jinak nevhodné prostředí
- ✘ Aktuální stav sociálního pracovníka
- ✘ Předsudky, antipatie apod.

# Chyby v realizaci v rozhovoru

---

- ✘ Netrpělivost a spěch
- ✘ Nadměrný strach z pomlky
- ✘ Autoritativní tón
- ✘ Nejasná formulace otázek
- ✘ Přerušování rozhovoru
- ✘ Nevhodné usměrňování

# AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ A JEHO VYUŽITÍ V PRAXI

- ✘ Aktivní naslouchání je důležitou složkou komunikace, tato technika je úzce spojena s verbální komunikací



# Hlavní body aktivního naslouchání

- ✘ Udržování očního kontaktu, otevřená pozice těla, používání parafrázování, kladení otevřených a kontrolních otázek, shrnutí a dodržování pravidel asertivity
- ✘ Vyvarovat se vytváření bariér
- ✘ Soustředění se jak na formu, tak i na obsah rozhovoru, soulad mezi verbální a nonverbální složkou komunikace

# Hlavní způsoby sdělení

---

- × Slovy
- × Mimoslovně
- × Činy

# Techniky aktivního naslouchání

---

- a) Povzbuzení
- b) Objasnění
- c) Parafrázování
- d) Zrcadlení
- e) Shrnutí
- f) Ocenění

# NÁROČNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE

---

- ✘ Setkáváme se s nimi v každodenním životě
- ✘ Přiměřeně motivují k překonání problémů
- ✘ Zvyšují odolnost, přinášejí zkušenost
- ✘ Při nadměrné zátěži, působí negativně

# Znaky náročné životní situace

- ✘ Životní situace - situace, která narušuje rovnováhu člověka
- ✘ Obvykle situace, která je pro člověka
  - + Nečitelná
  - + Aktuálně neřešitelná
  - + Nezvládnutelná
  - + Ohrožující

úmrť partnera-partnerky 100  
rozvod 73  
rozvrat manželství 65  
uvěznění 63  
úmrť blízkého člena rodiny 63  
úraz nebo vážné onemocnění 53  
sňatek 50  
ztráta zaměstnání 47  
usmíření a přebudování manželství 45  
odchod do důchodu 45  
změna zdravotního stavu člena rodiny 44  
těhotenství 40  
sexuální obtíže 39  
přírůstek nového člena do rodiny 39  
změna zaměstnání 39  
změna finančního stavu 38  
úmrť blízkého přítele 37  
přeřazení na jinou práci 36  
závažné neshody s partnerem 35  
půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat 31  
splatnost půjčky 30  
změna odpovědnosti v zaměstnání 29  
syn nebo dcera opouští domov 29  
konflikty s tchánem, tchyní, zetěm, snachou 29  
mimořádný osobní čin nebo výkon 28  
manžel-manželka nastupuje či končí  
zaměstnání 26  
vstup do školy nebo její ukončení 26  
změna životních podmínek 25  
změna životních zvyklostí 24

problémy a konflikty se šéfem 23  
změna pracovní doby nebo pracovních  
podmínek 20  
změna bydliště 20  
změna školy 20  
změna rekreačních aktivit 19  
změna církve nebo politické strany 19  
změna sociálních aktivit 18  
půjčka menší než průměrný roční plat 17  
změna spánkových zvyklostí a režimu 16  
změny v širší rodině (úmrť, sňatky) 15  
dovolená 13  
Vánoce 12  
přestupek (např. dopravní) a jeho projednání 11

**Zkuste si sečíst stresové body za poslední dva roky.**

**150 - 200 bodů – skupina mírně ohrožená  
stresovými vlivy**

**200 - 300 bodů – skupina ohrožená stresovými  
vlivy**

**nad 300 bodů – riziková skupina**

# Náročné životní situace

---

## Reakce na náročné životní situace

- × Stres
- × Frustrace
- × Deprivace
- × Konflikt
- × Syndrom vyhoření

# Stres

---

- ✘ Reakce organismu na podnět
- ✘ Každý má jinou hranici, co je pro něj normální a co u něj už vyvolá stres
- ✘ Určitá míra stresu => žene nás vpřed
- ✘ Stresorem může být cokoliv



# Frustrace

---

- ✘ Psychický stav, který vzniká působením překážek na cestě k cíli
- ✘ Vyvolává stres
- ✘ Při delším trvání může mít závažný dopad na lidskou psychiku => deprese (= dlouhodobá silná frustrace)

# Deprivace

---

- ✘ Nedostatek kladných citů
- ✘ Psychické strádání
- ✘ Vzniká, když člověk chronicky plně neuspokojuje své potřeby či nedosahuje vytčených cílů

# Syndrom vyhoření

---

- ✘ Často u pomáhajících profesí
- ✘ Jedná se o vznik nerovnováhy v emoční oblasti, což postupně vede k vyčerpání psychických a fyzických rezerv

# TECHNIKY VYROVNÁNÍ SE S ŽIVOTNÍMI SITUACEMI

- × Odvozené od agrese
- × Odvozené od úniku

# Techniky odvozené od agrese

- a) Přímá agrese
- b) Nepřímá agrese
- c) Autoagrese
- d) Projekce
- e) Autoprojekce
- f) Kompenzace
- g) Sublimace
- h) Racionalizace

# Techniky odvozené od úniku

- a) Skutečný fyzický únik
- b) Psychický únik
- c) Patofílie
- d) Regrese
- e) Identifikace
- f) Stereotypizace
- g) Rezignace
- h) Suicidium

# KONFLIKT A FRUSTRACE

## Konflikt

- ✘ Slovo konflikt pochází z latinského slova conflictus - střet, srážka, kolize, hádka...
- ✘ Spor protichůdných názorů, postojů, zájmů a hodnot
- ✘ Neřešení konfliktů může vyvolávat stres, pocit bezmoci nebo způsobovat psychické problémy

# Typy konfliktů

---

- × Interpersonální konflikty
- × Intrapersonální konflikty



# Příčiny konfliktů

---

- × Vnější konflikt
- × Vnější-vnitřní konflikt
- × Vnitřní konflikt

# Frustrace

---

- ✘ Jde o psychický stav, který nastává při neuskutečnění, nenaplnění nebo zmarnění něčeho pro člověka velmi důležitého

# Příčiny frustrace

---

- ✘ Zablokování některé důležité potřeby
- ✘ Nedosažení vytyčeného cíle

# Reakce na frustrační situaci

---

- × Ovlivněna zkušenostmi
- × Dále reakci ovlivňuje
  - + Temperament
  - + Úroveň inteligence
  - + Sociokulturní zkušenost

# KRIZE

---

- Krize je důsledek střetu s překážkou, kterou člověk není schopen vlastními silami ani za pomoci blízkých lidí zvládnou v přijatelném čase s přijatelnými ztrátami
- Krize je subjektivně ohrožující situace s velkým dynamickým nábojem a potenciálem změny

# Příčiny krizí

---

- ✘ Vnější spouštěče krizí
  - + Ztráta objektu
  - + Volba
  - + Změna
  
- ✘ Vnitřní spouštěče krizí

# Typy krizí

---

## ✘ Podle manifestace

- Zjevné
- latentní

## ✘ Podle průběhu

- Akutní
- Chronické

## ✘ Podle závažnosti

- Situační
- Tranzitorní
- Z náhlého traumatizujícího stresu
- Ze zraní
- Psychické poruchy
- Psychiatrické neodkladnosti

# Fáze krize

---

## × 1. Fáze tenze

+ kdy obranné mechanismy neposkytnou řešení, trvá minuty až týdny

## × 2. Fáze lability,

+ vulnerability, izolace, hypobulie

## × 3. Fáze mobilizace vnitřních rezerv

+ tato fáze trvá měsíce až roky



# KRIZOVÁ INTERVENCE

---

- ✘ V užším slova smyslu jde o techniky a strategie při práci s osobami prožívajícími aktuálně krizi
- ✘ V širším slova smyslu se jedná o metodu jejíž cílem je eliminace současné situace a stabilizace jednotlivce

# Typy krizové intervence

---

- × Psychologická
- × Právní
- × Sociální
- × Lékařská

# Formy krizové intervence

---

- „Tváří v tvář“ - Telefonická krizová intervence
- Prezenční formy pomoci
  - Ambulantní pomoc
  - Hospitalizace
  - Terénní a mobilní služby
- Distanční formy pomoci
  - Telefonická pomoc
  - Internetová pomoc

# Specifické znaky krizové intervence

- × Okamžitá pomoc
- × Redukce ohrožení
- × Koncentrace na problém „ tady a teď“
- × Časové ohraničení
- × Intenzivní kontakt
- × Strukturovaný, aktivní přístup
- × Individuální přístup

# Cíle krizové intervence

---

- × Účelné řešení problému
- × Úkolem sociálního pracovníka
  - + Rozpoznat krizový podnět
  - + Umět jej pojmenovat
  - + Navázat účinnou strategii řešení
  - + Posilovat potřebné dovednosti pro zvládnutí vzniklého problému
  - + Zabránit rozvoji škodlivých obranných mechanismů
  - + Snížení úrovně vzniklé úzkosti a přijetí traumatu

# TÉMATA ZÁVĚREČNÝCH PRACÍ

- ✘ Případová sociální práce s osobou bez domova
- ✘ Práce se zabývá problematikou případové sociální práce aplikovanou na osoby bez přístřeší. Autor se věnuje jak oblasti případové sociální práce, tak i tématu bezdomovectví jako sociálnímu problému dnešní doby. Polemizuje o výhodách a nevýhodách tohoto přístupu sociální práce v kontextu s touto cílovou skupinou.
- ✘ Rozhovor a jeho využití v sociální práci
- ✘ Práce se zabývá jednou z nejvýznamnějších technik sběru dat používaných v rámci sociální práce a to rozhovorem. Autor se věnuje obecným pravidlům vedení rozhovoru, dále se zaměřuje na specifika rozhovoru v rámci sociální práce. Rovněž seznamuje čtenáře s výhodami a nevýhodami rozhovoru.

# TÉMATA ZÁVĚREČNÝCH PRACÍ

- ✘ Krizová intervence jako součást sociální práce
- ✘ Práce se věnuje krizové intervenci a jejímu využití v rámci sociální práce. Krizová intervence je jedním z přístupů, které jsou využívány především při řešení dramatických a náročných životních situací. Autor se věnuje krizové intervenci a možnostem jejího uplatnění na poli sociální práce.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Děkuji za pozornost a vyplnění anonymního hodnotícího dotazníku.

PhDr. Jana Novotná, Ph.D.

Kontakt: [jananovotna8@seznam.cz](mailto:jananovotna8@seznam.cz)