



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Modul 6

Používání metod a procesů sociální práce při podpoře klientů sociálního bydlení včetně základů krizové intervence





Úvodem

V tomto modulu se seznámíte s metodami a technikami sociální práce zaměřené na podporu klientů sociálního bydlení.

Seznámíte se s tím, jaké jsou možnosti práce se vztahem, a jak dobře rozumět klientům sociálního bydlení na základě porozumění jejich potřebám, životnímu příběhu a vlivu traumatu v rámci jejich vývoje.

Získáte informace, jak individuálně plánovat a doprovázet klienty službou sociálního bydlení. Zjistíte, jak pracovat s motivací klientů, jak zvládat krizové situace a předcházet návratu nepříznivé sociální situace čili relapsu.

Modul je rozdělen do tří kapitol.



Tento modul není vyčerpávajícím výčtem možných oblastí. Jedná se o příklady, na které je možné v sociálním bydlení narazit.



1 Metody sociální práce zaměřené na podporu bydlení

V první kapitole tohoto modulu se stručně seznámíte s vybranými přístupy sociální práce zaměřené na práci s případem a to s metodou CARE (Comprehensive approach to rehabilitation) a s plánováním zaměřeným na člověka. Osvěžíte si proces případové práce.

Důraz bude brán na porozumění člověku, kterému pomáháte a jeho životnímu příběhu, včetně porozumění vlivu traumatu a zranitelnosti na život člověka. Seznámíte se s postupy mapování (šetření) a plánování při práci s klienty sociálního bydlení.





Úvod do metod sociální práce v sociálním bydlení

Hlavní metodou práce s klientem při podpoře sociálního bydlení je případová práce a případové vedení, tzv. case-management. Dalšími důležitými metodami jsou práce s rodinou, skupinová práce či práce s celou komunitou.

Jednotlivé přístupy si v následujících snímcích představíme.





Úv

Case-management je případová koordinace podpory, která zajišťuje multidisciplinární spolupráci organizací pro klienty v sociálním bydlení. Případová práce je způsob, jak věnovat soustředěnou pozornost člověku, jenž sociální bydlení potřebuje. Na základě hodnocení případu tj. potřeb a životní situace je s klientem sestavován a realizován plán podpory ke zvládnutí jeho životní situace. Součástí je i vyhodnocení a případná revize plánu.

Case-management staví na případové práci a doplňuje ji koordinační činností sociálního pracovníka tam, kde s klientem spolupracuje více lidí a služeb. V rámci case-managementu se často realizují případová setkání důležitých lidí, kteří s klientem spolupracují. Společně pak hledají cestu k vyřešení jeho nepříznivé životní situace.

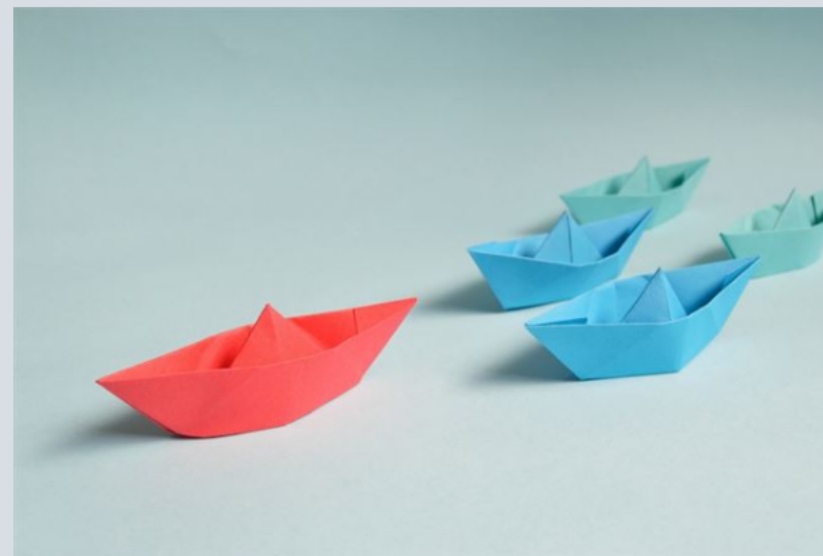




Úv

Případová práce i case-management mají v zahraničí dlouhou historii a vzniklo mnoho přístupů, postupů a metod, jak případovou práci provádět. Základem je vždy poradenství a doprovázení (facilitace), které provádíme tak, aby člověk, kterému pomáháme, mohl uplatňovat svou vůli při řešení své životní situace.

Základem práce s klientem je navázání a budování vztahu, který podporuje spolupráci a schopnost člověka porozumět své situaci. Zde je často důležitou oporou metoda přístupu zaměřeného na člověka, kterou vytvořil C. R. Rogers. Tento přístup lze doplnit o prvky, kterými se více zaměříme na hledání řešení.





Úv

Při práci s motivací klientů a doprovázením změny jsou užitečnou metodou motivační rozhovory, které nám pomáhají porozumět, v jaké fázi procesu změny se klient nachází, a jak této fázi přizpůsobit styl práce s klientem.

Při vytváření a realizaci plánu je důležité brát v potaz, že techniky šetření a plánování fungují, jen když jsou dobře zakotveny v principech práce s klientem. Jde v první řadě o způsob myšlení a komunikace s klientem. U nás v České republice jsou úspěšně používány dva ucelené přístupy k případové práci.

Je to jednak metoda **CARe**, což je zkratka anglického názvu Comprehensive approach to rehabilitation, který je do češtiny překládán jako Komplexní přístup k rehabilitaci.

Druhým přístupem je **Plánování zaměřené na člověka**. Oba přístupy staví na podobných principech a v praxi se dají dobře propojit. Volba konkrétního postupu závisí na osobě konkrétního klienta či cílové skupiny tak, aby byl nástroj užitečný pro klienta.





Metoda CARE – Komplexní přístup k rehabilitaci

Je jedním ze světově uznávaných rehabilitačních přístupů. Jeho autory jsou Holanďané Jean Pierre Wilken a Dirk den Hollander.

Hlavním cílem přístupu je zvýšení kvality života lidí s psychosociálními problémy prostřednictvím podpory:

- v realizaci jejich přání a cílů,
- při práci se zranitelností a silnými stránkami,
- v přístupu k prostředí, které je s jejich přáními a cíli v souladu.

Čtyři řídicí principy přístupu CARE tvoří:

- kvalita života,
- přání a cíle,
- zranitelnost,
- prostředí.





Metoda CARE – Komplexní přístup k rehabilitaci

Metoda CARE staví na třech pilířích:

- princip přítomnosti – být tu pro klienta, snaha o naladění se a napojení se na klienta a jeho vnímání a prožívání světa, při jeho hledání pocitu vlastní smysluplnosti;
- zaměření na zotavení (recovery) – podpořit člověka v nalezení osobní cesty k životu, který má smysl a účel, člověk se zotavuje nejen z nemoci, ale i ze ztrát, z života na ulici, ze špatné pověsti;
- zaměření na silné stránky a zplnomocnění (empowerment) – najít, vytvořit a posílit zdroje a možnosti, jež člověku umožní žít smysluplný a naplňující život.

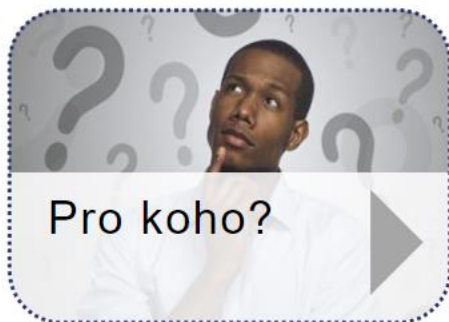




Plánování zaměřené na člověka - PZNČ

„Plánování zaměřené na člověka je cestou, při níž se ptáme, jak se tento člověk může v běžném životě projevat jako dobrý přítel a přínosný občan.“ (John O'Brien, 2008)

Druhým přístupem je plánování zaměřené na člověka. Jedná se o soubor přístupů, které mají člověku pomoci naplánovat jeho život a podporu, kterou ke zvládnání svého života potřebuje. Mezi hlavní představitele patří: Helen Sanderson; Michael W. Smull; John O'Brien.





Plánování zaměřené na člověka se používá k podpoře osob se zdravotním postižením. Nejčastěji pro plánování života u lidí s mentálním a vývojovým postižením a u lidí se zkušeností s duševním onemocněním. Popisuje, jak si lidé svůj život představují a co je třeba udělat (a co musí být zachováno), aby své představy mohli naplnit.





Plá

Dobré plány vycházejí z toho, co je pro lidi důležité a berou při tom v úvahu všechny ostatní faktory, které mají dopad na jejich životy - příznaky jejich onemocnění, názory těch, kdo se o ně starají (a znají je) a také příležitosti či omezení vyplývající z nutnosti veřejného financování. Klíčovým faktorem PZNČ je rozvíjení dialogu a hledání rovnováhy mezi tím, co je důležité pro člověka a co je v jeho životě důležité z pohledu pro něj důležitých lidí (rodina, přátelé, pracovníci služeb, opatrovník, kurátor atd.). Plánování s člověkem probíhá na plánovacích schůzkách za účasti těchto důležitých osob.





Přestože v rámci PZNČ se používá řada užitečných technik, které pomáhají vytvořit dobrý individuální plán, plánování zaměřené na člověka není tolik o technikách, jako spíše o způsobu myšlení, přístupu či postojích pomáhajících pracovníků ke klientovi.





„Pracovat se zaměřením na člověka znamená nevycházet z představ o tom, jací by lidé měli být, nýbrž z toho, jací jsou, a z toho, jaké jsou jejich možnosti.“

Marlis Pörtner





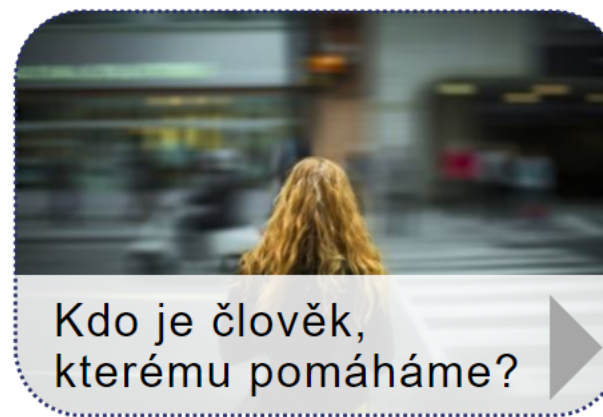
Jak rozumět člověku, kterému pomáháme

Základem případové práce je pochopení člověka.

Abychom rozuměli člověku, tak hledáme odpověď na otázku, kdo je člověk, kterému pomáháme?

Abychom uměli na tuto otázku odpovědět, může nám pomoci dvanáct mapovacích otázek.

Poté, co umíme na tyto otázky odpovědět, tak před námi bude stát jiný člověk, než kterého jsme viděli dříve.





Ja

Kdo je člověk, kterému pomáháme?

- Co má rád a co nemá rád?
- V čem je dobrý?
- O čem sní? A po čem touží?
- Čím si v životě prošel?
- Co je pro něj v životě důležité?
- Jak vypadá jeho život, zvyky, rituály nyní? A jak vypadal dříve?
- Kteří lidé jsou pro něj důležití?
- Co chce v životě změnit a co zachovat?
- Co mu dělá radost? Co ho těší a baví?
- Co mu dělá starosti? Čeho se bojí? Co ho rozčiluje?
- Jak komunikuje?
- V čem potřebuje podporu?



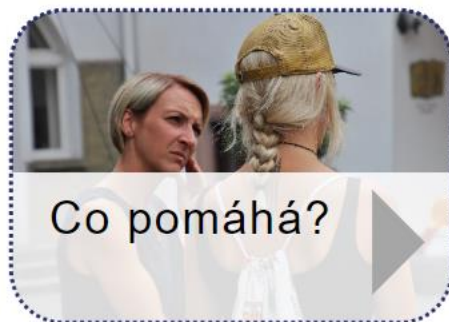


Osobní příběh člověka

„Abychom našli nový smysl života, musíme mít příležitost odvyprávět svůj životní příběh, respektive ho poskládat.“

Willken, Der Hollander 2016

Když člověk vypráví o svém životě, o své osobní historii, sděluje nám něco o tom, kdo je, chce nám vyjádřit svou identitu. Osobní zájem o životní osudy člověka patří ke klíčovým projevům sociální práce.





Osobní příběh člověka:

- je jeho jedinečná historie,
- je zdrojem integrity a identity člověka,
- člověk potřebuje vyprávět svůj příběh,
- převyprávět osobní příběh pomáhá zpracovat emoce,
- pokud vím, kudy vedla moje cesta, vím, jak má pokračovat dál.





Při práci s životním příběhem pomáhá:

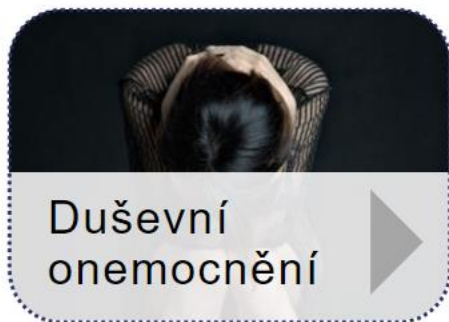
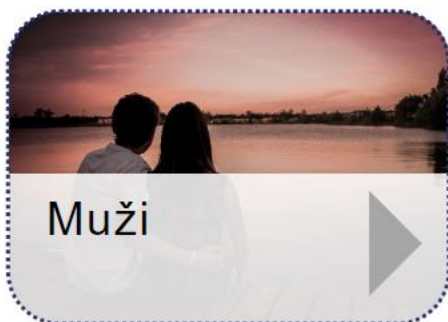
- naslouchat příběhu a jeho významu pro člověka, porozumět, co jsou pro něj důležité momenty a události, které ovlivnily jeho život,
- zaměřit se na zdroje a silné stránky, na co je člověk hrdý, co dokázal, zvládnul, co člověku pomáhalo, když mu bylo těžko,
- pomoci člověku uspořádat jeho autobiografii jako cestu ke zlepšení života, např. napsat svůj životopis, nakreslit svůj příběh, uspořádat osobní fotografie, vytvořit autobiografickou knihu,
- být pozorný k tomu, jak se utváří příběh člověka dál, jak má příběh pokračovat.





Příklad – Příběh paní Magdy

Jmenuji se Magda, narodila jsem se v roce 1968, byla jsem nejstarší ze tří sourozenců. Moji rodiče se opakovaně hádali, táta často chodil domů opilý. Nakonec se mí rodiče rozvedli, když mi bylo 10 let.





Moje máma byla přísná, zejména co se týká učení a úklidu. Chtěla, abychom se dobře učili a neměli „zpackaný“ život jako ona. Já jsem byla dobrá ve sportu, ráda jsem běhala a věnovala se gymnastice. Brzo jsem reprezentovala školu na soutěžích a vyhrávala. Tak to bylo i na střední.

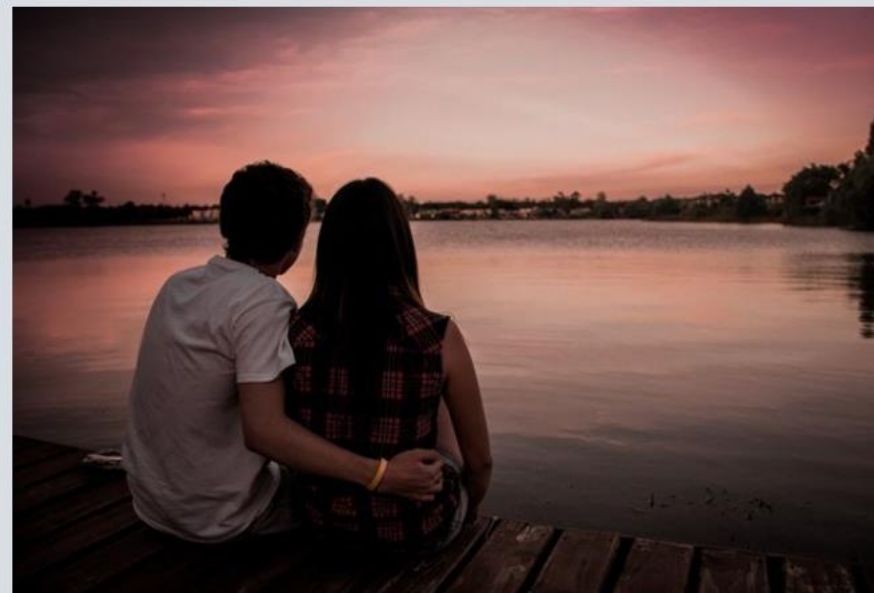
Př





Př

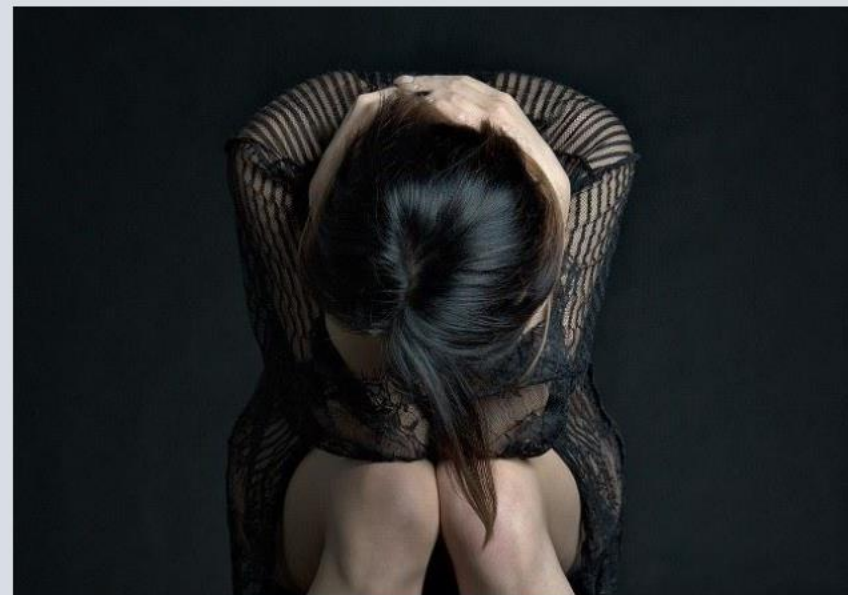
Kluci o mě měli zájem. Chtěla jsem si užívat života. Ještě na střední jsem otěhotněla, ale školu jsem dokončila. Nejprve se mi narodila dcera a po dvou letech syn. S manželem to bylo skvělé, než jsem nastoupila do práce. Začal žárlit, hlídal mě, počítal, kdy už mám z práce přijít domů. Tehdy se mi poprvé objevila ataka mánie. Věděla jsem, že musím všechno změnit, začít znovu. Našla jsem si milence a brzo se k němu odstěhovala. Opustila jsem své děti a konečně si zase užívala života. Všechno bylo skvělé, jenže můj nový partner po dvou letech dostal rakovinu a umřel. Z toho jsem se nikdy nedostala.





Př

Začala jsem se propadat do deprese, začala jsem slýchat hlasy a skončila jsem s diagnózou schizoafektivní poruchy na psychiatrii. Neměla jsem kam jít, můj bývalý manžel si mě vzal zpět. Byla jsem zhrzená a ponížená. Tyto stavy se mi začaly vracet. Čtyřikrát jsem si sáhla na život. Život s bývalým manželem byl nesnesitelný, ale ještě nesnesitelnější bylo vědomí, že jsem selhala jako máma. Najednou jsem věděla, že už nejsem v ničem dobrá, myslela jsem na sebevraždu každý den. Jak jsem měla žít s tím, že mé děti mě nenávidí, a že jsem závislá na člověku, který mi ubližuje.





Př

Naštěstí jsem našla lidi, kteří mi začali pomáhat, můj psychiatr, sociální rehabilitace, skupiny s lidmi, kteří na tom byli podobně jako já. Začala jsem postupně rozumět tomu, co mi pomáhá, udělat si každý den plán, tři věci, co dnes udělám. Ale stále jsem bydlela v pekle, neustálé výčitky od bývalého manžela ve mně vzbuzovaly pocit, že nikdy nebudu dobrá. V sociální rehabilitaci mne podpořili a pomohli mi podat žádost o sociální bydlení. V naší obci se vytvořila jedna bytovka a já jsem jeden byt získala.





Př

Dostala jsem se z klece, ale najednou jsem byla sama, to je něco, co jsem dosud nezažila. Pocit samoty byl snad horší než ty výčitky. Ale zvládla jsem to. Začala jsem na část úvazku pracovat a hledala jsem cestu zpět ke svým dětem. Se synem se to podařilo, chodím mu pomáhat, někdy ho pozvu na jídlo. Pro dceru je to stále obtížné, ale alespoň spolu hovoříme po telefonu. Myšlenky na sebevraždu mám každý den, ale když vím, co mám ten den dělat, dá se to zvládnout. Někdy ale té bezmoci propadnu a nevím, jak dál, jestli má cenu se snažit.





Zamyslete se nad příběhem paní Magdy

- Co jsou podle vás klíčové okamžiky jejího života?
- Jak zachází se sebou a svým životem?
- Jak ve svém životě přiřazuje význam, když se věci daří a když se nedaří?
- Co vás v jejím příběhu nejvíce oslovilo?
- Kde v jejím příběhu vnímáte zdroje a silné stránky?
- Co jsou asi potřeby paní Magdy?
- Jaká je její zkušenost se zranitelností?





Mapování

V následující části se seznámíte s některými postupy a nástroji, které můžete k porozumění člověku a jeho životní situaci použít. Tyto nástroje vám mohou poznávání druhého člověka usnadnit, získané informace uspořádat a zaznamenat tak, aby to bylo užitečné pro nás i pro klienta.

Mapovat znamená vytvářet mapu, přehled či profil.

Mapa umožňuje zaznamenat to, co je důležité, ale není však schopná zachytit všechny detaily. Detaily musí být rozpoznávány a ověřovány zas a znovu při každém jednání s klientem. Při mapování se zaměřujeme na hodnoty, přání a silné stránky jedince i jeho prostředí.

Konkrétně se seznámíte se třemi nástroji z přístupu plánování zaměřeného na člověka a jedním nástrojem metody CARE:

- profil na jednu stránku (PZNČ),
- co v mém životě funguje a nefunguje (PZNČ),
- kruh vztahů (PZNČ),
- osobní profil přání a silných stránek (CARE).





Zaměření na silné stránky

„Stavět můžeme jen na tom, co funguje.“

Při práci s klientem je důležité porozumět jeho omezením a deficitům. Ještě důležitější je ale porozumět jeho zdrojům.

Druhého člověka můžeme vnímat skrze jeho omezení nebo skrze jeho zdroje.

V případové práci se osvědčuje pohled skrze silné stránky.

Metoda CARE pojmenovává 5 oblastí, ve kterých můžeme hledat zdroje člověka.

Silné stránky můžeme hledat v přítomnosti, minulosti i budoucnosti.





Vlastnosti

V této oblasti hledáme silné stránky člověka v oblasti jeho duševních a fyzických vlastností.

Charakteristické vlastnosti a osobnost člověka jsou např. smysl pro humor, odolnost, síla, zvědavost, houževnatost. Můžete vycházet z toho, jaké své silné vlastnosti vidí člověk sám i z toho, jak jej vidí druzí lidé.

Příklad paní Magdy

- **Pohledem silných stránek:** Na paní Magdě často druzí lidé oceňují fyzickou zdatnost, její atraktivní vzhled, rukodělnou zručnost, smysl pro humor a zájem o druhé lidi.
- **Pohledem slabých stránek:** Emočně nestabilní, nevyzrálá osobnost. Opakované suicidální tendence. Psychotický způsob zpracování informace o sobě a svých schopnostech. Psychotické propady do stavů strnulosti.



Schopnosti

Tato oblast zahrnuje dovednosti, znalosti, návyky, rituály, které člověk používá k tomu, aby obstál ve svém životě. Zahrnuje oblast obecných životních kompetencí, např. komunikace a plánování stejně jako dovednosti každodenního života, pracovní dovednosti, postupy duševní hygieny, a také dovednosti volnočasové, sportovní, sociální atd.

Příklad paní Magdy

Paní Magda zvládá samostatně péči o sebe i svoji domácnost. Umí mnoho rukodělných prací, háčkování, pletení, šití. Ráda vyrábí šperky z drátu. Ostatní lidé oceňují její sportovní dovednosti.

Za



Zdroje prostředí

Tato oblast zahrnuje materiální i sociální zdroje. To, co člověk má nebo může mít. Finance, vybavení, pomůcky, lidé, kteří mi pomáhají, služby, dávky, zákony, o které se může opřít.

Příklad paní Magdy

Paní Magda získala od obce do pronájmu byt sociálního bydlení. Má přiznaný důchod II. stupně. Na částečný úvazek pracuje v úklidové firmě, kde jí vedení umožňuje klouzavou pracovní dobu s ohledem na její potřeby. Využívá podporu služby sociální rehabilitace, kde jí pracovníci pomáhají zpracovávat její zatěžující myšlenky a emoce. Jako velkou podporu vnímá svého psychiatra. Má podporu od své sestry, která s ní chodí sportovat. I přesto, že se někdy paní Magda cítí osamocená, pravidelně se vídá se svým synem, který je rád, že mu pomáhá v péči o zahradu. Se svojí dcerou, která se odstěhovala do zahraničí, je v telefonickém kontaktu. Má okruh několika přátel, se kterými se pravidelně stýká.



Zkušenosti

Zkušenosti jsou specifickou formou znalosti. Tato oblast silných stránek zahrnuje zkušenosti s použitím silných stránek a zdrojů, zkušenosti s překonáváním překážek, zkušenosti se zvládnutím své zranitelnosti, poučení se z vlastních chyb, těžkostí a nezdarů.

Na silné stránky ve zkušenosti člověka se zaměřujeme otázkami: Jak jste to zvládnul? Jak jste si s tím poradil? Co vám pomohlo situaci zvládnout? Čím to, že jste to nevzdal?

Příklad paní Magdy

Paní Magda se naučila čelit vtíravým negativním myšlenkám na sebevraždu, které se vracejí každý den. Ví, že si potřebuje den dopředu vytvořit plán aktivit na další den. Má zkušenost, že i když se rozvine stav hlubokého zoufalství a neschopnosti se rozhodnout, že tento stav během hodin přejde a dokáže ho zvládnout bez hospitalizace.



Přání

Tato oblast zahrnuje přání, sny a touhy člověka.

Přání je silnou stránkou, protože ukazuje směr, aktivuje motivaci a dává aktivitě smysl.

Kdykoliv narazíte s klientem na problém nebo překážky, můžete je uznat, vyjádřit klientovi porozumění a vzápětí nabídnout přerámování do podoby přání. Např. z výroku „Nemám kde bydlet“ přerámovat na výrok „Rád byste měl kde bydlet“.

Příklad paní Magdy

Pro paní Magdu je důležité mít blízkého člověka, který jí rozumí. Ráda by napravila vztah se svými dětmi a odčinila to, že se jim v jejich dětství nedokázala věnovat. Ráda se učí nové věci, chtěla by se naučit anglicky, pro případ, že by jednou jela za svou dcerou do Anglie. Chce mít činnost, kterou může být pro druhé užitečná.

Za



Procvičení

Ke kterému typu silných stránek patří následující zdroje?

Smysl pro humor

Vlastnosti

Zkušenost s používáním facebooku

Schopnosti

Touha naučit se řídit motorku

Přání

Zážitek, že kvůli opilosti přišel klient o práci

Zkušenosti

Pečovatelská služba

Zdroje z prostředí



Profil na jednu stránku

Profil na jednu stránku pomáhá uspořádat nejdůležitější informace o tom, kdo je člověk, se kterým pracujeme, o tom, co je pro něj důležité a jakou potřebuje podporu.

Osobní profil dobře slouží jako osobní pas člověka po službách. Pomáhá představit člověka druhým lidem s důrazem na pozitivní a silné stránky.

Při tvorbě profilu na jednu stránku začínáme tím, co na člověku mají lidé rádi. Je užitečné ptát se druhých lidí. Zjišťujeme co nejvíce silných stránek. Silné stránky můžeme hledat i v minulosti.

Můj profil na jednu stránku – Vzor

Jméno: _____

Co na mě lidé mají rádi: Zde zapíšete pozitivní vlastnosti, schopnosti, nadání, dary člověka.

Seznam toho nač jsme hrdí. Čím je jedinečný? Čím je pro druhé inspirací?

Co umí, zvládá? Co mají druzí lidé na člověku rádi? Na co je hrdý člověk sám? Co na něm obdivují?

Je důležité se ptát blízkých osob, pomáhajících osob. Dá se využít kruh vztahů.

Co je pro mne důležité:

Co je pro člověka důležité. Na co si dát pozor. Důležité zájmy, koníčky a aktivity.

Kdo jsou důležité lidi. Co jsou důležité rituály, které dodávají pocit pohody a bezpečí.


Co jsou důležité přání, sny, touhy. Co naopak člověk nemá rád. Co nechce, aby se stalo.

S čím potřebuji pomoci:

S čím člověk potřebuje pomoci, aby mohlo v jeho životě být to, co na něm lidé oceňují, a co je pro něj důležité.

Seznam toho, jak člověka nejlépe podporovat. Co pomáhá a co nepomáhá, když děláme.

Co by lidé měli vědět a dělat, když člověku pomáhají.

Datum – vytvoření/doplnění: 

Můj profil na jednu stránku – Vzor

Jméno:

Co na mě lidé mají rádi: Zde запиšte pozitivní vlastnosti, schopnosti, nadání, dary člověka.

Seznam toho nač jsme hrdí.

Čím je jedinečný?

Čím je pro druhé inspirací?

Co umí, zvládá?

Co mají druzí lidé na člověku rádi?

Co na něm obdivují?

Na co je hrdý člověk sám?

Je důležité se ptát blízkých osob, pomáhajících osob. Dá se využít kruh vztahů.

Co je pro mne důležité:

Co je pro člověka důležité.

Na co si dát pozor.

Důležité zájmy, koníčky a aktivity.

Kdo jsou důležití lidé.

Co jsou důležité rituály, které dodávají pocit pohody a bezpečí.

Co jsou důležitá přání, sny, touhy.

Co naopak člověk nemá rád. Co nechce, aby se stalo.

S čím potřebuji pomoci:

S čím člověk potřebuje pomoci, aby mohlo v jeho životě být to, co na něm lidé oceňují, a co je pro něj důležité.

Seznam toho, jak člověka nejlépe podporovat.

Co pomáhá a co nepomáhá, když děláme.

Co by lidé měli vědět a dělat, když člověku pomáhají.

Datum – vytvoření/doplnění:



Využití grafické facilitace

Při práci s klienty, kteří mají potíže s orientací a učením je výhodné využít tzv. grafické facilitace (usnadňování). Osobní profil pomáháme člověku zpracovat pomocí obrázků, koláží, piktogramů tak, aby to byl opravdu profil užitečný pro klienta, aby mu umožňoval rozumět svým hodnotám, přáním a potřebám, plánovat a rozhodovat se na základě porozumění sobě.

V přístupu Plánování zaměřené na člověka je použití grafické facilitace jedním ze základních prvků.

Na sousedním obrázku je příklad pro grafické zpracování profilu na jednu stránku.





Osobní profil přání a silných stránek

Osobní profil přání a silných stránek je základním nástrojem metody CARE.

Osobní profil se zaměřuje na osobní a životní domény člověka. Na každou z domén se dívá pohledem přání, přítomných zdrojů a zdrojů v minulosti.

První sloupec se zaměřuje na přítomnou situaci, co je pro něj důležité, co v životě člověka funguje, co má k dispozici.

Druhý sloupec se zaměřuje na přání a ambice člověka, co chce zachovat a co zlepšit.

Třetí sloupec se zaměřuje na zdroje a silné stránky v minulosti. Co zvládal, co fungovalo a pomáhalo člověku dříve.

Poté, co je profil zpracovaný se vyberou nejdůležitější přání člověka.

Osobní profil		
Jméno: _____ ©J.P.Wilken, D. Hollander 2011, převzato od Rapp a Goscha 2006		
Současné možnosti a zkušenosti	Přání a ambice	Předchozí možnosti a zkušenosti
	Bydlení Práce, zaměstnání Učení – vzdělávání Rekreace – volný čas Zdraví a pocit pohody Péče o sebe a ostatní Vztahy Bezpečí	
	<i>Která přání jsou nejdůležitější?</i>	



Co v mém životě funguje a nefunguje




Třídění funguje x nefunguje je analytický nástroj, který pomáhá pojmenovat, s čím je člověk ve svém životě spokojený, o co usiluje zachovat a s čím je člověk nespokojený a rád by to ve svém životě změnil.

V třídění je možné zohlednit a zaznamenat i pohledy druhých lidí např. rodiny, pracovníků, spolubydlících, přátel.

Nástroj je možné použít graficky nebo jen v průběhu rozhovoru.

Při využití tohoto nástroje může být užitečné použít práci se škálou. Např. Na kolik v mém životě funguje schopnost zacházet s penězi? Na škále od 1 do 10. A poté zaznamenat, co z toho funguje a co ne.

Ve sloupci funguje jsou uvedeny zdroje a silné stránky. Ve sloupci nefunguje jsou uvedeny nedostatky a překážky. Ty je dobré co nejdříve přerámovat na přání na zlepšení. Od neumím k rád bych uměl.

	 FUNGUJE	 NEUNGUJE
Klient: Datum:		
Podle mě		
Podle rodiny		
Podle dalších lidí 		



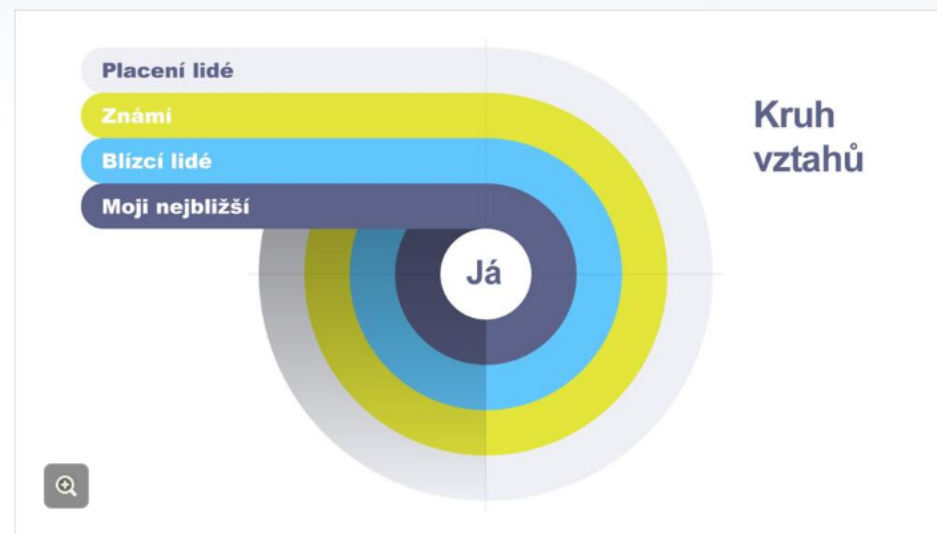
Kruh vztahů

Kruh vztahů pomáhá uspořádat informace o sociální síti člověka, o tom, kdo jsou pro něj důležití lidé a služby. Pomáhá také pojmenovat přání a zdroje v oblasti vztahů.

Do kruhu vztahů se zaznamenávají lidé, kteří jsou pro člověka důležití, kteří mu pomáhají a také čím je jim člověk přínosný. To pomáhá pojmenovat smysluplné či naplňující sociální role.

I s kruhem vztahů je užitečné pracovat pohledem zdrojů. Mohou pomoci následující otázky:

- Kdo je pro mne důležitý?
- Kdo mi pomáhá?
- Pro koho jsem důležitý Já?
- Čím jsem pro druhé užitečný (přínosný) Já?
- Co jsou pro mne důležité role ve vztahu k těmto lidem?
- Koho bych chtěl doplnit?
- Co bych chtěl ve vztahu k těmto lidem změnit?





Psychosociální zranitelnost

Porozumět člověku zahrnuje i schopnost porozumět jeho zranitelnosti.

Psychosociální zranitelnost je soubor nedostačivostí (deficitů) na straně člověka, které ho činí zranitelným ve schopnosti obstát v běžném životě ve společnosti a projevuje se opakovaným selháváním v životě i životních rolích.

Zážitky selhávání oslabují sebeúctu a sebedůvěru jedince. Proti pocitu nedostatečnosti se lidé brání pomocí ego-obranných mechanismů a volbou životního stylu, který jim umožňuje se selhávání a pocitům snížené sebeúcty vyhnout.

Za součást zranitelnosti můžeme považovat také neschopnost okolí a společnosti vytvořit podmínky, které by psychosociálně zranitelnému člověku poskytly podporu jeho zranitelnost překonat, kompenzovat nebo se zranitelností žít.

Lidé své obranné mechanismy potřebují. Neberte lidem jejich obrany, pokud jim nenabídnete něco lepšího.

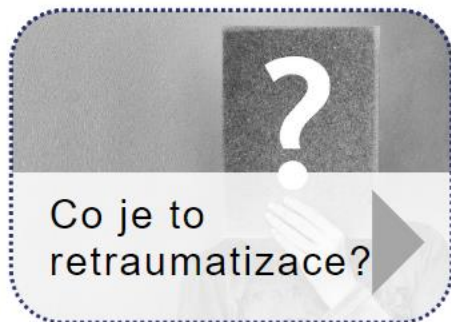




Trauma informed care (TIC)

Nový přístup při práci s lidmi s psychosociální zranitelností je Trauma informed care (péče informovaná o traumatu). Tento přístup vychází z předpokladu, že lidé se kterými pracujete v pomáhajících profesích si během svého života prošli zkušeností traumatu. Tato zkušenost s traumatem se projevuje v jejich každodenním fungování. TIC staví na očekávání, že zkušenost s traumatem je všudypřítomná, a to jak na straně klientů, tak na straně zaměstnanců.

Trauma informed care klade důraz na vytvoření takových podmínek při práci s klientem, který vede k hojení a zotavení se z traumatu. Zaměřuje se na omezení postupů a služeb, které mohou člověka nechtěně znovu traumatizovat (retraumatizace).





Co je to trauma?

- Jako trauma označujeme stav, který nastal poté, co byl člověk vystaven silnému, život, zdraví nebo důstojnost ohrožujícímu děsivému, zážitku, který přesahuje schopnosti člověka situaci zvládnout nebo se s ní vypořádat. Člověk v tomto zážitku prožívá narušení své fyzické nebo psychické integrity.
- Trauma může být akutní nebo chronické.
- Akutní trauma vzniká jako následek konkrétní traumatizující události.
- Chronické trauma vzniká jako důsledek dlouhodobého působení ohrožující situace (např. zanedbávání, týrání, zneužívání, izolace, ponižování).
- Traumatickou událostí může být nejen ohrožení našeho života a zdraví, ale také ohrožení našich blízkých, dětí, obvyklého způsobu života, domácnosti, účast při nehodě, napadení, přírodní nebo průmyslová katastrofa.
- Prožité trauma může vést k rozvoji posttraumatické stresové poruchy PTSD, která se projevuje jako znovuprožívání traumatizující události během dne nebo ve snech. Člověk s PTSD má tendenci vyhýbat se všemu, co traumatizující zážitek připomíná (místo, předměty, myšlenky, vzpomínky).



Co je to retraumatizace?

- Jako retraumatizaci označujeme opětovné vyvolání prožitků, které člověk zažíval při traumatu. Člověk prožívá pocity, vzpomínky, myšlenky, obavy, bezmocnost, bezvýchodnost, pocit překonání podobně jako při původní traumatizující situaci. Pokud nejsou tyto prožitky opět adekvátně zpracovány, zranění člověka způsobené traumatizující událostí se prohloubí.
- K retraumatizaci dochází většinou neúmyslně. To, že k ní došlo, mohou pracovníci rozpoznat na základě změn v reakcích, emocích a chování člověka.
- K retraumatizaci může vést situace nebo prostředí, které se doslovně nebo symbolicky podobá původní traumatizující situaci. Kromě situací, u kterých je potenciál k retraumatizaci zjevný (např. omezení v pohybu, nedůstojné zacházení, komunikace z pozice moci), mohou trauma oživit i vůně, zvuky, tón hlasu, projevy v komunikaci, které ostatním lidem traumatizující nepřipadají.
- Lidé, kteří zažili opakovanou traumatizaci jsou ve srovnání s lidmi, kteří zažili jen původní trauma zranitelnější. Mají ve svém projevu častěji přítomny příznaky, které souvisí s traumatem (např. nedůvěra, úzkostnost, podezřívavost, kontrolování, snaha mít navrch, nepouštět si druhé k tělu, vyhýbání se těžkostem, hůře zvládají své emoce a impulzy, častěji trpí posttraumatickou stresovou reakcí) častěji odmítají pomoc a spolupráci.





Péče informovaná o traumatu se snaží:

- uvědomit si rozsáhlý dopad traumatu v životě každého člověka,
- pochopit jedinečné cesty k zotavení z traumatu u každého člověka,
- rozpoznat příznaky a projevy traumatu u klientů, u jejich rodin i u zaměstnanců,
- integrovat znalosti o traumatu do politiky, organizační kultury služeb a pracovních postupů,
- aktivně předcházet re-traumatizaci.





Příklad z praxe

Pan Pavel, klient sociálního bydlení, se opakovaně dostává do konfliktů se sociálními pracovníky, protože nedodrží podmínky bydlení a spolupráce. Když je upozorněn na nedodržování podmínek bydlení, začíná jednat slovně agresivně. Při jednom takovém konfliktu sociální pracovníci nazval „gestapákem“. Pracovnice se v reakci na to rozplakala, přerušila schůzku a šla si stěžovat vedoucí s tím, že s panem Pavlem odmítá dále pracovat. Vedoucí pracovníci vyhověla a Panu Pavlovi udělila písemné napomenutí.





Př

Pokud se na tuto situaci podíváme pohledem o traumatu informované péče, můžeme rozpoznat trauma na pozadí reakcí klienta, který je díky svému traumatizujícímu vývoji citlivý i na drobné projevy nerovnováhy moci a kontroly ve vztahu. Tak i trauma na pozadí reakcí pracovníce, kterou označení „gestapákem“ silně osobně zasáhlo. Jednou ze známek oživení traumatu je, že člověk prožívá vůči situaci neadekvátně silné emoce a na základě nich nepřiměřeně reaguje.





Př

Pan Pavel vyrůstal v rodině, kde se jeho rodiče často hádali, když byl otec opilý, byl agresivní. Pavel byl často svědkem slovních i fyzických útoků na matku. Ve svých 10 letech byl prvním, kdo našel jeho otce oběšeného. Během svého života se opakovaně dostával do konfliktu s autoritami. Bojí se sirén, či policie. Často prožívá silné úzkosti.





Př

V případě využití přístupu TIC, by pracovnice počítala se zranitelností a citlivostí klienta, rozuměla by vlastním traumatům a z nich vyplývající zranitelnosti. To by jí pomohlo porozumět svým aktuálním emocím v kontextu svého životního příběhu. Vedoucí pracovnice by umožnila své podřízené v co nejbližší době supervizi, kde by mohla dát svému prožívání přesný rámec a hledat další možnosti práce s panem Pavlem.





Metody a techniky plánování – cesta od přání k cíli a plánu

Na tomto snímku si představíme metody a techniky při plánování.

Abychom mohli udělat plán, potřebujeme rozumět cíli.
Osobní cíl člověka se odvíjí od jeho přání.

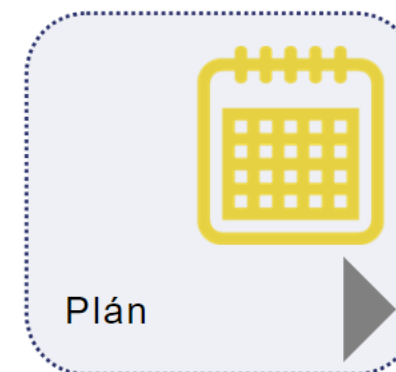
Přání ale není cílem. K tomu, abychom z přání udělali cíl,
potřebujeme přání postavit na zem tím, že ho prozkoumáme,
a že mu porozumíme.

Teprve poté, co se člověk rozhodl, že chce o dosažení přání
usilovat, se z přání stal cíl a je užitečné začít pracovat na plánu.

Záměna přání za cíl, je častou chybou pomáhajících pracovníků.
Předčasná práce na vytváření plánu a hledání řešení poté končí
frustrací pracovníka i klienta.

Pokud se člověk pro vynaložení úsilí na dosažení přání nerozhodl,
vyvolává práce na plánu odpor ke změně.

Jak vnímáte rozdíl mezi těmito výroky: „chtěl bych práci“ a „chci práci“?





Přání

- Přání jsou založena na vnitřní motivaci člověka, což dává jeho aktivitám smysl a podporuje jedincovy silné stránky.
- Přání neposuzujeme z pohledu reality, nýbrž z pohledu významu pro klienta.
- Každý má právo přát si cokoliv.
- Tím, že člověk porozumí svému přání, mu pomáhá rozhodnout se, jestli chce přání přeměnit v cíl.
- Každé přání má tři vlastnosti: obsah, význam a osobní preference.

Pokud člověk nemá přání, pomáháme mu vyprávět svůj osobní příběh a mapujeme v jeho osobních a životních etapách. Podpořit přání můžeme pomocí techniky zázračná otázka. Můžete se ptát „Kdyby jste měl kouzelnou hůlku, co prvního ve svém životě byste změnil?“, „Jak byste změnil vaše bydlení?“, „Kdyby se váš život jako zázrakem vyřešil, jak by to vypadalo?“.

Nebo můžeme vytvořit podpůrný osobní profil toho, co si myslíme, že je pro člověka důležité na základě porozumění jeho životnímu příběhu, studiem dokumentace, rozhovorem s blízkými.



Cíl

K tomu, aby člověk usiloval o dosažení cíle potřebuje za prvé rozumět důležitosti dosažení cíle a připomínat si, proč je to pro něj důležité a za druhé rozumět zdrojům k dosažení cíle, respektive mít důvěru v jeho splnitelnost.

K tomu, aby byl cíl splnitelný, může pomoci se držet pěti vlastností definovaných akronymem SMART. Těchto vlastností se však nemusíme držet striktně. Při práci s klientem je vždy důležitější význam cíle pro klienta než proveditelnost (motivace, zkušenost, lepší porozumění sobě a svému životu).

S – specifická: cíl je definován konkrétně,

M – měřitelnost: cíl je definován tak, aby bylo možné posoudit jeho splnění,

A – akceptovaný a ambiciózní: Ti, kterých se cíl týká, jej přijímají a vnímají jako důležitý,

R – realistický: je možné ho rozložit do konkrétních proveditelných aktivit,

T – termínovaný: je určeno, kdy nebo do kdy má být cíle dosaženo.



Význam přání – Jde o to porozumět tomu, proč je pro člověka přání důležité? Jak se jeho život splněním přání změní? Co získá tím, že se přání splní? Mohou se objevit i přání skrytá za přáním.

Obsah přání – Jak si představuje splněné přání? Pomáhá, co nejkonkrétněji pojmenovat, jak vypadá život, ve kterém je přání splněno. Co přesně je pro člověka důležité?

Preference přání – Co jsou důležitá kritéria a podmínky splnění přání? Díky tomu, že rozumíme preferencím a podmínkám splnění přání je snadnější volit z cest k jejich dosažení.

Porozumět těmto třem aspektům přání pomáhá rozumět důležitosti přání pro člověka.

S rostoucím porozuměním přání roste splnitelnost.

Často je také třeba společně s klientem prozkoumat možnosti, které vedou ke splnění přání nebo jeho částí. Klientovi může pomoci prozkoumat výhody a nevýhody jednotlivých možností volby. Např. při výběru ze dvou zaměstnání.

práci?



Akční plán:



- plán začíná rozhodnutím, na kterém cíli budeme nyní pracovat, pro každý cíl vytváříme vlastní akční plán, proto je lepší pracovat jen s několika cíli naráz (3-5 cílů), abychom se na ně mohli soustředit,
- v plánu je pojmenován cíl a proč je jeho splnění pro člověka důležité,
- akční plán je definovaný jako řada konkrétních splnitelných kroků (aktivit), které vedou k cíli,
- každou aktivitu v plánu je možné označit jako splněnou nebo nesplněnou a její splnění označit za dílčí úspěch (pozor na záměnu cíle a aktivit „Chodit si sám nakupovat“ je cíl ne aktivita v plánu),
- není třeba mít plán pro celou cestu ale pro nejbližší období,
- plán popisuje co, kdo, do kdy udělá a kdy toho bylo dosaženo.

Me

prací?



Osobní plán v metodě CARE

Na sousedním obrázku můžete vidět strukturu osobního plánu tak, jak s ním pracuje metoda CARE.

Osobní plán navazuje na osobní profil. Pro každý osobní cíl klienta vytváříme samostatný plán. To pomáhá plán splnit a vyhodnotit.

Plán není třeba vytvářet pro celou cestu. Aktivity z plánu realizujeme a postupně doplňujeme. Aktivity z několika plánů můžeme převést do diáře tak, jak za sebou jdou v čase.

Pokud se objeví aktivita, kterou je důležité provádět opakovaně, je možné ji definovat jako cíl (např. každé ráno budu cvičit), poté pro její dosažení můžeme zpracovat samostatný plán. Nebo ji můžeme zaznamenat do plánu opakovaně (např. v pondělí budu cvičit, v úterý budu cvičit, ve středu...).

Osobní plán

© J. P. Wilken a D. den Hollander (2010)

Jméno: _____ Datum: _____
Jméno pracovníka, který mi pomohl ve vytvoření plánu: _____

	Co dělám já	Co dělají ostatní	Kdy chci, aby bylo cíle dosaženo	Datum, kdy jsem dosáhl/a cíle	Poznámky
1.					
2.					
3.					
4.					



Shrnutí 1. kapitoly

V první kapitole jste si prošli základy metod sociální práce, které můžete využít při práci s klienty sociálního bydlení. Naší snahou bylo, aby pro vás tato kapitola byla co nejvíce použitelná pro praxi. Seznámili jste se s konkrétními nástroji a postupy případové práce. Vzhledem k tomu, že případová práce staví na porozumění druhému člověku, nejvíce prostoru bylo věnováno postupům poznávání člověka, jeho života a porozumění jeho zranitelnosti.





2 Vztah s klientem a motivace klienta

V této kapitole se seznámíte s podmínkami budování pomáhajícího vztahu s klientem.

K lepšímu porozumění si zopakujete dostatečné a nezbytné podmínky růstu podle C. R. Rogerse.

Zamyslete se nad zacházením s mocí ve vztahu.

Projdete si, jak způsob komunikace posiluje nebo oslabuje klienta.

Na závěr kapitoly se zaměříte na otázku motivace klienta s využitím teorie motivačních rozhovorů.





Význam vztahu mezi pracovníkem a klientem.

Profesionální pomoc druhému člověku se odehrává ve vztahu mezi pracovníkem a klientem. Osobnost pracovníka a jeho schopnosti zacházet se vztahem můžeme považovat za jeho hlavní pracovní nástroj.

Kvalita vztahu mezi pracovníkem a klientem je hlavním faktorem účinné pomoci.

Chce-li pracovník profesionálně pomáhat, měl by mít jasno, co je pomocí a co nikoliv. Jaký způsob vztahu a jednání vede k posílení a začlenění klienta a jaký způsob vztahu a jednání klienta oslabuje a vyděluje od druhých lidí.

Pracovník by měl mít na paměti, že druhý člověk nevnímá jeho úmysl ale jeho způsob jednání. Způsob jednání pracovníka ve vztahu je klíčovým faktorem pomoci.



Úmysl vs. způsob
jednání



Vý

Sebe vnímáme zevnitř, druhého z venku.

U sebe vidíme úmysl, u druhého způsob jednání.

Klient reaguje na způsob jednání pracovníka.

Pracovník by měl umět rozlišovat mezi úmyslem a způsobem svého jednání a obojí ve vztahu reflektovat.





Úkoly sociálního pracovníka

Steve de Shazer, jeden z autorů přístupu zaměřeného na řešení, předpokládá, že sociální pracovníci vykonávají velké množství různých rolí. V různých rolích se mění jejich postavení vůči klientovi.

Navrhl, že sociální pracovníci by měli mít tři židle a přesunovat se z jedné na druhou podle toho, jakou roli vykonávají a svoji pozici klientovi objasňovat.

Sociální pracovník by měl být schopen reflektovat a vysvětlovat svou roli, či pozici ve vztahu ke klientovi.

Vyjasňování role, pozice a očekávání je důležitou součástí jednání s klientem.





Tři židle podle Steve de Shazera:

- poskytování kontroly,
- poskytování a mobilizace externích zdrojů a péče,
- poskytování terapie.

Kliknutím na jednotlivé židle se o jednotlivých rolích dozvíte více.





Poskytování terapie = intervence směřující k získání či udržení autonomie a začlenění klienta, posílení jeho schopností zvládat a řídit svůj život.

V této roli se nejnadhěji projevuje rovnocenný přístup ke klientovi. Jednání sociálního pracovníka v této roli je zásadně nedirektivní.

Jedním z hlavních prostředků terapie je pomáhající rozhovor.





Tři

Poskytování a mobilizace externích zdrojů a péče = Intervence orientované na úlevu od nepříjemných prožitků a kompenzaci deficitů, překonání či odstranění překážek. Zahrnuje péči v oblasti sebepéče a soběstačnosti, poskytnutí materiálních či finančních zdrojů, pomůcek, aktivizaci a zapojení sociální sítě klienta.

Pokud je pracovník nositel externích zdrojů (např. rozhoduje o dávkách), vytváří to nerovný vztah mezi pracovníkem a klientem. Ze strany klienta může docházet k přizpůsobování se podmínkám pracovníka vyžadovaných pro zprostředkování zdrojů.

Existuje také riziko závislosti klienta na poskytovaných zdrojích.





Poskytování kontroly - Intervence, které přináší pracovník, jsou zaměřené na prosazení společenských norem a na ochranu klienta i společnosti.

V těchto situacích je výrazně narušena rovnováha moci mezi pracovníkem a klientem ve prospěch pracovníka. Použití kontroly by mělo být použito jen v oprávněných situacích. To znamená vycházet z dohody mezi pracovníkem a klientem, ze smlouvy o poskytování služby nebo z právních norem.



Tři



Pomáhající rozhovor

Pomáhající rozhovor je setkání dvou lidí v důvěrném vztahu, kde jeden člověk upozaduje své potřeby a zájmy, aby mohl svým způsobem vztahování se a komunikace pomoci druhému člověku získat schopnost zvládnout svoji životní situaci, provést žádoucí změny a růst.





Cílem pomáhajícího rozhovoru je umožnit druhému člověku:

- být v kontaktu se sebou, se světem i druhými lidmi,
- prověřit platnost svého dosavadního způsobu vnímání a hodnocení sebe, světa a druhých lidí,
- zorientovat se ve své situaci,
- porozumět sobě v situaci,
- zvládnout a přijmout emoce,
- pojmenovat své prožívání, přání a potřeby,
- promyslet si svoji situaci, možnosti a řešení,
- posílit osobní integritu a autonomii,
- realizovat změny a růst,
- domluvit se na spolupráci,
- domluvit se na podmínkách spolupráce.

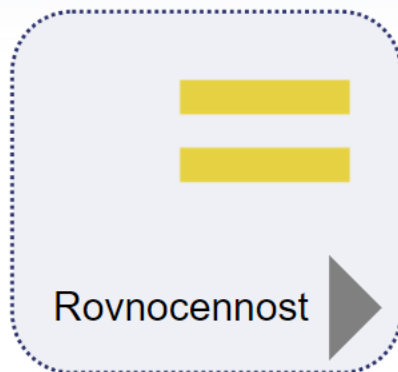




Principy podporujícího vztahu

Principy, které pomáhají budovat podporující vztah s klientem.

Tyto principy může pracovník využít k reflexi svého vztahu s klientem a posoudit, nakolik jsou tyto principy ve vztahu přítomny.





Rovnocennost – Vztah je postaven na úctě a respektu k sobě i druhému člověku. Hodnota pracovníka i klienta je stejná, navzdory vzájemným odlišnostem. Odlišnost je vnímána jako jedinečnost.

Otázka k reflexi: Stará se pracovník aktivně o udržení rovnocenného postavení ve vztahu s klientem? Je klient oceňován a potvrzován jako jedinečná lidská bytost?



Zaměření na člověka – Člověk je postaven do středu pozornosti práce.

Zaměření na člověka znamená brát člověka jakožto hlavního a aktivního účastníka pomoci se všemi jeho hodnotami, preferencemi, možnostmi, schopnostmi i omezeními.

Hlavním pilířem zaměření na člověka jsou respekt a uznání jedinečnosti každého člověka.

Zaměření na člověka:

- zajišťuje lidem zachování kontroly,
- pomáhá jim přijímat informovaná rozhodnutí,
- podporuje partnerství mezi jednotlivci, rodinami a službami,
- zahrnuje celostní přístup k člověku.

Otázka k reflexi: Je klient postaven do středu pomoci tak, aby mohl projevit své zájmy a preference a provést volbu o řešení své situace?



Zaměření na silné stránky

Pracovník umožňuje rozpoznat, vytvořit a posílit zdroje na straně klienta i jeho okolí.

Pracovník aktivně vyhledává, reflektuje a posiluje silné stránky na straně klienta i prostředí.

Pracovník se naopak nezaměřuje na problém a hledání viníka. To neznamená, že potíže a překážky ignoruje, ale že na potíže a překážky nahlíží pohledem zdrojů k jejich zvládnutí a překonání.

Otázka k reflexi: Daří se pracovníkovi pojmenovávat, vytvářet a posilovat zdroje a silné stránky na straně klienta i jeho okolí?



Zaměření na zotavení

Pr Co je to zotavení?

Zotavení znamená žít plnohodnotný život navzdory nemoci/postižení/znevýhodnění.
Nalezení nového účelu a smyslu v rolích, které si člověk vybral.

Nejčastěji citovaná definice zotavení: *„Úzdrava (zotavení), je hluboký osobní jedinečný proces proměny vlastních postojů, hodnot, pocitů, cílů, dovedností a/nebo rolí jedince. Je to cesta, způsob žití života, který přináší uspokojení, naději a prospěch s nebo bez omezení způsobených nemocí. Zotavení zahrnuje rozvoj nového smyslu a účelu vlastního života tak, jak jedinec překonává závažný dopad duševního onemocnění“.*

(Anthony, Cohen, Farkas, Gagne, 2002)

Zotavení můžeme vnímat jako cíl nebo jako cestu.

Otázka k reflexi: Přispívá pracovník svým jednáním k zotavení klienta? Směřuje intervence pracovníka k zotavení?



Zaměření na přítomnost – Být tu pro druhého – „tady a teď“ – a nemít jiné cíle.

Vytvářet vztah založený na blízkosti – je mnohem důležitější, než sebelepší kroky vedoucí k řešení problémů. Pokud pracovník jedná v souladu s principem přítomnosti, je schopen „zapomenout“ na vlastní „agendu“ a ponořit se do příběhu toho druhého. Pracovník usiluje o to být přítomen fyzicky, svou myslí a svou pozorností.

Být přítomen znamená být pozorným, nehodnotícím, přijímajícím a laskavým svědkem druhého člověka. Být vnímán je hluboce naplňující zkušenost, která posiluje sebeúctu a pocit důstojnosti člověka.

V metodě CARE je princip přítomnosti rozpracován do tří kvalit:

- poskytovat klientovi základní bezpečí a ujištění;
- poskytovat aktivní podporu tam, kde je to třeba;
- vytvářet osobní setkání dvou lidských bytostí.

Otázka k reflexi: Vnímá či zažívá klient přítomnost pracovníka? Projevuje se přítomnost pracovníka v klientově životě? Čemu věnuje pracovník pozornost, když je s klientem?



Základní bezpečí ve vztahu – Pocit bezpečí je základní podmínkou růstu i spolupráce.

Pr

Vytváření základního bezpečí zahrnuje ponechání co možná největší kontroly a možností volby klientovi.

Pracovník věnuje pozornost tomu, co u klienta vyvolává strach a nejistotu a co strach a nejistotu zmírňuje.

Pracovník vytváří bezpečné a přehledné prostředí (prostor, aktivity, čas, pravidla).

Pracovník klade důraz na svoji přítomnost, spolehlivost, pravdivost a opravdovost, předvídatelnost a dostupnost tehdy, když ho klient potřebuje.

Otázka k reflexi: Cítí se klient ve vztahu s pracovníkem v bezpečí?



Vztahové podmínky změny

C. R. Rogers, zakladatel přístupu zaměřeného na člověka, na základě svého výzkumu popsal pro práci s klienty šest dostačujících a nezbytných podmínek změny.

Rogers definoval, že pokud jsou při práci s klientem tyto podmínky přítomny, klient směřuje směrem k růstu, zdraví, větší integritě a efektivnějšímu způsobu fungování. Pokud tyto podmínky při práci s klientem naplněny nejsou, jejich nepřítomnost dosažení změny k lepšímu brání.

Při vytváření těchto podmínek ve vztahu je důležitá míra jejich naplnění.

Pro pochopení významu těchto podmínek pomáhá představit si, jak vypadá jejich opak.

1. Pracovník a klient jsou ve vzájemném kontaktu, napojeni jeden na druhého.
2. Klient si uvědomuje rozpory ve svém životě a touhu po změně.
3. Pracovník je ve vztahu opravdový, autentický, v souladu sám se sebou.
4. Pracovník ke klientovi zaujímá postoj bezpodmínečného pozitivního přijetí.
5. Pracovník ke klientovi zaujímá postoj empatického porozumění.
6. Klient alespoň částečně vnímá bezpodmínečné přijetí a empatické porozumění od pracovníka.



Aktivní naslouchání podle Thomase Gordona

Aktivní naslouchání je způsob komunikace postavený na podmínkách definovaných C. R. Rogersem. Autorem termínu aktivní naslouchání je Rogersův spolupracovník Thomas Gordon, který pojmenoval následující kritéria naslouchání:

- Slyším, co cítíš.
- Chápu, jak právě teď věci vidíš.
- Chápu tě takového, jaký v této chvíli jsi.
- Zajímám se o tebe a tvůj názor a mám pro tebe pochopení.
- Je mi jasné, jak na tom právě jsi.
- Nepocituji přání tě změnit.
- Nevynáším nad tebou soudy.
- Nemusíš se obávat mé kritiky.

Thomas Gordon byl britský spisovatel a investigativní novinář. Za svůj přínos byl nominován na Nobelovu cenu za mír.





Komunikace vedoucí k posílení a zotavení

Na tom, jak hovoříme s klientem i o klientovi s druhými lidmi, včetně toho, jak o něm vedeme písemné záznamy záleží.

Způsob našeho myšlení ovlivňuje naši komunikaci a způsob naší komunikace ovlivňuje naše myšlení.





Komunikace, která vede k posílení a zotavení:

- staví na opravdovém zájmu o člověka,
- oceňuje ho a potvrzuje jako hodnotnou lidskou bytost,
- je popisná a nehodnotící,
- uznává klientovo vidění světa a projevuje porozumění tomuto světu,
- projevuje porozumění významu zkušeností, hodnot a činností z pohledu člověka,
- zaměřuje se na pojmenování zdrojů a silných stránek člověka,
- poskytuje pocit bezpečí,
- pomáhá člověku porozumět sobě a svému životu,
- podporuje naději člověka na lepší budoucnost,
- umožňuje mu přebírat zodpovědnost za svůj život,
- umožňuje mu dělat rozhodnutí a projevovat svou vůli,
- umožňuje mu vyjednávat o svých zájmech a zapojovat se do pro něj naplňujících sociálních rolí.





Osobní příběh člověka jako cesta k zotavení

Osobní příběh člověka můžeme vnímat jako jeho cestu k zotavení či překonání nemoci, potíží, překážek, traumat, neúspěchů a selhání.

Když druhý člověk vypráví svůj životní příběh, často povídá o tom špatném, co se mu stalo. Úkolem pomáhajícího pracovníka je pomoci mu rozpoznat jeho sílu a schopnosti čelit svému životu a učit se svojí životní zkušeností.

Podpořit růst druhého znamená pomoci mu vyprávět příběh růstu. Člověka stavíme do role hrdiny jeho životního příběhu.





Motivace klienta

Důležitý faktor ovlivňující práci s klientem je jeho motivace. Motivaci můžeme definovat jako ochotu vynaložit zdroje (čas, energii, úsilí, prostředky) k získání něčeho nebo zbavení se něčeho.

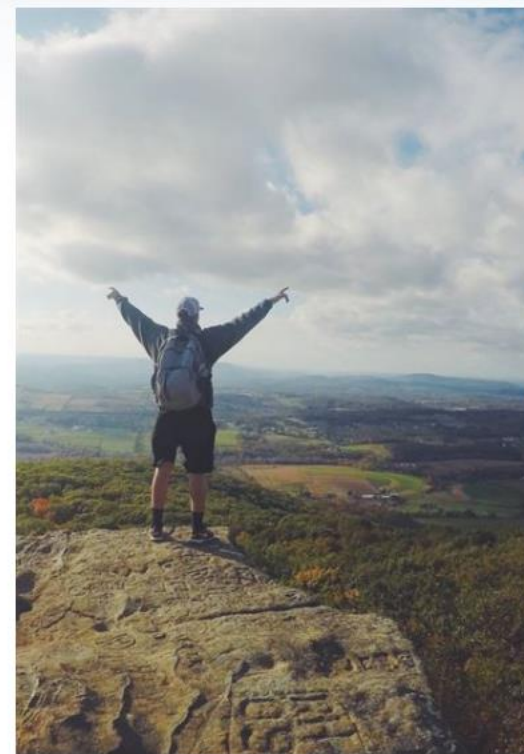
Z pohledu pomáhajícího pracovníka jsou důležité dvě oblasti motivace: motivace ke změně a motivace ke spolupráci.

Opakem motivace je odpor. Odpor znamená, že člověk aktivně vynakládá energii proti změně nebo proti spolupráci.

Třetím stavem je nemotivovanost. Nemotivovanost znamená, že člověk nemá ve vytyčeném směru žádné cíle. Nepotřebuje o změnu nebo spolupráci usilovat, ani se jí aktivně nebrání. Je mu to jedno.

Člověk může být motivovaný v jedné oblasti motivace a nemotivovaný nebo v odporu v druhé. Např. klient je motivovaný pro spolupráci, má rád rozhovory s pracovníkem, v otázce změny je ale v odporu, na návrhy reaguje jejich zamítnutím a hledáním protiargumentů.

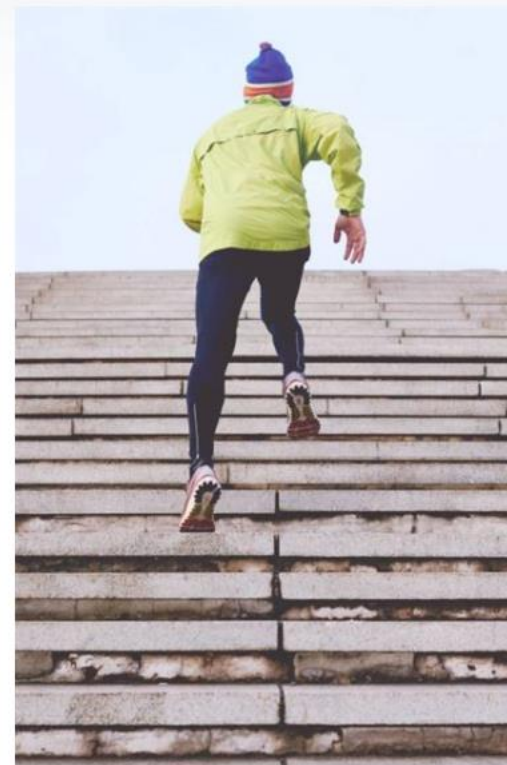
Každý člověk je k něčemu motivovaný. Při práci s ním je důležité zjistit, jak vnímá situaci druhý člověk, co je pro něj důležité, co on by rád změnil a jak si představuje spolupráci.





Faktory motivace ke spolupráci podle metody CARE:

- možnost ovlivňovat proces,
- příležitosti k využívání dovedností,
- možnost volit z alternativ,
- informace o alternativách,
- přehledné a srozumitelné prostředí,
- materiální odměna,
- bezpečí (fyzické i psychické),
- příležitost naplnění mezilidských vztahů,
- uznání a ocenění.





Motivace ke změně – Model změny podle Prochazka a Diclemente

Kolo změny je základním kamenem metody motivačních rozhovorů. Pojmenovává 7 fází, kterými prochází člověk při realizaci změny. Každá fáze vyžaduje jiné dovednosti pracovníka, který provází druhého člověka procesem změny.

Cíl a způsob práce je třeba přizpůsobit fázi, ve které se klient nachází.

Cílem doprovázení změny je podpořit klienta v posunu do další fáze.

Při práci s klientem se můžeme posunout vždy jen o jeden krok.

Pokud pracovník předběhne klienta, vede to nejčastěji k vytvoření odporu ke změně.



Zdroj: William Muller, Stephen Rolnick,
Motivační Rozhovor, SCAN 2003



Fáze prekontemplace (neuvažování)

Klient o změně neuvažuje, nevnímá potřebu změny, potřebu změny mohou vnímat druzí lidé, může však cítit nejasnou nespokojenost. Motivace ke změně je nízká. Více cítí jeho problém jiní lidé – rodiče, partneři, spolupracovníci, úředníci – kteří začnou po klientovi žádat, aby „se sebou něco začal dělat“ a na základě jejich tlaku může klient vyhledat pomoc. Klient může být v odporu.

Cílem v této fázi je: Vytvoření důvěrného vztahu. Vyjádřit porozumění klientovi a přijetí jeho pohledu na situaci. Posílení autonomie a sebeúčinnosti (self efficacy) klienta. Podpořit jeho schopnost rozumět sobě a svému životu. Podporovat rovnováhu mezi osobní svobodou a okolním rámcem. Podpořit vytvoření snu o změně. Pomoci klientovi posunout se ke zvažování.

V této fázi pomáhá: Probrat s klientem jeho současnou životní situaci a vztahy. Zaměřit se na to, kde vnímá nespokojenost on („druzí lidé mne tlačí do změny“). Projevy zájmu a porozumění, popisná nehodnotící zpětná vazba, popisné informace. Poukázat na rozpory mezi přáním a realitou. Vztah k osobním potřebám.

Nepomáhá: návrhy řešení, nucení do změny, postavení před hotovou věc, nezájem o klientův pohled, přehlížení potřeb, obviňování a vyčítání.





Fáze kontempace (zvažování)

Klient si uvědomuje, že má v životě určitý problém a zvažuje, zda se má snažit o dosažení změny nebo ne. Na jedné straně si přeje současnou situaci změnit, na druhé straně se mu do toho nechce. O změně přemýšlí, ale ještě se pro ni nerozhodl. Přemýšlí o výhodách a nevýhodách změny – postoj ambivalence.

Cíl v této fázi je: Pomoci klientovi zvážit výhody a nevýhody změny a zachování současné situace. Posílit motivaci klienta ke změně zesílením rozporu mezi současnou a budoucí situací. Přijetí odporu jako součásti procesu změny. Cílem je motivace – motivační rozhovory.

V této fázi pomáhá: Naslouchání, reflektování a dialog, zaměřit se na pocíťovaný význam, umožnit ujasnit si výhody a nevýhody změny, přemýšlet o alternativách a jejich důsledcích, posilovat víru ve změnu a v možnost změny, zaměření na výsledek či řešení, připomenout rizika, spočívající v přetrvávání současného stavu, zvažování zdrojů a rizik změny.

Nepomáhá: rady, výroky typu: „měl bys...“, obviňování, hledání viníka, vyzdvihování problému, příkazy, přesvědčování ke změně, rychlé řešení, nedostatečné prozkoumání situace.





Fáze rozhodnutí

Člověk je rozhodnut usilovat o změnu, motivace ke změně je vysoká, ale často neví, jak změny dosáhnout. Důležité je hledání možností řešení, vytvoření plánu pro dosažení, příprava na realizaci změny. Hledání informací, zdrojů a nápadů. Zde začíná rehabilitace v pravém slova smyslu.

Cíle práce ve fázi rozhodnutí: definovat jasný cíl změny, vytvořit plán změny, posílit závazek klienta ke změně, pomoci klientovi přejít do fáze akce.

V této fázi pomáhá: Podporovat aktivitu při hledání řešení a zdrojů, prostor pro uplatnění pohledů a nápadů, využití skupiny - brainstorming, definovat měřitelné cíle a plán, posilovat závazky ke změně, poskytovat informace a nástroje pro změnu. Uspořádání informací o zdrojích, příležitostech, překážkách a ohroženích.

Nepomáhá: přehlížení pochybností a rizik, nepromyšlení aktivit, rychlá řešení.





Fáze akce

Motivace je vysoká, člověk plní dohodnuté kroky a úkoly. Rizikové je setkání s neúspěchem nebo dlouhodobé úsilí bez odměny. Důležitá je realizace a průběžné hodnocení – zpětná vazba, oceňování drobných úspěchů. Rizikem této fáze je, že motivace ke změně postupně klesá, proto je důležité nadále podporovat závazek ke změně a připomínat, proč je dosažení cíle pro klienta důležité.

Pomáhá: měřitelná kritéria pro dosahování úspěchu: „jak vypadá cíl?“, rozdělení práce do menších kroků. Popisná zpětná vazba, co se daří a co ne. Připravené krizové scénáře. „Zeschopňování“ a zplnomocňování, oceňování úspěchu, podporovat nácvik, zkoušení si, učení se. Poukazování na to, co se podařilo, kotvení v příjemném prožívání, podpora učení se z vlastní zkušenosti. Podpora při zvládnání překážek.

Nepomáhá: těsný dohled, nejasná kritéria úspěchu, velká spousta úkolů naráz, zaměření na chyby a obviňování, nepravdivá podpora – chlácholení, přebírání aktivity za klienta, přílišné zaměření na cíl (i cesta je důležitá). Je lepší hodnotit aktivitu než klienta – lépe říci: „to se vám podařilo“ než „jste šikovný“.





Fáze udržování

Změny bylo dosaženo, ale ještě není trvalá. Klient samostatně používá metody umožňující udržení dosažené změny. Rozvíjí nový životní styl, který snižuje riziko selhání (relapsu). Dosažené změny je třeba stabilizovat, vytvořit návyk, normu. Rozvíjet změnu posilující způsoby života. Hrozí relaps. Někteří klienti vyzkoušejí návrat k původnímu chování jako sebetest. Někteří klienti zůstávají v této fázi bez přechodu k dosažení trvalé změny, tato fáze pro klienta přináší nárok na vůli.

V této fázi pomáhá: podpora upevnění návyků, ocenění vynaloženého úsilí, zdůraznění pozitiv změny, oslavit dosažení změny, reflektovat prožívání, pojmenovat rizika relapsu a vytvořit protikrizový scénář, dát čas na ustálení změn, nabídka otevřených dveří, trvalá podpora (svépomoc), peer pomoc.

Nepomáhá: nedostatek času na stabilizaci, rychlé požadavky na další změny, zvýraznění nedostatků, nedostatečné prožití úspěchu, ukončení podpory bez protikrizového plánu.





Fáze relapsu

Pokud se změna neustálí, může dojít k relapsu, tj. k návratu k původní situaci. To lidé prožívají jako selhání, ztrácí důvěru ke změně, jsou demotivovaní. Mohou to vnímat jako krizi. Ztrácí sebeúctu a vědomí vlastní účinnosti. Potřebují zpracovat ztrátu. Je důležité vnímat relaps jako přirozenou součást změny. Než lidé dosáhnou trvalé změny, zpravidla několikrát projdou relapsem.

V této fázi pomáhá: naslouchání a porozumění, pomoc při zvládnutí emocí, zpracování krize, věcné vyhodnocení procesu změny, zaměření se na poučení, vzít situaci jako zkušenost, zapojit informace do nového plánování. Ocenit to, co se podařilo. Posílit naději. Vysvětlit relaps jako součást procesu změny.

Nepomáhá: Hledání viníků a jejich lynčování, rezignace, sypání popela na hlavu.





Fáze dosažení trvalé změny

Trvalá změna byla dosažena a stala se přirozenou součástí života člověka.

V této fázi již člověk nepotřebuje žádnou podporu na dosažení či udržení změny.

Navzdory dosažení změny, mohou těžké životní okolnosti dotlačit člověka, k návratu do podobné situace.





Shrnutí 2. kapitoly

Vztah mezi pracovníkem a klientem je jedním z hlavních faktorů účinné pomoci. Chce-li pracovník profesionálně pomáhat, měl by mít jasno, co je pomocí a co nikoliv. Jaký způsob vztahu a jednání vede k posílení a začlenění klienta a jaký způsob vztahu a jednání klienta oslabuje a vyděluje od druhých lidí. Pracovník je zodpovědný za vyvažování moci ve vztahu a reflexi své role při práci s klientem.

Pro budování pomáhajícího vztahu se pracovník může opřít o principy podporujícího vztahu a o dostačující podmínky změny podle C. R. Rogerse.

Důležitým aspektem spolupráce s klientem je klientova motivace ke změně a ke spolupráci. Klientovu motivaci ke spolupráci může pracovník podpořit pomocí využití a posílení faktorů motivace ke spolupráci. K práci s motivací ke změně může pracovník využít metodu motivačních rozhovorů a práci s Kolem změny podle Procházky a DiClementa.





3 Prevence relapsu a zvládání krizových situací

Při práci s klienty se pracovníci mohou setkat s rizikovými a krizovými okolnostmi. V této kapitole se seznámíte s možnostmi prevence relapsu tj. návratu nepříznivé sociální situace klienta. Seznámíte se se základními prvky krizové intervence.





Protikrizové plánování a prevence relapsu

V minulé kapitole jste se seznámili s modelem změny podle Procházky a DiClementa. Součástí úsilí o změnu je i relaps, návrat nepříznivé situace klienta. U každého člověka může relaps znamenat něco jiného. Relaps se může týkat znovuobjevení duševní nemoci, nového rozvoje závislosti, člověk se znovu začne zadlužovat, přestane zvládat stres a své emoce, navrátí se k neefektivnímu jednání, přijde o práci, začne být agresivní nebo se dostává do konfliktů, přestane plnit povinnosti spojené s poskytováním bydlení.

Relaps sebou nese riziko ztráty schopností člověka zvládat svůj život a ztrátu sociálního začlenění. Relaps je specifickým příkladem krize. Člověk je konfrontován se ztrátou získané kvality života, je ohrožována jeho sebeúcta i důvěra ve své schopnosti. Naštěstí relaps můžeme předvídat a předcházet mu. Při práci s klientem, který má riziko návratu nemoci nebo rizikového chování se osvědčuje riziko pojmenovat, počítat s ním a aktivně mu předcházet. Bylo by chybou domnívat se, že k němu nedojde. Naopak je užitečné s tím počítat a brát relaps jako součást cesty k dosažení trvalé změny. Někteří lidé zůstanou ohroženi rozvojem relapsu po celý svůj život, protože je součástí jejich osobní zranitelnosti.

Hlavním cílem prevence relapsu je naučit člověka zacházet se svou zranitelností.

Hlavním nástrojem prevence relapsu je protikrizový plán.





Naučit se zacházet se svou zranitelností

Každý člověk má své silné a slabé stránky. Každý člověk má své schopnosti a zranitelná místa. V první kapitole jste se dozvěděli, že zranitelný je každý člověk, každý člověk může své zranitelnosti podlehnout. U lidí, kteří využívají sociálního bydlení, se můžete setkat s vyšší mírou zranitelnosti.

Tím, že člověk získal bydlení, získal i důležitou oporu pro svůj život. Nyní je pro něj úkolem si bydlení udržet.

Zásadní pro zotavení je naučit se rozumět své zranitelnosti, být schopen ji přijmout a naučit se ji zvládat. Ke zvládání zranitelnosti je třeba, aby člověk měl na její zvládání sílu a aby měl vhodnou podporu z okolí. Ke zvládání zranitelnosti je třeba ji vyvažovat pomocí zdrojů a silných stránek.





Příběh zvládání zranitelnosti

Pro nalezení, aktivaci a posílení zdrojů můžete opět využít práci s osobním příběhem se zaměřením na pět typů zdrojů, se kterými jste se seznámili v první kapitole.

Pro zopakování to jsou: vlastnosti, přání, schopnosti, zdroje prostředí a zkušenosti.

Tím, že pomůžete člověku vyprávět jeho příběh boje se zranitelností a zaměříte se na to, co mu pomáhá se zranitelností zacházet, vzdorovat, co ho podporuje, a také co se o své zranitelnosti dozvěděl, co o sobě nyní ví, získáte informace o zdrojích, které můžete využít při vytváření protikrizového plánu. Zároveň umožníte člověku rozumět svým zdrojům. Každá krize a každý relaps je zároveň zkušeností, ze které se člověk může poučit a ze které může vzejít motivace ke změně.





Protikrizový plán

Protikrizový plán je plán zaměřený na zvládání zranitelnosti a předcházení relapsu. Staví na přijetí rizika jako reality a na porozumění riziku, zranitelnosti člověka a zdrojům, které mohou riziko a zranitelnost vyvážit.

Protikrizový plán má přednostně sloužit člověku, pro kterého je udělán. Jedná se o pomůcku, která má člověku pomáhat zvládat jeho zranitelnost.

Nejde jen o vytvoření plánu, ale o to, aby se člověk naučil plán k předcházení riziku používat.

Dobrý protikrizový plán se zpravidla nedaří sestavit napoprvé, je výsledkem učení a reflektování, co z krizového plánu funguje a co nikoliv. Dobrý protikrizový plán pomáhá zasáhnout dostatečně včas, než se situace zhorší.





Plán časných varovných příznaků

V metodě CARE se úspěšně využívá plán časných varovných příznaků, kterému se často říká semafor. V tomto protikrizovém plánu je zaznamenán přehled příznaků, které popisují rizikovou situaci z pohledu člověka a z pohledu druhých lidí a třídí je do tří fází, které jsou označeny podle barev semaforu.

Zelená popisuje situaci v klidu, kdy riziko krize nebo relapsu nehrozí.

Oranžová popisuje začátek rozvoje krize nebo relapsu. Dobré porozumění této fázi je pro prevenci krize zásadní.

Červená popisuje stav plně rozvinuté krize nebo relapsu. Této fázi se snaží plán předejít.





Semafor - plán časných varovných příznaků

Plán časných varovných příznaků je dobré vytvářet ve chvíli, kdy je situace v životě člověka celkem stabilní.

Při jeho tvorbě nejprve vytvořte seznam příznaků, které se týkají rizikové situace a roztřídte je podle fáze, ke které patří.

Příznaky mohou být tělesné, psychické, zahrnovat projevy v chování a komunikaci.

Do plánu popište, jak vnímá jednotlivé fáze klient a jak je vnímá okolí. Vyvarujte se hodnocení a využijte co nejvíce popisný jazyk.


Následně se zaměřte na použití zdrojů, které vyvažují klientovu zranitelnost. Naplánujte, co v které fázi dělá klient a co v které fázi dělají pracovníci a další lidé. Plán popisujte z pohledu klienta.

Zapojte do práce s plánem blízké lidi klienta.


Plán časných varovných příznaků

© J. P. Wilken a D. den Holander (1999; 2011; založeno na Van der Werfe a. 1998)

Jméno: _____
Datum sestavení plánu: _____
Datum vyhodnocení: _____



Fáze	Příznaky jak je vnímám já	Příznaky jak je vidí ostatní	Co mám udělat já	Co mají udělat ostatní
Zelená				
Oranžová				
Červená				

Důležité informace 



Základy krizové intervence

Krizová intervence – je odborná metoda práce s klientem v krizi.

Při poskytování krizové intervence je užitečné rozumět krizi a jejímu významu v životě člověka, protože krize sebou nese jak ohrožení, tak příležitost ke změně. Dále pomáhá rozumět druhům krizí s ohledem na jejich závažnost. Baldwin ve své typologii uspořádal krize podle závažnosti. Při provádění krizové intervence by měl pracovník rozumět cíli krizové intervence a procesu krizové intervence.



Kniha: Daniela Vodáčková a kol. Krizová intervence, Portál 2012



Definice krize

Jako krize se označuje subjektivně ohrožující a zatěžující situace, která přesáhla schopnosti člověka tuto situaci zvládnout pomoci svých vlastních schopností.

Slovo krize pochází z řeckého slova Crisis – což znamená rozhodný obrat a původně označovalo část řeckého dramatu. V této fázi dramatického příběhu dochází k vyvrcholení dramatu, hrdina zjistí, že je situace nad jeho síly a zpravidla vyhledává pomoc.

To, jestli je nebo není člověk v krizi, definuje jen on sám.

Krize je situace, která člověka konfrontuje s jeho dosavadním způsobem života, pohledem na sebe i svět a nutí ho ke změně jeho postoje. Je zároveň ohrožením i potenciálem posunout se ve svém vývoji.

Pokud se lidem podaří krizi zvládnout, vnímají ji jako důležitou součást jejich života, bez které by neobjevili hodnoty, kterých si váží nyní.

Pokud se lidem krize nepodaří zvládnout, vede ke zhoršení jejich fungování i kvality jejich života.



Znaky krize:

- subjektivně ohrožující a zatěžující situace,
- je doprovázená silnými emocemi,
- zasahuje člověka jako celek,
- nese sebou potenciál změny,
- často se při ní projeví dřívější nedořešené problémy,
- je spojena s prožíváním stresu,
- může skončit vyčerpáním zdrojů člověka a rozvojem syndromu vyhoření.

Zá



Zá

Dělení krizí: Podle umístění situace, která odstartovala krizi, se krize dělí na vnitřní a vnější. Vnitřní krize vzniká z vnitřních příčin, např. v důsledku vývoje, hormonální změny, vnitřní konflikt, v důsledku nemoci nebo zranitelnosti. Vnější krize vznikají z vnějších příčin a zpravidla zahrnují změnu, ztrátu nebo nutnost volby.

Typologie krizí podle Baldwin

Situační – jsou typickým příkladem vnější krize způsobených změnou, ztrátou nebo nutností volby.

Tranzitorní (přechodové) – vznikají v důsledku očekávaných životních změn např. úmrtí rodičů.

Traumatické – krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru, např. autonehoda, požár.

Vývojové – z nevyřešených vývojových úkolů, nezpracovaných dřívějších situací a emocí.

Krize pramenící z psychopatologie – zahrnuje neodkladné psychiatrické stavy, např. akutní vzplanutí duševního onemocnění, schizofrenie, mánie, pokus o sebevraždu, dezorientace a neklid.



Cílem krizové intervence je:

- minimalizace ohrožení klienta,
- objevení a posílení jeho schopností vyrovnat se se zátěžovou situací,
- posílit růst a integritu klienta,
- předejít negativním a destruktivním způsobům řešení situace.

Zá



Proces krizové intervence

Při krizové intervenci je důležité rozumět procesu zvládnutí krize. Podobně jako je tomu v případové práci, pokud pracovník předběhne fázi, ve které je klient, bude zvládnutí krize spíše bránit než pomáhat.

- 1. Orientace, navázání kontaktu a budování vztahu** – základním cílem této fáze je naslouchat, uznat klienta a jeho emoce, pomoci mu emoce rozpoznat, vyjádřit a zvládnout.
- 2. Posouzení a mapování potřeb, situace, přání, zdrojů, rizik** – v této fázi jde o co nejlepší porozumění klientově situaci, příběhu krize, významu, který situaci dává, jeho potřebám, přáním, zdrojům, možnostem ale i omezením.
- 3. Definování cíle krizové intervence, zakázka** – pojmenování cíle změny, pomáhá pojmenovat konkrétní cíle, kterých chce klient dosáhnout.
- 4. Plánování** – vytvoření plánu, jak společně s klientem bude cíle dosaženo. Jakmile má člověk cíl a plán, většinou již nevnímá situaci jako krizi ale jako čelení těžkostem. Již ví, co má dělat.
- 5. Provedení plánu** – podpořit klienta v naplnění plánu. Negativní emoce se mohou člověku vracet (pocit beznaděje a bezvýchodnosti). To znamená, že pracovník musí jít znovu na začátek procesu. Důležité je zaměřit se na to, co se podařilo, co funguje, co se zlepšilo.
- 6. Vyhodnocení** – pracovník pomáhá člověku podívat se na situaci krize s odstupem a zpracovat ji jako příběh o zvládnutí s důrazem na lepší porozumění sobě, zdrojům a potřebám.



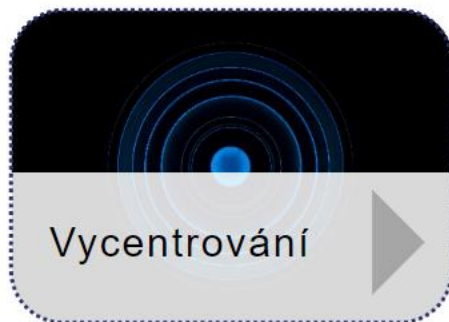
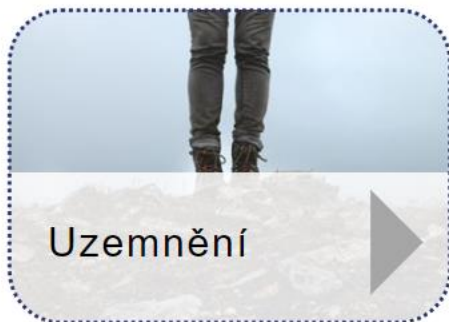
Práce s emocemi a psychická první pomoc

Základním nástrojem práce s emocemi je aktivní naslouchání. To je zaměřené na vyjádření porozumění významu krizové situace a s ní spojených emocí.

Pro člověka v krizi je důležité nebýt na své emoce sám.

Ke zvládnutí emocí pomáhá přenést pozornost člověka na to, jak se emoce odehrávají v těle.

Pokud emoce člověka překonávají, je třeba využít první psychickou pomoc. Vzorem pro první psychickou pomoc je mateřská náruč, která dokáže poskytnout tři kvality:





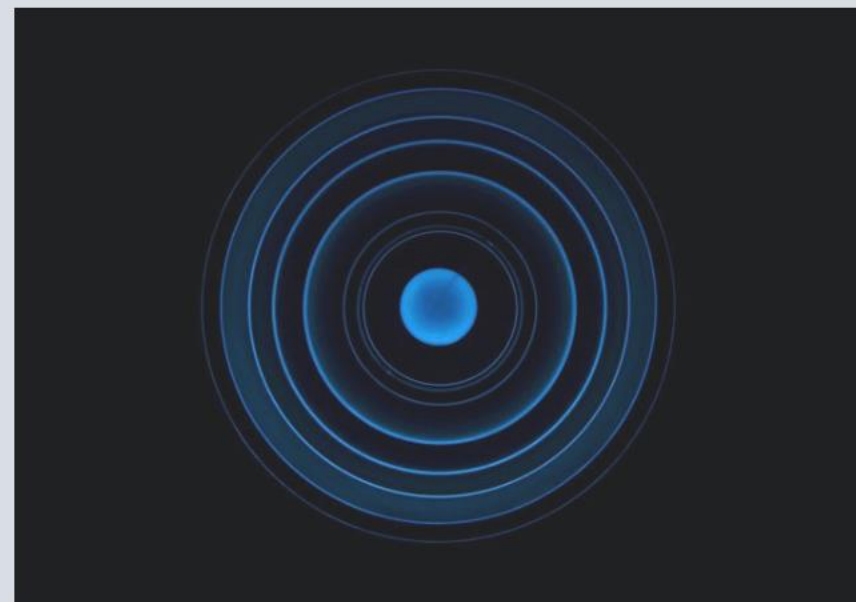
Uzemnění (Grounding) – pomozte druhému získat dobrý kontakt se zemí a se svými smysly. Vyzvěte druhého, ať se posadí na zem, opře se o zeď, usadí na židli, ať vnímá dotek, chuť, vůni, co vidí a slyší. Dobré uzemnění se je oporou pro jednání.

Pra





Vnímat střed (Centering) – být ve svém středu znamená vědět, kdo jsem a co cítím. Pomozte druhému získat kontakt sám se sebou, se svým tělesným i psychickým středem. Vyzvěte druhého, ať dýchá do břicha, naladte se na jeho dech a dýchejte s ním, po chvíli dech vedte ke zklidnění. Ptejte se: řekni mi, co se teď v tobě děje, kdo jsi, jak se jmenuješ. Pomozte druhému mít pocity. Můžete dýchat s druhým.





Držení (Holding)

Prá

Podržte druhého, pomozte mu snášet jeho emoce, mít pocit hranic vlastního těla, vědomí vlastní integrity (celistvosti). Zde může hodně pomoci dotek, obejmout druhého kolem ramen, chytit za ruku. Podobně může pomoci dotek s příjemným povrchem, se zvířetem, dekou, polštářem. Člověka drží i vědomí, že není sám. Druhého můžete podržet i slovně (jsem s tebou, jsem u tebe, držím tě, spolu to zvládneme).

Člověku pomáhá, když:

- ví, že to co se nyní děje, přežije,
- má dostatek informací o tom, co se děje a co se bude dít,
- je v kontaktu s lidmi, kteří jsou pro něj důležití.





Shrnutí 3. kapitoly

Při práci s klienty sociálního bydlení je důležitým úkolem pracovníků pomoci klientům zacházet s jejich zranitelností, zvládat krizové situace a předcházet relapsu, tj. návratu nepříznivé sociální situace. Pro pracovníky je zde úkolem přijmout relaps jako součást procesu změny a podpořit klienty pomocí protikrizového plánu v jeho včasném zvládnutí.

Pro pracovníky je užitečné rozumět procesu a postupu krizové intervence a práci s emocemi klienta. V situacích, kdy je klient svými emocemi překonán mohou pracovníci poskytnout první psychickou pomoc.





A jste na poslední stránce modulu

V tomto modulu jste se seznámili s metodami a technikami sociální práce zaměřené na podporu klientů sociálního bydlení. V první kapitole jste si oživilí proces případové práce, seznámili jste se se dvěma metodami případové práce, s metodou CARE a metodou Plánování zaměřené na člověka. Ve vztahu k traumatu byl zdůrazněn význam prevence retraumatizace pomocí přístupu Trauma-informed care. Na závěr první kapitoly jste se seznámili s postupem plánování, jak od přání klienta dojít k cíli a akčnímu plánu.

V druhé kapitole jste se věnovali tématu práce se vztahem s klientem. Zamysleli jste se nad zacházením s mocí ve vztahu a nad tím jak komunikace může posilovat nebo oslabovat klienta. Na závěr druhé kapitoly jste se dotkli tématu práce s motivací klienta ke změně a spolupráci.

Ve třetí kapitole jste si prošli základy krizové intervence a práci s prevencí návratu nepříznivé sociální situace.

Ukončit modul

