

ÚVOD.....	10
1 VÝVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO OBORU	11
1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE INTUITIVNÍ A CHARITATIVNÍ	11
1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO ETABLOVANÁ DISCIPLÍNA	12
1.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBDOBÍ OD DRUHÉ SVĚTOVÉ VÁLKY DO SOUČASNOSTI.....	13
1.4 HISTORICKÝ VÝVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE V NAŠICH ZEMÍCH	13
<i>Středověk (intuitivní a charitativní etapa).....</i>	<i>13</i>
1.4.1 <i>Renesance a doba osvícenská.....</i>	<i>14</i>
1.5 RAKOUSKO – UHERSKÁ MONARCHIE DO PRVNÍ SVĚTOVÉ VÁLKY.....	15
1.6 SOCIÁLNÍ PRÁCE OD ROKU 1918- DO ROKU 1945.....	16
<i>Polooficiální organizace.....</i>	<i>18</i>
<i>Dobrovolná péče</i>	<i>18</i>
<i>Role státu.....</i>	<i>19</i>
1.7 SOCIÁLNÍ PRÁCE V NAŠEM STÁTĚ OD ROKU 1945 DO SOUČASNOSTI	20
1.7.1 <i>Poválečné období 1945 - 1948.....</i>	<i>20</i>
1.8 SOCIÁLNÍ PRÁCE OD ROKU 1948 – PADESÁTÁ LÉTA	21
<i>Šedesátá léta.....</i>	<i>22</i>
<i>Sedmdesátá – osmdesátá léta</i>	<i>23</i>
1.9 SOCIÁLNÍ PRÁCE PO ROCE 1989 DO SOUČASNOSTI	24
1.10 ZMĚNY V POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE PO ROCE 1990.....	25
2 VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ A JEJICH PROFESIONALIZACE	26
2.1 VÝVOJ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V NAŠICH ZEMÍCH.....	27
2.2 PRAKTICKÉ KOMPETENCE	31
3 ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE	32
3.1 SOCIÁLNÍ	32
3.2 SOCIÁLNÍ POLITIKA.....	33
3.3 SOCIÁLNÍ PREVENCE	35
<i>Principy sociální prevence</i>	<i>36</i>
<i>Cíl sociální prevence</i>	<i>36</i>
<i>Typy sociální prevence</i>	<i>36</i>
3.4 SOCIÁLNÍ SITUACE – SOCIÁLNÍ UDÁLOST.....	38
3.5 SOCIÁLNÍ POMOC	39
3.6 SOCIÁLNÍ PROBLÉM	40
3.7 SOCIÁLNÍ PRÁCE	40
<i>Sociální práce s jednotlivcem (individuální SP, casework).....</i>	<i>42</i>
<i>Sociální práce s rodinou.....</i>	<i>42</i>
<i>Sociální práce se skupinou</i>	<i>43</i>
<i>Sociální práce s komunitou.....</i>	<i>43</i>
3.8 SOCIÁLNÍ KLIENT (SOCIÁLNÍ ŽADATEL, UŽIVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB).....	44
<i>Příčiny vnitřní.....</i>	<i>44</i>
<i>Příčiny vnější</i>	<i>44</i>
<i>Příčiny smíšené.....</i>	<i>46</i>
3.9 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	47
<i>Role sociálního pracovníka</i>	<i>47</i>
4 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH Č.108/2006 SB.	48
4.1 ZÁKLADNÍ POJMY	48
4.2 ZÁKLADNÍ TYPY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	50
4.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	51
<i>Odborná způsobilost pro výkon povolání sociálního pracovníka.....</i>	<i>51</i>
4.4 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE	52
4.5 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE.....	54
5 TYPOLOGIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PODLE CÍLOVÝCH SKUPIN	56

5.1	SLUŽBY PRO SENIORY	56
	<i>Ambulantní služby</i>	56
	<i>Specializovaná zdravotnická zařízení</i>	58
	<i>Co chybí v systému služeb pro seniory</i>	58
5.2	SLUŽBY PRO DĚTI A RODINY	59
	<i>Co chybí v systému služeb pro děti a rodiny</i>	60
5.3	SLUŽBY PRO JEDINCE SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	61
5.4	SLUŽBY PRO RIZIKOVÉ DĚTI A MLÁDEŽ	62
	<i>Co chybí v systému péče o rizikové děti a mládež</i>	64
5.5	SLUŽBY PRO JEDINCE SE ZÁVISLOSTMI	64
5.6	SLUŽBY PRO NEMOCNÉ	65
5.7	SLUŽBY PRO JEDINCE S DUŠEVNÍMI NEMOCEMI	66
5.8	SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ S VÝKONEM SPRÁVEDLNOSTI	67
5.9	SLUŽBY PRO NEZAMĚSTNANÉ A LIDI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	68
5.10	SLUŽBY PRO ETNICKÉ MENŠINY	69
5.11	SLUŽBY PRO UPRCHLÍKY	70
6	ÚSTAVNÍ PÉČE	71
6.1	RIZIKA ÚSTAVNÍ PÉČE	72
	<i>Hospitalismus</i>	72
	<i>Ponorková nemoc</i>	72
	<i>Šikanování</i>	73
	<i>Ztráta soukromí</i>	73
	<i>Homosexuální vztahy</i>	73
6.2	EFEKTIVITA ÚSTAVNÍ PÉČE	74
7	TEORETICKÁ VÝCHODISKA SOCIÁLNÍ PRÁCE	75
7.1	VOLBA TEORIE	75
8	TEORIE VÝZNAMNÉ PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI	76
8.1	PSYCHOANALYTICKÁ TEORIE	76
	<i>Topografický model psychiky</i>	76
	<i>Strukturální model psychiky</i>	76
	<i>Intrapersonální konflikty</i>	77
	<i>Vývoj osobnosti</i>	78
	<i>Význam a uplatnění psychoanalýzy</i>	79
8.2	HUMANISTICKÉ A EXISTENCIÁLNÍ TEORIE	80
	<i>8.2.1 Přístup orientovaný na klienta (Rogersovský přístup)</i>	81
8.3	TRANSAKČNÍ ANALÝZA	83
	<i>Strukturální analýza – stav ega</i>	83
	<i>Transakční analýza v užším smyslu</i>	87
	<i>Analýza scénáře</i>	88
	<i>Teorie her</i>	89
8.4	EXISTENCIÁLNÍ ANALÝZA A LOGOTERAPIE	91
	<i>Vůle ke smyslu</i>	92
	<i>Svoboda vůle</i>	92
	<i>Hodnoty</i>	92
	<i>Útrpení</i>	93
	<i>Postoj ke smrti</i>	93
8.5	KOGNITIVNĚ - BEHAVIORÁLNÍ TEORIE	95
	<i>Základní teorie učení</i>	95
	<i>Hlavní rysy kognitivně - behaviorální teorie</i>	97
	<i>Cíl kognitivně-behaviorální teorie</i>	97
8.6	PŘÍSTUP ORIENTOVANÝ NA ÚKOLY	98
9	ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI	102
9.1	ZÁKLADNÍ POJMY	102
9.2	ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	103
9.3	ETICKÉ PROBLÉMY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	106
9.4	ETICKÁ DILEMATA	106

9.5	KRITIKA ETICKÝCH PROFESNÍCH KODEXŮ.....	108
10	OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY PRO VÝKON PROFESE.....	109
10.1	VZDĚLÁNÍ – ODBORNOST.....	109
10.2	KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	109
10.3	CITOVÁ STABILITA- VYROVNANOST	110
10.4	SCHOPNOST EMPATIE.....	110
10.5	ŽIVOTNÍ OPTIMISMUS.....	111
10.6	POMÁHAJÍCÍ PROFESE A JEJICH ÚSKALÍ	112
10.7	ETICKÁ PRAXE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	116
10.8	TYPOLOGIE PŘÍSTUPU K PRAXI.....	117
11	SYNDROM VYHOŘENÍ.....	117
11.1	PROJEVY SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	118
11.2	FÁZE VYHOŘENÍ.....	119
11.3	STRATEGIE ŘEŠENÍ.....	120
11.4	PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ	121
12	KOMUNIKACE ZNAMENÁ SPOJENÍ.....	121
12.1	FUNKCE KOMUNIKACE.....	123
12.2	PRVKY KOMUNIKAČNÍHO PROCESU.....	124
12.2.1	<i>Komunikátor.....</i>	<i>124</i>
12.2.2	<i>Komunikant</i>	<i>124</i>
12.2.3	<i>Komuniké.....</i>	<i>125</i>
12.2.4	<i>Komunikační kanál.....</i>	<i>125</i>
12.2.5	<i>Komunikační zpětná vazba (Feed back)</i>	<i>125</i>
12.2.6	<i>Komunikační prostředí</i>	<i>125</i>
13	DRUHY KOMUNIKACE.....	126
13.1	VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	127
13.1.1	<i>Paralingvistické aspekty verbálního projevu.....</i>	<i>128</i>
14	ROZHOVOR JAKO ZÁKLADNÍ NÁSTROJ SOCIÁLNÍ PRÁCE	129
14.1	ROZHOVOR PODLE ÚČELU A CÍLE	129
14.1.1	<i>Informace získáváme</i>	<i>129</i>
14.1.2	<i>Informace dodáváme</i>	<i>130</i>
14.2	ZMĚNA PSYCHICKÉHO STAVU, OSOBNOSTI A CHOVÁNÍ	130
14.3	ROZHOVOR DLE VNITŘNÍHO USPOŘÁDÁNÍ.....	131
14.4	ROZHOVOR PODLE POČTU ÚČASTNÍKŮ	133
14.5	ZÁKLADNÍ KROKY ROZHOVORU.....	133
14.5.1	<i>Vlastní rozhovor</i>	<i>134</i>
14.6	NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	134
14.6.1	<i>Mimika.....</i>	<i>135</i>
14.6.2	<i>Gestika.....</i>	<i>135</i>
14.6.3	<i>Posturika</i>	<i>136</i>
14.6.4	<i>Kinezika.....</i>	<i>136</i>
14.6.5	<i>Pohledy.....</i>	<i>136</i>
14.6.6	<i>Proxemika.....</i>	<i>137</i>
14.6.7	<i>Teritorium.....</i>	<i>137</i>
14.6.8	<i>Haptika.....</i>	<i>137</i>
14.6.9	<i>Rekvizitové prostředky a celkový image</i>	<i>138</i>
14.6.10	<i>Chronemika</i>	<i>138</i>
14.7	ČASOVÝ PROSTOR PRO VEDENÍ ROZHOVORU	138
14.8	PROSTŘEDÍ.....	139
14.8.1	<i>Využití v sociální práci</i>	<i>139</i>
15	KOMUNIKACE – SDĚLOVÁNÍ ČINY.....	140
16	AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ.....	141
17	PROBLÉMY V KOMUNIKACI.....	142

17.1	INTERNÍ BARIÉRY KOMUNIKACE	142
17.1.1	<i>Bariéry na straně klienta</i>	142
17.1.2	<i>Bariéry na straně sociálního pracovníka</i>	143
17.1.3	<i>Externí bariéry</i>	143
17.2	CHYBY V KOMUNIKACI	144
17.2.1	<i>Chybná formulace otázek</i>	146
17.3	ZÁZNAM ROZHOVORU	147
17.4	KOMUNIKACE PROSTŘEDNICTVÍM TELEFONU	148
17.4.1	<i>Výhody telefonického kontaktu</i>	148
17.4.2	<i>Efektivní komunikace při telefonování</i>	149
18	POZOROVÁNÍ	149
18.1	DRUHY POZOROVÁNÍ	150
18.2	PODMÍNKY POZOROVÁNÍ	151
19	VEDENÍ PŘÍPADU	153
19.1	HODNOTA JEDINCE – JEDINEČNOST A SEBEURČENÍ	154
19.2	SOCIÁLNÍ EVIDENCE	155
19.3	NAVÁZÁNÍ A VYTVOŘENÍ TERAPEUTICKÉHO VZTAHU	156
19.4	ORIENTACE V ZÁKLADNÍ PROBLEMATICE KLIENTA	157
19.4.1	<i>Anamnestické údaje</i>	158
19.5	ZHODNOCENÍ SITUACE	163
19.6	SOCIÁLNÍ INTERVENCE	163
19.7	MOBILIZACE DALŠÍCH ZDROJŮ POMOCI	164
19.8	SOCIÁLNÍ TERAPIE (SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ PŮSOBNÍ)	164
19.9	OVĚŘOVÁNÍ VÝSLEDKŮ – HODNOCENÍ PŘÍPADU	167
19.10	VEDENÍ DOKUMENTACE	168
19.10.1	<i>Záznamy technické</i>	168
19.10.2	<i>Záznamy o sociální diagnóze a sociální terapii</i>	169
19.10.3	<i>Záznamy o rozhovorech a návštěvách klienta</i>	169
19.10.4	<i>Výpis ze spisu</i>	169
20	ZÁTĚŽOVÉ ŽIVOTNÍ SITUACE	170
20.1	SITUACE OBSAHUJÍCÍ NEPŘÍMĚŘENÉ POŽADAVKY A ÚKOLY	171
20.1.1	<i>Problémové situace</i>	172
20.2	KONFLIKTOVÉ SITUACE	172
20.2.1	<i>Konflikt interpersonální</i>	172
20.2.2	<i>Konflikt intrapersonální (intraindividuální)</i>	172
20.3	SITUACE OBSAHUJÍCÍ PŘEKÁŽKY	173
20.3.1	<i>Frustrace</i>	174
20.3.2	<i>Deprivace</i>	174
20.4	STRESOVÉ SITUACE	175
20.5	SITUACE TYPU „BURN OUT“ („BERN –AUT“)	175
21	TECHNIKY VYROVNÁNÍ SE S NÁROČNÝMI SITUACEMI	175
21.1	MECHANISMY PSYCHICKÉ ADAPTACE NA ZÁTĚŽOVÉ SITUACE	176
21.2	AGRESE – OBECNÁ CHARAKTERISTIKA	176
21.2.1	<i>Agresivní chování v závislosti na motivaci</i>	177
21.2.2	<i>Dělení podle směru působení:</i>	177
21.2.3	<i>Dělení podle místa projevu:</i>	177
21.3	REAKCE ODVOZENÉ OD AGRESE	178
21.3.1	<i>Egocentrismus</i>	178
21.3.2	<i>Identifikace (ztotožnění)</i>	178
	<i>Projekce</i>	179
	<i>Substituce</i>	179
21.3.3	<i>Racionalizace</i>	180
21.3.4	<i>Kverulantství a rezonérství</i>	181
21.4	ÚNIK – OBECNÁ CHARAKTERISTIKA	181
21.4.1	<i>Únik do fantazie – denního snění</i>	181
21.4.2	<i>Únik od reality narkotizací</i>	182

21.4.3	Únik do nemoci.....	182
21.4.4	Negativismus – vzdorovitost.....	182
21.4.5	Regrese – únik do minulosti.....	183
21.4.6	Fixace (stereotypizace).....	183
21.4.7	Represe - potlačení.....	184
21.4.8	Vytěsnění - popírání.....	185
21.4.9	Izolace.....	185
21.4.10	Sebevražda – pokus o sebevraždu.....	186
21.4.11	Disociace.....	186
21.5	ZÁVĚR.....	186
22	NEMOC JAKO ZVLÁŠTNÍ ZÁTĚŽOVÁ SITUACE	187
22.1	PROŽÍVÁNÍ NEMOCI V ČASE.....	188
22.2	SPECIFICKÉ TECHNIKY VYROVNÁNÍ SE S NEMOCÍ.....	189
22.2.1	Bagatelizace.....	189
22.2.2	Indolence.....	189
22.2.3	Disimulace.....	189
22.2.4	Agravace.....	190
23	NEADAPTIVNÍ PROJEVY PRACOVNÍKŮ POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ.....	190
23.1	AGRESE.....	190
23.2	NEGATIVISMUS.....	190
23.3	ÚNIK.....	190
23.4	EGOCENTRISMUS.....	191
23.5	PROJEKCE.....	191
23.6	IDENTIFIKACE.....	191
23.7	IZOLACE.....	191
23.8	FIXACE.....	191
23.9	REZIGNACE.....	191
24	KRIZOVÁ INTERVENCE	192
24.1	PŘÍČINY KRIZE.....	192
24.2	CHOVÁNÍ ČLOVĚKA V KRIZI.....	193
24.3	TYPY KRIZÍ - PROJEVY.....	194
24.4	PRŮBĚH KRIZE.....	194
24.5	ZÁVAŽNOST KRIZE (PRVNÍ – ŠESTÁ SKUPINA).....	194
24.5.1	Situační krize.....	194
24.5.2	Krize z očekávaných životních změn (tranzitorní krize).....	194
24.5.3	Krize z náhlého traumatizujícího stresu.....	195
24.5.4	Krize zrání, vývojové.....	195
24.5.5	Krize pramenící z psychické poruchy.....	195
24.5.6	Neodkladné krizové stavy (psychiatrické neodkladnosti).....	195
24.6	FÁZE KRIZOVÉHO STAVU.....	196
24.7	ŘEŠENÍ KRIZE – SVĚPOMOC A VZÁJEMNÁ POMOC.....	196
24.8	KRIZOVÁ INTERVENCE.....	197
24.9	PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE.....	198
24.10	PROCES KRIZOVÉ INTERVENCE.....	199
25	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ	201
	PŘÍLOHY.....	203