

Obsah	
Úvod	5
Rozhovor	6
Příprava	7
Setkání	8
Přebírání kontroly a nabízení pomoci.	10
Smysl a poslání sociální práce.	16
Princip držitele problému.	22
Profesionální způsoby práce	28
1. Opatrování	30
2. Dozor	31
3. Přesvědčování	31
4. Vyjasňování.	32
5. Doprovázení	33
6. Vzdělávání	34
7. Poradenství	35
8. Terapie	35
Práce se "spisy".	41
Otevření	45
Navázání kontaktu, připojení se	46
Agentura, pracovník a klient	53
Komunikační zátarasy	57
Co říkat	59
Užitečné otázky - na jaká témata se zaměřit	60
Tom Andersen	60
Steve de Shazer	61
Ben Furman	63
Ocenění a potvrzení	65
Dojednávání	67
Bezpečí	68
"Cirkulárka" dotazování	73
Objednávka, dojednávání a zakázka	82
Určení problému	85
Dobře zformulované cíle	88
Průběh	91
Základní pracovní témata	92
Téma: Zakázka	92
Téma: Stížnost	93
Téma: Návštěva	95
Zplnomocňování	98
Užitečná nedorozumění	101

Udržení pracovního kontaktu	104
Ukončení	109
Ukončení pracovního kontaktu	110
Práce se spisy	112
Změna	114
Krizová intervence a specifické problémy	118
Příprava	123
Sociální práce a sousední obory	124
Etika profesionální práce	131
Výcvik pracovníků	135
Kam pracovník může a nemůže	140
Seznam literatury:	145
Rejstřík	148