

Obsah

Úvod	4
1 Aktivní naslouchání – umění slyšet a chápat	6
1.1 Komunikační bloky	7
1.2 Klíč k otevření srdce	10
1.3 Aktivní naslouchání	11
1.4 Techniky aktivního naslouchání	12
2 Sběr anamnéz v sociální práci	17
2.1 Druhy anamnéz	19
2.2 Genogram jako nástroj při sběru anamnéz	22
2.3 Ekomapa jako nástroj při sběru anamnéz	26
3 Pomoc a kontrola v sociální práci	29
3.1 Profesionální způsoby práce	29
3.2 Důvody a rizika POMOCI A KONTROLY	32
4 Sociální diagnóza versus zakázka	39
4.1 Rozdíl mezi sociální diagnózou a zakázkou	39
4.2 Práce na zakázce	44
4.3 Klient a problémy	46
5 Cíl a plánování intervence	48
5.1 Identifikace cílů a plánování intervence	48
5.2 Jak má vypadat správně formulovaný cíl?	50
5.3 Dobrý cíl a plánování	53
5.4 Postoj a zaměření pracovníka při plánování	58
6 Ukončení spolupráce s klientem	61
7 Typy náročných projevů u klientů	67
7.1 Klient s agresivními projevy	67
7.2 Klient tichý nebo s projevy pláče	72
7.3 Klient, který si stěžuje a vlastně nechce pomoci	73
7.4 Klient, který přichází nedobrovolně	75
7.5 Klient s manipulativními projevy	75
8 Supervize v sociální práci	78
8.1 Jak mít užitečnější a příjemnější supervizi?	81
8.2 Autosupervize	82
Použitá a doporučená literatura	84