



Metodika pro využívání metody zplnomocňování při sociální práci s cizinci platné pro sociální pracovníky sociálních služeb

Na základě této metodiky mají sociální pracovníci sociálních služeb odborné sociální poradenství, sociální rehabilitace a dům na půl cesty povinnost využívat ve vhodných případech metod zplnomocňování. Samotná metoda zplnomocňování je pro práci s cílovou skupinou cizinci velice důležitá, je nezbytné, aby klienti nebyli závislí na sociální službě, ale aby si byli schopni poradit sami. Snahou sociálního pracovníka by tedy mělo být zeslabení klienta a jednou z možností, kterou při své práci může využít, je právě metoda zplnomocnění.

Jednotlivé případy, kde budou zařazeny prvky zplnomocňování budou probírány na individuálních sociálních schůzkách mezi sociálním pracovníkem a vedoucím sociálních pracovníků. Bude vedena diskuse nad tím, kdy byla metoda využita a jaký byl efekt, příp. jaký efekt je očekáván.

Nezbytné pro využití v sociální práci je pochopení konceptu zplnomocnění. Podstatné tedy bude studium této metodiky a v případě potřeby i zakoupené literatury a dalších internetových zdrojů. V případě, že sociální pracovník nebude vidět žádné vhodné případy k využití metody zplnomocňování, bude o tomto vedena diskuse na individuální schůzce.

1) Základní informace ke zplnomocňování

Základní koncepty zplnomocňování

Co si můžeme pod zplnomocňováním představit? Zplnomocnění znamená držení moci, kontroly a vlivu, přičemž tuto kontrolu může dát člověk pouze sám sobě, nemůžeme tedy zplnomocnit nikoho druhého. Důležité je tedy mít možnost, jako klient rozhodovat nebo alespoň spolurozhodovat. Klíčem je aktivní rozhodování o vlastním postupu řešení sociálně-nepříznivé situace. Člověk se zplnomocňuje jen k určitým situacím, aktivitám. Důležité pro zplnomocňování je hledání a získávání zdrojů. Ze zplnomocnění vychází výstupy, které mohou být krátkodobé, dlouhodobé a mohou to být i procesy. Pro koncept zplnomocňování je podstatný systemický přístup i přístup zaměřený na řešení.

Snahou zplnomocnění je vymezit jako podpora schopnosti klientů ovlivňovat sebe sama. Cíle je získávat a rozvíjet moc a kontrolu nad svým životem. Thompson důrazně rozlišuje mezi „zplnomocněním“ (empowerment) a uschopněním (enabling). Zatímco „uschopnění“ (vlastní konvenční sociální práci) znamená, že sociální práce umožňuje lidem vytvořit strategie, kterými se vyrovnají s podmínkami jejich života, tak „empowerment“ znamená nejenom se přizpůsobovat, ale naučit se převzít kontrolu nad vlastními životy i životními podmínkami. Např. Clarke a Wan (2011) popisují, jak zplnomocňují imigrantky a imigranty na středních školách v Kanadě skrze kritickou diskuzi o strukturálních nerovnostech na školách a hledání cest, jak mohou sami klienti tyto nerovnosti odstraňovat. Podmínkami „zplnomocňujícího přístupu“ jsou principy spravedlnosti, rovnosti příležitostí a partnerství pracovníce a klienta.

Sociální pracovníci by si měli klást otázky, v čem je klient dobrý, v čem funguje a jak by toho šlo využít ke zplnomocnění.

Systemický přístup

Slovo systemický je odvozeno od slova „systém“, který znamená vztahový. Každý člověk dle této teorie žije v systému různých vztahů. Systemický způsob práce je založen na otázkách a jejich pokládání. Při práci s klientem využíváme toho, že klient sám je tím, který je odborníkem na svůj život. Jedině on sám zná odpovědi na otázky, ale nedokáže si je plně uvědomit, proto je velice důležité kladení otázek tak, abychom lidem pomohli najít odpovědi na otázky, které jim pomohou z tíživé životní situace. Systemické otázky jsou všeho druhu: na řešení, škálovací, na zdroje, na rozdíly a další. Odpověďmi na ně se startuje změna v myšlení klienta. Samotný systemický přístup tak nikomu nic nenařizuje, působí spíše jako jakýsi průvodce, který umožňuje vhled do situace. Klient není hodnocen ani přesvědčován, snaha je skrze otázky najít takové způsoby řešení, které budou odpovídat přáním, tužbám, situaci klientů a budou vycházet z jejich možností a zdrojů. V rámci práce systemického přístupu je důležitý princip užitečnosti, který by si měl pracovník vždycky připomínat. Důležité je pracovat tak, aby v tom viděl klient užitek. Americký terapeut a poradce Steve de Shazer zformuloval vodítka, kterých by se mělo při systemické přístupu držet: Nespravuj, co není rozbité. Dělej víc toho, co funguje. Když to nefunguje, dělej něco jiného.

Přístup zaměřený na řešení

Přístup zaměřený na řešení má 6 základních principů: 1. rozvíjení řešení, nikoliv problémů, 2. efektivita, 3. spolupráce, 4. expertnost na proces, nikoliv na obsah, 5. nevyhnutelnost změn, 6. individuální přístup.

ROZVÍJENÍ ŘEŠENÍ

Zaměření se na to, co fungovalo, na to, co funguje a jaké má člověk možnosti, místo na to, aby se zkoumalo, to, co nefunguje nebo to, co člověk nezvládá, neumí nebo jaké zdroje nemá. Snaha je hledat a otevírat možnosti, cesty řešení situace a hledají se pro to potřebné zdroje a nechává se na lidech, kdy své změny uskuteční.

EFEKTIVITA

Při práci s klientem se má na mysli vždy nutnost co nejdřívejšího ukončení práce s klientem. Zamezuje se tím závislosti klienta. Práce s klientem má být co možná nejjednodušší, aby pracovník proces více nekomplikoval.

SPOLUPRÁCE

Důležité je navázat spolupráci s klientem tak, aby on sám chtěl změnu. Důležité je brát klienta takového, jaký je a v případě, že s námi v něčem nesouhlasí, je to známka toho, že musíme vybrat jinou cestu práce s klientem.

EXPERTNOST NA PROCES, NIKOLIV NA OBSAH

Nejlepším odborníkem na svůj život je klient sám, tudíž pracovník tam není od toho, aby mu říkal, co má klient dělat, jak se má cítit, ale má objevovat skrze rozhovor jeho zdroje a možnosti tak, aby rozhovor byl pro klienta užitečný. Pracovník je zde tedy expertem na vedení rozhovoru.

NEVYHNUTELNOST ZMĚN

Teorie je položena na nevyhnutelnosti změn, které se v rámci člověka dějí. Některé drobné změny mohou započít celkovou změnu v klientově systému. Je proto důležité brát změny jako přirozený jev a někdy si stanovit změny drobné, které by mohl klient snadno přehlédnout jako ty hlavní.

INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP

Cílem práce s klientem je nalézt klientovi řešení, která mu budou užitá na míru. Práce s klientem je tedy ryze individuálního charakteru.

Techniky přístupu zaměřeného na řešení

a) Ocenění

Cílem je pečlivě sledovat to, co člověk dosáhl, co mu zafungovalo a toto zverbalizovat a ocenit.

b) Dobře definované cíle

Je nezbytné si správně definovat cíle, bez kterých se žádných změn nemůže dostat. Jednotlivé cíle by měli být konkrétní, dosažitelné, významné pro klienta, musí být pro něj výzvou, která bude pozitivně formulovaná, popisující dané chování osoby a ukazující první krok.

c) Otázky na zvládání

Ptáme se klienta na to, jaká zvládá své problémy, že nejsou ještě horší. Pomáhají při hledání zdrojů řešení problémů.

d) Změny před setkáním

Během doby, od poslední setkání k dalšímu setkání, uplyne nějaká doba, v jejímž rámci se uskuteční drobné změny k lepšímu. Je dobré tyto změny podchytit a rozvíjet.

e) Zázračná otázka

Základní otázka ještě před definováním cílů, kdy je důležité se klienta ptát, jak bude vypadat život až se problém vyřeší. Jedná se o popis konkrétní vize budoucnosti klienta.

f) Zaměření na výjimky

Občas se stane, že se v rámci podpory klienta stane problém chvilkově snesitelným. Důležité je se na tyto drobné výjimky ptát a snažit se je rozvíjet tak, aby se staly pravidly.

g) Škály

Pomáhají klientovi definovat možné změny, postupy, motivace ke změně. Je vhodné je využívat v případě, že je klient nejistý, nervózní, má málo sebevědomí. Škály mu pomohou najít pevnější bod v jeho myšlenkách a utřídit si informace. Je pak schopen komplexnější a přesnější odpovědi, je si v odpovědích jistější, což vede k lepšímu sebevědomí při odpovědích na otázky.

2) Začlenění metod zplnomocnění do vybraných sociálních případů

Sociální služba Odborné sociální poradenství

V rámci Odborného sociálního poradenství je využívání metod zplnomocňování těžší než u jiných sociálních služeb. V rámci poradenství je sociální pracovník expertem, který poskytuje rady. Naráží se zde tedy na problém definice, kdy je důležité dávat důraz na proces, nikoliv na obsah. Z popisu přístupu zplnomocnění lze ale přeci jen vybrat metody, které lze úspěšně využít pro zdárný průběh poradenství a zefektivnit výsledky. Jedná se o individuální přístup, kdy rady mohou být sice stejné, je ale nutné jejich předávání přizpůsobit klientovi (např. u cizinců hovoříme pomaleji, informace opakujeme, předávané informace třídíme dle důležitosti s ohledem na mentální schopnosti klienta apod. Důraz je kladen také na efektivitu, tj. sociální pracovník by měl klientovi předat informace tak a v takové kvalitě, aby klient se již nemusel vracet a byl sám schopen situaci vyřešit a zvládnout.

Sociální služba Sociální rehabilitace

Služba Sociální rehabilitace je více zapadající do systému Zplnomocňování a při vedení případů je jich možné využití většiny uvedených technik. V rámci této služby můžeme však narážet na práci s nemotivovanými klienty, u nichž není možné některé z technik aplikovat. Problém často bývá, že klient se necítí být dostatečně motivován pro to, aby byl expertem na problém a vyžaduje direktivní vedení. V tomto případě je možné zkusit některé z technik jako oceňování drobných změn, otázky na zvládání, zázračná otázka a škály. V případě, že klient stále nechce být expertem na svůj život a očekává jasné vedení, pak je potřeba od procesu Zplnomocňování na chvíli ustoupit a zkusit vybrat jiné techniky. Je možné se pak k této technice vrátit.

Sociální služba Dům na půl cesty

Nejvíce je možné využít technik zplnomocňování v rámci služby Dům na půl cesty, kde se nejčastěji vyskytují motivovaní klienti. V rámci technik je možné využít všechny. Je důležité klást důraz na individualitu klienta, dávat důraz na to, že klient je sám expertem. S klientem využíváme různé typy otázek zaměřených na získání spolupráce klienta. Zaměřujeme se na to, co funguje, jak situaci klient doposavad zvládal. Snahou je zplnomocnit klienty k tomu, aby byli schopni po ukončení služby žít samostatný a plnohodnotný život, a aby uměli své problémy řešit vlastními silami, tj. snahou musí být také zaměření na co nejmenší závislost klienta na službě a jeho zmocnění k samostatnému životu po službě. Toto musí být hlavní myšlenka, které se sociální pracovník při kontaktu s klientem musí držet.

Platnost metodiky od 1.3.2022

Zpracoval(a): Mgr. Lucie Fryčová

Zdroje:

Bjelončíková M., Glumbíková, K., Gojová A., Gojová V.: Participativní přístupy v sociální práci. Ostrava.

Zdroj: [participativni-pristupy-v-socialni-praci.pdf \(osu.cz\)](#)

[Výlučnost a/nebo souhra participativních a expertních přístupů v evaluacích sociální práce » Sociální práce \(socialniprace.cz\)](#)

Zatloukal, L. „Sjedzte na pátém výjezdu“ – na řešení zaměřený poradenský rozhovor optikou konceptu „zmocnění“ klientů. Journal socioterapie 4, 2019.

Zatloukal, L. „Zázračná otázka“ a její využití v krátké terapii. Psychoterapie 3, 2009.

Zatloukal, L. [Žiji ve strachu – využití přístupu zaměřeného na řešení při práci s psychiatrickým pacientem](#). E-psychologie (elektronický časopis Českomoravské psychologické společnosti) 3, 2009.

Zatloukal, L., Tkadlčíková, L. „Pomoc“ a „kontrola“ v poradenské praxi sociálních pracovníků z pohledu přístupu zaměřeného na řešení. Sociální práce 18, 2018

Zatloukal, L., Havlík, M., Doleček, Z., Šotola, J. [Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení](#). Sociální práce 11, 2011,

Zatloukal, L. [Práce se „zakázkami“ v psychoterapii a poradenství – systemický přístup](#). Sociální práce 2008, č. 3

McKergow, M. [Přístup zaměřený na řešení: Udržet jednoduchost v učících se organizacích](#).

Zdroj: McKergow, M. The Solution Focus: Keeping It SIMPLE In The Learning Organisation. Lernende Organisation 2002, 10.

Navrátil, Pavel: Teorie a metody sociální práce. Zeman. 2001.