



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

Role sociálního pracovníka

Role sociálního pracovníka při vzniku komplikované (krizové) situace při sociální intervenci

„Znalost hranic ochrany zdraví a života svého, jakož i ostatních ve vztahu k výkonu práce sociálního pracovníka“

Něco málo o mé maličkosti:

Mgr. Josef Mlčoch

Domov Pod Skalami Kurovodice, p.s.s.

Domov pro osoby se zdravotním postižením

Chráněné bydlení

Podpora samostatného bydlení

Komunitní plánování města Mnichova Hradiště

Spolupráce s sociálními odbory územních celků a zřizovatele

Spolupráce s Okresními soudy

Komunikace s opatrovníky

Hledání hranic běžného života pro zdravotně postižené...

Anotace

Získání znalostí vlastní role v rámci problematiky poskytování sociální intervence a s tím související potřebné dovednosti pro úspěšnou komunikaci s problémovým klientem (uživatel), za účelem dokončení daného úkolu.

Při zajištění vlastního zdraví, života, případně hrozící, zásadní škodě na majetku, případně ohrožení dalších osob.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Definice: „sociální intervence“

„Jedná se o jakýkoliv úkon směřující k naplňování role sociálního pracovníka ve společnosti při komunikaci s potřebným“

Definice: „role soc. pracovníka při sociální intervenci“

„Jedná se o status státem udělené kompetence, kterou je zajištěn výkon státní moci“

Za účelem **efektivního udržení role** při sociální intervenci je nutno zajistit:

- 1) Kompetence
(právním systémem)
- 2) Odbornost
(studium, praxe, životní zkušenost)
- 3) Příprava
(definice problému, znalost uživatele a okolností, předběžná příprava možných východisek)
- 4) Jednání
(znalost umění navázání kontaktu a vedení rozhovoru)
- 5) Zpětná vazba
(vyhodnocení vlastní intervence s definováním slabých a silných stránek...)

Zajištění udržení role, bezpečí vlastní osoby při výkonu práce, sociálního pracovníka:

- **Určení priorit před vlastním započítáním sociální intervence**
 - Definice slabých a silných míst předpokládaného jednání.
 - Slabá místa eliminuji, nebo zajistím scénář, jak je vyřeším v případě jejich vzniku

Preventivní opatření:

- **Osobní:** prostředky osobní ochrany (kasr, el. liška, znalosti sebeobrany...)
- **Ostatní:** zajištění asistence (Policie ČR, městské policie...)

Zde je nutno předem dojednat termín, počet asistujících, náročnost, pravidla komunikace, podřízenost, nadřízenost...

Je zde nebezpečí nekompetentního zásahu, narušení vlastního výkonu sociální intervence, snížení vlastní důstojnosti (musela si s sebou vzít policajty...), ztráta důvěry.

Jednání sociálního pracovníka:

Primární důraz zde je kladen na

„přirozenou autoritu“,

Dále na:

1) vlastnosti:

- empatie
- pravdomluvnost
- spravedlnost
- skromnost
- není zde místo pro kompromisy

2) **Vlastní znalosti:**

- Je nutno si být zcela jist definovanými povinnostmi a uváděnými důvody sociální intervence
- Je nutno tyto znalosti dokázat srozumitelně (uchopitelně) předat
- Je nutno (zde hraje velkou roli vlastní zkušenost), vznesení legitimních požadavků provést takovým způsobem, který nevede k snížení autority, či osobnosti intervenovaného, či jeho okolí!

3) Prostředí:

- Pro úspěšné jednání (v rámci možností), je třeba vytvořit potřebné prostředí

Kancelář: uklidňující prostředí, dostatek světla, teplo, tlumená hudba, dostatečný prostor pro všechny jednající strany

Práce v terénu: Při vstupu do cizího prostředí se snažím definovat možná nebezpečí, zajistit si ústupovou cestu, mít „krytá“ záda. Mám připravenou ochrannou strategii (telefon, asistence policie, komunikace...)

4) Jednání s klientem (uživatelém)

Jednání probíhá vždy vsedě!!

Stále je nutno pečlivě sledovat chování uživatele, jakož i jeho další projevy směřované k případné narůstající agresi. Zde je nutno okamžitě reagovat.

Známky narůstající agrese:

- Změna verbálního projevu (nesrozumitelnost, nadávky, zrychlená, či zpomalená řeč..)
- Změna rytmu dýchání
- Mimika ve tváři
- Reakce očí (rozšířené zorničky, třekání...), *pozor je velké nebezpečí soupeřit pohledem s uživatelem v podvědomně je to výzva k souboji)*
- Změna polohy těla, posedu
- Mnutí a mačkání rukou
- Práce s nohama (zpravidla nejsou vidět a velmi zřetelně, čitelně prozradí aktuální psychický stav)

Řešení v případě zjištění narůstající agrese:

Okamžitě provedeme kroky ke zmírnění:

- Změníme téma (neurčité, nekonfliktní... počasí, sport, koníčky)
- Přerušíme jednání
 - Částečně: dojdu se napít, uvařím kávu, spadne mi něco pod stůl, zavolá kolega...
 - Zcela: Zde je nutno v rámci možností nechat otevřenou cestu zpět k jednání
- ***Zásadní problém nastává, pokud uživatel vstane. Zde zpravidla následuje okamžité radikální řešení komunikace (okamžité ukončení a odchod, či verbální útok, který může velmi snadno přejít v fyzický) Jediné smysluplné řešení je okamžitě uživatele dostat zpět do sedu, nebo jednání ukončit dříve, než-li on...***

Děkuji za pozornost

Mgr. Josef Mlčoch

Kontakt:

josefmlcoch@kurovodice.cz

607 850 548