

OBSAH

Úvod	7
Předmluva	9
Rozhovor	15

Příprava 17

Setkání	18
Přebírání kontroly a nabízení pomoci	20
Smysl a poslání sociální práce	24
Princip držitele problému	28
Profesionální způsoby práce	32
1. Opatrování	33
2. Dozor	34
3. Přesvědčování	34
4. Vyjasňování	35
5. Doprovázení	35
6. Vzdělávání	36
7. Poradenství	37
8. Terapie	37
Práce se „spisy“	42

Otevření 45

Navázání kontaktu, připojení se	46
Agentura, pracovník a klient	51
Komunikační zátarasý	54
Co říkat	56
Užitečné otázky – na jaká témata se zaměřit	57
Tom Andersen	57
Steve de Shazer	58
Ben Furman	59
Ocenění a potvrzení	61

Dojednávání 63

Bezpečí	64
„Cirkulárka“ dotazování	68
Objednávka, dojednávání a zakázka	75
Určení problému	77
Dobře zformulované cíle	80

Průběh 83

Základní pracovní témata	84
Téma: Zakázka	84
Téma: Stížnost	85
Téma: Návštěva	48

Zplnomocňování	89
Užitečná nedorozumění	91
Udržení pracovního kontaktu	93
Ukončení	97
Ukončení pracovního kontaktu	98
Práce se spisy	99
Změna	101
Krizová intervence a specifické problémy	104
Příprava	107
Sociální práce a sousední obory	108
Etika profesionální práce	113
Výcvik pracovníků	116
Kam pracovník může a nemůže	120
Seznam literatury	123
Rejstřík	125