



Když máš klienta v dlouhodobě náročné
životní situaci s mnoha problémy
a váháš či nevíš jak dál.

DESATERO

pro sociálního pracovníka na obci / case managera



1

Zastav se a zmapuj sociální situaci znovu.

Máš aktuální a úplný obrázek o klientově situaci?
O jeho zdrojích a sociální opoře v rodině a blízkém
okolí? Neztratil/a ses v detailech?



6

Nejsi na to sám/sama – využij tým.

Jiný pohled na situaci může přinést nové možnosti.
Konzultuj případ s koordinátorem podpory,
kolegy, vedoucí/m sociálního odboru či jiných
odborů nebo na případové konferenci.



2

Zeptej se klienta, co by si ted' přál.

I když se zdá, že „nechce nic“, zkus jinou otázku,
např. „Co by vám pomohlo, abyste se cítil/a
o trochu lépe“?



7

Zvaž, zda máš zapojené všechny potřebné vnější aktéry.

Nechybí někdo „u stolu“? Škola, lékař, úřad práce,
zdravotní pojišťovna, neziskovka, psycholog,
dobrovolníci atd.? Někdy stačí jeden nový aktér,
který otevře cestu dál.



3

Ověř si, že klient rozumí tomu, co děláte.

Mluvíte stejným jazykem? Zapojuješ klienta
dostatečně? Využíváš klientovy dovednosti,
schopnosti a znalosti? Nezahlučuješ ho informacemi
nebo úkoly? Možná potřebujete zpomalit proces
spolupráce nebo zjednodušit komunikaci.



8

Nezapomeň na své hranice a kompetence.

Nejsi zodpovědný/á za všechno, znáš svoji profesní
rolí a své kompetence, uvědomuješ i profesní role
a kompetence jiných aktérů. Pokud máš pocit, že
se situace s klientem vymyká tvé roli, je v pořádku
to říct a hledat jinou cestu.



4

Zkontroluj individuální plán spolupráce.

Je plán stále aktuální? Je realistický a splnitelný? Je
v něm něco, co klienta demotivuje či odrazuje?
Možná je čas plán společně s klientem upravit nebo
zjednodušit.



9

Využij supervizi.

Pokud je případ náročný, vyvolává u tebe profesní
frustraci nebo bezmoc, je to signál, že potřebuješ
prostor pro reflexi a sebereflexi. Supervize je nástroj
péče o tebe jako o profesionála, ale potažmo i péče
o klienta.



5

Zvaž, zda klient nepotřebuje jiný typ podpory.

Není klient v krizi? Nepotřebuje teď jiný typ
podpory (např. lékařskou péči, krizové bydlení,
krizovou intervenci), než se pustíte do dalších
kroků?



10

Připomeň si, že změna je proces.

Někdy se věci hýbou pomalu. I malý posun je
úspěch. Důvěřuj sobě, procesu změny i klientovi.