**KARTA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kod przedmiotu** | 0923.3.PS1.F19.PSTK | |
| **Nazwa przedmiotu w języku** | polskim | **Praca socjalna z trudnym klientem**  **Social work with the difficult customer** |
| angielskim |

**1. USYTUOWANIE PRZEDMIOTU W SYSTEMIE STUDIÓW**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1. Kierunek studiów** | Praca socjalna |
| **1.2. Forma studiów** | Stacjonarne |
| **1.3. Poziom studiów** | Pierwszego stopnia-licencjackie |
| **1.4. Profil studiów\*** | Praktyczny |
| **1.5. Osoba przygotowująca kartę przedmiotu** | Mgr Małgorzata Ozga-Zagdan |
| **1.6. Kontakt** |  |

**2. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1. Język wykładowy** | polski |
| **2.2. Wymagania wstępne\*** | Wiedza z obszaru metod pracy socjalnej |

**3. SZCZEGÓŁOWA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3.1 Forma zajęć** | | Wykłady, ćwiczenia |
| **3.2 Miejsce realizacji zajęć** | | Pomieszczenia dydaktyczne UJK |
| **3.2 Forma zaliczenia zajęć** | | zaliczenie z oceną |
| **3.4 Metody dydaktyczne** | | Podająco – problemowe, pogadanka, wykład, ćwiczenia, dyskusja |
| **3.5 Wykaz literatury** | **podstawowa** | 1. W.R. Miller, S. Rollnik. Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie. Kraków. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego. 2014 2. Redakcja naukowa J. M. Jaraczewska, M. Adamczyk-Ziętara. Dialog motywujący. Praca z osobami uzależnionymi behawioralnie 3. M. Łojko. Rola komunikacji interpersonalnej w edukacji i działaniach pracowników socjalnych/ w: Aksjologiczne aspekty relacji interpersonalnych w edukacji: praca zbiorowa/red. U.Ostrowska/.Kraków. Oficyna Wydawnicza Impuls.2002 4. A. Nocuj, J. Szmigielski. Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie. Katowice.1998 5. Pod. Red. M.Sokołowskiej .Dylematy etyczne pracowników socjalnych. Warszawa 2013. |
| **uzupełniająca** | 1. W. Mikołajewicz. Praca socjalna jako działania wychowawcze. Katowice 1999 2. G. Ch. Seabury. Działania interpersonalne w pracy socjalnej. Warszawa 1996 3. A. Majewska-Gałęziak (red). Metoda warsztatowa w kształtowaniu umiejętności interpersonalnych |

**4. CELE, TREŚCI I EFEKTY UCZENIA SIĘ**

|  |
| --- |
| **4.1 Cele przedmiotu (z uwzględnieniem formy zajęć)**  Wykłady:  C1.-Poznanie specyfiki i organizacji pracy z różnego typu klientami pomocy społecznej , w tym zapoznanie się z problemami i charakterystyką klientów trudnych.  C2. -Kształtowanie umiejętności studenta do udzielania kompleksowej pomocy i wsparcia osobom w różnych sytuacjach życiowych oraz współpracy z trudnym klientem poprzez zastosowanie Dialogu Motywującego w procesie kształtowania się motywacji do zmiany.  C3-Przygotowanie studenta do nawiązywania kontaktu z klientami pomocy społecznej oraz pokonywania swoich uprzedzeń w pracy z trudnym klientem.  Ćwiczenia:  C1. - Zapoznanie studenta z formami i możliwościami pomocy klientowi oraz z metodami i technikami pracy adekwatnymi do sytuacji klienta  C2. - Umiejętność formułowania diagnozy socjalnej oraz motywowania klienta do zmiany swojej sytuacji socjalno-bytowej.  C3.- Kształtowanie postawy odpowiedzialności za podejmowane decyzje dotyczące współpracy z trudnym klientem. |
| |  | | --- | | **4.2 Treści programowe (z uwzględnieniem formy zajęć)**  **Wykład:**   1. Zapoznanie się z karta przedmiotu i warunkami zaliczenia. 2. Typy i charakterystyka trudnych klientów. 3. Diagnoza psychospołeczna sytuacji klienta:   a)analiza potrzeb, celów, postaw  b)rozpoznanie zasobów  c)identyfikacja dysfunkcji  d)typologia osobowościowa  e)ekspresja i kontrola emocji  f)style komunikacji i rodzaje granic   1. Agresja i autoagresja u klientów pomocy społecznej. 2. Współpraca z trudnym klientem-zastosowanie Dialogu Motywującego w procesie kształtowania się motywacji do zmiany:   a)rozpoznanie gotowości, chęci i zdolności do zmiany  b)rozwijanie embiwalencji  c)wyrażanie empatii  d)wspieranie samoskuteczności.   1. Kompetencje pomocne w pracy z trudnym klientem:   a)konstruktywna komunikacja werbalna i niewerbalna  b)kreatywność i myślenie twórcze  c)określenie granic i postawa asertywna  d)strategie wywierania wpływu.   1. Wartości etyczne w pracy z trudnym klientem   **Ćwiczenia:**   1. Pracownik socjalny w relacji z trudnym klientem:   postawy pracowników socjalnych wobec klientów trudnych   1. Stres w pracy z klientem trudnym: ocena ryzyka wypalenia zawodowego, zapobieganie negatywnym skutkom stresu (trening relaksacji neuoromięśniowej, techniki oddechowe, trening uważności, zarządzanie sobą w czasie, wykorzystanie wsparcia społecznego)   Techniki poznawcze i behawioralne wspierające postawę współpracy   1. Metody skierowane na wykorzystanie oporu do aktywizacji klienta: 2. odzwierciedlenie proste, złożone i ujmujące dwie strony problemu 3. przesunięcie punktu ciężkości, przeformułowanie, przytaknięcie z modyfikacją sensu, podkreślenie wagi własnego wyboru i towarzyszenie oporowi | |

**4.3Przedmiotowe efekty uczenia się**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efekt** | **Student, który zaliczył przedmiot** | **Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się** |
| w zakresie **WIEDZY:** | | |
| W01 | Zna teorie i znaczenie rozwoju człowieka w cyklu życia zarówno w aspekcie psychologicznym oraz społecznym | PS1P\_W08 |
| W02 | Zna charakter, miejsce i znaczenie procesów komunikowania interpersonalnego i społecznego, ich prawidłowości i zakłóceń zorientowanych na zastosowanie praktyczne w pracy z trudnym klientem | PS1P\_W10 |
| w zakresie **UMIEJĘTNOŚCI:** | | |
| U01 | Potrafi wykorzystywać podstawową wiedzę teoretyczną z zakresu pracy socjalnej oraz powiązanych z nią dyscyplin w celu opisywania, analizowania, interpretowania motywów i wzorów ludzkich zachowań | PS2P\_U02 |
| w zakresie **KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH:** | | |
| K01 | Jest gotów do wypełniania zobowiązań społecznych, współorganizowania działalności na rzecz środowiska społecznego | PS1P\_K04 |
| K02 | Jest gotów do podejmowania działania dla rozwijania i utrwalania właściwych zachowań i stylów życia klientów pomocy społecznej | PS1P\_K05 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.4 Sposoby weryfikacji osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się** | | | | | | | | | | | | |
| **Efekty przedmiotowe**  **(symbol)** | **Sposób weryfikacji (+/-)** | | | | | | | | | | | |
| **Kolokwium\*** | | | **Projekt\*** | | | **Aktywność na zajęciach\*** | | | **Praca własna\*** | | |
| **Forma zajęć** | | | **Forma zajęć** | | | **Forma zajęć** | | | **Forma zajęć** | | |
| W | C | ... | W | C | ... | W | C | ... | W | C | ... |
| W01 |  | **+** |  | **+** |  |  | **+** |  |  |  | **+** |  |
| W02 |  | **+** |  | **+** |  |  | **+** |  |  |  | **+** |  |
| U01 |  | **+** |  | **+** |  |  |  | **+** |  |  | **+** |  |
| K01 |  | **+** |  | **+** |  |  |  | **+** |  |  | **+** |  |
| K02 |  | **+** |  | **+** |  |  |  | **+** |  |  | **+** |  |

**\*niepotrzebne usunąć**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4.5Kryteria oceny stopnia osiągnięcia efektów uczenia się** | | |
| **Forma zajęć** | **Ocena** | **Kryterium oceny** |
| **wykład (W)\*** | **3** | Zaliczenie projektu weryfikującego przez słuchacza wiedzę i efekty, osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 51% do 60 % maksymalnej liczby punktów |
| **3,5** | Aktywny na poziomie więcej niż dostatecznym, zaliczenie projektu weryfikującego wiedzę i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 61% do 70 % maksymalnej liczby punktów |
| **4** | Aktywny na poziomie dobrym, zaliczenie projektu weryfikującego wiedzę i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 71% do 80 % maksymalnej liczby punktów |
| **4,5** | Aktywny na poziomie więcej niż dobrym, zaliczenie projektu weryfikującego wiedzę i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 81% do 90 % maksymalnej liczby punktów |
| **5** | Aktywny na poziomie bardzo dobrym, zaliczenie projektu weryfikującego wiedzę i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 91% do 100 % maksymalnej liczby punktów |
| **ćwiczenia (C)\*** | **3** | Zaliczenie kolokwium weryfikującego efekty i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 51% do 60 % maksymalnej liczby punktów |
| **3,5** | Aktywny na poziomie więcej niż dostatecznym, udział w dyskusjach i referowaniu przygotowanych do ćwiczeń materiałów, zaliczenie kolokwium weryfikującego efekty i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 61% do 70 % maksymalnej liczby punktów |
| **4** | Aktywny na poziomie dobrym, udział w dyskusjach i referowaniu przygotowanych do ćwiczeń materiałów, zaliczenie kolokwium weryfikującego efekty i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 71% do 80 % maksymalnej liczby punktów |
| **4,5** | Aktywny na poziomie więcej niż dobrym, udział w dyskusjach i referowaniu przygotowanych do ćwiczeń materiałów, zaliczenie kolokwium weryfikującego efekty i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 81% do 90 % maksymalnej liczby punktów |
| **5** | Aktywny na poziomie bardzo dobrym, udział w dyskusjach i referowaniu przygotowanych do ćwiczeń materiałów, zaliczenie kolokwium weryfikującego efekty i osiągnięcie w sumie rezultatu na poziomie od 91% do 100 % maksymalnej liczby punktów |

**5. BILANS PUNKTÓW ECTS – NAKŁAD PRACY STUDENTA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategoria** | **Obciążenie studenta** |
| **Studia**  **Stacjonarne** |
| LICZBA GODZIN REALIZOWANYCH PRZY BEZPOŚREDNIM UDZIALE NAUCZYCIELA /GODZINY KONTAKTOWE/ | **20** |
| Udział w wykładach\* | 10 |
| Udział w ćwiczeniach, | 10 |
| SAMODZIELNA PRACA STUDENTA /GODZINY NIEKONTAKTOWE/ | **30** |
| Przygotowanie do wykładu\* | 15 |
| Przygotowanie do ćwiczeń\* | 15 |
| **ŁĄCZNA LICZBA GODZIN** | **50** |
| **PUNKTY ECTS za przedmiot** | **2** |

**\*niepotrzebne usunąć**

**Przyjmuję do realizacji** (data i czytelne podpisy osób prowadzących przedmiot w danym roku akademickim)

............................................................................................................................