

- **Společensko
vědní
disciplína**

- **Oblast
praktické
činnosti**

- *Odhalování a
vysvětlování
zmírňování a
řešení
sociálních
problémů*

Sociální práce je

**Pomáhat tak, aby si
jednotlivec dokázal
pomoci sám**

Motivem je altruismus

- **profesionálně se zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí**

pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat jejich sociální fungování

- **podpora sociálního fungování klienta v situacích, kde je taková potřeba buď skupinově nebo i individuálně vnímána a vyjádřena (2000)**

měnit sociální podmínky tak, aby chránily jednotlivce a systémy před potížemi ve fungování

Sociální práce

Sociální práce se opírá
o rámec společenské
solidarity
**O ideál naplňování
lidského potenciálu**

- **Lidé a prostředí – interakce**
- **Prostředí – požadavky – reakce jedince**
 - **Možné narušení rovnováhy**
 - **Míra zvládnání problému**
- **Příčina problémů nebo jejich nezvládnání**
 - **Intervence sociálního pracovníka**

Sociální fungování



**Člověk potřebuje víc než jen
uspokojování základních potřeb**

Lidské potřeby:

**tělesné aspekty
osobní naplnění
emocionální
potřeby
sebepojetí**

**Sociální fungování v souvislosti
s lidskými potřebami
(naplnění rolí)**

Při hledání řešení –

*sledování životní
situace jedince
(reflexe, každý
člověk je
individualita)*

- **Mikroúroveň – forma případové práce, podpora klienta – poradenství, koordinace, mediace**
- **Střední úroveň – práce se skupinou; práce s rodinou**
- **Makroúroveň – komunitní práce, koncepce, společenství – řízení, supervize, konzultace**

Úrovně sociální práce

- Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se
- **Zprostředkovat klientovy kontakt na subjekty, které mu poskytnou zdroje, služby a příležitosti.**
- Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně
- **Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku**

Cíle sociální práce

- sociální práce se realizuje v sociálních službách a jejich prostřednictvím
- profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle a programy
 - školení pracovníci sociální služby profesionalizují
- kvalifikovaná i nekvalifikovaná práce

Nástroj sociální práce – sociální služby

Cílové skupiny sociální práce

Osoby v nepříznivé sociální situaci

- ✓ **Snížení soběstačnosti v základních životních dovednostech** z důvodu věku, zdravotního postižení úraz, přechodný špatný psychický stav apod.
- ✓ **Bezdomovectví** – neexistence přístřeší, nebo velmi špatné bytové podmínky ohrožující zdraví nebo život – osoby bez přístřeší.
- ✓ **Životní způsoby vedoucí ke konfliktu se společností** – zneužívání návykových látek, konflikt se zákonem apod.
- ✓ **Ohrožení vývoje dítěte** – snížené dovednosti rodičů při péči o dítě (rodiče závislí na návykových látkách, zdravotně postižení, nízký věk ..), dítě se zdravotním postižením, zneužívané děti.
- ✓ **Naléhavá krize v osobním životě** – snížení schopností vlastními silami zvládnout životní situaci.

Cílové skupiny v sociálních službách

- Důchodci – senioři
- Mentálně postižené osoby – osoby s mentálním postižením
- Nesvéprávný – zbavený způsobilosti k právním úkonům
- Bezdomovci – osoby bez přístřeší

Cílové skupiny a správná pojmenování

(pozor na stigmatizaci)

Jsou poskytovány lidem společensky
znevýhodněným

- Zlepšit kvalitu života
- Chránit před riziky
 - Začlenit

Spadají do mnoha rezortů státní správy
Široká oblast právních norem

Sociální služby

Obce

Kraje

MPSV

Nestátní neziskové organizace

Občanská sdružení, SPOLKY

Obecně prospěšné společnosti

Církevní právnické osoby

Nadace

**Zřizovatelé i
poskytovatelé**

- **Zřizovatel – je odpovědný
za práci poskytovatele**
- **Klient, uživatel, zákazník –
ten, kdo využívá sociálních
služeb**

Zodpovědnost

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob.

Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.

Sociální služby

Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Jestliže je třeba pomoc a podporu zajistit prostřednictvím sociálních služeb, poskytují se přednostně sociální služby v terénní nebo ambulantní formě.

Lidská práva

Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, **musí působit na osoby aktivně**, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich sociální začleňování.

Individualita, aktivní přístup

- **sociální služby preventivní, terapeutické a rehabilitační nebo intervenční a pečovatelské**
- **služby poskytované v bytě, v centru (týdenní nebo denní provoz) nebo v domově (v ústavním zařízení)**
- **služba poskytnutím informace nebo potřebných věcí, zastupování např. před úřadem, úkolem – dovoz jídla úklid, atd.**

Sociální služby státní, obecní a nestátní

Hlavní cíle sociálního zákona:

- Podporovat proces sociálního začleňování uživatelů sociálních služeb

Vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování

- Zabezpečení základního rámce k zajištění potřební podpory a pomoci. Podporou a pomocí se myslí ty činnosti, které jsou nezbytné pro sociální začleňování osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti

Obecný cíl sociálních služeb = podpora začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci a předcházení vyloučení ze společnosti.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

- **Primární relevantní informace osobách v nepříznivých situacích**
- **Nástup individualizovaných sociálních služeb**
 - **Aktivační služby, podporující samostatnost klienta**
- **Kvalita vázána na dodržování lidských práv a základních svobod**

Zákon o sociálních službách – rok 2006

- Úprava příspěvku na péče
- **Nová kategorizace sociálních služeb (sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence)**
 - Smluvní princip mezi poskytovatelem a příjemcem
 - Systém registrace u krajských úřadů, inspekce, hodnocení kvality
 - Standardy kvality v sociálních službách

Pozitivní koncepční změny

- Služby sociální péče
- Služby sociální prevence
 - Sociální poradenství
- Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče
 - Sociální rehabilitaci

Základní druhy sociálních služeb


- Osobní asistence
- Pečovatelská služba
- Tísňová péče
- Průvodcovské a předčitatelské
- Odlehčovací
- Podpora samostatného bydlení
- Centra denních služeb
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením
- Domovy pro seniory
- Domovy se zvláštním režimem
- Chráněné bydlení
- Poskytované ve zdravot. zařízeních ústavní péče

- Raná péče
- Telefonická krizová pomoc
- Tlumočnické služby
- Azylové domy
- Domy na půl cesty
- Kontaktní centra
- Krizová pomoc
- Nízkoprahová denní centra
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- Služby následné péče
- Noclehárny
- Sociálně aktivizační služby
- Sociální terapeutické dílny
- Terénní programy
- Sociální rehabilitace

SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE A SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE

- *Služby pro nezaměstnané, reagující na chudobu a bezdomovectví*
 - *Služby pro děti a rodiny*
 - *Služby pro rizikové děti a rodiny*
 - *Služby pro staré lidi*
 - *Služby pro etnické menšiny*
 - *Služby pro uprchlíky*
 - *Služby pro lidi s postižením*
- *Služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními chorobami*
 - *Služby pro nemocné*
 - *Služby pro lidi se závislostmi*
- *Služby související s výkonem spravedlnosti*
 - *Služby pro občany*

Typologie služeb podle cílových skupin



Návrh novely zákona o sociálních službách

**účinnost není v současné době
stanovena**

- **Napravení problematických míst současného stavu, který staví bariéry**
- **Ujasnění, definování východiska pro poskytování sociálních služeb – nepříznivé sociální situace**
 - **Sociální služby šité na míru**
 - **Srozumitelnost nabídky**
 - **Efektivnost ve využívání státních prostředků**
- **Sociální služba odpovídá klientovým potřebám, situací v které se nachází, zdravotnímu stavu.**
- **Sociální služba je zajištěna odbornými metodami, personálem, zajištěním služby, které odpovídají cílům spolupráce (ale i minimálně registračním vstupním požadavkům).**

Cíl a základní idea „velké novely“

- **Snížení administrativy**
- **Nadbytečné odstranit**
- **Zpřesnění správních deliktů**
(nákladnost řízení, přiměřenost podle závažnosti správního deliktu)
- **Prolínající se oblast lidských práv a svobod**

Cíle velké novely

- Optimalizace registračních podmínek – úprava podmínek vstupu k poskytování sociálních služeb – *registrace x oprávnění SPOD*
- Materiálně-technický a personální standard
- Oblast kvality sociálních služeb
- Nelegální poskytování sociálních služeb
- Financování a pro-vazba na síť
- Oblast veřejné správy – kraj, obec
- Zajišťování potřeb na území, tvorba sítě, financování (pro-vazba na síť)
- Nepříznivá sociální situace
- Úprava a upřesnění pojmů
- Optimalizace druhů sociálních služeb

Základní témata velké novely

Nejzásadnější změny:

- Terénní sociální dlouhodobá péče (pečovatelské služby, osobní asistence, odlehčovací služby v terénní formě)
- Odlehčovací služba – již nebude samostatná služba, jednotlivé formy budou součástí jiných druhů sociálních služeb
- Nový druh služby – krizové bydlení: bylo zřízeno v návaznosti na koncepci sociálního bydlení, v rámci které bylo identifikováno jako potřebné zavedení nového druhu služby
- Služby pro rodinu – sloučení několika služeb

**Změna ze stávajících 33 druhů sociálních služeb na 28 druhů (prozatím není v platnosti)
Aktuálně stagnují změny v legislativě atd.**

Standardizace

Procedurální standardy

(cíle, postupy, poslání, služby)

- Ochrana práv uživatelů
- Jednání se zájemcem o službu
- Dohoda o poskytování služeb
- Plánování a průběh
- Osobní údaje
- Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby

Garance kvality sociálních služeb



DŮVODY PRO REVIZI ZÁKONNÉHO POJETÍ KVALITY

**Poskytovatelé sociálních služeb opakovaně vyjadřují
nespokojenost se zákonným nastavením kvality**

- **Personální zajištění služeb**
- **Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb**
- **Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů**

Personální standardy

- **Místní a časová dostupnost služby**
- **Nouzové a havarijní situace**
 - **Zajištění kvality služeb**
 - **Ekonomika**

Provozní standardy

- znalosti z různých oborů
- diagnostikování problému a řešení
- odkazuje klienta na příslušné odborníky

Odbornost sociálního pracovníka

- 1. Filozofie a etika
- 2. Teorie a metody sociální práce
- 3. Sociální politika
- 4. Praxe v terénu
- 5. Úvod do sociologické teorie
- 6. Úvod do psychologické teorie
- 7. Metody a techniky sociálního výzkumu
- 8. Úvod do právní teorie a praxe
- 9. Sociální patologie
- 10. Problémy etnických a menšinových skupin
- 11. Zdraví a nemoc

Minimální standard vzdělávání v sociální práci

**Asociace vzdělavatelů v sociální práci
(1993 – 1999)**

- **Sociálně-správní činnosti**
- **Sociálně-právní poradenství**
- **Sociální diagnostika**
- **Sociální prevence a ochrana**
- **Sociální intervence (provázení, poradenství, terapie, organizování, vyjednávání, trénink)**
- **Sociální koncepce**
- **Supervize**
- **Sociální management**
- **Výzkum v sociální práci**
- **Vědecká činnost – rozvoj teorie a metodologie**
- **Vzdělávání a další vzdělávání sociálních pracovníků**

Okruhy činností sociálního pracovníka

Umění – široká škála dovedností

(empatie, profesionalita vedoucí
k osamostatnění klienta, talent, tvořivost +
vzdělání a kultivace)

Dnešní komplikované společenské poměry –
vysoká kvalita odborné přípravy.

Sociální práce jako věda a umění

Vztah k jiným vědám

- **Věda** – disponuje teoriemi a vytváří nové
 - vysvětluje vznik a řešení problémů (individuality, skupiny a komunity)
 - sociologie, pedagogika, psychologie, právo aj.
 - důraz na sociální fungování jedince.
-

Obrovský význam osobnostních rysů pracovníka

Etický kodex – složitá cesta hledání

Etika sociální práce

Sociální péče potřebuje etiku, aby byla skutečnou pomocí bližnímu v nouzi.

Aby pomoc nebyla urážlivá, degradující, ale naopak partnerská, aby pomáhala budovat lidskou důstojnost v situaci, kde dochází vlastní síly.

Mgr. Miroslav Erdinger – ředitel Domova odpočinku ve stáří, Krabčice

- **Vznik Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW)– Mnichov, 1956**
- **Etický kodex přijatý IFSW – rok 1976**
- **Deklarace etických zásad – 1994**
- **Společnost sociální pracovníků v ČR – 1990**
- **Etický kodex - 1995**

Etický kodex

- Etické zásady
- Etické chování ke klientovy,
k zaměstnavateli, ke kolegům,
k povolání, k odbornosti,
ke společnosti

**Etický kodex
pracovníků ČR**

- **Nezávislost**
 - **Osvobození od represe a podřadných životních podmínek**
 - **Protidiskriminační přístup**
 - **Demokracie a lidská práva**
 - **Spoluúčast klientů**
 - **Ochrana integrity klientů**
 - **Sebeurčení**
 - **Odpor proti násilí**
 - **Osobní zodpovědnost**

9 zásad



**závažná etická rozhodnutí na
základě osobní zodpovědnosti**

- Individualizace
- Vyjadřování pocitů klienta
 - Empatie
- Akceptace bez předsudků
 - Nemoralizování
 - Sebeurčení klienta
 - Diskrétnost
- Nucená intervence v rámci zákona

Principy vztahu sociálního pracovníka a klienta
Axiologický rozměr
(úprava principů Felixe Biesteka)

- **Zdatnost a inteligence**
 - **Přitažlivost**
 - **Důvěryhodnost**
- **Komunikační dovednosti – zúčastněné naslouchání**
 - **Opravdovost**
 - **Vřelost**

(Empatie – vyšší úroveň empatie – emoční inteligence)

Obecné předpoklady a dovednosti

cílevědomost, iniciativa, samostatnost, smysl pro poznávání souvislostí, samostatné rozhodování, abstrakce a předvídavost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace se spolupracovníky, zájem o další odbornost

Tvořivost jako sociální fenomén

Sociální pracovník

- Angažovaný
- Radikální
- Byrokratický
- Profesionální

Typologie přístupů k praxi

Projevy

- **nezájem o případ, neangažovaný vztah, odpor ke klientovi**
- **neschopnost tvořivě pracovat, ztráta citlivosti, lpění na postupech**
- **v profesi bez energie**
- **minimalizace kontaktů s klientem, preference administrativy**
- **skepse**
- **důraz na pracovní postup, pozici, na mzdu...**
- **ztráta komunikace na pracovišti, častá pracovní neschopnost**
- **konflikty, vyčerpání, až zneužívání klientů**

Syndrom vyhoření

- nekvalitní vedení na pracovišti
- pracoviště, kde chybí supervize
- neexistují plány osobního rozvoje
- rivalita spolupracovníků, soupeřivost
 - silná byrokratická kontrola
- nedostatečné ohodnocení, ocenění
 - nemožnost se poradit s někým kompetentním
- chybějící prostor pro tvořivou práci

Podmínky vzniku

- kvalitní, dlouhodobá příprava na profesi
- výcvik v potřebných sociálních dovednostech
 - dlouhá praxe s klientelou
- jasná definice poslání organizace a metod práce, náplně práce, atd.
 - zácvik nových pracovníků
 - průběžná supervize
 - případové konference
 - omezení počtu případů
- organizování programů pro klienty – změny prostředí
 - omezení administrativy a pracovního úvazku
- kombinace přímé práce s klientem s jinými činnostmi

Prevence

- *Učit se celý život*
- *Zkušenosti, věk a znalosti – méně časté dopouštění se chyb*
- *Když dospělí nechtějí pomoci, musím to respektovat, netýká se to však dítěte a mladistvého*
 - *V sociální práci se střídá úspěch s neúspěchem – 1:4*

Náměty pro sociálního pracovníka

- **Sociální práce duševně obohatí**
 - **Klienti jsou svéprávní a mají zodpovědnost vůči sobě**
 - **Sociální pracovník je jen člověk, „nejsem všemocný a vševědoucí“, motivovat a nevnucovat.**
 - **Sociální pohlazení neublíží – koření sociální práce**
 - **Klient není hloupý, ví co má dělat, ale nechce se mu.**
-

- **Jednou z nejobtížnějších věcí člověka je změnit se, všichni jsme chybuující, všichni můžeme opakovat selhat, ale hlavně že na změně pracujeme.**
 - **S výchovou dětí je nutno započít 20 let před jejich narozením (za problémy mladých a dětí často nesou vinu rodiče)**
 - **„Poskytování pomoci“ x „páchání dobra“**
-

- ženská práva a feminismus
- etnické menšiny a depriviční vlivy velkých měst
 - programy boje s chudobou.
 - oblast dčtských práv
 - práva homosexuálně orientovaných lidí
 - boj za sociální spravedlnost
 - diskuse o sociálních právech občanů
- nárok na pomoc v hmotné nouzi a ve stáří, nárok na vzdělání, na práci a svobodnou volbu povolání, ochrana zdraví a pomoc státu, když rodiče pečují o dítě
 - ideál sociální práce - snaha o dosažení rovnosti příležitostí
 - snaha o dosažení rovnosti v přístupu k výsledkům práce
- nejpálčivější problémy sociální práce - etnické menšiny a depriviční vlivy velkých měst.
- problémy spojené s chudobou, stáří, delikvencí, nezaměstnaností, mentální a tělesný hendikep, nemoci, zneužívání žen a dětí a s prostitucí

Velká témata sociální práce ve světě
