

# SOCIÁLNÍ PRÁCE JE

- Společensko-  
vědní disciplína

- Oblast  
praktické  
činnosti

- *Odhalování a  
vysvětlování  
zmírňování a  
řešení  
sociálních  
problémů*

POMÁHAT TAK, ABY SI  
ČLOVĚK DOKÁZAL POMOCI  
SÁM

Motivem je altruismus

# SOCIÁLNÍ PRÁCE (MATOUŠEK A KOL.)

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

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

pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat jejich sociální fungování

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

# O IDEÁL NAPLŇOVÁNÍ LIDSKÉHO POTENCIÁLU

Sociální práce se opírá  
o rámec společenské  
solidarity

# SOCIÁLNÍ FUNGOVÁNÍ (POJEM)

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

# SOCIÁLNÍ FUNGOVÁNÍ V SOUVISLOSTI S LIDSKÝMI POTŘEBAMI (NAPLNĚNÍ ROLÍ)

Lidské potřeby:

- tělesné aspekty
- osobní naplnění
- emocionální  
potřeby  
*sebepojetí*

Při hledání řešení –

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

# ÚROVNĚ SOCIÁLNÍ PRÁCE (V SOUVISLOSTI S METODAMI)

- 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

# CÍLE 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**



# SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- 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

# CÍLOVÉ SKUPINY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

- ✓ 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 A SPRÁVNÁ POJMENOVÁNÍ, PŘÍKLADY

( POZOR NA STIGMATIZACI )

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

# SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným

- Zlepšit kvalitu života
- Chránit před riziky
  - Začlenit

- ✓ Spadají do mnoha rezortů státní správy
- ✓ Široká oblast právních norem

# ZŘIZOVATELÉ I POSKYTOVATELÉ

- **Obce**
- **Kraje**
- **MPSV**
- **Nestátní neziskové organizace**
  - *Občanská sdružení, SPOLKY*
  - *Obecně prospěšné společnosti*
    - *Církevní právnické osoby*
    - *Nadace*

# ZODPOVĚDNOST

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

# LIDSKÁ DŮSTOJNOST – DŮLEŽITÝ POJEM

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.*

# LIDSKÁ PRÁVA

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.



# INDIVIDUALITA, AKTIVNÍ PŘÍSTUP

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 STÁTNÍ, OBECNÍ A NESTÁTNÍ

- 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.

# ZÁKON Č. 108/2006 SB. O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

## 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 O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – ROK 2006

- 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

# SOCIÁLNÍ ZÁKON

- 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

# ZÁKLADNÍ DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

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

# SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE A SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE

- 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
- 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

# TYPOLOGIE SLUŽEB PODLE CÍLOVÝCH SKUPIN

- *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*



# ÚČINNOST NENÍ V SOUČASNÉ DOBĚ STANOVENA

**Návrh novely zákona o  
sociálních službách**

**(v jednání)**

**Důležité souvislosti  
k úvaze o progresu v  
sociální práci**

# CÍL A ZÁKLADNÍ IDEA „VELKÉ NOVELY“ (V PŘÍPRAVĚ)

- 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).

# CÍLE VELKÉ NOVELY

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

# ZÁKLADNÍ TÉMATA 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

# ZMĚNA ZE STÁVAJÍCÍCH 33 DRUHŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA 28 DRUHŮ (PROZATÍM NENÍ V PLATNOSTI) AKTUÁLNĚ STAGNUJÍ ZMĚNY V LEGISLATIVĚ ATD.

## Nezásadnější 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

## 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

## 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

# DŮVODY PRO REVIZI ZÁKONNÉHO POJETÍ KVALITY

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



# PERSONÁLNÍ STANDARDY

- o Personální zajištění služeb
- o Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb
- o Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů

# PROVOZNÍ STANDARDY

- **Nouzové a havarijní situace**
- **Zajištění kvality služeb**
  - **Ekonomika**

# ODBORNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

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

# MINIMÁLNÍ STANDARD VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁL. PRACOVNÍKA (ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SP)

- 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

# OKRUHY ČINNOSTÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

- 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

# SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO VĚDA A UMĚNÍ

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

Dnešní komplikované společenské  
poměry – vysoká kvalita odborné  
přípravy.

**Umění – široká škála dovedností**

# 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.

# ETIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Obrovský význam  
osobnostních rysů  
pracovníka

*Etický kodex – složitá cesta  
hledání*



# MGR. MIROSLAV ERDINGER – ŘEDITEL DOMOVA ODPOČINKU VE STÁŘÍ, KRABČICE

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.

# ETICKÝ KODEX

- 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

# 9 ZÁSAD

- 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

závažná etická rozhodnutí  
na základě osobní  
zodpovědnosti

- **Principy vztahu sociálního pracovníka a klienta**

Axiologický rozměr

(úprava principů Felixe Biesteka)

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

## Obecné předpoklady a dovednosti

- Přitažlivost
- Důvěryhodnost
- Komunikační dovednosti – zúčastněné naslouchání
  - Opravdovost
  - Vřelost

(Empatie – vyšší úroveň empatie – emoční inteligence)

...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...



# Sociální pracovník

- o Angažovaný
- o Radikální
- o Byrokratický
- o Profesionální

# SYNDROM VYHOŘENÍ

## Projevy

- nezáměr 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

# PODMÍNKY VZNIKU

- 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

# PREVENCE

- kvalitní, dlouhodobá příprava na profesi
- výcvik v potřebných sociálních dovednostech
  - dlouhá praxe s klientelou
- jasná definice poslání organizace a metod práce, náplně práce, atd.
  - zácvek 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

# NÁMĚTY PRO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

- *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*

- Sociální práce duševně obohací
- 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“

# VELKÁ TÉMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE VE SVĚTĚ

- ženská práva a feminismus
- etnické menšiny a deprivanční vlivy velkých měst
  - programy boje s chudobou.
    - oblast dětských 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
- nejpalčivější problémy sociální práce - etnické menšiny a deprivanční vlivy velkých měst.
- problémy spojené s chudobou, stářím, delikvencí, nezaměstnaností, mentální a tělesný hendikep, nemoci, zneužívání žen a dětí a s prostitucí



# ZDROJE

- Sociální zákon
- Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7
- Gulová, L. Sociální práce. Pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011.
- Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-318-8.