

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 zvládnutí problému
- Příčina problémů nebo jejich nezvládnutí
 - 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.