

Teoretické základy *sociální práce*



Čo všetko je sociálna práca

Medzinárodná federácia sociálnych pracovníkov (IFSW) definuje sociálnu prácu:
sociálna práca podporuje sociálne zmeny na riešenie problémov v medzil'udských vzťahoch, pomáha zlepšovať ľuďom život prostredníctvom pomoci zameranej na rozvoj schopnosti robiť slobodné rozhodnutia.

Opierajúc sa o vedecké poznanie ľudského správania a sociálneho systému zasahuje sociálna práca práve tam, kde prichádza k nezhodám v interakcii ľudí a ich okolia.

Každá národná asociácia má svoju definíciu sociálnej práce, ale všetky zdôrazňujú význam pomoci, ktorá smeruje ku skvalitneniu života jednotlivcov, rodín, skupín, komunít a tým celej spoločnosti.

Z pôvodne represívne orientovanej sociálnej práce zameranej na odstraňovanie a nápravu nežiadúceho vývoja sa v poslednom období preorientovala sociálna práca na preventívne aktivity, ktoré sú zamerané na predchádzanie nežiadúceho vývoja v spoločnosti.

Sociálna práca je v súčasnosti vo svete vnímaná ako multidisciplinárna až transdisciplinárna vedná oblasť, ktorá disponuje špeciálnymi metódami práce a teoreticky je zameraná na oblasť sociálnych služieb a sociálneho zabezpečenia o jednotlivca, rodinu, skupinu, komunitu či spoločnosť, ako aj na prípravu odborníkov.

Je to aj praktická činnosť, ktorá je zameraná na predchádzanie alebo úpravu problémov jednotlivcov, rodín, skupín, komunít, na riešení ktorých sa sociálni pracovníci podieľajú prostredníctvom organizovaných sociálnych služieb.

SP musí byť spoločensko-kritická vedná disciplína, aby obmedzovala a odstraňovala nedostatky sociálnej nespravodlivosti.

Stratégia v EÚ do r. 2020

- SP nadobúda nové dimenzie v dôsledku globalizácie v rámci EÚ ale aj mimo nej
- 27 krajín = do 500 mil. obyvateľov
- Znížiť chudobu z cca 85 mil. chudobných na 65 mil.
- Zvýšiť VŠ vzdelanosť obyvateľstva do 35 rokov na cca 40% (dnes cca 20%)
- Znížiť nezamestnanosť, kde 75% dospelých v produktívnom veku je nezamestnaných
- USA z 310 mil. obyvateľstva má dnes cca 46 mil. občanov v biede

Sociálna pomoc = zmocnenie (empowerment)

V našich podmienkach je vnímaná sociálna práca ako činnosť, ktorá je orientovaná

- na sociálne služby (Zákon NR SR č. 448/2008 Z.z. s účinnosťou od 1.1.2009)
- Na pomoc človeku (empatia, solidarita, láska k blížnemu, ľudská dôstojnosť, vzťah človeka k človeku)

Základným cieľom je splnomocňovanie klienta

Americká škola sociálnej práce kladie dôraz na konkrétnosť, význam rodiny, využívanie všetkých dostupných zdrojov, osobný kontakt sociálneho pracovníka a klienta ale aj špeciálnu prípravu odborníkov.

Francúzska škola sociálnej práce zdôrazňuje význam hodnoty pre oblasť sociálnej práce na kresťanskom princípe, pomoc blížnemu v núdzi - ako základná hodnota kresťanstva - pre všetky európske školy sociálnej práce.

Napriek určitým rozdielnostiam súčasná sociálna práca je charakteristická tým, že má:

- a) **verejný charakter** - je dostupná pre všetkých občanov, občan o nej vie a v prípade potreby môže navštíviť inštitúcie sociálnej práce.
 - b) **inštituciálnu formu** - na všetkých úsekoch praktickej sociálnej práce sú vytvorené inštitúcie => štátne, samosprávy, ako dôkaz pre garantovaných poskytovaných služieb pre klientov a mimovládne inštitúcie nahrádzajú tieto chýbajúce sociálne služby.
 - c) **preventívny charakter** - sociálna práca má dve oblasti - oblasť prevencie a oblasť nápravy, resp. represie. Prevencia ako organizovaná plánovaná činnosť je zameraná na predchádzanie alebo minimalizovanie vývoja patologických javov v spoločnosti (drogy, alkohol, tabakizmus, AIDS,...).
- Oblasť normotvorby** pre ochranu občianskych, politických a sociálnych práv a **sociálnej politiky** (zdravotné, sociálne a dôchodkové poistenie). Sú to dve oblasti, ktoré určujú reálny život jednotlivcov a spoločnosti.

- d) **pluralitu zdrojov** - využívať všetky dostupné zdroje pre potreby klientov sociálnej práce, zo štátnych, medzinárodných, nadačných, ale i súkromných zdrojov.
- e) **úzky vzťah medzi teóriou a praxou** - samotná prax sociálnej práce je základným prvkom pre rozvoj sociálnej práce ako vednej disciplíny. Na druhej strane teória sociálnej práce pomáha lepšie pripraviť profesionálov - sociálnych pracovníkov, čím skvalitňuje prax sociálnej práce pre riešenie sociálnych problémov klientov.
- f) **premenlivý charakter** - je daný objektom skúmania, ktorým je sociálny problém. Charakter sociálnych problémov a spôsob ich možného riešenia úzko súvisí so sociálnymi, ekonomickými, kultúrnymi a politickými podmienkami konkrétnej krajiny.

Prax bez teórie je slepá a teória bez praxe je len intelektuálnou hrou!

(Michal OLÁH)

- Realizátorom cieľov sociálnej politiky je sociálna práca
- Keď poznáme zámery sociálnej politiky, vieme čo bude obsahom sociálnej práce
- Sociálna práca svojimi špeciálnymi pracovnými metódami zaist'uje sociálnu starostlivosť o človeka na profesionálnom základe
- Aplikuje vedecké poznatky do praktickej činnosti
- Zaoberá sa o optimálne fungovanie sociálnych inštitúcií
- Adresátmi sociálnej práce okrem sociálnych klientov sú aj nositelia tvorivého ľudského potenciálu, tvorcovia hodnôt a prostriedkov (napr. zamestnaní - platiaci dane
- Sociálna práca je súčasťou každej štátnej sociálnej politiky

Pomoc a pomáhanie

Fylogenéza ľudstva ukazuje, že človek na prežitie potrebuje pomoc svojej rodiny, skupiny.

Pomoc je prirodzenou a nevyhnutnou kategóriou ľudstva.

V najstarších dejinách bola pomoc súčasťou života existencie ľudskej spoločnosti a vyskytovala sa v súvislosti s niektorou z foriem akútneho ohrozenia ako boli napríklad choroba, či agresia alebo osirenie, ovdovenie, chudoba a telesné postihnutie.

V stredoveku boli vytvorené dve formy poskytovania pomoci:

- **spontánna a osobná pomoc - dávanie almužny,**
- **organizovaná pomoc pre ľudí,** o ktorých sa nedokázali postarať ich rodiny alebo blízki (seniori, siroty, chorí, ...) Medzi prvé organizované inštitúcie zamerané na pomoc zaradujeme **špitály**. Špitál poskytoval stravu, ošatenie, ošetrovanie, ale i duchovnú pomoc a prístrešie, ktoré zastrešovala cirkev.

Pomoc sa najskôr poskytovala individuálne, neskôr sa začala organizovať a stala sa predmetom úvah mnohých mysliteľov a snahou obcí a miest.

Pomoc a jej jednotlivé formy sa postupne profesionalizovali a utvárali sa pomáhajúce profesie, medzi ktoré dnes zaradujeme povolania ako: lekár, ošetrovateľ, sestra, psychológ, terapeut a poradca, kňaz, sociálny pracovník a iné. Ich výkon pomoci je dnes riadený pravidlami, o ktorých rozhodujú profesionálne zväzy - asociácie a komory.

Pojem **pomoc** sa mení spolu so zmenami, ktoré prebiehajú vo vnútri spoločnosti a je závislá na jej štruktúre, kultúre, náboženstve a podobne.

Z historického hľadiska je možné pri poskytovaní pomoci rozlíšiť tri formy:

1. individuálnu, dobrovoľnú pomoc orientovanú na aktuálnu pomoc
2. sociálnu politiku štátu prostredníctvom práva a financií má preventívny charakter
3. služby orientované na človeka cez sociálnu prácu, zdravotnú starostlivosť a verejné vzdelávanie, čo odzrkadľujú tri najzákladnejšie starostlivosti o jednotlivca.

Pomoc má v ľudskej spoločnosti výnimočné miesto, je chápaná ako základný morálny princíp, ktorý ovplyvňuje fungovanie spoločnosti. **Každý človek je odkázaný na pomoc pri rozvoji svojej osobnosti počas životného cyklu.**

Starostlivosť je prirodzenou súčasťou pomoci.

Starostlivosť môžeme charakterizovať aj ako aktivitu namierenú na človeka a jeho stránky existencie, nad ktorými ľudia nemajú žiadnu moc: - **zraniteľnosť a závislosť** - na svet prichádzame ako zraniteľní, čím vzniká naša závislosť na ostatných.

Táto závislosť vznikajúca zo zraniteľnosti robí život človeka **krehkým**. Rovnako neovplyvniteľnou dimenziou existencie človeka je **smrteľnosť**.

Dnes má človek nárok na odbornú pomoc cez sociálne služby aj zo strany sociálneho pracovníka a to najmä v situáciách ako sú:

- nezamestnanosť
- chudoba
- choroba (zdravotná alebo duševná)
- staroba
- smrť živiteľa
- úmrtie príbuznej či blízkej osoby, ale aj narodenie
- strata rodiny
- strata domova
- rôzne formy sociálneho zlyhania (sociálna izolácia či sociálna exklúzia) a iné.

S neustálym nárastom potreby pomoci sa kontinuálne zvyšovala aj miera pomoci a rozširovali sa formy poskytovanej pomoci. Prvotné individuálne pomáhanie prestalo spĺňať požadovanú úroveň, pomoc sa začala organizovať a postupne sa vytvárali inštitúcie, ktoré sa zaoberali jej realizáciou a ktoré sú dnes vo veľkej miere financované (a tým aj kontrolované) z verejných zdrojov.

Vznik inštitúcií bol základným predpokladom pre poskytovanie pomoci na odbornej úrovni a je namierená na oblasť zvládania problémov a rizík modernej spoločnosti.

Sociálna práca je zaradená medzi pomáhajúce profesie. Je to profesionálne konanie sociálnych pracovníkov, ktoré je orientované na sprevádzanie a obnovovanie prirodzených sociálnych kompetencií jednotlivcov, rodiny, skupiny či komunity.

Z hľadiska **zamerania** môžeme pomoc deliť na:

➤ horizontálnu

➤ vertikálnu.

Pri **horizontálnom členení** ide o pomoc, potreba ktorej vychádza z oblastí napríklad: zdravotnej, hospodársko-materiálnej, psychologickkej (psychoterapia), sociálnej (poradenstvo).

Pri **vertikálnom členení** rozlišujeme pomoc podľa jej adresátov, teda pomoc je určená - jednotlivcom, rodinám, skupinám, komunitám, spoločnosti (sociálno-právna ochrana, duševná hygiena, ...) a globálnemu svetovému spoločenstvu (napr. rozvojová pomoc).

Ak klient pomoc hľadá a pre pomoc za sociálnym pracovníkom prichádza môžeme súhlasiť s Ludewigom, že dochádza ku štyrom základným typom pomoci:

- odborné vedenie
- sprevádzanie
- poradenstvo
- terapia.

Tieto štyri typy pomoci sú odrazom očakávania klienta, ktorý prichádza za sociálnym pracovníkom.

1. **„Pomôž nám rozšíriť naše možnosti“** dôvodom pomoci je chýbanie alebo nedostatok zručností. Pomoc realizujeme poskytovaním poznatkov a vedomostí.
2. **„Pomôž nám využiť naše možnosti“** dôvodom pomoci je pre vnútorné zablokovanie systému. Spôsobom pomoci je podpora existujúcej štruktúry.
3. **„Pomôž nám znášať našu situáciu“** dôvodom pomoci sú neodstrániteľné problémy. Spôsobom pomoci je stabilizácia systému pomocou cudzej štruktúry.
4. **“Pomôž nám odstrániť naše utrpenie“** dôvodom pomoci sú odstrániteľné problémy. Spôsob pomoci je prispieť k riešeniu (odstráneniu) problematického systému.

Ak klient pomoc nehľadá a neprichádza si pre ňu k sociálnemu pracovníkovi potom spoluprácu sociálneho pracovníka s klientom môžeme nazvať skôr starostlivosťou, opatrovaním, kontrolou, poručníctvom a podobne.

Ponúkanie pomoci by malo byť formou spolupráce, v ktorej sa stretávajú dvaja rovnocenní partneri => klient a sociálny pracovník.

V praxi v rámci profesionálneho konania sociálneho pracovníka môžeme rozlíšiť osem spôsobov práce s klientom.

Prvé štyri môžeme označiť ako **kontrolu**.

- objasňovanie
- presvedčovanie
- dozor
- opatrovanie

Tieto spôsoby práce na základe klientovej žiadosti sa môžu zmeniť na ponuku pomoci v hociktorom okamihu (ak ju sociálny pracovník dokáže zachytiť a počuť). Zvyšné štyri spôsoby práce priradíme k činnostiam vychádzajúcim z princípu pomoci:

- sprevádzanie
- vzdelávanie (návodý a poučenie)
- poradenstvo
- terapia

Sociálna starostlivosť a sociálna pomoc z pohľadu histórie

Sociálna starostlivosť a sociálna pomoc boli dva najčastejšie používané termíny v sociálnej práci, dnes strácajú na význame. Často sa v praxi zamieňajú i napriek tomu, že sa vzťahujú k presne vymedzeným situáciám.

Sociálna starostlivosť bola charakteristická tým že:

- sociálny pracovník má dominantné postavenie a rozhoduje o výbere foriem sociálnej starostlivosti, o miere a dĺžke poskytnutej sociálnej starostlivosti a podobne
- klient, ktorý starostlivosť prijíma je vnímaný ako ten, ktorý nedokáže, nevládze, nie je schopný hľadať riešenia vlastného problému. Klient je odkázaný na starostlivosť odborníka - sociálneho pracovníka, čiže je v pasívnej pozícii.

Sociálna starostlivosť bola činnosť, ktorá pomáhala uspokojovať spoločnosťou uznané tzv. objektívne sociálne potreby (udalosti) občanov.

Terminologické spojenie sociálna starostlivosť zdôrazňovala celospoločenský charakter starostlivosti. Na jej podporu existovali sociálne inštitúcie, organizácie alebo občianske združenia, ktoré vytvárali sociálnu sieť, prostredníctvom ktorej sa sociálna starostlivosť realizovala.

Na realizácii sociálnej starostlivosti sa podieľali/ dnes sociálnych služieb:

- štát, prostredníctvom štátnej správy a jej zariadení,
- obce a nimi zriadené sociálne inštitúcie,
- sociálna poisťovňa,
- úrad práce, sociálnych vecí a rodiny (ÚPSVaR)
- cirkevné alebo charitatívne inštitúcie a organizácie,
- občianske združenia,
- nadácie, spolky, ...

Sociálnu službu/zabezpečenie vo vnútri štátu môžeme chápať ako:

- **určitý dohľad či patronát štátu** nad osudmi svojich občanov, ak ide o vzťah štát - občan
- **formu občianskej solidarity**, ak ide o vzťah občan - občan.

V minulosti na základe troch krokov dochádzalo ku vzniku verejnej sociálnej starostlivosti: chudoba, sociálna pomoc a verejná sociálna starostlivosť.

Cieľom sociálnej služby je maximálny rozvoj celej osobnosti a to vedomým prispôsobením sa človeka jeho okoliu, alebo prispôsobením okolia osobitným požiadavkám a schopnostiam handicapovaného človeka.

Dnes sociálne služby Zákon NR SR č. 448/2008 Z.z.

Sociálna pomoc je aktívna spolupráca sociálneho pracovníka a klienta pri riešení problémových situácií v živote človeka, ktorú môžeme vymedziť pojmami:

- partnerská pomoc
- sprevádzanie
- napomáhanie

Včasná a adresná sociálna intervencia šetrí spoločnosti ekonomické prostriedky, ale aj v rámci poskytovania sociálnej prevencie zabraňuje vzniku sociálno-patologických javov v spoločnosti.

V teoretickej rovine sa oblasť sociálnej intervencie zameriava na hľadanie odpovedí otázok:

- **komu** má byť poskytnutá,
- **kedy** ju máme ponúknuť,
- **za akých podmienok** je potrebné ju poskytnúť,
- **prečo** máme poskytnúť,
- **ako** ponúkať voľba, druh, spôsob určitých postupov.

Sociálny pracovník

Sociálny pracovník je realizátorom úloh sociálnej práce a prostredníctvom vykonávaných činností:

- pomáha jednotlivcovi vytvárať rovnováhu medzi možnosťami požiadavkami sociálneho prostredia a vlastnými potrebami, ale aj schopnosťami,
- nabáda k správnym postojom k životu a vhodným spôsobom správania, učí jednotlivcov rozvíjať a zlepšovať schopnosť riešiť problémy,
- vychováva jednotlivcov k pocitu zodpovednosti za vlastnú sociálnu situáciu, prípadne situáciu vlastnej rodiny.

Medzinárodná federácia sociálnych pracovníkov stanovila podmienky na výkon profesie sociálna práca:

- sociálny pracovník má mať ukončené vysokoškolské vzdelanie 1. stupňa v odbore sociálna práca. (má ukončené magisterské vzdelanie čo je 2. stupeň alebo doktorandské 3. stupeň v odbore sociálna práca)
- má záujem o celoživotné - kontinuálne vzdelávanie,
- dosiahol vek pre začiatok výkonu praxe - dolná hranica je 21 rokov,
- spĺňa osobnostné požiadavky na sociálneho pracovníka ako sú napríklad: humánnosť, morálna bezúhonnosť, mlčanlivosť, dôveryhodnosť a pod.,
- disponuje požadovanou úrovňou všeobecných, odborných a špecializovaných vedomostí a sociálnych zručností.

Sociálny pracovník sa riadi na základe Etického kódexu sociálneho pracovníka.

Etický kódex je živým dokumentom, ktorý sa priebežne mení, dopĺňa a odpovedá na základné otázky:

- aký má byť sociálny pracovník,
- akými vlastnosťami má disponovať,
- čo z osobnostnej výbavy pokladáme za najdôležitejšie,
- aké úlohy na seba preberá.

Osobnosť sociálneho pracovníka

- Osobnosť sociálneho pracovníka je **prvým, základným a tým najdôležitejším** vkladom do vlastnej profesie
- Je integrujúcim prvkom rôznych spôsobov, foriem a prístupov práce s klientom, pričom každý z nich vyzdvihuje význam osobnosti pracovníka z profesionálneho i ľudského hľadiska
- „...osobnosť je úplný súhrn aktuálnych alebo potenciálnych vzorcov správania sa organizmu, ktoré sú determinované dedičnosťou a prostredím, vznikajú a rozvíjajú sa prostredníctvom funkcionálnej interakcie štyroch hlavných oblastí, do ktorých sú tieto vzorce správania organizované:
 - **kognitívna oblasť (inteligencia)**
 - **konatívna oblasť (charakter)**
 - **afektívna oblasť (temperament)**
 - **somatická oblasť (konštitúcia).“ (Eysenck – psychológ)**

Súhlasíme s J. Gaburom a J. Pružinskou, keď hovoria, že „*základným pracovným nástrojom sociálneho pracovníka je v prevažnej väčšine prípadov on sám*“

- Osobnostná výbava a životná skúsenosť sociálneho pracovníka priamo determinuje úspech alebo neúspech vzájomnej spolupráce s klientom
- V sociálnej práci sa profesionál angažuje celou svojou osobnosťou
- kongruencia, t.j. zhoda vonkajšieho prejavu s vnútorným prežívaním, inkongruentnosť môže na klienta pôsobiť falošne ako neotvorenosť, čo zároveň bráni klientovi správať sa otvorene a autenticky

Nie sú to len jeho teoretické poznatky, praktické skúsenosti a zručnosti, ale i jeho životný štýl, svetonázor, pozície a role, ktoré v spoločnosti zastáva a vo významnej miere aj prežívanie sociálneho pracovníka v kontakte s klientom, ktoré je zdrojom množstva pocitov, nápadov a predstáv

Význam osobnostných kvalít zdôrazňuje aj fakt, že v pomáhajúcom vzťahu sa pracovník pre klienta môže stať vzorom alebo modelom, ktorý stelesňuje pre neho dôležité charakteristiky

**"AK POMOŽEŠ JEDNÉMU
ČLOVEKU, POMOŽEŠ TÝM
CELÉMU SVETU"**

(Talmund)

**" NIE JE BOHATÝ TEN, KTO VEĽA
VLASTNÍ, ALE KTO VEĽA DÁVA"**

(Ján Pavol II.)









**ST. LADISLAUS STRATTMANN
HEALTH CLINIC**



**ST. ELIZABETH UNIVERSITY
BRATISLAVA - SLOVAK REPUBLIC**







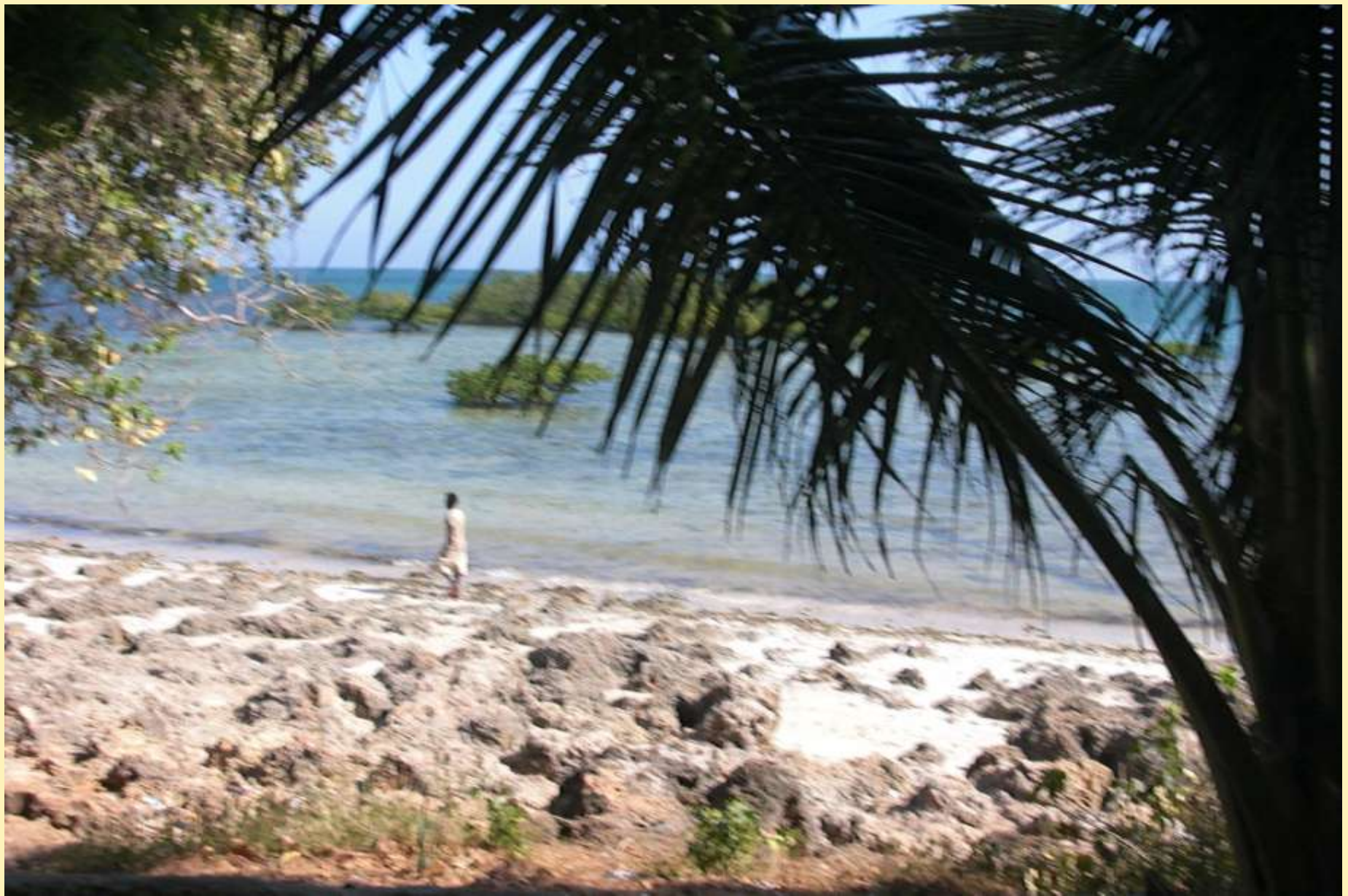
JAMBO KENYA
HAKUNA MATATA
0° EQUATOR
CROSSING

ALT. 9100
FT



0° EQUATOR
CROSSING





Profesionálna identita sociálneho pracovníka sa skladá z dvoch celkov a to:

- **osobnostnej výbavy**
- **profesionálnej výbavy:**

Osobnosť sociálneho pracovníka podľa Etického kódexu obsahuje nasledovné požiadavky na sociálneho pracovníka:

- spravodlivosť
- zodpovednosť
- morálna bezúhonnosť
- dôveryhodnosť
- slušnosť a úcta
- zdvorilosť
- rešpektovanie súkromia a podobne.

Najviac zdôrazňované požiadavky na osobnosť sociálneho pracovníka sú morálna bezúhonnosť, humánnosť a zrelá osobnosť.

Ideálna predstava sociálneho pracovníka je charakteristická **komplexnou osobnostnou výbavou**.

Žiaden človek nie je ideálny a nedisponuje stopercentným osobnostným potenciálom, ale dá sa tomu priblížiť.

Z podstaty sociálnej práce vyplýva, aby sociálny pracovník je **humánny** čo znamená, že má záujem o ľudí, o ich individuálne osudy a problémy, a že sociálny pracovník chce pomáhať.

Medzi vlastnosti osobnostnej výbavy sociálneho pracovníka patria:

➤ **iniciatíva**

➤ **dynamika**

Iniciatíva je dôležitá v preventívnej sociálnej práci pri vyhľadávaní osôb, ktoré potrebujú pomoc sociálneho pracovníka. Súčasťou osobnostnej výbavy sociálneho pracovníka je i **zásadovosť a morálna integrita**. Zásadovosť je založená na predpoklade, že sociálny pracovník akceptuje všeobecné zásady ako je napr.:

- zásada rovnosti klientov
- zásada poskytovania včasnej pomoci
- zásada sociálnej solidarity
- požiadavka diskretnosti a iné.

Predpokladá sa, že sociálny pracovník sa stotožnil so všeobecnými ľudskými hodnotami, ktorými sú:

- ľudský život
- sloboda
- rovnosť
- rodina a iné, ale je pripravený i tieto hodnoty chrániť.

Morálna bezúhonnosť sociálneho pracovníka je nielen prestížnou záležitosťou profesionálnych zväzov, ale aj legislatívnou požiadavkou, ktorá sa viaže na výkon tejto profesie.

Sociálna orientácia, sociálne cítenie či sociálne konanie sú tri rôzne aspekty jednej skutočnosti, ktorou sa orientuje sociálny pracovník na problémy iných.

Sociálny pracovník na základe osobnej voľby pracuje s ľuďmi a pre ľudí, s cieľom poskytnúť im pomoc na profesionálnej úrovni.

Sociálne cítenie nie je v žiadnom prípade súcit!

Empatia umožňuje sociálnemu pracovníkovi voliť optimálnu formu komunikácie s klientom a optimálnu formu pomoci.

Ak má byť pomoc účinná potom musí byť:

- včasná a adresná
- musí odrážať individuálne potreby klienta
- musí odrážať optimálnu mieru pomoci

Špecifický význam pre prax sociálnej práce má požiadavka na **životný optimizmus a zmysel pre humor**, tieto pomáhajú sociálnemu pracovníkovi zvládať každodennú rutinu.

Profesionálne kompetencie sociálneho pracovníka.

Pojem kompetencia obsahuje dve roviny.

Prvá rovina je zastúpená **informovaným vzdelávaním** a druhá rovina je **skúsenosť** (získaná prostredníctvom praxe).

K profesionálnym kompetenciám môžeme zaradiť **schopnosť sebainštrumentalizácie**, čiže schopnosť využívať sám seba ako pracovný nástroj - inštrument, svojimi schopnosťami, vedomosťami, zručnosťami narábať tak, aby ich sociálny pracovník využil v prospech klienta.

Ďalšou požadovanou profesionálnou zručnosťou je **schopnosť komunikovať a kooperovať**. Veľmi dôležitá je schopnosť synchronizácie verbálnej a non verbálnej stránky komunikácie.

Profesionálnou kompetenciou je tiež vedieť **iniciovať klienta k spolupráci**.

Sociálny pracovník sa vie v probléme zorientovať a dokáže plánovať potrebné riešenia v spolupráci s klientom, kde plán práce je cestou k dosiahnutiu stanovených cieľov.

Asi najdôraznejšou profesionálnou schopnosťou sociálneho pracovníka je **podporovať klienta a viesť ho k samostatnosti**.

Súčasťou profesionálnych kompetencií je aj zasahovať a poskytovať služby. Predpokladom pre dosiahnutie kompetentného konania je dobré ovládanie nástrojov, metód a techník sociálnej práce a potom hovoríme o **nástrojovej kompetencii**.

Profesionálnu kompetenciu sociálny pracovník dosiahne až vtedy, keď dokáže spájať nástrojovú, sociálnu a reflexívnu kompetenciu.

Základom na dosiahnutie a udržanie kompetencií sociálneho pracovníka je aktívna orientácia na vlastný **odborný rast**. Svojou prácou prispieva k rozvoju sociálnej práce.

Sociálny pracovník potrebuje disponovať celým komplexom požadovaných

- teoretických poznatkov
- praktických zručností
- osobnostných vlastností

Dôležité je orientovať sociálneho pracovníka na celoživotný proces pozitívneho prístupu k rozvoju vlastnej osobnosti vo všetkých jej sférach.

Sociálny pracovník má vedieť využiť svoje vlastné zážitky, skúsenosti a poznatky v prospech klienta.

Súčasťou kontaktu s klientom nemá byť len výmena informácií, ale aj pozitívny prístup, ktorý začína úprimným privítaním, empatickým počúvaním, povzbudzovaním a dodávaním nádeje, ale ak si to situácia vyžaduje aj kritické zhodnotenie klientovho správania.

Umenie správne kritiku dávať, ale i prijímať je jednou z najdôležitejších úloh, na ktoré by sa mala sociálna práca orientovať.

Sociálny klient

Klient je vo všeobecnosti osoba, ktorá vyhľadá odborníka a žiada o odbornú pomoc.

V sociálnej práci je klientom ten, kto sa ocitol v preňho neriešiteľnej situácii a prichádza požiadať sociálneho pracovníka o niektorú z foriem pomoci.

Pre prichádzajúceho klienta je charakteristické:

- negatívne hodnotenie problémovej situácie,
- momentálna neschopnosť nájsť riešenie svojho problému,
- aktívny prístup orientovaný na hľadanie riešenia a
- dobrovoľná spolupráca so sociálnym pracovníkom.

V sociálnej práci je sociálny klient nie iba jednotlivец, ale i pomenovanie skupinových klientov medzi ktorých zaradujeme:

- **rodinu**, ktorá sa stáva „klientom“ vtedy, keď jej reálne sociálne problémy presahujú možnosti riešenia v rámci rodinnej interakcie a patria do kompetencie sociálneho pracovníka,
- **skupinu**, ktorá je spojená spoločným sociálnym problémom a tiež snahou o jeho riešenie za pomoci sociálneho pracovníka,
- **komunitu**, ktorej členovia sa spojili v snahe odstrániť sociálny problém,
- **spoločnosť**, keď je v krajine vysoká miera nezamestnanosti, nárast chudoby, či iných sociálno-patologických javov v takej miere, že tieto ohrozujú morálne fungovanie spoločnosti.

Typológia klientov, čiže rozvrstvenie klientov do určitých skupín, členovia ktorých majú spoločné niektoré znaky. Význam poznania klientskej typológie spočíva v uľahčení správneho spôsobu komunikácie sociálneho pracovníka s určitým typom klienta.

- typológia na základe aktivity klienta,
- typológia na základe veku klienta,
- typológia na základe správania sa klienta,
- typológia na základe problémovej situácie a podobne.

Typológia na základe aktivity klienta:

- **Dobrovoľný klient** - vyhľadá sociálneho pracovníka na základe vlastnej iniciatívy, je rozhodnutý spolupracovať na zmene svojej problémovej situácie. Sociálny pracovník podporuje klienta a vedie klienta k aktívnemu a samostatnému hľadaniu vlastného riešenia jeho sociálneho problému.
- **Klient odberateľ** sociálnej pomoci. Takýto klient si je vedomý svojej sociálnej problémovej situácie, ale prichádza s cieľom, aby získal niektorú službu, dávku, alebo inú formu pomoci. Nechce svoju situáciu riešiť, ale len dosiahnuť legislatívne stanovenú formu pomoci - hovorí sa, že zneužíva sociálny systém. Sociálny pracovník by sa mal usilovať o zmenu postoja klienta z pasívneho konzumenta sociálneho systému na spolupracujúceho klienta.
- **Nedobrovoľný klient** - neprichádza za sociálnym pracovníkom z vlastnej vôle, ale na základe rozhodnutia tretej osoby, alebo inej inštitúcie na základe príkazu napríklad: evidovaní nezamestnaní na ÚPSVaR.

Skutočným dôvodom nie je hľadanie pomoci, ale strach z dôsledkov, ktoré by boli spojené s porušovaním povinnosti spolupracovať so sociálnym pracovníkom.

Typológia na základe veku klienta: je najstaršou typológiou, ktorá sa opiera o poznatky vývinovej a sociálnej psychológie. K základným klientskym typom v tomto delení patria:

- **detský klient**, dieťa do 15 rokov - nespôsobilosť klienta na právne úkony,
- **mládež** - od 15 do 20 rokov - najrizikovejšia klientská skupina,
- **dospelý klient** v produktívnom veku - najlepší klient na spoluprácu,
- **klient vo vyššom veku**, teda starší človek - senior. Je potrebné venovať primeranú pozornosť komunikácii pre poruchy sluchu, ťažšiu koncentráciu na rozhovor, akútnosť situácie, ...

Typológia na základe správania klienta:

Podľa správania (čo je momentálny psychický stav a osobné prežívanie) klientov hovoríme o nasledovných klientskych typoch:

- **spolupracujúci** = dobrovoľný klient,
- **nespolupracujúci** = nedobrovoľný klient,
- **rizikový klient**, je takým klientom, kde je možné očakávať nešpecifické riziko. Hlavnou zásadou je úsilie o minimalizáciu rizika a príprava sociálneho pracovníka na možnosť vzniku rizika,

- **mlčanlivý klient** - nekomunikuje, alebo obtiažne nadväzuje kontakt z dôvodu rečovej poruchy, slabej slovnej zásoby, nízkej sebadôvery, negatívnych zážitkov a preto je veľmi dôležitá technika "topenia ľadov" medzi sociálnym pracovníkom a mlčanlivým klientom,
- **klient v odpore** - odmieta spoluprácu so sociálnym pracovníkom, svojím správaním odmieta - neguje túto spoluprácu z dôvodu napríklad straty blízkej osoby, závažného ochorenia, nespravodlivého odsúdenia a podobne,
- **manipulatívny klient**, nemá záujem o spoluprácu so sociálnym pracovníkom, ale usiluje sa o získanie určitých výhod aj prostredníctvom nepravdivých tvrdení, ktoré majú sociálneho pracovníka zdiskreditovať. Pri práci s takýmto typom klienta je potrebné mať svedka - kolegu ,
- **agresívny klient**, má agresívne správanie - verbálne alebo fyzické. Verbálna agresivita sa prejavuje slovnými útoky, nadávkami a vyhrážkami. Práca s takýmto klientom je veľmi náročná a vyžaduje osobnú odvahu a dobrú odbornú prípravu k riešeniu sociálnych konfliktov a situácii zo strany sociálneho pracovníka,
- **apatický klient** je taký, ktorý na základe pretrvávajúceho svojho problému rezignoval na hľadanie možnosti riešenia a spoluprácu so sociálnym pracovníkom. Pri komunikácii so sociálnym pracovníkom súhlasí s navrhovaným riešením, ale nie je schopný vykonať jeho realizáciu.

Typológia na základe problémovej situácie klienta:

- klient bezdomovec
- závislý klient,
- psychiatrický klient (depresívny, suicidálny, ...)
- klient páchajúci trestnú činnosť.

V praxi (Strieženec) je nevyhnutné akceptovať jedinečnosť klienta, ktorý je predovšetkým neopakovateľným svojou ľudskou individualitou a to aj v prípade, že klientom je rodina alebo skupina.

Sociálny klient je človek, ktorý sa nachádza v obtiažnej situácii, ktorú aj spoločnosť označuje za sociálne problémovú a preto má každý právo na stanovenú mieru pomoci. Zároveň je to človek, ktorý hľadá pomoc.

Vzt'ah sociálneho pracovníka s jeho klientom

V sociálnej práci sa stretávame so systémom, ktorý tvoria tri činitele: sociálny pracovník klient a jeho okolie (prostredie).

Sociálny pracovník je odborník - profesionál na profesionálnej úrovni, ktorý sa zaoberá pomocou a pomáhaním.

Svojou činnosťou pomáha zlepšovať sociálnu funkčnosť svojich klientov, prispieva k rozvoju potencionálu klientov a tak minimalizuje sociálne riziká.

Spôsob, akým je uskutočnená interakcia (vzt'ah) medzi sociálnym pracovníkom a klientom má zásadný význam pre riešenie sociálneho problému klienta.

Dôležité je, aby medzi oboma vznikol pozitívny **profesionálny vzt'ah** - pre dôveru klienta, ale aby boli zároveň dodržané určité hranice medzi oboma.

Dôležité je taktiež či sociálny pracovník svojho klienta **riadi** (direktívny prístup) alebo **podporuje** (nedirektívny prístup).

Oba prístupy majú svoje výhody aj nevýhody, pričom v konkrétnej situácii je treba zohľadňovať viaceré okolnosti:

- ak chceme dosiahnuť trvalú kvalitatívnu zmenu volíme podporu,
- direktívny prístup volíme, ak hrozí nebezpečenstvo z omeškania, ak je klient v akútnej kríze a potrebuje vedenie, a ak klient má nízku inteligenciu, že nie je vhodné vedenie klienta.

Z hľadiska potrieb klienta sociálna práca za optimálny pokladá **partnerský vzťah**, ktorého vonkajšími znakmi sú:

- formálnosť,
- trvanie v čase na to vymedzenom,
- realizácia prostredníctvom niekoľkých stretnutí (podľa potreby klienta),
- ukončenie vzťahu po splnení cieľa, prípadne po vymiznutí potreby.

Vnútorne znaky partnerského vzťahu sú:

- ***zachovanie podstaty vzťahu*** (sociálny pracovník je usmerňujúci, pomáhajúci a klient pomoc očakáva a prijíma),
- ***rovnosť - partnerstvo*** (vedenie klienta k sebpomoci, rešpektovanie klienta ako jedinečnú osobnosť, komplexný prístup ku klientovi a rešpektovanie všetkých práv klienta).

Sociálny pracovník si klientov nevyberá, jeho úlohou je pomôcť každému, kto pomoc potrebuje.

Často môže dôjsť k bariéram medzi sociálnym pracovníkom a klientom, ktoré sú ovplyvnené najmä: individuálnou životnou situáciou klienta a súčasnou osobnou históriou sociálneho pracovníka.

Vzťah sociálneho pracovníka k jeho klientovi podmieňuje aj jeho súčasná situácia, jeho emócie, fyzický a psychický stav, aktuálne problémy, ktoré môžu byť podobné klientovým.

Hranice medzi pomáhajúcim a klientom

Je dôležité, aby si sociálny pracovník zachoval hranice medzi sebou ako individualitou a klientom. Je nutné, aby vedel vysloviť výhrady voči neúmerným požiadavkám svojho klienta, čím zabráni zneužívaniu zo strany klienta. Voči manipulácii so môže sociálny pracovník chrániť asertívitou.

Nadmernou pomocou zo strany sociálneho pracovníka porušujeme hranice a to tým, že sa snažíme robiť všetko za klienta.

Obetovanie sa pre klientov - sociálny pracovník sa správa ku klientovi ako k osobe neschopnej vlastnej autonómie, osobne závislej na starostlivosti sociálneho pracovníka. Nadmerná starostlivosť môže klienta oslabiť, udržiavať ho nesamostatným, či ho invalidizovať.

Hlavným problémom porušovania hraníc je **splývanie**, keď sociálny pracovník začne problémy svojho klienta považovať za vlastné.

Často to býva založené na súcite, a preto je dôležité rozlišovať medzi empatiou a súcitom.

Pri empatii si dokážeme predstaviť, precítiť čo klient prežíva, ale zostávame sami sebou.

Pri súcite, (ktorý odmietame v SP) sa s klientom stotožníme. Opačným problémom je **nepriepustnosť hraníc**, ktorý sa môže vyskytnúť u sociálneho pracovníka no častejšie zo strany klienta. Prejavuje sa silným odstupom a chladným prístupom, ale v skutočnosti ide iba o snahu zakryť vlastnú citlivosť a zraniteľnosť.

Nevhodný prístup zo strany sociálneho pracovníka vytvára pôdu pre nevhodnú formu pomoci klientovi.

Cieľom spolupráce klienta a sociálneho pracovníka je rozvoj **sociálnych kompetencií klienta**.

Často samotné klientove okolie vytvára bariéry, ktoré negatívne ovplyvňujú vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom.

Medzi najčastejšie bariéry okolia bývajú zaradené:

1. nesúhlas členov rodiny o pomoc mimo rámec rodiny,
2. úplné odmietanie vstupu profesionálov do riešenia súkromných problémov,
3. podceňovanie toho, kto manifestuje potrebu pomoci,
4. neochota členov rodiny zapojiť sa do spolupráce s klientom alebo sociálnym pracovníkom pri riešení sociálneho problému,
5. nevyhovujúce pracovné hodiny inštitúcie, ktorá poskytuje služby a podobne.

Sociálna diagnóza

Diagnóza je termín, ktorý si sociálna práca vypožičala z medicínskej terminológie a vyjadruje pomenovanie choroby prostredníctvom jej symptómov.

Sociálna diagnóza je výsledok špecifickej činnosti sociálneho pracovníka, ktorý je zameraný na odhalenie príčin vzniku, vzájomných súvislostí a charakteristiky sociálneho problému klienta.

Do terminológie sociálnej práce u nás pojmy sociálna diagnóza a sociálna diagnostika zaviedla Marie Krakešová - Došková, ktorá bola pod silným vplyvom Mary Richmondovej.

Richmondovej práca: Sociál Diagnosis prvý krát vyšla v tlači 1917 a výrazným spôsobom ovplyvnila rozvoj metód sociálnej práce v USA ale aj v Európe na dlhé obdobie.

Krakešová - Došková pokladala za potrebné v procese stanovenia sociálnej diagnózy venovať pozornosť nasledovným otázkam:

- *Ako vznikol sociálny problém?*
- *Ako a prečo sa vyvinul?*
- *Aké predchádzajúce okolnosti mali vplyv na vznik problému?*

Do sociálnej diagnózy je zahrnutý vývojový proces a životná história klienta.

V rámci sociálnej práce je potrebný komplexný prístup sociálneho pracovníka k sociálnej diagnostike, ktorý predpokladá, že bude venovať pozornosť nasledovným okruhom:

- *osobnosti klienta,*
- *jeho správaniu z hľadiska psychológie*
- *vzt'ahu klienta k jeho vlastnému sociálnemu prostrediu a situácii, v ktorej sa klient nachádza.*

Sociálna diagnostika je ucelený systém metód a postupov zameraných na získavanie a vyhodnocovanie informácií o klientovi s cieľom odhaliť príčiny, pre ktoré sa ocitol v sociálnej kolízii, ako aj faktory, ktoré spôsobili, že túto sociálnu kolíziu klient nevie riešiť samostatne s využitím vlastných zdrojov.

Súčasťou diagnostikovania je aj odhalenie klientového očakávania pri riešení sociálneho problému.

Tieto poznatky sociálny pracovník využíva pri stanovení cieľov a plánu sociálnej intervencie. Sociálna diagnostika je zameraná na osobnosť klienta v jeho bio-psycho-sociálnej jednote a jeho sociálne prostredie, ktorého je súčasťou.

Sociálna diagnóza sa formuje od prvého kontaktu s klientom.

Sociálna diagnostika je prítomná počas celého kontaktu sociálneho pracovníka s klientom. Každá nová situácia (úspešná či neúspešná) dopĺňa informácie o klientovi - čiže dopĺňa jeho diagnózu.

Hlavným cieľom sociálnej diagnostiky nie je jej produkt - sociálna diagnóza, ktorá pôsobí ako „triedič“ klientov do určitých skupín napr.: alkoholik, nezamestnaný, bezdomovec, ... ale vlastné stanovenie adekvátnych foriem pomoci klientovi ako aj miery tejto pomoci, ktorá má byť poskytnutá.

Často sa domnievame, že sociálna diagnostika a sociálna diagnóza sa používa pri práci s jedným klientom, ale rovnako túto metódu používame i u skupinových klientov => rodina, skupina, komunita, spoločnosť.

Vždy je potrebné stanoviť pri riešení sociálnych problémov, príčiny vzniku a vzájomných súvislostí problémov.

Sociálny problém

Sociálny problém je situácia, ktorú vníma ten, kto sa v nej ocitol ako obtiažnu, ťažko zvládnuteľnú až neriešiteľnú. Vzniká vtedy, keď jednotlivec, skupina, rodina alebo komunita nemôže realizovať spoločnosťou akceptované potreby (bývanie, stravovanie, vzdelávanie, zamestnanie,...).

Sociálny problém je chápaný ako spoločensky uznaná, alebo spoločnosťou vnímaná zát'ážová situácia, ktorú konkrétna spoločnosť označuje za obtiažnu, nežiadúcu.

Spoločnosť si uvedomuje, že sociálny problém si vyžaduje korektívne vyrovnávacie opatrenia, ktoré by mali byť vykonané danou spoločnosťou. Sociálny problém odráža aj vnútorný stav spoločnosti.

Sociálna práca je vo svojej podstate spoločenskou odpoveďou na sociálne problémy v spoločnosti.

Sociálna práca sociálny problém definuje a teoreticky sa o sociálny problém i zaujíma. Zároveň aj naznačuje ako ho riešiť, volí určité stratégie a inštitúcie, ktoré budú konkrétne sociálne opatrenia realizovať.

Status sociálneho problému je daný nutnosťou riešenia, obvyčajne prostriedkami vonkajšieho inštitucionálneho zásahu (výchovného, politického, hygienického, zdravotníckeho a iného).

Hranice medzi normálnou situáciou a sociálnym problémom závisia od rozvoja spoločnosti, sociálnych noriem a legislatívy v danej spoločnosti.

Ak je sociálnemu pracovníkovi prezentovaná určitá situácia ako sociálny problém, je povinný ho akceptovať, ale následne preverí všetky sociálne podmienky a overí stanoviská hodnotení jednotlivých odborníkov, aby nedošlo k traumatizovaniu klienta (jednotlivca, rodiny, skupiny, komunity).

Sociálny konflikt je nesúlada, nezhoda, rozpor, stretnutie až zrážka medzi dvoma aktérmi (jednotlivec - jednotlivec alebo jednotlivec - prostredie).

Na sociálny konflikt z pohľadu sociálnej práce môžeme pozerat' ako na určité „protirečenia“, ktoré vznikajú medzi dvoma alebo viacerými sociálnymi subjektami.

Sú to vzťahy, ktoré majú rozpor v cieľoch.

Konflikt je namierený vždy proti cieľom, hodnotám niekoho alebo niečoho.

Najtypickejším príkladom pre oblasť sociálnej práce je tzv. generačný konflikt, ktorý vychádza z odlišnej hodnotovej orientácie určitých generácií, ktoré žijú v úzkych rodinných vzťahoch napríklad babka - vnučka.

Úlohou sociálnej práce a tým i sociálneho pracovníka je hľadat' príčiny vzniku stretov, odhaľovat' možnosti ich riešenia, vypracovávat' metódy práce s jednotlivcom, rodinou, skupinou, komunitou, ktoré budú viesť k spoločnému konsenzu.

Sociálna opora

Sociálnou oporou rozumieme pomoc, ktorú klientovi (jednotlivcovi, rodine, skupine či komunite) poskytujú iní aktéri - sociálni pracovníci.

Môžeme ju charakterizovať vo všeobecnosti, ako aktívnu podporu a spoluúčasť pri riešení zát'ážovej situácie.

Hlavným cieľom sociálnej opory je uľahčenie zvládania (prežívania) konkrétnej nepriaznivej situácie.

V Slovenskej literatúre sa môžeme stretnúť popri termínu sociálna opora aj s terminologickým spojením sociálna podpora.

Sociálna podpora ako v teoretickej, tak i v praktickej rovine sa spája s finančnou podporou napr.: dávky soc. pomoci, príspevkov na kompenzáciu, sociálna pôžička a iné - **ide o finančnú ekonomickú podporu.**

Sociálna opora je vnímaná ako morálna podpora okolia, alebo ako forma nemateriálnej pomoci.

K podporným zdrojom patria predovšetkým rodina, príbuzní, priatelia, známi, ale tiež profesionáli z pomáhajúcich profesii (sociálny pracovník, lekár, psychológ, ...)

K zdrojom sociálnej opory patria:

- **prirodzené zdroje**, ktoré tvoria najbližší príbuzní (rodičia, manžel/ka, súrodenci, deti,...)
- **komunitné zdroje** - inštitúcie, združenia, hnutia, mimovládne organizácie, štátne organizácie, ...

V závislosti od typu poskytovanej opory môžeme hovoriť o:

- **emočnej sociálnej opore** - ide o citovú podporu klienta, ktorá je založená na empatii alebo povzbudzovaní,
- **informačnej opore** - základom je poskytovanie informácií, poradenstvo,
- **inštitucionálnej alebo vecnej sociálnej opore** - materiálna pomoc.

Sociálna opora funguje v dvoch líniách:

1. **priama podpora klienta** pri riešení zát'ážovej situácie alebo sociálneho problému.
2. **posilnenie schopnosti zvládať zát'ážové situácie v budúcnosti**, prostredníctvom učenia.

Vo vzťahu k sociálnej opore je treba zodpovedne zvážiť nielen jej správne načasovanie, ale tiež potrebnú mieru sociálnej opory. Príliš nízka miera sociálnej opory, ale i prehnane vysoká miera, môžu viesť paradoxne k zníženiu schopnosti zvládať problémové situácie.

Sociálna sieť

Pri bežnej, každodennej činnosti sa jednotlivci stávajú členmi konkrétnych skupín. Počas dňa sa pohybujú minimálne v dvoch odlišných skupinách napr.: rodina - škola, rodina - zamestnanie,

Vstupovaním do jednotlivých skupín si vytvára jednotlivec tzv. **osobnú sieť**.

Najčastejšie v osobnej sieti bývajú príbuzní: rodina (rodičia, súrodenci, starí rodičia), priatelia, pracovné vzťahy (spolužiaci, kolegovia, nadriadení, podriadení), odborníci (všetci, na ktorých sa ako odborníkov obraciame - učitelia, lekári, sociálni pracovníci,...) Dôležitou je nielen hustota siete, ale aj jej kvalita, či vzťahy, ktoré pôsobia v sieti.

Kvalitná sociálna sieť je dôležitá najmä u rizikových skupín - deti, mládež, zdravotne postihnutí, spoločensky neprispôsobiví. Sociálna sieť je určená každému, kto ju potrebuje.

Popri osobnej sieti založenej na neformálnych vzťahoch, existuje aj **formálna sociálna sieť** resp. system sociálnych sietí, ktorý je tvorený :

- inštitúciami
- nadáciami
- organizáciami
- občianskymi združeniami, ktoré pôsobia v sociálnej sfére, a v určitej lokalite.

Preto môžeme hovoriť o lokálnej, komunitnej alebo verejnej sociálnej sieti.

Podľa druhu poskytovaných služieb môžeme hovoriť o:

- poradenskej,
- ubytovacej,
- sociálnej sieti prvého kontaktu,
- telefónnej sieti a iné.

Predpokladom pre tvorbu sietí je: kvalitná a fungujúca legislatíva, ktorá umožňuje vytváranie rozličných foriem sociálnych služieb,

- dobrá lokálna informačná politika,
- vhodná sociálna politika štátu,
- existencia dostatočného množstva finančných zdrojov,
- dostatok odborne pripravených profesionálov,
- klientela, ktorá využíva sociálnu sieť, a ktorej sú jej služby určené.

Sociálna sieť je jednou z najschodnejších ciest riešenia sociálnych problémov.

Do štátom tvorenej sociálnej siete patria:

- úrady práce sociálnych vecí a rodiny,
- sociálne poisťovne,
- zariadenia sociálnych služieb a pod.

Najlepšie fungujúce sú však komunitné sociálne siete, ktoré sú určené a budované pre lokálne potreby, konkrétne sociálne prostredie s dobrou znalosťou problémov a miestnych podmienok danej komunity.

Takáto sieť je:

- adresná,
- dostupná,
- akceptovaná,
- stabilná,
- flexibilná
- a známa.

Komunitou vytvárané siete vznikajú vtedy, keď je potrebné riešiť problém danej komunity,

- sú zastúpené ľuďmi, ktorí sú v komunite známi a majú dôveru pre svoju profesionatitu,
- služby sa môžu prispôbiť, transformovať alebo zrušiť podľa typu daného problému,
- sú budované v mieste bydliska

Súčasťou lokálnej siete sú aj inštitúcie a organizácie zriadené štátom, pretože sa v danej lokalite nachádzajú.

Neštátne subjekty vznikajú ako dôsledok chýbajúcich služieb zriadených štátom.

Sociálna intervencia

Termín sociálna intervencia sa používa na označenie zámerného zasahovania do spôsobov konania jednotlivcov, rodín, skupín či inštitúcií, do ich životných a pracovných podmienok, do štruktúry vzťahov a pod.

Sociálna intervencia je jediná účinná forma pomoci pri riešení sociálnych problémov, zvládání spoločenských kríz, ktoré sú spojené s absenciou finančných, inštitucionálnych či právnych zdrojov pomoci.

Úspešnosť intervencie je závislá od odbornej pripravenosti a fundovanosti sociálnych pracovníkov - realizátorov intervencií. V súčasnosti je intervencia viazaná na klienta - jednotlivca, rodinu, skupinu či komunitu - ako objekt sociálnej práce.

Pri poskytovaní intervencie je vždy nutné:

- rešpektovať právo klienta na určenie hraníc intervencie, vrátane práva na odmietnutie pomoci,
- musí byť realizovaná transparentným a pre klienta zrozumiteľným spôsobom,
- rešpektovať právo klienta nahliadnuť do jeho spisu,
- usilovať o dodržanie princípu dobrovoľnosti a súhlasu klienta s intervenciou,
- poskytnúť dostatočný priestor klientovi na prevzatie vlastnej zodpovednosti, rozhodovania a riešenia vlastnej situácie.

V súvislosti so sociálnou intervenciou je potrebné využívať sociálnu oporu a sociálnu sieť.

V praktickej sociálnej práci sociálny pracovník môže použiť sociálnu intervenciu buď ako bežnú metódu alebo krízovú intervenciu, ktorá vyžaduje okamžitý zásah pri život ohrozujúcich situáciách.

Sociálna intervencia je vlastné jadro sociálnej práce s klientom - sociálna terapia.

Bežná intervencia je určená klientovi, ktorého problém umožňuje postupné, pokojné riešenie na základe vopred vypracovaného plánu.

Má agogické pozadie, ktoré spočíva:

- vo vedení klienta k svojpomoci,
- v obnovení dôvery klienta vo vlastné schopnosti,
- vedení klienta k pomoci iným a podobne.

Počas práce sociálneho pracovníka v etape intervencie je potrebné dodržiavať zásady intervencie.

Prostredie sociálnej práce

Sociálne prostredie je priestor, v ktorom pôsobí sociálny pracovník.

Pomocou prostredia sa charakterizuje správanie subjektu v určitej konkrétnej sociálnej situácie (tu a teraz).

Je súhrn aktuálnych činností jeho aktivity.

Súbor činiteľov, ktoré určujú konkrétne prostredie sociálnej práce je potrebné rozšíriť nasledovne:

- štruktúra subjektov v praxi sociálnej práce,
- sociálna politika krajiny,
- sociálna legislatíva,
- vnímanie sociálneho klienta,
- roly a pozície sociálneho pracovníka,
- formy a druhy realizovanej sociálnej práce.

Sociálna práca v praktickej rovine je určovaná podľa odberateľskej klientely, pre ktorých je určená.

V slovenskej praxi ku klasickému prostrediu sociálnej práce zaradujeme:

- sociálna práca kuratívna,
- sociálna práca terapeutická,
- sociálna práca poradenská,
- sociálna práca preventívna,
- sociálna práca rehabilitačná,
- sociálna práca resocializačná,
- sociálna práca edukačná a podobne.

Pestrosť sociálnych problémov, ktorá je načrtnutá poukazuje na nutnosť sociálnej práce disponovať širokým komplexnom metodických postupov a schopnosťou sociálnych pracovníkov jednotlivé postupy vhodne kombinovať.

Tradične je do prostredia sociálnej práce zarad'ovaná:

- chudoba,
- nezamestnanosť,
- choroba,
- deviácie,
- imigrácia,
- deklasovanie (vyradený zo spoločnosti),
- sociálne a kultúrne konflikty.

Spoločným menovateľom bola orientácia na uspokojovanie individuálnych potrieb jednotlivcov, rodín alebo malých spoločenstiev.

Vybrané prostredie sociálnej práce - znalosť pracovného prostredia sociálnej práce patrí k základnému teoretickému vybaveniu sociálneho pracovníka, ktoré získava študent počas štúdia sociálnej práce:

- sociálna patológia,
- sociálna práca s občanmi vyššieho veku,
- sociálna práca kuratívna,
- sociálna práca so zdravotne postihnutými,
- sociálna práca v zdravotníctve,
- sociálna práca s rodinou a pod.,
- ale i prostredníctvom praxe priamo v jednotlivých prostrediach sociálnej práce.

Chudoba

Chudoba sa spája v praxi aj so sociálnym vylúčením. Je definovaná ako stav, kedy jednotlivec alebo rodina či skupina ľudí plne neparticipuje na ekonomickom a sociálnom živote v spoločnosti alebo ak im prístup k príjmu a ostatným zdrojom neumožňuje dosiahnuť životný štandard, ktorý je v spoločnosti.

Chudoba znižuje celkovú kvalitu života jednotlivcov, ale i spoločnosti a venuje sa jej pozornosť už vyše tisíc rokov.

Nárast prosperujúcich svetových spoločností sa paradoxne nedeje bez nárastu **absolútnej chudoby** v iných krajinách, alebo **relatívnej chudoby** vo vnútri ekonomicky prosperujúcich krajín.

Vo februári 2010 vydala EÚ info: 85 mil. ľudí v EÚ žije pod hranicou chudoby z toho 19 mil. detí s tým, že v roku 2020 by malo byť 65 mil chudobných.

ROK 2013 = 116 mil chudobných v 27 krajinách EÚ.

Na Slovensku je asi 30 % ľudí žijúcich v chudobe - ide o veľmi hrubý odhad, pretože chýba validný výskum o miere chudoby v spoločnosti. Dnes v SR 13,3% ľudí žijúcich pod hranicou chudoby. Najviac v prešovskom regióne.

Nielen u nás ale v celom svete je v dnešnej dobe veľká nerovnosť. Na druhom konci tejto nerovnosti je CHUDOBA

- ekonomická - strata príjmu
- nezamestnanosť
- ohrozenie samotnej ľudskej dôstojnosti až rasovej príslušnosti a náboženského vierovyznania
- sociálna exklúzia ako strata prístupu k inštitúciám, k službám, vzdelaniu či bývaniu ale aj finančným zdrojom
- sociálne zlyhanie (napr. na trhu práce) alebo sociálneho štátu a jeho inštitúcií, ktoré majú za úlohu sociálnu integráciu a v neposlednom rade aj rodiny.

„Chudoba je jediné bremeno, ktoré je tým ťažšie, čím dlhšie ho nosíme.“
Jean Giono

- Svetová banka a OSN vníma chudobu ako stav, kedy musí človeku denne vystačiť menej než 1,25 dolára
- Chudoba je legitímnou súčasťou modernej spoločnosti (neustále zmeny technického, ekonomického, či sociálneho charakteru, vyvolávajú u človeka neistotu, ktorá v ňom každým dňom narastá spolu so strachom a úzkosťou)
- Koncept chudoby v dnešnej spoločnosti. Friedmann in Mareš hovorí, že existujú minimálne štyri diškurzy chudoby
 - byrokratický, ktorý určuje hranicu chudoby prostredníctvom priamych a nepriamych kritérií, vymedzenie tejto hranice určuje počet chudobných,
 - moralistický, ktorý vyjadruje vzťah chudobných k vlastnej chudobe, sem patria hľadájúci, pracujúci, chudobní, dobrovoľne chudobní,
 - akademický, chápe chudobu ako dôsledok spoločenských mechanizmov a je charakteristický pojmami ako sú marginalizácia, vylúčenie, vykorisťovanie,
 - diškurz samotných chudobných je predovšetkým o vlastnej bezmocnosti a spôsoboch, ako ju prekonať

Krebs (2010) definuje

- subjektívny koncept – založený na hodnotení vlastnej životnej situácie jednotlivcom, napríklad: čo si myslí, že si zaslúži, čo si myslí, že skutočne potrebuje, čo majú druhí,
- objektívny koncept – sem patria koncepty, ktoré vymedzujú chudobu pomocou faktorov, ktoré nie sú priamo závislé na mienkach tých, ktorí chudobní sú. Vychádzajú z analýz sociálno-ekonomických informácií o súboroch domácností.

Chudoba na Slovensku

- chudoba určitých sociálnych skupín, ktorá je spojená s demografickým alebo sociálnym statusom (matky s deťmi bez partnera, mnohodedné rodiny, osoby bez domova...)
- etnická chudoba, ktorá sa viaže na marginalizované rómske komunity,
- novodobá chudoba, ktorá sa spája s dlhodobou nezamestnanosťou, marginalizáciou a sociálnym vylúčením určitých skupín

„Každý, kto je v hmotnej núdzi, má právo na takú pomoc, ktorá je nevyhnutná pre zaistenie životných podmienok.“

(Listina základných práv a slobôd, čl. 30, odst. 2)

Dve základné dimenzie a štyri typy vysvetľovania chudoby

	Individuálne	Spoločenské
Zlyhanie	• zlyhanie jednotlivca • chudobní sú leniví, chýba im šetrnosť, dobrá morálka	• zlyhanie spoločnosti • chudobní sú obeťami konania iných, sú obeťami sociálnej nespravodlivosti
Osud	• osud jednotlivca • chudobným nepraje šťastie	• osud spoločnosti • chudobní sú obeťami nekontrolovateľného spoločenského a globálneho vývoja























K sprievodným rizikovým faktorom chudoby patrí:

- dlhodobá nezamestnanosť,
- dlhodobo nízky príjem,
- postupná strata kvalifikácie u dlhodobo nezamestnaných,
- strata pracovných návykov,
- zručností a sebadôvery,
- strata sebaúcty,
- ohrozenie funkčnosti rodiny,
- riziko sociálnej izolácie,
- zhoršenie zdravotného stavu,
- sťažený prístup k zdravotnej starostlivosti a k vzdelaniu,
- problémy s bývaním a pod.

K skupinám so zvýšeným rizikom ohrozenia chudobou patria:

- občania so zdravotným postihnutím a zhoršeným zdravotným stavom,
- ženy po materskej dovolenke,
- absolventi bez praxe,
- občania pred dôchodkom,
- seniori,
- príslušníci etnických menšín,
- prisťahovalci,
- občania žijúci v regióne s vysokou mierou nezamestnanosti a pod.

V rámci Európskej únie sú základné úlohy v boji s chudobou rozpracované v štyroch základných cieľoch z decembra roku 2000 z Nice a z Rady ministrov EÚ Stratégia do roku 2020:

- uľahčiť účasť v zamestnaní a prístup k zdrojom, právam, tovaru a službám všetkým ľuďom,
- prevencia rizika sociálneho vylúčenia,
- pomoc najviac ohrozeným skupinám obyvateľstva,
- mobilizácia všetkých strán, ktoré sa zúčastňujú na boji proti chudobe a sociálnemu vylúčeniu.

Na základe týchto úloh od roku 2001 si členské štáty Európskej únie vypracovávajú **národné akčné plány boja proti chudobe a sociálnemu vylúčeniu** a tiež proti narastaniu a prehľbovaniu rozdielov medzi bohatými a chudobnými.

Sociálna práca kuratívna

Termín sociálno-patologické javy sa používa na označenie takých javov v spoločnosti ako je:

- kriminalita,
- delikvencia,
- závislosti,
- suicidálne správanie,
- prostitúcia.

Spoločnosť sa správa k týmto sociálno-patologickým javom s odmietavým, nesúhlasným a trestajúcim prístupom.

Z pohľadu sociálnej práce nás zaujíma najmä možnosť zmeny nežiadúceho správania, jeho odstránenia, alebo aspoň minimalizácia a nahradenie novým spoločnosťou akceptovaným spôsobom správania.

Táto činnosť sa najčastejšie realizuje prostredníctvom **sociálnej práce kuratívnej**, ktorá sa niekedy nazýva aj **kurátorská sociálna práca**.

Kuratívna sociálna práca sa orientuje na poskytovanie potrebnej pomoci najmä:

- detom a mládeži, ktoré porušili sociálne a právne normy,
- u tých dospelých, ktorí porušili taktiež sociálne a právne normy,
- postpenitenciónárnu starostlivosť,
- resocializáciu a reedukáciu,
- na prácu s verejnosťou a iné.

Skupiny klientov kuratívnej sociálnej práce:

- občania prepustení z výkonu trestu odňatia slobody alebo výkonu väzby,
- občania, ktorým bol trest podmienenečne odložený,
- jedinci prepustení zo zariadení, ktoré sa orientujú na liečbu závislostí,
- bezdomovci,
- jedinci prepustení z resocializačných zariadení,
- mládež po ukončení uloženej ochrannej výchovy.

Spoločne sa klientela, na ktorú sa orientuje kuratívna sociálna práca označuje ako spoločensky neprispôsobivé osoby.

Kuratívna sociálna práca klientom poskytuje:

- výchovno-poradenskú pomoc,
- terapiu,
- pomoc pri rekonštrukcii rodinného prostredia,
- zastupovanie klienta a iné.

Sociálni pracovníci sa nazývajú kurátori.

Z praktických dôvodov sa delia na kurátorov pre

- deti a mládež
- a kurátorov pre dospelých.

Kurátori spolupracujú:

- so súdmi,
- políciou,
- prokuratúrou,
- nápravno-výchovnými ústavmi,
- resocializačnými zariadeniami,
- krízovými centrami
- a azylovými domami.

Rodina je už stáročia pokladaná za základnú jednotku spoločnosti.

Mení sa podľa typu spoločnosti a vývoja spoločnosti.

K základným funkciám rodiny patria:

- biologicko-reprodukčná,
- ekonomická,
- výchovná,
- emocionálna,
- psychohygienická,
- ochranná a socializačná funkcia.

Rodina sa podieľa na odovzdávaní poznania predchádzajúcich generácií prostredníctvom socializačného učenia.

Rodinné spoločenstvo usiluje o vytvorenie rodinnej komunity, ktorá funguje ako spoločenstvo lásky.

Vargaš (1966) hovorí, že „rodina je prirodzené spoločenstvo rodičov a detí. Je tajomstvom lásky: manželskej, materinskej, otcovskej, detskej, bratskej, starých rodičov a vnúčat, vnúčat k starým rodičom. Táto láska stmeluje rodinu.“

Choroba a zdravotné postihnutie podobne ako osirenie, strata zamestnania a iné sa v spoločnosti chápu ako sociálna udalosť, čiže stav, kedy občanovi vzniká nárok na niektorú z legislatívne stanovených foriem pomoci.

Z hľadiska sociálnej práce sa zameriavame na dôsledky choroby a zdravotného postihnutia, ku ktorým zaradujeme:

- pokles alebo úplnú stratu ekonomických príjmov,
- zvýšenie nárokov v súvislosti s liečbou a starostlivosťou,
- vyradenie z pracovného procesu,
- sociálnu izoláciu,
- možnosti pomoci (nemocenské dávky, invalidný dôchodok,...),
- vhodné formy pomoci (poradenstvo, terapiu, rekvalifikáciu, ...).

Zdravie je z pohľadu sociálnej práce chápané ako prvý predpoklad úspešného začlenenia sa do všetkých oblastí života spoločnosti - vzdelávania, práce, rodinného a spoločenského života.

Pre toto pole sociálnej práce je charakteristické:

- spoluúčasť sociálnych pracovníkov na preventívnych programoch, ktoré smerujú k ochrane zdravia, zlepšenie zdravia a prinavrátenie zdravia,
- spolupráca pri vytváraní lepšej sociálnej klímy vo vzťahu k zdravotne postihnutým a chronicky chorým ľuďom,
- ochrana ich práv,
- priama pomoc konkrétnym jednotlivcom.

Profesionálne pozície - úlohy

Pozícia je vo všeobecnosti chápaná ako očakávaný spôsob správania viazaný na spoločenský status.

V sociálnej práci sa s ňou stretávame v dvoch rovinách:

- profesionálna, ktorú zaujíma (hrá) sociálny pracovník,
- klientské, ktoré zaujíma klient a tá je odvodená od správania klientov v bežnom živote a od správania sa voči sociálnemu pracovníkovi pri riešení sociálneho problému.

Vo vzťahu ku klientovi plní sociálny pracovník niekoľko navzájom sa doplňujúcich pozícií - úloh.

Pre sociálnu intervenciu je charakteristické dvojité zameranie, ktoré sa orientuje na zmenu správania klienta a na zmenu prostredia v ktorom klient žije.

Toto zameranie predpokladá, že sociálni pracovníci sa zapoja do priamej pomoci klientovi „face-to-face“ čo znamená tvárou v tvár, ale tiež do aktivít, ktoré sú v prospech klienta.

Sociálny pracovník v praxi preberá nasledovné úlohy:

- sprostredkovateľ,
- prípadový manažér,
- učiteľ,
- tréner,
- mediátor,
- zmocnenec,
- terapeut,
- poradca,
- advokát a podobne.

Medzi najrozšírenejšie profesionálne pozície pri poskytovaní sociálnej pomoci v súčasnosti zaradujeme:

- terapeutickú /individuálna, rodinná, skupinová terapia/,
- poradenskú /bazálne, odborné a špeciálne poradenstvo/,
- trénerskú - edukátorskú /vzdelávanie a poradenstvo/,
- sprostredkovateľskú,
- advokátsku /obhajovanie práv klienta a zabezpečovanie služieb/,
- konzultantskú
- mediátorskú.

Řezníček okrem spomínaných pracovných pozícií sociálnych pracovníkov uvádza ešte:

- manažér pracovnej náplne,
- peronálny manažér,
- administrátor,
- opatrovatel' - poskytovateľ služieb
- učiteľ sociálnej adaptácie.

Sociálna pozícia je spoločnosťou uznávaná kategória miest v systéme spoločenskej stratifikácie. Každý jedinec zaujíma mnohonásobné pozície a s každou z nich ho spája jeho rola.

Na tvorbe sociálnej pozície sa podieľa sám jednotlivец, sociálna skupina a spoločnosť.

Úrovně sociální práce

Sociální práce je realizovaná na různých úrovních, ku kterým se vážou některé kompetence sociálního pracovníka.

Termínem **mikroprax** sa v sociální práci označuje práce s jednotlivcom a taktiež je označovaná ako one to one (jedna na jedného).

Táto práca je zameraná na riešenie individuálnych sociálnych problémov klienta a rozvoj jeho silných stránok, ako i odhaľovanie zdrojov a možností pre klienta.

Sociálny pracovník býva poskytovateľom alebo realizátorom sociálnej pomoci.

Sociálny pracovník by mal mať:

- schopnosť optimálnej komunikácie,
- empatiu,
- otvorenosť,
- vedieť budovať profesionálny vzťah,
- vedieť určovať a udržiavať hranice,
- schopnosť akceptovať klienta
- a mal by mať partnerský prístup.

Sociálna práca s rodinou alebo malou skupinou sa označuje ako **mezoprax**.

Typický je v tejto rovine priamy kontakt sociálneho pracovníka s jeho klientmi.

Stretávame sa so širokým spektrom skupinových aktivít zameraných na vzdelávanie, terapiu, rekreačné aktivity, spojpomoc a podobne.

Sociálny pracovník by mal:

- poznať a rozumieť dynamike skupiny,
- vedieť vytvárať pozitívne vzťahy v skupine,
- vedieť zapájať všetkých členov do práce v skupine,
- vytyčovať reálne a realizovateľné ciele skupiny,
- vedieť orientovať skupinu k plánovanej zmene a pod.

Sociálny pracovník by mal disponovať vlastnosťami ako:

- flexibilita,
- disciplína,
- spontánnosť,
- citová otvorenosť,
- akceptácia,
- spravodlivosť.

Tretia rovina **makroprax** sa realizuje na úrovni územnej komunity. Činnosti sociálneho pracovníka smerujú k pomoci ľuďom v konkrétnych životných situáciách na určitom územnom celku.

Sociálny pracovník by mal poznať a akceptovať:

- biologické,
- etnické,
- sociálne,
- ekonomické,
- kultúrne
- a iné osobitosti obyvateľov komunity.

Úspešnosť sociálneho pracovníka je podmienená:

- znalosťou pomerov v komunite - poznať potreby a problémy komunity,
- schopnosťou zaangažovať členov komunity do riešenia problémov,
- schopnosťou osloviť a získať formálnych a neformálnych lídrov komunity,
- schopnosťou odolávať tlaku a napätiu problémov,
- zručnosťou pri riešení konfliktov.

Je samozrejme, že v sociálnej práci môže dochádzať k prelínaniu jednotlivých rovin sociálnej práce.

Globalizácia a jej odraz v sociálnej práci

Od 80. rokov 20. storočia sa termínom **globalizácia** označuje súbor procesov **prepojenia sveta a tým zoslabuje význam štátnych hraníc.**

Toto prepojenie sa realizuje v

- ekonomickej,
- informačnej,
- technologickej,
- surovínovej,
- energetickej,
- dopravnej,
- vojenskej,
- politickej,
- právnej,
- ekologickej,
- mediálnej,
- ale aj kultúrnej roviny.

Stúpa vplyv nadnárodných spoločností, prehľbuje sa ekonomická nerovnosť, narastá sociálne vylúčenie.

Globalizácia je rozporuplný proces, ktorý s negatívami prináša aj pozitíva:

- rozširovanie demokracie,
- posilňovanie ľudských práv,
- odstraňovanie rôznych bariér.

Na Slovensku globalizácia prináša nárast sociálnych problémov ako sú:

- sociálno-patologické javy,
- nárast žiadateľov o azyl,
- nárast závislostí,
- nárast chudoby nielen na Slovensku, ale aj vo svete
- dnes celosvetová hospodárska kríza.

Z pohľadu sociálnej práce sa otvára nová úroveň sociálnej práce - metaúroveň alebo globálna úroveň sociálnej práce (Prof. MUDr. V. Krčméry, DrSc., Dr.h.c. rektor VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava = humanitárne projekty).

Sociálny pracovník pôsobiaci na tejto úrovni pracuje v nadnárodných inštitúciách - medzinárodných, ktoré sú zamerané na oblasť ***humanitnej a rozvojovej pomoci***.

Sociálny pracovník by mal mať:

- jazykové kompetencie,
- znalosť sociálnych,
- ekonomických,
- náboženských,
- etnických a iných osobitostí krajiny či komunity v ktorej bude pôsobiť.

K ďalším požiadavkám patrí:

- prispôsobivosť sa novým geografickým podmienkam,
- odolnosť voči pracovnej záťaži,
- ako aj praktické zručnosti (ako je vedieť správne a rýchlo analyzovať problémové situácie, plánovať zmenu a oslovovať ľudí k spolupráci).

Ďakujem za pozornosť