

- **Společensko  
vědní  
disciplína**

- **Oblast  
praktické  
činnosti**

- *Odhalování a  
vysvětlování  
zmírňování a  
řešení  
sociálních  
problémů*

**Sociální práce je**

---

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

**Motivem je altruismus**

---

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

**pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat jejich sociální fungování**

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

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

# **Sociální práce**

---

Sociální práce se opírá  
o rámec společenské  
solidarity

**O ideál naplňování  
lidského potenciálu**

---

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

## **Sociální fungování**

---



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

---

Lidské potřeby:

**tělesné aspekty  
osobní naplnění  
emocionální  
potřeby  
sebepojetí**

Při hledání řešení –

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

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

---

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

# **Úrovně sociální práce**

---



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

# **Cíle sociální práce**

---

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

## **Nástroj sociální práce – sociální služby**

---

# **Cílové skupiny sociální práce**

---

# Osoby v nepříznivé sociální situaci

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

## Cílové skupiny v sociálních službách

---

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

## **Cílové skupiny a správná pojmenování**

**( pozor na stigmatizaci )**

---

Jsou poskytovány lidem společensky  
znevýhodněným

- Zlepšit kvalitu života
- Chránit před riziky
  - Začlenit

Spadají do mnoha rezortů státní správy  
Široká oblast právních norem

# **Sociální služby**

---

**Obce**

**Kraje**

**MPSV**

**Nestátní neziskové organizace**

*Občanská sdružení, SPOLKY*

*Obecně prospěšné společnosti*

*Církevní právnické osoby*

*Nadace*

**Zřizovatelé i  
poskytovatelé**

---

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



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

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

---

**Sociální služby 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.**

---

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

## **Sociální služby státní, obecní a nestátní**

---

## Hlavní cíle sociálního zákona:

- Podporovat proces sociálního začleňování uživatelů sociálních služeb

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

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

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

## **Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách**

---

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

**Zákon o sociálních službách –  
rok 2006**

---

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

## **Pozitivní koncepční změny**

---

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

## **Základní druhy sociálních služeb**

---



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

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

## **SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE A SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE**

---

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

## **Typologie služeb podle cílových skupin**

---

# **Návrh novely zákona o sociálních službách**

**účinnost není v současné době  
stanovena**

---

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

## **Cíl a základní idea „velké novely“**

---

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

## **Cíle velké novely - 2**

---

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

# **Základní témata velké novely**

---

## Nejzásadnější změny:

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

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

---

## Standardizace

### Procedurální standardy

*(cíle, postupy, poslání, služby)*

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

# Garance kvality sociálních služeb

---





# **DŮVODY PRO REVIZI ZÁKONNÉHO POJETÍ KVALITY**

Poskytovatelé sociálních služeb opakovaně  
vyjadřují nespokojenost se zákonným  
nastavením kvality

---

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

## **Personální standardy**

---

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

# **Provozní standardy**

---

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

## **Odbornost sociálního pracovníka**

---

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

## **Minimální standard vzdělávání v sociální práci**

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

---

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

## **Okruhy činností sociálního pracovníka**

---

# Umění – široká škála dovedností

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

Dnešní komplikované společenské poměry –  
vysoká kvalita odborné přípravy.

## **Sociální práce jako věda a umění**

---

## Vztah k jiným vědám

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



# Obrovský význam osobnostních rysů pracovníka

Etický kodex – složitá cesta hledání

## **Etika sociální práce**

---

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

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

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

---

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

# **Etický kodex**

---

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

**Etický kodex  
pracovníků ČR**

---

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

# 9 zásad

---



**závažná etická rozhodnutí na  
základě osobní zodpovědnosti**

---

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

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

---

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

(Empatie – vyšší úroveň empatie – emoční inteligence)

# **Obecné předpoklady a dovednosti**

---



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

# **Tvořivost jako sociální fenomén**

---

# Sociální pracovník

- Angažovaný
- Radikální
- Byrokratický
- Profesionální

## Typologie přístupů k praxi

---

## **Projevy**

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

# **Syndrom vyhoření**

---

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

## **Podmínky vzniku**

---

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

# Prevence

---

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

## **Náměty pro sociálního pracovníka**

---

- **Sociální práce duševně 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“**
-



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

# **Velká témata sociální práce ve světě**

---