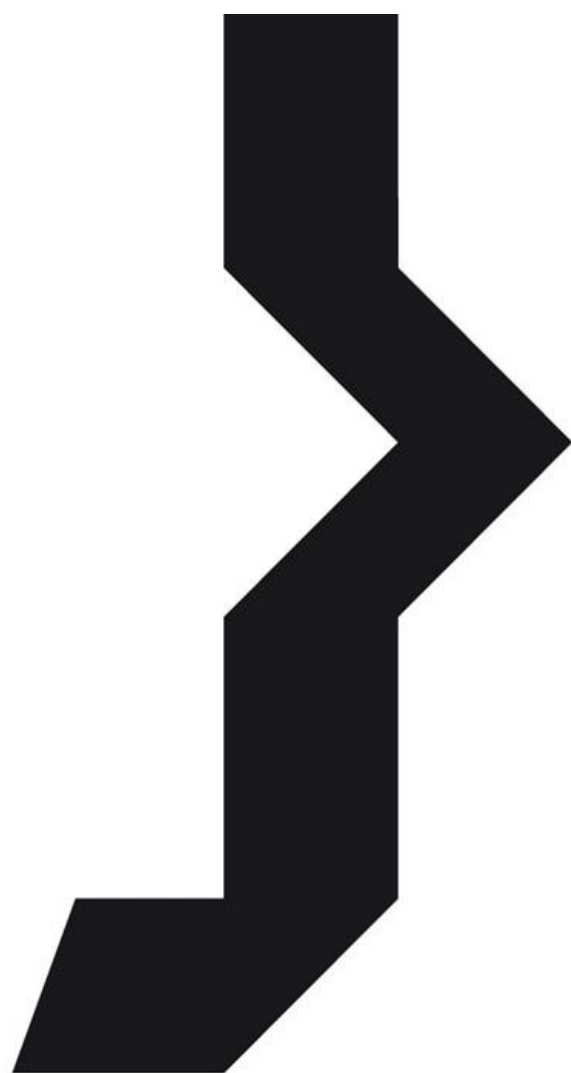




Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta



ZÁKLADY SOCIÁLNÍ PRÁCE

**průvodce předmětem pro studijní program
Sociální patologie a prevence**

Autor: Lenka Neubauerová

Základní informace o předmětu

Cílem předmětu je, aby studenti získali orientaci v základních pojmech z oblasti sociální práce. Obecně by se měli seznámit s jednotlivými metodami sociální práce. Pokusí se vymezit styčné plochy s oborem sociální pedagogika. Studenti by se měli orientovat v současných východiscích sociální práce, jejích způsobech práce a oblastech uplatnění. Předmět seznamuje se základními pojmy z oblasti sociální práce a stručně s její historií. Představuje sociální práci jako profesi a vymezuje základní paradigmaty sociální práce. Dále seznamuje s významnými dokumenty vztahujícími se k sociální práci. Předmět představuje sociální služby v kontextu sociální práce. Prezentovány jsou vybrané teorie ovlivňující sociální práci. Představeny jsou základní metody sociální práce – individuální práce s klientem, sociální práce se skupinou. Rizika spojená s výkonem pomáhajících profesí, syndrom vyhoření.

Osnova předmětu

Hlavní témata – osnova:

1. Úvod do tématu sociální práce, paradigmaty sociální práce
2. Historický vývoj sociální práce.
3. Úvod do teorií sociální práce.
4. Významné teorie v sociální práci.
5. Metody v sociální práci.
6. Multidisciplinární přístup v sociální práci.
7. Sociální pracovník základní role sociálního pracovníka.
8. Komunikace v sociální práci.
9. Sociální služby a sociální práce.
10. Sociální poradenství.
11. Sociální práce s jednotlivcem.
12. Sociální práce se skupinou.
13. Rizika v sociální práci, syndrom vyhoření.

Literatura

Povinná literatura:

- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2013.
- KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012.
- MATOUŠEK, O., ed., KODYMOVÁ, P., ed. a KOLÁČKOVÁ, J., ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010.
- TĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2: Komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 164 s. ISBN 80-247-0844-2.
- ŠVEŘEPA, Milan. *Definice sociální práce*. *Sociální revue*. 2005
- TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace: Co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2003.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005.

Doporučená literatura:

BECHYŇOVÁ, V. a KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2011.

MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994.

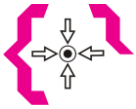
Požadavky na ukončení předmětu

Požadavky k udělení zápočtu: recenze odborné knihy zabývající se tématy sociální práce v rozsahu 3–5 stran; další požadavky: orientace v základních pojmech, východiscích a platné legislativě z oblasti sociální práce.

Vytvoření seminární práce na zadané téma v rozsahu min. pět stran a následná její prezentace. Aktivní účast na seminářích v rozsahu minimálně 85 %.

Způsob kontroly: individuální konzultace.

Význam ikon v textu



Cíle

Na začátku každé kapitoly je uveden seznam cílů.



Časová náročnost

Udává, kolik času budete přibližně potřebovat k nastudování kapitoly.



Pojmy k zapamatování

Seznam důležitých pojmů a hlavních bodů, které by student při studiu tématu neměl opomenout.



Poznámka

V poznámce jsou různé méně důležité nebo upřesňující informace.



Kontrolní otázky

Prověřují, do jaké míry student text a problematiku pochopil, zapamatoval si podstatné a důležité informace.



Souhrn

Shrnutí tématu.



Literatura

Použitá ve studijním materiálu, pro doplnění a rozšíření poznatků.

Obsah

1	Úvod do tématu sociální práce, paradigmaty sociální práce.....	6
2	Historický vývoj sociální práce	11
3	Úvod do teorií sociální práce	16
4	Významné teorie v sociální práci.....	20
5	Metody v sociální práci.....	26
6	Multidisciplinární přístup v sociální práci	30
7	Sociální pracovník základní role sociálního pracovníka	33
8	Komunikace v sociální práci.....	37
9	Sociální služby a sociální práce	42
10.	Sociální poradenství.....	48
11.	Sociální práce s jednotlivcem	54
12.	Sociální práce se skupinou.....	58
13.	Rizika v sociální práci, syndrom vyhoření	64

1 Úvod do tématu sociální práce, paradigmatata sociální práce



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Získáte přehled o základních vymezeních a definicích využívaných v oblasti sociální práce.
- Seznámíte se s paradigmaty v oblasti sociální práce.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Sociální práce
- Sociální fungování
- Spravedlnost
- Principy
- Lidské blaho
- Sociální politika
- Lidská práva
- Klient
- Humanita

1.1. Sociální práce

Sociální práce je aktivita, zaměřená na zlepšení, obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl. (Matoušek 2012).

Definice dle Mezinárodní federace sociálních pracovníků:

sociální práce podporuje změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení, osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Klíčové jsou pro ni principy lidských práv a princip společenské spravedlnosti.

Definice dle Musila, Navrátila (2000).

sociální práce se zabývá interakcí způsobilosti klienta zvládat a tím, co od něj očekává prostředí. Cílem je podporovat sociální fungování klienta.

Cíle sociální práce:

- podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky prostředí
- zprostředkovat kontakt se službami
- napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně
- rozvíjet a zlepšovat sociální politiku

Charakteristiky sociální práce:

- harmonizace problémů, potřeb či obtíží s požadavky prostředí
- zaměřenost na celek termín klient (individuální klienti, přirozené skupiny, uměle vytvořené skupiny, organizace, místní komunity, politická uskupení)
- preventivní působení

1.2. Vymezení sociální práce

Sociální práce je považována za vědecky fundovanou odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě. V moderní složité společnosti má sociální práce nezastupitelné místo. (Mühlpachr, 2004).

Sociální práce se ve svých různých formách zaměřuje na rozmanité, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím úkolem je umožnit všem lidem plně rozvinout své možnosti, obohatit jejich životy a předcházet selhání. Odborná sociální práce je zaměřena na zvládání obtíží a navození změny.

Sociální práce se zaměřuje na společenské bariéry, nerovnosti a nespravedlnosti. Reaguje na krize a akutní situace stejně jako na každodenní osobní a společenské problémy. Přičemž využívá paletu dovedností, postupů a činností spojených jejím celkovým zaměřením na člověka a jeho prostředí.

Způsoby intervence zahrnují primárně na osobu zaměřené psychosociální procesy stejně jako zapojení do sociální politiky plánování a rozvoje. Patří sem poradenství, klinická sociální práce, skupinová práce, sociálně pedagogická práce a rodinná terapie i snaha pomoci lidem získat služby a zdroje v jejich společenství. Způsoby intervence rovněž zahrnují správu institucí, organizování komunit a zapojení do společenských a politických akcí s dopadem na sociální politiku a ekonomický rozvoj. Celkové zaměření sociální práce je společné, ovšem priority každodenní praxe se v každé zemi liší v závislosti na kulturních, historických a socio-ekonomických podmínkách. (Matoušek 2008).

1.3. Hodnoty v sociální práci

Sociální práce vzešla z humanistických a demokratických idejí a její hodnoty jsou založeny na účtě v rovnost, hodnotu a důstojnost všech lidí. Od svých začátků před více než stoletím se sociální práce zaměřuje na naplnění lidských potřeb a rozvinutí lidských možností.

Lidská práva a společenská spravedlnost slouží jako motivace a zdůvodnění činnosti sociální práce. V solidaritě se znevýhodněnými se sociální práce snaží zmírňovat chudobu a osvobodovat zranitelné a ponížené lidi za účelem posílení jejich společenského zapojení.

Hodnoty sociální práce jsou součástí národních a mezinárodních etických kodexů. (Šveřepa, 2005). V rámci sociální práce jsou sdíleny se společné hodnoty, jež jsou obsaženy v etickém kodexu. Hodnotami jsou také zásadním způsobem ovlivňovány metody používané v rámci sociální práce a jsou na nich založeny také principy práce s klientem. (Matoušek, 2012).

1.1.1. Z historického hlediska je možné hodnotovou orientaci v sociální práci rozdělit do šesti hodnotových směrů.

1. Paternalistická orientace – za její vrchol je považován začátek 20. století, jednalo se o snahu vylepšit mravní profil klientů takovým způsobem, aby žili ctnostně a byli užiteční. Těm, kteří sešli ze správné cesty, ji bylo třeba znovu ukázat.

2. Orientace na sociální spravedlnost – z pohledu této orientace je závislost způsobena strukturální závadou v kulturním a ekonomickém životě, která provází ty nejméně zvýhodněné. Chudoba, zaměstnanost či některé duševní choroby jsou považovány za produkty kultury, která ztratila morální citlivost. Ke zlepšení může vést nastolení rovnosti příležitostí, redistribuce bohatství apod.

3. Náboženská orientace – má v sobě prvky předchozích přístupů, ale ve svém základu navazuje na tradici spojení pomoci a náboženství (charitativní činnost apod.).

4. Klinická orientace – jde o orientaci na etická dilemata v sociální práci. Ve středu zájmu tohoto přístupu jsou diskuse o klientově důvěře, způsobu komunikace, podávání informací apod. Rovněž se zaměřuje na vztah mezi hodnotami sociálního pracovníka a hodnotami klienta. (Matoušek, 2012).

5. Defenzivní orientace – tento směr se zaměřuje na ochranu sociálního pracovníka. Podnětem pro vznik tohoto směru bylo zveřejňování často nepodložených informací o nesprávném provádění sociální práce. Tomuto pojetí tedy dominuje téma odpovědnosti a problematiky spojené s rizikem soudního sporu mezi sociálním pracovníkem a klientem.

6. Morálně neutrální orientace – zaměřuje se spíše na technický přístup k sociální práci. Základem je absence normativních hodnotových soudů. (Matoušek, 2008).

1.4. Cíle sociální práce:

Cíle sociální práce jsou závislé na historickém a kulturním rámci dané společnosti. Z tohoto důvodu se stále mění dle aktuálních potřeb společnosti. Posláním současné sociální práce je především poskytování služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám.

Účelem těchto služeb je pomoci klientům s nezměnitelnými problémy, omezit nebo odstranit problémy, které lze vyřešit případně přispět ke zlepšení situace tam, kde je možná úprava sociálních poměrů. Zároveň sociální práce vede dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách a tím, co chce klient.

Cílem sociální práce je pak rozvíjet tento dialog ke vzájemné spolupráci. V současné době je tedy možné vymezit hlavní cíle sociální práce takto:

1. Podpořit klientovu schopnost řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.
2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně.
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku. (Matoušek, 2012).

1.5. PARADIGMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE

sociální práce jako:

1.) TERAPEUTICKÁ POMOC

= **lidské pojetí** (souznění mezi klientem a pracovníkem)

zákl. prostředek = rozhovor, příp. jiné formy komunikace mezi soc. pracovníka a klientem, skupinou, komunitou

- vychází z pojetí, že soc. práce je tvůrčí proces, na kt.se podílejí všichni výše jmenovaní
- důležité pro toto pojetí je:
 - empatie soc. pracovníka
 - snaha a schopnost porozumět problémům klienta
- Předpoklad: dobré znalosti psychologie a schopnost vést rozhovor

2.) REFORMA SPOLEČENSKÉHO PROSTŘEDÍ

= **politické pojetí** (snaha změnit zákony, dát víc peněz potřebným)



základem tohoto pojetí = změnit zákony, vyhlášky, které nepomáhají sociálně slabým a které jsou špatně formulovány

- změna zákonů vychází ze znalostí soc. pracovníků, kteří znají potřeby svých klientů

3.) SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ POMOC

= **právní pojetí** (informovat klienta o právních krocích)

Cílem: poskytnout klientům znalosti o jejich soc. postavení a o právních důsledcích jejich chování a jednání

- soc. klient by měl znát všechny kroky a postupy, kt.se v jeho případě budou dít a důsledky
- soc. klient se může rozhodnout, zdali přijme pomoc soc. pracovníka, instituce (ÚP, dávky)
 - toto se netýká:
 - jedná-li se o život a zdraví (dítěte)
 - je-li to nařízeno soudem

V rámci sociální práce jsou sdíleny se společné hodnoty, jež jsou obsaženy v etickém kodexu. Hodnotami jsou také zásadním způsobem ovlivňovány metody používané v rámci sociální práce a jsou na nich založeny také principy práce s klientem. (Matoušek, 2012).



Kontrolní otázky

1. Definujte cíl sociální práce.
2. Na jakých principech jsou založeny hodnoty v sociální práci?
3. Charakterizujte jednotlivá paradigma v sociální práci.



Souhrn

Sociální práce je vědeckou disciplínou, která se především zaměřuje na zvýšení kvality života jednotlivců i skupin. Jako obor sociální práce vychází z humanistických a demokratických idejí a její hodnoty jsou založeny na úctě v rovnost, hodnotu a důstojnost všech lidí. Centrem zájmu tohoto oboru je klient, kterým může být jednatlivec, skupina nebo komunita.

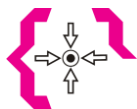


Literatura

- ATKINSON, Rita. L. *Psychologie*. 2. vyd., Překlad: Erik Herman, Miroslav Petržela, Dagmar Břejlová. Praha: Portál, 2003, 751 s. ISBN 80-717-8640-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 379 s. ISBN 80-717-8548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 287

- s. ISBN 80-717-8549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.
 - ONDRUŠOVÁ, Zlata. et al. *Základy sociálnej práce*. 1. vyd. Brno: MSD Brno, 2009. 139 s. ISBN 978-80-7392-109-5.
 - STRIEŽENEC, Štefan. *Úvod do sociálnej práce*. 2. vyd. Trnava: Tripsoft, 2001, 197 s. ISBN 80-968-2946

2 Historický vývoj sociální práce



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Získáte přehled o historickém vývoji sociální práce
- Seznámíte se s významnými mezníky, které ovlivnily sociální práci



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Sociální práce
- Historický vývoj
- Sociální pracovník
- Neformální pomoc
- Společnost
- Přístupy
- Solidarita

2.1. Vývoj sociální práce

Sociální práce je oborem, jehož kořeny sahají až k prvopočátkům lidské společnosti. Od těch dob prošla náročnou transformací, než nabyla dnešní podoby. V průběhu staletí sociální práce reagovala na aktuální potřeby společnosti, které se vyvíjely kontinuálně, jak se měnila sama tato společnost. (Matoušek, 2012).

Sociální práce tak jak ji známe dnes, vznikla teprve v 19. a 20. století. (Navrátil, 2001). Teprve v tomto období začíná být přijímána představa o celospolečenské spravedlnosti a začíná se otvírat politická debata o adekvátním vytváření a rozdělování zdrojů sociálního blahobytu. (Matoušek, 2012).

Většina teoretických konceptů dodnes používaných má své kořeny právě v tomto období. Znalost historického vývoje sociální práce je zásadní pro pochopení dalších souvislostí, kterými je postavení sociální práce v současné době, její účel a poznání. Právě výrazná proměnlivost sociální práce jako oboru má zásadní dopad také na vývoj teoretických přístupů, které byly v průběhu vývoje sociální práce uplatňovány. Z tohoto pohledu se setkáváme s poměrně širokou škálou teoretických přístupů, které odpovídají moderním proudům své doby. Některé z těchto přístupů se nám zachovaly až do dnes a staly nedílnou součástí teoretické a metodické výbavy sociálních pracovníků.

2.2. Vývoj sociální práce ve středověku

Tématu vývoje sociální práce se podrobně věnuje Matoušek (2012), který uvádí, že již v

precivilizované lovecko-sběračské společnosti v případě vzniku nějakého problému fungovala na bázi solidarity. Tato solidární pomoc byla poskytována osobám v situacích nouze především v rámci rodiny nebo rodinného kmene. Vztahy v těchto skupinách byly osobní, přesto zájmy na přežití skupiny byly nadřazeny zájmům individuálním.

Neolitická revoluce, tedy přechod k soustavnému pěstování polních plodin a vznik městských států vedlo k odosobnění těchto komunit. V souvislosti s vznikem městských států dochází k rozšíření o nový rozměr, kterým bylo zapojení státu do pomoci svým občanům. Zde se je možné se poprvé setkat s případy sociálního

zaopatřování státem jako například penze vysloužilým vojákům, bezplatné jídlo, volné vstupné do divadel apod. Sociální pomoc poskytoval státní úředník přidělující prostředky, vybraným skupinám potřebných.

2.2.1. Řecko

Ve starém Řecku byla společnost vůči sociálně potřebným velmi solidární. Stát se však více než na oblast sociální zaměřoval na zajištění fungování armády, veřejné lékařské služby, údržbu cest, budování opevnění, pohřbívání nalezených mrtvých, fungování trhu s potravinami a mnoho dalších oblastí, které obyvatelstvu ulehčovaly život. Stát poskytoval mzdu osobám zastávajícím veřejné funkce. Velmi pokrokově již Řecko dávalo část státních finančních prostředků do důchodů pro nemajetné a neschopné práce, jednalo však jen o velmi malou položku státního rozpočtu. Na tento důchod neměly nárok osoby, o které se mohla postarat se jejich rodina. Tyto důchody byly určeny především vdovám a sirotkům po padlých vojácích.

Řekové zavedli ideál souladu duše a těla, jakékoli nedostatky vyvolávaly odpor a pohrdání. Ve Spartě byly děti po narození kontrolovány radou starších a děti defektní nebo slabé byly hned po narození usmrcovány. Cílem tohoto konání bylo zajistit vysoký fyzický standard spartských občanů z důvodu válčení. Řekové nechtěné nebo nemanželské děti odkládaly ve speciálních nádobách na ulicích, kde je nechaly ponechány svému osudu. Tohoto novorozence si mohl kdokoli vzít a vychovat jej, ale nejčastěji dítě zemřelo z nedostatku péče a vyhladověním. Řekové rovněž byli ohroženi tím, že pokud se zadluží, mohou upadnout do dlužního otroctví. Neboť se jednalo o velký problém, vznikaly reformy, které tuto oblast ošetřovaly. Mezi nejvýznamnější reformy patří, Solónovy reformy, které zajišťovaly občanská práva i nejnižším třídám, přikazovaly rodičům pečovat o děti a dětem zase pečovat o staré rodiče. (Matoušek, 2012; Oláh, Schavel, Ondrušová, 2008).

2.1.2. Řím

V Římě se stalo velkým problémem stejně jako v Řecku dlužní otroctví. Tento problém velmi narůstal, a tak v roce 366 př. n. l. učiněno opatření, které odpouštělo úroky z dluhů, čímž byly dopady tohoto problému mírně sníženy. Následně v roce 326 př. n. l. byl tento typ otroctví zcela zrušen. U starých Řeků a Římanů byly také z veřejných peněz rozdělovány určité dary svobodným občanům (např. veřejné hostiny či peníze na návštěvu divadla). Chudým bylo rozdáváno obilí a víno, aby si vládci zachovali přízeň davů. Bohatí Římané se obklopovali tzv. klienty. To byly osoby, které se v bílé tóze shromažďovali u svých patronů k rannímu pozdravu, popř. Svého patrona následovaly na politická nebo soudní jednání. Velikost tohoto průvodu byla symbolem společenského postavení tohoto patrona. Za tuto službu měli klienti zajištěno polední a večerní jídlo, které si mohli odnést i pro svou rodinu. Pokud jim patron nechtěl dávat jídlo, mohl jej nahradit platbou. Jednalo se o velmi rozšířený systém podpory potřebným lidem.

Vedle klientského systému byly realizovány nepravdivé podpory pod heslem „chléb a hry“. Péče o výživu sirotků a dětí chudých rodičů byla původně zajišťována jako dobrovolná aktivita jednotlivci, postupně se však stala povinností státu. Řím dosáhl vysoké úrovně vyspělosti především díky otrokům, kteří mohli tvořit až polovinu obyvatelstva. Otroci byli považováni za živé věci. Postupem doby, kdy bylo stále těžší je získávat, neboť získaly garantovanou bazální ochranu. Od dob císařů Nery a Traiana došlo k založení alimentačního fondu, z něhož bylo na 5 % úrok půjčováno drobným a středním rolníkům.

Koncem starověku se začíná objevovat křesťanské náboženství. Křesťanství přišlo do Evropy z Blízkého východu a prohlásilo dobročinnost za mravní povinnost věřícího. Hlavním ideálem byla láska k bližnímu. Od dob kdy se v Římě stalo křesťanství státním náboženstvím, byla dobročinnost především na křesťanské církvi. Od roku 313 po vydání milánského ediktu se začalo s budováním zvláštních ústavů jako nalezinců, sirotčinců, starobinců, chudobinců a dalších potřebných institucí. (Matoušek, 2012).

2.3. Vývoj sociální práce ve středověku

Za vlády Karla Velikého byl vydán soubor zákonů nazvaný kapitulace, v němž byly obsaženy povinnosti pánů starat se o své poddané za všech okolností. Cílem bylo zajistit péči o ty nejchudší. Plnění tohoto práva však nebylo vynutitelné. Ve středověku byly soustavnější charitativní aktivity také záležitostí církve. Zakládaly se útulky, ubytování pro potřebné apod. Péči o nemocné, sirotky, postižené osoby a další potřebné se věnovaly především ženské řády (např. Řád milosrdných sester, Boromejky apod.) Mužské řády např. Milosrdní bratři se zaměřovali především na péči o nemocné. (Matoušek, 2012; Oláh, Schavel, Ondrušová, 2008) "

V době reformace vznikaly chudinské zákony a byla organizována chudinská péče. Začalo se již usilovat o individuální zacházení s potřebnými. Ani církve však nedisponovala takovými zdroji, aby mohla pokrýt, byť jen základní životní potřeby všech, kteří se na ní obraceli. Staří lidé ve středověku si mohli být jisti tím, že se o ně postará rodina.

Osoby hendikepované byly často vyháněny, protože jejich postižení bylo interpretováno jako nepřízeň od Boha. Z těchto lidí se stávali žebráci. Sociálně vyloučení lidé neměli žádná práva. V době protireformační vznikaly katolické řády, které svou činnost zaměřovaly především na péči o vzdělání, zakládaly koleje, na kterých bylo umožněno studium nemajetným osobám. (Matoušek, 2012).

2.4. Vývoj sociální práce v novověku

V renesanční době znovu ožívá antický vzor institucionalizované solidarity. Jednalo se především o cechy. V Anglii na počátku 16. století bylo žebrákům vydáváno povolení žebrat. Žebráci začali být poprvé v historii registrováni. Později byl královnou Alžbětou vydán zákon o chudých, který vytvořil nový typ městského úředníka, a to dozorce nad chudinou. Vznikaly donucovací pracovny a chudobince. Životní podmínky zde byly ovšem velmi drsné a režim přísný. V této době bylo ovšem ještě běžné vsazovat tuláky, chudé a blázny na lodi, které pluly od města k městu jako jakési pohyblivé ústavy nebo byli tito lidé vymrskáváni z měst. Cikáni byli vystěhováváni do kolonií, vsazováni na galeje nebo využíváni k nuceným pracím. V českých zemích po třicetileté válce byli dokonce bez soudu a bez doloženého provinění proti zákonu muži popravováni a ženy a děti mrzačeny uřezáváním nosů a uší.

Josefínské reformy vedly ke zrušení mnoha klášterů. V budovách, jež po nich zůstaly, byly zřizovány špitály, sirotčince, věznice, blázince a další státem kontrolovaná zařízení pro hendikepované lidi. Nástup industriálního kapitalismu pak zvětšil společenské rozdíly na téměř neúnosnou hranici., což v 19. století vyústilo na mnoha místech v revoluční výbuchy. Lidé proudili z venkova do měst, a kdo zde nedokázal obstát, dostal se na dno společnosti.

Dělnictvo zakládalo podpůrné spolky, které měly podobné cíle jako dříve řemeslnické cechy. Nositelem většiny charitativních aktivit v 19. století 18 v evropských zemích byli příslušníci středních a vyšších vrstev motivovaní křesťanským soucitem s chudými. V naprosté většině to byly ženy. Odpovědnost za péči o

hendikepované postupně přebíraly orgány státu. (Matoušek, 2012; Oláh, Schavel, Ondrušová, 2008).

2.5. Moderní sociální práce

Sociální práce vznikla jako samostatná profese až na konci 19. století. Státní systémy sociálního zabezpečení byly zprvu adresovány jen nejnuznějším. V 19. století, v době industrializace, nastalo zhoršování situace obyvatelstva a vlivem nedostatečné péče o děti a mládež výrazně narostla žebrota, kriminalita a tuláctví. S mládeží, která kriminalitu páchala nebo byla kriminalitou ohrožena, nebylo, jak pracovat, neboť neexistovaly potřebné instituce a ústavy. První vychovatelna pro chlapce vznikla až v roce 1883. Až do konce 19. století byly dle společnosti nejlepší formou sociální péče donucovací pracovní a veřejné chudobince. Teprve industrializace inspirovala k novým formám sociální práce. Ty vedly k myšlence, že pokud se pomáhající s potřebným lépe seznámí, může mu poskytnout účinnější pomoc.

Základním cílem sociální politiky první Československé republiky bylo zlepšit sociální poměry širokých vrstev. Byla to snaha o nápravu těch největších sociálních rozdílů daných majetkovou diferenciací společnosti. Do skupin obyvatelstva, které potřebovaly sociální ochranu, spadali váleční veteráni, invalidé, pozůstalí vojáků, kteří se nevrátili z války, dále nezaměstnaní a také nemajetní nájemníci. Vzhledem k množství chudých a handicapovaných lidí vznikalo množství dobrovolnických organizací se sociálním zaměřením. V důsledku války byla prioritou péče o zdraví.

V roce 1948 stát, reprezentovaný Komunistickou stranou Československa, znárodnil výrobní prostředky jedinců, církví, spolků a družstev. Předpokládalo se, že tímto způsobem se navždy odstraní nezaměstnanost, chudoba, třídní rozdíly a sociální problémy je doprovázející. Proto byly sociální problémy v nově se formující socialistické společnosti chápány jako pouhé přežitky kapitalistického společenského řádu, které automaticky zaniknou, až zmizí jejich ekonomická základna, která je plodí, a zvítězí socialismus. Sociální práce se tak stala nežádoucí a v celém systému sociálního zabezpečení došlo ke změnám. Stát převzal všechny instituce dosud řízené církvemi (dětské domovy, výchovné a charitativní ústavy aj.).

Až v druhé polovině šedesátých let se jedná o obnově sociální práce jako odborné disciplíně. V šedesátých a sedmdesátých letech se zejména ve velkých výrobních závodech rozšiřovaly odbory péče o pracující. Pracovníci těchto odborů pečovali o různé skupiny zaměstnanců (mladiství, svobodné matky, zlepšovatelé aj.), bylo usilováno o převýchovu alkoholiků, absentérů, lidí 19 propuštěných z vězení. Sociální práce tak byla pomalu obnovována.

V sedmdesátých a osmdesátých letech se také nepřímo sociální práci věnovali zejména lidé, kteří ji potřebovali v praxi, např. v domovech důchodců, v dětských domovech, ve výchovných ústavech, včetně vězení.

Výzkumy, které by odhalily negativní zdravotní a sociální situaci té doby, byly politickými orgány zakázány. Ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí vznikla v polovině osmdesátých let metodika plánování sociálního rozvoje neboli péče o lidské zdroje. Chyběli však sociální pracovníci i pro tzv. odborné sociální služby, tj. pro péči o děti, pro osoby se změněnou pracovní schopností, pro obtížně přizpůsobivé jedince, pro vězeňství, pro řešení sociálních otázek občanů cikánského původu, pro příslušníky národnostních menšin i pro staré lidi. (Matoušek, 2012; Oláh, Schavel, Ondrušová, 2008).

Po roce 1989 patřily mezi první sociální problémy potřeba začlenění tisíců vězňů propuštěných po amnestii z výkonu trestu, bezdomovectví, neskrývaná prostituce a

migrace uprchlíků přes naše území na Západ. Nastalo období nutnosti hledání nových metod a přístupů v sociální práci.

V sociálních službách došlo k deinstitucionalizaci a bylo založeno velké množství nevládních organizací zaměřených na sociální a zdravotní problémy. I v dnešní době se ve společnosti objevují nové problémy, proto sociální práce nebude mít nikdy dlouhodobě stabilní, jednoznačný obsah, nikdy nebude možné tuto disciplínu vyučovat po řadu let stejným způsobem. V tom je obtížnost i výzva sociální práce.



Kontrolní otázky

1. Z jakého důvodu spartánské zabíjeli postižené děti?
2. O jaké hlavní sociální skupiny pečovala středověká církev?
3. Odkdy můžeme mluvit o sociální práci jako o profesi?
4. Jaké nové sociální problémy vznikly po roce 1989?



Souhrn

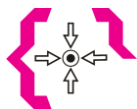
Sociální práce jako obor prošla dlouhým vývojem, než nabyla dnešní podoby. Původně byla péče o potřebné na bedrech kmene nebo rodiny, postupně se do této péče začínají začleňovat bohatí donoři, církve, a nakonec i sám stát. Vliv státu se v průběhu historického vývoje stále posiloval, až dosáhl dnešních rozměrů. Sociální práce jako profese vznikla až na přelomu 19. a 20. století. Moderní doba s sebou přinesla vznik nových sociálních problémů a rozvoj spektra pomoci poskytované v rámci tohoto oboru.



Literatura

- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.
- OLÁH, Michal. SCHAVEL, Milan. ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Úvod do štúdie a dejín sociálnej práce*. 2. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2008, 208 s. ISBN 80-969449-6-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Editor Alois Kříšťan. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-802-6203-667

3 Úvod do teorií sociální práce



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Seznámit s významem teorií sociální práce, jejich základním dělením a zakotvením v oboru sociální práce.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Teorie sociální práce
- Sociální práce
- Dělení teorií
- Klient
- Vědecká disciplína
- Obecná východiska

3.1. Teorie v sociální práci

Teorie sociální práce tvoří jeden ze základních kamenů sociální práce jako vědecké disciplíny. Využívání teorií v praxi sociálních pracovníků je nezbytností. Teoretické zázemí je jedním ze zásadních zdrojů profesionální identity sociálních pracovníků. Užívání teorií sociální práce usnadňuje komunikaci mezi sociálními pracovníky, ale i praxi samotnou, neboť specifikuje postup práce s klientem. Poskytují strukturu pro analýzu složitých a často velmi emotivních lidských problémů a situací. Pomáhají utřídit informace, předpoklady a domněnky do smysluplného celku. Rovněž poskytují systematicky uspořádaný a předvídatelný přístup k práci s lidmi.

Teorie, z níž sociální pracovníci vycházejí, čerpají svou teoretickou výbavu většinou v jiných vědních disciplínách, nejčastěji jde o psychologii, sociologii, pedagogiku apod. Jen velmi málo teorií bylo generováno přímo v rámci oboru sociální práce (tímto případem je např. úkolově orientovaný přístup). Teorie nejsou stabilní hodnotou, neboť neustále dochází k jejich dalšímu dotváření, tak aby umožňovali člověka vnímat jako celistvou bytost zakotvenou v prostředí. V rámci tohoto oboru neustále dochází i integraci poznatků z různých oblastí, jejichž cílem je pomoci lidem při podpoře či obnově jejich sociálního fungování. (Navrátil, 2001).

3.1.1 Dělení teorií sociální práce

Teorie používané v sociální práci je možné rozdělit různými způsoby. Prvním z možných dělení teorií sociální práce je na obecné, praktické a specifické.

a) Obecné teorie.

Obecné teorie jsou zaměřeny na popis vlivu politických, ekonomických a sociálních struktur společnosti na sociální problémy a sociální práci. Podávají komplexní obraz o společnosti. Definují normalitu, kdo je klient a proč, jak se jím stává.

a) **Praktické teorie**

Praktické teorie se zaměřují na rozvíjení konkrétních metod intervence směřujících ke klientovi za účelem pomoci. Tyto teorie předkládají sociálním pracovníkům konkrétní možné postupy práce s cílem dosažení co největší efektivity.

b) **Specifické teorie**

Specifické teorie jsou návody na uplatnění specifických zkušeností a znalostí v praxi sociální práce. Uplatňují se například při práci se specifickou skupinou (např. alkoholici, drogově závislí ...) nebo uplatnění vybraných postupů jiných pomáhajících profesí v praxi sociální práce, např. Kresba začarované rodiny ... využití projektivních psychologických testů). (Jurajdová, 2012).

Konceptuální systém sociální práce podle Navrátila (2001) má dvě dimenze.

První z nich je označována jako obecná východiska a druhá jako východiska praktická. Součástí obecných východisek jsou tři typy konceptuálního aparátu a to teorie o sociální práci, teorie sociální práce a teorie klientova světa.

Na obecná východiska pak navazují východiska praktická, v rámci nichž je možné rozlišit praktické perspektivy, praktické teorie a praktické modely.

Praktické perspektivy přinášejí specifický způsob pohledu na praxi. Dávají představu o faktorech sociálního fungování a určují, na co je třeba se zaměřit při řešení konkrétních klientových problémů.

Praktické teorie nabízí vysvětlení jak určitých druhů chování nebo situací tak i návod na jejich změnu. Většina praktických teorií vychází z jedné nebo více teorií klientova světa.

Praktické modely nemají přímou vazbu k žádnému komplexnějšímu teoretickému konceptu. Jedná se o soubor principů, které mohou být využity při vedení intervence. Tyto modely velmi často vznikají na základě praktické zkušenosti nebo experimentu.

3.2. Posouzení a volba teorií.

Současná praxe disponuje velkým množstvím teorií, ale jen málo dokáže vysvětlit různé aspekty klientova života a nabídnout těmto vysvětlením intervenční postupy. Přijmout a uplatňovat jedinou teorii lze použít pouze tam, kde to dovoluje povaha klientů a jejich problémů. Z tohoto důvodu stojí sociální pracovník vždy před rozhodnutím, zda použije jednu specifickou teorii či použije eklektický přístup, tedy využije více teorií současně. Důležitou roli při volbě vhodné teorie hraje také způsob pochopení problémové situace klienta.

David Harrison definoval 3 základní kognitivní modely:

Model konvenční (srovnávání a klasifikace) problémová situace klienta srovnávána sociálním pracovníkem s funkcí instituce a s vlastní zkušeností. Pro způsob práce s klientem jsou důležité precedenty. Tito sociální pracovníci jednají podle konvenčních postupů.

Model aplikací strukturální teorie problémová situace klienta je interpretována a vnímána spíše v kategoriích, v kontextu sociální sítě nebo komunity. Tito sociální pracovníci akcentují více sociální než psychologické souvislosti.

Model heuristický, sociální pracovník hledá různé zdroje informací a snaží se problémovou situaci vnímat v různých souvislostech. (Matoušek, 2012).

3.1.2. Volba jedné teorie

Teorie sociální práce je možné analyzovat tak, že se seskupí tak, aby bylo možné poukázat na jejich spojitosti, případně aby se zdůraznily jejich rozdíly. Jedním ze způsobů je utřídění kategorií podle standardního souboru kategorií. Jiný způsob analýzy spočívá ve snaze teorie uspořádat podle konceptuálního schématu. (Jurajdová, 2012)

3.1.3. Volba více teorií

Volba a použití více teorií současně se nazývá eklektický přístup. Pohledy na tento přístup se různí, nevýhodou tohoto přístupu bezesporu je to, že výsledek je do značné míry ovlivněn zkušeností sociálního pracovníka.

Naopak pro tento přístup mluví to, že klient by měl mít možnost těžit ze všech dostupných poznatků. Empirické zkušenosti získané v praxi jsou validní a měly by teorii modifikovat.

Teorie pokrývají různé úrovně a oblasti, a proto se mohou vhodně doplňovat. Také řada aspektů různých teorií je shodná nebo obdobná. A v neposlední řadě také to, že lidské bytí je mnohostranné, a lze proto předpokládat, že je není možno vyložit jedinou teorií.

Tento přístup má čtyři základní formy:

Model systematické integrace předpokládá, že se vytvoří integrovaný model s jasnými kritérii pro výběr teorií a poznatků, které mohou být do modelu zahrnuty. Pragmatický model je takový, který si jednotlivci nebo skupiny vytvářejí jako soubor teorií založený na jejich praktických potřebách a zkušenostech.

Model systematické selekce znamená, že sociální pracovník volí jeden model jako hlavní a ten pak obohacuje dalšími myšlenkami, aniž by narušil konzistenci hlavního modelu.

Model nahodilých aplikací spočívá v tom, že sociální pracovník nahodile sbírá poznatky, které v příhodné chvíli aplikuje. (Matoušek, 2012).



Kontrolní otázky

2. Vysvětlíte termín konceptuální systém.
3. Co je to eklektismus?
5. Jakým způsobem je možné rozdělit teorie sociální práce?



Souhrn

Shrnutí Teorie jsou základním kamenem, na němž stojí sociální práce jako obor. Sociální pracovník musí mít dostatečné znalosti teorií sociální práce a být schopen zvolit nejvhodnější teoretický přístup na základě znalosti klienta a jeho problému. Sociální pracovník se může rozhodnout pro použití jedné nebo více teorií sociální práce současně

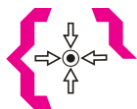


Literatura

- JURAJDOVÁ, Hana. *Teorie sociální práce*. vyd. 1. Jihlava: SVOŠŠ. 2012, 64 s. (ISBN nenalezeno)
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek

- Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.
 - ONDRUŠOVÁ, Zlata. et al. *Základy sociálnej práce*. 1. vyd. Brno: MSD Brno, 2009. 139 s. ISBN 978-80-7392-109-5

4 Významné teorie v sociální práci



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Cílem je seznámit čtenáře s teoriemi, které tvoří základní kámen sociální práce jako vědní disciplíny. Nejedná se o vyčerpávající výčet nýbrž pouze o vybrané teoretické přístupy.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Psychodynamické perspektivy
- Systematická teorie
- Psychosociální přístup
- Systematická teorie
- Přístup orientovaný na úkoly
- Antiopresivní přístup

4.1. Psychodynamické perspektivy

Zakladatelem psychoanalytického přístupu je Sigmund Freud, který se stal jednou z nejvýznamnějších intelektuálních postav 20. století.

Přestože psychoanalýza jako vědecký směr má značné nedostatky, psychoanalytický výklad osobnosti zůstává nejrozsáhlejší a nejvlivnější teorií osobnosti, která byla kdy vytvořena. (Atkinson, 2003). Sigmund Freud definoval psychoanalýzu jako vědu o nevědomí. Jedná se tedy o metodu poznání nevědomých psychických procesů a metod zpracování a řešení psychických konfliktů, které mají v těchto nevědomých procesech původ. (Nekonečný, 2009).

Psychoanalýza je založena na třech základních předpokladech:

1. Psychický determinismus, tedy že lidské jednání je v zásadní míře ovlivňováno intrapsychickými procesy.

2. Fyziologický determinismus, což znamená, že rozhodující síly v životě člověka jsou síly fyziologické. Celý život je v psychoanalytickém pojetí vlastně bojem o udržení rovnováhy vůči nim.

3. Existence nevědomí upozorňuje, že část mentálních procesů probíhá mimo naše vědomí.

Psychoanalytická teorie má tři části:

1. Teorie osobnosti
2. Teorie lidského vývoje
3. Teorie psychoanalýzy



4.2. Teorie osobnosti

Freudův pohled na osobnost člověka prošel několika vývojovými změnami. Prvotní Freudovy představy představuje topografický model osobnosti, teprve později přichází Freud s modelem strukturálním. (Navrátil, 2001)

a) Topografický model osobnosti Nevědomí je základní složka osobnosti, která se skládá z minulých zkušeností a emočních zážitků, zejména traumatických, dále ze sociálně zakázaných přání, tendencí apod. Traumatická povaha těchto obsahů a jejich mravní zátěž jsou příčinou toho, že podvědomí je nedostupné bezprostřednímu pozorování či cílevědomé introspekci. To však neznamená úbytek vlivu podvědomí na celkový psychický stav osobnosti.

Dynamickou povahu podvědomí a jeho funkce ozřejmují různé situace a prožitky, zejména sny, chybné úkony, přechybnosti apod. Tyto zážitky a situace zpravidla vyvolávají nevolnost, zejména morální zátěž, kterou si jedinec uvědomuje a zároveň se jí snaží zapomenout. Předvědomí je oblast psychiky, ve které sídlí různé vzpomínky, prošlé zkušenosti, informace a vše, co kdysi člověk věděl a co aktuálně nepostrádá. V předvědomí se rovněž nacházejí různé podprahové informace, které nebyly zachyceny odpovídajícími smysly, taktéž stopy, jež pocházejí z implicitní paměti apod. Předvědomí zůstává otevřeno pro bezprostřední využití ze strany člověka, který řeší určitý problém, jako zásobárna subjektivních vzpomínek a zkušeností. Vědomí se výhradně věnuje adaptační a cílevědomé aktivitě.

V tom smyslu Z. Freud zdůrazňuje dvě funkce vědomí – poznávací a výkonnou funkci. Poznávací funkce je zaměřena intro a inter, tedy jako proces vědomého sledování vlastní osoby, subjektivních pochodů a aktivity (introspekce) a zároveň jako hodnocení vnějšího prostředí a sociálních vztahů (extrospekce).

Výkonná funkce vědomí spočívá v neustálém plánování budoucích cílů a také optimálních prostředků a postupů k jejich dosažení. V souladu s touto funkcí výkonnost vědomé složky osobnosti souvisí se zralostí a činností korových struktur mozku a také s individuální zkušeností. Obecná adaptační účinnost vědomí je závislá na selektivním a protektivním působení předvědomí. (Altrichter et al, 2012).

b) Strukturální model osobnosti Id je nejprimitivnější část osobnosti, z níž se později vyvíjí Ego a Superego. (Atkinson, 2003) Id se skládá z vrozených dynamismů, zejména reflexů a pudů. Vnitřní skladbu Id tvoří primární psychické procesy, vytěsněná emoční traumata a libido neboli psychosexuální energie.

Podle Z. Freuda Id usiluje o bezprostřední uspokojení aktuálních potřeb, řídí se principem slasti. Nedostatek logického uvažování Id kompenzuje primitivním hodnocením. V tom smyslu Id úspěšně rozlišuje libost a nelibost, zejména ve vztahu k nevědomým obsahům a cílům, které mají sloužit k odstranění napětí a nerovnováhy organismu vyvolané aktuální potřebou. Potřeby Id se často konfrontují s normami společnosti a vnitřními požadavky Superego.

Tento nesoulad často vyvolává další napětí osobnosti a následně příslušnou reakci směřující k návratu do stavu poměrné pohody a klidu. Ego představuje ústřední složku, která řídí osobnost, integruje všechny její součásti v jeden celek a také komunikuje s vnější, především sociální realitou. Ego se vyvíjí z nevědomého Id jako část psychiky, která hledá vhodné způsoby k uspokojení individuálních potřeb. Tato role vyžaduje kontakt s vnějším světem, který se neustále mění, což předpokládá vyvinuté poznávací funkce jedince.

V tom smyslu Z. Freud označuje Ego jako vědomou, poznávací a výkonnou složku osobnosti, která se řídí principem reality.

Ústřední postavení Ega uvnitř osobnosti znamená, že neustále hledá vhodné uspokojení primitivních potřeb pudového Id, které neporuší společensko-kulturní normy a morální požadavky Superega. Superego je hierarchicky nejvyšší složkou osobnosti s obecnou funkcí zdokonalovat osobnost v souladu s normami dané společnosti a kultury. Tato perfekcionista role směřuje hlavně k tomu, aby Ego a Id přizpůsobily vlastní rozhodování nebo požadavky mravním příkazům a zákazům. V tom smyslu se Superego řídí principem dokonalosti a odpovídajícími směrnicemi o tom, jak někdo má a musí jednat. Superego sestává ze sebepojetí, svědomí a ideálního Já. Sebepojetí je součástí subjektivního obrazu o vlastní osobě, který se formuje v interakci jedince s ostatními osobami v jeho okolí.

Hodnocení vlastní osoby a jednání ze strany vnějších pozorovatelů významně ovlivňuje subjektivní obraz o sobě a také reguluje osobu směrem k dokonalosti. Svědomí sestává ze zvnitřněných morálních norem, které příkazují, co se musí, nebo zakazují, co se nesmí. Svědomí podle Z. Freuda představuje zvnitřnělou morálku významných modelů výchovy jedince, nejčastěji dominantního rodiče. Ideální Já se skládá z představ, jakým chci být. Jedná se o hodnoty, které si dítě osvojuje od rodiče stejného pohlaví. (Altrichter et al, 2012)

4.3. Intrapersonální konflikty

Osobnost je podle Freuda jednotný systém. Jeho jednotlivé složky na sebe vzájemně působí a ovlivňují se. Podstatu této interakce vystihují dva pojmy „katexe“ a „antikatexe“. Katexe je proudění energie z Id ke zdroji uspokojení. Antikatexe je energie jejímž zdrojem je Ego a Superego a která brání uspokojení Id, a je tedy v přímém protikladu síly působící z Id (odporuje katexi). Katexi jako proces, v němž vznikají mez člověkem a předmětem jeho touhy rozličné vazby.

Id versus Ego – Id se dožaduje okamžitého uspokojení potřeby, Ego testuje realitu a odmítá tento požadavek uplatnit. Příkladem může být žák v hodině. Chtěl by si sice povídat se svým kamarádem, ale protože ví, že učitel takové chování trestá poznámkou do žákovské knížky, zvažuje, zda nebude lépe počkat až na přestávku.

Id versus Superego – Id se dožaduje okamžitého uspokojení potřeby, ale Superego to odmítá na základě zvnitřněných morálních pravidel. Za příklad si vezměme studenta, který by si beztrestně mohl opsat svůj úkol od jiného studenta, ale neudělá to, protože je přesvědčen, že by takové jednání bylo nemorální.

Ego versus Superego – racionální hodnocení Ega se dostává do rozporu s morálními stanovisky Superega. Příkladem může být vážné dilema ženy, která je nechtěně v jiném stavu a z racionálního hlediska by za nejvhodnější řešení považovala potrat. Její náboženské přesvědčení ji však takovýto krok nedovoluje. (Mojžíšová, 2006).

4.4. Psychosociální přístup

Psychosociální přístup vznikl na počátku 20. století. Základní teze tohoto přístupu zformulovala Mary Richmondová ve své publikaci Social diagnosis. V rámci tohoto přístupu je kladen důraz na význam sociálních podmínek, které jednotlivce zvládá naprosto jedinečným způsobem. Základní diagnostické a metodologické postupy, které vznikly v rámci tohoto přístupu, se staly základem pro individuální sociální práci s klientem. Současnou podobu tohoto přístupu významným způsobem ovlivnila Florence Hollisová.

Psychosociální přístup se uplatňuje při individuální práci s klientem ale i při práci s rodinami a se skupinami. (Navrátil, 2001) Východiska Východiskem tohoto přístupu je pohled na člověka jako na člověka v situaci. Tento pohled vyžaduje oporu v

teoretických konceptech vysvětlujících jednotlivce, situaci a interakci mezi nimi. Techniky a metody Tento přístup klade důraz na stanovení diagnózy a na vztah klienta a sociálního pracovníka.

4.1.1. Cílem psychosociální intervence

je souběžné řešení problémů v prostředí a posilování vnitřní rovnováhy intrapsychických sil. Základními prostředky jsou vedení klienta k jasnému vnímání externí reality a vedení ke vnímání vnitřní reality klienta. Cíle a podoba intervence se formují na základě posouzení klientovi situace. Na formulaci intervenčního plánu by se měl klient spolupodílet. V komplikovaných případech je nutné intervenci rozčlenit do několika sekvencí a jednotlivé cíle posoudit dle priority. (Navrátil, 2001).

Průběh Ve vstupní fázi intervence se sociální pracovník musí zabývat nejen faktory, které ovlivňují povahu klientových potíží, ale také faktory, které mohou ovlivnit klientovu participaci na pomáhajícím vztahu. Jde především o klientovu motivaci a očekávání, o předchozí zkušenosti získané při hledání pomoci. Získání relevantních informací může být časově náročné a může dokonce vyžadovat vedle kontaktu s klientem také kontakt s dalšími lidmi.

Tato fáze je klíčovým prvkem celé intervence a klade značné nároky na znalosti, dovednosti i zkušenosti sociálního pracovníka. Základem diagnostického procesu je porozumění klientovu chápání situace, do níž se dostal. Klientova schopnost popsat a hodnotit svoji situaci může být omezena řadou faktorů (osobnostním profilem, pohlavím, věkem apod.).

Psychosociální diagnostika se soustřeďuje na současné i minulé charakteristiky jeho fungování a jeho životní okolnosti. Při posuzování klientovy situace sociální pracovník čerpá informace z výsledků šetření jiných (lékařů, psychologů). Přesto je nezbytné, aby tato stanoviska bral jako doplňující informace k vlastnímu posouzení. (Jurajdová, 2012).

Vztah sociálního pracovníka a klienta je jedním z klíčových prvků. Sociální pracovník by měl svým postojem vyjadřovat opravdový zájem o osobnost i problémy klienta. Sociální pracovník má vyjadřovat určité základní postoje a hodnoty bez ohledu na konkrétního klienta (sympatie, antipatie apod.). Mezi tyto klíčové postoje patří individualizace, nehodnotící postoj, respekt vůči právu na sebeurčení, zachování důvěrnosti vztahu, kontrolovaná emoční angažovanost, vyjadřování pocitů a akceptace. (Navrátil, 2001).

4.5. Funkční přístup

Hlavní představitelkou funkčního přístupu je Marie Krakešová, v její práci se objevují behaviorální prvky práce. Tento svůj přístup publikoval v knize Sociální případ. Funkční přístup je koncipován spíše jako direktivní přístup ke klientovi. Krakešová rozlišuje dva typy překážek v životě klienta a to vnější a vnitřní.

Úkolem sociálního pracovníka je zhodnotit závažnost překážek a jak rozsáhlé jsou nedostatky v klientových schopnostech tyto překážky překonat.

Dle tohoto přístupu je možné klienty rozdělit do těchto skupin:

- a) Klient sociálně slabý, tedy ten, který má nedostatek příležitostí k materiálnímu zabezpečení svého života.
- b) Klient sociálně vykořeněný, jež má nedostatky i v psychické rovině.
- c) Klient utlačený, tedy ten, který nedokáže vzdorovat náročné situaci (tlaku), do které se dostal, např. nezaměstnanost, úmrtí blízkého člověka.

d) Klient neukázněný, jež reaguje tak, že se snaží uniknout, reaguje v rozporu se společností (narkoman) má problém se podřídit autoritě (alkoholik).

Hlavními úkoly sociálního pracovníka je především povzbudit klienta, aby překonal překážky vlastní silou pomocí výchovného programu.

Dále vypracovat metodiku individuální sociální práce, která obsahuje poznání klienta včetně jeho sociálního okolí a rozřídění a zvážení získaných informací. Poté následuje sestavení pravděpodobného vývoje, jak se klient do problematické situace dostal (příčiny), vytvoření závěru vnitřních a vnějších překážek, vytvoření diagnózy a plánu pomoci.

4.1.2. Psychogenetický rozhovor:

Pomáhá hledat příčiny deviantního chování klienta, Obsahuje:

- a) popis zevnějšku a chování klienta, první dojem,
- b) vývoj jeho života ve třech hlavních obdobích života, dětství, dospívání a dospělosti,
- c) popis širšího a užšího životního prostředí a jejich vliv na klientův život,
- d) uspokojování základních životních potřeb materiálních a vývojových v dětství,
- e) uspokojení citových potřeb nejbližšími lidmi,
- f) přizpůsobení se fyzickým změnám a jejich sociálním důsledkům (např. nemoc),
- g) vztah klienta k všeobecnému ukáznění a k výchově,
- h) vztah k zábavě a k odpočinku v rozhodujících fázích života,
- i) destruktivní zkušenosti osudového rázu a reakce na ně,
- j) druh temperamentu podle jednání a reakcí, rozlišuje se aktivní a pasivní,
- k) úroveň inteligence a potřeba dalšího vzdělávání,
- l) základní typ vykojení, jaké typické znaky vykojení klient vykazuje.

Sociální pracovník působí v rámci tohoto přístupu spíše jako učitel než jako terapeut. Zásadní roli hraje navázání důvěry a přizpůsobení intervencí potřebám a možnostem klienta.

Vztah sociálního pracovníka a klienta by měl být založen na individualizaci, nehodnotícím postoji, respektu vůči sebeurčení klienta, důvěrnost vztahu, prostoru pro vyjadřování pocitů, kontrolované emoční angažovanosti a akceptaci.

Cílem sociální práce je především: - naučit klienta, aby poznal sám sebe, - naučit klienta poznat příčinu svého úpadku, - naučit klienta, že život je možné řídit a ovládat, - přivést klienta k pocitu osvobození, vlastním schopnostem a soběstačnosti.



Kontrolní otázky

1. Jmenujte autora psychoanalýzy
2. Charakterizujte psychogenetický rozhovor
3. Co je cílem psychosociální intervence?



Souhrn

V kapitole je představen pouze vhléd do teorií sociální práce, je nezbytně seznámení s dalšími významnými teoriemi. Znalost teorií sociální práce hraje zásadní roli při následné aplikaci těchto znalostí do formy praktické aplikace. Vztah sociálního pracovníka a klienta je jedním z klíčových prvků. Sociální pracovník by měl svým postojem vyjadřovat opravdový zájem o osobnost i problémy klienta.

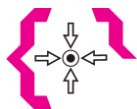


Literatura

- ALTRICHTER, Michal. et al. *Metodologické přístupy ke zkoumání lidského vědomí. Specifika nebo komplementarita*. Olomouc: Refugium Velehrad Roma s.r.o., 2012. ISBN 978-80-7412-113-5.
- ATKINSON, Rita. L. *Psychologie*. 2. vyd., Překlad: Erik Herman, Miroslav Petržela, Dagmar Brejlová. Praha: Portál, 2003, 751 s. ISBN 80-717-8640-3.
- JURAJDOVÁ, Hana. *Teorie sociální práce*. vyd. 1. Jihlava: SVOŠŠ. 2012, 64 s. (ISBN nenalezeno)
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- KOHOUTEK. Rudolf. *Vývojově psychologická teorie S. Freuda, E. H. Eriksona, J. Piageta a L. Kohlberga*. [online]. 12.2.2010 [cit. 12.9.2014]. Dostupný z: <<http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/vyvojove-psychologicketeorie>>.



5 Metody v sociální práci



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Cílem je definovat pojmy vztahující se k metodám sociální práce a přiblížit vývoj metod sociální práce.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Metodologie
- Technika
- Metoda
- Přístup
- Metodika
- Sociální práce

5.1. Vymezení základních pojmů.

Sociální práce je považována za vědecky fundovanou odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě. V moderní složité společnosti má sociální práce nezastupitelné místo. (Mühlpachr, 2004).

Metodologie je částí vědy, která se zabývá budováním metod, kterými disponuje daná vědní oblast (Levická, 2002). Podle Žilové (2000) se metodologie sociální práce zabývá teoretickými, gnozeologickými, logickými a psychologickými otázkami metod, metodických postupů a metodik stejně jako principy a zákony vědeckého bádání jako tvořivého procesu. Součástí metodologie je tvorba, hodnocení efektu používaných metod, ale také metod používaných v oblasti empirického výzkumu a následně při tvorbě teoretických zveřejnění.

Metodika v sociální práci reprezentuje soubor pravidel, postupů v konkrétní sociální práci, určitou nejvšeobecnější a nejužívanější posloupnost, ze které sociální pracovník vybírá a aplikuje postupy na konkrétní podmínky sociální práce s klientem, skupinou nebo komunitou, institucí k dosažení cíle. Jsou to konkrétní postupy, způsoby, jak dosáhnout předem stanovený cíl prostřednictvím plánované, vědomé činnosti v sociální práci.

Metoda pochází z řeckého slova *methodos* – což znamená cesta za něčím, postup, technika. Je to záměrně zvolená cesta, která nás má dovést do cíle. Jsou to postupy do jisté míry specifické, které využíváme od začátku až do konce činnosti a při jejich využívání je vysoko pravděpodobné, že dodržением těchto metod se dopravujeme k platným výsledkům.

Metody sociální práce jsou způsoby, jako dosáhnout předem stanovené cíle prostřednictvím profesionální činnosti sociálních pracovníků při práci s jednotlivcem, rodinou, skupinou, komunitou nebo institucí (Mátel, Oláh, Schavel, 2011). Matoušek (2008) uvádí, že v anglosaském vnímání, které ovlivňuje většinu západních zemí, se jako metody označují specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou.

Cílem může být úřední úkon, poskytnutí materiální pomoci, vytvoření plánu postupu, poskytnutí komplexní pomoci, výzkum, formulace politiky apod. Cílovou skupinou může být jednotlivec, rodina, skupina, místní komunita, věková skupina, případně i veřejnost.

Techniku sociální práce můžeme chápat jako návod na použití metody, nebo na její modifikaci, přizpůsobení tak, aby zodpovídaly specifickým problémům, vyplývajícím z klientovy situace. Technika je tak způsobem, který umožňuje klientovi ve spolupráci se sociálním pracovníkem něco získat, něčeho dosáhnout (Levická, 2002). V porovnání s metodami jsou techniky vymezeny úžeji a konkrétněji. Techniky v sociální práci jsou v praxi osvědčené postupy a zručnosti sociálních pracovníků. Jsou používány v souladu s metodami, v rámci, kterých jsou aplikovány na dosažení předem stanovených cílů (Mátel, Oláh, Schavel, 2011).

Přístup vyjadřuje preferované nastavení pracovníka, resp. organizace a obecně určený rozsah a cíl práce. Přístup se vztahuje na teorii sociální práce, ze které sociální pracovník, resp. organizace vychází: např. přístup orientovaný na úlohy, přístup orientovaný na člověka, sociálně-ekologický přístup, feministický přístup, křesťanský přístup, přístup harm reduction apod. (Mátel, Oláh, Schavel, 2011).

Metody v sociální práci

Sociální práce podobně jako je tomu například v psychologii, filozofii, pedagogice, sociologii používá metody, které bychom mohli zařadit do tří skupin:

1. Metody používané téměř ve všech společensko-vědních disciplínách, samozřejmě po jejich aplikaci na konkrétní oblast poznání – patří sem metody jako např.: analytická metoda, logicko-analytická (nebo regresivní) metoda, syntetická, nebo progresivní metoda, induktivní metoda, deduktivní metoda, genetická metoda, deskriptivní metoda, axiomatická metoda, empirická metoda, výzkumné metody, historiografické metody.
2. Metody společné více disciplínám, používané především v psychologii, pedagogice, sociologii a sociální práci a v některých jiných vědních disciplínách – např. Morenova sociometrická metoda, metoda kauzálních atributů, zážitkové metody, exemplifikace, heuristika, metody optimální komunikace, hodnocení.
3. Metody vlastní sociální práce, tedy metody, které vznikly přímo v oblasti praxe sociální práce (Levická, 2002).

Historické hledisko

Z historického hlediska rozdělujeme metody na klasické metody, kam zařazujeme sociální práci s jednotlivcem, sociální práci se skupinou a sociální práci s komunitou a na moderní metody (nové metody), kam patří např. sociální management, sociální projektování, supervize, poradenství, krizová intervence.

Dělení na klasické a moderní metody sociální práce je důsledkem přirozeného vývoje ve vnitřní sociální práci. V počátečním období, tj. v meziválečném období, se v metodice sociální práce hovořilo o třech základních druzích metod sociální práce. Z uvedeného vyplývá, že ukazovatelem, na základě, kterého se metody dělily, byl počet

klientů, se kterými se pracovalo. „Moderní metody“ se rozvíjeli v podstatě od začátku formování se sociální práce, ale jejich charakteristiky, cíle a výsledky nebyli teoreticky dostatečně definované. Stejně tak je význam této skupiny metod vázaný na rozvoj teorie sociální práce. Až když se sociální práce zformovala jako věda, měla dostatek argumentů pro odborné zdůvodnění potřeby rozvoje svých „nových metod“ (Levická, 2002).

Demografické hledisko Dělicích faktorů je více např. věk, kdy můžeme hovořit o sociální práci s dětmi, sociální práci s mládeží, sociální práci s dospělou populací, sociální práci s občany vyššího věku, nebo pohlaví, na základě čehož můžeme hovořit o sociální práci se ženami a o sociální práci s muži nebo podle příslušnosti k etniku, potom jde např. o sociální práci s etnickými skupinami, sociální práci s Romy (Levická, 2002). Statusové hledisko

Dělicím faktorem je postavení klienta ve společnosti: sociální práce se zaměstnanými, sociální práce s bezdomovci, sociální práce se společensky nepřizpůsobivými osobami, sociální práce s migranty, sociální práce s etnickými minoritami atd. (Levická, 2002). Podle místa výkonu Podle místa výkonu rozeznáváme: terénní sociální práci, institucionální sociální práci, komunitní sociální práci a ambulanci sociální práci.

Podle druhu vykonávané činnosti/aktivity Podle druhu vykonávané činnosti/aktivity rozlišujeme: sociální služby, sociální poradenství, sociální prevenci, sociálněprávní ochranu, penitencionární a postpenitencionární péči, supervizi, negociaci, mediaci, náhradní rodinnou péči, krizovou intervenci, streetwork, vzdělávání profesionálů, sociální výzkum apod. (Levická, 2002).

Rozlišujeme několik základních metod, které se po přizpůsobení využívají téměř při všech formách práce a pracovních postupech.

K základním metodám sociální práce patří rozhovor a pozorování. A tzv. specifické metody, které jsou používány při konkrétním pracovním postupu.

Specifické metody sociální práce: poradenský rozhovor, diagnostický rozhovor, rolové hry, brainstorming, konfrontace, zadávání domácích úloh, rozhodování na papíře, reflexe atd. Výběr formy práce je daný počtem přicházejících klientů, výběr postupu práce a konkrétní metody závisí na orientaci, přístupu, směru či teorii sociální práce, jejím zastáncem je sociální pracovník, který si postup a metodu vybírá (behaviorální sociální práce, systemický přístup, teorie konání, terapeutické přístupy).

Podle Levické (2002) k nejakceptovanější klasifikaci v oblasti metod sociální práce bezprostřední nebo přímé metody a metody, při kterých se nepředpokládá účast klienta.



Kontrolní otázky

1. Vyjmenujte a popište různé dělení metod sociální práce.
2. Vysvětlete, jaký je rozdíl mezi základními a specifickými metodami.



Souhrn

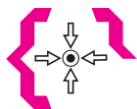
Tato kapitola se zabývá klasifikací metod. Popisuje rozdělení metod z hlediska časového, demografického a statusového. A taktéž podle místa výkonu a podle druhu vykonávané činnosti/aktivity.



Literatura

- MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 314 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. 100 s. ISBN 80-210-3323-1.
- LEVICKÁ, J. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio 2002. 128 s. ISBN 80-89074-38-3.
- SCHAVEL, M. *Sociálne poradenstvo*. In: Mátel, A. a kol. *Teórie a metódy sociálnej práce I*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2013. s. 259–279. ISBN 978-80-971445-1-7.
- SCHAVEL, M., ČÍŠECKÝ, F., OLÁH, M. *Sociálna prevencia*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2009. 138 s. ISBN 978-80-89271-22-1.
- SCHAVEL, M., OLÁH, M. *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2012. 218 s. ISBN: 978-80-89535-08-8.
- ŽIAKOVÁ, E. A kol. *Sociálna práca – Teoretické východiská a praktické kontexty*. Košice: FF UPJŠ, 2011. 283 s.
- ŽILOVÁ, A. *Kapitoly z teórie sociálnej práce*. Žilina: Edis, 2000. 119 s. ISBN 80-7100-783-8.
- ŽILOVÁ, A. *Komunitná sociálna práca*. In TOKÁROVÁ, A. a kol. *Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov: Akcent Print. 2003. s. 465–478. ISBN 80-968367-5-7.

6 Multidisciplinárni přístup v sociální práci



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Cílem této kapitoly je poukázat na postavení sociální práce z pohledu dalších vědeckých disciplín a u nejbližších oborů nastínit styčné body se sociální prací.



Časová náročnost

1. hodina



Pojmy k zapamatování

- Sociální práce
- Multidisciplinárni přístup
- Sociologie

6.1. Sociální práce jako multidisciplinárni obor

Sociální práce je považována za vědecky fundovanou odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě. V moderní složité společnosti je sociální práce nutností a zcela oprávněná. (Mühlpachr, 2004).

Sociální práce je teoretickou i praktickou disciplínou vycházející z mnoha vědních oborů. Využívá poznatků psychologie, sociologie, práva, pedagogiky, medicíny, ekonomických věd a v neposlední řadě i z filozofie, odkud čerpá sociální práce svůj ideologický základ. Specifikum sociální práce spočívá především v aplikaci vědeckých poznatků do praktické činnosti. Mezi obory, které mají k sociální práci nejbližší, patří především sociologie, psychologie a psychiatrie.

6.2. Sociologie a sociální práce

Sociologie je věda o společnosti, jejími hlavními tématy je sociální chování, vzájemné působení osob, sociálních skupin, dále se zaměřuje na sociální vztahy a sociální strukturu. Sociologie se stejně jako sociální práce zabývá lidmi a jejich interakcemi, kterým se snaží porozumět. Mají tedy společný předmět zájmu. Sociolog se zabývá otázkami Jak, Kdy, Proč lidé jednají tímto způsobem. Zaměřuje se na popis sociálního problému, pochopení vzájemných interakcí a sociálním institucím. Středobodem jeho zájmu jsou příčiny lidských interakcí. Sociální pracovník se zaměřuje na pochopení osob a jejich jednání. Následně se snaží těmto osobám pomoci řešit jejich problémy a zlepšovat jejich sociální fungování. Sociolog tedy se nejintenzivněji věnuje studiu a zjišťování faktů, sociální pracovník se snaží spíše porozumět klientovi, stanovit odpovídající diagnózu a pomoci klientovi při řešení jeho problému. (Navrátil, 2001)

6.3. Psychologie a sociální práce

Psychologie je vědecká disciplína zabývající se studiem chování a duševních procesů. (Atkinson, 2003). Psychologie i sociální práce operují na společném základě. Oba obory se zabývají chováním osob, interakčními charakteristikami a snaží se uchopit jejich racionální a emotivní procesy. Psychologie se soustředí převážně na individuální chování a sociální práce spíše na sociální fungování.

Psycholog studuje biologické i sociální faktory ovlivňující lidské chování a zabývá se individuálními atributy osobnosti. Rovněž usiluje o pochopení jejich charakteristik a chování. Psycholog pracuje s klientem intenzivně jako psychoterapeut, naproti tomu sociální pracovník se zaměřuje na sociální fungování a vztahy klienta, přičemž se také snaží využít zdroje komunity, aby napomohly klientovi při řešení jeho osobních a sociálních problémů. (Navrátil, 2001)

6.4. Psychiatrie a sociální práce

Psychiatrie je klinickým oborem medicíny, který se zabývá studiem vzniku, průběhu a obrazu duševních poruch, jejich prevencí, diagnostikou, terapií a rehabilitací. Jak sociální práce, tak psychiatrie mají mnoho společného, především to, že se obě zaměřují na osoby, které mají osobní a sociální problémy.

Oba obory pomáhají osobám zlepšit jejich vztahy k druhým lidem a současně také ovlivňují jejich emoce a vnitřní stavy. Sociální pracovník se angažuje především při podpoře a obnově sociálního fungování klienta. Psychiatr pracuje s klientem především na medicínské úrovni. V rámci svého působení používá farmak, hospitalizace apod. Zabývá se především oblastí nevědomím a intrapsychickými faktory se zaměřením na reorganizaci individuální osobnosti. Sociální pracovník se zaměřuje především na sociální vztahy klienta. (Navrátil, 2001).



Kontrolní otázky

1. Najděte společné body sociální práce a dalších pěti vědeckých oborů.
2. Které obory mají nejbliže k sociální práci?
3. Jaká témata jsou středem zájmu sociologie?



Souhrn

Sociální práce je multidisciplinárním oborem, což tedy znamená, že má blízký vztah k mnoha dalším oborům. Hlavním pojítkem, které se prolíná všemi těmito obory, je zaměření na člověka. Mezi nejvýznamnější obory, které mají k sociální práci blízko, patří sociologie, psychologie a psychiatrie.

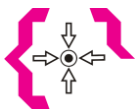


Literatura

- ATKINSON, Rita. L. *Psychologie*. 2. vyd., Překlad: Erik Herman, Miroslav Petržela, Dagmar Brejlová. Praha: Portál, 2003, 751 s. ISBN 80-717-8640-3.
- BOUČEK, Jaroslav. *Obecná psychiatrie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001, 216 s. ISBN 80-244-0240-8.
- KARDIS, Kamil. *Základy sociológie*. Prešov: Prešovská univerzita, Gréckokatolícka teologická fakulta, 2009, 192 s. ISBN 978-80-555-0108-6.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-717-8549-0.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- STRIEŽENEC, Štefan. *Slovník sociálneho pracovníka*. 1. vyd. Trnava: AD, 1996, 255 s. ISBN 80-967-5890-X.



7 Sociální pracovník základní role sociálního pracovníka



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Kapitola seznamuje s profesí sociálního pracovníka a vztahem ke klientům.
- Charakterizovat jednotlivé typy a role sociálních pracovníků.
-



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- | | | |
|----------------------|----------------------|-------------------------|
| • Sociální pracovník | • Pomáhající profese | • Zákon o soc. službách |
| • Sociální práce | • Klient | • Sociální pomoc |
| • Profesionalita | • Společenská norma | |

7.1. Sociální pracovník

Profese sociálního pracovníka vznikla v důsledku reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti.

Profese sociálního pracovníka patří mezi pomáhající profese. (Jankovský, 2007) Mezi pomáhající profese ředíme ta povolání, která jsou založena na pomoci druhým lidem. Tyto profese jsou založeny na vztahu ke klientovi a na zapojení vlastní osobnosti do pomáhajícího procesu. Jedná se tedy o vztah, kdy na jedné straně stojí pomáhající a druhé straně je příjemce pomoci.

Zákon 108/2006 charakterizuje sociálního pracovníka jako osobu, která vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízení poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Sociální pracovník je ten, který pracuje s klienty, s jejich rodinami přirozenými skupinami, jako jsou např. party mládežníků vznikající na městských sídlištích uměle vytvořenými skupinami, např. školní třídy s místními komunitami. (Matoušek 2003).

Sociální pracovník může také spolupracovat jako expert v přípravě některých zákonů a vyhlášek. (Matoušek, 2003). Aby osoba mohla vykonávat funkci sociálního pracovníka, musí splňovat dané předpoklady, jako jsou bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. (zákon 108/2006 o sociálních službách, § 110) Odbornou způsobilostí se rozumí, též sociální pracovník

musí dosáhnout minimálně vyššího odborného vzdělání v oboru zaměřený na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. (zákon č. 108/2006, § 110 odstavec 4).

Sociální pracovník v rámci své práce přestavuje roli prostředníka mezi normami společnosti a přesvědčením klienta. Můžeme jej vnímat jako mimořádného a zplnomocněného vyslance, který je pověřený státem, aby vykonával povinnosti spojené s touto funkcí.

Sociální pracovník se při své práci opírá o opěrné body.

První bod, o který se sociální pracovník opírá, jsou normy, které představují zákony, předpisy, povinnosti a možnosti, které z nich vyplývají. Jedná se o normy buď psané či nepsané.

Druhým opěrným bodem sociálního pracovníka jsou klientovi způsoby. Klientovy způsoby představují chování, jednání, postoje, názory a styl života, které z člověka vytváří klienta. Klienta charakterizujeme jako osobu, která potřebuje pomoc. Důvodem, proč se člověk stane klientem, je situace, kdy se jeho způsoby nesrovnávají s normami společnosti. Od sociálního pracovníka se předpokládá, že bude klientovi nápomocen při překonávání nejrůznějších překážek, které jsou vnímány jako bariéry, bránící zvládat očekávání sociálního prostředí. Jankovský (2007). charakterizuje sociálního pracovníka jako toho, kdo ochotně koná úkony na základě využití svých osobních hodnot a profesních dovedností ve prospěch někoho druhého, aniž by za svoji pomoc očekával nějakou odměnu.

7.2. Role sociálního pracovníka dle Reflexivní a defenzivní praxe

Sociální pracovník má v rámci své role určitá práva a povinnosti, které se vzájemně doplňují. Avšak v následné praxi dochází ke konfliktům, kdy se sociální pracovník dostává do situace, ve které se musí přiklonit k jednomu z výše zmiňovaných. (Matoušek, 2003).

Na základě toho rozlišujeme reflexivní a defenzivní praxe.

Reflexivní praxe – sociální pracovník do své práce s klientem integruje své znalosti a dovednosti. Pracuje na základě hodnot profesních, osobních a hodnot zaměstnavatele, ale zároveň si uvědomuje, že může dojít ke konfliktům těchto hodnot. V tomto případě je sociální pracovník autonomní osobností, která nese morální odpovědnost za své rozhodnutí.

Defenzivní praxe – sociální pracovník pracuje na základě předpisů a plní povinnosti dané zaměstnavatelem a zákonem. Dané postupy sociální práce na jedné straně chrání sociálního pracovníka před jeho vlastní odpovědností, na straně druhé jej omezují. (Matoušek, 2003).

7.2. Role sociálního pracovníka podle přístupu k praxi.

Sociální pracovník je především profesionál, který by měl být schopný reflexe a svá rozhodnutí by měl být schopen vždy veřejně obhájit. (Matoušek, 2003).

Banksová zformulovala z hlediska přístupu k praxi čtyři typy sociálního pracovníka:

Angažovaný sociální pracovník – sociální pracovník do své praxe uplatňuje své morální hodnoty, s klientem jedná empaticky a s respektem. Sociální pracovník vychází z toho, že má o své klienty pečovat, avšak může nastat problém, též se bude některým klientům stranit, nebo naopak s druhými utvoří osobní vztah. Může zde dojít k syndromu vyhoření, nelze tak poskytnout stejnou péči všem.

Radikální sociální pracovník – sociální pracovník vkládá do své práce své morální hodnoty, ale to pouze z důvodu, též se snaží o změnu zákonů v oblasti sociální politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé.

Byrokratický sociální pracovník – v praxi sociálního pracovníka dochází k oddělení osobních hodnot, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Cílem této praxe je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny.

Profesionální sociální pracovník – sociální pracovník je profesionálem, který se řídí etickým kodexem. Jeho práce je založena na individuálním vztahu s klientem, který ho vnímá jako spolupracovníka. Hlavní prioritou vzájemné spolupráce je zájem a práva klienta. (Matoušek 2008).

7.3. Role sociálního pracovníka dle jednotlivých dilemat sociální práce.

Soudobá dilemata sociální práce jsou protichůdné tendence, které se během času objevily a lze právě podle postavení sociálního pracovníka v jednotlivých dilematech charakterizovat jeho roli.

Formalizace x de – formalizace – sociální pracovník buď zastává roli, kde je součástí organizovaného, financovaného a centralizovaného úsilí nebo vykonává svoji práci v rámci de-formalizovaného prostředí klienta s pomocí jeho rodiny.

Profesionalizace x de – profesionalizace – výběr mezi rolí sociálního pracovníka, kdy je profesionálem díky své odbornosti a vzdělání nebo otevřít přístup i laikům (dobrovolníkům).

Normativnost x nenormativnost – sociální pracovník vykonává svoji práci, kterou se snaží bojovat proti etablované majoritní společnosti, jež je založena na normativních principech. Nenormativnost práce sociálního pracovníka je založena na partnerství, co znamená podpora klienta, aniž by byly kladeny normativní podmínky této spolupráce.

Polyvalence x specializace – sociální pracovník v rámci polyvalence řeší problémy klienta v nejrozmanitějších životních situacích, specializace směřuje sociálního pracovníka pouze na určitý sociální problém. Pomoc x kontrola – volba, zda sociální pracovník je nositelem pomoci či provádí sociální kontrolu. (Navrátil, 2001).



Kontrolní otázky

1. Charakterizujte reflexivní a defenzivní praxe.
2. Charakterizujte role sociálního pracovníka na základě jednotlivých dilemat sociální práce.
3. Jak charakterizuje sociálního pracovníka zákon o sociálních službách.



Souhrn

Kapitola seznamuje se základním vymezením sociálního pracovníka, popisuje jednotlivé typy těchto pracovníků. Sociální pracovník má v rámci své role určitá práva a povinnosti, které se vzájemně doplňují, a na tyto oblasti je kapitola zaměřena.



Literatura

JANKOVSKÝ, J. 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

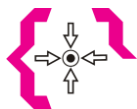
MATOUŠEK, O. *Práce s dětmi a s rodinou*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003a, s. 181–200. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Systémové projekty*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003b, s. 309–323. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

8 Komunikace v sociální práci



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Komunikace má v sociální práci nezastupitelnou roli. Cílem této kapitoly je
- tedy seznámit čtenáře se základy verbální a nonverbální komunikace
- a s pravidly aktivního naslouchání.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Komunikace
- Sociální práce
- Verbální komunikace
- Neverbální komunikace
- Gesta
- Aktivní naslouchání
- Rozhovor

8.1. Komunikace

Komunikace hraje v sociální práci významnou roli. Sociální pracovník musí být schopen efektivně komunikovat s osobami nacházející se v tíživé životní situaci, pod velkým emočním tlakem nebo s různým hendikepem. Například Beňo (2013) uvádí, že sociální pracovníci v komunikaci se sluchově postiženými klienty často selhávají, neboť nejsou dostatečně připraveni na komunikaci s osobou ze specificky znevýhodněné skupiny populace. Z tohoto důvodu je nutné, aby sociální pracovník již v rámci svého studia získal o této problematice dostatečné množství informací.

Komunikaci lze vymezit jako sdělování a přijímání informací v sociálním chování a sociálních vztazích lidí. V tomto smyslu je komunikace základní složkou mezilidské interakce. Sdělování se může týkat věcí prostorově i časově vzdálených nebo i neexistujících. (Čížková, 2001).

Lidé ve vzájemném kontaktu nemohou nekomunikovat. I mlčení a omezení pohybu v sobě obsahuje určité sdělení (např. nezájem, nechut' či odpor k někomu atd.) Komunikace mezi lidmi je součástí jejich interakce, tedy vzájemného působení. V průběhu komunikace si lidé vytváří sociální vztah k druhému člověku nebo druhým lidem. Tento vztah lze charakterizovat jako příznivý (sympatie), nepříznivý a odmítavý (antipatie) nebo neutrální (lhostejnost).

Nově utvářený postoj, mezilidský vztah, obsahuje 3 složky, a to složku poznávací, emocionální a výkonnou, a základem tohoto postoje je psychická struktura. Psychická struktura existuje ve vědomé i nevědomé složce, ale posléze je zakotvena jako představa v paměti.

Citový náboj ve vztahu mezi komunikujícími osobami je ovlivňuje buď kladně, nebo záporně vůči druhé osobě, a tak i nepřímo působí na rozhodování a jednání v dané situaci.



Komunikaci je možné rozdělit na dvě základní části a to na verbální, tedy slovní, a na non-verbální, tedy mimoslovní, jinak ji lze nazvat také jako řeč těla. (Čížková, 2001).

Rozdělení komunikace ve smyslu dorozumívání:

- Verbální komunikace
- Neverbální komunikace
- Elektronická komunikace např. telefon, telegraf, dálnopis či nejmoderněji též po internetu přes Skype, e-mail, SMS.

8.2. Verbální komunikace

Je úmyslný, specificky lidský způsob sociální komunikace, který se využívá jak ve formě mluvené tak i psané. Jedná se o přenos informací pomocí soustavy artikulovaných zvukových řetězců, které jsou užívány vědomě. Na úrovni této komunikace je závislé postavení člověka ve společnosti a navazování vztahů. (Klenková, 2006)

V rámci komunikace člověk prakticky střídá dvě základní role, roli komunikátora (vysílač informací) a roli komunikanta (přijímač informací). (Valenta, 2004)

8.1.1. Komunikační proces

Komunikační proces skládá z několika následujících částí.

1. Sdělující (komunikátor, mluvčí) zahajuje komunikační akt s určitým záměrem.

Obecně spočívá záměr v dosažení určitého efektu. Záměr vychází z jeho dlouhodobější motivace i aktuálního psychosomatického stavu a odvozuje se z něj smysl sdělení. Jedním z výchozích předpokladů komunikace je, že příjemce je schopen porozumět smyslu sdělení.

Pomáhá mu přitom znalost kódovacího systému i v obecném smyslu více méně obdobná poznatková a zkušenostní základna. Příjemce také vstupuje do komunikačního procesu jako individuální bytost s určitými schopnostmi, zájmy, aktuálním psychosomatickým stavem apod., které mohou příjem sdělení ovlivňovat (např. nepozornost, nezáměr o určité téma).

2. Obsah, tedy to o čem je řeč. Vedle myšlenek, faktů a záměrů, může zahrnovat také fráze, jejichž informační obsah je malý. Obsah může být mluvčím záměrně redukován o podstatná fakta, zamlžován apod.

3. Kanál je cesta, po níž je informace sdělována s použitím různých prostředků (verbální, neverbální), uplatňují se různé způsoby přenosu informací od bezprostředního ústního sdělování po používání různých více či méně sofistikovaných prostředků (písmo, telefon, počítač apod.).

4. Kód, systém znaků a pravidel pro zprostředkování přenosu informací obsažených ve sdělení. Kódování (převedení určitého smyslu do znakových jednotek) je důležitou činností komunikátora. Odpovídající aktivitou komunikanta je dekodování, tedy zpětná interpretace smyslu a významu znaků, čili vlastně překlad použitých formálních prostředků komunikace do myšlenek a porozumění sdělení.

Kódování a dekodování vyžaduje znalost použitého znakového systému i pravidel jeho používání. V lidské komunikaci je nejčastěji uplatňovaným znakovým systémem jazyk. Jazyk je považován za nejdokonalejší dorozumivací prostředek mezi lidmi. Lidé ovšem mají k dispozici vedle jazyka i další komunikačními prostředky, které běžně využívají v různých oborech své činnosti. I fungování těchto prostředků je ovšem podmíněno přijetím určité dohody zprostředkované jazykem.

Přes nesporný význam jazyka pro lidskou komunikaci a vzdělávání řada lidí neovládá dobře ani svůj mateřský jazyk a nedokáže v interakci s ostatními pohotově slovně reagovat a adekvátně vyjadřovat své myšlenky a záměry. Dovednost pohotového

a výstižného vyjádření zejména v situacích, kdy není mnoho času na přípravu, je negativně ovlivňována jednak sníženou kvalitou myšlení (inteligence), nedostatečným vzděláním, chybějícími zkušenostmi či malou pozorností věnovanou vlastní mluvě, jednak aktuálně trémou, ostychem. Mnohé z těchto negativních vlivů lze omezovat soustavným studiem, nácvikem, dobrou přípravou na konkrétní řečové situace.

5. Komunikační prostředí, které ovlivňuje význam, smysl i zřetelnost komunikace a zvolené formy. Takto mohou působit společenské, kulturní okolnosti ale i fyzikální faktory (hluk, teplota apod.).

6. Kontext komunikace, který jí dává celkový rámec. Ten do značné míry souvisí s komunikačním prostředím. Svou roli zde sehrávají obsahové i věcné souvislosti, vnitřní psychologické vnější i (sociální, kulturní a konec konců i přírodní) okolnosti.

8.1.2. Za důležité faktory komunikačního kontextu se považují:

- čas a prostor,
- vzájemné vztahy účastníků komunikačního procesu,
- jejich vlastnosti dlouhodobě ovlivňující emoční reagování (temperament, kognitivní styl),
- aktuální emocionální ladění účastníků,
 - motivační dispozice (potřeby, zájmy, hodnoty),
- věk, předchozí zážitky a zkušenost, vzdělání, inteligence, vnímání, představitivost, myšlení, schopnost učení, adaptabilita, odolnost atd.,
- sociální status a role, - aktuální psychosomatický stav i dlouhodobé záměry účastníků.

8.3. Rozhovor

Rozhovor je možné definovat jako dorozumívání se dvou nebo více osob, sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností. Při rozhovoru je možné sdílet jedno nebo více témat. Jedná se o základní techniku, kterou sociální pracovník při výkonu své práce používá. Z tohoto důvodu by měl být sociální pracovník obeznámen s možnými typy rozhovorů, ale také s jednotlivými jejich fázemi. (Matoušek, 2012).

Faktory ovlivňující rozhovor

Tyto faktory je možné rozdělit na pozitivní a negativní. Mezi pozitivní faktory ovlivňující rozhovor patří úcta, navození důvěry a spolupráce, vhodné prostředí, vhodná doba, ujasnit si cíle rozhovoru, mluvit jasně, stručně, srozumitelně, vhodné zabarvení hlasu, dostatek času.

Mezi negativní faktory rozhovoru patří rušné nebo jinak nevhodné prostředí, aktuální stav sociálního pracovníka, předsudky, antipatií. Dalšími negativními faktory, které se v praxi často vyskytují, je netrpělivost a spěch, nadměrný strach z pomlky, autoritativní tón, nejasná formulace otázek, přerušování rozhovoru, nevhodné usměrňování apod. (Venglářová, Mahrová, 2006; Vymětal et al, 2008).

8.4. Nonverbální komunikace

Mimoslovní způsoby sdělování mohou být velmi rozmanité. Sleduje se postoj, vzdálenost mezi komunikujícími osobami, gesta, mimika, a další. (Čížková, 2001) Nonverbální projevy mnohdy prozradí více než slova, poodhalí to, co slovní sdělení zamlčují, zkreslují. Tyto mimoslovní projevy informují o vzniku lásky na první pohled,

sympatií či antipatií. Tento způsob komunikace většinou probíhá na nevědomé úrovni a je naší vizitkou, kterou se představujeme okolí.

Nonverbální komunikace má mnoho prostředků, pomocí kterých se mimoslovně dorozumíváme s ostatními lidmi, a existuje několik variant třídění těchto prostředků.

Do nonverbální komunikace patří:

- mimika,
- gestika,
- haptika,
- proxemika,
- posturika,
- kinezika,
- oční kontakt
- chronemika,
- paralingvistika

V rámci aktivního naslouchání se můžeme rovněž setkat s problémy, které v rámci procesu naslouchání mohou vzniknout. Často se jedná o sugestivní ovlivňování mluvčím.

Hovořící osoba dostává aktivní sílu, která ovlivňuje průběh celého dění. Naopak posluchač dostává pasivní roli, tedy se musí podřídít mluvčímu.

Mnoho osob má zásadní problémy s tím vyslechnout druhou osobu, aniž by hovořícímu do jeho řeči zasahovali či jej jiným způsobem neovlivňovali.

Dalším častým problémem je neschopnost posluchače interpretovat informace, které mu mluvčí předal. (Křivohlavý, 2008)



Kontrolní otázky

1. Jak je možné rozdělit komunikaci?
2. Charakterizujte neverbální komunikaci
3. Jmenujte faktory ovlivňující rozhovor s klientem.



Souhrn

Komunikace hraje v sociální práci zásadní roli, neboť zprostředkovává kontakt mezi sociálním pracovníkem a klientem. Komunikaci je možné rozdělit na verbální a nonverbální. Do verbální komunikace se řadí řeč a do nonverbální komunikace je možné zařadit mimiku, gestiku, haptiku, proxemiku, posturiku, kineziku, oční kontakt, chronemiku, paralingvistiku. Mezi hlavní techniky, které sociální pracovník při své práci používá je rozhovor a aktivní naslouchání.



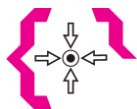
Literatura

- BEŇO, Pavol, TARCSIOVÁ, Darina. CAPÍKOVÁ, Silvia. *Komunikácia so sluchovo postihnutými v zdravotníctve a sociálnej práci*. Trnavská univerzita v Trnave, vyd. VEDA, Slovenská akadémia vied, 2013. 182 s. ISBN 978-80-

8082-510-2.

- ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. 181 s. ISBN 80-244-0150-9.
- LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. vyd. Brno: Tribun EU, 2008, 99 s. ISBN 978-80-7399-466-2.
- KEBZA, Vladimír. Šolcová, Iva. *Komunikace a stres*. 1. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2004. 24 s. ISBN 80-7071-246-5.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
- ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2: Komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 164 s. ISBN 80-247-0844-2.
- TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace: Co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2003. 482 s. ISBN 80-7226-429-X.
- VALENTA, Josef. *Manuál k tréninku řeči lidského těla: Didaktika neverbální komunikace*. 1. vyd. Kladno: AISIS, 2004. 259 s. ISBN 80-239-2575-X.
- VYMĚTAL, Jan. HERMANOVÁ, Miroslava. ŠRÁMKOVÁ, Jaroslava. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

9 Sociální služby a sociální práce



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Získáte přehled o základních systémech oboru sociálních služeb.
- Seznámíte se se způsoby pomoci v oblasti sociálních služeb.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Sociální služba
- Sociální pomoc
- Koncepční politika
- Poskytovatelé sociálních služeb
- Sociální poradenství

9.1. Odbor sociálních služeb

- vytváří koncepci systému sociálních služeb a sociální práce v souladu s principy sociální ochrany a sociálního začleňování a zajišťuje koncepční a metodickou činnost v této oblasti a dále oblasti rovných příležitostí a sociálního bydlení, zajišťuje zpracování návrhů věcných záměrů právních předpisů v předmětné oblasti,
- vytváří koncepci ekonomiky sociálních služeb a realizuje dotační politiku ministerstva z národních zdrojů, a to v oblasti neinvestičních dotací určených k zajištění základních činností při poskytování sociálních služeb a spolupracuje s příslušným útvarem na realizaci dotační politiky v oblasti investiční podpory rozvoje materiálně technické základny sociálních služeb,
- vytváří koncepci strategie sociálních služeb v kontextu dostupnosti sociálních služeb a zpracovává národní strategii rozvoje sociálních služeb,
- zajišťuje zpracování expertíz nezbytných pro sledování a vyhodnocování dostupnosti a kvality a obsahu a rozsahu sociálních služeb,
- posuzuje návrhy právních předpisů předkládaných jinými resorty (subjekty), včetně poslaneckých a senátních návrhů,
- vytváří koncepci kvalifikačního a celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách, rozhoduje ve správním řízení o akreditaci vzdělávacích programů v předmětné oblasti,

- vytváří koncepci zajišťování kvality poskytovaných sociálních služeb,
- vytváří koncepci ucelené (koordinované) rehabilitace osob se zdravotním postižením,
- vytváří koncepci sociální práce a úzce spolupracuje v této oblasti s akademickými pracovišti a resorty, v jejichž působnosti se sociální práce realizuje. Vytváří koncepci kvalifikačního a celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. Koordinuje a spoluvytváří koncepci sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách a úzce spolupracuje v této koncepční oblasti zejména s odborem sociální a rodinné politiky a odborem ochrany práv dětí,
- podílí se na realizaci a je věcným garantem individuálních projektů financovaných z Evropského sociálního fondu, které se zaměřují na podporu koncepční a strategické činnosti odboru v oblasti sociálních služeb, ucelené (koordinované) rehabilitace osob se zdravotním postižením a dalších oblastí v působnosti odboru,
- úzce spolupracuje s útvary Úseku pro evropské fondy a odborem řízení projektů při tvorbě koncepce čerpání pomoci z evropských strukturálních fondů v oblasti opatření směřujících k podpoře sociální integrace, při implementaci strukturální pomoci a v realizaci individuálních projektů,
- metodicky vede správní orgány, jimž jsou svěřena práva a povinnosti podle zákona o sociálních službách a poskytuje metodickou podporu organizacím poskytujícím sociální služby,
- řídí zařízení sociálních služeb přímo řízená ministerstvem. Rozhoduje v odvolacím řízení proti uložení pokuty za správní delikt podle zákona o sociálních službách,
- spolupůsobí při tvorbě a realizaci národních koncepcí v oblasti přístupu k osobám se zdravotním postižením, prevence kriminality, protidrogové politiky a všech dalších národních koncepcí, které mají přímou souvislost se strategií, kvalitou, dostupností a financováním sociálních služeb a aktivitami sociální práce,
- z hlediska působnosti ministerstva se zabývá agendou Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky,
- spolupracuje v rozsahu daném působností zákona o sociálních službách na koncepci systémového přístupu ke stárnutí populace,
- z hlediska působnosti ministerstva se zabývá agendou Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky a Rady kvality ČR,
- zajišťuje kontrolní činnost vůči orgánům veřejné správy v sociálních službách a sociální práci, poskytovatelům sociálních služeb a příjemcům dotací v rámci působnosti odboru,
- zajišťuje agendu správního řízení v rámci působnosti odboru. Sociální práce a sociální služby

- **Odbor sociálních služeb**

- vytváří koncepci systému sociálních služeb a sociální práce v souladu s principy sociální ochrany a sociálního začleňování a zajišťuje koncepční a metodickou činnost v této oblasti a dále oblasti rovných příležitostí a sociálního bydlení, zajišťuje zpracování návrhů věcných záměrů právních předpisů v předmětné oblasti,
- vytváří koncepci ekonomiky sociálních služeb a realizuje dotační politiku ministerstva z národních zdrojů, a to v oblasti neinvestičních dotací určených k zajištění základních činností při poskytování sociálních služeb a spolupracuje s příslušným útvarem na realizaci dotační politiky v oblasti investiční podpory rozvoje materiálně technické základny sociálních služeb,
- vytváří koncepci strategie sociálních služeb v kontextu dostupnosti sociálních služeb a zpracovává národní strategii rozvoje sociálních služeb,
- zajišťuje zpracování expertíz nezbytných pro sledování a vyhodnocování dostupnosti a kvality a obsahu a rozsahu sociálních služeb,
- posuzuje návrhy právních předpisů předkládaných jinými resorty (subjekty), včetně poslaneckých a senátních návrhů,
- vytváří koncepci kvalifikačního a celoživotního vzdělávání pracovníků v sociálních službách, rozhoduje ve správním řízení o akreditaci vzdělávacích programů v předmětné oblasti,
- vytváří koncepci zajišťování kvality poskytovaných sociálních služeb,
- vytváří koncepci ucelené (koordinované) rehabilitace osob se zdravotním postižením,
- vytváří koncepci sociální práce a úzce spolupracuje v této oblasti s akademickými pracovišti a resorty, v jejichž působnosti se sociální práce realizuje. Vytváří koncepci kvalifikačního a celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. Koordinuje a spoluvytváří koncepci sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách a úzce spolupracuje v této koncepční oblasti zejména s odborem sociální a rodinné politiky a odborem ochrany práv dětí,
- podílí se na realizaci a je věcným garantem individuálních projektů financovaných z Evropského sociálního fondu, které se zaměřují na podporu koncepční a strategické činnosti odboru v oblasti sociálních služeb, ucelené (koordinované) rehabilitace osob se zdravotním postižením a dalších oblastí v působnosti odboru,
- úzce spolupracuje s útvary Úseku pro evropské fondy a odborem řízení projektů při tvorbě koncepce čerpání pomoci z evropských strukturálních fondů v oblasti opatření směřujících k podpoře sociální integrace, při implementaci strukturální pomoci a v realizaci individuálních projektů,

- metodicky vede správní orgány, jimž jsou svěřena práva a povinnosti podle zákona o sociálních službách a poskytuje metodickou podporu organizacím poskytujícím sociální služby,
- řídí zařízení sociálních služeb přímo řízená ministerstvem. Rozhoduje v odvolacím řízení proti uložení pokuty za správní delikt podle zákona o sociálních službách,
- spolupůsobí při tvorbě a realizaci národních koncepcí v oblasti přístupu k osobám se zdravotním postižením, prevence kriminality, protidrogové politiky a všech dalších národních koncepcí, které mají přímou souvislost se strategií, kvalitou, dostupností a financováním sociálních služeb a aktivitami sociální práce,
- z hlediska působnosti ministerstva se zabývá agendou Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky,
- spolupracuje v rozsahu daném působností zákona o sociálních službách na koncepci systémového přístupu ke stárnutí populace,
- z hlediska působnosti ministerstva se zabývá agendou Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky a Rady kvality ČR,
- zajišťuje kontrolní činnost vůči orgánům veřejné správy v sociálních službách a sociální práci, poskytovatelům sociálních služeb a příjemcům dotací v rámci působnosti odboru,
- zajišťuje agendu správního řízení v rámci působnosti odboru.
(<https://www.mpsv.cz/cs/9>).

9.1.1. Sociální služby – způsoby pomoci

Cílem sociálních služeb je:

- zachovávat lidskou důstojnost klientů,
- vycházet z individuálně určených potřeb klientů,
- rozvíjet aktivně schopnosti klientů,
- zlepšit nebo alespoň zachovat soběstačnost klientů,
- poskytovat služby v zájmu klientů a v náležité kvalitě.

9.1.2. Základní poslání sociální služby

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Obsah základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví příslušný prováděcí předpis.

9.1.3. Sociální poradenství

Sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich situace. Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství zahrnuje občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory. Služba obsahuje poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady.

9.1.4. Kdo sociální služby poskytuje

Obce a kraje dbají na vytváření vhodných podmínek pro rozvoj sociálních služeb, zejména zjišťováním skutečných potřeb lidí a zdrojů k jejich uspokojení; kromě toho sami zřizují organizace poskytující sociální služby.

Nestátní neziskové organizace a fyzické osoby, které nabízejí široké spektrum služeb, jsou rovněž významnými poskytovateli sociálních služeb.

Ministerstvo práce a sociálních věcí je nyní zřizovatelem pěti specializovaných ústavů sociální péče.

9.1.5. Informace o sociálních službách

Informace o sociálních službách a jejich poskytování lze získat např. na městských, případně obecních nebo krajských úřadech (odbory sociálních věcí), v občanských nebo jiných specializovaných poradnách anebo přímo u poskytovatelů sociálních služeb.

9.1.6. Sociální služby a MPSV

Hlavním úkolem MPSV je příprava dlouhodobých systémových opatření a příslušných právních předpisů a podpora rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb. Jde například o podporu:

- plánování sítě sociálních služeb v krajích a obcích opírající se o zjištěné potřeby lidí
- zvyšování odbornosti a kvality poskytovaných služeb s důrazem na ochranu práv uživatelů služeb
- občanských a svépomocných aktivit, tj. neziskového sektoru

V oblasti podpory neziskového sektoru ministerstvo realizuje dotační řízení, jehož cílem je přispívat na provoz a rozvoj sociálních služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi. Dotační řízení je vyhlašováno každoročně.

Více informací o dotačním řízení je možno nalézt na internetových stránkách: www.mpsv.cz



Kontrolní otázky

1. Charakterizujte sociální službu
2. Komu je určeno sociální poradenství
3. Jaké je základní poslání sociální služby



Souhrn

Kapitola vymezuje obor sociálních služeb, dále vymezuje sociální poradenství, které se poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich situace. Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb.

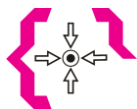


Literatura

- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 379 s. ISBN 80-7117-8548-2.
- 47. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0211-0.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. 166 s. ISBN 80-903070-0-0.

Elektronické zdroje:
(<https://www.mpsv.cz/cs/9>).
www.mpsv.cz

10. Sociální poradenství



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Cílem této kapitoly je blíže charakterizovat sociální poradenství jako jednu z metod řešení sociálních problémů klientů.
- Sociální poradenství je klíčovým nástrojem v činnostech sociálních pracovníků



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Sociální poradenství
- Sociální pracovník
- Profesionální přístup
- Nepříznivá životní situace
- Interdisciplinární charakter
- Odborné sociální poradenství
- Klient

10.1. Sociální poradenství

Sociální práce se zabývá řešením problémů. Jednou z metod při řešení sociálních problémů klientů je právě sociální poradenství. Mohli bychom říci, že sociální poradenství je zároveň klíčovým nástrojem v činnostech sociálních pracovníků, bez poradenství je práce s klientem téměř nemožná. V této souvislosti je potřebné zdůraznit, že pojem sociální poradenství, jako i jeho praktické uplatnění, není možné vymezit bez poznání všeobecných poradenských přístupů a jednotlivých poradenských systémů, které jsou zatím ve Slovenské a České republice známé a v praxi se dlouhodobě uplatňují. Je jen přirozené, že sociální poradenství musí čerpat z těchto zdrojů, hledat společná východiska a přístup při řešení poradenských problémů klienta (Schavel, Oláh, 2012).

10.1.1. Charakteristické znaky poradenství

Poradenství lze charakterizovat jako obor:

- Interdisciplinární a komplexní charakter – na řešení úloh teorie a praxe poradenství se podílí více vědných disciplín a odborníků (psychologie, pedagogika, ekonomie, sociologie, filozofie, medicína, právo atd.). Efektivita samotné poradenské práce potom závisí na účinném využití příslušných poznatků a jejich začlenění do teorie a praxe.
- Multisférový a multikonzumní charakter – řeší a sladuje zájmy a potřeby širokého spektra uživatelů a vzhledem na to i vytváření sítě poradenských služeb. Je nástrojem zefektivňování sociálních procesů v rámci rodiny, různých institucí a rezortů, jako jsou například rezort práce, sociálních věcí a rodiny, zdravotnictví, školství apod.
- Profesionální charakter – poradenství je vykonávané na profesionálním základě teoreticky i prakticky připravovanými odborníky a pro velký počet pracovníků je hlavním zaměřením. Profesionalizovaný charakter poradenství vyjadřuje kvalitu úrovně poskytovaných poradenských služeb, i když nelze zásadně tvrdit, že jen profesionál

může být dobrým poradcem. V každém případě však charakter samotné profesionalizace předpokládá uplatnění profesionálních poradců, jednotlivců s požadovanými teoretickými vědomostmi a praktickými dovednostmi. Samotná profesionalizace na některých úrovních předpokládá přípravu špičkových odborníků.

- **Institucionalizovaný charakter** – organizuje a vykonává se ve státních i nestátních institucích, poradnách, stacionářích a střediscích, které svoji odbornou činnost vykonávají na základě příslušného povolení
- **Procesuální, biodromální charakter** – teda ne charakter jednorázový, epizodický. Poradenství slouží člověku ve všech etapách životní cesty, hlavně v jejich náročných a krizových situacích.
- **Edukativně-formativní charakter** – samo o sobě je poradenství součástí výchovy v širším smyslu slova, vnímáme ho jako každé působení na osobnost člověka za účelem jeho socializace a komplexního rozvoje osobnosti. Je nejenom nástrojem konkrétní pomoci, ale i prostředkem celkového osobnostního rozvoje. Rozvíjející charakter je formulovaný tendencí pomáhat jednotlivcům v morálním vývoji, při efektivním seberozvoji, seberegulaci, samostatném rozhodování a zintenzivňování hledání možných variant optimálního řešení.
- **Personální charakter** – cílem poradenství je člověk ve své celistvosti, i když tento účel dosahuje korekcí a působením na jednotlivé složky osobnosti, konkrétně situace, plány apod.
- **Vnitřní diferenciací** – v rámci poradenství se konstituje více specializací, které se organizují podle problémových okruhů, typů činností a institucí, ve kterých se poradenské aktivity vykonávají, např. psychologické, sociální, pedagogické.

10.2. Terminologické vymezení poradenství

Sociální poradenství chápe jako profesionální odbornou činnost, vykonávanou odborníkem a založenou na vztahu, podpoře, pomoci, rozvoji, optimálním uplatnění klienta a jeho reálné orientace v životě. Sociální poradenství slouží na odstranění, zmírnění negativních návyků nebo způsobů chování klienta a jeho začlenění do společenského rámce, rodiny, pracovního kolektivu, komunity.

Sociální poradenství má svoji teoretickou bázi, opírá se zejména o zdroje z jiných společensko-vědních disciplín, především z psychologie, sociologie, pedagogiky, filozofie, medicíny, práva etiky, sociální práce. Předmětem sociálního poradenství je podle především širší oblast mezilidských vztahů, růst a dozrávání jedince, způsob seberealizace, zvládnutí sociálních rolí, řešení krizí a konfliktů bez psychopatologických rysů, hledání hodnot a smyslu života klienta v různých sociálních situacích, zvyšování kvality života a kvality sociálního prostředí.

Cílovou skupinou v sociálním poradenství jsou lidé, kteří jsou schopni za podpory poradců samostatně zvládnout svoji životní situaci a převzít zodpovědnost za svoje jednání a další fungování ve společnosti (Schavel, 2013).

10.3. Legislativní vymezení poradenství

Sociální poradenství je sociální služba, kterou řada jejích charakteristik odlišuje od dalších dvou základních kategorií sociálních služeb (služby sociální péče a služby sociální prevence). Sociální poradenství tak současně reprezentuje třetí samostatnou základní kategorii sociálních služeb i sociální službu. V zákoně o sociálních službách je proto sociální poradenství vymezeno odlišným způsobem než další sociální služby. Důvodem odlišného právního vymezení sociálního poradenství je také specifický vztah k dalším sociálním službám a dále i to, že služba zahrnuje dvě základní oblasti s

odlišným charakterem. Těmito dvěma oblastmi jsou základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství

Při základním sociálním poradenství jsou osobám, jež jsou ohroženy nebo se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovány informace, které přispívají k jejímu řešení nebo pomáhají předejít jejímu vzniku. Základní sociální poradenství je činností při poskytování sociálních služeb, která musí být zajištěna vždy při poskytování všech dalších druhů sociálních služeb. Základní sociální poradenství tak poskytovatelé sociálních služeb nenabízejí jako samostatnou sociální službu, ale je součástí všech jimi zajišťovaných sociálních služeb (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Z poradenských metod mohou sociální poradcové nejčastěji využívat:

- kvalifikovanou informaci, poskytovat informace a poznatky, které by měly pomoci klientovi orientovat se v problému a hledat přiměřená řešení, umožnit mu pochopit souvislosti jeho situace, právní a sociální aspekty jeho problému, distribuci klienta, pokud problém klienta nebo jeho řešení nespadá do profesionální kompetence sociálního poradce, který vykonává základní sociální poradenství, poradce odešle klienta poradcovi, který zabezpečuje vyšší stupeň sociálního poradenství, nebo do jiné instituce kompetentní řešit klientův problém (zdravotnictví, soud, policie, atd.),

- klarifikace problému, sociální poradce spolu s klientem objasňují různé aspekty prezentovaného klientova problému, aby klientovi byl jasný základní rámec problému, aby pochopil jeho příčiny a souvislosti a mohl se rozhodnout pro optimální řešení,
- ventilace klienta, poradce často vytváří pro klienta prostor, aby se mohl vypovídat, zbavit se nahromaděných pocitů nejistoty, napětí strachu, úzkosti, umožňuje mu hovořit o těžkostech a problémech bez obav ze zesměšnění, ignorování a nepochopení,

- povzbuzení klienta, poradce posilňuje povzbuzením a pochvalou také kroky klienta nebo také jeho chování, které vede k úspěšnému řešení problému, klient si takovéto chování zakomponuje do všeobecně používaného vzorce chování, který může být prevencí recidivy problému,

- doprovázení klienta, zejména v prvních etapách sociální poradenské práce některé skupiny klientů vyžadují určitý typ vedení, postupné učení klienta elementárním sociálním, hygienickým, samoobslužným činnostem, doprovázení klienta se realizuje v jeho životním prostoru a má jen dočasný charakter, dokud si klient a někdy i jeho okolí neosvojí potřebné návyky,

- persuaze klienta, v některých situacích je potřebné, aby poradce dokázal přesvědčit klienta o nevyhnutelnosti určitých kroků, postupů a motivoval ho k změně (Schavel, 2013).

Sociální poradce by měl tyto poradenské metody práce s klientem zvládat v různých prostředích, všude tam, kde se může sociální poradenství realizovat – sociální práce na ulici, sociální práce v teritoriu klienta (rodina, klub, škola), ambulantní sociální práce, semirezidenciální a rezidenciální sociální práce. Kromě všeobecných dovedností poradenské práce by měl být sociální poradce orientován ve specifických poradenské práce jeho pracovního zaměření (Schavel, 2013). Odborné sociální poradenství Odborné sociální poradenství poskytovatelé zajišťují již jako samostatnou sociální službu. Při poskytování odborného sociálního poradenství se mohou poskytovatelé této služby zaměřovat na široké množství nepříznivých sociálních situací, společensky nežádoucích či rizikových jevů nebo skupin osob.

Jednotliví poskytovatelé sociálních služeb a jednotlivé poskytované sociální služby odborného sociálního poradenství se přitom zpravidla zaměřují pouze na určitý okruh nepříznivých sociálních situací (např. nepříznivý zdravotní stav, drogová

závislost apod.) nebo určité skupiny osob (např. senioři, děti se zdravotním postižením apod.) Některé služby odborného sociálního poradenství se specializují výhradně na určité specifické situace (např. domácí násilí, závislost na herních automatech) nebo jsou poskytovány specifickým skupinám osob (cizinci v obtížné sociální situaci, osoby HIV pozitivní, oběti obchodu s lidmi apod.).

Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství se velice často zaměřuje i na situace nebo na skupiny osob, na které se žádné další druhy sociálních služeb nijak výrazněji nezaměřují (např. oběti trestných činů, osoby opouštějící výkon trestu, pachatelé domácího násilí apod.) (Sociální poradenství, 2017). Odborné sociální poradenství mohou poskytovat např. občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro osoby se zdravotním postižením, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí apod.

Odborné sociální poradenství zahrnuje také sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Při poskytování odborného sociálního poradenství jsou vždy vykonávány tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti a
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).

Při poskytování sociální služby mohou být zajištěny i další činnosti. Organizace poskytující odborné poradenství např. osobám se zdravotním postižením mohou svým uživatelům umožnit zapůjčení tzv. kompenzačních pomůcek. Tyto pomůcky uživatelům služby pomáhají zvládnout nepříznivou sociální situaci spojenou se zdravotním postižením (půjčování těchto pomůcek ale není zákonem vyžadovanou součástí této služby a týká se jen odborného sociálního poradenství pro určité skupiny osob v nepříznivé sociální situaci (osoby se zdravotním postižením aj.).

Službu lze poskytovat terénní a ambulantní formou a jejím uživatelům je poskytována bezplatně (Sociální poradenství, 2017).

10.1.2 Poradenské metody

Z poradenských metod na svém stupni intervence bude sociální poradce nejčastěji využívat:

- tréninky a nácviky s klientem, sociální poradce učí klienty určité sociální dovednosti potřebné pro odstranění či minimalizování klientova problému (trénink efektivní komunikace, trénink asertivního jednání, trénink konstruktivního řešení konfliktů, trénink optimálního rozhodování atd.),
- tréninky odstranění nevhodných návyků či změny určitých vzorců jednání, které klientovi komplikují život, součástí tréninků je i nácvik relaxačních a koncentračních technik,
- modelování určitých situací ze života, které se klient s podporou sociálního poradce učí postupně zvládat či efektivně řešit, klient spolu s poradcem vytvářejí optimální scénáře fungování v určitých životních situacích,
- systémovou práci s rodinou, individuální problémy mnohých klientů mají svoje kauzální zakotvení v poruchovém fungování rodiny, ve které klient žije, a proto odborný sociální poradce bude mnohé problémy klientů řešit v rodinném kontextu, nebo bude pracovat s celou rodinou, tím se odstraňuje identifikace černé ovce či poruchového

člena, poradce získá komplexní obraz problému a do řešení je zapojené celé rodinné společenství,

- skupinové a komunitní poradenství v sociální oblasti ekonomičtěji využívá čas, finance, efektivně pracuje se skupinovou dynamikou, využívá zkušenosti, pa vzájemné poradenství lidí, kteří mají podobné problémy, situace se lépe ilustruje a modeluje, klient si může vybrat z více nástrojů (Schavel, 2013).

Odbornost poradců Aby si kvalifikovaný poradce počínal odborně a dosahoval úspěchy ve své práci, musí mít solidní teoretické vzdělání a vědět, jak svoje teoretické poznatky uplatňovat v praxi. Odbornost v pomáhajících profesích souvisí s vírou klienta, že poradce zná odpovědi na množství otázek, které klienta trápí, a má též informace, jak dané problémy zvládat.

Teoretická výuka budoucího poradce zahrnuje všeobecnou znalost psychologie a hlavně znalost důležitých teorií osobnosti a strategie hlavních poradenských škol, které z těchto teorií osobnosti vycházejí.

Praktická výuka poradců učí, jak vést poradenský proces od začátku až po ukončení, které odborné techniky je možné v různých situacích používat. Završená odbornost – staví na základech sociálního ovlivňování. Poradce musí být schopný splnit, co slíbil, ať už jde o hmatatelný nebo nedomluvený kontrakt. Odbornost není jen v chování, ale i ve výsledku, ke kterému jednání směřuje (Hartl, 2003).



Kontrolní otázky

1. Jaké je legislativní vymezení sociálního poradenství?
2. Jaké úrovně sociálního poradenství rozeznáváme? Uveďte, jaké jsou mezi nimi rozdíly z hlediska využívaných metod a odbornosti poradců.
3. Vysvětlete pojem „završená odbornost“.



Souhrn

Sociální poradenství je profesionální odborná činnost, vykonávaná odborníkem a založená na vztahu, podpoře, pomoci, rozvoji, optimálním uplatnění klienta a jeho reálné orientace v životě. Rozlišujeme základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Při základním sociálním poradenství jsou osobám, jež jsou ohroženy nebo se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovány informace, které přispívají k jejímu řešení nebo pomáhají předejít jejímu vzniku. Odborné sociální poradenství poskytovatelé zajišťují již jako samostatnou sociální službu. Při poskytování odborného sociálního poradenství se mohou poskytovatelé této služby zaměřovat na široké množství nepříznivých sociálních situací, společensky nežádoucích či rizikových jevů nebo skupin osob.

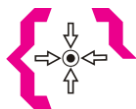


Literatura

- MATOUŠEK, Oldřich. *Paradigmata, teorie a přístupy v sociální práci*. In: *Politiky a paradigmata sociální práce. Co jsme zdědili a co s tím uděláme: mezinárodní vědecká konference 2011*. vyd. 1. Zlín: Univerzita Tomáše Bati,

- Fakulta humanitních studií, 22-26 s. ISBN 978-80-7318-994-5.45. ---
MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. vyd. 2. Praha: Portál, 2008.
ISBN 978-80-7367-368-0.46.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.
 - HARTL, P. Poradenství. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
 - SCHAVEL, M. *Sociálne poradenstvo*. In: Mátel, A. a kol. *Teórie a metódy sociálnej práce I*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2013. ISBN 978-80-971445-1-7.
 - Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách [online]. [cit. 2016-02-18].
art=&name=&rpp=15>

11. Sociální práce s jednotlivcem



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Cílem této kapitoly je charakterizovat sociální práci s jednotlivcem jako jednu z metod sociální práce. Taktéž popisuje problémy řešené v případové sociální práci a etapy sociální práce s jednotlivcem.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Sociální práce s jednotlivcem
- Case work
- individuální sociální práce
- případová sociální práce

11.1. Sociální práce s jednotlivcem

Sociální práce s jednotlivcem je považovaná za jednu ze základních metod (forem) sociální práce. Zároveň je nejrozpracovanější formou sociální práce. Zakladatelkou této formy práce byla Mary Richmondová, která zavedla pojem „case work – a jako první vydala publikaci zabývající se metodikou sociální práce, Social Diagnosis. Podle Levické (2002) je možné v dílech evropských i domácích autorů najít následovné označení: individuální sociální práce, sociální práce s jednotlivcem, případová sociální práce a case work. Všechny čtyři terminologické spojení se vztahují na aktivity sociálního pracovníka zaměřené na práci s jedním, konkrétním klientem.

V americké literatuře se střetáváme více s pojmem případová sociální práce, respektive case work, v evropské literatuře nacházíme všechny čtyři způsoby poměrně rovnoměrně zastoupeny.

V domácí literatuře se používá převážně termín individuální sociální práce. V této souvislosti je potřebné upozornit na nesprávnou praxi, převzatou sociálními pracovníky od lékařů, ve které jsou osoby v profesionální péči označovány jako „případy“. „Případem“ sociálního pracovníka je specifická sociální situace nebo sociální problém, ne však osoba nebo osoby v něm zúčastněné. Tato skutečnost je vyjádřena i terminologicky – pro osobu se používá označení „klient“ (Levická 2002).

11.2 Historický vývoje sociální práce s jednotlivcem

Sociální práce s jednotlivcem je historicky nejstarší metodou sociální práce. Toto tvrzení se vztahuje jak na praktickou rovinu sociální práce, kterou představuje v jejich začátcích neformální sousedská pomoc, tak na teoretickou oblast sociální práce. Snaha vědecky podložit profesi sociální práce začíná právě teoretickým rozpracováním postupu sociálního pracovníka s jeho konkrétním klientem. V USA se už v 19. století setkáváme s požadavkem individuálního přístupu při řešení sociálních problémů ve společnosti. V roce 1843 byl v USA založen Spolek pro zlepšení podmínek chudých, který se zabýval otázkami řešení chudoby a přistupoval k pomoci (v porovnání s tehdejší praxí americké sociální práce) mnohem individuálněji.

Cílem spolku bylo navštěvovat chudé v jejich domech, podporovat je, nakolik to je potřebné, pomáhat jim při získávání práce, povzbuzovat je při dosahování samostatnosti, vést je k úctě k sobě samým, pěstovat u nich návyky a v konečném důsledku poskytovat i nevyhnutelnou materiální pomoc (Skidmore, Thackerey, 1998, In Levická, 2002).

V roce 1877 se v USA sjednotili charitativní organizace do Sdružení charitativních organizací (COS). Vznik COS dal impulz k rozvoji individuální sociální práce. Hlavními tezemi COS byly: potřeba vedení co nejúplnějších záznamů o případu, potřeba centrální evidence, význam návštěv – dobrovolných sociálních pracovníků v domácnostech klienta apod. Záznamy vedené v COS nejdříve posloužily i pro výzkum zabývající se realizováním materiální podpory na individuálním principu. Právě tito rodinní „inspektoři“ přispěli k rozvoji sociální práce zjištěním, že ne všichni chudí jsou stejní, a proto nesmí být posuzováni stejně a tedy je potřebné zacházet s nimi podle jejich individuálních potřeb. V roce 1905 vznikl v USA Spolek služeb rodině, k jeho zakladatelkám patřili i Mary Richmondová a Francis H. Kleanová. Tento spolek poskytl služby více jak tisícům klientů a o formě a účinnosti poskytnuté pomoci si vedl záznamy. Richmondová a Kleanová zpracovaly tyto záznamy o poskytnutých službách, které Spolek vydal pod názvem „Social Casework“ (Levická, 2002).

Na začátku 20. století byly pro případovou sociální práci charakteristické zejména následující aktivity:

- hledání práce pro členy rodin, kteří se nacházeli v problémech,
- zabezpečení školy pro děti,
- umístění dětí zanedbávaných, podvyživených a opuštěných do zaopatřovacích institucí, přičemž v této oblasti dominoval názor, že pokud není možné změnit prostředí, je potřebné vybrat z něho jednotlivce, a to i tehdy, jak by mělo dojít k rozdělení rodiny (Levická, 2002).

Rozvoj případové sociální práce v 20. letech minulého století ovlivnila i rozvíjející se psychoanalýza, která zaměřila pozornost na příčino-důsledkové vztahy mezi jedincem a jeho prostředím. Desetiletí po první světové válce (1918–1928) se tak neslo v 18 znamení úsilí o využití psychosociálních obsahů v metodickém konání orientovaném na oblast případové práce, zdůrazňující závažnost řešených problémů (Levická, 2002).

Případová práce se zabývá řešením takových problémů, které klienta skličují a omezují optimální využívání jeho vnitřních a vnějších možností. Některé problémy vyplývají z prostředí. Další jsou mezilidské, zejména rodinné; ty tvoří hlavní oblast případové práce. Další skupinou problémů jsou problémy vnitřní, intrapsychické (Havránková, 2003a).

Je žádoucí odlišovat cíle, které sociální pracovník v případové práci sleduje a postupy, kterých při tom využívá.

Cílem je nejlépe dosažené řešení problémů uvedených výše.

Užívané postupy můžeme rozdělit následovně:

- poskytnutí psychické podpory klientovi, vyjádření zájmu,
- explorace problému, ventilace klientových pocitů,
- přímé ovlivnění klienta,
- reflexe souvislostí, zejména vztahů mezi prožitky klienta a tím, co se děje v jeho prostředí (Havránková, 2003a).

11.3. Problémy v řešení případové studie

Americká škola reprezentovaná v této oblasti zejména Richmondovou a Robinsovou měla poměrně silný vliv i na rozvoj naší sociální práce s jednotlivcem, a to jak v období let 1918–38, tak i po rekonstrukci tohoto vědního odboru v roce 1991. Richmondová hovořila o pěti základních etapách sociální práce, kterými jsou:

1. etapa sociální evidence a prvního kontaktu,
2. sociální diagnostika,
3. etapa vypracování sociálního plánu,
4. sociální terapie,
5. etapa ověřování výsledků/účinnosti sociální terapie.

Francouzská škola, reprezentovaná Cristinou de Robertis (1998), vymezuje tři základní etapy nebo fáze sociální práce, a to:

1. seznámení se s případem,
2. hodnocení /stanovení sociální diagnózy,
3. intervence a zakončení.

Kombinací obou přístupů je vytvořený nový model, který je zároveň vnitřně dostatečně diferencovaný tak, aby mohl být vhodným modelem zejména po dobu školské přípravy budoucích sociálních pracovníků, ale též může fungovat jako „kontrolní model“ sociálních pracovníků v praxi v případě, že z rozličných důvodů se nedaří úspěšně řešit klientovu situaci.

Tento model se skládá ze čtyř základních okruhů:

A) Seznámení se s případem: a) kontakt, b) analýza případu (situační analýza), c) evidence.

B) Sociální hodnocení: a) sociální diagnostika, b) plán práce, c) volba pracovních metod.

C) Sociální intervence: a) sociální terapie, rehabilitace, b) poradenství, c) diskuse.

D) Zakončení případu (Levická, 2002). Havránková (2003) nabízí čtyř složkový model:

1. Sociální studie – je etapou přezkoumávání, ale i důležitých rozhodnutí, např. zda vstoupit do procesu terapie, nebo ne. Klient předkládá problém. Klíčová je motivace ke změně. Častým problémem klienta je pasivní očekávání pomoci zvonku. Hlavní úlohou této fáze je klienta angažovat, dosáhnout toho, aby participoval na řešení svého problému. Proto pracovník musí klientovi objasnit, v čem je změna, na které se bude sám klient podílet, cennější.

2. Vyšetření – je to dynamický a stále se měnící proces. Jde o přesné vymezení problému a stanovení pracovní hypotézy, která by měla být pouze vodítkem pro potřebnou intervenci, ne prostředkem kategorizace či nálepkování. Pracovní hypotéza se mění s měnící se životní situací klienta. Upřesňují se cíle, které odpovídají klientovým potřebám, ale též reagují na dostupnost služeb.

3. Intervence – začíná už prvním kontaktem. Spočívá v rozhovorech, v uklidňování hladiny emocí, ve vztahu, který je zásadním léčebným prostředkem. Cíle intervence určují klient a pracovník společně.

4. Ukončení – je závěrečnou fází případové práce. Mělo by být předem domluvené, za jakých okolností proces poskytování profesionální pomoci skončí. Ukončení by mělo nastat, když se klient může ohlédnout s uspokojením na to, co bylo uděláno a když pracovník vidí jeho schopnost poradit si v různých situacích.



Kontrolní otázky

1. Jaké problémy jsou řešeny v rámci případové sociální práce? Uveďte příklady na každou z nich.
2. Popište etapy sociální práce s jednotlivcem.



Souhrn

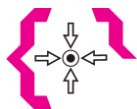
Tato kapitola se věnovala sociální práci s jednotlivcem. Poukázala na historický vývoj této metody, problémy řešené v jejím rámci. Závěr kapitoly byl zaměřený na etapy sociální práce podle Levické (2002) a Havránkové (2003b)



Literatura

- Doporučená literatura
- HAVRÁNKOVÁ, O. *Případová práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003a, s. 67–81. ISBN 80-7178-548-2.
- LEVICKÁ, J. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio 2002. 128 s. ISBN 80-89074-38-3.

12. Sociální práce se skupinou



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Cílem této kapitoly je seznámit studenty s problematikou sociální práce se skupinou.
- Jsou v ní prezentovány cíle skupinové sociální práce, modely práce se skupinou, druhy skupin a etapy sociální práce se skupinou.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Sociální práce
- Sociální práce se skupinou
- Facilitace
- Podpora
- Cíl práce
- Sociální dění

12.1. Skupinová sociální práce

Skupinová sociální práce je metodou sociální práce, ve které se malé množství osob sdílejících podobné zájmy nebo problémy pravidelně střetává a věnuje aktivitám zaměřeným na dosahování zvolených cílů s podporou, provázením nebo facilitací sociálního pracovníka.

Sociální práce se skupinou se začala v sociální práci využívat koncem 19. a začátkem 20. století, její větší rozmach nastal před první světovou válkou (Matoušek, 2001). Oficiálně byla uznána jako jedna ze základních metod sociální práce v roce 1935.

- Národní konferenci sociální práce, kde byly přijaty i hlavní cíle sociální práce se skupinou:
- pomáhat členům skupiny, aby se učili aktivní účasti na životě skupiny
- a prostřednictvím toho rozvíjeli vlastní chápání problémové situace a posilovali svoji občanskou zodpovědnost, aby se začali zajímat o sociální dění ve společnosti,
- prostřednictvím rozvoje skupiny přispět k rozvoji individuálních potenciálů jednotlivých členů a k obohacení jejich života,
- zabezpečovat přirozený růst a rozvoj sociálního fungování členů skupiny,
- zabraňovat sociální dysfunkci členů skupiny,
- poskytovat pomoc a oporu jednotlivcům, kteří žijí v dysfunkčních sociálních vztazích, nebo těm, kteří to potřebují vzhledem k jejich sociální situaci (Levická 2006).

12.2. Cíle skupinové sociální práce

Skupinová sociální práce má za cíl nápravu fungování skupiny a dosahování společně vytyčených cílů. Práce se skupinou je metodou orientovanou na odstraňování nebo eliminaci překážek v oblasti sociální interakce jejich jednotlivých členů, na schopnost tvořit a dosahovat společné cíle (Levická, 2002).

Podle Matouška (2008) cílem skupinové práce je zlepšení kvality života celé skupiny a podpora individuálních potřeb členů skupiny, např. navození změny chování, rozvoj sociálních zručností, posílení sebevědomí apod., přičemž k očekávané změně má dojít v sociálním fungování skupiny nebo v běžném životě každého účastníka.

Německý sociální pedagog Schilling (1999, In Mátel, 2013) jako cíl skupinové sociální práce uvádí zabezpečení jistoty, podpory a pomoci, pomocí skupinových zkušeností jednotlivých jejich členů a zprostředkování hodnot a norem, stejně jako nabídky možnosti řešení problémů těchto členů.

Metoda sociální práce se skupinou osob může pomoci skupině:

- dosáhnout společně stanovené cíle,
- dosáhnout změnu požadovanou členy skupiny, kteří mají problémy individuální, rodinné, pracovní apod.,
- napomoci členům k samostatnému rozvoji a k svépomoci, a tak obohatit individuální osobnosti apod. (Levická, 2002).

12.1.1. Druhy skupin

Skupinová práce se využívá ve vícerých pomáhajících profesích, zejména v (sociální) psychologii, sociální pedagogice, psychoterapii, andragogice a sociální práci. Existuje vícero typologií skupin od rozličných autorů.

Skupinové psychoterapie – jde o rozličné modely terapií, kde léčebným nástrojem je i skupina. V rámci ní se zasahuje hlouběji do analýzy mechanismů a procesů člověka. I když probíhá v skupině, je zaměřená více osobnostně. Sociální pracovník ji může vykonávat jen po absolvování psychoterapeutického výcviku a vystupuje v roli terapeuta.

Skupinové poradenství – na rozdíl od individuálního poradenství, skupinové poradenství ekonomičtěji využívá čas, finance, efektivně pracuje se skupinovou dynamikou, využívá zkušenosti, poznatky a vzájemné poradenství lidí, kteří mají podobné problémy (např. nezaměstnanost); situace se lépe ilustrují a modelují, klient si při tomto typu poradenství může vybrat z více názorů.

Skupinová supervize – jde o efektivní formu zvyšování profesionálních kompetencí pomáhajících profesionálů, která využívá „sílu“ skupiny a jejich významných charakteristik pod vedením profesionálního supervizora.

Vzdělávací skupiny – jejich cílem je rozvoj zejména poznatků členů skupiny. Sociální pracovník může být v roli lektora nebo facilitátora.

Výcvikové (tréninkové) skupiny – skupina zaměřená na to, aby se její členové prostřednictvím analýzy toho, co se v ní událo („tady a teď“), propracovali se k takovým změnám sociálního jednání, které by jim umožnily, aby byli v sociálních situacích úspěšnější.

Rekreační a zájmové skupiny – jejich cílem je napomáhání smysluplného trávení volného času (např. dětí, mládeže, seniorů) a rozvoji různorodých zájmů jednotlivých členů skupiny. Sociální pracovník je v roli animátora nebo facilitátora.

Diskusní skupiny – jejich cílem je podporovat výměnu názorů a zkušeností účastníků skupinových střetnutí, za podmínky respektování pravidel eticky

senzitivní komunikace a kultury slova. Přínosem jsou zejména tematické diskuse vedené na existenciálně důležitá témata. Sociální pracovník tu může hrát roli moderátora, lektora, animátora nebo facilitátora.

Skupiny sociální akce – sem patří ty skupiny, jejich cílem je veřejně prospěšná činnost, či už na bázi dobrovolnosti (dobrovolnické skupiny), charity nebo smysluplnosti praktické činnosti (pracovní skupiny). Sociální pracovník vystupuje většinou jako koordinátor.

Svépomocné skupiny – skupina lidí, kteří se vzájemně podporují a řeší svoje problémy bez nevyhnutelné účasti odborníka.

12.1.2. Skupinová dynamika

Skupinová dynamika je souhrnem všech procesů a změn (vnitřních i vnějších), které se odehrají po dobu existence a práce skupiny. Je jednou ze základních charakteristik, kterou se odlišuje skupinová práce od práce s jednotlivcem. Je souhrnem norem a interakcí zahrnujících to, co probíhá vevnitř ve skupině a co přichází zvenku (Mátel, 2013).

Do skupinové dynamiky patří:

- cíle skupiny,
- pravidla (normy) skupiny,
- vůdcovství a vedení skupiny,
- role ve skupině,
- tvorba podskupin,
- vztahy jedinců a skupiny,
- koheze a tenze,
- skupinová atmosféra,
- projekce minulých zkušeností a vztahů do aktuální interakce,
- vývoj skupiny (Havránková, 2003b).

12.3. Modely práce se skupinou

Catherine Popelová a Beulah Rothmanová (de Robertis, 1998, In Levická, 2002) stanovili tři základní modely:

1. Sociálně orientovaný model
2. Nápravný model
3. Interakční model

Sociálně orientovaný model – model společných cílů Tento model obsahuje činnosti zaměřené na realizaci skupinových zájmů a často bývá uplatňovaný na základě očekávání takových součástí společnosti, jakými jsou například občanské organizace, rodičovské výbory, sousedstva atd. V literatuře se v souvislosti s tím můžeme setkat i s termínem model společných cílů. Skupiny sloužící společným cílům vznikají a trvají z důvodu společně vytýčených zájmů, které upevňují skupinové vztahy. V posledních letech se tato metoda spojuje s možností regulace problémů souvisejících s rozvojem i růstem společnosti.

Tento model práce so skupinou je postavený na následujících zásadách:

- objasňovat směřování politických agentur,
- pozitivně využívat možnosti místních organizací,

- ztotožnit se s cíli organizace, kterých jste členy,
- vypracovávání zpráv,
- poznání alternativ a jejich následků.

Základem tohoto modelu jsou zásady demokracie. Každý pracovník, bez ohledu na jeho formální postavení, se usiluje o prosazení základních principů demokracie v práci se skupinou. Z hlediska cílů je orientovaný na úspěšnou socializaci členů skupiny (Levická, 2002).

2. Nápravný model Nápravný, nebo terapeutický model je orientovaný klinicky. Skupina tu plní roli činitele vyvolávajícího a posilujícího očekávané změny. Sociální pracovník ulehčuje interakci mezi jednotlivými členy skupiny s cílem dosáhnout změny u jednotlivců, nebo pomáhá jednotlivcům při dosahování soběstačnosti a zlepšení vlastního fungování. Sociální pracovník napomáhá skupině dosáhnout pozitivní změny ve fungování skupiny jako celku. Zaobírá se problémy dysfunkce ve skupině a též vztahy jednotlivých členů i mimo skupiny. Skupinová práce orientovaná na nápravu má možnosti širokého uplatnění v nemocnicích, nápravných institucích, rodinných vztazích, v poradenství ve školách, ve střediscích zdraví atd. (Levická, 2002).

3. Interakční model Jde o model opírající se o vzájemnost, spolupatičnost členů skupiny. Tento model slouží stejně jednotlivci i společnosti. Vychází z faktu, že jednotlivce je možno vidět, porozumět mu a léčit ho jen v kontextu různých systémů i podsystémů, do kterých náleží. Důraz je kladen na spolupatičnost, která vzniká mezi jednotlivcem a společenskou skupinou. Model vzájemných cílů vychází ze systémů relace mezi jednotlivcem a společností. Spolupatičnost je centrálním bodem sociální práce. Malá skupina je polem, na kterém je možné kultivovat a usměrňovat jako individuální, tak i společenské fungování.

12.4. Etapy práce se skupinou

Všeobecně je možné v práci se skupinou rozeznat pět etap ve vývoji skupiny:

1. etapa – preafilační fáze tvorby skupiny Jde o činnosti směřující k vytvoření skupiny, která tvoří jakousi vstupní fázi k samotné sociální práci se skupinou. Je to období, v kterém sociální pracovník uvažuje o zastavení skupiny, počtu klientů, problémech, které budou řešit, výběru klientů do skupiny, o možných vztazích, které se ve skupině mohou vytvořit.

Preafilační období končí formálním zastavením skupiny. Z hlediska obsahového zaměření činností, kterými se sociální pracovník zabývá, můžeme preafilační období rozdělit na dvě fáze.

První fáze se orientuje na tvorbu skupiny. Formování skupiny může probíhat v podstatě několika způsoby:

- už existující skupina se sama obrací na sociálního pracovníka se žádostí o pomoc,
- výběr a tvorbu skupiny dělá sociální pracovník,
- sociální pracovník „převezme“ skupinu, nebo že skupina byla zorganizovaná někým jiným.

Druhá fáze je určená na vypracování projektu práce se skupinou. Projekt musí obsahovat:

- hlavní cíle sociálního pracovníka, které chce dosáhnout při práci se skupinou,
- definování potřeb skupiny a zdrojů, které může pro skupinu použít.

Po tomto období začíná přímá práce se skupinou, ve které také můžeme rozlišit určité specifické úseky, opakující se při práci s každou skupinou, či jednotlivé etapy (Levická, 2002).



2. etapa – formování skupiny V této etapě se vytvářejí skupinové „pozice“, řeší se otázky moci, začínají se budovat vztahy a vytváří se skupinová komunikace. Vytváří se vnitřní vazby, členové na sebe berou určité role a vytvářejí si normy pro fungování skupiny. Je to tedy období, ve kterém se tvoří vnitřní struktura skupiny, její hierarchie a v kterém si skupina volí svého neformálního vůdce.
3. etapa – udržování skupiny Vnitřní vztahy ve skupině dosahují určité míry stability, jednotliví členové dokáží z interpersonálních vazeb získat podporu pro svoje jednání. V této etapě se tvoří neoptimálnější podmínky pro fungování skupiny. Skupina si vytváří vlastní skupinovou identitu, která je ve své podstatě odrazem jejich jednotlivých členů. Tato etapa je zároveň obdobím, ve kterém jednotlivci mohou rozvíjet vlastní schopnosti a zájmy.
4. etapa – etapa diferenciací nebo etapa konfliktů Ve čtvrté etapě dochází k výraznému prosazování individuálních zájmů, k porušování některých skupinových norem, nebo dohodnutých forem akceptovatelného jednání apod., což může v některých případech vést k roztržkám ve skupině, nebo až k otevřenému konfliktu. Někdy může toto jednání být podnětem pro „vyčistění“ atmosféry ve skupině. Po počátečním napětí nastává uklidnění, které může být následováno zlepšením fungování skupiny a může napomoci k dosažení skupinových cílů.
5. etapa – ukončení práce se skupinou Jde o závěrečnou etapu, která má obsahovat zhodnocení práce skupiny za celé předcházející období. Členové skupiny pod vedením sociálního pracovníka rekapituluji průběh práce skupiny, analyzují její činnost v jednotlivých etapách, hodnotí pozitiva i negativa práce skupiny a vyjadřují se k splnění či nesplnění cílů skupinových i individuálních.

Skutečnost, že sociální pracovník oficiálně ukončuje práci se skupinou, ještě nemusí znamenat přerušování kontaktu jednotlivých členů skupiny. Naopak, nově získaný „sociální kapitál“ (kapitál založený na mezilidských vztazích) má fungovat i po organizované práci se skupinou jako zdroj neformální sociální opory (Levická, 2002).

Úlohy a dovednosti v této fázi:

- shrnout cíle, které si skupina dala,
- shrnout zkušenosti zdůrazňující zisky a pocity ztráty,
- posilovat zájmy mimo skupiny,
- pomoci skupině vrátit se do úrovně plánování, pokud chce pokračovat, ale s jiným cílem,
- zhodnotit schůzky a požádat o zpětnou vazbu (Navrátil, 2001). Fáze vývoje uzavřené skupiny.

Rozeznáváme uzavřenu skupinu a otevřenu skupinu.

Uzavřená skupina pracuje jako uzavřený celek, má stálý počet členů, bez možnosti zapojení nových členů (terapeutická skupina, svépomocná skupina).

Otevřená skupina – otevřený systém, do kterého můžou v průběhu práce vstoupit noví členové.

Pokud skupina pracuje se všemi členy od začátku do konce své existence, prochází zákonitě určitými vývojovými stádii.

Yalom (1999, In Havránková, 2003b) popisuje čtyři etapy:

1. Orientace a závislost – skupina hledá svoji strukturu a cíle, prožívá závislost na terapeutovi a zaobírá se skupinovými hranicemi.
2. Konflikt, dominance a revolta – probíhají boje o dominanci, o postavení ve skupině a o role.
3. Rozvoj soudržnosti – nastává úsilí o harmonické vztahy a vzájemnou náklonnost, někdy i za cenu toho, že zůstanou nevyřešené nejasnosti ve vztazích.
4. Zralá skupinová práce – po dosažení stability a pevné koheze skupina hlouběji přepracovává svoje témata (Havránková, 2003b).

Skupinová sociální práce patří mezi základní metody sociální práce. Je možné ji zařadit mezi „posilňující“ modely, protože předpokládá aktivní přispění každého jednotlivého člena skupiny (Navrátil, 2001)



Kontrolní otázky

1. Jaké jsou hlavní cíle práce se skupinou?
2. Jaké skupiny rozlišujeme při skupinové práci?
3. Popište vývojové fáze skupiny.



Souhrn

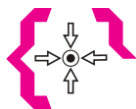
Tato kapitola se věnovala sociální práci se skupinou. Popisovala cíle skupinové sociální práce, které se liší v závislosti na druhu skupiny, členů skupiny apod. Pozornost byla též věnovaná modelům práce se skupinou podle Popelové a Rotmanové, které rozeznávají tři základní modely: sociálně orientovaný model, nápravný model a interakční model. V závěru se zaobírala pěti etapami sociální práce se skupinou – preafilační fáze tvorby skupiny, formování skupiny, udržování skupiny, etapa diferenciacce nebo etapa konfliktů a ukončení práce se skupinou.



Literatura

- HAVRÁNKOVÁ, O. *Skupinová práce*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003 b, s. 153–168. ISBN 80-7178-548-2.
- LEVICKÁ, J. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio 2002. 128 s. ISBN 80-89074-38-3.
- MÁTEL, A. *Metódy a prístupy v sociálnej práci*. Nitra: Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva UKF, 2013. 242 s.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. 166 s. ISBN 80-903070-0-0.
- ŽIAKOVÁ, E. a kol. *Sociálna práca – Teoretické východiská a praktické kontexty*. Košice: FF UPJŠ, 2011. 283 s.

13. Rizika v sociální práci, syndrom vyhoření



Cíle

Po prostudování této kapitoly:

- Získáte přehled o pomáhajících profesích, terminologická vymezení v této oblasti.
- Seznámíte se s rizikem spojeným s výkonem povolání, syndrom vyhoření.



Časová náročnost

2 hodiny



Pojmy k zapamatování

- Rizika spojená s výkonem povolání
- Pomáhající profese
- Sociální fungování
- Syndrom vyhoření
- Osobnost
- Únava

13.1. Pomáhající profese

Termín pomáhající profese definuje skupinu povolání, která jsou založená na profesní pomoci druhým lidem.

Patří mezi ně například zdravotnické profese, pedagogické profese, profese zaměřené na sociální pomoc a dále také duchovní, psychologové, terapeuti. Tyto profese mají některé společné rysy, které je odlišují od ostatních povolání. Například je k jejich vykonávání vždy nutný vztah s klientem a zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího do pracovního procesu.

U některých jiných povolání se také můžeme setkat s pomáháním, které je však vedlejším účinkem, nikoliv hlavním cílem. Pomáhající profese tedy představují systém, na jehož jedné straně stojí pomáhající (učitel, lékař, zdravotní sestra, kněz, sociální pracovník, psycholog, terapeut...) a na straně druhé ten, jemuž má být pomoci (žák, pacient, klient, chovanec, student, uživatel...)

13.1.1. Osobnost pomáhajícího

Osobnost pomáhajícího je jedním z důležitých nástrojů, které při své práci používá. Všichni se pravděpodobně shodneme na tom, že osobnost pomáhajícího má skutečně velký vliv na kvalitu práce ve zdravotnictví, školství i ve sféře psychologie a psychoterapie.

Co to je osobnost? Především je to hypotetický konstrukt, přímo nepozorovatelný fenomén, kterým popisujeme či vysvětlujeme zvláštnosti lidského jednání a prožívání, míra zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího do vztahu s klientem přináší zajímavé fenomény. Jsou jimi například pocit naplnění a uspokojení z práce, na opačné straně spektra pak pocit vyhoření. Každé z pomáhajících povolání vyžaduje důraz na prezentaci specifické „části“ osobnosti.

Například učitel ve třídě před dětmi využije své organizační schopnosti, šarm, vtip, ale i empatii a citlivost k potřebám dětí. Terapeut používá především svou empatii, vhléd, citlivost.

Lékař by měl ukázat svoje sociální a komunikační schopnosti při jednání a manipulování s pacienty. V této souvislosti je velmi pozoruhodné učení jungovské psychologie o individuaci. Individuace je proces stávání se sám sebou, který je přístupný všem lidem a je také nejvyšším úkolem člověka. Umožní nám, abychom méně hráli hry v mezilidských vztazích, abychom si dovolili být autentičtí ve všech situacích, abychom byli k sobě pravdiví a naplno rozvíjeli svůj potenciál. Individuační proces je nutností k žití dobrého života a přes dobrý osobní život vede k dobrému pomáhání. Je nezbytný pro lidi, kteří tráví svůj život pomáháním druhým, pro všechny, jejichž pracovním nástrojem je jejich osobnost.

13.1.2. Empatie

Vcítění neboli empatie je chápání druhého, porozumění jeho pocitům a motivům. Složitý proces vcítění může vypadat třeba takto:

- jsem připravená vžít se do tvé situace
- srovnávám svoje a tvoje pocity
- vytyčuji hranici mezi já a ty, mohu tak vidět situaci pod tvým zorným úhlem
- nezabývám se sama sebou, mohu tedy dojít emočního sladění s tebou
- vycházím ti vstříc s návrhy a jednáním.

Schopnost vcítit se do duševních stavů jiného člověka se v psychoanalytické koncepci nazývá u dětí mentalizace a u dospělých rsf – reflektivní funkce self. Tato funkce by měla, současně se zvnitřněnými rodičovskými zákazy, vytvářet vnitřní brzdu, která nám zabraňuje ubližovat jiným.

Také umožňuje ochránit sama sebe tím, že dokážeme interpretovat chování druhých a adekvátně na něj reagovat. Dá se říci, že schopnost vyvolat si představu mentálních stavů jiných osob vytváří základní předpoklady pro rozvoj sociálních vztahů.

Tato schopnost není, podle závěrů psychoanalytických a kognitivních výzkumů, primárně přítomná a geneticky podmíněná. Člověk si ji osvojuje od narození nejprve v interakci s matkou či nejbližší vztahovou osobou. Sociální citlivost, míra empatie a schopnost naučit se sociální role koreluje s laskavým a podporujícím chováním rodičů – jejich empatický model příznivě ovlivňuje empatický vývoj dětí.

Jakkoliv je pro většinu populace schopnost vcítění přirozená, lidé jí disponují v různé míře. Pro ty, kteří jí disponují méně, je bezproblémové sociální fungování mnohem obtížnější a náročnější. Nejmenší schopnost empatie mají lidé s hraniční poruchou osobnosti, sociální delikventi a vězni. Goleman (1995) uvádí zajímavé studie Daniela sterna, který po léta pečlivě monitoroval a studoval chování matek k dětem. Z těchto studií se dají odvodit závěry, že snad nejdůležitější ovlivnění dalších citových postojů a představ dětí je jejich prvotní naladění, nebo naopak nepochopení s matkou.

Toto naladění je neverbální a odehrává se ve specifickém rytmu mezilidského vztahu, prostřednictvím kterého dávají matky najevo, že vnímají, jak se dítě cítí. Není to pouhé napodobení (dítě vyjekne radostí – matka to opakuje), je to spíše kreativní rozvinutí dětského popudu. Dlouhodobý nedostatek tohoto citového sladění dítě velmi poznamenává: Když není rodič schopen trvale projevit empatii k určité emoci dítěte k radosti, k slzám, k potřebě se mazlit – dítě se začne vyhýbat projevům a možná i samotnému pociťování této přehlížené emoce.

Pro nás je důležité uvědomit si, že schopnost představovat si duševní pochody ostatních předpokládá schopnost reflektovat své vlastní emoce. Je tedy zřejmé, že pěstování otevřenosti vůči vlastním emocím přináší zlepšení empatických schopností – lepší chápání druhých a lepší orientaci v psychosociálních situacích.

13.2. Syndrom vyhoření

(také syndrom vyhasnutí, vyhaslosti, vyprahlosti, angl. burnout)

byl poprvé popsán v roce 1974 H. Freudenbergerem v článku "Staff burnout" v časopise Journal of Social Issues. Existují různé definice (např. ztráta profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka pomáhajících profesí nebo vyhoření jako výsledek procesu, v němž lidé velice intenzívně zaujatí určitým úkolem nebo ideou ztrácejí své nadšení), které se shodují v určitých bodech.

- Jedná se o psychický stav, prožitek vyčerpání.
- Vyskytuje se zvláště u profesí obsahujících práci s lidmi nebo alespoň kontakt s lidmi a závislost na jejich hodnocení.
- Tvoří ho řada symptomů především v oblasti psychické, částečně i fyzické a sociální.

Klíčovou složkou syndromu je emoční vyčerpanost, kognitivní vyčerpání a „opotřebením“ a často i celková únava.

Všechny hlavní složky syndromu vyhoření vycházejí z chronického stresu. Nejpodstatnějším znakem je posledně zmiňovaný chronický stres vycházející z pracovní činnosti, který může být doprovázen další zátěží z osobního života, sociálního i fyzikálního okolí atd. Profese je charakteristická vysokými nároky na výkon, bez možnosti delší úlevy a závažnými následky v případě omylu. Výkon takové práce bývá spojen s velkou odpovědností a nasazením, někdy s pocíťováním „poslání“ profese.

Vyhoření je tedy důsledek nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou, mezi ideály a skutečností.

Syndrom vyhoření není oficiálně uznaná diagnóza dle Mezinárodní klasifikace nemocí a nelze ho proto považovat za duševní onemocnění. O jeho zavedení do diagnostických klasifikací duševních poruch se ovšem vede diskuse.

13.3. Rizikové faktory syndromu vyhoření

Důležité je stanovení rizikových faktorů. Mezi nejznámější rizikové faktory syndromu vyhoření řadíme (Myron, D. Rush 2003): pocit nutkání namísto povolání, neschopnost přibrzdit, žít samotný život v současné civilizované společnosti, s neustále rostoucím životním tempem a nároky na člověka, samotné zaměstnání, které člověk vykonává, nízká asertivita, snaha udělat všechno sám, přehnaná pozornost cizím problémům, soustředěnost na detaily, nedostatek odpočinku a mimopracovních aktivit, nereálná očekávání, předešlá vysoká empatie, příliš velká rutina, nízké sebehodnocení a sebepojetí, negativní vztahy na pracovišti, určité osobnostní rysy: např. fobické, úzkostné a obsedantní rysy, nesprávný pohled na priority v našem životě, špatný tělesný stav, neustálé odmítání ze strany druhých.

Většinou u člověka, který jeví známky syndromu vyhoření, se objevuje několik faktorů současně.

Za rizikové faktory se také mohou brát v potaz i druhy osobností, kdy rozlišujeme dva základní druhy osobností – typ A a B, které určují, jak reagujete na každodenní nesnáze se stresem nebo bez něj.

Osobnosti typu A jsou ničivými vlivy stresu ohroženy nejvíce. „Tito lidé jsou velmi motivovaní, upnutí k soutěžení a vítězství, netrpěliví, pilní, agresivní a ambiciózní. Jsou to kariéristé, bojovníci, pracují až do vyčerpání a často i déle. Jejich životní styl znamená téměř neustálé fyzické vypětí“ (Hilton, J. 2008, s. 16).

„Naproti tomu jsou osobnosti typu B mnohem veselejší, uvolněné, sebevědomé a obecně se sebou spokojenější. Přestože nejsou tak zřetelně cílevědomé jako jejich protějšky typu A, mají i typy B stejnou šanci na nejlepší možné zaměstnání a dosažení stejně vysoké úrovně, ovšem bez nástrah úzkosti, paniky a agrese“ (Hilton, J. 2008, s. 16).

Zřídka však někdo zcela zapadá do jedné skupiny typů, obvyklejší je, že osobnost je směsí charakteristik A i B.

13.3.1. Jaké jsou typické příznaky syndromu vyhoření?

Syndrom vyhoření se projevuje v psychickém prožívání, ve vztazích i v tělesné rovině.

Z 80-90 % se příznaky shodují se **symptomy chronického stresu**:

- ztráta nadšení, schopnosti pracovního nasazení, zodpovědnosti
- nechuť, lhostejnost k práci, únik do fantazie
- negativní postoj k sobě, k práci, k instituci, ke společnosti, k životu
- potíže se soustředěním, zapomínání
- sklíčenost, pocity bezmoci, popudlivost, agresivita, nespokojenost
- pocit nedostatku uznání
- omezení kontaktů s klienty na nejmenší možnou mez
- cynický nebo lhostejný přístup, omezení kontaktů (ke klientům, kolegům, blízkým)
- přibývání konfliktů v oblasti soukromí
- nedostatečná příprava k výkonu práce, dlouhodobě nízká výkonnost
- poruchy spánku, chuti k jídlu, nižší imunita, potíže v oblasti srdeční činnosti, zažívání
- únava, vyčerpanost, svalové napětí, vysoký krevní tlak

Samotné vyhoření je výsledek dlouhého pozvolného procesu, který má následující fáze:

- 0. fáze**, před fáze: jedinec pracuje co nejlépe, snaží se, přesto má pocit, že požadavkům není možné dostát a jeho snaha není dostatečně ohodnocena, tato fáze představuje jakési podhoubí pro vznik syndromu vyhoření
- 1. fáze**: pocit, že jedinec nic nestíhá, jeho práce začíná ztrácet systém
- 2. fáze**: vyskytují se symptomy neurózy (např. úzkost) spolu s pocitem, že jedinec stále musí něco dělat, přičemž výsledkem je chaotické jednání
- 3. fáze**: pocit, že „něco uděláno být musí“, mizí a nahrazuje ho opačný pocit – že se nemusí nic; pouhá přítomnost druhých lidí jedince dráždí, přidružuje se ztráta veškerého nadšení a zájmu, převládá únava, zklamání a vyčerpání

Při léčbě vyhoření se také využívají psychologické (především psychoterapeutické) přístupy (zejména přeucení k smysluplnějšímu postoji k práci (jak v domácnosti, tak v zaměstnání), především existenciální psychoterapie, transformační systemická terapie, logoterapie a daseinsanalýza.



Kontrolní otázky

1. Kdo patří mezi tzv. pomáhající profese
2. Jmenujte typické znaky syndromu vyhoření
3. Kdo je syndromem vyhoření nejvíce ohrožen.



Souhrn

Kapitola se zaměřuje na oblast sociální práce a rizik spojených s výkonem pomáhajících profesí. Představeny jsou charakteristiky pomáhajících, následně rizika v podobě syndromu vyhoření. Příznaky tohoto syndromu a jednotlivé fáze vzniku syndromu vyhoření.



Literatura

- GOLEMAN, D. *Emoční inteligence*. Praha: columbus, 1995, s. 103. ISBN 80-85928-48-5
- HILTON, J. *Jak překonat stres doma, v práci, na cestách*. Praha: Svojtka & Co., s.r.o., 2008. 142 s. ISBN 978-80-256-0092-4.
- NÁKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Praha: academia, 1998, s. 498. ISBN 80-200-0689-3
- MYRON, D. R. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2003. 129 s. ISBN 80-7255-074-8
- STIFAN MAROON: *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků* / Portál, 2012 / ISBN 978-80-262-0180-9
- KALLWASS, A.: *Syndrom vyhoření v práci i osobním životě* / Portál 2007 ISBN 978-80-7367-299-7