

METODICKÁ PRÍRUČKA TERÉNNO- SOCIÁLNEJ PRÁCE NEZISKOVEJ ORGANIZÁCIE.

Úvod do problematiky

Kolektív autorov

Editor: Mgr. Renáta Botková

Grafické spracovanie obálky: Mária Gromová

Tlač: LipoPrint Prievidza

Vydanie prvé, Prievidza 2015

Všetky práva vyhradené.

Obsah

Úvod	4
1. Metodika, metóda, technika	5
1.1 Delenie metód sociálnej práce	5
1.2 Diagnostikovanie/hodnotenie	7
1.2.1 Postupy a metódy využívané v etape sociálnej diagnostiky a stanovení sociálnej diagnózy	8
2. Terénna sociálna práca (TSP)	11
2.1 Definovanie a vymedzenie pojmu	11
2.2 Ciele TSP	12
2.3 Špecifiká TSP	13
2.4 Základné princípy TSP	13
2.5 Možné cieľové skupiny TSP	13
2.6 Formy terénnej sociálnej práce	14
2.7 Výkon terénnej sociálnej práce	15
2.8 Účastníci terénnej sociálnej práce	19
2.9 Prístupy v rámci praktikovania TSP	20
2.10 Proces TSP	21
2.11 Kompetencie TSPr	22
2.12 Prípady pomoci v TSP	26
2.13 Bariéry výkonu terénnej sociálnej práce	27
2.14 TSP v rómskych komunitách	28
3. Spolupráca s inštitúciami	30
4. Etnicita a jazyk – vplyv na výkon terénnej sociálnej práce	31

5. Metodika a rozdelenie metód TSP	33
5.1. TSP s jednotlivcom	34
5.2 Komunitná TSP	41
5.3 Komunikácia	42
5.3.1. Metódy vychádzajúce z komunikačných teórií	44
5.4 SWOT analýza	47
5.4.1 Charakteristika SWOT analýzy	50
5.4.2 SWOT stratégie	51
6. Základy psychológie pre sociálnu prácu	54
6.1. ABC model	55
7. Prevencia v sociálnej práci a jej význam pre prax sociálneho pracovníka	56
7.1 Typy a úrovne prevencií	57
7.2 Otázka efektívnosti prevencie	57
7.3 Sociálna prevencia v praxi: znižovanie škôd spojených s užívaním drog	59
7.3.1 Drogová problematika a prevencia drogových závislostí	61
7.3.2 Stratégia Harm Reduction	61
8. Analýza potrieb cieľovej skupiny	62
8.1 Orientácia na potreby klienta	62
8.2 Cieľové skupiny, ktorým sa v rámci TSP venujeme	63
8.3 Potreby v psychologickom kontexte	64
9.Princíp- rozhodujú klienti TSP	65
9.1 Od teórie k praxi	65
10. Štandardy profesijnej etiky terénneho sociálneho pracovníka	67
10.1 Hodnoty a s nimi súvisiace princípy	67
10.2 Evidencia klientov a ochrana osobných údajov	70
11. Slovník pojmov	72
Použitá literatúra	76

Úvod

Táto publikácia vznikla na základe potreby praktikovania a zvyšovania kvality výkonu terénnej sociálnej práce v miestach s marginalizovanou komunitou a ľuďmi na pokraji chudoby. Nakoľko sa jedná o rizikóvu skupinu obyvateľov, ktorá podlieha zvýšenému percentu kriminality a iných závažných životných problémov, vidíme veľkú potrebu osvetu práve tejto cieľovej skupiny.

Terénna sociálna práca s klientom je založená na poradenskom princípe, ktorý vyžaduje rovnocenné postavenie vo vzťahu sociálny pracovník – klient. Vychádza z potreby aktivizácie klienta a jeho okolia, spolupráce klienta pri analýze sociálnej situácie a formulovaní čiastkových cieľov, ich dosahovaním buduje sebadôveru klienta a jeho schopnosť samostatne riešiť budúce problémové situácie.

Terénna sociálna práca s klientom z vylúčenej komunity vyžaduje špecifické postupy. Terénny sociálny pracovník musí vo vyššej miere ako je obvyklé v bežnej komunite obce vyhľadávať svojich klientov, spoznávať prostredie v ktorom žijú, získavať základné informácie o ich sociálnej situácii, empaticky vnímať situáciu klientov, kontaktovať ich s konkrétnou ponukou pomoci, pružne reagovať a tvorivo hľadať nové riešenia vzhľadom na záujmy a potreby členov vylúčenej komunity.

Na základe zapojenia sa do projektu na prevenciu kriminality, ktorý bol finančne podporený Radou vlády Slovenskej republiky, sme sa rozhodli pre vytvorenie nasledovnej metodiky. Dúfame, že poslúži na skvalitnenie pracovných zručností a zlepšenie prístupu našich zamestnancov, čo je nevyhnutný predpoklad aj pre skvalitnenie celého procesu našej práce.

1. Metodika, metóda, technika

Metodika- je súbor, súhrn pracovných metód, metodických postupov a techník, ktoré sú používané v určitom odbore, vede, napr. metodika soc. práce/ TSP.

Metodika SP/TSP sa nezjavila náhle, ale je:

- výsledkom dlhodobého, systematického prispôsobovania sa pracovných postupov z oblastí iných humanitných vied (metódy z psychológie, sociológie, pedagogiky, ekonómie, antropológie)
- výsledkom rozvoja vlastných pracovných postupov.

Čo sa týka vytvárania metodiky pomocou vlastných pracovných postupov, môžeme identifikovať 2 základné smery:

- Smer, ktorý je charakteristický praktickým používaním niektorých náhodne zvolených metód (TSPr si sami, na základe subjektívneho odhadu volili určitú metódu, ktorou chceli riešiť problém. Celý priebeh riešenia prípadu si zaznamenávali, vrátane dosiahnutých výsledkov a potom to odporúčali svojim kolegom.)
- Smer, ktorý je charakteristický vedeckým spracovaním metodických postupov (vhodné metódy sa skúmali vedeckými výskumami).

Metóda- metóda SP/TSP je spôsob postupovania SPr/TSPr, ktorý sa začína prvým stretnutím s klientom a trvá až do skončenia práce s týmto klientom. Metóda je zámerný, cieľavedomý a uvedomelý postup pri práci alebo konaní. Je to spôsob, ako dosiahnuť vopred stanovený cieľ.

Technika- v sociálnej práci – je to návod na použitie metódy. Technika je spôsob, ktorý umožňuje klientovi v spolupráci so soc. pracovníkom niečo získať, niečoho dosiahnuť. Technika predstavuje určitý úsek metódy, je čiastková, menšia ako metóda.

1.1 Delenie metód sociálnej práce:

a) Základné rozdelenie metód:

- metódy používané vo všetkých vedných disciplínach (výskumné metódy, induktívna metóda, deduktívna metóda, deskriptívna metóda, empirická metóda, analytická metóda)
- metódy používané vo viacerých vedných disciplínach ako napr. v psychológii, pedagogike, sociológii a soc. práce (Morenova sociometická metóda, zážitkové metódy, exemplifikácie, metódy optimálnej komunikácie)

- metódy vlastné sociálnej práci – delenie vid' nižšie

b) Delenie metód z časového hľadiska:

- klasické metódy – soc. práca s jednotlivcom, sociálna práca so skupinou, soc. práca s komunitou
- moderné metódy – sociálny manažment, soc. projektovanie, soc. plánovanie, prevencia, poradenstvo

c) Delenie metód z demografického hľadiska:

- podľa veku – SP s deťmi, SP s mládežou, SP s dospelými, SP s občanmi vyššieho veku
- podľa pohlavia – SP so ženami, SP s mužmi
- podľa etnika – SP s etnickými skupinami, SP s Rómami

d) Delenie metód zo statusového hľadiska:

- deliacim faktorom je postavenie klienta v spoločnosti
- SP s nezamestnanými (aj zamestnanými), SP s bezdomovcami, SP so spoločensky neprispôsobilými, SP s migrantami, SP s etnickými minoritami

e) Delenie metód podľa miesta výkonu:

- SP terénna, SP inštitucionálna, SP ambulánna

f) Delenie metód podľa príjmového hľadiska:

- profesionálna SP, dobrovoľnícka SP

g) Delenie metód podľa druhu aktivity:

- sociálne služby, sociálne poradenstvo, sociálna starostlivosť, soc. pomoc, sociálno-právna ochrana, penitenciárna a postpenitenciárna starostlivosť, soc. prevencia, soc. intervencia, poistenie, supervízia, dávky, antiopresívne prístupy, negociácia, mediácia, náhradná rodinná starostlivosť, soc. terapia, krízová intervencia, sociálna intervencia, streetwork, sociálny výskum, sociálna diagnostika a iné.

1.2 Diagnostikovanie/hodnotenie

Vymedzenie pojmu diagnostika – poznávací proces na získavanie čo najhlbších a najkomplexnejších poznatkov o objekte alebo jave.

Vymedzenie pojmu sociálna diagnostika – ucelený systém metód a postupov zameraných na získavanie a vyhodnocovanie informácií o klientovi s cieľom odhaliť príčiny, pre ktoré sa ocitol v soc. kolízii ako aj faktory, ktoré spôsobili, že túto sociálnu kolíziu nevie riešiť samostatne, len s využitím vlastných zdrojov.

Na rozdiel napr. od diagnostikovania v medicíne alebo psychológii, kde sa diagnostika orientuje do vnútra osobnosti, sa **sociálna diagnostika** sústreďuje rovnovážne na osobnosť klienta v jeho bio-psycho-sociálnej jednote a zároveň na sociálne prostredie, ktorého je klient súčasťou.

Vymedzenie pojmu diagnóza – diagnóza je termín, ktorý si sociálna práca vypožičala z medicínskej terminológie a chápeme ho ako rozlíšenie akejkoľvek choroby prostredníctvom jej symptómov.

Vymedzenie pojmu sociálna diagnóza – je výsledným produktom špecifickej činnosti sociálneho pracovníka – diagnostiky (pomenovanie problému). Sociálna diagnóza sa formuje od prvého kontaktu s klientom. Opiera sa o teóriu, že sociálny problém u mnohých klientov pramení z narušených vnútorných vzťahov a postojov klienta k jeho najbližšiemu okoliu. Zdôrazňuje najmä veľký význam výchovy na tvorbu „sociálne dospelého jedinca“.

Sociálna diagnostika tvorí nevyhnutnú etapu práce sociálneho pracovníka s klientom, ktorú sociálny pracovník nemôže preskočiť, vynechať či obísť, ak chce naozaj pomôcť riešiť sociálny problém klienta, pretože poznatky nadobudnuté sociálnou diagnostikou používa pri etape vypracovania sociálneho plánu.

Etapa sociálnej diagnostiky je zameraná na zisťovanie a hľadanie príčin, ktoré viedli k sociálnemu problému alebo prispievajú k jeho prehĺbeniu.

Výsledkom sociálneho diagnostikovania a samotnej sociálnej diagnózy je nielen odhalenie problému, ale aj jeho porozumenie, pochopenie. Správnosť resp. nesprávnosť stanovenej diagnózy sa potvrdí v ďalšej etape riešenia klientovho problému. Proces diagnostikovania, ktorý začína prvým kontaktom s klientom je síce najvýraznejší v etape sociálnej diagnostiky, ale diagnostika v tejto etape sa neuzatvára, nekončí. Sociálna diagnostika je prítomná počas celého následného kontaktu sociálneho pracovníka s jeho klientom. Každá nová situácia doplní informácie o klientovi, čiže doplní aj jeho diagnózu.

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

Pre TSP je sociálna diagnóza nesmierne dôležitá a mala by obsahovať tieto informácie:

- informácie o osobnosti klienta
- informácie o vzťahu klienta k jeho užšiemu i širšiemu soc. prostrediu
- informácie o situácii v ktorej sa klient nachádza

Sociálna diagnostika a diagnóza, ktoré sú viac-menej vnímané ako činnosti SPr zamerané na individuálneho klienta, sa v rovnakej miere uplatňuje tiež v práci s rodinou, skupinou, podnikom, či komunitou.

Postupne sa v niektorých krajinách upúšťa od používaniu termínu sociálna diagnóza s odôvodnením, že tento termín má výrazne medicínsky akcent. Soc. pracovník nemôže hovoriť o „chorobe sociálnej“. Zavádza sa nový pojem hodnotenie (napr. Francúzsko).

1.2.1 Postupy a metódy využívané v etape sociálnej diagnostiky a stanovení sociálnej diagnózy

Anamnéza:

Predpokladom správne stanovenej sociálnej diagnózy je kvalitná anamnéza.

Anamnéza - rozpomätávanie sa, spomínanie, uvedomovanie si, zisťovanie všetkých okolností, ktoré môžu mať súvislosť s chorobou, poruchou alebo problémom. Anamnéza slúži poradcovi na to, aby získal potrebné informácie o klientovi a jeho problémoch. Anamnézu je potrebné získať aspoň z dvoch zdrojov:

1. od vyšetrovanej osoby – autoanamnéza
2. od ďalších blízkych osôb – heteroanamnéza.

Pri práci s klientom môžeme vyšpecifikovať niekoľko typov anamnéz. Najširšie koncipovaná je **osobná anamnéza**, ktorá obsahuje základné informácie o klientovi od prenatálnej fázy po súčasnosť. Je centrovaná na klienta, jeho individuálnu históriu, jeho zážitky a skúsenosti.

V sociálnej anamnéze ide o oboznámenie sa so životom klienta v jednotlivých fázach života z hľadiska sociálneho, tzn. údaje o tom, ako bol v jednotlivých fázach života integrovaný do spoločnosti, ako sa vyrovnával so životnými problémami, informácie o jeho rodine, školských, pracovných, partnerských úspechoch, problémov atď.

Ďalšie druhy anamnéz :

- rodinná anamnéza
- školská a profesionálna anamnéza
- zdravotná anamnéza
- anamnéza problému klienta

Rodinná anamnéza

Najmä poradenské školy hľadajúce kauzálne súvislosti v prežitkoch minulosti preferujú význam orientačnej rodiny klienta pre jeho ďalší vývoj a fungovanie v interpersonálnych vzťahoch. Ich historický determinizmus je založený na tom, že orientačná rodina a všetko to, čo v nej človek zažil, významne ovplyvňuje aktuálne prežívanie, správanie človeka i jeho prístup k riešeniu problémov. Na rýchle a praktické zaznamenanie dôležitých údajov rodinnej konštelácie boli ako pomôcka pre poradcu vytvorené modely rodinných máp. Dôležitou súčasťou rodinnej anamnézy je aj súrodenecká konštelácia. Poradenské školy cieľavedome pracujúce s rodinnou a súrodeneckou konšteláciou využívajú tzv. duplikačný princíp, ktorý tvrdí, že človek má tendenciu opakovať životné scenáre, ktoré zažil vo svojej rodine. Rodinná anamnéza dospelých ľudí zahŕňa aj sexuálny, partnerský a manželský vývoj klienta.

Školská a profesionálna anamnéza

je zameraná na získavanie dôležitých údajov z oblasti školstva, profesionálneho vývinu až po aktuálnu situáciu v oblasti práce. Dôležitá je najmä pri práci so žiakmi a študentmi, pri riešení nespokojností a problémov v práci, pri problémoch nezamestnanosti, atď. (ako dieťa znášalo jasle, aké problémy sa vyskytovali v súvislosti s týmto pobytom, obdobie chodenia do škôlky, príchod do školy, nástup do zamestnania). V tejto časti možno s klientom rozprávať aj o jeho záujmoch, koníčkoch a trávení voľného času.

Zdravotná anamnéza

Pracovník sa zameriava na zbieranie informácií o prenatálnej fáze vývinu klienta, priebehu pôrodu, o prekonaných detských ochoreniach, o druhoch a frekvencii ochorení po súčasnosť, o úrazoch, postihnutiach, pobytach v nemocniciach, až po súčasný zdravotný stav, kontakty s lekármi, medikáciu, atď.

Anamnéza problému klienta

Poradca zisťuje históriu problému, kolísanie jeho intenzity, akútnosť alebo chronicitu, etiológiu problému. Veľmi dôležitou informáciou pre neho je súhrn všetkého, čo už klient podnikol, aby svoj problém riešil (s kým o probléme hovoril, aké vyšetrenia absolvoval, aké postupy už vyskúšal a s akým úspechom).

Sociálny pracovník musí pri sociálnom diagnostikovaní a pri stanovení sociálnej diagnózy spolupracovať s inými odborníkmi ako napr. psychológmi, lekármi, právnikmi, pedagógmi atď.

2. Terénna sociálna práca (TSP)

2.1 Definovanie a vymedzenie pojmu

1. „Terénna sociálna práca je činnosť, ktorá je zameraná na rizikových jedincov ohrozených sociálno-patologickými javmi, na osoby v sociálnej núdzi a na osoby v aktuálnej krízovej situácii, ktorá je prevádzaná v ich prirodzenom prostredí. Súčasťou terénnej sociálnej práce je nadviazovanie kontaktov, poskytovanie sociálnej pomoci, mapovanie lokality z hľadiska výskytu sociálno-patologických javov, vrátane zberu, analýzy a sumarizácie poznaných informácií o príčinách, charaktere a intenzite nepriaznivej situácie.“ (Levická, 2006, s. 249)

2. Terénna sociálna práca – je súbor činnosti vykonávaných sociálnym pracovníkom v prirodzenom prostredí klienta. Úlohou terénneho sociálneho pracovníka je prekonzultovať a navrhnúť klientovi kompletný spôsob riešenia jeho problémov a poskytnúť mu pomoc pri riešení problémov. Prípadne odporúča klienta ďalším inštitúciám a odborníkom. Terénna sociálna práca je práca s klientom v jeho prirodzenom prostredí, ktorá vie účinne pracovať s ľuďmi žijúcimi v podmienkach sociálneho vylúčenia. V kontexte Slovenskej republiky ju vnímame ako alternatívny prístup, Nie je to pracovník, ktorý je zaťažený administratívnymi úkonmi, ale všetky úkony ktoré koná robí priamo v teréne, medzi svojimi klientmi. (Novák, 2005, s. 14) Terénnu sociálnu prácu nejako špecificky neupravuje zákon preto nemožno hovoriť v našich podmienkach o systematickej a cielenej terénnej sociálnej práci. (Strieženec, 2006).

3. Matoušek hovorí, že terénna sociálna práca je práca vykonávaná v prirodzenom prostredí rizikového klienta, jednotlivca a skupín. Pracuje sa priamo v byte alebo dome klienta, s klientom, ktorý stratil orientáciu v okolitom svete a často sa neskôr stáva klientom nie len jednotlivec ale cela jeho rodina. Pri tejto práca je dôležitá zhoda pracovníka s klientom pri riešení daného problému, preto vlastnosťou tejto práca je aj nedirektívnosť. Do celého procesu tejto práce sa zapájajú aj aktivisti pracujúci v prostredí sociálne vylúčenej komunity. (Matoušek, 2003)

4. Klenovský delí terénnu sociálnu prácu na primárnu prevenciu, t.j. prednáška na školách, sekundárnu prevenciu, t.j. práca s ohrozenou mládežou a terciárnu prevenciu, t.j. práca so závislosťami – látkove a nelátkové závislosti. (Klenovský, 2006) Cieľom takejto terénnej sociálnej práce je tieto osoby vyhľadávať a minimalizovať riziká ich spôsobu života .

5. Novák (2005, s. 18) tvrdí, že legitimita terénnej sociálnej práce spočíva v tom, že sa vyznačuje:

- nemení život klienta, klient má právo rozhodovať o svojom živote, t.j. neodopiera sa mu právo na slobodu rozhodnutia, ale je smerovaný pracovníkom ku kvalitnejšiemu životu,
- klient má aktívnu účasť pri formulovaní problému, hľadani spôsoby riešenia a aj pri samotnom riešení, tak ako aj sociálny pracovník,
- obe strany, klient i sociálny pracovník, akceptujú svoje pozície a úlohy vo vzájomnom vzťahu,
- je vopred stanovené, aké výsledky sa majú dosiahnuť a v akom čase horizonte končí spolupráca.

2.2 Ciele TSP

Cieľom terénnej sociálnej práce je motivácia a aktivizácia jednotlivcov a rodín na riešenie problémov prostredníctvom spoločnej aktivity s pomocou a podporou terénneho sociálneho pracovníka.

Prax sociálnej práce ukazuje, že k najdôležitejším cieľom sociálnej práce patrí:

1. Pomáhať jednotlivcom i skupinám pomenovať a vyriešiť alebo aspoň minimalizovať problémy, vznikajúce z poruchy rovnováhy medzi klientom a jeho okolím.
2. Poukazovať na potencionálne oblasti, v ktorých môže prísť k poruchám rovnováhy medzi individuom či skupinou a prostredím s cieľom predchádzať vzniku nerovnováhy.
3. Objavovať, poukazovať a rozvíjať na maximálne možnú mieru potenciál jednotlivca, skupiny či spoločnosti.

Za ciele terénnej sociálnej práce možno všeobecne považovať:

- prevenciu sociálneho vylúčenia a jeho prehlbovanie
- prevenciu sociálne rizikových javov,
- sociálne začleňovanie,
- miernenie negatívnych dôsledkov a rizík životných situácií klientov, vrátane ich dopadu na spoločnosť
- zmiernenie nerovnosti, vrátane nerovného prístupu k službám, vzdelaniu, bývaniu a pod.
- pomoc klientovi získavať/znovu nadobudnúť sociálne kompetencie
- odovzdávanie informácii

2.3 Špecifiká TSP

Špecifikom tejto práce je že pomáha vyhľadávať potencionálnych klientov sociálnych služieb v ich prirodzenom prostredí a ich prvé spoločné stretnutie neprebíha na pôde organizácie, ktorá zamestnáva daného pracovníka. Tento spôsob umožňuje kontakt s ľuďmi, ktorý inštitucionalizovanú pomoc sami nevyhľadajú alebo ju dokonca odmietajú. Návštevy priamo doma tak umožňujú kontakt s celou rodinou, prípadne širším spoločenstvom. V takomto prípade sa ponúka možnosť skupinovej či komunitnej práce. Tieto špecifiká v sebe obsahujú také príležitosti a potenciál, ktoré pri práci s jednotlivcom v poradenskom zariadení či na úrade nie je možné využiť. Na druhej strane vstup do súkromných priestorov jednotlivcov, rodín a celých spoločenstiev kladie vysoké nároky na profesionalitu a etické správanie pracovníkov, rovnako ako vstup do teritória cieľovej skupiny, ktorá sa nachádza vo verejnom priestore.

Jedným zo špecifik terénnej sociálnej práce je aj univerzálne zameranie terénneho sociálneho pracovníka na celé spektrum sociálnych problémov obyvateľov, dôraz na aktivizáciu klienta, vysoká miera kooperácie so špecializovanými inštitúciami pri riešení jednotlivých prípadov a dlhodobý monitoring evidovaných sociálnych prípadov.

Medzi typické charakteristiky terénnej sociálnej práce vo vylúčenej komunite patria: vysoká koncentrácia sociálnych prípadov a viacnásobných sociálnych problémov, potreba riešiť súvisiace problémy (zdravia, bývania, zamestnania), vyššia nedôvera voči terénnemu sociálnemu pracovníkovi a úradom všeobecne, nízke kompetencie klientov pre vykonanie samostatných krokov, vysoký vplyv prostredia na správanie a konanie klientov.

2.4 Základné princípy TSP

- dodržiavanie práv užívateľov
- splnomocňovanie užívateľov
- práca v prirodzenom prostredí užívateľov
- kontinuita a záväznosti služieb
- princíp nízkoprahovosti

2.5 Možné cieľové skupiny TSP

Terénna sociálna práca sa zameriava hlavne na jednotlivcov, rodiny a skupiny osôb, ktoré by nikdy nevyhľadávali inštitucionalizovanú pomoc. Dôvody pre ktoré nekontaktujú inštitucionalizovanú pomoc je viacero:

- nevedia, že služba existuje,
- nemôžu pomoc vyhľadať pretože služba nie je v blízkom okolí,
- ich aktuálna životná situácia im vo vyhľadaní pomoci bráni,
- nemajú dôveru v inštitúcie, alebo s nimi majú zlú skúsenosť,
- majú obavu zo stigmatizácie (posmechu okolia...),
- sú znevýhodnení v prístupe k pomoci: nemajú komunikačné schopnosti, imobilita...,
- existujúca pomoc a služby nereagujú na ich potreby,
- môžu sa domnievať, že ich problémy sú tak rozsiahle, že pri nich nadobúdajú pocit neriešiteľnosti,
- nemajú pocit pomoc vyhľadať a riešiť svoj problém.

2.6 Formy terénnej sociálnej práce

1) priama práca

- a) *terénna sociálna práca/streetwork* (monitoring, depistáž, kontaktovanie, doprevádzanie, aktuálna krízová intervencia, znižovanie rizík)
- b) *individuálna práca s klientom/casework* (sociálne intervencie, sociálne poradenstvo, socioterapia)
- c) *skupinová/komunitná práca* (sociálna intervencia, sociálne poradenstvo, socioterapia, psychosociálny výcvik, prednášková činnosť zážitková pedagogika, techniky psychoterapie)

2) nepriama práca

- a) koncepty, projekty
- b) administratíva, dokumentácia
- c) rokovanie s inštitúciami, spolupráca s inštitúciami
- d) prezentácia, medializácia

3) presahujúca práca

- a) supervízia
- b) intervízia, individuálne a tímové porady
- c) metodické vedení
- d) profesijné vzdelávanie
- e) mediácie, sprostredkovanie, advokácia (in Bednářová - Pelech, 2000).

2.7 Výkon terénnej sociálnej práce

Streetwork

Všeobecne sa *streetwork* definuje ako metóda terénnej sociálnej práce, ktorá namiesto pasívnych stacionárnych modelov riešenia sociálnych konfliktov ponúka aktívnu vyhľadávaciu formu sociálnej intervencie a krízovej pomoci. Tento typ práce je prácou aktívnou, ktorá má mnoho modifikácií a foriem, a je schopná efektívne uchopiť heterogénne sociálne problémy, sociálne situácie a všetky vekové kategórie. *Streetwork* je anglické slovo, ktoré v preklade znamená: uličnú prácu, prácu na ulici, pouličnú prácu. Ulicou nemyslíme v tomto prípade pozemnú komunikáciu v pravom slova zmysle, ale akékoľvek otvorené prostredie. Názov je odvodený od miesta, kde terénny sociálny pracovník – *streetworker* – vykonáva svoju prácu, tým je „ulica“. (Levická, 2006) Dôvodom vzniku a rozvoj *streetworku* je zistenie, že v sfére záujmov sociálnej práce sú aj jednotlivci a skupiny, ktorí bežnú ponuku sociálnych služieb odmietajú alebo ignorujú. Subjektom práce *streetworkerov* sú deti a mládež, ktorá trávi väčšinu svojho času na ulici, skupiny špecificky orientovanej mládeže, ľudia zaoberajúci a prevádzajúci sexuálne služby, ľudia závislí na návykových látkach, patologickí hráči, bezdomovci, radikálni fanúškovia (Matošek, 2003) a nositeľom sociálnopatologického správania a osobám žijúcim rizikovým spôsobom, u ktorých je predpoklad, že sociálnu pomoc potrebujú a sami ju nevyhľadajú. Kontaktujú v dobe a na miestach, kde sa obvykle združujú, spontánne sa schádzajú a trávajú svoj voľný čas (ulica, reštaurácia, rôzne kluby, herne, futbalový štadión, opustené domy, sklady, parky, diskotéky a iné miesta). Cieľom *streetworku* je prostredníctvom riešenia problémov, ktoré pociťujú jej členovia, ich integrovať do spoločnosti do takej miery, pokiaľ je to možné, predchádzať sociálnym konfliktom alebo ich redukovat'. Pri kontaktoch s cieľovými skupinami v teréne sa treba skôr zamerať na problematické – agresívne, deštruktívne – prvky v správaní a motivovať klientov ku konkrétnym zmenám. Konkrétne pozitívne zmeny – napríklad rozhodnutie nájsť si perspektívnu prácu – prinesie zvýšené sebahodnotenie a iné pozitívne zmeny v myslení klienta.

Streetworkeri

- pracujú teda s cieľovými skupinami, ktoré sú hodnotovo a postojoivo odlišné od majoritnej spoločnosti. Musia byť pripravení nadviazať s nimi pomáhajúci vzťah a akceptovať ich sociálnokultúrnu odlišnosť. Z tohto dôvodu *streetworkeri* používajú a vytvárajú netradičné spôsoby práce, ktoré budú „šité na mieru“ ich cieľovej skupine, a zároveň patria medzi najkvalifikovanejších pracovníkov v oblasti svojho pôsobenia, sociálnu problematiku spojenú s asociálnou činnosťou poznajú z vlastnej práce v danej lokalite, sú komunikatívni a vedia osloviť skupiny mládeže (Klenovský, 2006).

Náročnosť sociálnej práce streetworkera spočíva v tom, aby sa dokázal svojím správaním Prispôsobiť štýlu a kultúre cieľovej skupiny bez straty vlastnej identity. K udržaniu efektívnej hranice medzi identifikáciou a identitou streetworkera napomáha supervízia. Identifikácia so skupinou, jednotlivcami umožňuje streetwokerovi „byť blízko“, rozpoznávať a naplňovať ich potreby v krízových sociálnych situáciách. Identita streetworkera ponúka jednotlivcom a skupinám na ulici, iný model správania, vnímania hodnôt, umožňuje mu byť „samým sebou“, ponúka alternatívnu formu správania, ktorá napriek „rozdielnosti“ dokáže s cieľovou skupinou kooperovať.

Nízkoprahové zariadenia/centrá

„Nízkoprahovosť“ znamená pre klienta najľahšiu možnú dostupnosť poskytnúť klientovi pomoc v anonymite, bez potreby jeho identifikácie, bez nevyhnutnosti preukazovať sa osobnými dokladmi alebo odporúčaniami inštitúcií, bez nutnosti prispôbovať sa nejakému terapeutickému plánu či štruktúrovanému programu, alebo časovému harmonogramu. (Klenovský, 2006). Nízkoprahové zariadenie/centrum – v našom ponímaní ide o zariadenie dostupné všetkým klientom bez nutnosti sa objednávať, registrovať sa (udávať vlastnú totožnosť), alebo pravidelne sa zúčastňovať štruktúrovaných aktivít. Existuje nízkoprahové centrum pre užívateľov návykových látok a nízkoprahový klub pre ľudí pracujúcich v sex-biznise. Existujú aj snahy o vytvorenie nízkoprahových centier pre ľudí bez domova a pre obyvateľov vylúčených komunit.

Komunitná sociálna práca

V prvom rade je dôležité definovať pojem komunita:

Komunita – *communitas* (lat.) = spoločenstvo, pospolitosť, obec. alebo *comunnio* (gr.) = spoločenstvo. Je to súhrn osôb, ktoré žijú v určitom vymedzenom priestore, kde vykonávajú každodenné aktivity a obvykle tvoria autonómnu jednotku. (Hartl, 1997)

Levická chápe komunitu na princípe spolupatričnosti: „...*pocit komunity, vlastnej skupiny, kde je človek rád, ktorá je jeho pravým domovom a ktorej hranice je nutné obrániť za každú cenu – rovnako ako svoj domov. Tu vnútri môžu byť veci síce niekedy zložité, ale nakoniec sa vždy nájde riešenie. Ľudia mi môžu pripadať hrubí, sebeckí, ale v prípade núdze môžem počítať s ich pomocou. A čo je hlavné, človek im rozumie a môže si byť istý, že aj oni rozumejú jemu...*, človek má ukludňujúci pocit bezpečia a keby sa malo objaviť nejaké ohrozenie, určite bude rozpoznané včas. „*My*“ potom spojíme svoje sily a vysporiadame sa s ním.“

Komunita – je spoločenstvom ľudí žijúcich alebo spolupracujúcich v jednej inštitúcii alebo v jednej lokalite. Komunita má svoju atmosféru, svoje spôsoby komunikácie, svoju hranicu, ktoré môže byť viac či menej priepustná voči okoliu (Matoušek, 2003).

Komunitnú sociálnu prácu definuje *Matoušek* (2003) ako proces, pomáhajúci ľuďom, aby spoločnou aktivitou vyriešili problémy miestnej komunity, prípadne zlepšili podmienky svojho života v komunite. Tento proces zvyčajne vyžaduje účasť profesionálnych sociálnych pracovníkov. Akčnými skupinami bývajú obyčajní ľudia (t.j. ľudia definovaní svojou príslušnosťou k miestnemu spoločenstvu), skupiny znevýhodnených ľudí (t.j. ľudia so špeciálnymi potrebami) alebo ľudia spojení spoločným záujmom.

Podľa *Matuška* (2003) existuje niekoľko definícií „komunity“ pre účely vymedzenia komunity vo vzťahu ku komunitnej sociálnej práci nám postačí nasledujúca definícia: „**Komunita je miesto, kde človek môže získavať emocionálnu podporu, ocenenie a praktickú pomoc v každodennom živote**“ (Hartl, 1997 in *Matoušek*, 2003, s. 253).

Podľa J. W. Gardnera (in *Matoušek*, 2003) je komunita:

- rôznorodá a zároveň jednotná
- má spoločný základ zdieľaných hodnôt
- vyznačuje sa vzájomnou starostlivosťou, dôverou a tímovou prácou
- má rozvinutú efektívnu vnútornú komunikáciu
- uľahčuje ľuďom účasť na správe vecí verejných
- vytvára si vlastnú identitu, ciele
- vychováva, je schopná odovzdávať hodnoty pre ďalšie generácie
- je otvorená pre budúcnosť
- má vyvážené inštitucionálne usporiadanie

Komunitná práca:

- je prístup k ľuďom, proces, ako ľudí aktivizovať, s cieľom, aby sa sami postarali o riešenie problémov
- je projekt, ako vyriešiť určitý konkrétny problém

Komunitná starostlivosť- je vytváranie takých možností, ktoré umožňujú občanom v nepriaznivej sociálnej situácii riešiť svoju situáciu v prirodzenom prostredí v ktorom žijú

Komunitný prístup- je postoj zástupcov štátnej, verejnej, neziskovej sféry, občanov, dobrovoľníkov v komunite spolupracovať na dostupnosti, dostatočnosti a kvalite sociálnych služieb.

Komunitná sociálna práca- je systematický, cieľavedomý proces zlepšovania sociálnych vzťahov medzi záujmovými skupinami obyvateľov a inštitúciami, ktoré formujú ich každodennú realitu. Cieľom komunitnej práce v obci je motivovať obyvateľov obce a inštitúcie k hľadaniu a formulovaniu spoločných cieľov ako aj foriem spolupráce na ich dosahovaní. Aktivizácia členov komunity je predpokladom zvyšovania ich súdržnosti a dlhodobého rozvoja komunity. Aktivizácia členov

komunity je výsledkom uvedomenia si, že úroveň komunitného života je jedným z limitujúcich faktorov ich vlastného individuálneho rozvoja.

Komunitná práca v sebe obsahuje dva určujúce princípy – vzdelávanie a presadzovanie zmeny

Práca s komunitou je zároveň aj práca so skupinami a jednotlivcami, ktorí danú komunitu tvoria.

Komunitný sociálny pracovník preto pracuje aj s metódami individuálnej a skupinovej práce s cieľom zlepšiť interpersonálne vzťahy, podchytiť a rozvinúť iniciatívu jednotlivcov a skupín pre prácu v komunite a s komunitou, pomáhať meniť životné podmienky a životné prostredie v komunite, poznať názory na sociálne potreby a problémy v komunite, hľadať spôsoby a zdroje nápravy alebo pomoci, zapojiť všetkých schopných obyvateľov, dostupné prostriedky a možnosti komunity do sociálnej aktivity.

Podľa dostupnej literatúry sú **cieľom komunitnej práce:**

- posilnenie skupín a jednotlivcov dlhodobo vystavených sociálnemu vylúčeniu. Prostredníctvom výkonu komunitnej sociálnej práce by malo postupne dôjsť k integrácií

sociálne vylúčených skupín, respektíve príslušníkov exkludovaných (vylúčených) skupín

a k zlepšeniu ich životných podmienok.

- **špecifickými cieľmi** je integrácia nezamestnaných a dlhodobo nezamestnaných na trh práce, integrácia marginalizovaných skupín do lokálnych spoločností a zníženie sociálnej deprivácie (nespokojnosti). Okrem iného sa očakáva aj predchádzanie vzniku krízových situácií v rodine a zamedzenie rastu sociálno-patologických javov priamym pôsobením komunitných sociálnych pracovníkov a ich asistentov. Cieľovou skupinou sú aj také komunity, ktoré sú postihnuté alebo ohrozené rizikom chudoby a sociálneho vylúčenia.

- Využitie komunitnej sociálnej práce pri riešení sociálnych problémov dáva možnosť rozvoja nielen jednotlivcov, ale aj celej komunity. Je motivácia a aktivizácia členov komunity na riešenie problémov prostredníctvom spoločnej aktivity s pomocou a podporou komunitného sociálneho pracovníka, zároveň je motivovať obyvateľov obce a inštitúcie k hľadaniu a formulovaniu spoločných cieľov ako aj foriem spolupráce na ich dosahovaní. Úspešnosť komunitnej sociálnej práce závisí od celkového potenciálu komunity, ktorý vyplýva z vlastností jednotlivých členov komunity, ich vzájomných vzťahov a potenciálu vonkajšieho prostredia. Je sociálna zmena, identifikácia a prekonanie štrukturálnych bariér, ktorých dôsledkom je sociálna exklúzia skupín / skupiny obyvateľstva. Pri regenerácii komunity zameranej na inklúziu je dôležitou súčasťou participatívny prístup zameraný na rozvoj komunity a na rozvoj sociálneho kapitálu. Komunitná sociálna práca umožňuje, aby sa členovia komunity stali aktívnymi partnermi v regenerácii komunity, tým že k nej sami prispievajú a budú spolurozhodovať o tom, čo sa týka ich života. Participácia by mala umožniť, aby mali do istej miery moc a kontrolu nad procesmi, do ktorých sa zapájajú.

- je aj vytváranie takých komunitných inštitúcií a služieb, ktoré vytvoria spoločný priestor

pre uspokojovanie potrieb všetkých obyvateľov obce a zlepšovanie vzťahov medzi nimi.

Komunitná sociálna práca je zameraná na prácu so skupinou – pracuje s komunitou a jej predstaviteľmi a spoločne s nimi formuluje problémy komunity a hľadá ich riešenia. Pre komunitnú prácu je potrebné, aby príslušníci komunity už mali väčšinu svojich individuálnych problémov vyriešených, alebo aby vedeli ako ich riešiť.

Terénna sociálna práca je zameraná na jednotlivca, jeho rodinu, prípadne iné úzke sociálne väzby. Rieši s nimi základné otázky života a v podstate napomáha ich rastu, aby sa mohli zapojiť do aktivít v prospech celej komunity. Môžeme povedať aj to, že terénna sociálna práca si klienta nevyberá, ale komunitná sociálna práca už potrebuje spolupracovníka na pomerne vysokej úrovni. Klient terénnej sociálnej práce je typickým príslušníkom chudobnej vrstvy, ale spolupracovník komunitného sociálneho pracovníka už musí vyznávať niektoré hodnoty strednej triedy (Novák, 2005).

2.8 Účastníci terénnej sociálnej práce

Pracovník

Výkon každej práce má aj svoje riziká a to sa týka aj terénnej sociálnej práce. Pri jej výkone môžeme podľa Nováka (2005) riziká rozdeliť do troch skupín a to podľa toho, koho alebo čoho sa dotýkajú. Sú to riziká voči klientovi, voči sebe a voči službe.

a) Riziká voči vlastnej osobe:

- strata súkromia,
- strata priateľov a problémy v rodine,
- strata vlastnej identity a prispôbovanie sa klientovi,
- vyhorenie – strata viery v zmysel vlastnej práce.

b) Riziká voči klientovi:

- manipulovanie s klientom,
- vzbudzovanie falošnej nádeje u klienta a potom sklamanie klienta,
- podpora klienta pri neadekvátnom postupe,
- nedoťahovanie vecí do konca.

c) Riziká voči službe:

- tieto riziká vyplývajú z predošlých. Každé zlyhanie v práci voči klientovi aj strata odstupku znamená zníženie dobrého mena služby ako takej.
- neodhadnutie hraníc vlastnej kompetencie a neodovzdanie klienta včas ďalšiemu odborníkovi alebo službe, ktorí vedú adekvátne klientovi pomôcť.

- nerešpektovanie svojich kolegov a presadzovanie len svojho názoru.

Pre terénnu sociálnu prácu v našom poňatí, to znamená službu zameranú na pomoc sociálne vylúčeným klientom, poznáme tri základné prístupy terénnej sociálnej práce (Novák, 2005, s. 19):

2.9 Prístupy v rámci praktikovania TSP

Terapeutický prístup

Tento prístup vychádza z presvedčení, že hlavným faktorom sociálneho fungovania je pohoda, vnútorný pokoj a duševné zdravie človeka. Sociálna práca je potom predovšetkým formou psychoterapie. Je zameraná na odhaľovanie vnútorných príčin neúspešnosti klientov a vlastne si nevšima okolitý kontext. Základným prvkom je tu vzťah klienta a terénneho sociálneho pracovníka. Tento prístup bol veľmi rozšírený napríklad v Holandsku v dobe ekonomického rozkvetu, keď neexistovala chudoba ako masový jav. V 70-tich rokoch sa výrazne znížila životná úroveň a sociálna práca sa musela vysporiadať s masívnym nárastom klientely. V tej dobe prebiehala veľká diskusia o tom, čo vlastne sociálna práca je. Terapeutický prístup musel ustúpiť do pozadia a mnoho sociálnych pracovníkov túto zmenu neuneslo a zmenilo profesiu. Ďalším problémom tohto prístupu je jeho obmedzenosť na európsku kultúru otvorenej spoločnosti. Bolo pomerne problematické budovať otvorené vzťahy medzi terénnym sociálnym pracovníkom a príslušníkom inej kultúry, kde je napríklad hanbou hovoriť o svojich problémoch.

Reformný prístup

V podstate je to prístup usilujúci o reformu sociálneho prostredia, pri viere, že sociálne fungovanie je založené na rovnosti v rôznych oblastiach života. Dôsledkom tohto uvažovania je viera, že aby sa mohol uskutočniť sociálny a osobnostný rozvoj, musí dôjsť ku spoločenskej zmene. Príčinami problémov ľudí sú potom nie oni sami, ale predovšetkým zlé sociálne prostredie, ktoré vytvára tlak na ľudí a spôsobuje ich problémy. V tomto prostredí je potom zbytočná snaha meniť správanie klientov, pretože to nemôže viesť k zmene ich situácie. Cieľom intervencie terénneho sociálneho pracovníka je hlavne prostredie klientov, ktoré svojimi neadekvátnymi požiadavkami narušuje sociálne fungovanie. Problémom tohto prístupu je menší zreteľ braný na jedinca, na jeho vnímanie situácie a na jeho postupy riešení a necitlivosti na špecifickosť prípadov klientov. Môže sa tak stať, že prípadná zmena prostredia nebude klientmi využitá, pretože pre nich bude rovnako neadekvátne, ako bol východiskový stav.

Poradenský prístup

Môžeme ho nazvať aj ako sociálne právnu pomoc klientovi. Je založený na viere, že sociálne fungovanie závisí od schopnosti zvládať problémy a od prístupu k informáciám a službám. Toto poňatie vychádza v ústrety potrebám klienta a súčasne sa snaží o reformu systému ponúkaných

služieb. Vychádza z predpokladu, že problémy klienta pochádzajú z jeho neuspokojených potrieb, obmedzení, ktoré mu bránia tieto potreby naplniť a neschopnosť inštitúcií na tieto potreby ústretovo reagovať. Metodicky sú klientom predovšetkým poskytované informácie, kvalifikované poradenstvo a sprostredkovanie ďalších služieb. Je zdôraznená potreba individuálneho ale aj komunitného rastu. V praxi sú uskutočňované malé individuálne zmeny situácie klienta, ktoré nijako bezprostredne nevedú k väčšej sociálnej reforme. Dobrým príkladom tejto praxe je tzv. **úlohovo orientovaný prístup**. Ten vraví, že úlohou terénneho sociálneho pracovníka je pomôcť klientovi pri rozhodovaní, aké chce splniť úlohy. Vychádza z viery, že aj malý úspech klienta pri riešení vlastného problému posilňuje jeho sebadôveru a pomáha mu potom riešiť ďalšie problémy. Je to prístup, ktorý posilňuje rolu klienta v riešení problému a dáva mu vodcovskú úlohu. Je postavený na klientovej schopnosti, nie neschopnosti a skôr než lieči, tak iba pomáha. Nie je postavený na veľkej odbornosti, ale skôr na schopnosti porozumenia klientovi a schopnosti jeho zatahnutia do procesu riešenia problému. Úlohový prístup súčasne znamená snahu terénneho sociálneho pracovníka komplexne porozumieť situácií klienta.

2.10 Proces TSP

Celý proces má šesť základných krokov:

- **príprava** – je to overenie mandátu pomoci, znamená to prediskutovanie problému s klientom a vzájomné porozumenie cieľom spolupráce,
- explorácia problému** – alebo vyjasňovanie záujmov klienta a dohoda o postupe riešení,
- **dohoda o cieľoch** – zhoda klienta a terénneho sociálneho pracovníka o smerovaní zmeny,
- formulácia úloh** – konkrétne kroky, frekvencia konzultácií s pracovníkom, časovanie krokov, dĺžka spolupráce a jej podmienky, je možné uzatvoriť aj písomnú zmluvu medzi terénnym sociálnym pracovníkom a klientom,
- plnenie úloh** – informácie klienta o plnení úlohy a podpora pracovníka,
- ukončenie** – hodnotenie úspešnosti intervencie.

Úlohový prístup sa menej zaujíma o príčiny vzniku problému, je zameraný na jeho riešenie a zdôrazňuje klientovo videnie problému. V dôsledku toho potom terénny sociálny pracovník sprostredkúva klientsky pohľad aj organizáciám a učí ich ako s klientom zaobchádzať.

2.11 Kompetencie TSPr

Terénny sociálny pracovník vykonáva súbor činnosti na úrovni:

I. priamej práce s užívateľom (priama práca zahŕňa aktivity v bezprostrednom kontakte s klientom)

a. vykonáva depistáž – aktívne vyhľadanie a kontaktovanie potencionálnych klientov podľa cieľovej skupiny a typu sociálnej služby.

Môže mať rôzne podoby:

- aktívne oslovenie jednotlivca alebo cieľovej skupiny
- vyčkávanie na oslovenie cieľovou skupinou. V tomto prípade tráva pracovník v jej bezprostrednej blízkosti určitý čas a získava si dôveru.
- kontakt je sprostredkovaný treťou osobou (iným využívatelom danej služby, rodinným príslušníkom, autoritou v lokalite)
- nepriamo – formou letákov a iných tlačených materiálov s ponukou služieb.

b. poskytuje sociálne služby

poskytuje poradenstvo:

- **základné:** poskytuje informácie k riešeniu nepriaznivej situácie klienta, poskytuje informácie o možnostiach výberu a druhu sociálnych služieb, poskytuje informácie o základných právach a povinnostiach klienta, poskytuje informácie o možnostiach podpory členov rodiny

- **odborné:** sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím, sociálne terapeutická činnosť (orientácia v sociálnych systémoch, právach, psychológii, vzdelaní), pomoc pri uplatňovaní práv a obstarávaní osobných záležitostí (pomoc pri vybavovaní bežných záležitostí, pomoc pri obnovení a upevnení kontaktu s prirodzeným sociálnym prostredím).

poskytuje službu terénnymi programami

- **spostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím** (činnosť zahŕňuje pomoc v lepšej orientácii medzi vzťahmi...), pomoc pri uplatňovaní práv, oprávnených záujmov a pri obstarávaní osobných záležitostí (pomoc pri vybavovaní dokladov, upevnenie kontaktu s rodinou, sociálne terapeutické činnosti, podanie informácii spojených v súvislosti s rizikami v danom spôsobe života)

poskytuje službu sociálne aktivizačnej služby pre rodiny s deťmi:

- výchovné, vzdelávacie a aktivizačné činnosti
- sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím
- sociálne terapeutická činnosť
- pomoc pri uplatňovaní práv, oprávnených záujmov a pri obstarávaní osobných záležitostí

robi case managment: používa sa ak klient potrebuje viac ako jednu špecifikovanú službu. Vtedy nastupuje celý team odborníkov (pedagóg, psychológ, lekár), ktorí sú navzájom koordinovaní. Tento case managment zhodnocuje, monitoruje a obohacuje celý komplex požiadaviek a služieb pre naplnenie špecifických požiadaviek klienta.

Metódy orientované na bezprostredné - priame konanie

Objasnenie - podporovanie

- objasňovanie,
- podporovanie,
- seba porozumenie.

Informovanie - edukácia

- informačná pomoc,
- materiálna pomoc,
- výchovná pomoc.

Persuázia

- poradenstvo,
- konfrontácia,
- persuázia.

Dohľad – ovplyvňovanie pomocou autority:

- kontinuita pracovných postupov,
- rozhodovanie o požiadavkách a obmedzeniach,
- dohľad.

Rozširovanie kontaktov – tvorba nových možností:

- rozširovanie sociálnej siete,
- odhaľovanie nových možností,
- využívanie a tvorba štruktúr prostredia alebo účasť v nich.

Štrukturovanie pracovných vzťahov s klientom:

- štrukturovanie v čase,
- využívanie miesta,
- koncentrácia na hlavné ciele.

II. nepriamych aktivít v prospech užívateľov

- a. mapuje situáciu v prostredí: mapuje riziká a možné zdroje potrebné k dosiahnutiu cieľa.
- b. koordinuje zdroje a iniciuje ich a zároveň sa zúčastňuje procesu sociálnej politiky
- c. prevádza opatrenia v oblasti prevencie: participuje na besedách, vzdelávaní, rozširuje „osvetové“ materiály
- d. spolupracuje s príslušníkmi iných organizácií

III. aktivít nutných pre realizáciu a rozvoj sociálnej služby

- a. spolupracuje na tvorbe projektov, dodáva podklady pre rozvoj služby, vrátane podkladov pre evaluáciu, prípadne sa na nej priamo podieľa.
- b. Podieľa sa na propagácii a medializácii aktivít organizácie

IV. metodické vedenie terénnych pracovníkov podľa organizačného usporiadania

V. aktivít v prospech vlastného profesijného rozvoja

Priebežne sa vzdeláva, pracuje na svojej odbornej spôsobilosti, zúčastňuje sa supervízií, vo vlastný prospech dodržiava povinnosti mlčanlivosti o informáciách získaných od svojich klientov.

Terénny sociálny pracovník vykonáva najmä nasledovné odborné činnosti:

a) všeobecne

- vyhľadáva občanov, ktorým treba ponúknuť/poskytnúť sociálnu pomoc,
- vykonáva poradenstvo pri riešení rodinných problémov a sociálnych problémov obyvateľov obce.

b) v oblasti sociálnoprávnej ochrany detí

- vykonáva opatrenia zamerané na predchádzanie vzniku porúch psychického, fyzického a sociálneho vývinu detí a plnoletých fyzických osôb,
- organizuje výchovné programy alebo sociálne programy pre deti, ktorým bolo orgánom sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately alebo súdom uložené výchovné opatrenie,
- spolupôsobí pri pomoci deťom, pre ktoré orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately vykonáva sociálnu kuratelu a podieľa sa na spracovaní a plnení plánu sociálnej práce s dieťaťom,
- poskytuje pomoc v naliehavých prípadoch, najmä ak je ohrozený jeho život, zdravie, alebo priaznivý psychický, fyzický a sociálny vývin,
- poskytuje pomoc dieťaťu alebo plnoletej fyzickej osobe ohrozenej správaním člena rodiny, členov rodiny alebo správaním iných fyzických osôb,
- poskytuje pomoc na zachovanie a úpravu vzájomných vzťahov medzi dieťaťom a rodičom a úpravu rodinných pomerov dieťaťa, ak bolo dieťa umiestnené v zariadení na výkon ústavnej starostlivosti, predbežného opatrenia alebo výchovného opatrenia,

- poskytuje pomoc mladému dospelému po skončení ústavnej starostlivosti pri zabezpečení bývania a zamestnania,
- poskytuje súčinnosť štátnym orgánom sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately pri zisťovaní rodinných, bytových a sociálnych pomerov dieťaťa a jeho rodiny na účely vykonávania opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately
- utvára podmienky na prácu s komunitou.

c) v oblasti krízovej intervencie

- poskytuje pomoc občanom pri zabezpečovaní prístrešia,
- monitoruje rizikové skupiny obyvateľov obce, ktorými sú: odchovanci detských domovov, reedukačných zariadení a zariadení na výkon trestu mladistvých, absolventi špeciálnych, osobitne internátnych škôl, dospelí po návrate z výkonu trestu odňatia slobody, z väzby a podmienčne odsúdení, osoby po ukončení liečby závislosti od drog alebo protialkoholickéj liečby, ľudia žijúci so závislosťou od návykových látok; v prípade akútnej potreby im sprostredkúva špecializované služby krízovej intervencie,
- monitoruje prípady domáceho násillia a poskytuje obetiam základné poradenstvo a sprostredkovanie odborných služieb.

d) v oblasti integrácie osôb so zdravotným postihnutím a seniorov

- podporuje integráciu detí so zdravotným postihnutím do materských a základných škôl,
- utvára podmienky na záujmovú činnosť, kultúrnu činnosť a na udržiavanie fyzickej aktivity a psychickej aktivity občanov.

Terénny sociálny pracovník sa vo vylúčenej komunite sústreďuje najmä na:

- monitoring, resp. mapovanie terénu na získanie relevantných informácií o spôsobe života vylúčenej komunity,
- vyhľadávanie sociálne vylúčených klientov, ktorí nemajú schopnosť, resp. stratili zručnosť na riešenie svojich sociálnych problémov,
- nadväzovanie kontaktov s klientmi a sprostredkovanie kontaktov s oficiálnymi inštitúciami,
- poradenstvo pri osobných problémoch,
- krízovú intervenciu v ťažkých životných situáciách,
- podporovanie rozvoja osobnostnej kompetencie a motivácie vedúcej k samostatnému riešeniu svojich problémov,
- podporovanie a posilňovanie sebavedomia a zodpovednosti,
- prispievanie k prevencii násillia a dekriminalizácie skupín v komunite,
- sprostredkovanie lekárskej pomoci, terapie, detoxikácie,
- zmiernovanie procesu vyčlenenia zo spoločnosti.

Sociálny pracovník oprávnenej organizácie vykonáva nasledovné administratívne činnosti:

- a) informuje sociálneho pracovníka obce o potrebe vykonať konkrétne administratívno-technické úkony na riešenie problému jeho klienta,
- b) vedie záznamy o vykonaných poradenských úkonoch vo vzťahu k svojim klientom,
- c) mesačne spracúva výkaz svojej práce.

Pracovná náplň

Špecificky sa terénny sociálny pracovník, kde je komunita ohrozená viacnásobným sociálnym vylúčením, vo všetkých uvedených činnostiach orientuje na prácu s jednotlivcami a rodinami z tejto komunity. A to najmä:

- mapovaním terénu na získanie relevantných informácií o spôsobe života vylúčenej komunity,
- vyhľadávaním sociálne vylúčených klientov, ktorí nemajú schopnosť, resp. stratili zručnosť na riešenie svojich sociálnych problémov,
- nadväzovaním kontaktov s klientmi a sprostredkovaním kontaktov s oficiálnymi inštitúciami,
- poskytovaním poradenstva pri osobných problémoch, krízovej intervencie v ťažkých životných situáciách,
- podporou a rozvojom osobnostnej kompetencie a motivácie vedúcej k samostatnému riešeniu svojich problémov,
- podporou a posilňovaním sebavedomia a zodpovednosti,
- prispievaním k prevencii násilia a dekriminalizácii skupín v komunite.

Uvedenými činnosťami sa snaží zmiernovať proces vyčlenenia zo spoločnosti.

2.12 Prípady pomoci v TSP

Spektrum činností, ktoré viac či menej korešponduje s náplňou práce terénnych sociálnych pracovníkov, ako napríklad pomoc pri vypisovaní peňažných šekov, rôznych formulárov – žiadostí, pomoc pri vybavovaní dôchodku, rodných listov, rodinných prídavkov, príspevku v nezamestnanosti, materského príspevku, bankomatových kariet, asistencia pri zmene poisťovne, asistencia pri komunikácii s lekármi, vybavenie očkovania pre deti, apelovanie na rodičov ohľadne záškoláctva a predškolskej dochádzky, vyberanie peňazí na stravné lístky pre deti v škole, dohľad nad deťmi v autobuse a podobne. V súvislosti s našim projektom sa TSPr zameriavajú v rámci TSP aj na akúsi prevenciu a intervencie v rámci znižovania kriminality a akejsi osvety v rámci tém ako závislosť, možnosti zamestnanosti, efektívnejšieho trávenia voľného času a podobne.

Je príznačné, že služby terénnej sociálnej práce viac vyhľadávajú ľudia z nižších vrstiev rómskych komunít, najmä preto, že mnohým z nich chýbajú základné zručnosti. Mnohí obyvatelia rómskych komunít (najmä komunít s vyššou mierou integrácie) tvrdia, že o týchto ponúkaných službách terénnej

sociálnej práce vedia, ale nevyužívajú ich, pretože ich nepotrebujú a vedia si ich zabezpečiť sami (vybavovanie písomností, kontakt s úradmi a pod.). Rómovia z vyšších sociálnych skupín volajú skôr po komunitných aktivitách, žiadajú napríklad rozličné kurzy, komunitné aktivity zamerané na skvalitňovanie okolia a životného prostredia a spokojnosti a pod.

V rámci nášho projektu TSPr pracujú s klientom priamo v mieste jeho bydliska a taktiež v kancelárii, podľa typu úkonov, ktoré robia.

2.13 Bariéry výkonu terénnej sociálnej práce

Jednou z najčastejšie identifikovaných bariér vo výkone TSP je zlyhávanie komunikácie vo viacerých rovinách. Všeobecne môžeme hovoriť o nedostatku komunikácie alebo komunikačných problémoch medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a mestom či obcou, ďalej komunikačné problémy medzi samotnými terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich asistentmi či asistentkami. Mnohé problémy a bariéry vo výkone terénnej sociálnej práce môžu prameniť z nezvládnutia komunikácie medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich klientmi. Výkon terénnej sociálnej práce je v prvom rade definovaný komunikáciou medzi terénnym sociálnym pracovníkom a klientom. Ak však táto komunikácia zlyháva alebo spôsobuje mnohé nedorozumenia, výkon sociálnej práce bude zákonite skreslený, prípadne znefunkčnený. Ako bariéry pri výkone TSP vnímame povýšenecké správanie TSPr voči klientom, direktívne konanie, ktoré mnohých klientov môže odrádzať od spolupráce a využívania služieb terénnej sociálnej práce. My im prikazujeme, my ich aj vyhršíme, ale na druhej stránke im aj pomáhame a snažíme sa dať im, že sme tu pre nich.

Terénni sociálni pracovníci a v mnohých prípadoch aj prijímatelia (zástupcovia miest a obcí) identifikujú ako jednu z najväčších bariér výkonu TSP nedostatok alebo neexistenciu metodického vedenia priamo v teréne, možnosti poradiť sa o riešení konkrétnych problémov. Drvivej väčšine respondentov z radov TSP chýba supervízia a vedenie pri samotných výkonoch práce. Terénna sociálna práca v marginalizovaných rómskych komunitách je mimoriadne náročná práca pre stresové prvky a emočné exponovanie, terénni sociálni pracovníci sú každodenne konfrontovaní s ťažkými a komplikovanými ľudskými osudmi, s extrémnou chudobou a takéto pracovné prostredie je vysoko náchylné na syndróm vyhorenia. Efektívna supervízia priamo v teréne by bola schopná v mnohom nebezpečenstvo vyhorenia eliminovať a taktiež priamo zefektívniť samotný výkon terénnej sociálnej práce. Taktiež bez kvalitnej spätnej väzby TSPr len veľmi ťažko môžu sami posúdiť kvalitu svojej práce, majú len veľmi limitované možnosti zlepšovať a zefektívňovať výkon terénnej sociálnej práce. Popritom spätná väzba je pre takto psychicky náročnú prácu dôležitá aj z psychologického hľadiska, ako zdroj ďalšej motivácie a energie. Medzi bariéry môžeme zaradiť aj nedostatok možností na odborný rast (školenia, tréningy a kurzy), prílišné zaťaženie TSP administratívnymi požiadavkami a byrokraciou a pod.

2.14 TSP v rómskych komunitách

V súčasnosti je téma rómskej problematiky pomerne často predmetom záujmu a predstavuje jeden z najkomplikovanejších problémov Slovenska. Rómovia na Slovensku zápasia s rôznymi sociálnymi problémami. Preto je dôležitý adresný a efektívny výkon terénnej sociálnej práce s touto cieľovou skupinou. Rovnosť príležitostí predstavuje strategický cieľ, pri dosahovaní ktorého sa zameriavame na vytváranie takých podmienok, ktoré vedú k posilňovaniu rovnakého prístupu všetkých do určitého sociálneho prostredia, napríklad prístup k zamestnaniu, vzdelaniu, zdravotnej starostlivosti a pod. Teda k zabezpečeniu rovnakej dostupnosti verejných služieb a zdrojov pre všetkých. Cieľom je teda odstraňovať bariéry, ktoré vedú k izolácii a vylučovaniu ľudí z verejného, politického, spoločenského, pracovného života, a to na základe takých sociálnych kategórií, ako je pohlavie, rod, vek, rasa, etnikum, vierovyznanie, náboženstvo, sexuálna orientácia, zdravotné postihnutie. Aj na základe týchto skutočností terénna sociálna práca zohráva v spoločnosti veľmi dôležitú úlohu, pretože pôsobí v prirodzenom prostredí klientov/klientiek a napomáha ich začleňovaniu do spoločnosti. Terénna sociálna práca pôsobí v oblasti prevencie a eliminácie sociálneho vylúčenia.

Termín "terénna sociálna práca" je v slovenskom prostredí pomerne novým termínom. V období do roku 1998 sa v oficiálnych dokumentoch používal v súvislosti s rómskou komunitou iba zriedka, aj keď je možné nájsť opisné vymedzenie aktivít. Neskôr sa pod vplyvom činnosti organizácií, ktoré sa rozhodli priamo pôsobiť v rómskych komunitách do strategických dokumentov dostáva terénna sociálna práca v rómskych komunitách. Prelomovým sa v tomto smere stalo Uznesenie vlády č. 821/1999, ktoré ukladalo prednostom krajských úradov zabezpečiť úpravu pracovnej činnosti terénnych sociálnych pracovníkov na riešenie problémov rómskej národnostnej menšiny v príslušnom regióne. Do roku 1999 pôsobili pracovníci a pracovníčky, ktorí mali širší záber záujmu a od roku 1999 sa mali venovať terénnej sociálnej práci v rómskych komunitách (Rusnáková, 2006).

V dokumente Informácia vlády Slovenskej republiky o stave riešenia problémov rómskej národnostnej menšiny za obdobie november 1998 – máj 2000 sa uvádza, že terénni sociálni pracovníci vykonávajú poradenskú činnosť pre rómske rodiny v sociálnej oblasti, v oblasti výchovy a vzdelávania. Avšak situácia bola iná, pretože v prevažnej väčšine okresov Slovenska bola táto funkcia kumulovaná s inými funkciami. V súvislosti s nárastom počtu klientov a klientiek situácia dospela do stavu, keď v niektorých okresoch na jedného zamestnanca pripadalo 400 až 600 klientov. Na kvalitnú a plnohodnotnú prácu zamestnancom nezostával čas (Selická, 2006). Na túto situáciu reagoval Úrad splnomocnenkyne vlády pre rómske komunity, ktorý začal rozvíjať paralelný projekt pod názvom Program sociálnych terénnych pracovníkov, ktorý mal zlepšiť situáciu v najkomplikovanejších lokalitách. Pozitívom samotného programu je, že ide o prvý dokument, ktorý jasne vymedzuje potrebu terénnej sociálnej práce v rómskych komunitách a zároveň určuje, v čom by mala táto práca spočívať (Rusnáková, 2006).

„Terénna sociálna práca s klientom je založená na poradenskom princípe, ktorý vyžaduje rovnocenné postavenie vo vzťahu sociálny pracovník – klient. Vychádza z potreby aktivizácie klienta a jeho okolia, spolupráce klienta pri analýze sociálnej situácie a formulovaní čiastkových cieľov, ich dosahovaním buduje sebadôveru klienta a jeho schopnosť samostatne riešiť budúce problémové situácie“ (Matoušek, 2003).

Pojmom terénna sociálna práca Štefan Strieženec (2005) označuje formu sociálnej prevencie. Aplikáčné ponímanie uvádza Jurina Rusnáková (2006), podľa ktorej terénna sociálna práca v rómskych komunitách aplikuje metódy sociálnej práce v prirodzenom prostredí klienta. Ďalej uvádza, že terénny sociálny pracovník si vedie sociálnu evidenciu, uskutočňuje sociálnu diagnostiku, vytvára plán sociálnej terapie a uskutočňuje ju, overuje si výsledky a vykonáva dokumentáciu sociálnych intervencií. Podobný názor ako predchádzajúca autorka prezentuje Oldřich Matoušek (2003) a hovorí, že terénna sociálna práca je práca vykonávaná v prirodzenom prostredí rizikového skupín. Pri tejto práci je dôležitá zhoda pracovníka a klientom pri riešení problému, preto je nevyhnutná nedirektívnosť. Pracuje sa priamo v byte alebo dome klienta/klientky. Autor ďalej uvádza, že súčasťou terénnej sociálnej práce je depistáž, nadväzovanie kontaktov, poskytovanie sociálnej pomoci, mapovanie lokality vrátane zberu, analýzy a sumarizácie poznaných informácií o príčinách, charaktere a intenzite nepriaznivej sociálnej situácie cieľovej skupiny. Rovnaký názor prezentuje Jana Levická (2006, s. 249) a dopĺňa, že *„terénna sociálna práca je činnosť, ktorá je zameraná na rizikových jedincov ohrozených sociálno-patologickými javmi, na osoby v sociálnej núdzi a na osoby v aktuálnej krízovej situácii, ktorá je prevádzaná v ich prirodzenom prostredí.“*

Ďalším pohľadom na terénnu sociálnu prácu je pohľad Libora Klenovského (2006), ktorý ju definuje ako prácu s klientom „v situácii „vyhľadávanie“, pričom v pomáhajúcom vzťahu je znížený vplyv až úplná absencia inštitucionálnej pomoci.“ Terénnu sociálnu prácu ako samotnú oblasť sociálnej práce vníma Alena Ambrózová et al. (2006) a podľa nej ide o prácu vykonávanú tam, kde žijú klienti. Autorka dopĺňa, že je pre efektívnu pomoc ľuďom nenahraditeľná. Nenahraditeľná preto, lebo zachytáva a rieši problémy práve tam, kde vznikli. Terénna sociálna práca oproti klasickej forme sociálnej práce kladie zvýšené nároky na kvalifikáciu sociálneho pracovníka/pracovníčky, na jeho profesionálne vedomosti, zručnosti (Selická, 2008). Z prezentovaných názorov vyplýva, že terénna sociálna práca je samotná oblasť sociálnej práce, je založená na poradenskom princípe a aplikuje metódy sociálnej práce v prirodzenom prostredí klienta. Jednotliví autori sa zhodujú na tom, že terénna sociálna práca je vykonávaná v prirodzenom prostredí klienta a je zameraná na rizikových jedincov, rodiny, skupiny ohrozených sociálno-patologickými javmi.

3. Spolupráca s inštitúciami

Terénni sociálni pracovníci pri výkone svojho povolania spolupracujú, pochopiteľne, s mnohými inštitúciami, ako sú školy, lekárske pracoviská, úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, polícia/rómski policajní špecialisti, sociálna kuratela, poisťovne, centrá právnej pomoci, súdy, exekútorské úrady, pošta a mnohé ďalšie. Spolupráca s týmito inštitúciami sa môže do istej miery odlišovať s ohľadom na konkrétne mestá či obce, avšak vo väčšine z nich je základom dobrého výkonu terénnej sociálnej práce spolupráca najmä s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, so školami, s úradmi a so zdravotníckymi zariadeniami. Najčastejšia je však spolupráca so základnými školami a s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny. Terénni sociálni pracovníci sú vo všeobecnosti prvým kontaktom pre klientov z marginalizovaných rómskych komunít s týmito inštitúciami, no na druhej strane čoraz viac fungujú aj ako kontaktný bod pre inštitúcie smerom k marginalizovaným rómskym komunitám. Inštitúcie teda často využívajú terénnych sociálnych pracovníkov na vybavovanie vlastnej agendy alebo zabezpečenie komunikácie s cieľovou skupinou vo veciach agendy inštitúcií (predvolávanie klientov TSP a ATSP, doručovanie písomností). Terénni sociálni pracovníci tak klientom často vedia poskytnúť výklad či dať radu ohľadom týchto písomností, no niekedy to môže byť sporné pre poskytovanie dôverných informácií o klientoch terénnych sociálnych pracovníkov inštitúciám.

TSP spolupracujú so sociálnou poisťovňou a s úradom práce pri vybavovaní podpory, dôchodkov, invalidných dôchodkov, sociálnych dávok, pri doručovaní rozhodnutí. Pokiaľ sú v komunite občania, ktorí majú svoje deti v detských domovoch, spolupracujú so sociálnou kuratelou a pomáhajú sprostredkovať kontakt rodičov s deťmi, ako aj návštevy detí u rodičov. Častá je spolupráca s exekútormi pri hľadaní riešení splatenia finančných záväzkov a pohľadávok klientov, najčastejšie formou dohôd o splátkovom kalendári, rovnako postupujú pri dlhoch za neplnenie vyživovacích povinností alebo dlhoch klientov u poisťovní.

Spolupráca s inštitúciami je založená najmä na kvalite osobných vzťahov medzi predstaviteľmi inštitúcií a konkrétnymi terénnymi sociálnymi pracovníkmi. Pracovníci spomínaných inštitúcií častokrát poskytujú terénnym sociálnym pracovníkom odborné poradenstvo v príslušných témach, a tak vlastne nahrádzajú chýbajúce podporné služby a dodatočné vzdelávanie pre terénnych sociálnych pracovníkov. Navyše je tu ešte jeden moment, ktorý môže vplývať na výkon terénnej sociálnej práce, a to, že v dôsledku tohto nerovného vzťahu sa terénni sociálni pracovníci dostávajú do závislosti od pracovníkov inštitúcií a od informácií, ktoré im poskytujú.

4. Etnicita a jazyk – vplyv na výkon terénnej sociálnej práce

Klienti terénnej sociálnej práce vnímajú etnicitu terénnych sociálnych pracovníkov a jazyk, ktorým s nimi komunikujú, v podobnom duchu, ako aj pri rozhovoroch s terénnymi sociálnymi pracovníkmi. Aj pri rozhovoroch s klientmi väčšinou môžeme reflektovať ambivalentnosť a výhody, ako aj nevýhody toho, či sa jedná o rómskeho alebo nerómskeho terénneho sociálneho pracovníka. Tieto názory sa väčšinou odvíjajú od klientových priamych skúseností s konkrétnymi osobami. Z hľadiska hodnotenia TSP pracovníkov dominujú väčšinou iné kritériá- skôr dôležitosť toho, aby mali ľudský a empatický prístup. Pri priamych otázkach na etnicitu TSP sa názory môžu rôzniť. Niektorí klienti považujú za lepšie, keď je terénny sociálny pracovník rómskeho pôvodu, pretože má ku klientom bližší vzťah. Pre mnohých klientov sú rómski pracovníci symbolickým vyjadrením toho, že program sa zameriava na cieľovú skupinu Rómov. Na druhej strane sa nám v praxi ukazuje, že u TSP nerómskeho pôvodu klienti pociťujú vyššiu dôveru v zmysle profesionality, znalostí a predpokladanej kvality poskytnutých služieb.

Ukázalo sa nám, že v otázke hodnotenia významu etnicity terénnych sociálnych pracovníkov, pracovníčok a ich asistentov a asistentiek neexistuje jednotný vzorec či jednoznačné kritérium kvality. Každý variant má svoje výhody aj nevýhody a je na zvážení konkrétneho kontextu, aký bude mať vplyv na výkon terénnej sociálnej práce. Navyše, dôležitejšie ako etnicita pracovníka sa javia jeho ľudské a profesionálne kvality. Vo väčšine prípadov však naši klienti kladú dôraz skôr na odbornosť a ľudské kvality terénnych sociálnych pracovníkov.

Pozitíva rómskej etnicity terénnych sociálnych pracovníkov vnímajú klienti v tom, že majú častokrát otvorenejší prístup voči klientom z marginalizovaných rómskych komunít, nemajú až také predsudky ako mnohí nerómski pracovníci a dokážu sa prirodzenejšie zorientovať v kultúrnom, ako aj materiálnom prostredí marginalizovanej rómskej komunity. Rómski terénni sociálni pracovníci, pokiaľ pochádzajú priamo z komunity, majú vo všeobecnosti lepšie porozumenie pre problematiku, vyplývajúce z rovnakého kultúrneho a sociálneho pozadia. Byť Rómom pri práci s Rómami môže mať isté výhody – napríklad budú klientom rozumieť lepšie než nerómski terénni sociálni pracovníci, keďže zdieľajú spoločnú kultúru a vo vzťahu k nerómskej spoločnosti sú v podobnom postavení (problémy v rodinách alebo medzi rodinami, problémy týkajúce sa postavenia žien, nedostatok peňazí a podobne). Etnicita rómskych terénnych sociálnych pracovníkov môže byť v niektorých prípadoch aj akousi garanciou efektívnejšieho zacielenia programu na cieľové skupiny marginalizovaných rómskych komunít: „Účasť Rómov v programe podľa viacerých respondentov zároveň zabezpečuje, že TSP sa skutočne zaoberá aj touto cieľovou skupinou.

Pri akýchkoľvek výhodách aj nevýhodách však zrejme prevláda model zmiešaných pracovných tímov. Terénna sociálna práca je v prvom rade práca, ktorá by mala byť založená na súhre viacerých faktorov, a už z jej formálneho nastavenia (terénny sociálny pracovník – asistent) vyplýva, že by malo ísť o tímovú prácu. Na zefektívnenie výkonu terénnej sociálnej práce je dôležité, aby tímy boli etnicky zmiešané, aby, pokiaľ to je možné, reflektovali na potreby lokálnej marginalizovanej rómskej komunity. Len takým spôsobom sa dokážu anulovať, alebo sa k tomu aspoň priblížiť, výhody aj nevýhody zamestnania rómskych či nerómskych terénnych sociálnych pracovníkov v konkrétnej obci. TSP rómskeho pôvodu z jednej zo skúmaných obcí uviedol ideálny variant, keď terénnu sociálnu prácu vykonávajú dvojice – nerómsky TSP a rómska ATSP alebo naopak. Takéto tímové členenie reflektuje aj odlišnú etnicitu a zároveň rodové rozdiely, ktoré majú taktiež vplyv na dobrý výkon terénnej sociálnej práce.

5. Metodika a rozdelenie metód TSP

V súčasnosti je **metodika sociálnej práce** chápaná ako súbor postupov, metód a techník, ktoré umožňujú sociálnemu pracovníkovi výber najvhodnejšieho spôsobu pomoci pre klienta. Vo vývoji metodiky je možné odlišiť **dva smery**:

1. Praktické používanie náhodne zvolených metód a ich prispôsobovanie sociálnej realite.

Sociálni pracovníci a aj naši TSPr si na základe vlastného odhadu zvolili pre prácu s klientom metódu, s ktorou mali skúsenosť v podobnom prípade. Ak sa im zvolená metóda potvrdila, doporučili ju ostatným pre vyžívanie v danom prípade, pri obdobnom probléme. Ak sa neoverila, zamietli ju. Takto sa budovala metodika, ktorá však nebola vedecky podložená a overená.

2. Vedecké spracovanie používaných metodických postupov.

Od počiatku bol tento smer orientovaný na vedecké úsilie o vypracovanie súboru vhodných metód pre sociálnu prácu. V centre jeho záujmu bol rozvoj výskumnej činnosti a vedecké overovanie úspešnosti a neúspešnosti jednotlivých metodických postupov.

Metodické konanie v sebe zahŕňa niekoľko požiadaviek:

- orientácia na cieľ,
- dodržanie metodických princípov,
- realizácia prostredníctvom určených pracovných postupov, ktoré sú expertmi pokladané za najvhodnejšie pre dosiahnutie cieľa,
- kompetentnosť konania profesionálov v zmysle kvality podávaného výkonu aj oprávnenosti konať.

Metódy získavania faktov z objektívnych situácií:

pozorovanie,
experiment,
analýza dokumentov,
analýza produktov činnosti.

Metódy získavania faktov zo subjektívnych výpovedí:

rozhovor,
dotazník,
interview,
sociometrická metóda.

5.1. TSP s jednotlivcom

Etapy sociálnej práce s jednotlivcom

Sociálna práca s jednotlivcom prebieha v určitom slede krokov či fáz, ktoré sa zvyknú označovať ako etapy. Tieto etapy majú svoju logickú postupnosť, v rámci každej etapy sú využívané a kombinované rôzne postupy práce a metódy práce s klientom.

Etapám sociálnej práce sa venovalo mnoho autorov.

Medzi najznámejšie a najstaršie patrí model Richmondovej, ktorá hovorí o piatich etapách:

1. etapa sociálnej evidencie a prvého kontaktu,
2. sociálna diagnostika,
3. etapa vypracovania sociálneho plánu,
4. sociálna terapia,
5. etapa overovania výsledkov sociálnej terapie.

My sa však budeme orientovať na model etáp sociálnej práce, ktorý rozpracovala Levická, a ktorý vznikol kombináciou Richmondovej modelu a modelu C. de Robertis. Model pozostáva zo štyroch fáz, ktoré sú podrobne rozpracované a ponúkajú dostatočne podrobnú, konkrétnu a logickú postupnosť krokov práce s klientom.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Oboznámenie sa s prípadom | <i>a. prvý kontakt s klientom</i> |
| | <i>b. analýza prípadu</i> |
| | <i>c. evidencia</i> |
| 2. Sociálne hodnotenie | <i>a. sociálna diagnostika</i> |
| | <i>b. plán práce</i> |
| | <i>c. voľba pracovných metód</i> |
| 3. Sociálna intervencia | <i>a. sociálna terapia, rehabilitácia</i> |
| | <i>b. poradenstvo</i> |
| | <i>c. diskusia</i> |
| 4. Zakončenie prípadu | |

1. Oboznámenie sa s prípadom

Prvá etapa práce s klientom predstavuje najmä stanovenie problému klienta, zber informácií z klientovho života, ktoré by mohli pomôcť pri hľadaní príčin vzniku problému a usporiadanie týchto informácií.

a. Prvý kontakt s klientom

Pri prvom kontakte s klientom by mal TSPr zvážiť či ide o klienta:

dobrovoľného – v tomto prípade má klient pravdepodobne záujem o spoluprácu, má záujem a motiváciu riešiť svoju situáciu,

klienta odberateľa – klient má záujem o získanie nejakej formy sociálnej služby alebo pomoci, ale nemá záujem o riešenie svojho problému, v niektorých prípadoch môže ísť aj o tzv. manipulatívnych klientov,

nedobrovoľného klienta – v takom prípade nás zaujíma na čí podnet klient prichádza. Klient väčšinou nemá záujem o riešenie problému, čo môže mať rôzne príčiny:

- klient si nemusí uvedomovať, že má nejaký problém,
- klient si problém nepripúšťa alebo ho odmieta,
- klient sa už pokúšal riešiť tento problém, no neúspešne, v takom prípade musí sociálny pracovník zistiť čo sa pre riešenie urobilo, s akými výsledkami a dôvod nespokojnosti klienta.

V závislosti od klientovho problému, jeho možností (osobnostných, psychických, intelektových) sa TSPr rozhoduje pre štýl vedenia daného prípadu. Rozlišujeme dva štýly:

nedirektívny štýl vedenia – spolupráca s klientom založená na aktívnej spoluúčasti oboch strán, na otvorenej komunikácii a partnerskom vzťahu. Tento typ spolupráce umožňuje klientovi aktívne sa podieľať na riešení svojho problému, v prípade nespokojujúceho alebo nemotivovaného klienta otvára tento štýl sociálnemu pracovníkovi možnosti zapojenia a iniciovania klienta. V súčasnosti je tento štýl vedenia klienta preferovaný ako najvhodnejší s výnimkou niektorých situácií,

direktívny štýl vedenia – vo vzťahu s klientom je sociálny pracovník vo funkcii „vedúceho“, klient v roli „vedeného“, vzťah teda nie je rovnocenný. Existujú však situácie, pri ktorých nie je možné využiť nedirektívny prístup. Napr. ak ide o intelektovo slabého klienta, ktorý nie je schopný podieľať sa na riešení svojho problému. V niektorých prípadoch akútnej krízovej intervencie, keď je direktívny prístup súčasťou zásahu v záujme klienta.

Dôležitou súčasťou prvého kontaktu s klientom je vytvorenie a následné budovanie vzťahu s klientom. Prvý kontakt by mal prebiehať v pokojnej atmosfére (jej súčasťou je okrem iného vhodné usporiadanie

kancelárie) s využitím otvorenej komunikácie. Od prvého kontaktu závisí celá ďalšia spolupráca. Pomocou rozhovoru sa snažíme pochopiť klientov problém a s využitím spätnej väzby sa uistujeme, že sme mu porozumeli. Po stanovení problému zisťuje sociálny pracovník klientove očakávania, ktoré môžu byť pri prvom stretnutí nereálne. Pokiaľ ide o klienta s viacerými problémami (mnohoproblémový klient) bude potrebné stanoviť si priority riešenia jednotlivých problémov za aktívnej účasti klienta. To znamená, že začíname riešením preňho najdôležitejších problémov. Keď je problém pomenovaný a poznáme klientove očakávania môžeme stanoviť klientovu zákazku.

b. Analýza prípadu

Pre úspešnú prácu s klientom je potrebné získať o klientovi čo najväčšie množstvo informácií, tiež informácií o jeho rodine, sociálnom okolí a pracovnom živote. Tieto údaje nám môžu pomôcť pri odhaľovaní príčin klientovho problému. Pri analýze je využívame **anamnestický rozhovor**, ktorý je potrebné viesť opatrne, aby klient nemal pocit výsluchu. Vhodnejšie je klásť klientovi otvorené otázky o jednotlivých etapách jeho života, ubezpečovať sa, že sme ich správne pochopili a využívať doplňujúce otázky.

Pre prehľadnosť a usporiadanie informácií o klientovi hovoríme o osobnej, rodinnej, pracovnej analýze a o analýze problému.

Osobná analýza Osobná analýza obsahuje všetky základné informácie o klientovi, o vzťahoch v rodine, podrobný doterajší priebeh klientovho života s pozitívnymi aj negatívnymi medzníkmi. Informácie ako klient riešil problémové situácie vo svojom živote, ako ich zvládal a prežíval.

Rodinná analýza Obsahuje informácie o rodinných príslušníkoch, v prípade potreby aj o širšej rodine. O vzťahoch v rodine, bytových podmienkach, príp. udržiavaní kontaktu s rodinou. V prípade potreby je možné využiť metódu rodinnej mapy (kapitola sociálna práca s rodinou).

Pracovná analýza Obsahuje informácie o pracovnej kariére klienta, vrátane jeho vzdelávania. Zaujíma nás priebeh zamestnaní, príp. problémy, vzťahy v zamestnaní, postavenie, úspechy, zlyhania. Pokiaľ ide o nezamestnaného klienta, tak nás zaujíma dôvod ukončenia pracovného pomeru. Ak ide o klienta v školskom veku za jeho zamestnanie považujeme školu. Zaujímajú nás aj klientove plány do budúcnosti, spokojnosť s finančným ohodnotením a pod.

Analýza prípadu V analýze prípadu sociálny pracovník zhrnie dôvod klientovho príchodu, klientove chápanie problému. Jeho očakávania od spolupráce, jeho popis problému, možné príčiny vzniku problému, hodnotenie vlastnej situácie, ako vníma svoje možnosti a či vidí nejaké riešenie situácie. Pri práci s klientom si môže sociálny pracovník robiť poznámky, ak na to klienta upozorní a vysvetlí mu dôležitosť týchto informácií. Je potrebné si uvedomiť, že pri prvom stretnutí nie je možné získať od klienta všetky informácie, bolo by to časovo náročné a pre klienta vyčerpávajúce. Preto sa orientujeme na základné informácie, ktoré si budeme v prípade potreby dopĺňať.

c. Evidencia

Evidencia je záverečnou fázou prvej etapy práce s klientom. Terénny sociálny pracovník by v tomto kroku mal zhodnotiť získané informácie, pričom je dôležité rozlišovať od koho boli informácie získané. V odbornej literatúre sa najčastejšie stretávame s odporúčením rozlišovania troch zdrojov informácií:

reálna evidencia – skutočnosti, o ktorých sa vieme sami presvedčiť,

svedecká evidencia – tvrdenia druhých osôb o skutočnostiach, ktoré sami videli alebo ktoré majú sprostredkované ďalšou osobou (takéto informácie je potrebné brať do úvahy s určitou rezervou),

evidencia podľa okolností – tu patria všetky skutočnosti, ktoré nie sú zistené priamym pozorovaním alebo výpoveďou iných osôb, môžeme tu zaradiť napr. dojmy sociálneho pracovníka.

2. Sociálne hodnotenie

V druhej etape práce s klientom TSPr prehodnocuje údaje a informácie, ktoré o klientovi získal, stanovuje sociálnu diagnózu a spolu s klientom stanovuje plán práce a metodický postup, teda výber konkrétnych metód.

a. Sociálna diagnostika

Sociálna diagnostika, diagnóza, hodnotenie. Za predfázu diagnostiky možno považovať predchádzajúcu etapu zberu a zhodnocovania dát. Kvalitne vyhotovená sociálna anamnéza prípadu je pre sociálneho pracovníka jediným vhodným východiskom pri sociálnej diagnostike a tvorbe sociálnej diagnózy. Cieľom diagnostiky je identifikovať klientov problém, nájsť príčiny jeho vzniku, zistiť ako sa vyvíjal, ktoré situácie ho posilňovali apod.

Zastrow vypracoval pre túto fázu práce s klientom pätnásť otázok, ktoré môžu terénnemu sociálnemu pracovníkovi pomôcť získať odpovede na diagnostické otázky. Otázky zisťujú:

- čo je problém,
- ako problém vidí klient,
- aké má problém príčiny,
- koho zahŕňa tzv. problémový systém,
- v akom prostredí, kedy, ako často a s akou intenzitou sa problémové správanie vyskytuje,
- aký má problémové správanie vývoj,
- či sa klient pokúša problém riešiť,
- aké má klient potreby,
- aké zručnosti potrebuje k zvládnutiu problému,
- aké vonkajšie a vnútorné zdroje sú potrebné k tomu, aby problém zvládol.

Sociálna diagnóza je výsledkom sociálnej diagnostiky. Sociálny pracovník by pri tvorbe sociálnej diagnózy mal vždy vychádzať len z objektívnych faktov a informácií. Stanovenie diagnózy je potrebné vnímať ako vyjasnenie a pomenovanie problému klienta, nie ako „zaškatuľkovanie“ klienta na základe jeho problému. Tiež je potrebné chápať diagnózu ako pracovnú, lebo kedykoľvek počas ďalšej práce s klientom sa môžu objaviť nové fakty, ktoré bude potrebné zohľadňovať a ktoré môžu pohľad na diagnózu meniť.

b. Plán práce s klientom

Plán práce je možné pripravovať dvoma spôsobmi. Tie úzko súvisia so štýlom vedenia klienta:

- pri vytvorení plánu práce sociálnym pracovníkom, je plán len predkladaný klientovi,
- ak plán práce vytvárame za účasti a spolupráce klienta, otvárame mu možnosť aktívne sa podieľať na riešení svojho problému. Klient by mal súhlasiť so všetkými časťami plánu, a je vhodné nechať plán práce otvorený, aby sme v ňom prípade potreby vedeli vykonať zmeny.

Pri tvorbe plánu práce je žiaduce zohľadniť niektoré skutočnosti:

- pri tvorbe plánu zohľadňujeme klientov problém (cieľovú skupinu), to čo už pre riešenie problému podnikol, ako aj klientove očakávania. Zároveň stanovujeme čiastkové ciele práce, ak ide o mnohoproblémového klienta, stanovujeme v pláne prioritu a postupnosť riešenia jednotlivých problémov,
- plán práce obsahuje zoznam všetkých ďalších možných účastníkov a to ako z okolia klienta, tak aj odborníkov, ktorí by sa mohli do práce zapojiť,
- plán obsahuje harmonogram stretnutí a metodický postup, ktorý sociálny pracovník považuje za najvhodnejší v danej situácii.

c. Voľba pracovných metód

Pod voľbou pracovných metód chápeme tvorbu najvhodnejšieho metodického postupu pre klienta. Pri výbere postupov a metód je potrebné zvážiť niekoľko skutočností:

- kompetencie a koncept terénno- sociálneho pracovníka – pokiaľ nemá kompetencie (právne a profesionálne) pre riešenie daného typu problému, môže klienta po jeho súhlase distribuovať odborníkovi, ktorý mu vie pomôcť,
- ak ide o klienta, ktorému už bola poskytovaná podobná forma pomoci neúspešne, je potrebné zistiť príčiny neúspechu tejto pomoci a pokiaľ možno vyhnúť sa už realizovaným postupom, príp. ich použiť po nájdení dôvodu predošlého neúspechu,
- zohľadniť problém, s ktorým klient prichádza,
- zaradiť klienta do cieľovej skupiny sociálnej práce z hľadiska problému, veku, pohlavia, etnickej skupiny apod. (poznatky o danej cieľovej skupine môžu sociálnemu pracovníkovi pri práci pomôcť, napr. žena zastáva v rodine špecifickú rolu, neporovnateľnú s mužskou).

3. Sociálna intervencia

Intervencia predstavuje samotnú prácu s klientom a to na základe metodického postupu, ktorý sme pre klienta zvolili v predchádzajúcej etape. Intervencia prebieha podľa plánu práce, ktorý terénno-sociálny pracovník s klientom vypracoval, počas vopred dohodnutých stretnutí.

a. Sociálna terapia, rehabilitácia

V TSP rozlišujeme viacero typov terapeutických prístupov. Ich využitie či voľba pre prácu s klientom závisí od konceptu sociálneho pracovníka (teórie alebo terapeutického smeru, ktorého zástancom je, resp. ku ktorému má absolvované vzdelanie) a samozrejme od problému klienta. Levická definuje sociálnu terapiu ako: „proces, ktorý je založený na dynamickej interakcii medzi klientom a sociálnym pracovníkom. V tomto procese ide o formovanie názorov, presvedčení, postojov, citov a konania klientov.

Podľa terapeutického prístupu potom môžeme hovoriť napr. o nasledovných terapeutických postupoch: - realitná terapia,

- behaviorálna terapia,
- systemická terapia,
- komunikačná terapia,
- naratívna terapia,
- socioterapia.

A metódach, ktoré využívajú, napr.: - terapeutický rozhovor,
- rozbor problémovej situácie,
- zadávanie úloh a pod.

Sociálna rehabilitácia je postupom, ktorého cieľom je začlenenie jedincov, ktorí sa z rôznych dôvodov na rôzne dlhé obdobie ocitli mimo aktívneho spoločenského diania do spoločnosti. Môže ísť o klientov, ktorí strávili určitý čas v akomkoľvek ústavnom zariadení alebo o klientov, ktorí sa v dôsledku svojho problému ocitli na okraji spoločnosti a je potrebné pomôcť im zaradiť sa do „bežného života. Zameriavame sa pritom najmä na samostatnosť klienta a jeho nezávislosť od iných ľudí, dorozumievanie sa, spoločenské vystupovanie, individuálne záujmy a rodinný život.

b. Poradenstvo

Poradenstvo ako postup práce s klientom sa v sociálnej práci využíva veľmi často. Napriek tomu, že pôvod slova ponúka odvodenie od slova radiť, tak ako pri iných postupoch práce s klientom, aj tu pomáhame klientovi nájsť riešenie jeho problému, no nie radami v zmysle návodu ako konať.

Podľa Gaburu je poradenstvo „založené na vzťahu pomoci, pričom poradca má snahu podporiť rast, rozvoj, zrelosť a lepšie uplatnenie klienta, aby sa efektívnejšie orientoval vo svete a vyrovnával sa so životom. Akým spôsobom bude proces práce s klientom prebiehať závisí okrem iného od prístupu sociálneho pracovníka či poradcu.

Kritériá poradenského procesu:

1. Terénna sociálna práca v obci sa naplňa prevažne sociálnym poradenstvom pre obyvateľov. Terénny sociálny pracovník sa vo svojej práci riadi najmä pravidlami/kritériami poradenského procesu. V poskytovaní poradenstva členom vylúčenej komunity, najmä v prirodzenom prostredí klienta, je potrebný výber vhodných prevádzkových štandardov poradenského procesu.

2. Terénny sociálny pracovník vykonáva svoju prácu na základe dohody s klientom, bez ohľadu na to, či o sociálnu pomoc požiadal klient, alebo potrebu pomoci identifikoval sociálny pracovník, iná osoba, či inštitúcia. Dohoda môže mať písomnú aj ústnu formu.

3. Terénny sociálny pracovník podľa povahy sociálneho problému a želania klienta vykonáva svoju prácu v rôznych sociálnych prostrediach: na obecnom úrade, v domácnosti klienta, v komunitných inštitúciách alebo v otvorenom prostredí, v ktorom sa klient zvyčajne nachádza.

Práca terénneho sociálneho pracovníka sa prispôbuje procesom života v komunite, plne akceptuje klienta, má nedirektívny prístup.

4. Potreba sociálnej intervencie vzniká v rôznom čase a na rôznom mieste, preto zamestnávateľ rešpektuje pracovné postupy terénneho sociálneho pracovníka a umožňuje mu ich vykonávať v nepravidelnom pracovnom režime v rôznych prostrediach.

5. Terénny sociálny pracovník aktivizuje a rozvíja potenciálne schopnosti klienta riešiť svoju sociálnu situáciu a primeraným spôsobom zapája do spolupráce širšiu rodinu a sociálnu sieť klienta, aby sa predišlo jeho sociálnemu vylúčeniu a podporilo jeho zotrvanie v prirodzenom sociálnom prostredí. Terénny sociálny pracovník vo vylúčenej komunite by mal poznať kultúru a dynamiku tohto prostredia a využívať ju v prospech klienta.

6. Terénny sociálny pracovník spolu s klientom identifikujú negatívne vplyvy v sociálnom prostredí klienta (príp. jeho rodiny). Spolu s ďalšími odborníkmi posudzujú možné spôsoby eliminácie tohto ohrozenia, možné spôsoby ochrany klienta pred vplyvmi sociálnopatologických javov a spôsoby jeho zvládania (vyrovnávania sa s ním).

c. Diskusia

Diskusia s klientom je metódou sociálnej práce využívanou počas celej práce s klientom. Jej cieľom je pomocou spätnej väzby hodnotiť vykonanú prácu, neustále sa ubezpečovať, že klientovi rozumieme, pomocou nej zisťujeme aké pokroky a zmeny klient zaznamenal, či sa naplňajú jeho očakávania, či je spokojný s priebehom práce. Záver práce s klientom by tiež mal byť realizovaný pomocou diskusie, kde zhrnieme čo sme dosiahli, nakoľko sa podarilo problémy vyriešiť a splniť klientove očakávania, ak sa niečo nepodarilo, v čom bola príčina apod.

4. Zakončenie prípadu

K ukončeniu práce s klientom môže dôjsť zo štyroch hlavných dôvodov, pričom nie vždy ide o úspešné ukončenie prípadu.

1. Ukončenie práce s klientom z dôvodu vyriešenia jeho problému. Klientovi musí byť jasné, že spolupráca sa skončila. V tomto prípade môžeme hovoriť o úspešnom uzavretí prípadu ak klient odchádza s dôverou vo vlastné schopnosti a schopný zodpovedať za svoje rozhodnutia, pričom ideálne by bolo, ak by v budúcnosti vedel podobný problém vyriešiť svojpomocne (ak to je v jeho možnostiach).
2. Ak klient dlhodobo odmieta prebrať zodpovednosť za svoje činy, odmieta spoluprácu a zmenu, musí sociálny pracovník akceptovať jeho rozhodnutie.
3. Zmena bydliska klienta alebo zmena pracovného miesta sociálneho pracovníka.
4. Nástup klienta do ústavnej starostlivosti alebo do výkonu trestu odňatia slobody, úmrtie klienta.

5.2 Komunitná TSP

= (sociálna práca s komunitou) je potom formou sociálnej práce, ktorá nachádza uplatnenie v sociálnej komunite, a ktorej cieľom je aktivizácia a podpora členov tejto komunity.

Keď budeme chápať sociálnu komunitu ako komunitu, v ktorej nachádza uplatnenie sociálna práca tak môžeme zhrnúť, že **potreba sociálnej práce s komunitou** vzniká v dvoch, resp. v troch prípadoch: v prípade patologickej poruchy v spoločnosti, pričom ide o postoj spoločnosti k danej komunite (môže byť silne ovplyvnený predsudkami), napr. sociálna diskriminácia alebo znevýhodnenie danej komunity, v prípade vzniku, výskytu alebo návratu sociálno-patologických javov v danej komunite, v prípade tendenčného, spoločensky žiaduceho ovplyvňovania danej komunity a to kultúrnej, spoločenskej či hygienickej úrovne komunity.

Pri sociálnej práci s komunitou môžeme vymedziť štyri **hlavné stratégie práce**:

1.Vytvorenie siete vzájomnej pomoci – komunita má určitú štruktúru (viď ďalej), ktorú tvoria menšie skupiny v nej a cieľom sociálnej práce s komunitou v rámci svojpomoci je naučiť členov komunity využívať tieto skupiny a vzťahy v nich k vzájomnej pomoci.

2.Zapojenie dobrovoľníkov – členovia komunity musia byť stotožnení s cieľom komunitnej práce, podieľať sa a mať záujem na riešení problému komunity, dobrovoľníkov je možné zapojiť aj v rámci spolupráce s mimovládnyimi organizáciami.

3.Posilnenie susedskej pomoci – sociálna práca s komunitou sa realizuje v tzv. sídelných komunitách, kde je potrebné naučiť členov komunity využívať a posilňovať v rámci svojpomoci susedské vzťahy.

4.Decentralizovať niektoré druhy formálnej sociálnej pomoci do blízkeho susedstva komunity –

cieľom je priblížiť a tým urobiť dostupnejšie niektoré formy sociálnych služieb a sociálnej pomoci v závislosti od problémov komunity.

Terénny sociálny pracovník sa môže podieľať na sociálnej práci s komunitou dvoma spôsobmi:

v dominantnom postavení – zaujíma rolu experta, ktorý komunite predkladá hotové návrhy riešenia jej problémov. Ide o prípad, keď je cieľ uprednostnený pred procesom tvorby komunitného plánu, čo nespĺňa požiadavku participácie členov komunity na riešení problému a preto je rizikom odmietnutie komunitou,

v partnerskom postavení – sociálny pracovník iniciuje členov komunity, zapája ich do tvorby komunitného plánu, môže podávať návrhy, no spolupracuje s členmi komunity.

Hlavnými úlohami terénneho sociálneho pracovníka pri sociálnej práci s komunitou sú:

- určenie sociálnych priorít a významných potrieb komunity,
- povzbudzovanie členov komunity k tomu, aby pomenovali svoje problémy a pokúsili sa ich zvládnuť s pomocou dostupných zdrojov,
- informovať členov komunity o možnostiach riešenia ich problémov,
- povzbudzovať k diskusii o problémoch a organizovanie akcií smerujúcich k odstráneniu problémov.

5.3 Komunikácia

Okruhy v budovaní komunikačnej teórie:

- vymedzenie obsahu pojmu komunikácia,
- rozsah komunikácie,
- komunikačné prostriedky,
- dôvody pre komunikáciu,
- pravidlá komunikácie.

Najvýznamnejšie pojmy komunikačnej teórie

Komunikácia je – vzájomná výmena informácií, zdieľanie významov (informácie, poznatky, emócie, hodnoty, normy, želania, postoje, zručnosti atď.). Jeden subjekt odovzdáva inému subjektu balík informácií.

Nonverbálna komunikácia je z historického hľadiska starším typom komunikácie. Pri nonverbálnej komunikácii sa využívajú najmä tieto hlavné neverbálne prostriedky: mimika (výraz tváre), gestika (pohyby rúk), haptika (dotyky medzi komunikujúcimi), proxemika (vzdialenosť medzi komunikujúcimi), posturika (využitie tela ako celku), paralingvistika (nonverbálne aspekty jazyka). Nonverbálna komunikácia odráža kultúru, z ktorej osoba pochádza. Rozhodujúca je verbálna komunikácia, nonverbálna komunikácia ju posilňuje, sponchyňuje, mení a môže ju i nahradiť čiastočne alebo úplne.

Dôvody komunikácie je potrebné hľadať najmä v dohode v každodennom živote, koordinácii práce, potrebe niekam patriť, byť súčasťou celku. Nedostatok komunikácie vedie napr. k závislosti na internete, čítaní.

Rozsah komunikácie - patrí tu to, čo bolo povedané, ale aj zamlčané.

Komunikačné prostriedky: slovo, nonverbálna komunikácia, skúsenosti, komunikačné prostredie, spätná väzba.

Komunikačné prostredie je prostredie, v ktorom prebieha komunikácia. K základným podmienkam pre vytvorenie dobrého komunikačného prostredia môžeme zaradiť:

- primerane veľká miestnosť, dostatočne svetlá a vzdušná,
- vnútorné vybavenie miestnosti má napomáhať k tvorbe vhodnej pracovnej atmosféry,
- sedenie má byť upravené tak, aby posilňovalo pocit rovnocenného partnerstva,
- je vhodné, aby miestnosť bola dostatočne zvukotesná, aby klient mal istotu, že veci, ktoré budú vypovedané nie je možné za nimi počuť,
- malo by byť dostatočne pokojné, nerušené zvukmi z vonka a ani z vnútra.

Spätná väzba – vyjadruje môj emočný stav, hovorí o mojich pocitoch. Je vždy v prvej osobe jednotného čísla. Musí byť zrozumiteľná a jednoduchá.

Pravidlá komunikácie v terénno- sociálnej práci

- sociálny pracovník sa v rozhovore sústreďí na klienta,
- je ochotný počúvať a porozumieť klientovi,
- dodržiava očný kontakt,
- klienta primerane slovne povzbudzuje, pričom využíva doplňujúce otázky,
- používa spätnú väzbu,
- partneri majú mať v komunikácii priestor pre polozenie otázok, ale aj pre vyjadrenie svojich názorov, pocitov, postojov,
- prednosť má klient,
- otázky, ktoré sú klientovi kladené majú byť jednoznačné a zrozumiteľné.

Mylné predstavy o komunikácii

- je možné nekomunikovať. Akýkoľvek kontakt s iným človekom je komunikácia. Či chceme alebo nie, komunikujeme vždy,
- falošnou predstavou je tiež, že komunikujeme len slovami. Efekt komunikácie je, podľa niektorých prameňov nasledovný – 50% nonverbálna komunikácia, 40 % parakomunikácia, 10 % verbálna komunikácia,
- záleží rovnako na tom, čo hovoríme, ako aj na tom, ako to hovoríme,
- slová sú neškodné. Naopak. slovami môžeme druhého pichnúť, dokonca usmrtiť. Slová však môžu aj liečiť,
- kto hovorí, ten vedie. Umenie počúvať je rovnako dôležité, ako vedieť hovoriť,
- keď hovorím, druhý mi rozumie. Omyl. Každý z nás počuje len to, čo počuť chce...,
- ak rozprávame rovnakým jazykom, musíme si rozumieť. Nie. Porozumieme si, len ak si navzájom rozumieť chceme.

5.3.1. Metódy vychádzajúce z komunikačných teórií

- rozhovor,
- sociálno-psychologický výcvik,
- mediácia,
- negociácia a pod.

Rozhovorom je zámerná organizovaná konverzácia, v ktorej jeden subjekt odpovedá na otázky iného subjektu. Prebieha výmena informácií medzi dvoma stranami.

Fázy rozhovoru

Prípravná fáza – cieľ, štruktúra rozhovoru, výber a formulácia otázok (otvorené, polouzatvorené, uzatvorené) ich poradie, záznam rozhovoru (magnetofón, diktafón, video).

Vlastný rozhovor – v priebehu rozhovoru môže otázky preformulovať ak:

- klient nerozumie otázke,
- ak nedostáva potrebné informácie,
- ak by otázka narušila klientov emočný stav,
- môže položiť doplňujúce otázky.

Záver a zhodnotenie rozhovoru - obsahom rozhovoru sú otázky a odpovede a predmetom záujmu je verbálna komunikácia aj nonverbálna komunikácia.

Druhy rozhovoru

Klasický - sociálny pracovník získava prvé informácie o klientovi, sleduje nonverbálnu stránku, orientuje sa v jeho prostredí.

Diagnostický - klasický rozhovor s psychometrickými prvkami, presné poradie otázok, s fixnou formuláciou, odhaľuje klientov problém, príčiny vzniku a vývoja, analyzuje životnú situáciu klienta alebo analýzu života. Používa sa aj psychogenetický rozhovor:

poradenský – konzultačný rozhovor, s cieľom získať potrebné informácie,

terapeutický - nie je jednotný, závisí od veku, pohlavia, vzdelania, etnicity a pod., ale tieť od zámeru a techniky sociálnej práce. Jeho cieľom je:

- objektívne informovať klienta o jeho situácii a možnostiach nápravy,
- informovať o sociálnom probléme,
- následkoch neprimeraného správania,
- postojoch a spôsoboch ako by klient mohol svoj problém zmeniť a prekonať,
- oceniť klientovo úsilie na dosiahnutie čiastočných a postupných cieľov terapie a zlepšenie,
- pochváliť a otvoriť aj úlohy, ktoré nezvládol, k spoločnej analýze,
- kvalitné informácie – kvalitné rozhodovanie klienta,
- možnosť vyjadrenia myšlienok klienta, jeho názorov, postojov, obáv.

Aktivita a pasivita klienta

Sociálny pracovník pri vedení rozhovoru môže identifikovať vzťah klientov:

- sociálny pracovník vedie rozhovor a klient odpovedá, stručnými odpoveďami, resp. mlčí. Z takejto reakcie je nutné odvodiť nedostatok dôvery k sociálnemu pracovníkovi,
- sociálny pracovník vedie rozhovor a klient reaguje spontánne, odpovedá, rozširuje a dopĺňuje informácie,
- klient hovorí, sociálny pracovník počúva, reaguje, pobáda klienta k aktivite, klient musí mať dostatok priestoru a sociálnej podpory. Rozhovor nie je vhodné rušiť komentármi. Sociálny pracovník a klient vedú dialóg. Ale skutočný dialóg. Nie hovor ovplyvnený rutinou či pocitom moci. Ideálnym stavom je vzťah v súvislosti so vzťahom vytvoreným medzi klientom a sociálnym pracovníkom.

Aktívne počúvanie

Pri rozhovore s klientom je efektívnejšie menej hovoriť. Od sociálneho pracovníka požaduje konzistentnosť, kongruentnosť, akceptovanie a empatiu. Zároveň si aktívne počúvanie vyžaduje najmä:

- reflexiu – počúvanie klienta so zvažovaním a spracovaním hovoreného a odovzdávaním vlastnej reflexie klientovi,
- empatiu – počúvanie verbálnej a vnímanie nonverbálnej komunikácie klienta, súzvuk a slovné pomenovanie vnútorných pocitov klienta,
- rozhodnutie – počúvanie klienta pri definovaní svojich záverov a smerovania.

Prekážky účinného počúvania

- Neadekvátne počúvanie - necháme sa pohltiť vlastnými myšlienkami, rozmýšľame nad odpoveďou. Môže to spôsobiť fyz. kondícia, únava, starosti, dychtivosť, podobnosť problémov, rozdiely problémov
- Súcitné počúvanie - prejavovanie súcitu
- Usmerňovanie rozhovoru - Musíme zamedziť lamentáciám, sťažnostiam a osočovaniu. Klienta musíme zastaviť ľudsky, kľudne. Pracovník by mal byť pripravený na to, že klient nás môže uraziť.

Typy rozhovorov

štandardizovaný,

pološtandardizovaný,

neštandardizovaný: riadený alebo neriadený.

Každá komunikácia spočíva vo vysielaní správy, ktorá podnecuje určité reakcie. Správy a reakcie majú **obsahovú a vzťahovú zložku**. Obsah správy je vyjadriteľný ako záznam slov, ktoré boli povedané. Vzťahová zložka komunikácie je pokusom o definovanie postoja medzi účastníkmi komunikácie. Reakcie môžu byť:

- akceptujúce,
- odmietavé,
- selektívne.

Ventilácia – pomáha klientovi zbaviť sa prebytočného emocionálneho napätia, ktoré udržuje osobnosť v tenzii. Možnosť pohovoriť si v atmosfére bezpečia o týchto veciach napätie odbúrava.

Ventilácia klienta – poradca vytvára pre klienta priestor aby sa mohol vyrozprávať, zbaviť sa pocitov strachu, napätia, neistoty. Umožňuje mu hovoriť o ťažkostiach a problémoch bez obáv zo zosmiešnenia, ignorovania a nepochopenia.

Typy komunikačných vzťahov

Watzlawick identifikuje tieto typy komunikačných vzťahov:

- **symetrický vzťah** – vzťah rovnocenných bytostí, obidve strany sa správajú rovnako,
- **komplementárny vzťah** – ide o nerovný vzťah. Roly sa vzájomne dopĺňajú (vzťah rodič – dieťa, zamestnávateľ – zamestnanec) na jednej strane je dávanie, aktivita, na druhej strane je prijímanie, pasivita,
- **symetrická eskalácia** – odohráva sa, keď sa obidve strany vzťahu snažia druhú stranu premôcť v úsilí o prevzatie alebo odovzdanie kontroly vzťahu,
- **metakomplementárny vzťah** – existuje tam, kde sa jedna osoba dobrovoľne vzdá svojej kontroly nad vzťahom a prenechá ju druhej strane. To sa deje napríklad v situácii, keď sociálny pracovník chce, aby sa klient v určitej veci rozhodol sám.

Väčšina vzťahov obsahuje elementy symetrickej i komplementárnej komunikácie. Obvykle sa prikláňajú k niektorej z nich. Úspešné vzťahy využívajú obidva komunikačné typy. To sa týka i vzťahu sociálny pracovník - klient. Sociálny pracovník by nemal mať permanentnú prevahu. Odlišovanie obsahovej a vzťahovej zložky komunikácie má blízko k odlišeniu *verbálnej a neverbálnej* stránky komunikácie. Vedľa toho, že neverbálna komunikácia je samostatným komunikačným kanálom, plní často sprievodnú funkciu.

Watzlawick rozlíšil komunikáciu na **digitálnu a analógovú**. Digitálna komunikácia sa opiera o rozum a logiku. Analógová komunikácia je obrazná a intuitívna.

5.4 SWOT analýza

Jedná sa o efektívny nástroj TSP. Význam pojmu **SWOT** je akronymom pre štyri anglické pojmy a to:

- **Strenghts** (silné stránky),
- **Weaknesses** (slabé stránky),
- **Opportunities** (príležitosti),
- **Threats** (hrozby)

S- silné stránky	W- slabé stránky
O- príležitosti	T- hrozby

5.4.1 Charakteristika SWOT analýzy

Jedná sa o internú analýzu vopred nami stanoveného cieľu, ktorá využíva hodnotenie tohto cieľu na základe spomínaných štyroch atribútov, pričom výsledkom je zmena prístupu. Táto metóda je však veľmi účinná, ak chceme dosahovať rôzne ciele, v rôznych oblastiach a teda aj v rámci TSP. Pri realizácii SWOT – analýzy je nevyhnutné stanoviť účel využitia, teda ciele, ktoré chceme za pomoci tejto metódy dosiahnuť. Môže byť využitá na jeden alebo viacero. Ďalším dôležitým krokom je správne a presné definovanie identifikovaných príležitostí, hrozieb, silných a slabých stránok. Často sa stáva, že časť analyzovaného faktoru môže byť chápaná z rôznych uhlov pohľadu, napríklad ako príležitosť a zároveň aj hrozba.

SW- analýza

SW- analýza hodnotí vnútorné atribúty – silné a slabé stránky. Na to, aby táto analýza nebola príliš subjektívna je potrebné orientovať sa na konkrétne silné a slabé stránky, ktoré je možné kvantifikovať. Slabými stránkami rozumieme nedostatky či chyby nášho cieľu, o ktorého dosiahnutie sa snažíme. Sú to vlastnosti, ktoré ho stavajú do znevýhodneného postavenia. Je dôležité presne identifikovať tieto slabé stránky, aby sme ich mohli odstrániť a zvýšiť tak pravdepodobnosť dosiahnutia nášho želaného cieľu.

OT – analýza

OT - analýza je analýzou vonkajšieho prostredia. Je determinovaná predovšetkým existenciou hrozieb a príležitostí, ktorými je toto prostredie charakterizované. Hodnotenie vonkajšieho prostredia je zamerané na faktory vonkajšieho prostredia, medzi ktoré patrí napr. sociálno-kultúrne faktory, legislatívne prostredie, prítomnosť supervízie... Príležitosti chápeme ako priaznivé podmienky, ktoré nám môžu uľahčiť dosiahnutie určitého cieľa. Hrozbami sú naopak podmienky, ktoré sú pre nás nepriaznivé. Cieľom tejto časti SWOT analýzy je identifikovať ich a následne ich brať do úvahy pri tvorbe novej či zmene starej stratégie.

5.4.2 SWOT stratégie

Existujú štyri možné alternatívy stratégie vytvárané z matice SWOT:

WO stratégia

WO stratégia sa označuje aj ako stratégia hľadania. Je zameraná na prekonanie alebo odstránenie slabých stránok využitím príležitostí. Jej realizácia často vyžaduje získavanie nových zdrojov pre využitie príležitostí.

SO stratégia

Táto stratégia je známa aj ako stratégia využitia. Využíva silné stránky na zhodnotenie príležitostí identifikovaných vo vonkajšom prostredí. Takáto situácia vyjadruje žiaduci stav, ku ktorému smerujeme. Definovanie a realizácia týchto stratégií však nie je jednoduchá, pretože takáto kombinácia sa v reálnom živote vyskytuje len zriedka.

WT stratégia

WT stratégia je stratégiou vyhýbania. Ide o obrannú taktiku zameranú na odstránenie či prekonanie slabých stránok a súčasné vyhnutie sa hrozbám.

ST stratégia

ST stratégia, alebo inak stratégia konfrontácie, sa využíva, keď sme dostatočne silný na to, aby sme mohli pristúpiť k priamej konfrontácii s ohrozením. V tomto prípade využívame svoje silné stránky, aby sme obmedzili vplyv hrozieb.

6. Základy psychológie pre sociálnu prácu

Pojem psychológia je v najširšom i najbežnejšom slova zmysle chápaný ako veda o duševnom resp. psychickom živote človeka. „Psychológia je definovaná ako vedecké štúdium správania a duševnej činnosti. Je to taká sústava vedeckých disciplín, ktoré sa zaoberajú štúdiom psychiky a jej dvoch stránok: **prežívania a správania**.

Prežívanie predstavuje vnútorný svet človeka, ktorý je prostredníctvom pozorovania dostupný iba jemu samotnému, a tak dochádza k uvedomovaniu si vlastného duševného života (napr. smútok, myšlienka, smäd a pod.).

Správanie predstavuje súhrn všetkých vonkajších, pozorovateľných prejavov človeka, ktoré sú tým prístupné aj iným ľuďom (napr. gestikulácia, smiech, reč a pod). Prežívanie a správanie spolu súvisia a navzájom sa ovplyvňujú.

K najzákladnejším psychologickým pojmom patrí ešte vysvetlenie pojmom **vedomie a nevedomie**. Mnoho odborníkov definuje vedomie jednoducho ako zvyčajný stav uvedomovania si vonkajších i vnútorných podnetov, to znamená napr. udalostí v okolí, telesných pocitov, myšlienok, správania sa iných a pod. Je to však len jedna stránka vedomia, ktorá vypovedá o sledovaní seba samého, svojich činov, myšlienok, citov a pod. Vo vedomí je však zahrnuté aj ovládanie seba samého a svojho okolia, t.j. schopnosť zahajovať a ukončovať svoje správanie a konanie. Podľa psychoanalytickej teórie Sigmunda Freuda a jeho nasledovníkov sú niektoré spomienky, impulzy, túžby a sny nášmu vedomiu nedostupné. Súhrn týchto psychických javov vo všeobecnosti psychológia označuje ako nevedomie. (Napríklad Freud sa domnieval, že niektoré nepríjemné emocionálne zážitky z detstva sú vytesnené a presunuté do nevedomia).

Základným stavebným materiálom psychiky sú **psychické procesy a stavy**. Psychické procesy predstavujú dynamickú činnosť odrazu skutočnosti a vzťahu k nej. Prebiehajú na pozadí psychických stavov, ktoré predstavujú relatívne trvalý stav psychickej činnosti človeka. Psychické procesy i stavy sa navzájom ovplyvňujú a vytvárajú obsahový základ psychických vlastností osobnosti (podrobnejšie viď kapitola osobnosť a jej štruktúra). Psychologická literatúra rozoznáva tri druhy psychických procesov a to **kognitívne /poznávacie/, emocionálne /citové/ a vôľové**. „Poznávacie procesy umožňujú človeku vytvárať si obraz sveta, orientovať sa v ňom a vysvetľovať si ho. Sú to procesy prijímania a spracovania informácií z vonkajšieho aj vnútorného sveta“. K týmto procesom sa bežne zaraďujú nasledovné procesy: pociťovanie, vnímanie, predstavivosť, pozornosť, pamäť, myslenie a reč. Citové procesy zabezpečujú prežívanie a hodnotenie vzťahu človeka k skutočnosti (k okoliu i k sebe samému). Vôľové procesy predstavujú dynamickú a cieľavedomú zložku správania, kam môžeme zaradiť všetky motivačné procesy.

Kategórie správania:

- reakcie citovo kladné, kam môžeme zaradiť prejavy solidarity, uvoľňovania napätia, žartovanie, smiech, súhlas, prispôsobovanie sa, zvyšovanie statusu druhých,
- reakcie citovo negatívne, kam Bales zaradil prejavy nepriateľstva, nesúhlas, odmietanie pomoci druhým, prejavovanie napätia, znehodnocovanie statusu druhých členov v skupine,
- reakcie, zamerané na riešenie problémov - odpovede, za ktoré považuje podávanie návrhov a usmernení, oznamovanie mienky iným členom v skupine, podávanie hodnotenia a analýzy, - poskytovanie orientácie, informácie a objasňovanie problémov v skupine,
- reakcie, zamerané na riešenie problémov - otázky, ktoré autor stanovuje ako žiadosť o informácie, hodnotenie, mienku, požiadavku o poskytnutie možných nových spôsobov riešenia.

6.1. ABC model

M. Herbert vypracoval tzv. **ABC pre sociálneho/TSPr pracovníka**, vyplývajúce zo základných behaviorálnych zistení o princípoch učenia, ktoré predstavujú priamy návod ako je možné uplatňovať behaviorálny prístup vo vzťahu poradca - klient, pričom:

A predstavuje to, čo predchádzalo aktuálnemu správaniu klienta,

B predstavuje to, čo aktuálne klient robí,

C znamená to, čo bezprostredne nasledovalo resp. nasleduje po správaní klienta.

Z toho vyplýva, že každého sociálneho pracovníka by malo zaujímať nielen samotné prípadné problematické správanie klienta, ktoré chce zmeniť, ale aj čím bolo vyvolané, resp. spôsobené a čo bezprostredne nasledovalo po tomto správaní resp. aký je predpoklad jeho zmeny v budúcnosti z pozície súčasného stavu.

Aké konkrétne princípy má terénno- sociálny pracovník pri behaviorálnom princípe uplatňovať?

1. princíp pozitívneho posilňovania

Ak dôsledkom správania je odmena klienta, potom jeho správanie je posilňované. Napr. Ak pacient dodržiava liečebný režim v kúpeľoch a následne je za to odmenený priepustkou na víkend, je predpoklad, že aj naďalej bude dodržiavať liečebný režim s väčšou intenzitou a frekvenciou.

2. princíp negatívneho posilňovania

Ak dôsledkom správania je nejaká nepríjemná záležitosť, napr. úraz alebo zranenie, človek má tendenciu sa takýmto nepríjemným zážitkom vyhnúť a posilní sa to správanie, ktoré viedlo k

odstráneniu negatívnych dôsledkov. Napr. pri nástupe do nového zamestnania sa klient zraní. Je liečený v nemocnici a nastúpi opäť po liečbe do tohto zamestnania. Hneď ako začne vykonávať tú činnosť, ktorá viedla k zraneniu, okamžite nastúpia tie isté zdravotné problémy, ktoré klient pôvodne po úraze získal. Pri opätovnom lekárskom vyšetrení sa nezistia žiadne objektívne dôvody na to, aby klient nemohol pracovať. On napriek tomu nie je schopný v danej činnosti pokračovať a žiada preradenie do iného zamestnania príp. iného zaradenia. On skutočne z dôvodov negatívneho posilnenia nie je schopný v takejto činnosti pokračovať a je potrebné ho preradiť.

3. princíp vyhasnutia

Ak určité správanie nie je posilňované, prestane sa objavovať. Zjavnou funkciou vyhasnutia je eliminácia neúspešného resp. problematickeho správania za účelom nahradenia novými formami. Ak napr. u klienta nepodporujeme jeho neurotické prejavy, nereagujeme naň, postupne sa prestanú vyskytovať.

4. princíp sankcie resp. trestu

Ak dôsledok správania je sankcia resp. trest, je tendencia, že toto správanie postupne zaniká.

5. princíp kontinuálneho posilňovania

Ak sa formy správania postupne tvarujú tým, že sa spevňujú pokroky, ktoré klient činí smerom k žiaducemu správaniu, vtedy hovoríme o uplatňovaní princípu postupnej aproximácie. Napr. ak vypracujeme podrobný plán liečby alkoholika a priebežne posilňujeme jeho abstinénčné správanie až ho dovedieme k úplnej abstinencii metódou postupných posilňovaní.

Za základné princípy „terapie zameranej na klienta resp. človeka, ktoré považujeme za nevyhnutné priamo užívať v praxi terénno- sociálneho pracovníka sú:

1. autenticita, ktorá sa prejavuje hlavne v otvorenosti a úprimnosti. Terapeuti musia byť ozajstní a tým umožniť samým sebe ako aj svojim klientom spoznať a pochopiť svoje city. Len otvorený a úprimný vzťah ku človeku môže otvoriť cestu k jeho pochopeniu a tým aj pomoci,

□ **2. akceptácia**, ktorá sa prejavuje v dôvere a viere terapeuta vo svojho klienta, že zvládne riešený problém a dokáže byť lepší a to im umožní explorať čoraz podivuhodnejšie a neznáme city voči sebe. Takto sa oboznamujú s časťami svojich zážitkov, ktoré sa udržiavali mimo uvedomia, nakoľko ohrozovali ich Ego. Klienti, cítiac sa bezpečne vo vzťahu so svojim klientom, dokážu naplno prežiť svoje city,

3. empatia, ktorá znamená ochotu terapeuta prežívať svet ako jeho klienti, pociťovať, čo znamená „byť klientom v každom momente vzťahu. Zároveň je veľmi prospešné, ak sa terapeuti cítia dobre i

keď zo začiatku nevedia, kam to vedie. Je to vlastne podstatné hlavne pre bezpečné cítenie sa klienta vo vzťahu s terapeutom,

□ **4. sebahodnotenie**, ktoré je štvrtým princípom humanistického prístupu ku klientovi. Otvorený, autentický a empatický vzťah klienta a terapeuta totiž umožňuje samotnému klientovi priebežne „hodnotiť seba a svoj rast— a tým zvyšovať svoju sebadôveru a nedovoliť devalváciu svojej osobnosti, čo je nakoniec jedným z najdôležitejších cieľov psychoterapie.

7. Prevencia v sociálnej práci a jej význam pre prax sociálneho pracovníka

V praxi je sociálna práca/TSP kombináciou prvkov intervencie, kontroly, komunikácie a prevencie. Sociálna práca sa teda zameriava nielen na riešenie, ale aj na **prevenciu sociálnych problémov**.

Medzi odborníkmi prevláda názor, že keby spoločnosť venovala väčšiu pozornosť prevencii, dokázala by niektorým negatívnym javom predchádzať. Tiež vynakladané finančné prostriedky na prevenciu sú omnoho zmyslupnejšie než riešenie už vzniknutých javov a problémov. Spoločnosť sa však napriek tomu pomerne málo aktivizuje pri hľadaní spôsobov ako predchádzať niektorým negatívnym javom alebo ako zabrániť ich ďalšiemu prehlbovaniu. Cieľom sociálnej prevencie musí byť sociálne prispôsobivé správanie, teda správanie nezlučujúce sa s jednaním protispoločenským

J. Levická podobne definuje sociálnu prevenciu ako: *„odbornú činnosť na predchádzanie a zabraňovanie príčin vzniku, prehlbovania alebo opakovania porúch psychického, fyzického alebo sociálneho vývinu občana. Má sa poskytovať občanovi s cieľom aktivovať jeho prirodzené zdroje a schopnosti tak, aby predovšetkým neprichádzalo k vzniku sociálnopatologických situácií v jeho živote, ale tiež má mobilizovať jeho silu na dosiahnutie zmeny v prípade, že občan sa ocitol v stave hmotnej alebo sociálnej núdze.*

Prevenciu autorka ďalej vníma ako dvojzložkovú aktivitu:

- jedna zložka sa orientuje na predchádzanie vzniku problémov, ku ktorým dochádza počas interakcie medzi jednotlivcom a skupinou,
- druhá zložka sa orientuje na predchádzanie sociálnopatologických javov prostredníctvom výskumu orientovaného na sociálne interakcie

Podľa V. Novotnej a V. Schimmerlingovej preventívna sociálna práca (sociálna prevencia) sa zameriava na predchádzanie vzniku dysfunkčných procesov (narušenie vnútornej rovnováhy a harmonického vývoja jednotlivcov, skupín, či väčších celkov – komunit), na možné poruchy vzájomných vzťahov i vzťahov ku spoločenskému a hmotnému prostrediu. Preventívna sociálna práca je zameraná na predchádzanie nežiaducich, negatívnych a patologických sociálnych javov, ktoré by mohli narušiť harmonický vývin jedinca. Je zameraná na dosiahnutie vyrovnaných a funkčných sociálnych vzťahov a interakcie sociálneho prostredia s jednotlivcom, skupinou, prípadne komunitou.

Podľa V. Novotnej a V. Schimmerlingovej v procese preventívnej sociálnej práce sa jej aktivitami odstraňujú predpoklady, tendencie, skutočnosti, ktoré by mohli spôsobiť alebo vyvolať vznik spoločensky nežiaducich sociálnych javov. Od rozsahu a efektívnosti preventívnej sociálnej práce môžeme odvíjať a vnímať celkovú hodnotovú a kultúrnu úroveň konkrétnej spoločnosti

J. Levická tvrdí, že činnosti orientované na predchádzanie alebo zabránenie niečomu vo všeobecnosti označujeme termínom prevencia. Ide o činnosti, ktorých cieľom je zabrániť patologickým prejavom v živote spoločnosti. V sociálnej práci ide o činnosť nasmerovanú na minimalizáciu antisociálnych javov vyskytujúcich sa v živote jednotlivcov, rodín, skupín či spoločnosti ako celku. Jej súčasťou je aj také konanie, ktoré bráni vzniku týchto problémov. Usiluje sa o udržanie normálneho fungovania jednotlivca ako člena spoločnosti, o udržanie jeho medziľudských kontaktov, ktoré napomáhajú jeho integrácii do spoločnosti.

Pojmom prevencia v sociálnej práci môžeme v širšom zmysle slova označiť:

- činnosti orientované na predchádzanie, zabránenie vzniku problému,
- činnosti následné, ktoré sa začínajú s cieľom nedovoliť opakovaní sa problému,
- činnosti zamerané na znižovanie dosahov nežiaduceho konania.

Pozornosť terénno- sociálneho pracovníka v oblasti sociálnej prevencie sa zameriava na rôzne rizikové skupiny (napr. na sociálne izolovaných jedincov, závislých klientov, klientov vyrastajúcich v problémovom prostredí a pod.).

7.1 Typy a úrovne prevencií

1. Primárna prevencia podľa autoriek predstavuje formovanie optimálnych podmienok pre rozvoj človeka ako bytosti bio-psycho-sociálnej, niektorí odborníci ju tiež označujú ako univerzálnu.

2. Cieľom sekundárnej prevencie je zabrániť vzniku porúch sociálneho a psychického vývinu, zachytiť ich pokiaľ možno v počiatočnom štádiu a zabezpečiť opatrenia nutné pre tzv. rizikových či ohrozených jedincov. Túto úroveň lono tiež nazvať selektívnou prevenciou (pretože je cielene zameraná).

3. Treťou úrovňou je tzv. **terciárna prevencia**, ktorej cieľom je predchádzať zhoršovaniu stavu, eliminovať počet recidív a následkov sociálnopatologických javov. Túto úroveň možno charakterizovať aj ako indikovanú prevenciu

Podľa M. Schavela a F. Čišeckého uskutočňovanie prevencie prebieha na rôznych **úrovniah**.

Tieto úrovne ovplyvňuje:

- samotný problém,
- charakter subjektu, ktorý prevenciu vykonáva,
- vedomosti a zručnosti nositeľa preventívnych aktivít,

- sociálne prostredie,
- cieľová skupina,
- prostriedky, formy, metódy, ktorými preventívne aktivity realizujeme,
- cieľ čo chceme dosiahnuť prostredníctvom preventívneho pôsobenia.

7.2 Otázka efektívnosti prevencie

V odborných kruhoch sa často diskutuje o efektívnosti prevencie. Napríklad primárna prevencia býva často neefektívna, čo nie je len celoslovenský ale i celosvetový problém.

I. Novotný uvádza nasledovný príklad možných dôvodov neúspechov v primárnej prevencii alkoholovej závislosti - nie je reálne, aby ľudia, ktorí sami majú pozitívny postoj k alkoholu alebo ho rituálne preferujú – počas slávností, obradov, výročí a pod., ba dokonca mnohí ho konzumujú rizikovo – aby títo robili protialkoholickú politiku. Zamýšľame sa, ako zabrániť mládeži do pätnásť - šesťnásť rokov konzumovať alkohol, hľadáme cesty v policajných kontrolách a pokutách, ale zabúdame na zodpovednosť ich zákonných zástupcov. Hodnoty, ktoré ponúkame pre abstinenciu sa nepovažujú za skutočné. Protidrogová výchova sa mala začať už u rodičov, avšak tí nemali možnosť naučiť sa, ako sa k drogám správať. Čas multimedialných technológií je proti nám. Zaujímavý pohľad na dôvody neefektivity primárnej prevencie prináša J. Radimecký. Uvažuje nad ideálom prevencie, ktorý je postavený na jednoduchšej predstave: informácie – postoje – správanie. Teda že ak podáme mladým ľuďom informácie o rizikovom správaní a jeho možných dôsledkoch, oni to pochopia a prestanú sa navždy rizikovo správať. Tak jednoducho to žiaľ nefunguje. Spomína limity primárnej prevencie, ktorými môžu byť: nedostatok prostriedkov, neznalosť prostredia, odporujúce informácie, nevhodné postoje a správanie známych osobností, hodnoty súčasnej konzumnej spoločnosti. Potom sa niet čo čudovať, že sa prostredníctvom preventívnych aktivít nedarí ovplyvniť a zmeniť správanie všetkých mladých ľudí raz a navždy

Pre účinnú prevenciu je potrebné dodržiavať jej základné zásady:

- dobrovoľnosť,
- zapojenie terénnej sociálnej práce,
- aplikácie celostného systému,
- alternatívne formy pomoci,
- osobnú zodpovednosť,
- deinštitucionalizáciu,
- prepojenie služieb.

Podľa M. Schavela a F. Čišeckého je v sociálnej prevencii potrebné využiť stratégie zamerané na:

jednotlivca (sem radíme napr. prístupy zamerané na vybudovanie zodpovednosti, na poskytnutie ponuky alternatívnych aktivít, na sprostredkovanie dostatku informácií a pozitívneho vzoru, na pestovanie sociálnych zručností a ovládanie afektívnych prejavov správania),

rovesníkov (úloha rovesníckych skupín je veľmi významná, mladý človek oveľa viac akceptuje tlak rovesníkov než často dominantný prístup dospelých, radíme sem vyzbrojenie vedomosťami a komunikačnými zručnosťami, mali by vedieť argumentovať a vyjednávať),

rodičov (radíme sem aktívne počúvanie, včasnú identifikáciu potenciálneho alebo už prezentovaného problému).

7.3 Sociálna prevencia v praxi: znižovanie škôd spojených s užívaním drog

TSPr sa s prevenciou v praxi stretáva v takmer každej oblasti pri riešení rozmanitých sociálnych problémov (sociálnopatologických javov). Pri preventívnych aktivitách využíva zainteresované subjekty a všetky prístupné a vhodné metódy, aktivity a iné zdroje. Má na zreteli, že preventívna sociálna práca je vysoko efektívna a zároveň, ak je včasná, tak je aj najmenej náročným prostriedkom riešenia sociálnych problémov. Nemusí nevyhnutne len predchádzať sociálnym problémom, osôh z nej máme i v prípade, ak zabraňuje prehĺbovaniu alebo opakovaniu vzniku sociálnych problémov. Tým, že pomáha jednotlivcom - prospech z nej má v konečnom dôsledku celá spoločnosť.

V oblasti práce s deťmi a mládežou, napríklad v školskom prostredí ide najčastejšie o prevenciu najpálčivejších problémov, ktorými je záškoláctvo, šikanovanie, užívanie drog. S podobnými problémami sa stretávajú aj naši sociálni/TSP pracovníci pracujúci v nízkoprahovom centre, ale aj pracovníci v detských kluboch a podobne. Svoju úlohu má prevencia i pri ďalších vážnych sociálnych problémoch akými je napríklad riešenie delikvencie a kriminality. Preventívne aktivity nemôžu zanedbať ani terénni sociálni pracovníci či komunitní pracovníci a to nie len pri práci s rómskou komunitou.

7.3.1 Drogová problematika a prevencia drogových závislostí

Problematika drog a drogových závislostí je súčasťou ľudských spoločností oddávna – existujú dokumenty potvrdzujúce, že už naši dávni predkovia využívali drogy ako liečivé, no neskôr aj ako opojné prostriedky. Predstavuje vážny sociálnopatologický jav s narastajúcou tendenciou a spoločenským významom. Pojmom **droga** sa už zaoberali mnohí autori a tak sú známe aj viaceré definície tohto pojmu. Používa sa tiež vo viacerých významoch. Napríklad vo farmaceutickom ponímaní pojem droga predstavuje všeobecné označenie pre všetky látky vrátane liečiv, ktorými

možno dosiahnuť zmeny stavu vedomia, nálad, povzbudenie alebo naopak utlmenie psychických alebo somatických funkcií, alebo vyvolanie psychosomatických zážitkov, ako sú ilúzie, halucinácie, pseudohalucinácie a pod. Tiež sa takto označujú látky – upravené suroviny, pre ďalšiu prípravu liečiv. Za oficiálnu definíciu pojmu droga môžeme považovať definíciu Svetovej zdravotníckej organizácie (World Health Organization, WHO), ktorá drogu definuje ako akúkoľvek látku, ktorá po vstupe do živého organizmu je schopná pozmeniť jednu alebo viac jeho funkcií, pôsobí priamo alebo nepriamo na centrálny nervový systém a môže mať priznané postavenie lieku.

Drogy najčastejšie rozdeľujeme do dvoch veľkých kategórií a to na tzv. **drogy legálne a nelegálne**. **Legálne drogy** sú sociálne akceptované a ich konzumácia nie je v rozpore s platnými zákonmi našej krajiny.

Nelegálne drogy definujeme ako zakázané, v našej kultúre cudzie, teda aj nebezpečnejšie, i keď v nejednom prípade v porovnaní s legálnymi drogami menej často konzumované.

Často sa tiež stretávame s pojmom **psychoaktívna látka**. Pod týmto pojmom rozumieme látky vyvolávajúce závislosť. Škodlivé užívanie, alebo zneužívanie psychoaktívnych látok predovšetkým ich nadmerným používaním označujeme pojmom **abúzus**. Pod pojmom **úzus** rozumieme užívanie drog (liečiv) v súlade s oprávnenými záujmami a potrebami jedinca i spoločnosti – v primeraných dávkach, v súlade s potrebami užívateľa podľa aktuálnych poznatkov lekárskej vedy. Pojem **misúzus** môžeme vyjadriť slovenským ekvivalentom nadužívanie a znamená užívanie drog takým spôsobom, pri ktorom ide obvykle o neprimerané pokračovanie terapeutických dávok liečiv, prípadne o ich nevhodné laické kombinácie.

F. Novomeský tvrdí, že pokiaľ dochádza k opakovanému užívaniu prírodnej alebo syntetickej drogy, čo škodí jedincovi samému i spoločnosti ako takej, hovoríme o chorobnej závislosti od určitej drogy s následnými telesnými i psychickými poruchami. Táto chorobná závislosť sa vyznačuje vášnivou, neovládateľnou túžbou po droge, tendenciou zvyšovať jej dávky, a tiež psychickou i fyzickou závislosťou od drogy.

P. Ondrejko definuje **drogovú závislosť** ako chorobný vzťah k drogám, ktorý je charakterizovaný nekontrolovateľnou túžbou vpravovať si drogy akýmkoľvek spôsobom do organizmu. V jeho publikácii ďalej nájdeme podrobné definovanie závislosti fyzickej, psychickej a zvláštneho druhu závislosti a to závislosti spoločenskej.

O. Orosová definuje **prevenciu** v najvšeobecnejšom zmysle slova: „ako cestu posilňovania zdravia alebo ako cestu predchádzania rôznym formám rizikového správania sa jednotlivcov v rôznych etapách ich životnej cesty. K rizikovému správaniu môžeme zaradiť napr. fajčenie, pitie alkoholu, užívanie ďalších drog, nechránené a promiskuitné sexuálne aktivity a pod.

Účinky drog sú sprevádzané množstvom nepravdivých výmyslov a mýtov. Niektoré z nich bagatelizujú nebezpečenstvo spojené s ich užívaním. Rovnako nebezpečné sú však nepravdivé názory, ktoré drogy demonizujú, s úmyslom pomocou zastrašovania odrádzať od ich užívania. Najúčinnjšou

cestou v sprostredkovaní informácií je pravdivosť. Avšak ani sprostredkovanie pravdivých informácií samotné nie vždy dokáže ovplyvniť postoje či už potenciálnych užívateľov alebo aktívnych konzumentov drog. I tu sa stretávame s prevenciou - teda snahou o predchádzanie drogovým závislostiam. Podmienkou jej úspešnosti je profesionalizácia a znalosť drogovej scény

Hodnotiť **prevenciu drogových závislostí** je vždy náročné. Na prvý pohľad sa zdá, že je dostatočne zaistená (existuje rad programov na školách) ale je otázne, aký je jej faktický dopad. Pravdou je, že sa menia vzorce užívania drog – ale je to vplyv primárnej prevencie alebo módy? Aby bola prevencia efektívna, musí byť cielene zameraná na rizikové skupiny, na módne trendy užívania drog, mala by byť systematická, neodstrašovať, ale ukazovať, že je možné žiť zdravo a zaujímavo aj bez drog.

Primárna prevencia je zameraná na mladých ľudí, ktorí ešte nemajú problémy s konzumovaním návykových látok. Je zameraná na zlepšenie kvality života bez ich konzumácie.

Ideou **sekundárnej prevencie** je pomôcť jednotlivcom, ktorí už s drogami experimentujú. Je zameraná na zníženie alebo zmenu ich rizikového správania sa. Cieľom je orientácia na čo najrýchlejšie zotavenie, liečenie, riešenie existujúceho problému.

Terciárna prevencia je orientovaná na jednotlivcov, ktorí sú drogovovo závislí. Jej cieľom je predísť ďalšiemu narastaniu problémov a zmenšiť následky, ktoré zanechala drogová závislosť na zdraví jednotlivcov a tiež pokúsiť sa navrátiť závislého jedinca do tzv. normálneho života.

7.3.2 Stratégia Harm Reduction

Stratégia Harm Reduction patrí medzi metodiky priamej práce s klientom, ktoré využívajú terénnu prácu a s ktorými je terénna práca prepojená. Tento prístup je možné využívať nielen k drogovým závislým, ale ku všetkým druhom klientov, ktorí sa správajú rizikovo a nie sú schopní svoje rizikové správanie úplne opustiť. I tie skupiny obyvateľov, ktoré nie sú motivované – alebo sa necítia schopné zmeniť svoj spôsob života, ktorý spoločnosť odsudzuje a ktorý je spojený s rizikom sú predmetom záujmu sociálnej práce. Je nerealistické očakávať, že všetci ľudia prestanú užívať drogy, túlať sa, živiť prostitúciou a lebo využívať jej služby, jazdiť veľkou rýchlosťou a pod. Jednoducho správať sa rizikovo. Keď spoločnosť prestane mať tieto nerealistické očakávania, môže prijať také opatrenia, ktoré škodlivosť tohto počínania minimalizujú. Práve pre zaobchádzanie s klientmi, ktorí nie sú odhodlaní riešiť svoj problém, bola vyvinutá stratégia znižovania nebezpečenstva, známa ako Harm Reduction. Jej hlavnou myšlienkou je, že klienta nepresviedčame, že musí radikálne riešiť svoj sociálny problém tak, ako je definovaný spoločnosťou, ale cieľom je, aby znižoval riziká, ktoré pre neho a pre jeho blízkych pramenia z jeho spôsobu života. Harm Reduction ideológia argumentuje, že v našom svete sa vyskytujú riziká, ktoré nás ohrozujú rovnako ako alkohol a ktoré sú ešte viac naviazané na náš spôsob života – napríklad hromadná doprava. Hoci sa oprávnené poukazuje na ohrozenie života na cestách,

verejnej dopravy sa nemôžeme vzdať. Existujú však stratégie, ktoré výrazne znižujú riziká ako napríklad dopravné predpisy, výstavba bezpečných komunikácií a pod.

Dôležité je, aby klienti poznali nebezpečenstvá vyplývajúce z ich riskantného správania, aby boli oboznámení so stratégiami, ktoré im pomôžu tieto hrozby znižovať a aby vedeli prakticky dané stratégie uplatňovať. Metódy práce v Harm Reduction programoch teda zahŕňajú podanie informácie o rizikivosti správania a o postupoch na ich znižovanie, inštruktáže a nácviky menej rizikového správania a poskytovanie potrebnej materiálnej podpory

8. Analýza potrieb cieľovej skupiny

8.1 Orientácia na potreby klienta

Potreby sú internou normou klienta, ktorú si jedinec vytvára postupne na základe vplyvu jeho prostredia, predchádzajúcich životných skúseností, vzdelania, dostupných možností a podobne. Hierarchia potrieb, ktorú si jedinec buduje v priebehu svojho života, býva častokrát narušená, respektíve býva nenaplnená v dôsledku tých životných situácií, následkom ktorých sa jedinec stáva klientom sociálnej práce. Tento proces zmeny životnej situácie klienta býva sprevádzaný často razy radom negatívnych emócií ako napríklad strach, neistota, pocit opustenosti atď., ktoré sťažujú interakciu klienta s jeho okolím a nezriedka bývajú dôvodom jeho sociálneho vylúčenia.

Sociálny pracovník/TSPR, ktorý s klientom pracuje, by si mal byť vedomý nasledovných skutočností:

- a) významu potrieb vo všeobecnosti,
- b) významu tzv. nemateriálnych potrieb,
- c) individuálneho chápania a pociťovania potrieb klientom.

Samozrejme, že vo svojom úsilí sa sociálny pracovník orientuje na pomoc pri zlepšovaní sociálnej reality klienta ako v rovine materiálnych potrieb, tak i v rovine nemateriálnych potrieb.

K základným potrebám, na ktoré sa zameriava sociálny pracovník/TSPR v procese sociálnej rehabilitácie patria:

- istota a bezpečie,
- súkromie,
- stabilita,
- dôvera a sebadôvera,
- ľudské kontakty,
- komunikácia.

Práve prostredníctvom pôsobenia na oblasť nemateriálnych potrieb môžeme pomôcť klientovi získať vnútorný pokoj, nové ľudské kontakty, odhaliť možnosti, nájsť životný optimizmus a posilniť jeho dôveru v pozitívne očakávania.

8.2 Cieľové skupiny, ktorým sa v rámci TSP venujeme

- sociálne vylúčení jednotlivci, rodiny a osoby sociálnym vylúčením ohrozené
- ostatní obyvatelia nášho mesta v rámci komunitného rozvoja jednotlivé subskupiny v komunite s rôznou mierou motivácie sa zapojiť

Špecificky ide o nasledujúcich ľudí:

- obyvatelia marginalizovaných komunit (najmä obyvatelia segregovaných a separovaných rómskych komunit)
- dlhodobo nezamestnaní a znevýhodnené skupiny nezamestnaných
- nezamestnateľní a ohrození nezamestnateľnosťou
- ľudia bez vzdelania, resp. s nízkym stupňom vzdelanosti
- deti, plnoleté fyzické osoby, rodiny, komunity, pre ktoré sa vykonávajú opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, pomoci v hmotnej núdzi a poskytované služby podľa osobitých zákonov
- obyvatelia s príjmom pod alebo na hranici chudoby
- nízkoprijímové skupiny zamestnaných
- ľudia v nepriaznivej sociálnej situácii
- deti, plnoleté fyzické osoby, rodiny, komunity ohrozené sociálnym vylúčením , vylúčené alebo marginalizované
- rizikové skupiny detí a mládeže, mladiství bez ukončenia vzdelania
- mladí dospelí
- nepľnoletí rodičia a rodičia po a na materskej dovolenke zo sociálne odkázaných skupín obyvateľstva
- skupiny ľudí v konflikte či v eskalujúcom napätí
-

8.3 Potreby v psychologickom kontexte

Potreba- vedomý alebo nevedomý nedostatok uspokojenia. Od uspokojenia potrieb závisí naše fyzické, psychologické, sociálne alebo kultúrne prežitie. Podľa Maslowa sa každá ľudská potreba dá priradiť do niektorej s 5-tich základných oblastí ľudských potrieb a zároveň každá bytosť bez ohľadu na svoj mentálny vek, postavenie, vzdelanie pociťuje potrebu naplnenia všetkých 5-tich úrovní, tj. vyššie priečky Maslowovej pyramídy nie sú len pre vyvolených- sú pre všetkých.



Maslowova pyramída potrieb

Základné telesné a fyziologické potreby sú potreby organizmu a majú najvyššiu prioritu. Skladajú sa z prevažne týchto potrieb:

- potreba dýchania
- potreba regulácie telesnej teploty
- potreba vody
- potreba spánku
- potreba prijímania potravy
- potreba vylučovania

Hneď ako sú naplnené fyziologické potreby, začnú narastať potreby bezpečia a istoty:

- Istota zamestnania
- Istota príjmu a prístupu ku zdrojom
- Fyzická bezpečnosť- ochrana pred násilím a agresiou
- Morálna a fyziologická istota
- Istota rodiny
- Istota zdravia

Po naplnení oboch spomenutých prichádza tretie vrstva- sociálne potreby. Tie sa vo všeobecnosti skladajú z citových vzťahov:

- Priateľstvo
- Partnerský vzťah
- Potreba mať rodinu

Napĺňaním citových vzťahov rastie ďalšia vrstva sociálnych potrieb:

- Potreba uznania
- Potreba úcty
- Potreba ocenenia

Potreba seberealizácie a duchovné potreby sú potrebami bytia- existencie človeka. Seberealizácia alebo sebaaktualizácia je inštinktívna potreba naplniť svoje schopnosti a snaha byť najlepším akým len človek môže byť. Maslow veril, že by sme mali skúmať a rozvíjať vrcholné zážitky ako cestu k dosahovaniu osobného rastu a naplnenia. Každý človek je schopný mať vrcholné zážitky.

9.Princíp- rozhodujú klienti TSP

V TSP primárne pracujeme s vedomými a vyslovenými potrebami cieľových skupín. Mapovanie a analýza nevedomých potrieb cieľových skupín je rovnako potrebná, ale náročnejšia a vyžaduje spoluprácu či nezávislé odborné posúdenie iných odborníkov.

Vychádzame z predpokladu, že nie všetky potreby sú vedomé. Nevedomé potreby môžu vychádzať z nevedomých impulzov, ako napr. z návykového správania a z potrieb, ktoré nie sú pre nás žiaduce, v dôsledku čoho ich neprepúšťame do nášho vedomia. Nevedomou motiváciou myslíme, že každý človek má nevedomú potrebu a nezávisle na akomkoľvek racionálnom uvažovaní hľadá jej naplnenie.

V prípade výskytu rozporu medzi potrebou, ktorá sa nášmu pracovníkovi-TSP pracovníkovi javí ako zjavná, ktorú však cieľová skupina nemá zvedomelú a nedeklaruje ju a na miesto nej je deklarovaným želaním cieľovej skupiny niečo iné, ako je názor TSP pracovníka, je dôležité uplatniť princíp, že posledné slovo majú obyvatelia z našej cieľovej skupiny a teda TSP pracovník nerozhoduje za nich. V takomto prípade sa TSP pracovník môže venovať vedomým a deklarovaným potrebám cieľovej skupiny a k téme želaní a možných nezvedomelých potrieb vytvorí ako prvý krok ponuku vzdelávania- ako novej ponuky pre reagovanie na hlbšie potreby komunity do budúcnosti.

9.1 Od teórie k praxi

Ciele aktivity:

- Zmapovanie potrieb jednotlivých cieľových skupín, ich triedenie, kategorizácia, mapovanie potencionálnych zdrojov ich naplnenia
- Mapovanie potrieb cieľových skupín je pravidelná, nie jednorázová aktivita
- Nastavenie činnosti, služieb a aktivít TSP, tak aby vytvárali priestor pre naplnenie tých potrieb, ktoré nie je možné naplniť iným spôsobom.

Proces realizácie aktivity:

- kontakt a vytvorenie komunikačného kanála s cieľovými skupinami
- zmapovanie potrieb cieľových skupín (rozhovory v rámci TSP)
- zmapovanie želaní cieľovej skupiny
- zmapovanie miery motivácie u jednotlivých skupín na podieľaní sa na plnení potrieb
- ponuka vzdelávania, diskusií
- facilitácia stretnutia v prípade výskytu a pomenovania protichodných potrieb u cieľovej skupiny

- zmapovanie potencionálnych zdrojov naplnenia týchto potrieb
- identifikácia už bežiacich foriem pomoci
- identifikácia a aplikácia nových foriem pomoci, v rámci pomoci naplnenia želaných potrieb cieľovej skupiny
- mapovanie potrieb u detí a mládeže

Vyhodnotenie aktivity

Kvantitatívne ukazovatele:

- počet oslovených domácností
- počet oslovených lídrov spomedzi obyvateľov
- počet zúčastnených jednotlivcov v rámci TSP
- počet identifikovaných potencionálnych zdrojov naplnenia potrieb
- počet klientov z komunity, ktorí predostreli svoj návrh na riešenie, ktorý bol zaznamenaný a otvoril vzájomnú diskusiu

Kvalitatívne ukazovatele:

- rozhovory s ľuďmi krátko po TSP a s časovým odstupom
- miera získania konsenzu a motivácie členov komunity aktívne naplňať svoju potrebu
-

Subjekty, ktoré je možné zapojiť do vyhodnocovania:

- samotní klienti, TSP pracovníci, dobrovoľníci, polícia, ÚPSVaR, škola....

Riziká a nástrahy:

- identifikácia potrieb, najmä na základe vonkajších zdrojov- bez overenia zvnútra komunity- cieľovej skupiny
- nerešpektovanie aktuálnej fázy, v ktorej sa cieľová skupina vzhľadom na danú potrebu nachádza
- vynechanie niektorej zo subskupín komunity pri mapovaní potrieb cieľovej skupiny

10. Štandardy profesijnej etiky terénneho sociálneho pracovníka

V nasledujúcom materiáli sa venujeme otázkam profesijnej etiky terénneho sociálneho pracovníka (ďalej len sociálneho pracovníka). Zámerne nespomíname aspekty autonómnej etiky, individuálnej či sociálnej etiky. Náš záujem zúžujeme len na tie aspekty profesijnej etiky, ktorých dodržiavanie nie je súčasťou bežných požiadaviek, a na profesionálnu kompetenciu pracovníkov (napríklad požiadavka odborného výkonu poradenskej činnosti), na aspekty správania, ktoré nemožno vynucovať zákonmi či regulatívnymi opatreniami, ale ich dodržiavanie a rozvíjanie je skôr výsledkom reflexie a sebaregulácie terénnych sociálnych pracovníkov, prípadne dôsledkom viac či menej viditeľného pôsobenia profesionálnych asociácií a komôr, ktoré si formulujú interné princípy a štandardy.

Predpokladáme, že v budúcnosti ako súčasť rozvoja profesie a profesionálnych asociácií dôjde v Kódexoch asociácií (terénnych) sociálnych pracovníkov aj k podrobnejšiemu formulovaniu princíпов, očakávaného správania a podrobného opisu procedúr pri ich porušení, procedúr sťažovania sa, kontroly a penalizovania členov, ktorí ich porušia.

V texte uvádzame niekoľko základných **hodnôt, ku ktorým sa hlásia sociálni pracovníci** pri realizovaní terénnej sociálnej práce, a týmto hodnotám priradíme **etické princípy** v profesijnom správaní terénnych sociálnych pracovníkov, ktoré sa v praxi ukazujú ako potrebné a často sa vyskytujúce.

Sociálny pracovník je povinný riadiť sa tiež Etickým kódexom sociálneho pracovníka (podľa dokumentu International Federation of Social Workers (IFSW) a International Association of Schools of Social Work (IASSW) – *Ethics in Social Work, Statement of Principles*).

Za východiskové hodnoty možno považovať:

- Dôstojnosť jednotlivca a jeho ľudskú hodnotu
- Sociálnu spravodlivosť
- Integritu
- Neškodenie (neublížovanie)
- Kompetentnosť

10.1 Hodnoty a s nimi súvisiace princípy

Hodnota: Dôstojnosť jednotlivca a jeho ľudská hodnota

Táto hodnota vyjadruje presvedčenie, že každá ľudská bytosť má hodnotu sama osebe a zaslúži si rešpekt, dôstojné zaobchádzanie a podporu vo svojom jedinečnom životnom štýle a rozvoji, bez ohľadu na vek, rasu, rod, svetonázor (hodnoty, ktorým verí), sociálne postavenie, a pod.

Princípy, ktoré sa viažu k tejto hodnote:

Sociálny pracovník:

- **koná v záujme rešpektovania dôstojnosti klientov.** Vo svojom konaní sa vyhýba akémukoľvek znevažovaniu klienta, snaží sa o pochopenie správania klienta, váži si ho ako autonómnu ľudskú bytosť a ochraňuje právo klienta na jeho nezávislé, slobodné rozhodnutia.
- **ochraňuje práva a oprávnené záujmy klientov.** Táto povinnosť pracovníka vyplýva z procesu riešenia prípadov. Na získanie informácií o právach klientov využíva pracovník všetky dostupné zdroje. Konzultuje prípad s príslušnou zodpovednou organizáciou, radí sa s koordinátorom, kolegami z iných obcí, študuje príslušné materiály, radí sa s odborníkmi. Nestotožňuje sa s prípadným patologickým správaním klienta.
- **hľadá možnosti, ako zapojiť klientov do procesu riešenia ich problémov.** Snaží sa o partnerský vzťah pomáhajúceho profesionála a klienta. Klient nie je objektom jeho pomoci, ale partnerom a pokiaľ je to možné, nesie spoluzodpovednosť za rozhodnutie o riešení vlastného problému. Často prichádza klient za sociálnym pracovníkom s myšlienkou, že ten za neho vyrieši jeho problém. Prvotnou úlohou pracovníka pri stretnutí s klientom je, aby mu vysvetlil zmysel komunitnej (terénnej) sociálnej práce. Klientov je potrebné neustále povzbudzovať a motivovať, objavovať a vyzdvihovať ich schopnosti a zručnosti.
- v prípade odlišných životných hodnôt, kultúrnych zvyklostí, odlišného jazyka, životných cieľov či vzťahov (za predpokladu, že klient neporušuje zákon) **sociálny pracovník nenúti klienta osvojiť si hodnoty pomáhajúceho profesionála a riadiť sa nimi.** (Môže ich ponúknuť, ale rešpektuje klienta, pokiaľ nemá záujem stotožniť sa s nimi.)

Hodnota: Sociálna spravodlivosť

Táto hodnota zdôrazňuje právo na rovnaký prístup k zdravotným, sociálnym, vzdelávacím, kultúrnym službám a právo na rovnaké zaobchádzanie a ochranu podľa zákona. Cieľom je prekonávať možné obmedzenia vyplývajúce zo štrukturálnych nespravodlivostí.

Princípy, ktoré sa viažu k tejto hodnote:

Sociálny pracovník:

- **sa snaží prekonávať prekážky a rozširovať možnosti** pre všetkých aktuálnych či potenciálnych užívateľov sociálnych služieb, ale špeciálne voči tým, ktorí sú vylúčení, mocensky znevýhodnení alebo majú špecifické potreby,
- **svojím vystupovaním sa aktívne podieľa na redukovaní** predsudkov a stereotypov voči rase, rodu, telesnému či mentálnemu postihu, veku, sexuálnej orientácii, sociálnemu zázemiu, lokalite a v tomto smere sa snaží aj o ovplyvnenie verejného povedomia pomimo priamej terénnej práce s klientmi,
- **snaží sa o posilňovanie participácie menších na verejných rozhodnutiach,** ktorých dôsledky sa ich týkajú, a snaží sa aj o osvetu v tomto smere, **považuje kultúrnu diverzitu za pozitívny jav** a koná

kroky, ktoré ju prostredníctvom integrácie **umožňujú rozvíjať**, nie asimilačne či izoláciu potláčať.

Hodnota: Integrita

Pod hodnotou – integrita – máme na mysli čestnosť, otvorenosť, nemeniace sa konanie v súlade s osobnými princípmi, nestrannosť v pomoci a súlad slov a činov v akomkoľvek konaní terénneho sociálneho pracovníka.

Princípy, ktoré sa viažu k tejto hodnote:

Sociálny pracovník:

- **uprednostňuje záujmy a potreby klienta pred vlastnými** záujmami a profesionálnymi výhodami. Nevyužíva profesionálne vzťahy a informácie, ku ktorým sa dostáva vďaka práci, na vlastné obohatenie či iné (napríklad) mocenské ciele.
- je si vedomý mocenskej výhody pomáhajúceho profesionála a **nezneužíva svoju (vnímanú) profesionálnu prevahu** (napr. v odborných poznatkoch či informáciách) na manipuláciu či výberové informovanie klienta alebo relevantných partnerov v práci. Vyhýba sa akémukoľvek zneužitiu moci či rozvíjaniu závislosti klienta na pomáhajúcom profesionálovi.
- vyhýba sa nepravdivým či zavádzajúcim informáciám, a to aj v prípade, že pravdivé informovanie je obojstranne náročné a môže viesť ku konfrontácii (až na ojedinelé prípady, keď plnú informovanosť neumožňuje – vzhľadom na stav klienta, zákon.) Usiluje sa o **informovaný súhlas** a spoluzodpovednosť za rozhodnutie, týkajúce sa klientov, a to u všetkých klientov bez výnimky.
- **nepožičiava svoje osobné peniaze klientom**. Pri vyjednávaní sociálny pracovník neuvádza dôvody, príp. klientovi vysvetlí zodpovednosť a pracovnú pozíciu sociálneho pracovníka, z ktorej už vyplýva dodržiavanie tejto zásady.
- **neuprednostňuje klientov**, ktorí sú mu sympatickejší (príp. ľahšie sa s nimi pracuje) pred ostatnými.

Hodnota: Neškodenie (neublížovanie)

Táto hodnota vyjadruje presvedčenie, že najdôležitejšie v práci pomáhajúceho profesionála je – neublížovať. A konanie, ktoré umožní ochrániť tento cieľ, by malo mať prednosť pred ostatnými.

Princípy, ktoré sa viažu k tejto hodnote:

Sociálny pracovník:

- si v práci neustále ujasňuje, kto v sieti adresátov pomoci je jeho konečným klientom (napr. vylúčená komunita, rodina, rodič, dieťa, opatrovník...) a v prípade, že sa záujmy viacerých adresátov krížia, koná opatrne a citlivo v záujme konečného klienta (napr. v prípadoch odobratia dieťaťa rodine a pod.),

- **o kľúčových rozhodnutiach**, ktoré môžu mať ďalekosiahly dôsledok na budúcnosť klienta, nikdy **nerozhoduje sám**, ale pred ich realizáciou (i v prípade, že to nevyžaduje zákon) radí sa o najlepšom postupe s ďalšími kolegami (príp. supervízorom a pod.),
- na verejnosti úzkostlivo dodržiava **profesionálnu mlčanlivosť** o informáciách súvisiacich s klientom, o ktorých sa dozvedel vo svojej práci. Akékoľvek zverejnenie týchto informácií je možné až po vyžiadaní informovaného súhlasu klienta.
- Akékoľvek **experimentovanie a výskum**, ktorý využíva menovité výpovede klienta, sa môže realizovať len s informovaným súhlasom klienta.

Hodnota: Kompetentnosť

Táto hodnota vyjadruje dôkladnosť, profesionalitu a zodpovednosť, s ktorou má sociálny pracovník realizovať svoju prácu a profesionálne pôsobenie na verejnosti vo vzťahu voči klientom, kolegom a nadriadeným a vo vzťahu k inštitúciám, kde reprezentuje okrem iného aj vlastnú profesiu.

Princípy, ktoré sa viažu k tejto hodnote:

Sociálny pracovník:

- **nerieši prípady blízkych priateľov a príbuzných**, pokiaľ cíti, že nedokáže byť nestranný, objektívny a postupovať s racionálnym odstupom.
- **vzťahy medzi kolegami sa riadia princípmi kolegiálnosti a solidarity**. Tímová práca je nevyhnutná a vzájomná podpora aj vo vzťahu k verejným inštitúciám má byť samozrejmosťou.
- **zodpovedne plní pracovné povinnosti vyplývajúce zo zmluvy voči zamestnávateľovi. Vyjasňuje si, kde sa začínajú a končia jeho kompetencie** a vo vzťahu voči nadriadeným si ich jasne vymedzuje, tak aby bol efektívny, ale aby nedošlo k jeho profesionálnemu zneužívaniu a používaniu na práce, za ktoré nemá niesť zodpovednosť. Usiluje sa o zvýšenie dôveryhodnosti komunitnej sociálnej práce, bráni stavovskú česť.
- **snaží sa o sústavné celoživotné vzdelávanie** a uplatňovanie nových získaných zručností v praxi.

10.2 Evidencia klientov a ochrana osobných údajov

Terénny sociálny pracovník zhromažďuje, spracováva a uchováva údaje, ktoré sú nevyhnutné na objektívne posúdenie sociálnej situácie klienta, vedenie poradenského procesu, dosiahnutého výsledku, ako aj pre budúce využitie v práci s klientom.

Kritériá evidencie klientov:

1. Záznam o klientovi vedie terénny sociálny pracovník. Záznam je dôverný, bez súhlasu klienta nesmie byť poskytnutý tretej osobe, s výnimkou supervízora alebo príslušného zamestnanca (koordinátora) FSR. Rozsah údajov má poskytovať dostatok informácií pre prácu terénneho sociálneho pracovníka.
2. Pokiaľ to vyžaduje charakter sociálnej intervencie alebo sám užívateľ, terénny sociálny pracovník vedie anonymnú evidenciu jeho prípadu.
3. Terénny sociálny pracovník spracováva štatistiku sociálnych prípadov pre potreby štatistického informačného systému, pre hodnotenie dosiahnutých cieľov, stanovených v pláne sociálneho rozvoja...
4. Ochrana osobných údajov musí byť zabezpečená v súlade s platným zákonom (v zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov).
5. Terénny sociálny pracovník, ktorý z pozície odchádza, zabezpečí odovzdanie celej dokumentácie nasledujúcemu prijatému terénnemu sociálnemu pracovníkovi.

11. Slovník pojmov

Hlavným cieľom slovníka je vysvetliť význam a obsah pojmov, používaných v tomto dokumente. Slovník nemá ambíciu dosiahnuť konsenzus vo výklade, resp. univerzálnom chápaní používaných pojmov. Nakoniec aj samotní autori slovníkov definujú jednotlivé pojmy odlišne. V tejto časti metodiky je snaha nájsť najvýstižnejší výklad pojmov, a to najmä z pohľadu terénnej sociálnej práce.

Cieľová skupina terénnej sociálnej práce je skupina definovaná nepriaznivou sociálnou situáciou. Táto nepriaznivá situácia môže byť vyvolaná vekom, chorobou, zdravotným znevýhodnením, životnými návykmi, nepriaznivým prostredím, ohrozením zo strany iných osôb, príslušnosťou k určitému etniku a inými príčinami.

Diskriminácia (Matoušek, 2003, str. 52) je vo všeobecnosti označením odlišnosti, odlišného prístupu ku skupinám ľudí určitého veku, pohlavia, rasového alebo etnického pôvodu, ku skupinám ľudí hlásiacich sa k určitej kultúre a náboženstvu alebo k skupinám ľudí s okrajovým sociálnym postavením. Tieto skupiny môžu byť systematicky znevýhodňované zákonmi, publicitou, predsudkami, ale najmä faktickým správaním ľudí, s ktorými sa dostanú do styku.

Terénny sociálny pracovník je osoba pracujúca v oblasti sociálnej práce v prirodzenom prostredí klienta. Na základe skúseností z praxe môžeme špecifikovať prácu terénneho sociálneho pracovníka aj nasledovne:

- väčšinou ide o dlhodobé sprevádzanie klienta,
- nepravidelný pracovný čas, terénny sociálny pracovník musí byť pripravený prispôbiť svoje pôsobenie časovým možnostiam klienta,
- potreba servisného zázemia pre pôsobenie terénnych sociálnych pracovníkov, a to najmä v oblasti supervízie, odborného poradenstva, podpory a koordinácie.

Pre potreby tejto metodiky je **terénny sociálny pracovník** chápaný ako odborný zamestnanec oprávnenej organizácie. Využíva rôzne metódy sociálnej práce podľa toho, či sa jednotlivec alebo rodina ocitli v ohrození krátkodobo alebo či ide o dlhodobé, viacgeneračné sociálne vylúčenie z komunity. Hlavnou metódou práce terénneho sociálneho pracovníka obce je terénna sociálna práca. Z hľadiska obsahu je ťažisko práce v sociálnom (alebo sociálnoprávnom) poradenstve pre obyvateľov obce, ktorí oň žiadajú a chcú aktívne riešiť svoj sociálny problém

Sociálny problém (Strieženec, 2001) znamená vzťah človeka, klienta k sociálnemu okoliu obsahujúci rozpor. Také stavy v ľudských vzťahoch v spoločnosti, ktoré sú považované za obťažné a nežiaduce a ktorým treba venovať pozornosť korektívnymi a vyrovnávacími opatreniami. Formulovanie, analýza a riešenie sociálnych problémov je základným faktorom v sociálnej práci.

Sociálna služba je odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť, alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na:

- a) prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- b) zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- c) zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- d) riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- e) prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

Sociálne poradenstvo je sprostredkovanie špecifických informácií klientovi, ktoré sú pre neho dôležité pri riešení sociálneho problému. V širšom zmysle dáva poradenstvo klientovi príležitosť na to, aby preskúmal svoju situáciu (slabé a silné miesta) a našiel stratégie, vedúce k zlepšeniu kvality svojho života. Sociálne poradenstvo môže byť všeobecné (základné) a špecifické (odborné), ktoré vyžaduje okrem zvládnutia základných informácií aj špecifické zručnosti pre dlhodobú prácu s klientom. Sociálne poradenstvo by malo predchádzať všetkým ostatným formám riešenia hmotnej a sociálnej núdze. Základné sociálne poradenstvo je jednou z hlavných činností terénneho sociálneho pracovníka.

Sociálny prípad zahŕňa najrôznejšie druhy fyzickej, mentálnej, citovej či spoločenskej deviácie, ktoré sú príčinou zlyhania človeka pri plnení svojich ľudských funkcií a úloh. Na vyjadrenie tohto pojmu sa tiež používa výraz sociálna udalosť (Tomeš, 1996, str. 95). Človek sa dostáva do rôznych životných situácií, ktoré vyvolávajú celý rad dôsledkov. Ak sú spojené s ekonomickými dôsledkami, stávajú sa predmetom verejného záujmu, a to najmä v prípade, že svojimi dôsledkami a výskytom môžu vyvolať sociálne napätie. Sociálny prípad teda vzniká, ak človek nestačí svojimi schopnosťami a silami prekonať prekážky, ktoré sa v jeho živote vyskytli.

Sociálna práca vo vylúčenej komunite. Sociálna práca musí počítat' s neustálym napätím medzi spoločenskými potrebami a zdrojmi ich uspokojovania a konfliktnými požiadavkami spoločenských skupín v komunite s odlišnými cieľmi a ideami.

Sociálna práca má iniciovať a plánovať také usporiadanie spoločenských štruktúr, aby marginalizované skupiny dokázali optimálne a efektívne využiť a čerpať zo všetkých spoločenských zdrojov, ktoré sú k dispozícii.

Špecifikom terénnej sociálnej práce vo vylúčenej komunite je vysoká proaktívnosť sociálnych pracovníkov. To znamená, že sociálny pracovník nečaká pasívne na klienta, ale sám ponúka svoje služby na miestach, kde sociálny problém vzniká, t. j. v prirodzenom prostredí klienta. Sociálna práca

vo vylúčenej komunite musí rešpektovať a vyrovnat' sa s odlišnosťami vylúčenej komunity v porovnaní s bežnou populáciou:

- vo vylúčenej komunite sa v jednom čase kumuluje vysoká koncentrácia sociálnych prípadov a sociálnych problémov,
- doposiaľ realizovaná forma sociálnej práce (byrokratická a stagnujúca) nepriniesla pozitívne výsledky, pretože neprinášala efektívne komplexné riešenia pre kumulované sociálne problémy vylúčenej komunity,
- členovia vylúčenej komunity nedôverujú inštitúciám a nevyhľadávajú sami pomoc úradu,
- členovia vylúčenej komunity uplatňujú špecifické životné stratégie, majú odlišný hodnotový systém ako majorita, sú uzavretí voči sociálnemu okoliu,
- členovia vylúčenej komunity žijú v nepodnetnom sociálnom prostredí, ktoré nerozvíja ich schopnosti k aktívnej účasti na hľadani a realizácii vhodných riešení,
- nepodnetné a sociálnopatologické sociálne prostredie vylúčenej komunity dlhodobo ovplyvňuje správanie a konanie svojich členov vrátane realizácie zmien.

Nízkoprahové zariadenia v našom ponímaní ide o zariadenie dostupné všetkým klientom bez nutnosti sa objednávať, registrovať sa (udávať vlastnú totožnosť) alebo pravidelne sa zúčastňovať na štruktúrovaných aktivitách. Podmienky, ktoré si nízkoprahové zariadenie/centrum stanovuje, musia klientom umožniť účasť na programoch centra. V našich podmienkach sú nízkoprahové centrá len ojedinelé, najčastejšie sa vyskytujú vo forme centier pre deti a mládež v sociálne vylúčených lokalitách (napr. v Bratislave na Kopčianskej ulici, vo Vrakuni v tzv. Pentagone a pod.). Existuje nízkoprahové centrum pre užívateľov návykových látok a nízkoprahový klub pre ľudí pracujúcich v sex-biznise. Existujú snahy o vytvorenie nízkoprahových centier pre ľudí bez domova a pre obyvateľov vylúčených komunit.

Krízová intervencia je zvyčajne charakterizovaná ako rýchla psychologická a sociálna pomoc človeku, ktorý sa ocitol v krízovej situácii a nedokáže ju zvládnuť vlastnými silami. Kvalifikovaná pomoc by mala vychádzať z hodnotenia príčin krízovej situácie, z posúdenia klientových súčasných vzťahov, z hodnotenia jeho psychického stavu, z úrovne klientovej životnej adaptácie pred vzniknutou krízou, zo spôsobov ako klient zvládol analogické situácie a ako sa na aktuálnu krízu klient sám adaptoval.

Sociálna intervencia je zámerné zasahovanie do spôsobov konania jednotlivcov, rodín, skupín či inštitúcií, do ich životných a pracovných podmienok, do štruktúry vzťahov a pod. Pri sociálnej intervencii je potrebné využívať sociálnu oporu a sociálnu sieť. Sociálna intervencia je vlastné jadro sociálnej práce s klientom – sociálna terapia.

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

Pri poskytovaní intervencie je vždy dôležité: rešpektovať právo klienta na určenie hraníc intervencie vrátane práva na odmietnutie pomoci, realizovať ju transparentným a pre klienta zrozumiteľným spôsobom, rešpektovať právo klienta nahliadnuť do svojho spisu, usilovať sa o dodržanie princípu dobrovoľnosti a súhlasu klienta s intervenciou, poskytnúť dostatočný priestor klientovi na prevzatie vlastnej zodpovednosti, rozhodovania a riešenia vlastnej situácie.

Použitá literatúra:

AMBRÓZOVÁ, Alena et al.: Proces terénnej sociálnej práce v sociálne vylúčenej komunite. Bratislava: PDCS 2006, 80 s.

ATKINSONOVÁ, R.L., ATKINSON, R.C., SMITH, E.E., BEM, D.J. 1995. *Psychologie*. Praha: Victoria Publishing, s.14. ISBN 80-85605-35-X. 356

DE ROBERTIS, C. In LEVICKÁ, J. 2003. *Metódy sociálnej práce*. Trnava: ProSocio, 122 s. ISBN 80-89074-93-6.

HARTL, P. 1997. *Komunita občianska a komunita terapeutická*. 1. vyd. Praha : Sociologické nakladateľstvi. 223 s. ISBN 80-85850-45-1.

HARTL, P. 1993. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-90-1549-0-5.

HERBERT, M. 1986. *Psychology for Social Workers*. London: The British Psychological Society.

KALINA, K. 2007. Protidrogový koordinátor sa chce zaměřit i na prevenci, léčbu, resocializaci a snižování škod. In *Sociální práce/Sociálna práca*, ISSN 1213-6204, č.3, s.7-9.

KLENOVSKÝ, L. 2006. *Terénna sociálna práca*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca 2006. 98 s.

KOŠČ, M., 2008. *Základy psychológie*. Bratislava: SPN.

LEVICKÁ, J. 2007. *Metódy sociálnej práce*. Bratislava: SPN, 148 s. ISBN 978-80-10-00959-6. s.103

LEVICKÁ, J. 2006. *Na ceste za klientom*. Trnava: ProSocio, 334 s. ISBN 80-969454-0-8. s. 174.

LEVICKÁ, J. 2002. *Teoretické aspekty sociálnej práce*. Trnava: Trnavská univerzita, 283 s. ISBN 80-89074-39-1.

MASLOW, H., Abraham, 2014. *O psychologii bytí*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0618-7

MATOUŠEK, Oldřich et al. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 384 s.

MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 586s.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. 309s. ISBN 978-80-7367-331-4

MYDLÍKOVÁ, E. 1994. *Štandardy kvality sociálneho poradenstva*. Bratislava: ASSP 1994. 348s.

NOVOMESTSKÝ, F. 1995. *Drogy: história – medicína – právo*. Martin: Advent Orión, 120 s. ISBN 80-88719-49-6.

NOVOTNÁ, V. SCHIMMERLINGOVÁ, V. 1992. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, s.128. ISBN 80-7066-483-5.

NOVOTNÝ, I. 2009. Legálne drogy. In *Sociálna prevencia – informačno-vzdelávací bulletin rezortu kultúry*, ISSN 1336-9679, ročník IV, č.4, s. 5-9.

ONDREJKOVIČ, P. a kol. 1999. *Sociálna patológia ako predmet pozornosti sociálnej práce, sociálnej pedagogiky a vychovávateľstva*. Bratislava: PF UK, 124 s. ISBN 80-88868-47-5. 531

PLHÁKOVÁ, A. 2005. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1387-3.

RADIMECKÝ, J. 2009. Slepé cesty primárnej prevencie rizikového správania. In *Sociálna prevencia – informačno-vzdelávací bulletin rezortu kultúry*, ISSN 1336-9679, ročník IV, č.4, s. 5-9.

REUTTERER, A. *Prořivání a chování – úvod do psychologie člověka*. Preklad Havránek, P. 2005. Praha: UVS UK.

RUSNÁKOVÁ, Jurina: Možnosti sociálnej práce v rómskych komunitách. In ROSINSKÝ, Rastislav et al. 2006. *Amare Roma, špecifiká práce v rómskych komunitách*. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa 2006, s. 186 – 239.

SELICKÁ, Denisa: Práca sociálneho pedagóga a terénneho sociálneho pracovníka v rómskych osadách. In ROSINSKÝ, Rastislav. (ed.). 2006. *Prierez socio-kultúrnymi vrstvami identity Rómov*. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre 2006, s. 75 – 90.

SELICKÁ, Denisa: Rómska rodina v kontexte metód sociálnej práce. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre 2008. 154 s.

SCHAVEL, M. ČIŠECKÝ, F. 2005. *Sociálna prevencia I*. Trnava: FZaSP, 110 s. ISBN 80-968092-5-7. s.10.

SMOLÍK P. 2002. *Duševní a behaviorální poruchy*. Praha: Maxdorf s.r.o., 512 s. ISBN 80-85912-18-X.

STRIEŽENEC, Štefan: *Teória a metodológia sociálnej práce*. Ostrava: Albert 2005. 160 s. Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitným zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami. Bratislava: Fond sociálneho rozvoja 2009. 48 s.

STRIEŽENEC, Š. 2006. *Teória a metodológia sociálnej práce*. Trnava: Tripsoft, 296 s. ISBN 80-969390-4-1.

ŤILOVÁ, Anna.2005. *Úvod do teórie sociálnej práce.(náuka o sociálnej práci)*. Banská Bystrica: KNIHÁREŇ – Katarína Bernátová, 130s, ISBN 80-968932-1-1

ŤILOVÁ, A. 2000. *Kapitoly z teórie sociálnej práce*. Ťilina: Edis, 119 s. ISBN 80-7100-783-8. 85

TOKÁROVÁ, A. a kol. 2003. *Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Bratislava: Akcent Print 2003. 443s.

WATZLAWICK, P. *The Language of Change. Elements of Therapeutic Communication*. Basic Books, New York 1978

ZELOVÁ, A. 1997. *Vybrané kapitoly z psychológie*. Košice: Technická univerzita.

