

SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Vysoká škola ekonomie a managementu
2024

Sociální služby

Seznam autorů:

PhDr. Gabriela Ježková Petrů, Ph.D.

Recenzenti:

doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

PhDr. Pavla Kodymová, Ph.D.

Copyright © Vysoká škola ekonomie a managementu 2024

Vydání první. Všechna práva vyhrazena

ISBN: 978-80-88502-85-2

Vysoká škola ekonomie a managementu

www.vsem.cz

Žádná část této publikace nesmí být publikována a šířena žádným způsobem a v žádné podobě bez výslovného svolení vydavatele.

Obsah

Značky a symboly v učebním textu	8
Předmluva	9
1. KAPITOLA: CHARAKTERISITKA SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	13
1.1 Teoretická východiska a vymezení pojmů	14
1.2 Sociální práce	15
1.3 Sociální služby a jejich druhy	16
1.4 Cílové skupiny sociální práce	17
1.5 Vývoj sociální práce a její současné zaměření	17
1.6 Modely sociálního státu	19
1.6.1 Vývoj po roce 1948	19
1.6.2 Situace po roce 1989	20
2. KAPITOLA: ETAPY A METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE	25
2.1 Etapy sociální práce	26
2.2 Typy klientů sociální práce	27
2.3 Metody sociální práce	28
2.3.1 Sociální práce s jednotlivcem	28
2.3.2 Sociální práce s rodinou	31
2.3.3 Sociální práce se skupinou	32
2.3.4 Sociální práce s komunitou	32
2.4 Mediace	33
2.5 Facilitace	34
3. KAPITOLA: PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	39
3.1 Kvalifikační požadavky na pozici sociálního pracovníka	40
3.1.1 Osobní a profesionální předpoklady pro výkon sociální práce	40
3.2 Okruhy pracovníků v sociálních službách	41
3.3 Sociální pracovník	42
3.3.1 Požadavky na výkon pozice sociálního pracovníka	42
3.3.2 Odborná způsobilost sociálních pracovníků	42
3.4 Pracovník v sociálních službách	44
3.4.1 Přímá obslužná péče	44
3.4.2 Základní výchovná nepedagogická činnost	44
3.4.3 Pečovatelská činnost v domácnosti	44
3.4.4 Odborné činnosti pod dohledem sociálního pracovníka	44
3.4.5 Podmínky pro výkon pracovníka v sociálních službách	44
3.4.6 Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách	45

4. KAPITOLA: ODBORNÉ VZDĚLÁVÁNÍ V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	51
4.1 Odborné vzdělávání sociálních pracovníků	52
4.1.1 Příprava na výkon profese sociálního pracovníka	53
4.1.2 Kompetence sociálních pracovníků	54
4.1.3 Příprava na výkon profese pracovníka v sociálních službách	55
4.1.4 Praktický příklad náplně práce sociálního pracovníka	55
4.2 Příprava na výkon pracovníka v sociálních službách	56
4.2.1 Specifika akreditovaného kurzu pro pracovníky v sociálních službách	56
4.3 Orientační proces pracovníků v sociálních službách	57
4.3.1 Oblasti orientace pracovníků a jejich specifika v sociálních službách	58
4.3.2 Období orientace a adaptace a jejich časový plán	58
4.3.3 Úloha vedoucích manažerů a úloha personálního útvaru	59
5. KAPITOLA: DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ OBLASTI	65
5.1 Další vzdělávání v sociální oblasti	66
5.2 Cíle dalšího vzdělávání v sociální oblasti	67
5.2.1 Prohlubování kvalifikace	67
5.2.2 Zvyšování kvalifikace	67
5.3 Analýza potřeb dalšího vzdělávání v sociální oblasti	68
5.3.1 Metody dalšího vzdělávání v sociální práci	69
5.3.2 Hodnocení dalšího vzdělávání v sociální oblasti	72
5.4 Plány personálního rozvoje	73
5.5 Efektivita vzdělávání v sociální oblasti	75
6. KAPITOLA: SUPERVIZE A ŘÍZENÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	81
6.1 Supervize v sociálních službách	82
6.2 Cíle supervize	82
6.3 Funkce supervize	83
6.4 Druhy a formy supervize	84
6.5 Základní kategorie supervize	84
6.6 Individuální, skupinová a týmová supervize	85
6.7 Specifické formy supervize	86
6.8 Supervize v sociálních službách jako manažerský podpůrný prostředek	87
7. KAPITOLA: DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	93
7.1 Sociální služby	94
7.1.1 Specifika sociálních služeb	95
7.2 Oprávnění žadatelé o sociální služby	95
7.3 Poskytovatelé sociálních služeb	96
7.4 Druhy sociálních služeb	96
7.4.1 Sociální poradenství	96
7.4.2 Služby sociální prevence	97
7.4.3 Služby sociální péče	99
7.5 Sociální služby vymezené dle obsahu	100
7.6 Cíle a základní druhy sociálních služeb	104
7.7 Úhrada nákladů na sociální služby	104

8. KAPITOLA: FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A PODMÍNKY REGISTRACE	111
8.1 Financování sociálních služeb	112
8.2 Shrnutí principů financování sociálních služeb	114
8.3 Podmínky udělení registrace poskytování sociálních služeb	114
8.3.1 Jednotlivé kroky vedoucí k poskytnutí žádosti o registraci	114
8.3.2 Náležitosti žádosti	115
8.3.3 Důvody pro přerušování registrace	115
8.4 Registr poskytovatelů sociálních služeb	116
8.5 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb	116
8.6 Smlouva o poskytování sociálních služeb	117
8.7 Profesionální komora sociálních pracovníků	118
8.7.1 Mentoring v Profesionální komoře sociálních pracovníků	118
8.7.2 Vzdělávání v rámci PKSP	118
8.7.3 Odborná sekce PKSP	118
9. KAPITOLA: ETIKA A STANDARDY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	123
9.1 Charakteristika sociálních služeb z pohledu etiky	124
9.1.1 Nepříznivá životní situace	124
9.2 Přirozené sociální prostředí, sociální začlenění a sociální vyloučení	126
9.3 Lidská práva v sociálních službách	127
9.4 Detence neboli omezení svobody v systému sociálních služeb	128
9.5 Standardy kvality v sociálních službách	129
9.6 Naplňování standardů kvality sociálních služeb	131
9.6.1 Inspekce poskytování sociálních služeb	132
Glosář	136
Seznam literatury	141
Vzorový test	146

Značky a symboly v učebním textu

Struktura distančních učebních textů je rozdílná již na první pohled, a to např. v zařazování grafických symbolů – značek.

Specifické grafické značky umístěné na okraji stránky upozorňují na definice, cvičení, příklady s postupem řešení, klíčová slova a shrnutí kapitol. Značky by měly studenta intuitivně vést tak, aby se již po krátkém seznámení s distanční učebnicí dokázal v textu rychle a snadno orientovat.

Definice



Upozorňuje na definici nebo poučku pro dané téma.

Příklad



Označuje příklad praktické aplikace učiva včetně řešení.

Otázky k procvičení a úkoly



Označuje otázky a úkoly s postupem řešení na konci kapitoly.

Klíčová slova



Upozorňuje na důležité výrazy či odborné termíny nezbytné pro orientaci v daném tématu.

Shrnutí kapitoly



Shrnutí kapitoly se zařazuje na konec dané kapitoly. Přehledně, ve strukturovaných bodech shrnuje to nejpodstatnější z předchozího textu.

Předmluva

Sociální služby jsou součástí každé vyspělé občanské společnosti. V českém prostředí se začaly sociální služby jakožto součást občanské společnosti formovat až po roce 1989, který přinesl konec socialistické éry a možnost rozvoje demokracie. V prvních letech nebylo možné uplatnit všechny principy a metody sociálních služeb, neboť na to společnost nebyla náležitě připravená a samotným sociálním službám chyběl koncept, metodika a náležitě personální zajištění. V rámci poskytování sociálních služeb nebyli pracovníci náležitě vzdělaní, a tak se stávalo, že pracovníci vykonávali sociální práci bez patřičného vzdělání. Postupně se začaly objevovat názory, že je potřeba implementovat do sociálních služeb koncepty a řád. S otevřeným demokratickým systémem začalo přibývat sociálně patologických jevů, které dosavadní společnost neznala a bylo potřeba je začít řešit. Do sociálních služeb se postupně začaly zavádět osvědčené metody sociální práce a sociální pracovníci se začali dále vzdělávat. Velký zlom přišel až s implementací zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který přinesl změny v požadavcích na výkon profese sociálního pracovníka, definoval podmínky pro výkon pozice pracovníka v sociálních službách a dalších zdravotnických a pedagogických pracovníků. Zároveň však přinesl i požadavky na standardy sociálních služeb a jejich dodržování. S klienty sociálních služeb začalo být zacházeno jako s individuálními jedinci, jejichž potřeby a individualita se respektují. Postupně docházelo k decentralizaci sociálních služeb a jejich zaměření na člověka jako svébytnou osobnost. Toto je důležité z hlediska zachování etiky a lidských práv při poskytování sociálních služeb. V rámci vysokých škol a vyšších odborných škol začaly vznikat první obory specializující se na obor sociální práce, z nichž postupně začali vycházet odborníci na danou problematiku. V současné době se sociální služby nacházejí v situaci, kdy do jejich řad přichází řada absolventů magisterských oborů, kteří uplatňují nové principy a metody sociální práce a jsou pro organizace nejcennějším lidským kapitálem. Nicméně současná situace ukazuje, že sociální služby a sociální práce jsou pevným pilířem společnosti v dobách nepříznivých, jako bylo období pandemie COVID-19 nebo uprchlická krize. Události posledních roků ukázaly, že sociální práce musí být flexibilní a musí reagovat na požadavky společnosti, která nově vznikajícím problémům čelí. To vyvolává stále velkou otázku personálního zajištění, kdy je potřeba hledat nové a nové odborníky, kteří by se oblasti sociálních služeb věnovali. Předložený text dává studentům možnost nahlédnout do podstaty sociálních služeb, nabízí přehled o základních druzích sociálních služeb, podmínkách poskytování sociálních služeb a požadavcích na personální zajištění v organizacích. Samostatné kapitoly jsou poté věnovány financování sociálních služeb a standardům kvality v sociálních službách, dodržování lidských práv a inspekci sociálních služeb. Tato témata by měla studentům poskytnout celkový přehled o sociálních službách a jejich specifikách, aby se mohli zorientovat v managementu sociálních služeb, ve kterém mohou v rámci své kariéry působit.

Publikace je určena primárně k výuce předmětu Sociální služby na Vysoké škole ekonomie a managementu v Praze a také široké odborné veřejnosti, případně studentům jiných vysokých škol, personalistům a manažerům, kteří se pohybují v oblasti sociálních služeb, nebo se do této oblasti chystají vstoupit.

Publikace je strukturována tak, aby si student po prostudování jednotlivých kapitol otestoval své znalosti na cvičeních a zkuškových testech, případně příkladech z praxe. V úvodu kapitoly je stručně uvedeno, čím se bude text zabývat a jsou jasně formulovány cíle kapitoly. V rámci kapitoly jsou vždy uvedena jedno až pět cvičení vztahující se k nejvýznamnějším poznatkům z textu, jejichž odpovědi jsou na konci kapitoly uvedeny a student/čtenář si může ihned ověřit, zda si podstatné věci zapamatoval. Na základě uvedených klíčových slov na konci každé kapitoly získává student přehled o možných odborných termínech, které se mohou objevit ve zkoušce. K dostudování a upevnění odborných termínů vztahujících se k předkládané oblasti slouží také glosář, kde jsou vysvětleny klíčové pojmy a spojení. K zopakování a upevnění znalostí slouží shrnutí kapitoly na jejím konci a tři otázky s vícero možnostmi odpovědí (multichoice test) u každé kapitoly. Celkové znalosti lze pak prověřit na testu s možností více odpovědí, který je vytvořen z celého učebního textu na konci publikace. K dostudování a upevnění odborných termínů nebo v případě, že si student bude chtít rozšířit své vědomosti, může využít doporučenou literaturu, na kterou je v průběhu jednotlivých kapitol publikace odkazováno a je uvedena v seznamu literatury.

1

kapitola

Charakterisitka sociální práce a sociálních služeb

1. kapitola

Charakteristika sociální práce a sociálních služeb

Úvod

Sociální práce a sociální služby v českém prostředí zaznamenaly značné změny. S otevřením se demokratickému světu po roce 1989 nastal zlom v dosavadním pojetí sociálních služeb a sociální práce. Docházelo k tzv. decentralizaci sociálních služeb a sociální práce se začala zaměřovat na jedince a individuální potřeby každého člověka. Důraz začal být kladen především na zachování důstojnosti, prevenci a zmírňování následků sociálně nepříznivé situace. Sociální práce začala být opět akademickou disciplínou i praktickým oborem v pravém slova smyslu. Začaly se otevírat vysokoškolské obory nabízející studium sociální práce a začaly vznikat vyšší odborné školy zaměřené na kvalitní vzdělání sociálních pracovníků. Postupně docházelo k formování občanské společnosti a vzniku nestátního neziskového sektoru, který je jedním z hlavních zprostředkovatelů sociálních služeb. V českém prostředí se začaly objevovat sociální případy, které neuměl dosavadní systém založený na centralizované pomoci řešit. K řešení těchto problémů ve společnosti, kterými bylo bezdomovectví, vznik prostituce, zvyšující se nezaměstnanost ale i začleňování menšin do společnosti přispěly právě především nestátní neziskové organizace. Ve státní sféře nastal zlom především po zavedení zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, který upravoval formu a druh sociálních služeb, požadavky na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, a to požadavky jak na jejich kvalifikační předpoklady, tak na další vzdělání sociálních pracovníků. Ošetřeny byly rovněž etické otázky, zachování standardů sociálních služeb, povinnosti poskytovatelů sociálních služeb a vznik nároku na čerpání sociálních služeb.

Cíle kapitoly

- Seznámit a vysvětlit podstatu sociální práce.
- Seznámit s cíli, úkoly a obsahem sociální práce.
- Charakterizovat sociální služby.
- Vysvětlit cíle a druhy sociálních služeb.
- Popsat cílové skupiny sociálních služeb.
- Charakterizovat vývoj sociální práce a sociálních služeb a jejich současné zaměření.
- Popsat modely sociálního státu.
- Charakterizovat situaci v sociálních službách po roce 1989.

1.1

Teoretická východiska a vymezení pojmů

Sociální práce představuje jednu z cest vedoucí k rozvoji vyspělé občanské společnosti, která je neustále ovlivňována nejenom procesy globalizace a evropské integrace, ale vyznačuje se také neúprosným růstem rizik a nejistot, které zásadně ovlivňují naše životy (Mátel, 2019; Bamford, 2015). Otázka významu sociální práce nabývá na závažnosti také proto, že je zároveň otázkou po způsobu redukce těchto rizik nebo jejich transformace do sociálně únosné podoby, k čemuž přispívá další vzdělávání sociálních pracovníků (Antonnapoulou, 2000; Musil, 2004). V sociální práci se vyskytují pracovníci v sociálních službách, kteří poskytují přímou péči, sociální pracovníci a další profese, jako jsou pedagogičtí nebo zdravotničtí pracovníci. Profese sociálního pracovníka vyžaduje příslušné vzdělání a zároveň je vykonavatelem několika rolí (Kapl, 2009; Kopřiva, 2016). Jedná se o roli administrativní, poradensko-terapeutickou a expertní. Po absolvování příslušného oboru VOŠ nebo VŠ by měl mít sociální pracovník přinejmenším k dispozici základ pro vykonávání těchto rolí. Vzhledem k tomu, že sociální práce zahrnuje velkou škálu sociálních služeb, není možné na začátku předvídat, jaké z nich se bude v průběhu své profese věnovat. Postupem času je nutné další kompetence doplňovat a upevňovat prostřednictvím dalšího vzdělávání (Banister et al., 2020; Beneš, 2014; Musil, 2004).

Sociální práce není v České republice pojímána takovým způsobem jako ve vyspělých zemích s dlouhodobou tradicí sociální práce. Ve vyspělých zemích bývají za specifický problém, který by měla řešit sociální práce, považovány problematické sociální interakce mezi lidmi a jejich sociálním prostředím. V České republice je sociální práce v praxi spojována s řešením „akutních důsledků omezené soběstačnosti chudých nebo znevýhodněných jedinců“ (Bendl, 2016; Musil et al., 2008). Tyto specifické problémy jsou vnímány jak veřejností, tak politickou reprezentací jako důsledky nedostatečnosti či neschopnosti jednotlivců řešit své problémy a potřeby.

CVIČENÍ 1

Uvedte profese, které se vyskytují v oblasti sociální práce.

Jako specifický rys sociální práce lze označit vnímání určitého nedostatku na straně jednotlivého klienta, zatímco vnější okolnosti jeho vzniku nejsou ignorovány, ale musí být rovněž předmětem řešení (Fischer et al., 2014). Takto pojatá sociální práce problémy klientů řeší do důsledku. Sociální problémy reálně vznikají špatnými interakcemi mezi člověkem a jeho prostředím. Jejich řešení se nemůže tudíž obracet pouze na člověka, resp. klienta sociálních služeb, tedy jen jednu stranu interakce, ale musí se obracet i na sociální prostředí. V jiném případě není pravděpodobné, že dojde k úspěšnému vyřešení problémové situace (Musil, 2008). Toto pojetí sociální práce podtrhuje význam multidisciplinárního přístupu v sociální práci, který je založen na dostatečném rozsahu kompetencí k výkonu sociální práce.

Sociální práce by měla být založena na hledání vzájemných vstřícných kroků či ústupků na obou stranách konfliktu či nefunkční interakce v sociálním prostředí a k této činnosti disponovat kompetentními sociálními pracovníky (Collard et al., 2020). Další charakteristika sociální práce, je založena na tom, že základní podmínkou sociální práce je reakce na poptávku veřejnosti, která se mění. Sociální práce musí neustále reagovat na změny ve společnosti a řešit nové případy sociální pomoci. Většina sociálních problémů vyžaduje hlubší pomoc než jenom poskytnutí sociální dávky na akutní potřebu. Jedná se především o pomoc při vyjednávání se sociálním prostředím, řešení řady sociálně patologických jevů apod. Význam této oblasti vzrostl v době pandemie COVID-19, kdy se objevila řada nových sociálních problémů, které pandemie zapříčinila.

Zde je základní zlom v pojetí a vnímání sociální práce – stává se specializovanou disciplínou vyžadující vzdělání v řadě oborů a komplexní přístup. Další vzdělávání v oblasti sociální práce se zde stává



prostředkem managementu pro vytváření plně kompetentního pracovníka schopného řešit řadu problémů ve společnosti a ve svém důsledku může přispět k posunutí sociální práce směrem k řešení specifických problémů, které jsou založeny na problematické sociální interakci mezi jedinci a jejich sociálním prostředím (Fullerton et al., 2013). V tomto pojetí by se zvýšil její význam pro celou společnost a výrazněji by přispěla k řešení sociálně negativních jevů ve společnosti.

CVIČENÍ 2

Uveďte charakteristiky sociální práce.

1.2

Sociální práce

DEFINICE

Sociální práce

Sociální práce je společenskovední disciplína i praktická činnost, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti) (Mátel, 2019; Matoušek et al. 2013). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět.

Kromě toho je úkolem sociální práce vytvářet pro jedince příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života (Matoušek et al. 2001). Sociální práce v užším pojetí je charakterizována přímým, záměrným a připraveným kontaktem sociálního pracovníka s klientem. Cílem tohoto kontaktu je stanovení sociální diagnózy a následně realizace sociální terapie. Sociální terapie spočívá v sociálně výchovném působení a ovlivňování či usměrňování klientů ke změně postojů a dané sociální situace. Sociální práce v širším pojetí zahrnuje rovněž sociálně technická opatření, jako jsou např. služby a dávky sociální péče, jejich organizaci, použití nálezů, posudků a rozhodnutí z jiných oblastí včetně spolupráce s dalšími odborníky v péči o člověka (Kushnir, 2022). V případě, že jedinec nemůže pro některé překážky uplatnit svůj odpovědný postoj k životu, má společnost zájem na tom, aby dopady těchto překážek nebo poruchy socializace byly zmírňovány a eliminovány. Úkolem sociální práce je napomáhat socializaci a resocializaci jedinců, skupin a komunit, které nejsou schopny se vlastními silami adaptovat na své životní prostředí nebo nejsou schopny toto prostředí měnit.

CVIČENÍ 3

Uveďte znaky užšího a širšího pojetí sociální práce.

Sociální práce je založena na hledání vzájemných vstřícných kroků či ústupků na obou stranách konfliktu či nefunkční interakce v sociálním prostředí a k této činnosti disponovat kompetentními sociálními pracovníky. Sociální práce je reakce na poptávku veřejnosti, která se mění. Sociální práce musí neustále reagovat na změny ve společnosti a řešit nové případy sociální pomoci. Většina sociálních problémů vyžaduje hlubší pomoc než jenom poskytnutí sociální dávky na akutní potřebu. Jedná se především o pomoc při vyjednávání se sociálním prostředím, řešení řady sociálně patologických jevů apod. Význam této oblasti vzrostl v době pandemie COVID-19, kdy se objevila řada nových sociálních problémů, které pandemie zapříčinila.

Zde je základní zlom v pojetí a vnímání sociální práce – stává se specializovanou disciplínou vyžadující vzdělání v řadě disciplín a komplexní přístup. Další vzdělávání se zde stává prostředkem managementu pro vytváření plně kompetentního pracovníka schopného řešit řadu problémů ve společnosti a ve svém důsledku může přispět k posunutí sociální práce směrem k řešení specifických problémů, které jsou založeny na problematické sociální interakci mezi jedinci a jejich sociálním prostředím. V tomto pojetí by se zvýšil její význam pro celou společnost a výrazněji by přispěla k řešení sociálně negativních jevů ve společnosti.

1.3

Sociální služby a jejich druhy

DEFINICE

Sociální služby

Sociální službou se rozumí činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc či podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Cílem sociálních služeb je především zachovat jedinci lidskou důstojnost. Sociální služby vycházejí z individuálních potřeb klientů, rozvíjejí jejich schopnosti. V rámci poskytování sociálních služeb je žádoucí zachovat nebo zlepšit soběstačnost klientů a poskytovat služby v náležitě kvalitě. Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. vymezuje následující druhy sociálních služeb:

1. sociální poradenství – sociální poradenství poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci informace vedoucí k řešení jejich stávající situace. Základní sociální poradenství je součástí všech druhů sociálních služeb a jeho náplň vychází z povahy dané sociální služby. Dále je nabízeno odborné sociální poradenství, jako jsou občanské, manželské a rodinné poradny nebo poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně-právní poradny pro osoby se zdravotním postižením a seniory. Služba zahrnuje poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutickou činnost a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. V případě rodinného a manželského poradenství jsou vyžadovány zvláštní kvalifikační požadavky dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.
2. služby sociální péče – osobní asistence, pečovatelská péče, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb a denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče;
3. služby sociální prevence – raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace.

CVIČENÍ 4

Uveďte druhy sociální práce.



1.4

Cílové skupiny sociální práce

Sociální práce nachází široké uplatnění v různých problémových oblastech. Jedná se především o oblasti, jako je péče o rodinu, děti a mládež, o zaměstnance organizací, staré a zdravotně postižené osoby, společensky nepřizpůsobivé osoby, pacienty ve zdravotnických zařízeních, etnické skupiny či imigranty (Matoušek et al., 2010). Sociální práce věnuje pozornost i specifickým sociálním skupinám, kterými jsou např.:

- rodiny v rozvodu;
- osamocení rodiče;
- mnohoproblémové rodiny;
- oběti domácího násilí;
- týrané, zneužívané a zanedbávané děti;
- staří lidé;
- lidé umírající v hospici;
- zdravotně znevýhodnění;
- lidé s mentálním postižením;
- lidé duševně nemocní;
- riziková mládež;
- uživatelé drog;
- ženy poskytující placené sexuální služby;
- nezaměstnaní;
- bezdomovci;
- uprchlíci.

Sociální pracovníci mají vypracovaný postup sociální práce s každou cílovou skupinou (Ivry, 2005). V praxi bývá běžné sdílení poznatků z praxe mezi sociálními pracovníky a jejich předávání v rámci supervize. Cílem sdílení zkušeností je co nejefektivněji řešit případy dané cílové skupiny, zdokonalovat komunikaci a poznat její zvyky a zároveň se chovat tak, aby byla zachována pravidla etického postupu, který sociální práce vyžaduje.

CVIČENÍ 5

Vyjmenujte alespoň 10 specifických skupin sociální práce.



1.5

Vývoj sociální práce a její současné zaměření

Ve společnosti se objevovaly aktivity, které vykazovaly charakter sociální práce již od starověku. Ve starověkých formách se jednalo především o prvky solidarity a z ní vyplývající podpory, která byla zaměřena na rodiny, resp. kmeny, tzv. kmenová solidarita. Společnosti měly zájem na přežití skupiny, které upřednostňovaly před zájmem o přežití jedince (Kopřiva, 2016). Po období vzniku městských států, kdy došlo ke vzniku odosobněných komunit byly vytvořeny podmínky, kdy mohl stát zasahovat do osudu lidí, kteří nevykazovali schopnost se sami uživit nebo se ocitli v nouzi. Jako příklad můžeme uvést např. poskytování penzí vysloužilým vojákům, které se začaly objevovat v Babylonu, peníze sirotkům po vojácích nebo finanční dávky na nákup potravin osobám žijícím pod stanovenou úroveň životního minima ve starověkém Řecku. Stát poskytoval bezplatně i jídlo, volné vstupenky na divadelní představení, v Říme městský stát podporoval řemeslnické spolky (Mátel, 2019). Ve starověkém

Řecku a Římě byly všechny sociální podpory přidělovány, nevznikal na ně nárok. Některé byly přidělovány jednotlivcům, některé skupinám (např. veřejné hostiny). Již v této době se však objevoval vážný sociální problém, kterým bylo dlužní otroctví. Středověk přináší zlom v pojetí sociální podpory. Lenní páni měli povinnost starat se o své poddané za všech okolností, ačkoliv toto nařízení nebylo nijak vynutitelné. Charitativní aktivity se stávají záležitostí církve, která tou dobou začala zakládat specializované instituce, kterými byly např. útluky. Ty se nacházely v blízkosti kostelů nebo klášterů a poskytovaly potřebným ubytování a stravu. Na začátku 16. století se začaly rýsovat v některých městech tzv. chudinské zákony. Ty začaly rozlišovat mezi skutečně chudými a nepravými chudými a zde již můžeme spatřovat počátky individuální práce s potřebnými (Mátel, 2019). Na konci středověku a v počátku renesance vznikají tzv. církevní bratrstva. Jednalo se o sdružení věřících, která byla spjata s určitým kostelem a mohla se věnovat charitativní činnosti. Vznikaly i katolické řády, u nichž lze spatřit další prvek, a to podporu vzdělání. Katolické řády zakládaly koleje, které poskytovaly vzdělání i méně majetným (např. řád Kajetánů, Jezuitů a Selestiánů). Hlavní důraz při vzdělání byl kladen výchovu, hudbu, sport, divadlo, vzdělání v určitých řemeslech a akademických disciplínách. Hlavní složkou bylo vzdělání v oblasti náboženství. Hlavním úkolem zakládaných církevních institucí bylo poskytování podpory lidem v nouzi, ale i lidem sociálně či fyzicky hendikepovaným. Ačkoliv církev nedisponovala takovými zdroji, aby mohla pomoc poskytnout všem potřebným, stala se hlavní institucí, která vykonávala činnosti související se sociální prací. Vzhledem k tomu, že nebylo v silách církve sociální práci pokrýt, začaly vznikat zákony podporující odpovědnost za zaopatřování chudých a hendikepovaných (Matoušek, 2011). Tyto zákony zajišťovaly podporu úřadů v řešení sociálních problémů. Období novověku přináší vznik útluků pro chudinu (Mátel, 2019). Řada klášterů byla přebudována na špitály, sirotčince, věznice, chudobince a další specializovaná zařízení, která kontroloval stát (Mátel, 2019). Charitativní aktivity se stávají výsadou příslušníků středních a vyšších vrstev, kteří podporují boj s chudobou. Společnost je nastavována na soucit s potřebnými a motivována řešit jejich sociální problémy. Hlavními aktéry těchto činností byly především ženy. Majetní vykonavatelé politické moci měli za cíl udržení společenské stability, proto jsou postupně zaváděny a přijímány zákony, které zajišťují životní minimum. Postupně jsou i aktivity péče o potřebné přebírány orgány státní moci a obcí, které část péče delegují do církevních zařízení. Konec 19. století je průlomový v tom, že se začala chudoba jako společenský problém zkoumat více do hloubky (Matoušek et al., 2013). Jednalo se především o první zkoumání příčin a vzniku chudoby a navrhování možností, jak s ní bojovat. Zlom lze vidět i v podpoře soběstačnosti a zaměření sociální práce na poradenství. Souvislost se současným pojetím sociální práce lze spatřit i v založení prvního komunitního centra a počátky supervize. Ve druhé polovině 19. století začaly vznikat církevní organizace pro mládež např. YMCA (Young Men's Christian Association), která je nejstarší a největší organizací pro mládež na světě. Její založení se datuje do roku 1844 v Anglii. V České republice působí více než 100 let a nabízí aktivity pro děti a mládež založené na společenských a křesťanských hodnotách. Původním posláním organizace bylo poskytnout mladým lidem, kteří neměli dostatečnou podporu v rodině mimoškolní vzdělávání, sportovní a rekreační aktivity. V současné době se jedná o pořádání sportovních, výtvarných, skautských kroužků, provozování mateřských center, hudební dílny, výtvarné dílny, ale i podporování mladých lidí v obtížných životních situacích. Působí na 27 místech po celé České republice (YMCA ČR, 2023). Počátek 20. století přináší vznik prvních specializovaných škol sociální práce. Jednalo se spíše o krátkodobé kurzy, založené na studiu metodou případových studií (Matoušek, 2011). Vzdělávací aktivity byly zaměřeny na práci s rodinou a boj proti chudobě. Zde můžeme spatřovat první kroky k profesionalizaci sociální práce. Sociální práce jako samostatná profesní disciplína se začala objevovat v průmyslových zemích západní Evropy a v USA až na konci 19. století. Dávky poskytované ze systému sociálního zabezpečení byly vypláceny pouze těm nejchudším. Systém nepočítal s masivním využíváním těchto služeb. Přelom 19. a 20. století pak přinesl prosazování plošného vyplácení dávek. O tento krok se zasadily nestátní nevládní organizace a politické strany. Období mezi 1. a 2. světovou válkou se vyznačuje pokrokem ve způsobu řešení sociálních případů. Pracovníci řešící sociální problémy prosazují, aby byl každý jednotlivý případ řešen v kontextu jedince, jeho osobního vývoje, sociálního prostředí a vlivů, které na něj působí. Období po druhé světové válce se vyznačovalo novým prvkem, a to prevencí sociálních problémů. Začaly se objevovat první programy na zaměřené na ohrožené děti, začíná stoupat význam komunitní práce (Matoušek et al., 2013). Od 80. let se sociální práce začala zaměřovat i na další skupiny, jako jsou duševně nemocní, lidem závislým na alkoholu, drogách, nezaměstnaným, oběti trestných činů a domácího násilí.

Vývoj sociální práce do dnešní podoby byl spjat s vývojem společnosti. Současné pojetí sociální práce se zaměřuje především na řešení a prevenci aktuálních problémů, které ve společnosti v důsledku změn vznikají.

V době pandemie COVID-19 se objevila v praxi řada nových cílových skupin, na které musela sociální práce reagovat. Jednalo se např. o matky samoživitelky, které se dostávaly do dluhové pasti, schopnost seniorů obstarat si v době omezeného pohybu nákupy, služby apod. Postcovidová doba přinesla nová témata, kterými jsou sociální odloučení dětí od vrstevníků, které vzniklo on-line výukou, neschopností zapojit se opět do školních kolektivů, týmů a sportovních aktivit, které vedou k izolaci jedince.

Formování sociální práce jako vědního oboru je proces, během kterého tato disciplína reaguje na změny ve společnosti, které přinášejí nové problémy a již známé problémy mohou měnit svůj význam. Tyto problémy je třeba neustále evidovat, analyzovat, hledat nové metody jejich řešení a prevence (Arnold et al., 2016).

1.6 Modely sociálního státu

V průběhu formování sociální práce přecházela odpovědnost částečně z církevních institucí, které nebyly schopny pokrýt celou poptávku po sociální pomoci na stát. V rámci vývoje sociální pomoci se formulovaly jednotlivé modely států, mezi které patří univerzalistický, korporativistický a reziduální model.

- a) Univerzalistický (skandinávské státy) – je založen na myšlence, že vzniku sociálního hendikepu lze předcházet rozsáhlými programy zejména k zajištění plné zaměstnanosti. Tento model byl kritizován zejména pro rostoucí finanční náročnost a nízkou efektivitu rozsáhlých systémů sociálních služeb. Model se vyznačuje významnou úlohou a důrazem na sociální práci. V systému se uplatňují odborníci – experti, kteří pomáhají vytvářet systém redistribuce prostředků a řídí množství agentur poskytujících sociální služby (Matoušek, 2011).
- b) Korporativistický (Německo, Rakousko, Francie) – model, který vidí zdroj stability v procesech vyjednávání mezi jednotlivými sociálními aktéry. Programově podporuje rodinu, která je základní složkou společnosti. Model spatřuje podpůrný prvek v rozsáhlém sociálním pojištění a v sociálních dávkách. Ze státního rozpočtu se delegují prostředky na péči o potřebné na jakékoli poskytovatele splňující předepsané standardy péče. Role sociálního pracovníka je v tomto modelu patrná při řešení problémů a selhání nastaveného systému (Mátel, 2019).
- c) Reziduální (anglosaské země) – model, který vychází z toho, že stát má zasahovat jen v nejnutnějších případech a jen u těch lidí, u nichž nikdo jiný zasáhnout nedokáže. V tomto pojetí má sociální práce více funkci distribuční a kontrolní než v předchozích modelech (Matoušek, 2011).

1.6.1 Vývoj po roce 1948

Po roce 1948 byly všechny výrobní prostředky znárodněny a nastala řada změn ve společnosti a v oblasti zaměstnávání lidí. Společnost předpokládala, že tímto způsobem se navždy odstraní sociální problémy, jako je nezaměstnanost, chudoba, třídní rozdíly a další sociální problémy, které je doprovázejí (Kraus et al., 2016). Na sociální problémy bylo nahlíženo jako na přežitky a důsledky kapitalistického společenského řádu a čekalo se, že s jeho koncem automaticky zaniknou. Z tohoto důvodu se sociální práci a péči nevěnovala velká pozornost (Matoušek, 2011). Sociální práce stála na okraji zájmu a postupně neměla zastoupení v akademické sféře a stala se nežádoucí disciplínou. Obecně se společnost odkláněla od pojmů, které označovaly chudobu – chudák, bezdomovec, nezaměstnaný apod. Všechny druhy pomoci byly v garanci státu, který je zabezpečoval a poskytoval. Finanční prostředky byly za všech okolností přidělovány z rozhodnutí centrálních úřadů, ustupovalo se od jednotlivého posouzení sociálních případů. Postupně byly rušeny sociální pojišťovny, kam si výdělečně činné obyvatelstvo ukládalo část svých příjmů. Finanční prostředky státu byly použity pro financování obnovy a do rozvoje hospodářství. Sociální péče se redukovala na poskytování finančních dávek. Docházelo k další a hlubší eliminaci individuálního posouzení jednotlivých případů, individuálních potřeb a motivovanou pomoc lidem v nouzi. V souvislosti s ústupem sociální práce pokračuje redukce sociálních služeb, které byly předávány pod přímé řízení státu. V požadavcích na výkon profese byl zrušen požadavek na specializované vysokoškolské vzdělávání sociálních pracovníků (Mátel, 2019).

Středoškolské vzdělání se především zaměřovalo na výkon správních předpisů. K formulaci nové koncepce sociální politiky a znovuoobnovení sociálního školství došlo až v druhé polovině šedesátých let. V roce 1969 vznikla Společnost sociálních pracovníků, které se později změnila v sekci sociálních pracovníků a stala se součástí České lékařské společnosti J. E. Purkyně. V 70. letech byla rozšířena pečovatelská služba o staré lidi. Začínaly se objevovat domovy soustředěné péče, vznikaly ambulance a stacionáře pro seniory.

V továrnách byla postupně zaváděna a systemizována funkce sociálních pracovníků. Ti se starali zejména o mladistvé zaměstnance, absolventy po škole, o ženy s malými dětmi, o svobodné matky, o pracovníky se změněnou pracovní schopností, ale i o zlepšovatele, novátory, účastníky socialistických soutěží, aktivní sportovce reprezentující závod apod. (Mátel, 2019). Část sociálních pracovníků byla metodicky vedena k práci zaměřenou na převýchovu absentérů, fluktuantů a alkoholiků. Další skupinu, která byla zařazována do práce a vedena sociálními pracovníky, byli lidé po výkonu trestu. V této době se objevují záblesky první práce zaměřené na práci se seniory, resp. bývalé zaměstnance továren v důchodovém věku, pro které jsou organizovány setkání a zakládány kluby, kde se mohou potkat s bývalými kolegy.

1.6.2 Situace po roce 1989

Po roce 1989 byla hlavní prioritou obnova vzdělávání v oblasti sociální práce na vysokoškolské úrovni a reforma dosavadního vzdělávání na středoškolské úrovni. První roky po Sametové revoluci byly ve znamení velkých zmatků v oblasti sociální práce. S otevřením hranic a s nástupem demokratického zřízení se začaly objevovat nové případy sociální práce, na které nebyl systém ani sociální pracovníci připraveni. Zásadní zlom nastal se zavedením zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ten umožnil zformovat druhy a formy sociálních služeb a kvalifikační požadavky na výkon sociálního pracovníka.

Sociální pracovníci měli 10 let na dodělení požadované kvalifikace. Zákon vymezuje obory v rámci vyššího nebo vysokoškolského studia, kterými musí sociální pracovníci disponovat, aby mohli dle zákona profesi sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách vykonávat. V důsledku těchto požadavků v praxi došlo k fluktuaci řady pracovníků, kteří nebyli ochotni si v daném časovém horizontu požadované vzdělání doplnit nebo začali vykonávat pozici pracovníka v sociálních službách, která nevyžaduje vyšší či vysokoškolské vzdělání, ale její výkon je vázán na absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách.

Mezi první sociální problémy, které přinesly změny vedoucí k občanské společnosti, patřila neskrývaná prostituce, potřeba začlenění tisíců vězňů propuštěných na základě amnestie z výkonu trestu, bezdomovectví a migrace uprchlíků přes naše území (Kraus, 2008; Krebs, 2015). Ve druhé polovině 90. let se začala prudce zvyšovat nezaměstnanost. V sociální práci se začíná řešit postavení menšin na našem území a jejich začlenění do společnosti. Významným inovačním prvkem v devadesátých letech byly snaha o tzv. deinstitutionalizaci sociálních služeb a zaměření sociální práce na jednotlivce (Krebs, 2015). Vzhledem k tomu, že se objevovala celá řada sociálně patologických jevů, které nebyl stát schopen řešit, začaly vznikat tzv. nestátní neziskové organizace. Nestátní neziskové organizace přispěly značně k formování občanské společnosti a občanský (neziskový) sektor zastává i dnes zcela nezastupitelné místo v sociální práci (Muller, 2002). Jeho hlavní výhodou je, že dokáže pokrýt tzv. bílá místa, tj. oblasti, které státní forma sociální péče neřeší a dokáže efektivněji a flexibilněji reagovat na požadavky společnosti. V době pandemie COVID-19 to byly především neziskové organizace, které jako první začaly s pomocí seniorům a matkám samoživitelkám. Zásadní přínosem je v současné době propojení neziskového sektoru se ziskovým, kdy je možné využít pomoci společností a firem prostřednictvím neziskových organizací, které mají přehled o tom, kam pomoc adresovat, např. věnování notebooků dětem ze znevýhodněných rodin v době distanční výuky. Zcela novou oblastí sociální práce se staly také tzv. alternativní tresty a alternativní postupy trestního řízení. Soudy začaly zřizovat funkci tzv. probačních pracovníků, která tvoří významnou složku sociální práce.

CVIČENÍ 6

Charakterizujte změny v požadavcích na výkon sociálního pracovníka po roce 1989.



Shrnutí kapitoly

- Sociální práce řeší problematiku sociální interakce mezi lidmi a jejich sociálním prostředím. V České republice je v praxi sociální práce spojována s řešením aktuálních důsledků omezené soběstačnosti chudých nebo znevýhodněných jedinců.
- V sociálních službách se vyskytují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, pedagogičtí a zdravotničtí pracovníci a další profese. Požadavky na výkon profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách jsou upraveny zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Sociální práce je akademická disciplína i praktická činnost, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů.
- Sociální služby jsou činností nebo souborem činností zajišťujících pomoc či podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.
- Mezi druhy sociálních služeb patří sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.
- Mezi cílové skupiny sociální práce patří např. rodiny v rozvodovém řízení, mnohoproblémové rodiny, oběti domácího násilí, týrané, zneužívané a zanedbávané děti, staří lidé, lidé v hospicích, riziková mládež, uživatelé drog, ženy poskytující placené sexuální služby, nezaměstnaní atd.
- Ve společnosti se objevovaly aktivity, které vykazovaly charakter sociální práce již od starověku. Ve starověkém Řecku a Římě byly podpory přidělovány, nevznikal na ně nárok. Charitativní aktivity se později staly záležitostí církve, která zakládala např. útulky a chudobince, které byly umístěny v blízkosti klášterů a kostelů. Na počátku novověku se stávají charitativní akce výsadou příslušníků střední a vyšší vrstvy. Koncem 19. století došlo k průlomu k náhledu na sociální problémy a chudoba se začala zkoumat do hloubky se zaměřením na její příčiny. Ve druhé polovině 19. století začaly vznikat první církevní organizace podporující volnočasové aktivity mládeže (např. YMCA). Počátek 20. století byl ve znamení vzniku škol zaměřujících se na sociální práci. Zlom v sociální práci pak přichází mezi světovými válkami, kdy se sociální práce přiklání k jednotlivému posuzování případů. Po revoluci 1989 dochází k reformě sociální práce, její profesionalizaci a decentralizaci. Vznikají první nestátní neziskové organizace a vzniká občanská společnost.
- Mezi modely sociálního státu patří model univerzalistický, korporativistický a reziduální model.
- Po roce 1948 dochází ke znárodnění výrobních prostředků a k nastavení mylného předpokladu, že se ve společnosti odstraní sociální problémy.
- Po sametové revoluci 1989 se stává prioritou obnova vzdělávacích programů v oblasti sociální práce, vznikají studijní programy realizované na vyšších odborných školách a vysokých školách, a to jak v bakalářských, magisterských, tak i doktorských oborech. Sociální práce se zaměřuje na individuální řešení sociálních problémů, které ve společnosti vznikají.

Klíčová slova

- sociální práce
- sociální služby
- sociální pracovník
- pracovník v sociálních službách
- sociální stát
- druhy sociálních služeb

Řešení ke cvičením

Cvičení 1

Sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, pedagogičtí pracovníci, zdravotničtí pracovníci.

Cvičení 2

Sociální práce by měla být založena na hledání vzájemných vstřícných kroků či ústupků na obou stranách konfliktu či nefunkční interakce v sociálním prostředí a k této činnosti disponovat kompetentními sociálními pracovníky. Další charakteristika sociální práce, je založena na tom, že základní podmínkou sociální práce je reakce na poptávku veřejnosti, která se mění. Sociální práce musí neustále reagovat na změny ve společnosti a řešit nové případy sociální pomoci.

Cvičení 3

V **užším** pojetí je charakterizována přímým, záměrným a připraveným kontaktem sociálního pracovníka s klientem. Cílem tohoto kontaktu je stanovení sociální diagnózy a následně realizace sociální terapie. Sociální terapie spočívá v sociálně výchovném působení a ovlivňování či usměrňování klientů ke změně postojů a dané sociální situace. Sociální práce v **širším** pojetí zahrnuje rovněž sociálně technická opatření, jako jsou např. služby a dávky sociální péče, jejich organizaci, použití nálezů, posudků a rozhodnutí z jiných oblastí včetně spolupráce s dalšími odborníky v péči o člověka.

Cvičení 4

Sociální poradenství; služby sociální péče; služba sociální prevence.

Cvičení 5

Rodiny v rozvodu; osamocení rodiče; mnoho problémové rodiny; oběti domácího násilí; týrané, zneužívané a zanedbávané děti; staří lidé; lidé umírající v hospici; zdravotně znevýhodnění; lidé s mentálním postižením; lidé duševně nemocní; riziková mládež; uživatelé drog; ženy poskytující placené sexuální služby; nezaměstnaní; bezdomovci; uprchlíci.

Cvičení 6

Kvalifikační předpoklady zajištěné studiem oboru sociální práce a dalších (dle zákona 108/2006 Sb.) v rámci vyššího nebo vysokoškolského vzdělání.



Otázky s možností výběru odpovědí

- Mezi druhy sociálních služeb patří:
 - materiální pomoc,
 - sociální poradenství,
 - finanční poradenství,
 - služby sociální péče,
 - služby sociální prevence.
- Mezi cílové skupiny sociální práce patří:
 - zaměstnanci organizací,
 - staří lidé,
 - pracovní týmy,
 - nezaměstnaní,
 - lidé duševně nemocní.
- V sociálních službách se vyskytují profese:
 - sociální pracovník,
 - pracovník v sociálních službách,
 - pedagogičtí pracovníci,
 - architekti,
 - zdravotničtí pracovníci.

Řešení k otázkám s možností výběru odpovědí

Správné odpovědi: 1, b, d, e; 2 b, d, e; 3. a, b, c, e.

2

kapitola

Etapy a metody sociální práce

2. kapitola

Etapy a metody sociální práce

Úvod

Sociální práce se realizuje především v sociálních službách, které vymezil a zpřesnil nový sociální zákon (108/2006 Sb., o sociálních službách), jenž je zde průběžně zmiňován a který výrazným způsobem upevnil sociální práci v podmínkách České republiky. Sociální práce je praktická činnost i akademická disciplína, jejíž cílem je práce se znevýhodněnými skupinami. Jedna část sociální práce, nazývaná mikroúroveň, se zaměřuje především podporu klienta, nejčastěji se užívají metody případové práce, poradenství, koordinace a mediace. Střední úroveň předpokládá práci s rodinou nebo se skupinou. Jedná se tedy o práci, která působí na jedince v kontextu jeho rodiny a skupiny, do které náleží. Třetí úroveň, označovaná jako makroúroveň je pak nejširším komplexem sociální práce, kdy se jedná zejména o práci s komunitou, vytváří se koncepce a strategie směřující k potřebným, jedná se o práci se společenstvím, ve smyslu řízení, supervize a konzultace. Z hlediska pochopení managementu sociálních služeb a jejich poskytování je v této kapitole vysvětlena sociální práce jako pracovní činnost, kterou vykonávají profesionální sociální pracovníci v rámci sociálních služeb. V rámci sociální práce se ustálilo pět základních etap sociální práce, které přispívají k řešení problémů ve společnosti. Každá z těchto etap má svou danou úlohu a cíl. Od prvotního seznámení se s klientem a jeho problémem, přes diagnostiku, která je zaměřená na zjišťování a hledání příčin, které vedou ke zkoumanému problému až po etapu řešení problému, která představuje návrhy řešení problémů, úpravu poměrů klienta až po etapu sociální terapie a výchovného působení je sociální pracovník hlavním aktérem řešení sociálního problému. V rámci tohoto procesu nelze opomíjet ani poslední etapu, kterou je ověřování výsledků sociálně výchovné terapie, která končí úplným nebo částečným vyřešením konfliktu a přináší řadu poznatků, které lze implementovat do další praxe. Vzhledem k tomu, že sociální práce je založena na implementování poznatků do praxe, je důležité výsledky dobré praxe zařazovat do řešení dalších sociálních jevů. V rámci sociální práce se setkáváme s řadou klientů, jejichž problémy jsou velmi různorodé a každý je svým způsobem výjimečný. Sociální pracovník by měl v rámci prvního setkání rozpoznat typ klienta a své jednání přizpůsobit tak, aby vedlo k vyřešení problémové situace. V rámci praxe rozlišujeme práci s jednotlivcem a případové studie, které bývají zaměřeny na problémový případ a jsou mnohdy velmi rozsáhlé. Při řešení sociálních problémů je nezbytné uplatňovat principy mediace a facilitace, které jsou důležitými prostředky k úspěšnému řešení sociálních problémů a konfliktů.

Cíle kapitoly

- Seznámit se a vysvětlit jednotlivé etapy sociální práce.
- Seznámit se a umět identifikovat jednotlivé typy klientů.
- Charakterizovat principy a cíle metody sociální práce s jednotlivcem.
- Vysvětlit principy a cíle případové studie.
- Popsat a vysvětlit mediace.
- Charakterizovat principy facilitace.