

# **Zdravotní a sociální služby z pohledu uživatele**

---

Peter Brnula

2019

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

Podľa Géringovej (2011) rozlišujeme 2 prístupy v pomáhaní:

1. *teleologický* – tento prístup tvrdí, že táto činnosť je prejavom len biologického pudu (je eticky cenená)
2. *humanistický* – tento tvrdí, že pomáhanie nie je možné obmedziť len na pudy, pretože ide o činnosť jedinečnú, humánnu a etickú

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

Základom pre pomáhanie medzi ľuďmi je podľa Géringovej (2011) „kultúrny princíp“, ktorý podľa nej pretvoril biologické základy človeka.

U ľudí hovoríme o tzv. *altruizme*, ktorý je definovaný ako nesebecký spôsob myslenia, cítenia a nezištného konania v prospech iných ako mravný princíp. V podstate ide o ochotu pomáhať bez očakávania akejkoľvek odmeny.

Existujú však názory, ktoré tvrdia, že altruizmus neexistuje a tento typ pomáhania je vlastne skrytou formou *egoizmu*, pretože si ním napĺňame vlastné potreby obdivu a uznania. *Altruistický a egoistický čin* odlišuje len rôzna motivácia. Preto je podstatné, že základom altruistického činu je jeho úžitok pre druhého.

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

Samotná pomoc môže mať podľa Labátha (2011) rôznu podobu. Podľa neho môže byť tzv. *nepriama alebo „nezretel'ná“* – t.j. taká, že si ju jedinec sám úplne neuvedomuje a sám ju ani za pomoc nepokladá.

Na druhej strane môže byť *pomoc pomenovaná* a tým aj *ponúkaná*.



## **Tri imperatívy pomoci:**

1. Nikdy, nikomu...
2. Syndróm „Spasiteľa“...
3. Pomoc tkvejúca v ponuke...

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

Pomoc bola podľa Levickej (2007) súčasťou existencie ľudskej spoločnosti už v najstarších dejinách.

Súbor situácií, ktoré boli vnímané ako dôvod pre poskytovanie pomoci sa postupne rozširoval.

K najstarším situáciám tohto typu patrili:

- ✓ osirenie
- ✓ ovdovenie
- ✓ telesné postihnutie
- ✓ chudoba

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---



*Pomoc* alebo *pomáhanie*  
podľa Leoša Zatloukala (2008) je  
spôsob práce, v ktorom robíme  
len a len to, čo sme si s klientom  
dohodli.

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---



Podľa Úlehlu (2007) je *pomoc* dohodnutý spôsob spoločnej práce, ktorú si klient praje, pracovník ju ponúkol a klient si ju zvolil. Cesta k uskutočneniu pomoci je v jej ponuke.



# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---



V súčasnosti je špecifikom pomoci, že ju potrebujú nielen tí, ktorí sa odchýlili od normy, ale aj ostatní členovia spoločnosti.

Je to dôsledok meniacej sa spoločnosti, s ktorou nie sú ľudia schopní držať krok.



- 
- norma – normalita – normálnosť? – poňatie normality (štatistické; zdravotné; funkčné; sociokultúrne; ideálne; skupinové; individuálne) ...
  - pán Novák – alkoholik, 50 rokov ... Čo susedia na prespávanie vonku ???
  - ... **bežnosť** a **bežný život**!
  - nehovorme o **probléme klienta**, ale skôr o **t'aživej životnej situácii** ...
  - nehľadáme **riešenia** a **vyriešenia**, ale hľadáme **skvalitnenie** alebo **udržanie súčasného stavu**
  - telefonát – pomôžete vyriešiť – áno samozrejme – chcem chodiť

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---



Pomáhajúce profesie vznikali najmä v súvislosti so slabnúcou úlohou rodiny a iných tradičných systémov sociálnej podpory.

Ich cieľom je inštitucionalizované poskytovanie podpory.

Centrom ich záujmu by mal byť klient ako osoba so všetkými svojimi rolami.

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

Termín *pomáhajúce profesie* zadefinovali viacerí autori.



Podľa Mátela (2010) sú to tie profesie, ktorých prvotným cieľom a náplňou činností je prístup a jednanie voči druhému človeku, resp. skupine ľudí, pri ktorom sa im poskytuje určitá pomoc v danej situácii.

Géringová (2011) pod pomáhajúcimi profesiami rozumie skupinu povolaní, ktoré sú založené na profesijnej pomoci druhým ľuďom.

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

Úlehla (2007, s. 9) tvrdí, „že hranica medzi profesionálnym pomáhaním a pomocou v bežnom živote je pohyb veľmi dynamický. Profesionálna pomoc je podľa neho typická tým, že sa dostáva k slovu až vtedy, keď ostatné spôsoby, ktorými ľudia svoje problémy riešia, zlyhávajú alebo nie sú dosiahnuteľné z osobných alebo spoločenských dôvodov“.

Profesionálnu pomoc považuje za neobvyklú situáciu, pretože človek svoje bežné problémy rieši vo svojom sociálnom prostredí, okolí.

Tam, kde končia možnosti bežnej medziľudskej pomoci, nastupuje pomoc profesionálna.

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

V širokom poňatí k pomáhajúcim profesiám zaradujeme:

- ✓ medicínu (psychiatria)
- ✓ psychológiu
- ✓ pedagogiku (sociálnu, liečebnú)
- ✓ sociálnu prácu



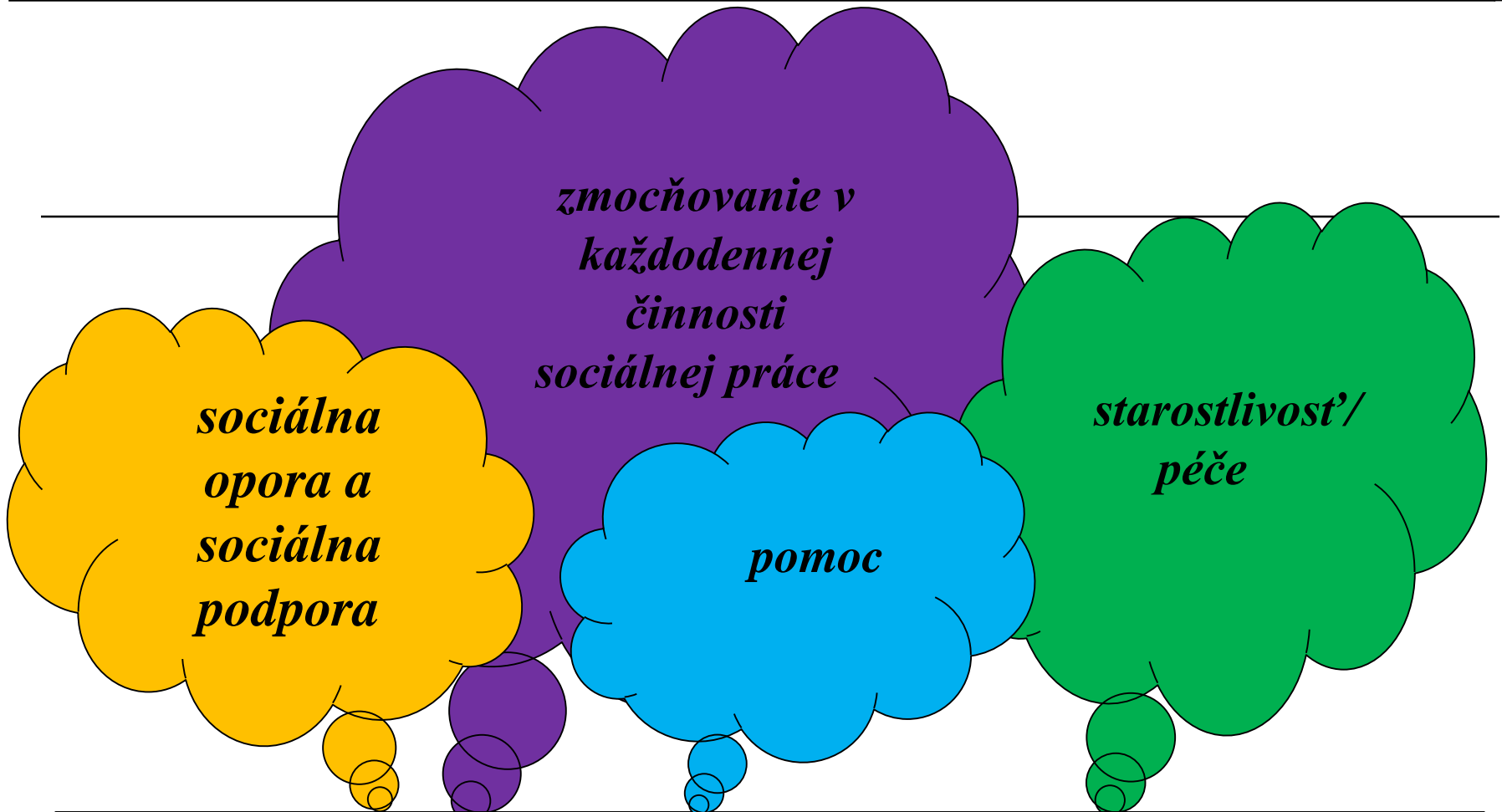
Všetky tieto profesie majú podľa Úlehlu (2007) svoj zmysel v pomáhaní a k naplneniu pomáhania hľadajú spôsoby ako naplniť perspektívu človeka, jeho zdravie a pohodu.

# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

## ÚLOHA SOCIÁLNEJ PRÁCE:

- ❑ sociálna pomoc – konkrétna (hmotná) pomoc a psychosociálno-výchovné pôsobenie – Krakešová;
- ❑ sociálna starostlivosť – na základe nariadenia (pomoc na základe žiadosti) – Ludewig;
- ❑ sociálna podpora/opora – podpora – najmä finančná podpora; opora – emocionálna; hodnotiaca; informačná; inštrumentálna (varenie, upratovanie a pod.)
- ❑ zmocňovanie v každodennej činnosti sociálneho pracovníka (antiopresívne prístupy a teórie)



*zmocňovanie v  
každodennej  
činnosti  
sociálnej práce*

*sociálna  
opora a  
sociálna  
podpora*

*pomoc*

*starostlivosť/  
péče*

**úlohy sociálnej práce**



# 1. Pomoc a pomáhanie, pomáhajúce profesie

---

## Vzhľadom k cieľu sociálnej práce

(vo všeobecnej rovine: odhaľovať, zmiernovať, vysvetľovať a riešiť sociálne problémy spolu s utváraním sociálnych podmienok vo všeobecnosti – viac neskôr)

Paulík (2005) uvádza ako základ sociálnej práce poskytovanie pomoci a kontroly.

Úlehla (2007, s. 20) uvádza, že „čokoľvek, čo pracovník v rámci svojej profesie urobí, patrí do jednej alebo druhej kategórie: buď klientovi **pomáha**, alebo ho **kontroluje**. Obe patria do „technickej“ vybavenosti pracovníka, obe sú potrebné a majú svoje miesto, oboje sú profesionálnymi spôsobmi práce a oboje sa vyskytujú v priebehu rozhovoru s klientom“.

## 2. Definovanie sociálnej práce

---

Okrem reformných prístupov a konceptu kvality života je uvádzanie cieľov sociálnej práce formulované najčastejšie cez koncept sociálneho fungovania resp. holistického fungovania. Cieľom sociálnej práce je optimálne sociálne fungovanie jednotlivcov a sociálnych systémov (rodín, skupín, komunit a inštitúcií) v spoločnosti.

## 2. Definovanie sociálnej práce

---

Navrátil (2001 in Matoušek, O. a kol. 2001) tvrdí, že to, čo odlišuje sociálnu prácu od iných pomáhajúcich profesií je najmä jej dôraz na **sociálne fungovanie klienta**.

To znamená, že sociálny pracovník na klienta nazerá ako na bytosť, ktorá existuje v prostredí, ktorého nároky musí zvládať. To znamená, že sociálny pracovník pomáha pri obnove alebo získavaní takých zručností, informácií a pod., ktoré klientovi umožnia zvládať požiadavky prostredia alebo ovplyvňovať prostredie klientom, ktoré je pre neho problematické.

## 2. Definovanie sociálnej práce

---



### Aktivity sociálnej práce

Podľa Navrátila (2001) rozlišujeme tri skupiny aktivít, ktoré sa vykonávajú v rámci sociálnej práce:

1. aktivity zamerané na problém – kuratívne a rehabilitačné
2. aktivity podporujúce rozvoj potenciálu klienta
3. aktivity preventívneho charakteru

## 2. Definovanie sociálnej práce

---

### **Aktivity zamerané na problém**

V súlade s Bergerom (2007) o sociálnom probléme hovoríme vtedy, keď niečo v spoločnosti nefunguje tak, ako to predpokladá oficiálna interpretácia.

V rámci týchto aktivít rozlišujeme *kuratívnu aktivitu*, ktorá sa snaží o odstránenie faktorov, ktoré spôsobujú problém. A to spôsobom napr. poskytnutím sociálnej dávky, nájdenia zamestnania a pod. V prípade, ak sa nedá problém odstrániť, pracuje sa na jeho minimalizácii.

*Rehabilitačné activity* – predstavujú takú pomoc, ktoré pomôžu klientovi v adaptácii na novú situáciu.

## 2. Definovanie sociálnej práce

---

### **Aktivity podporujúce rozvoj potenciálu klienta**

*Rozvojové aktivity* sú zamerané na rast klientovej schopnosti vstupovať do sociálnych interakcií napr. rodinná terapia.

*Vzdelávacie aktivity* – ide v nich o snahu zaistiť verejnej informovanosti o špecifikách určitého problému a jeho riešenia (napr. verejné prednášky).

### **Aktivity preventívneho charakteru**

sú zamerané na objavovanie, kontrolu, elimináciu faktorov, ktoré narušujú sociálne fungovanie klienta.

## 2. Definovanie sociálnej práce

---

Pri aktivitách sociálnej práce je dôležité upozorniť na tvrdenie Zitu (2010).

Ten tvrdí, že značný diel sociálnej práce tvorí štátna aktivita rozvrstvená do pôsobnosti ministerstiev (práce, sociálnych vecí a rodiny; zdravotníctva a pod.).

Toto v ekonomických parametroch znamená, že jej aktivity sú zväčša financované zo štátnych zdrojov a iba čiastočne sú jej aktivity hradené z iných zdrojov (samosprávy, eurofondy, donory a pod.).

Na základe uvedeného samotný Zita súhlasí s Dominellim, že sociálna práca je vykonávaná a ovplyvňovaná politickými procesmi a tvrdí, že štát substantivizuje služby sociálnej práce.

## 2. Definovanie sociálnej práce

---



Podľa Libora Musila (2004) ak chceme porozumieť tomu, ako sociálni pracovníci napomáhajú zmene situácie klienta, nestačí sledovať len ich bezprostredné pôsobenie na klienta, ale je potrebné pozornosť venovať tiež tým činnostiam, ktoré sociálni pracovníci nevykonávajú.

Je to preto, lebo sociálni pracovníci často uskutočňujú svoje intervencie **prostredníctvom služieb**, ktoré neposkytujú, ale sprostredkovávajú a tiež preto, lebo sa niekedy podieľajú na zámeroch iných špecialistov.



## 2. Definovanie sociálnej práce

---



Je teda potrebné rozlišovať medzi samotnou sociálnou prácou a komplexom služieb, ktorých sú sociálni pracovníci súčasťou.

Sociálni pracovníci tento komplex buď sami uvádzajú do života alebo do neho dielčím spôsobom prispievajú.

Preto ich Libor Musil (2004) označil ako  
**služby sociálnej práce.**

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Realizátorom úloh sociálnej práce je  
sociálny pracovník.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

**Oldřich Chytil (2002):** sociálni pracovníci riešia sociálne problémy, sprostredkovávajú pomoc pri riešení týchto problémov a snažia sa zabrániť ich vzniku alebo vyhroteniu.

# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

**Anna Žilová (2002):** definuje sociálneho pracovníka ako človeka, ktorý má:

- ✓ pomáhať jednotlivcovi si vytvárať rovnováhu medzi možnosťami a požiadavky sociálneho prostredia a vlastnými potrebami a schopnosťami,
- ✓ nabádať k správnym postojom k životu a k spoločensky vhodným spôsobom správania sa,
- ✓ učiť jednotlivcov rozvíjať a zlepšovať ich schopnosť riešiť problémy,
- ✓ vychovávať jednotlivcov k pocitu zodpovednosti za vlastnú sociálnu situáciu, prípadne situáciu vlastnej rodiny atď.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

**Michal Oláh a Milan Schavel (2006):** cieľom sociálneho pracovníka je spolupôsobiť v sociokultúrnom živote občana a zvyšovať spokojnosť občana vtedy, keď nie je schopný si svoje potreby zabezpečiť vlastnými silami prípadne s pomocou svojho blízkeho okolia. Prácu sociálneho pracovníka vystihuje slovné spojenie – pomoc k svojpomoci.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

**Štefan Strieženec (1996):** sociálny pracovník je súbor štrukturálnych a psychofyziologických vlastností človeka, potrebných na dosiahnutie spoločensky žiaducej efektívnosti profesionálnej práce.

# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

## Úlohy sociálneho pracovníka podľa Štefana Strieženca:

- ✓ prevencia sociálnych problémov,
- ✓ aktívne vyhľadávanie ohrozených osôb a skupín,
- ✓ signalizácia problémov,
- ✓ ponuka alternatívnych riešení a programov,
- ✓ konkrétna pomoc,
- ✓ poskytovanie informácií,
- ✓ styk so špecializovanými inštitúciami a odborníkmi,
- ✓ psychosociálna pomoc – dlhodobá i krátkodobá (vzťah jednotlivca i prostredia, interakcie psychických a sociálnych faktorov vplývajúcich na fungovanie jednotlivca),
- ✓ sociálna politika,
- ✓ veda, výskum, výučba, osveta.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Profesionálna identita sociálneho pracovníka sa skladá z dvoch (zdanlivo) samostatných celkov:

- ✓ osobnostná výbava
- ✓ profesionálna výbava



# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

## Základné požiadavky na **osobnosť** sociálneho pracovníka:

- ✓ spravodlivosť,
- ✓ zodpovednosť,
- ✓ morálna bezúhonnosť,
- ✓ dôveryhodnosť,
- ✓ úcta a slušnosť,
- ✓ zdvorilosť,
- ✓ rešpektovanie súkromia a pod.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Jednou zo základných vlastností sociálneho pracovníka je humánnosť, z ktorej plynie očakávanie, že:

- ✓ sociálny pracovník má záujem o ľudí, o ich individuálne osudy a problémy,
- ✓ sociálny pracovník chce pomáhať.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Osobnosť sociálneho pracovníka je predstavovaná ako určitý ideál, ktorý je charakteristický komplexnou osobnostnou výbavou.

Za najvýznamnejšie požiadavky na osobnosť sociálneho pracovníka sú:

- ✓ morálna bezúhonnosť,
- ✓ humánnosť,
- ✓ zrelá osobnosť.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Medzi vlastnosti, ktoré by nemali chýbať v osobnostnej výbave sociálneho pracovníka patria:

- ✓ iniciatíva a dynamika,
- ✓ zásadovosť a morálna integrita,
- ✓ sociálna orientácia a sociálne cítenie,
- ✓ životný optimizmus a zmysel pre humor,

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **Profesionálna výbava sociálneho pracovníka:**

Sociálna práca vo svojej praktickej rovine poskytuje konkrétnu sociálnu pomoc prostredníctvom svojich metód, ktoré sociálni pracovníci využívajú za účelom zlepšenia alebo aspoň ul'ahčenia prežívania obtiažnej životnej situácie.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

V teoretickej rovine sa sociálny pracovník zaoberá:

- ✓ skúmaním príčin vzniku problémov,
- ✓ hľadaním možností ich riešenia,
- ✓ hľadaním optimálnych sociálnych modelov,
- ✓ skúmaním vzájomného vzťahu jedinca a spoločnosti,
- ✓ profesionálnou prípravou odborníkov

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Zmyslom sociálnej práce v praktickej rovine je realizovať také profesionálne aktivity, ktorých cieľom je vytváranie podmienok pre rozvoj a maximálne využitie zdrojov jednotlivcov, skupín či komunít ako aj celej spoločnosti.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Vzájomný vzťah teórie a praxe sa rešpektuje nielen v oblasti teórie a rozpracovania sociálnej práce, či jej priameho výkonu, pri ktorom sociálni pracovníci rešpektujú najnovšie poznatky z oblasti teórie a výkonu sociálnej práce, ale aj v oblasti profesionálnej prípravy budúcich odborníkov.



# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

## **Profesionálne kompetencie:**

Vedomosti potrebné v sociálnej práci rozdeľuje Silvia Staub – Bernasconi na dva základné okruhy:

- ✓ vedomosti týkajúce sa vzťahov k problému,
- ✓ vedomosti potrebné na riešenie problému medzi ktoré zaraďuje predovšetkým:
  - znalosti jednotlivých vied využívaných v sociálnej práci pri riešení problémov,
  - znalosti hodnôt a kritérií,
  - znalosť predmetu a problémov, ktoré tvoria centrálny bod teórie sociálnej práce.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Kompetencie v sociálnej práci sú chápané ako schopnosť naplňovať požiadavky, ktoré sú kladené na profesiu sociálna práca.

Pojem kompetencie obsahuje v sebe dve roviny:

- ✓ informované vzdelávanie,
- ✓ skúsenosti – získavané prostredníctvom praxe

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

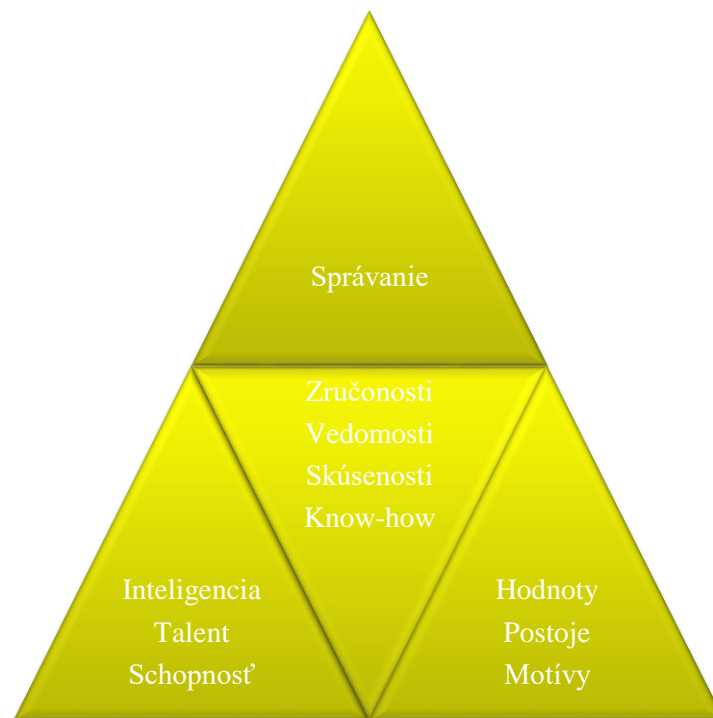
---

Podľa **Zuzany Havrdovej** pod kompetenciami rozumieme schopnosť prenášať znalosti a zručnosti do nových situácií v danej oblasti povolania. Zahŕňa organizáciu a plánovanie práce, inovácie a pod.

**Štefan Strieženec** sa venuje problematike sociálnej kompetencie vo vzťahu k jednotlivcovi, členovi ľudskej spoločnosti, ktorá nemusí priamo súvisieť s výkonom profesie. „Pod pojmom sociálna kompetencia sa rozumie funkcia všeobecných sociálnych schopností, zručností a techník danej skupiny, jedinca, ktorá sa formuje v priebehu vývinu jednotlivých subjektov a osobnosti človeka.

# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

Hierarchický model štruktúry kompetencií podľa Luciu a Lepsingera upraveného Kubešom vyzerá nasledovne:



### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

*Byť kompetentným v sociálnej práci znamená, že sociálny pracovník disponuje určitými právomocami pre konkrétny okruh pôsobnosti.*

*Kompetentne konať, znamená konať na základe a v zmysle týchto právomocí so znalosťou problematiky a so zodpovednosťou za vlastné konanie.*

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Podľa Mlčáka (2005) kompetenčný prístup v sociálnej práci väčšinou vychádza z popisu pracovných činností alebo spôsobov pracovného správania sa a nie je založené na dôslednom hodnotení pracovného výkonu.

Aj z uvedeného dôvodu sa kompetencie v sociálnej práci delia do troch skupín:

1. Kompetencie vo vzťahu ku klientom;
2. Kompetencie vo vzťahu k organizácii a pracovnému tímu;
3. Kompetencie vo vzťahu k systému sociálnych služieb.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

K profesionálnym kompetenciám zaradujeme:

- ✓ schopnosť sebainštrumentalizácie – čiže schopnosť využívať sám seba ako pracovný nástroj,
- ✓ kognitívna sebadištancia – sociálny pracovník má pod kontrolou svoju osobnú zaangažovanosť v procese práce s klientom,
- ✓ schopnosť komunikovať a kooperovať,
- ✓ podporovať klienta a viesť ho k samostatnosti
- ✓ schopnosť iniciovať klienta k spolupráci,
- ✓ zasahovať a poskytovať služby.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **Nástrojová kompetencia:**

sociálny pracovník je kompetentný konať a dosahovať vytýčené ciele vhodným používaním nástrojov, metód a techník sociálnej práce.



### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **Reflexívna kompetencia:**

sociálny pracovník je schopný a učí sa reflektovať nielen svoje myšlienkové pochody a emočné stavy, ale reflektovať aj ostatných účastníkov procesu.

Reflexívna kompetencia je založená na schopnosti nestratiť a nepoprieť vývoj v jeho základných črtách, ale integrovať ho do svojej profesionálnej výbavy.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **Sociálna kompetencia:**

je to schopnosť porozumieť vzniku a vývoju určitých sociálnych situácií v ich integratívnej súvislosti s určitým historickým vývojom spoločnosti a vedieť nájsť aj tie skutočnosti, ktoré v prítomnej realite spôsobujú vznik individuálnych problémov klientov.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Sociálna kompetencia je založená na schopnosti empatie a tiež na schopnosti udržania profesionálnych hraníc. Jej súčasťou je tiež porozumenie sociálnym inštitúciám ich pravidlám a nárokom.

Nadobudnutie sociálnej kompetencie je nemožné bez skúsenostnej reflexie, čo je spôsobené najmä faktom, že profesionálne konanie je závislé od podmienok vytvorených pre neho spoločnosťou.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Sociálny pracovník profesionálnu kompetenciu dosiahne až vtedy, keď dokáže integratívne spájať nástrojovú, reflexívnu a sociálnu kompetenciu.

Základom na dosiahnutie a udržanie týchto kompetencií je aktívna orientácia na vlastný odborný rast.

K zabezpečeniu odborného rastu okrem vzdelávania v klasickom ponímaní ako aj zážitkového vzdelávania slúži k rozvoju profesionálnej kompetencie aj

**supervízia.**

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **Profesionálne role sociálneho pracovníka:**

V sociálnej práci sa problematikou rolí stretávame v dvoch základných rovinách.

A to:

- ✓ profesionálna rola – čiže rola, ktorú zaujíma (hrá) sociálny pracovník
- ✓ klientské role – role, ktoré zaujíma klient.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Paulík (2005) uvádza, že koncept sociálnej role predstavuje možnosti toho, čo sa od sociálneho pracovníka očakáva, resp. čo by mal vo svojej pozícii robiť (vykonávať).

Môžeme hovoriť, že ide o role, ktoré sú sociálnemu pracovníkovi predpísané z titulu jeho profesie.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Konkrétna rola sociálneho pracovníka predpokladá popri všeobecnej profesijnej príprave, tiež zvládnutie určitého špecifického informačného obsahu, vrátane metód, ktoré by mali byť osvojené na úrovni profesionálnych zručností.

Vo vzťahu ku klientovi plní sociálny pracovník v procese sociálnej intervencie niekoľko navzájom sa doplňujúcich rolí.

Sociálna intervencia má dvojité zameranie, ktoré sa v prvej línii orientuje na zmenu klienta a v druhej línii na zmenu prostredia v ktorom žije klient.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

O role sociálneho pracovníka môžeme uvažovať z viacerých hľadísk:

- ✓ hľadisko poľa/oblast' práce,
- ✓ hľadisko metódy,
- ✓ podľa požadovaných zručností,
- ✓ podľa vytýčených úloh.



# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Podľa **Austina, Koppa a Smitha** sociálni pracovníci zastávajú role, ktoré sa spájajú s nasledovnými výkonmi:

- ✓ sprostredkovanie a spájanie - reťazenie služieb,
- ✓ advokácia - presadzovanie práv klienta,
- ✓ posudzovanie statusu klienta,
- ✓ posudzovanie zdrojov,
- ✓ plánovanie služieb,
- ✓ poradenstvo a riešenie problémov,
- ✓ učenie,
- ✓ prípadový manažment/koordinácia prípadu,
- ✓ formálna terapeutická intervencia,
- ✓ dokumentácia,
- ✓ sebahodnotenie a ďalší rozvoj.

# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Paulík (2005) uvádza tri skupiny vymedzených profesionálnych rolí pričom vychádza z modelu od M.S.Knowles, (1972):

1. **praktici** – charakterizuje ich nedôvera k teórii a teoretikom. Vedomosti vyvodzujú z vlastných skúseností z práce a sú zameraný na pragmatické riešenie problémov;
2. **technickí experti** – teóriu užívajú v technických aplikáciách, zameriavajú sa viac na problém a jeho riešenie ako na osobu klienta, preferujú racionálny a objektivistický prístup;
3. **reflektujúci odborníci** – hľadajú optimálne riešenia problémov v daných zložitých podmienkach

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Sociálny pracovník zaujíma role podľa rôznych oblastí praxe sociálnej práce (verejná, štátna, inštitucionálna, súkromná, charitatívna).

# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Viacerí autori (Compton – Gallavay, Levická, Austin, Kopp, Smith) rozoznávajú nasledovné profesionálne role sociálneho pracovníka:

- ✓ terapeut,
- ✓ poradca,
- ✓ inštruktor, tréner, edukátor,
- ✓ mediátor/sprostredkovateľ,
- ✓ advokát/zástupca/obhajca,
- ✓ prípadový manažér

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **TERAPEUT:**

sociálny pracovník používa rôzne podporné techniky, s cieľom pomôcť klientovi v obzvlášť zložitej situácii alebo objasniť a modifikovať určitú formu problémového správania.

Ciele terapeutickkej intervencie siahajú od zmeny postojov a špecifických prejavov správania až po vytvorenie nového typu správania sa klienta.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **PORADCA:**

poradenstvo v sociálnej práci je charakterizované ako špecifická profesionálna interakcia medzi poradcom a jeho klientom, kedy poradca využíva vlastné poznanie a skúsenosti v prospech klienta.

Základnou formou tejto interakcie je poradenský rozhovor.

Úlohou sociálneho pracovníka v role poradcu nie je poskytovať klientovi hotové riešenia, ale sprevádzať ho pri ich objasňovaní.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **INŠTRUKTOR/TRÉNER/EDUKÁTOR:**

v tejto role prichádza k prieniku dvoch pozícií a to vzdelávacej a poradenskej. Prienik týchto rolí nastáva vtedy, keď sociálny pracovník s klientom modeluje požadované správanie alebo keď ho učí alternatívnym prejavom sociálneho správania, ktoré má nahradiť maladaptívne a disfunkčné formy správania.

S klienta sa stáva „študent“ a terapeutické stretnutie sa mení na edukčný vzťah.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Táto rola sa vyznačuje vyššou mierou direktívnosti, je zameranejšia a prepracovanejšia.

Táto rola je ideálna najmä v preventívnych programoch a v príprave klienta na zmenu role, či na zmenu profesionálnej orientácie.



### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **MEDIÁTOR/SPROSTREDKOVATEĽ:**

je to rola, v ktorej prichádza k premosteniu alebo prepojeniu dvoch strán, záujmových skupín a pod., s cieľom jednat' v prospech klienta sociálneho pracovníka

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

#### **ADVOKÁT/ZÁSTUPCA/OBHAJCA:**

rola advokáta obsahuje intervenciu u inštitucionálnych činiteľov i u jednotlivých ľudí, ktorá je zameraná na pomoc klientovi.

Cieľom je získanie primeraných výhod alebo potrebných služieb pre klienta.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Sociálny pracovník vystupuje ako advokát klienta pri ochrane jeho ľudských práv alebo pri vykonávaní zložitých byrokratických pravidiel a predpisov.

Advokácia ako taká sa zvyčajne spája so zabezpečením potrebných služieb ale môžeme sa s ňou stretnúť pri obrane klientovho práva na odmietnutie služby v prípade, že tieto sú pre klienta nevyhovujúce alebo ak klienta poškodzujú.

Sociálny pracovník nenahrádza rolu sudcu/právnik!

# 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

## **PRÍPADOVÝ MANAŽÉR:**

Táto rola zahŕňa aktivity zamerané na nadviazanie kontaktu medzi klientom a jeho potenciálnymi zdrojmi, službami a príležitosťami.

Základnými aktivitami sú: posúdenie potreby, lokalizácia zdrojov, koordinácia služieb a monitorovanie prípadu.

K základným zručnostiam prípadového manažéra patria:

- poznatky o službách a zdrojoch,
- schopnosť presne posúdiť potreby,
- schopnosť vytvoriť spojenie medzi potrebou a zdrojmi.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

Podľa **Weissmana** pozostáva z troch etáp:

1. zabezpečenie kooperácie s ostatnými signifikantnými činiteľmi,
2. splnenie úlohy,
3. následné kontrolné sledovanie.

Sociálny pracovník sa v tejto roly stáva manažérom prípadu, ktorý dozerá na poskytovanie služieb, prípadne ich aj zabezpečuje na základe kontraktu – aby sa klient dozvedel včas o všetkých potrebných službách.

### 3. Sociálny pracovník, profesionálne role sociálneho pracovníka

---

V súvislosti s výkonom sociálnej práce v praxi Sarah Banks (in: Nečasová, 2003) uvádza štyri prístupy sociálneho pracovníka k praxi:

- angažovaný sociálny pracovník;
- radikálny sociálny pracovník;
- byrokratický sociálny pracovník;
- profesionálny sociálny pracovník.

	profesionálny	byrokratický	angažovaný	radikálny
<b>poňatie sociálneho pracovníka</b>	profesionál	úradník/technik	rovnocenný partner	rovnocenný partner
<b>zdroj moci</b>	profesionálne expertízy	rola v organizácii	kompetencie jednat' v danej situácii	kompetencie jednat' v danej situácii
<b>poňatie užívateľa služieb</b>	klient	konzument služieb (vyberá si z predložených možností)	rovnocenný partner	rovnocenný partner
<b>na čo sa kladie dôraz</b>	individuálny vzťah medzi SP a K	služobné opatrenia (postupy)	individuálne „zmocnenie“	spoločenská zmena
<b>čím sa sociálny pracovník riadi</b>	profesijný etický kódex	pravidlá zamestnávateľa	osobné presvedčenie	ideológia
<b>základné princípy</b>	právo klienta na sebaurčenie, akceptáciu, dôveru ...	povinnosť organizácie spravodlivo distribuovať zdroje a podporovať verejné blaho	empatia, skutočnosť, rýdzosť úmyslu	rast, uvedomenie, kolektívne akcie
<b>vhodné organizácie</b>	tam, kde je vysoký stupeň autonómie	byrokratická organizácia	nezávislá, nezisková organizácia, svojpomocná skupina	nezávislá nezisková organizácia, svojpomocná skupina, nátlaková skupina
zdroj: Nečasová,2003,s. 47				

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Klientom sociálneho pracovníka sa stáva jedinec, ktorý po zhodnotení vlastnej situácie dospieva k názoru, že pre jej vyriešenie potrebuje odbornú pomoc.

Charakteristické pre prichádzajúceho sociálneho klienta je:

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



## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

### **Sociálny klient**

je jedinec, rodina alebo skupina či komunita, ktorá v dôsledku sociálnej situácie potrebuje na jej vyriešenie rôznu formu spoločenskej pomoci, pričom ide o špecifické životné situácie, ktoré sú označované súhrnným pojmom **sociálne problémové situácie.**

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

### **Sociálny klient**

je podľa **Martina Smuteka** (2006) veľmi širokou kategóriou ľudí, s ktorými je sociálny pracovník v interakcii a s ktorými pracuje.

Nie každá interakcia musí nutne prerásť v prácu s klientom.

Vyvstáva teda rozdiel medzi človekom, ktorý sa so sociálnym pracovníkom len kontaktuje (žiadateľ) a tým, s ktorým sa už pracuje (klient).

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

podľa **Libora Musila** (2004) možno **sociálnemu klientovi** tiež rozumieť ako užívateľovi služieb sociálnej práce.

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

**Peter Lüssi** (1998) poukazuje na skutočnosť, že sociálna práca ako profesia je charakteristická aj tým, že časť činností, ktoré sú vykonané, ako keby sa realizovali bez klienta.

Ide najmä o situácie, kedy tretie osoby podnecujú osoby zúčastnené na probléme (budúcich klientov), aby sa obrátili na sociálneho pracovníka alebo sociálny pracovník ponúka pomoc prostredníctvom tretích osôb.

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

### **TYPOLÓGIA KLIENTOV:**

sociálnych klientov rozdeľujeme do určitých skupín, členovia, ktorých majú spoločné znaky.

- o **typológia na základe aktivity klienta** (dobrovoľný/nedobrovoľný klient),
- o **typológia na základe veku klienta** (dieťa, mládež, dospelý, senior a pod.),
- o **typológia na základe správania sa klienta** (klient s manipulatívnym, agresívnym správaním, klient v odpore, mlčanlivý klient),
- o **typológia na základe problémovej situácie** (klient bezdomovec, nezamestnaný, závislý, klient so zdravotným postihnutím, klient páchajúci trestnú činnosť a pod.),

# 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

## TYPOLÓGIA KLIENTOV:

Podľa Labátha (2004) je možné klientov sociálnej práce rozdeliť do 9 kategórií, pričom delenie vychádza z primárnej symptomatiky, t. j. aký obraz rizikového správania alebo prežívania dominuje pri prvotných záveroch (diagnostických/pri posúdení životnej situácie klienta).

Sú to:

- životný štýl;
- členstvo v sociálnej skupine a rizikové skupiny;
- sociálno-psychologické otázky;
- riziká veku;
- sociálna patológia;
- ľudia s postihnutím;
- telesné a duševné zdravie;
- sociálno-ekonomické otázky.

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

V sociálnej práci sa stretávame s tromi základnými činiteľmi vytvárajúcimi jeden systém a to:

**okolie a sociálne prostredie,  
sociálny pracovník,  
sociálny klient.**

Všetky tri prvky majú rovnocenné postavenie a rovnakou mierou podmieňujú úspešnosť či neúspešnosť procesu pomáhania.

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

**Malcolm Payne** (2005) rozlišuje medzi prostredím a okolím.

*Okolie* chápe ako užšie prostredie, čiže prostredie priamo obklopujúce klienta.

*Prostredie* vymedzuje ako širšie, čiže to, v ktorom žije, ale ktoré nie je zasiahnuté jeho osobnými, priamymi väzbami.

V práci je dôležité prihliadať aj na kultúrno-etnické, ekonomické, náboženské, historické a politické aspekty.



## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Vzťah ku klientovi v pomáhajúcich profesiách a teda aj v sociálnej práci tvorí podstatnú zložku samotného povolania.

Označenie samotného vzťahu sa v praxi poradenskej psychológie používa termín **raport** (Fabian, D. – Hlavenka, V. a kol. in Koščo, J., 1987)

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Podľa Kopřivu (2006) sa stretávame s ľuďmi v núdzi, ktorí potrebujú viac ako len slušné správanie sa pracovníka. Potrebujú prijatie, účasť na ich probléme, porozumenie, pocit, že nie sú na obtiaž a že nie sú pracovníkom odsúdzovaní.

Všetky tieto prejavy podľa neho vytvárajú atmosféru, ktorá klientov buď posilňuje alebo „zráža“.

Bez vzťahového rámca, v ktorom sa klient cíti bezpečne a prijímaný sa pomáhanie stáva len „výkonom zverených právomocí“ (2006, s. 15)

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Fabian – Hlavenka a kol. (in Koščo, J., 1987) ako dôležité prvky vzťahu – raportu uvádzajú:

- kongruenciu;
- akceptáciu;
- empatiu;
- štruktúrovanosť;

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Sociálny pracovník je svojim spôsobom „mocný“ pretože má kompetencie na to, aby vykonával napr. zásahy, návštevy v rodinách atď.

Moc mu je pridelená inštitúciou.

Vstup do života klienta môže byť pozitívny aj negatívny (napr. priznanie/nepriznanie nároku).

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Podľa Géringovej (2011) moc vo vzťahu patrí v niektorých pomáhajúcich profesiách viac, v niektorých menej. Rozlišuje moc **reálnu** t.j. inštitucionálne pridelenú moc a tiež **pocit'ovanú**.

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

- Foucault a jeho koncepcie moci;
- disciplinárna moc inštitúcií aj ako je sociálna práca
  - Michael Foucault: Dozerat' a trestat';
  - Miloš Forman – Přelet nad kukačím hnízdem;
  - Ken Kesey "Bol som dlho preč,,;
- „pastorálna moc“ podľa Foucaulta
  - Michael Foucault Dějiny šílenství;
  - Michael Foucault Zrod kliniky
  - Michael Foucault Prečo študovať moc: otázka subjektu

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

„Pastorálna moc“ podľa M. Foucaulta je:

- moc, ktorú užívame aj v sociálnej práci;
- Foucault ju definuje ako zabezpečenie ľudí na tomto svete;
- ide o zabezpečenie zdravia, blahobytu, bezpečnosti, ochrany proti nehodám;
- s touto novodobou formou pastorálnej moci narástol aj počet „funkcionárov“ pastorálnej moci. Niekedy ide o „štátny aparát“, inokedy o verejné inštitúcie ako polícia. Občas túto moc predstavujú súkromné podniky, charita, filantropia a všetci „dobrodinci“;
- pastorálna moc má svoje korene v starej mocenskej technike, pochádzajúcej z kresťanských inštitúcií (preto ten názov);

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Polaritu k moci podľa Géringovej (2011) tvorí **bezmoc**, ktorá je spojená so strachom zo straty kontroly a vlastného postavenia pomáhajúceho.

H. Jùn (2010) predstavil koncept ak pracovať so situáciou, v ktorej pocitujeme bezmoc.

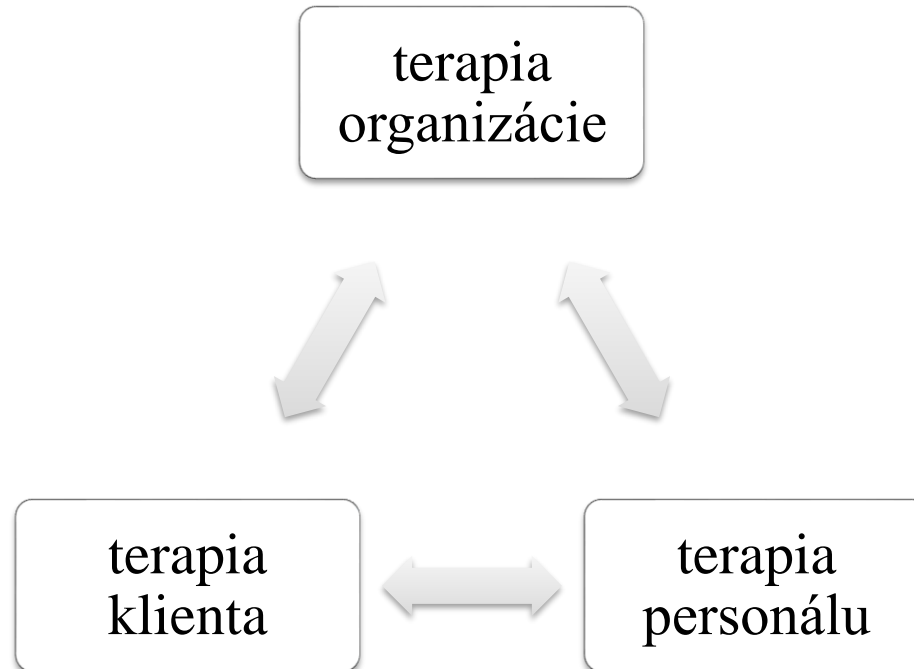
Hovorí o potrebe uceleného terapeutického prístupu.



# 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Ucelený terapeutický prístup podľa Jůna (2010)



## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

- **terapia klienta:** Ako motivovať klienta k zmene? Ako ho odmeňovať, prípadne trestať?
- **terapia personálu:** Ako zmeniť naše správanie tak, aby sem nedávali príčinu k problémovému správaniu klientov? Skutočne sa môže klient správať aj inak? Nie je jeho správanie maximom, čo mu jeho postihnutie a organizácia, v ktorej žije dovoľujú?
- **terapia organizácie:** Ako zmeniť našu organizáciu tak, aby lepšie vyhovovala požiadavkám klientov? Ako zmeniť našu organizáciu tak, aby sa v nej personál cítil lepšie a istejšie?

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

- Intuitívne cítime, že by sme sa mali venovať najviac klientovi a ním začať, avšak v praxi by mala byť terapia klienta až na poslednom mieste.
- Klient totiž vo väčšine prípadov vstupuje do terapeutického procesu nedobrovoľne a často aj proti vlastnej vôli.
- Ak uvažujeme len o terapii klienta/tky, sa často dostávame do bezmocného postavenia

(podľa Juna, 2010)

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

V súvislosti so vzťahom môžeme hovoriť aj o autorite v dvoch rovinách:

- o **prirodzenej** – klient vníma sociálneho pracovníka ako skúseného odborníka a prirodzene rešpektuje spoločné závery a rozhodnutia,
- o **riadiaca** – sociálny pracovník sa pre klienta stáva natoľko mocným, že sa submisívne podrobuje jeho vedeniu, bez potreby zaujímať vlastné stanovisko

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Existujú dva prístupy v práci s klientom:

- o *direktívny prístup,*
- o *nedirektívny prístup.*

Budovanie pozitívneho profesionálneho vzťahu je dôležité. Sociálna práca sa odohráva v rámci profesionálneho vzťahu, ktorý budujú sociálny pracovník a jeho klient.

Podľa toho, čo vo vzťahu prevláda rozlišujeme niekoľko druhov profesionálneho vzťahu založených na:

- o *partnerskom prístupe,*
- o *expertnom prístupe,*
- o *praktickom prístupe.*

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

Sociálny pracovník si klientov nevyberá, jeho úlohou je pomôcť každému kto pomoc potrebuje. Tiež aj voči takým, ku ktorým pociťuje nesympatie.

## 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

### **Hranice vzťahu medzi pomáhajúcim a klientom:**

existencia hraníc vo vzťahu sociálny pracovník a sociálny klient predpokladá, že si sociálny pracovník aj sociálny klient zachovajú svoju autonómiu a existujú na to, aby chránili klienta pred zneužitím sociálnym pracovníkom a opačne.

Vzťah medzi sociálnym pracovníkom a jeho klientom je považovaný za vzťah profesionálny a môže byť negatívne ovplyvnený problémami s hranicami ako sú nejasnosť hraníc, križovanie sa hraníc a prekračovanie hraníc.

# 4. Sociálny klient a profesionálny vzťah sociálneho pracovníka a sociálneho klienta

---

## **PORUCHY VZŤAHU:**

- o nadmerná pomoc,
- o splývanie,
- o obetovanie sa pre klienta,
- o nepriepustnosť hraníc,
- o duálne vzťahy – intímne vzťahy
  - osobné benefity
  - emocionálne potreby a potreba závislosti
  - altruistické gestá
  - nepredvídané situácie





---

**Ďakujem za pozornosť.**