

Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách



Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách

Elena Ondrušková
Jana Pružinská

Vydané Implementačnou agentúrou MPSVR SR v rámci implementácie národného projektu Terénna sociálna práca v obciach (kód ITMS 27120130525).

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

Autorky:

PhDr. Elena Ondrušková, PhD. (Centrum výskumu ÚSŠLP, Pedagogická fakulta Univerzity Komenského v Bratislave)

PhDr. Jana Pružinská, PhD. (Katedra sociálnej práce, ÚSŠLP, Pedagogická fakulta Univerzity Komenského v Bratislave)

Autorkou kapitoly č. 7 je Mgr. Jurina Rusnáková, PhD. (Ústav romologických štúdií, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva Univerzity Konštantína Filozofa v Nitre).

Recenzenti:

Prof. PaedDr. Vladimír Labáth, PhD. (Katedra sociálnej práce, ÚSŠLP, Pedagogická fakulta Univerzity Komenského v Bratislave)

PhDr. Katarína Debnáriková, PhD. (OZ STORM, Nitra)

Jazyková korektúra, dizajn a tlač: Ultra Print, s. r. o.

Náklad: 2000 ks

© 2015

ISBN 978-80-970110-2-4

Predhovor

Štandardy pre výkon terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách (so zameraním na marginalizované rómske komunity) vznikali v pomerne krátkom čase jedného roka a je v nich obsiahnutá práca mnohých odborníkov a odborníčiek, praktikov a praktičiek, ktorí sa venujú sociálnej a predovšetkým terénnej sociálnej práci.

Obsah a proces tvorby štandardov ovplyvnili teoretické a metodologické východiská, ktoré odrážajú hodnoty a inklináciu autoriek a zostavovateľiek štandardov k určitým teóriám a praxi v sociálnej práci, ale aj cieľené rozhodnutie postupovať v procese s určitými metodologickými postupmi. Štandardy sa formovali v spolupráci s projektovým tímom Národného projektu Terénna sociálna práca v obciach (Implementačná agentúra MPSVR), ktorí tvorili hlavní koordinátori a metodici projektu Zuzana Tordová, Pavol Makyš a projektový manažér Marcel Fukas a manažér pre monitorovanie a publicitu Pavol Jablonický. Čo sa týka teoretických východísk, štandardy vychádzajú z antiopresívnych a antidiskriminačných teórií a praxe sociálnej práce, ktorá je citlivá na sociálnu pozíciu skupín a jednotlivcov žijúcich na okraji spoločnosti, na potreby ktorých spoločnosť nie je dostatočne citlivá. Použité metodologické postupy v procese tvorby štandardov môžeme definovať ako kritická reflexivita, participatívny, induktívny a „evidence based research“ (poznatky o praxi na základe realizovaných výskumov) prístup.

Celý proces tvorby, ktorý pozostával z práce viacerých pracovných skupín, organizovaných diskusných stretnutí a konzultácií s jednotlivcami a skupinami odborníkov a profesionálov v tejto oblasti, bol koordinovaný a facilitovaný autorkami a zostavovateľkami štandardov v súlade so zvolenými postupmi. Proces tvorby štandardov pozostával z troch etáp, z ktorých každá mala svoj konkrétny výstup. V prvej sa definovali potreby aktualizácie, do ktorých sa najvýraznejšie premietli poznatky a skúsenosti regionálnych koordinátorov a koordinátoriek terénnej sociálnej práce a praktikov a praktičiek z výkonu terénnej sociálnej práce (ďalej len TSP). V druhej sa tvoril prvý návrh štandardov, ktorý bol diskutovaný a dotváraný spätnými väzbami koordinátorov a koordinátoriek, praktikov a praktičiek z výkonu TSP, pracovníkov a pracovníčiek MPSVR, zástupkyň Úradu splnomocnenca vlády pre rómske komunity (ÚSVRK), expertov a expertiek v oblasti TSP, zástupcov a zástupkyň MVO. Na základe návrhov a spätných väzieb upravený návrh štandardov bol v tretej etape opäť predložený na pripomienkovanie do diskusných skupín (v Bratislave a Košiciach), ktorých sa zúčastnili rôzni aktéri a aktérky TSP (zástupcovia mimovládnych organizácií, ktorí realizujú rôzne programy TSP, zástupcovia štátnej správy a samosprávy, ZMOS, ÚSVRK, praktici z výkonu TSP, regionálni koordinátori TSP, pracovníci a pracovníčky MVO). Na základe podnetov a návrhov z týchto diskusií bol vytvorený finálny text štandardov.

Na záver by sme chceli poďakovať všetkým spolupracovníkom a spolupracovníčkam, ktorí prispeli k tvorbe textu štandardov a menovite tým, ktorých môžeme považovať za spoluautorov a spoluautorky. Je to predovšetkým autorka jednej kapitoly štandardov „Niekoľko poznámok k terénnej a terénnej sociálnej práci marginalizovanej rómskej komunite“ Jurina Rusnáková, ktorá nás svojimi námetmi inšpirovala v celkovom procese tvorby. Potom sú to vybraní regionálni koordinátori a koordinátorka TSP: Igor Takáč, Jozef Vektor, Štefan Kati, Miroslav Balog a Marcela Tomašíková, ktorí okrem námetov vo všetkých etapách tvorby štandardov prispeli významne k tvorbe kapitoly o etických dilemách vo výkone terénnej sociálnej práce. A samozrejme ďakujeme všetkým praktikom a praktičkám z výkonu terénnej sociálnej práce a terénnej práce na všetkých úrovniach, ktorí rozvíjajú terénnu sociálnu prácu v každodennej praxi.

V Bratislave, 3. 11. 2015

Elena Ondrušková a Jana Pružinská
autorky a zostavovateľky

Úvod

Prvé štandardy pre terénnu sociálnu prácu v našich podmienkach vznikali v rámci realizovania Programu podpory rozvoja komunitnej sociálnej práce v obciach v roku 2007. Štandardy boli pripravené v širšom kontexte výkonu sociálnej práce v obci a týkali sa teda celej škály sociálnych potrieb občanov a potencionálnych klientov terénnej sociálnej práce. Aj ich samotný názov „Úvod do štandardov terénnej sociálnej práci v obci s osobitným zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami“ odrážal zámer, že budú neskôr doplnené a rozpracované aj z hľadiska kompetencií, procesu a metód terénnej sociálnej práce.

Prax ukázala, že definovanie štandardov terénnej sociálnej práce ako sociálnej práce v obci obmedzuje výkon terénnej sociálnej práce, ktorej cieľom má byť prospech klienta (zlepšenie kvality života) a jeho zmocnenie (získanie kompetencií pre riadenie svojho života). Predchádzajúce štandardy majú rezervy aj v zohľadnení kľúčových sociálno - politických hodnôt, ale aj hodnôt súčasnej sociálnej práce, ktoré ovplyvňujú tvorbu legislatívy, fungovanie relevantných sociálnych inštitúcií ako aj výkon terénnej sociálnej práce. Považujeme za dôležité v štandardoch jasne formulovať východiská pre terénnu sociálnu prácu, ktorými sú hodnoty a práva spojené s participatívnou demokraciou. Je to rešpekt k participácii občanov na dôležitých rozhodnutiach v spoločnosti a rešpektovanie hodnoty rovnosti, ktorá sa premieta do práva prístupu všetkých občanov k základným spoločenským zdrojom. V sociálnej práci tieto hodnoty reprezentujú ľudsko-právne prístupy, antiopresívne a antidiskriminačné teórie, ktoré sú založené na rešpekte k ľudským a občianskym právam a rešpektovaní dôstojnosti i potenciálu človeka a zmocňujúcom prístupe k nemu.

Aktualizácia štandardov terénnej sociálnej práce zohľadňuje aj skúsenosti z „dobrých“ praxí sociálnej práce v podobných sociokultúrnych podmienkach a v samotnom procese aktualizácie bol uplatnený participatívny a induktívny (od skúseností k zovšeobecneniu) prístup. V procese tvorby aktualizovaných štandardov sa využili skúsenosti a poznatky terénnych pracovníkov a terénnych sociálnych pracovníkov z rôznych sektorov a typov organizácií, ale inšpiráciou boli aj štandardy týchto organizácií, ktoré obsahujú všeobecné ako aj špecifické princípy práce s klientom. Ambíciou aktualizovaných štandardov je, aby boli akceptované všetkými vykonávateľmi TSP a tým sa stali spoločným základom pre štandardy terénnej práce a terénnej sociálnej práce, bez ohľadu na sektory a organizačné špecifiká.

Proces aktualizácie štandardov terénnej sociálnej práce bol realizovaný v rámci implementácie Národného projektu Terénna sociálna práca v obciach. Do tohto procesu boli zapojení rôzni odborníci a odborníčky a aktéri i aktérky, ktorí sa v tejto oblasti angažujú: vzdelávatelia v sociálnej práci a terénnej sociálnej práci, odborníci a vedeckí pracovníci a pracovníčky v oblasti sociálnej a terénnej sociálnej práce a praktici z rôznych úrovní výkonu a koordinácie terénnej sociálnej práce (terénni sociálni pracovníci, regionálni koordinátori terénnej sociálnej práce, hlavní koordinátori a metodici terénnej sociálnej práce), ale aj profesionáli a odborníci, ktorých sa výkon terénnej a terénnej sociálnej práce týka priamo alebo nepriamo: starostovia, resp. predstavitelia ZMOS, MVO, pracovníci a pracovníčky, MPSVR a pracovníci a pracovníčky Úradu splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity.

Obsah štandardov:

1	Ciele a východiská terénnej sociálnej práce a terénnej práce.....	6
2	Etické štandardy: hodnoty a princípy terénnej sociálnej práce a terénnej práce	8
3	Etické dilemy	11
4	Procedurálne štandardy.....	14
5	Prevádzkové štandardy: materiálne zabezpečenie výkonu a podpora pracovníkov.....	19
6	Personálne štandardy	20
7	Niekoľko poznámok k terénnej sociálnej práci a terénnej práci v marginalizovanej rómskej komunite	25
8	Slovník pojmov	28

1 Ciele a východiská terénnej sociálnej práce a terénnej práce¹

Úlohou štandardov pre terénnu sociálnu prácu a terénnu prácu je zabezpečiť štandardný odborný výkon práce v súlade s teoretickými a praktickými požiadavkami odbornosti pre túto oblasť praxe, ako i požiadavkami profesie sociálna práca. Súčasne sú základom pre zabezpečenie kvality výkonu terénnej práce a terénnej sociálnej práce.

Štandardy sú postavené ideovo na hodnotách občianskej spoločnosti a participatívnej demokracie. Znamená to, že vo všetkých oblastiach výkonu a procesu terénnej práce a terénnej sociálnej práce je prvoradá rešpektovanie ľudských a občianskych práv ako i dôstojnosti a potenciálu človeka. Základným cieľom terénnej sociálnej práce a terénnej práce je sprístupniť občanom žijúcich v rôznych sociálnych podmienkach existujúce spoločenské zdroje, umožniť im participáciu na rozhodovacích procesoch v spoločnosti a podporiť možnosť žiť kvalitný, dôstojný život.

Čo sa týka teoretických východísk štandardy vychádzajú z antiopresívnych a antidiskriminačných teórií a praxí sociálnej práce. Tieto kladú dôraz na zmocňovanie (empowerment) ľudí, aktivizáciu ich potenciálu a podpore porozumenia ich pozície v rámci spoločenských štruktúr. Zmocňovanie je chápané ako proces aj metóda sociálnej práce, ktorá podporuje znevýhodnených jednotlivcov, skupiny a komunity k získaniu kontroly nad ich životmi. Prostredníctvom rôznych cielených postupov a metód ich podporuje v tom, aby dokázali využiť v spoločnosti existujúce zdroje k uspokojovaniu svojich ľudských potrieb. Tieto odborné postupy a metódy sa využívajú na to, aby jednotlivcom, skupinám alebo komunitám uľahčili prístup k finančným (materiálnym), sociálnym a kultúrnym zdrojom v spoločnosti, ktorý im bol z rôznych príčin v minulosti obmedzený alebo úplne zamedzený.

Terénna sociálna práca a terénna práca sú chápané ako dlhodobé a systematické odborné činnosti, ktoré svoje ciele dosahujú v spolupráci s klientmi a s podporou i spoluprácou ďalších inštitúcií a organizácií. Vzhľadom k tomu, že terénna sociálna práca a terénna práca sú zamerané na podporu jednotlivcov, skupín a komunit, ktoré žijú dlhodobo v podmienkach sociálneho vylúčenia alebo sú ohrození sociálnym vylúčením, je dôležité pre výkon tejto práce porozumieť fenoménu sociálneho vylúčenia a fenoménu koncentrovanej a reprodukovanej chudoby.

Cieľmi terénnej sociálnej práce a terénnej práce sú:

- sociálne začlenenie a prevencia sociálneho vylúčenia
- zmiernenie negatívnych dôsledkov a rizík životných situácií sociálne vylúčených (alebo ohrozených sociálnym vylúčením) ľudí, vrátane ich dopadu na spoločnosť
- zmiernenie nerovnosti, vrátane nerovného prístupu k vzdelaniu, bývaniu, sociálnej ochrane, zdravotnej starostlivosti a zamestnaniu
- priblíženie ťažko dostupných služieb pre klientov, rodiny a komunity
- rozvoj/znovunadobudnutie sociálnych kompetencií klienta

Ciele v zmysle výsledkov terénnej sociálnej práce a terénnej práce môžu byť veľmi rôznorodé, vzhľadom na charakter životných podmienok a zložitosť sociálnych problémov osôb žijúcich v podmienkach sociálneho vylúčenia. Zdanlivo minimalistický cieľ nadviazať a udržať kontakt s osobou, ktorá žije v sociálne vylúčenom

¹ Zákon o sociálnej práci č. 2019/ 2014 neuvádza špecializácie v odbore sociálna práca, ale v budúcnosti s nimi počíta. V štandardoch preto považujeme terénnu sociálnu prácu za sociálnu prácu vykonávanú v prirodzenom prostredí klienta a používame termíny terénna sociálna práca a terénny sociálny pracovník v tomto význame.

prostredí s cieľom dosiahnuť „malú“ pozitívnu zmenu v jej osobnom živote alebo čiastočné zlepšenie jej životných podmienok, môže byť v rámci terénnej práce a terénnej sociálnej práce „veľkým“ úspechom.

Cieľové skupiny terénnej sociálnej práce a terénnej práce sú obyvatelia sociálne vylúčených komunít zvlášť marginalizovaných rómskych komunít², skupiny a osoby rôzneho veku ohrozené sociálnym vylúčením, skupiny a osoby žijúce v podmienkach sociálneho vylúčenia (napr. ľudia bez domova), obyvatelia žijúci v obciach, v ktorých blízkosti sa nachádzajú marginalizované rómske komunity a iné špecifické skupiny (napr. extrémistické skupiny).

Spolupracujúce subjekty:

- inštitúcie štátnej správy a samosprávy,
- súkromné organizácie poskytujúce sociálne služby a pomoc,
- neziskové organizácie poskytujúce sociálne služby a pomoc,
- iné organizácie a profesionáli, ktorí poskytujú služby a pomoc.

² V § 2 ods. 2 písmeno h) Zákona č. 448/ 2008 o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, sa používa pre označenie takejto komunity termín „ priestorovo segregovaná lokalita s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby.“

2 Etické štandardy: hodnoty a princípy terénnej sociálnej práce a terénnej práce

Základný cieľ terénnej sociálnej práce je v súlade s primárnym cieľom sociálnej práce ako profesie. Týmto cieľom je zvyšovať úroveň kvality ľudského života a pomáhať naplňovať základné ľudské potreby všetkých ľudí, zvlášť venovať pozornosť tým, ktorí sú zraniteľní, utláčaní a žijú v chudobe. Terénni sociálni pracovníci³ presadzujú sociálnu (redistributívnu) spravodlivosť, rovnosť, participáciu, rešpektovanie ľudskej dôstojnosti, základných ľudských práv a sociálnu zmenu v prospech človeka. Hodnoty, na ktorých je postavená sociálna práca reflektujú hodnoty, ktoré v súčasnosti uznávajú medzinárodné profesijné organizácie v sociálnej práci. Napĺňanie rešpektu k ľudskej dôstojnosti, rovnosti a spravodlivosti je jedným z hlavných ukazovateľov kvality terénnej sociálnej práce.

Etické štandardy.

Etické štandardy súvisia s uplatňovaním hodnôt terénnej sociálnej práce pri jej výkone. Pre terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov majú štandardy význam v tom, že im pomáhajú v rozhodovaní o ich etickej zodpovednosti v náročných situáciách, ktoré môžu vzniknúť v celom kontexte výkonu profesie terénneho sociálneho pracovníka. Môže sa jednať o eticky náročné situácie, ktoré vznikajú pri práci s klientom, vo vzťahoch s kolegami, vo vzťahu k pracovnému prostrediu, vo vzťahu k terénnej sociálnej práci ako profesii, vo vzťahu k širšej spoločnosti.

Etické štandardy vychádzajú z nižšie uvedených hodnôt a princípov. Niektoré z etických štandardov sú zároveň aj pravidlami profesionálneho správania sociálneho pracovníka. Iné sú osobnou voľbou pre sociálneho pracovníka a ich dodržiavanie súvisí s jeho náročnosťou na seba a na výkon svojej práce. Rozsah, do akého sú tieto pravidlá vynútiteľné je predmetom odborného posúdenia pracovníkov, do kompetencie ktorých je riešenie porušenia etických štandardov zaradené. V princípe to môže byť zamestnávateľ, ak je terénny sociálny pracovník a terénny pracovník jeho zamestnancom. Ak je terénny sociálny pracovník a terénny pracovník členom Komory, riešenie porušenia etických štandardov je podľa zákona v jej kompetencii. V prípade člena Komory je to orgán Komory, disciplinárna komisia komory, viď zákon č. 219/2014 Z. z. (Zákon o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Hodnoty terénnej sociálnej práce.

Výkon sociálnej práce a samotná jej misia je založená na **hodnotách**:

- ľudské práva a ľudská dôstojnosť: rešpektovanie hodnoty a dôstojnosti všetkých ľudí a ich práv; podpora a ochrana fyzickej, duševnej, emocionálnej a duchovnej integrity a blaha každého človeka;
- služba: pomoc ľuďom v núdzi s uspokojovaním ich potrieb a riešením sociálnych problémov má prioritu pred vlastnými záujmami;
- sociálna spravodlivosť, resp. redistributívna spravodlivosť: podporovanie sociálnych zmien, zvlášť tých, ktoré sú v prospech zraniteľných a utláčaných jednotlivcov a skupín;
- kompetentnosť/odbornosť: korektné a odborné poskytovanie služieb a výkonu.

³ V nasledujúcom texte štandardov nebudeme pri používaní označenia pracovnej pozície terénny sociálny pracovník, terénny pracovník a koordinátor terénnej sociálnej a terénnej práce, používať rodovo citlivý jazyk, aby sme zjednodušili čitateľnosť textu.

Etický kódex sociálnych pracovníkov zdôrazňuje viaceré aspekty práce sociálnych pracovníkov, ktoré sú základom pre uplatňovanie participatívneho prístupu. Sú to hlavne ciele v oblasti „zmocnenia“ ľudí, aby dokázali riešiť problémy vlastnými silami a podpora ich schopností a silných stránok.

Etické princípy.

Ľudské práva a ľudská dôstojnosť:

terénny sociálny pracovník:

- využíva všetky dostupné zdroje na získanie informácií o právach ľudí,
- rešpektuje životnú situáciu človeka a snaží sa porozumieť jej vplyvu na rozhodovanie a správanie človeka,
- odhaľuje stereotypy, uvedomuje si individualitu každého človeka a to aj napriek podobnosti jeho životnej situácie a iných znakov so životnou situáciou druhých ľudí; skúma prostredie, v ktorom sa človek pohybuje a rozumie jeho odlišnostiam; uvedomuje si svoj vplyv na klienta,
- podporuje človeka v rozhodovaní o svojom živote, uskutočňovaní osobných volieb za predpokladu, že to neohrozuje práva a legitímne záujmy druhých ľudí a to aj v prípade, že nepovažuje jeho rozhodnutie za najlepšie v danej situácii, resp. s ním nesúhlasí,
- pracuje vždy v prospech klienta a jeho rodiny; podľa tejto zásady sa rozhoduje aj v náročných situáciách, keď proti sebe stojí potreba klienta a požiadavka iného subjektu, napr. neposkytuje dôverné informácie o klientovi ak sa nejedná o situáciu ohrozenia,
- partnerským prístupom zapája a povzbudzuje ľudí do práce s ním, jej koordinácie a vyhodnocovania, čím následne prispieva k ich vnútornému posilňovaniu, preberaniu moci a kontroly nad vlastným životom a životnými podmienkami,
- k spolupráci človeka motivuje, nenúti ho k nej; rešpektuje aj neochotu človeka spolupracovať,
- pristupuje ku ľuďom ako k celistvým bytostiam, zaujíma sa o všetky stránky ich života v rámci rodiny, komunity, spoločnosti,
- rozpoznáva a pomáha rozvinúť silné stránky ľudí a tak ich posilňuje a podporuje v jedinečnom životnom štýle,
- informácie o klientovi a jeho životnej situácii si overuje, no vždy je klient ich najdôležitejším zdrojom; dôveruje klientovi najmä v citlivých situáciách spojených s diskrimináciou klienta.

Služba:

terénny sociálny pracovník:

- poskytuje adekvátne služby primerané potrebám človeka, ktoré identifikuje spolu s ním,
- s človekom pracuje po vzájomnej dohode s ním,
- primárnym cieľom sociálneho pracovníka je pomáhať ľuďom v núdzi a riešiť ich sociálne problémy,
- sociálny pracovník uprednostňuje pomoc pre druhých ľudí pred vlastnými záujmami,
- sociálny pracovník využíva svoje poznanie, hodnoty a zručnosti na pomoc ľuďom v núdzi a na riešenie ich sociálnych problémov,
- sociálni pracovníci dobrovoľne prepožičiavajú časť svojich odborných zručností pro bono (v prospech klientov bez nároku na odmenu).

Sociálna/redistributívna spravodlivosť:

terénny sociálny pracovník:

- sprístupňuje ľuďom zdroje, ktoré sú k dispozícii a zúčastňuje sa ich prerozdelenia v zhode s potrebami cieľových skupín
- angažuje sa v plánovaní a realizácii rozvoja obce v oblasti plánovania sociálnych zmien vo vzťahu k lokalite a cieľovým skupinám
- predchádza a bojuje proti existujúcej negatívnej diskriminácii na základe takých charakteristík ako vek, kultúra, rod alebo pohlavie, rodinný stav, socioekonomický status, farba pleti, sexuálna orientácia, etnicita, duchovné presvedčenie
- citlivo vníma etnickú a kultúrnu odlišnosť ľudí, rešpektuje ju a rozumie jej potenciálnemu vplyvu na životnú situáciu človeka
- posilňuje participáciu menšín na verejných rozhodnutiach, ktorých dôsledky sa ich týkajú
- svojimi aktivitami zvyšuje senzitivitu ľudí na rozpoznávanie útlaku, kultúrnej a rasovej diverzity ako aj šíri poznanie súvisiace s týmito témami.

Kompetentnosť/ profesionalita:

terénny sociálny pracovník:

- vykonáva činnosť v súlade so svojou odbornou kvalifikáciou a odbornými kompetenciami
- rozvíja a udržiava si stanovené/vymedzené odborné zručnosti a kompetencie na požadovanej úrovni
- uskutočňuje nevyhnutné kroky v profesionálnej aj osobnej starostlivosti o seba na pracovisku s cieľom udržať si schopnosť pracovať s druhými ľuďmi
- koná bezúhonným spôsobom, nezneužíva vzťah s človekom, s ktorým pracuje
- udržiava hranicu medzi osobným a profesionálnym životom
- nezneužíva svoje postavenie pre osobné obohatenie alebo zisk
- neuprednostňuje vlastné záujmy a potreby pred potrebami ľudí, s ktorými pracuje
- rešpektuje súkromie človeka, s ktorým pracuje a zachováva dôvernosť informácií získaných pri práci s ním; výnimku predstavuje prípad, keď sa jedná o ohrozenie tohto človeka alebo inej osoby, alebo porušenie zákona v zmysle trestného činu, či prečinu
- je zodpovedný za svoje konanie voči ľuďom, s ktorými pracuje, kolegom, zamestnávateľovi, profesijnej organizácii
- eticky náročné pracovné situácie rieši s kolegami alebo sú predmetom supervízie.

3 Etické dilemy

Etické štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce sú doplnené o etické dilemy, s ktorými sa terénni sociálni pracovníci a terénni pracovníci stretávajú pri práci s klientom. Pri ich spracovaní sme čerpali zo skúseností regionálnych koordinátorov terénnej sociálnej práce a terénnych sociálnych pracovníkov, s ktorými sme pri tvorbe štandardov spolupracovali. Náročnosť takýchto situácií je pociťovaná ako potreba rozhodnúť sa medzi existujúcimi možnosťami, ktoré v danej situácii pracovník rozpoznáva, avšak ani jedna z nich nezískava výraznejšiu preferenciu. Rozpoznané alternatívy v rozhodovaní sa môžu aj vzájomne vylučovať. Výkon terénnej sociálnej práce a terénnej práce je postavený na hodnotách, ako ľudské práva a dôstojnosť, sociálna spravodlivosť, služba a kompetentnosť. Nemusí byť vždy jednoduché zosúladiť tieto hodnoty a s nimi súvisiace etické princípy s právnymi normami, ktoré musí pracovník dodržiavať. Uvedomovanie si týchto hodnôt tvorí dôležitú súčasť profesionálnej praxe terénneho sociálneho pracovníka.

Terénny sociálny pracovník/ sa vo väčšine prípadov v práci s klientom rozhoduje o postupe práce na základe viacerých dôvodov. Môže sa oprieť o existujúci zákon, použiť takú metódu práce s klientom, ktorá je v danom prípade vhodná a účinná alebo riadiť sa výskumnými zisteniami o účinnosti istých postupov. Sú tu však aj dôvody etické, ktoré zvažuje najmä vtedy, ak má pochybnosti o vhodnosti rozhodnutia, ku ktorému by dospel na základe použitia predchádzajúcich uvedených dôvodov. Jadro týchto pochybností tvoria konflikty, v ktorých sa stretávajú protichodné záujmy jednej alebo viacerých strán. Môže ísť o rôzne konflikty.

Podoby etických dilem

Konflikt záujmov viacerých strán:

Záujmy/potreby klienta a záujmy verejnej inštitúcie

Dilema: Úlohou terénneho sociálneho pracovníka je napísať na podnet okresného súdu a SPODaSK správu o povesti otca, ktorý má byť odčlenený od rodiny súdnou cestou. Dilemou pre pracovníka predstavuje napísať o rodine pravdu a následne znášať problémy s tým spojené alebo klamať v prospech rodiny, ktorá chce neoprávnene získať financie od štátu.

Záujmy verejnosti a záujmy/potreby klienta

Dilema: Povinnosť terénnych sociálnych pracovníkov chrániť záujmy ľudí, s ktorými pracujú sa môže dostávať do rozporu s požiadavkami spoločnosti na efektivitu a užitočnosť vynaložených prostriedkov. Terénny sociálny pracovník rozpoznáva potrebu dlhodobej a systematickej práce s klientmi ohrozenými sociálnym vylúčením, ale verejnosť netrpezlivo očakáva „viditeľné“ výsledky jeho práce, napr. klienti by mali byť samostatnejší, zodpovednejší, sebestačnejší.

Dilema: Zdroje v spoločnosti sú limitované. Ako dlho má terénny sociálny pracovník pracovať s klientom? Kedy by mal prácu s ním ukončiť a pomáhať ďalším ľuďom?

Protichodné záujmy členov rodiny alebo viacerých klientov

Dilema: V prípade protichodných záujmov členov rodiny sú obzvlášť závažné prípady násillia páchaného na ženách a/alebo domáceho násillia. Terénnu sociálnu prácu môže využívať aj samotný násillník a záujem násillníka môže byť protichodný so záujmami obetí zažívajúcimi domáce násillie. Ak pri takejto situácii vznikne spor o deti a násillie nie je identifikované, môže byť postup pracovníka pre obeť a samotné deti poškodzujúci.

Dilemou pre terénneho sociálneho pracovníka môže byť aj situácia, v ktorej sa rozhoduje o tom, či pomôcť alebo nepomôcť rodičom pri navrátení detí do rodiny. Deti boli odobraté a umiestnené do detského domova pre zanedbanie starostlivosti. Sanáciou rodiny môže niekedy deťom viac ublížiť ako pomôcť, ak sú rodičia alkoholici alebo psychicky labilní a neliečia sa.

Častou *dilemou* pracovníka je rozhodovanie o tom, či má pomáhať klientovi riešiť jeho problém, pretože ak mu pomôže, budú sa na neho hnevať susedia, priatelia, niekedy aj rodinní príslušníci.

Konflikt záujmov/potrieb pracovníka a záujmov/potrieb klienta:

Zájmy/potreby pracovníka a záujmy klienta

Dilema: Pomôcť alebo nepomôcť? Terénny sociálny pracovník má asistovať pri rozvode ťažko zdravotne postihnutých seniorov. Klienti od terénneho sociálneho pracovníka žiadajú pomoc pri vybavovaní dokladov potrebných k rozvodu. Dilemou pracovníka zostáva rozhodovanie o tom, či sa zaangažuje sa do problému, ktorý sa pravidelne opakuje už niekoľko rokov alebo opatrne „vyklúčkuj“ zo tejto situácie, pretože nakoniec aj tak k rozvodu nikdy nedôjde. Záujmom pracovníka môže byť nedať sa klientmi manipulovať.

Dilema: Nakoľko dôverný vzťah má pracovník nadviazať s klientom, keďže práve prostredníctvom toho, akú dôveru klient vo vzťahu prežíva, tak sa pracovníkovi darí pracovať s ním a pomáhať mu? Ako blízko má byť vo vzťahu s klientom, aby to bol stále vzťah pracovný a pomáhajúci? Aké sú hranice medzi kamarátskym a pracovným vzťahom? Ako vplýva prirodzené prostredie klienta, v ktorom sa pracovník pohybuje, na vzťah medzi ním a klientom? Naruší overovanie si informácií o klientovi a jeho kontrolovanie dôverný vzťah s ním? Dokáže pracovník potom ešte pomáhať klientovi?

Dilema: Riešenie problému: Matka si pýta od terénnej sociálnej pracovníčky peniaze na autobus, aby sa po niekoľkých výzvach dostavila na úrad, kde jej terénna sociálna pracovníčka dohodla dôležité stretnutie so sociálnym pracovníkom kvôli maloletým deťom. Má jej dať peniaze, aby sa už konečne vyriešil problém s deťmi?

Dilema: Klientka pozná miesto bydliska terénnej sociálnej pracovníčky a príde si od nej pýtať jedlo pre svoje deti. Dá jej jedlo, lebo sama je matkou a nedokáže ju odmietnuť alebo ju odmietne, pretože takáto pomoc nerieši nepriaznivú situáciu v rodine?

Dilema: Nároky profesie a vlastného bezpečia. Príkladom takejto dilemy, môže byť riešenie úžery v miestnej komunite. Síce nároky profesie vyžadujú chrániť klienta a jeho práva a záujmy avšak riešenie úžery samotnej môže byť pre klienta aj pracovníka mimoriadne rizikové.

Dilema: Práca v lokalite terénneho alebo terénneho sociálneho pracovníka. Práca v prostredí, v ktorom pracovník žije, prináša so sebou množstvo výhod, no v určitých situáciách prináša pre pracovníka aj určité dilemy. Napríklad v prípade, ak nastane v marginalizovanej rómskej komunite konflikt, do ktorého je zapojená aj rodina terénneho pracovníka, môže druhá zo strán prerušiť kontakt s pracovníkom a tým aj s celou službou a narušiť tak kontinuálnosť procesu terénnej sociálnej práce v obci. U pracovníka môže takáto situácia naopak vyvolať stav, pri ktorom selektívne vyberá klientov, s ktorými pracuje a s ktorými nie. Ak sa aj snaží byť nestranný, jeho blízki mu môžu prácu s druhou stranou vyčítať.

Ako riešiť etické dilemy ?

Medzinárodná federácia sociálnych pracovníkov (IFSW) odporúča v prípade etických dilem urobiť **eticky informované rozhodnutie**. Znamená to, že rozhodnutie pracovníka o tom, ako bude postupovať v konkrétnom prípade, má mať pre seba eticky zdôvodnené, t.j. svoje rozhodnutie má podložené argumentmi.

K rozhodnutiu podloženému argumentmi môže terénny a terénny sociálny pracovník dospieť **kritickou analýzou** danej situácie (Palovičová, 2011). Je však potrebné, aby z nej dokázal vylúčiť svoje predsudky, povery, alebo strach. V prípade ak sa rozhoduje o vhodnom postupe/ intervencii mal by:

- disponovať skutočnými faktami o danej situácii – čo *najdôkladnejšie poznať situáciu*
- poznať motívy zúčastnených osôb – *porozumieť prečo tak konajú, o čo usilujú*

- poznať predpokladaný výsledok intervencie – ako sa situácia zmení po navrhovanom postupe práce s klientom.

Ak svoje alternatívy v rozhodovaní posudzuje ako správne alebo nesprávne, dobré alebo zlé, pracovník má vedieť vyjadriť, na základe akých dôvodov je jeho tvrdenie opodstatnené a ktoré hodnoty sú za jeho stanoviskom. Preto je možné, že pracovníci, ktorí majú k dispozícii rovnaké fakty, dospejú k úplne iným rozhodnutiam alebo záverom o tom, čo je v danej situácii správne.

Terénny sociálny pracovník a terénny pracovník sa môže rozhodovať **jasnejšie a spravodlivejšie** ak do profesionálneho rozhodovania implementuje etické hľadisko. Etické hľadisko neznamená, že pracovník posudzuje zamýšľaný spôsob konania ako dobrý, alebo zlý. Uplatnenie etického hľadiska pri riešení etických dilem mu umožní uvedomiť si dôvody svojho konania. Terénny pracovník a terénny sociálny pracovník sa nemôže spoliehať na žiadny spôsob, ktorý by mu pomohol rozhodnúť sa, kedy a ako má zasiahnuť (Palovičová, 2011). Hlavným faktorom rozhodnutia je jeho **kritická reflexia** každého postupu a zváženie jeho dopadu na klienta.

Pracovník, ktorý je schopný vykonávať reflexívnu prax (Nečasová, 2003), dokáže identifikovať etické dilemy a aj to ako vznikajú. Je si istý/á svojimi osobnými hodnotami, hodnotami terénnej sociálnej práce a aj tým, ako ich uplatňovať v praxi. Dokáže sa tak vyrovnáť s neistotou spojenou s terénnou sociálnou prácou zároveň znášať riziko voľby a zodpovednosti za svoje rozhodnutie (Hudecová, 2010).

Etické štandardy nemôžu podrobne upravovať všetky eticky náročné situácie, s ktorými sa terénni pracovníci a terénni sociálni pracovníci môžu stretnúť. Niektoré sa môžu vyskytovať častejšie, iné ojedinele. Z opakujúcich sa eticky náročných pracovných situácií sa odporúča na supervíznych stretnutiach **vytvoriť dohodu alebo pravidlo** o tom, ako v nich bude terénny pracovník a terénny sociálny pracovník postupovať, ak sa vyskytnú v budúcnosti. V prípade ich opakovaného výskytu je možné vytvoriť štandardný postup práce v podobných situáciách. Ojedinelé eticky náročné situácie sa odporúča spracovať vo forme **kazuistik ako dilemy**, ktoré pracovník podstupuje. Terénny a terénny sociálny pracovník ich tak môže rozpoznať a uvedomiť si, že ich prípadne aj sám zažíva.

Vzhľadom k charakteru terénnej a terénnej sociálnej práce a jej základným hodnotám je vysoko pravdepodobné, že z času na čas je každý pracovník vystavený úvahám o eticky vhodnom postupe vo svojej práci.

4 Procedurálne štandardy

Terénna sociálna práca je odborná činnosť, ktorá je väčšinou vykonávaná v prirodzenom prostredí človeka (v byte, komunite, vo voľnom priestranstve) a je zameraná na prevenciu sociálneho vylúčenia alebo jeho prehlbovania. Je zameraná na uľahčovanie života, sprevádzanie v ťažkých životných situáciách a zmiernenie dopadov zlej sociálnej situácie: chudoby a sociálneho vylúčenia. Má charakter priamej sociálnej práce s človekom, ktorá sa vykonáva v kontexte jeho primárneho prostredia: rodiny resp. iných blízkych sociálnych väzieb). Je orientovaná na človeka, rešpektuje jeho potreby, návrhy na riešenie problému a stavia na schopnostiach a mobilizácii jeho vnútorných síl. Terénna sociálna práca je zameraná primárne na prácu s jednotlivcom a jeho sociálnym prostredím (rodina, skupina, komunita), ale presahuje jej hranice v činnostiach smerujúcich k rozvoju lokality/ komunity, presadzovaniu práv a záujmov cieľových skupín na lokálnej úrovni. Pri výkone terénnej sociálnej práce pracovník spolupracuje s ďalšími aktérmi sociálnej pomoci a sociálneho rozvoja pôsobiacimi v prostredí. Súčasťou výkonu terénnej sociálnej práce sú aj činnosti, ktoré nesúvisia priamo s riešením sociálnych problémov konkrétneho človeka (rodiny, skupiny a komunity) ale nepriamo ovplyvňujú dosahovanie cieľov terénnej sociálnej práce, tzv. súvisiace činnosti.

Terénna práca je činnosť vykonávaná v prirodzenom prostredí človeka (v byte, komunite, voľnom priestore), zameraná na podporu aktivít, ktoré smerujú k zmierneniu dôsledkov sociálneho vylúčenia a chudoby. Terénna práca je zameraná primárne na prácu s jednotlivcom a jeho sociálnym prostredím (rodina, skupina, komunita), ale presahuje jej hranice v činnostiach smerujúcich k rozvoju lokality/komunity, presadzovaniu práv a záujmov cieľových skupín na lokálnej úrovni.

Terénna sociálna práca a terénna práca sa realizuje predovšetkým **formou prípadovej sociálnej práce v kontexte**⁴:

- Sociálne problémy človeka chápe v kontexte jeho životnej situácie, v kontexte jeho najbližších sociálnych vzťahov, vzťahov v komunite a kontexte sociálneho makroprostredia a tieto kontexty zohľadňuje v rámci vykonávaných odborných činností.
- Vykonáva sa na základe dohody s človekom, bez ohľadu na to, či o sociálnu pomoc požiadal on sám, alebo potrebu pomoci identifikoval sociálny pracovník, iná osoba, či inštitúcia. Dohoda môže mať písomnú aj ústnu formu.
- Vykonáva sa podľa povahy sociálneho problému, v súlade s potrebami a záujmami človeka v rôznych sociálnych prostrediach: v domácnosti, v komunitných inštitúciách alebo v otvorenom prostredí, v ktorom sa zvyčajne nachádza.
- Prispôsobuje sa procesom života v komunite, napr. aj v nepravidelnom pracovnom režime v rôznych prostrediach.
- Akceptuje človeka, jeho dôstojnosť a uplatňuje nedirektívny prístup. Je zameraná na aktivizáciu a rozvoj potenciálnych schopností riešiť svoju sociálnu situáciu a primeraným spôsobom zapája do spolupráce širšiu rodinu a sociálnu sieť, aby sa zmiernili dôsledky sociálneho vylúčenia.
- Jej súčasťou je identifikovanie vplyvov v sociálnom prostredí človeka (jeho rodiny a komunity), ktoré je možné pri spolupráci využiť k jeho prospechu.
- Jej súčasťou je identifikovanie faktorov (vplyvov) v sociálnom prostredí človeka (rodiny a komunity), ktoré môže mať nepriaznivé účinky na jeho život (prípadne život jeho rodiny a komunity).

⁴ Odlišuje sa od klasickej prípadovej sociálnej práce tým, že sa zameriava na zmocňovanie jednotlivca v jeho sociálnom prostredí. Snaží sa podporiť, mediovať porozumenie pozície jednotlivca (skupiny alebo komunity) v systéme spoločenských štruktúr a aktivizovať individuálny potenciál k podieľaniu sa na spoločenských zmenách.

Terénna sociálna práca zahŕňa nasledujúce odborné činnosti:

- aktívne vyhľadávanie a kontaktovanie jednotlivcov a rodín so sociálnymi problémami v rámci cieľovej skupiny,
- posudzovanie životnej situácie ľudí v kontexte ich sociálnych vzťahov,
- poskytovanie základných informácií v krízových situáciách a podporu pri zabezpečovaní sociálnej služby,
- poskytovanie sociálnej intervencie a plánovanie procesu riešenia sociálneho problému,
- individuálne a skupinové sociálne poradenstvo,
- špecializované sociálne poradenstvo (v súlade s podmienkami zákona o sociálnych službách č. 448),
- sprostredkovanie kontaktu s aktérmi v spoločenskom prostredí (inštitúciami a odborníkmi), ktorých sa týka daný sociálny problém,
- poskytovanie pomoci pri uplatňovaní práv, oprávnených záujmov a pri riešení osobných záležitostí,
- riadenie prípadu – tzv. case management: koordinácia potrebných sociálnych, pedagogických, psychologických, zdravotných a iných služieb v záujme klienta,
- evidencia práce: vedenie spisovej dokumentácie a terénneho denníka,
- mapovanie lokality,
- na základe predchádzajúcej dohody spolupracuje pri výkone opatrení SPO a sociálnej kurately,
- v rámci svojej práce spolupracuje aj s inými inštitúciami napr. MVO, školami, exekútormi atď.

Iné činnosti súvisiace s terénnou sociálnou prácou:

- identifikovanie zdrojov v danom prostredí, ktoré sú potrebné k dosiahnutiu cieľov a spolupráca pri ich koordinovaní,
- práca so sieťovaním a iniciovaním zmien v záujme cieľovej skupiny,
- sprostredkovanie služieb, uľahčovanie komunikácie s inštitúciami,
- vykonávanie opatrení v oblasti primárnej prevencie,
- spolupráca s organizáciami štátnej správy a samosprávy,
- metodické vedenie terénnej práce,
- samovzdelávanie a účasť na vzdelávaní, supervízii a intervízii,
- predkladanie návrhov pri tvorbe regionálnych sociálnych politík.

Terénna práca zahŕňa nasledujúce činnosti

- aktívne vyhľadávanie a kontaktovanie ľudí so sociálnymi problémami,
- uľahčovanie komunikácie a sprostredkovanie kontaktov v komunite,
- poskytovanie informácií o sociálnych službách,
- poskytovanie informácií o základných právach a povinnostiach človeka, aby sa zabránilo jeho sociálnemu vylúčeniu alebo závislosti na poskytovanej službe,
- poskytovanie informácií o možnostiach podpory členov rodiny pri starostlivosti o osobu v spoločnej domácnosti,

- sprevádzanie osôb,
- evidencia práce: vedenie spisovej dokumentácie a terénneho denníka,
- vytváranie podmienok pre terénnu sociálnu prácu.

Iné činnosti súvisiace s terénnou prácou:

- opatrenia v oblasti primárnej prevencie,
- priebežné vzdelávanie a udržiavanie odborných kompetencií,
- komunikácia s inštitúciami a organizáciami.

Koordinácia terénnej sociálnej práce a terénnej práce⁵

zahŕňa nasledujúce činnosti:

- spolupráca a odborná podpora pri výkone terénnej sociálnej práce a terénnej práce,
- spolupráca pri zabezpečovaní výkonu terénnej sociálnej práce a terénnej práce v súlade so štandardami,
- sieťovanie profesionálov a organizácií, ktorí poskytujú pomoc a služby,
- metodické vedenie: porady v rámci tímu, viacerých tímov, konzultácie, usmerňovanie terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- koordinácia aktivít terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- podporuje profesijný rozvoj terénnych pracovníkov a terénnych sociálnych pracovníkov, napr. koučing, vzdelávanie,
- kontrolovanie výkonu terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- hodnotenie pracovníkov, tímu, stratégie,
- riešenie problémových situácií (napr. medzilidské konflikty rôzneho typu, sťažnosti a iné),
- metodické vedenie (napr. konzultovanie prípadov a inej odbornej činnosti),
- poskytovanie emocionálnej a sociálnej podpory terénnym pracovníkom a terénnym sociálnych pracovníkom,
- sieťovanie práce terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov na regionálnej úrovni,
- identifikovanie zdrojov v danom prostredí, ktoré sú potrebné k dosiahnutiu cieľov terénnej práce a terénnej sociálnej práce,
- spolupráca pri hodnotení výkonu terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- zabezpečovanie supervízie pre terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov

⁵ V rámci Národného projektu Terénna sociálna práca v obciach, ktorý v súčasnosti realizuje Implementačná agentúra MPSVR, sa realizujú koordinačné činnosti, ktoré vykonáva v rámci tohto projektu regionálny koordinátor a koordinátorka. Táto pozícia vznikla ako reakcia na potrebu odbornej koordinácie činnosti terénnych sociálnych pracovníkov a asistentov terénnych sociálnych pracovníkov v rámci určitého regiónu.

- podpora pri prekonávaní prekážok v komunikácii a v spolupráci so spolupracujúcimi subjektmi (orgány štátnej správy a samosprávy, školy, zamestnávateľa a pod.)
- aplikácia skúseností s prácou v teréne pri tvorbe metodických materiálov

Odborné činnosti: intervencie, metódy a metodiky využívané v procese terénnej sociálnej práce a terénnej práce

V rámci vykonávania terénnej sociálnej práce a terénnej práce sa realizujú odborné činnosti, ktoré sa využívajú v záujme dosiahnutia cieľa v prospech jednotlivca, rodiny, skupiny a komunity.

Medzi odborné činnosti možno zaradiť: sociálne intervencie a činnosti súvisiace so sociálnou prevenciou, ďalej metódy práce, prácu s odbornými metodikami a pracovnými postupmi.

Odborné intervencie:

- advokácia
- sprevádzanie
- sieťovanie
- sociálna rehabilitácia
- sociálna terapia
- alternatívne riešenie konfliktov
- sociálne poradenstvo
- špecializované poradenstvo
- vzdelávacia činnosť
- krízová intervencia
- preventívna činnosť
- a iné

Metódy, pracovné postupy a metodiky:

- sprostredkovanie služieb
- uľahčovanie komunikácie s inštitúciami
- prípadová práca
- anamnestický rozhovor
- motivačný rozhovor
- individuálne plánovanie
- mediácia
- facilitácia
- vyjednávanie
- a iné špecifické odborné postupy

Evidencia prípadovej práce a ochrana osobných údajov

Terénny sociálny pracovník zhromažďuje, spracováva a uchováva údaje, ktoré sú nevyhnutné na:

- objektívne posúdenie sociálnej situácie jednotlivca, rodiny, komunity,
- vedenie prípadu,
- dosiahnutého výsledku,
- ako aj pre budúce využitie v práci s jednotlivcom, rodinou, komunitou.

Evidencia prípadovej práce:

- evidencia prípadov sa vedie v súlade s vypracovanou metodikou,
- záznam o prípade vedie terénny sociálny pracovník,
- záznam je dôverný, bez súhlasu osoby nesmie byť poskytnutý tretej osobe, s výnimkou supervízora alebo určeného zamestnanca,
- rozsah údajov má poskytovať dostatok informácií pre prácu terénneho sociálneho pracovníka,
- pokiaľ to vyžaduje charakter sociálnej intervencie alebo sám klient, terénny sociálny pracovník vedie anonymnú evidenciu jeho prípadu.

Štatistika prípadov:

- terénny sociálny pracovník spracováva štatistiku sociálnych prípadov pre potreby štatistického informačného systému,
- pre hodnotenie dosiahnutých cieľov stanovených v pláne sociálneho rozvoja obce, v projekte (alebo v inom programovom dokumente), prípadne pre potreby IA MPSVR a MPSVR SR.

Ochrana osobných údajov:

- musí byť zabezpečená v súlade s platným zákonom (v zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov),
- terénny sociálny pracovník a terénny pracovník, ktorý z pozície odchádza, zabezpečí odovzdanie celej dokumentácie oprávnenej osobe (napr. terénnemu sociálnemu pracovníkovi, ktorý bude vykonávať túto činnosť).

5 Prevádzkové štandardy: materiálne zabezpečenie výkonu a podpora pracovníkov

Prevádzkové podmienky majú zabezpečiť materiálne a technické zázemie pre kvalitný výkon terénnej a terénnej sociálnej práce tak, aby sa osoba/klient aj terénny a terénny sociálny pracovník mohli cítiť bezpečne a aby bolo zabezpečené súkromie klienta. Prevádzkové štandardy určujú priestorové, časové, materiálne a iné nároky na kvalitný výkon terénnej a terénnej sociálnej práce.

- a) **priestorové vybavenie:** na výkon terénnej sociálnej práce zabezpečí (obec, zamestnávateľ) samostatnú miestnosť, oddelenú stenou od iných miestností vo vhodnej budove, ktorá má vlastný vchod a nie je prechodnou miestnosťou. V miestnosti je uzamykateľná skriňa, aby bola zabezpečená ochrana dôverných informácií o klientovi. V miestnosti je k dispozícii počítač s dostatočným internetovým pripojením, zabezpečený pre ochranu osobných údajov o klientoch a práci terénneho sociálneho pracovníka, ktoré sú uložené v tomto počítači. Miestnosť využíva terénny sociálny pracovník ako kanceláriu na výkon administratívnych činností a v prípade potreby ako miestnosť pre stretnutia s klientmi.
- b) **pracovný čas** terénneho sociálneho pracovníka je vymedzený rozsahom v zmysle pracovnej zmluvy a Zákonníka práce (predpis č. 311/2001 Z. z.). Jeho začiatok a koniec je pohyblivý vzhľadom na charakter výkonu práce v teréne a môže sa prispôbiť potrebám a možnostiam klienta, resp. rodiny. Terénny sociálny pracovník a terénny pracovník majú zároveň v určitom rozsahu dohodnutý aj fixný, stabilný pracovný čas, s ktorým sú klienti oboznámení.
- c) **komunikačné prostriedky** (PC, pripojenie na sieť a mobilný telefón) potrebné pre výkon terénnej sociálnej práce. Komunikačné prostriedky zabezpečuje zamestnávateľ a sú počas výkonu práce k dispozícii každému terénnemu sociálnemu pracovníkovi. Pod komunikačnými prostriedkami sa rozumie počítač s funkčným pripojením na internet a mobilný telefón s mesačným kreditom, ktorý zodpovedá potrebám komunikácie s klientmi, ich rodinnými príslušníkmi a inštitúciami, s ktorými terénny sociálny a terénny pracovník spolupracujú pri dosahovaní cieľov svojej práce.
- d) **doprava a preprava:** obec/mesto alebo iná oprávnená organizácia na výkon terénnej sociálnej práce zabezpečí terénnemu sociálnemu pracovníkovi, terénnemu pracovníkovi preplatenie všetkých cestovných výdavkov, ktoré sú oprávnené vzhľadom k práci v teréne. V špecifických prípadoch (nutnosť krízového zásahu, zabezpečenie výkonu odborných činností pri náročnom prístupe) má pracovník zabezpečenú prepravu do terénu. Ak sociálny pracovník použije vlastné vozidlo, má nárok na preplatenie nákladov na cestu v zmysle aktuálnych právnych predpisov o cestovných náhradách.
- e) **ochranné prostriedky:** terénny sociálny pracovník a terénny pracovník má nárok na príspevok na obuv a oblečenie do terénu, hygienické a dezinfekčné prostriedky.
- f) **ochrana zdravia:** zamestnávateľ zabezpečí preventívne očkovanie na ochranu zdravia pracovníkov.
- g) **bezpečnosť pri práci:** prácu v teréne vykonáva pracovník za prítomnosti ďalšieho pracovníka. V krízovej situácii môže požiadať o sprievod príslušníka policajného zboru alebo člena miestnej polície.

6 Personálne štandardy

Personálne štandardy riešia personálne zabezpečenie terénnej sociálnej práce. Vymedzujú požiadavky na profesionálne zručnosti, kvalifikáciu pracovníkov a prax. Stanovujú tiež podmienky pre odborný rast a hodnotenie pracovníkov, ich supervíziu, intervíziu a i.

Personálne zabezpečenie terénnej sociálnej práce je dané tromi pozíciami: terénny sociálny pracovník (TSP) a terénny pracovník (TP), s ktorým sa počíta vzhľadom k potrebám práce v sociálne vylúčených komunitách. Treťou pozíciou je koordinátor.⁶

Kvalifikačné požiadavky

Terénny sociálny pracovník (TSP)⁷

Predpokladom k výkonu povolania terénneho sociálneho pracovníka je odborná spôsobilosť, spôsobilosť na právne úkony, bezúhonnosť, osobnostné predpoklady.

Vzdelanie: II. stupeň VŠ v súlade s § 5 ods. 1, písm. a) a § 45 zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

- Absolventi iných odborov z oblasti pomáhajúcich profesií s ukončeným VŠ vzdelaním II. stupňa (psychológ, liečebný pedagóg, sociálny pedagóg,...). pre výkon terénnej sociálnej práce musia spĺňať podmienky stanovené zákonom č. 219/2014 Z.z o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov v zmysle § 45.

Ďalšie kompetencie: Vie byť vytrvalý, dokáže pracovať v tíme, vie byť flexibilný, empatický dokáže riešiť konflikty, vie rozpoznať svoje osobné a pracovné limity, dokáže si rozvíjať ďalšie sociálne kompetencie.

Zdravotná spôsobilosť: Schopnosť vykonávať prácu v teréne.

Terénny pracovník (TP)

Predpokladom k výkonu povolania terénneho pracovníka je spôsobilosť na právne úkony, bezúhonnosť, osobnostné predpoklady.

⁶ V Národnom projekte TSP, ktorý sa realizoval v rokoch 2014 – 2015 bola vytvorená pozícia regionálneho koordinátora. Výkon terénnej a terénnej sociálnej práce v danom projekte je zabezpečovaný prostredníctvom pozície terénneho sociálneho pracovníka, asistenta terénneho sociálneho pracovníka, regionálneho koordinátora a hlavného koordinátora TSP.

⁷ Zákon č. 2019/2014 o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností definuje aj kvalifikačné predpoklady asistenta sociálnej práce. Pre účely terénnej sociálnej práce sa táto pozícia nevyužíva, čo však neznamená, že nemôže uplatniť v ostatných oblastiach výkonu sociálnej práce.

Vzdelanie:

- ukončené SŠ vzdelanie (maturita nie je podmienkou)
- po prijatí na miesto terénneho pracovníka absolvovanie odborného vzdelávacieho programu zameraného na terénnu prácu, po absolvovaní ktorého dokážu vykonávať činnosti stanovené pre terénnu prácu

Ďalšie kompetencie: Pozná cieľovú skupinu, ovláda jazyk cieľovej skupiny, dokáže pracovať v tíme, vie byť flexibilný, empatický, vie riešiť konflikty, vie byť vytrvalý, dokáže si rozvíjať ďalšie kompetencie vyplývajúce z potrieb práce v teréne, administratívne zručnosti.

Zdravotná spôsobilosť: Schopnosť vykonávať prácu v teréne.

Koordinátor terénnej sociálnej práce a terénnej práce:

Predpokladom k výkonu povolania koordinátora je odborná spôsobilosť, spôsobilosť na právne úkony, bezúhonnosť, osobnostné predpoklady.

Vzdelanie: Ukončené VŠ vzdelanie II. stupňa v odbore spoločenských vied

- odporúča sa absolvovanie vzdelávacích kurzov zameraných na vedenie a riadenie ľudí, tímovú prácu, motiváciu pracovníkov
- prax s vedením ľudí v dĺžke 2 rokov.

Ďalšie kompetencie: Vie byť vytrvalý, flexibilný, empatický, dokáže riešiť konflikty a rozvíjať vlastné sociálne kompetencie.

Zdravotná spôsobilosť : Schopnosť vykonávať prácu v teréne.

Profesionálne kompetencie

Ide o profesionálne kompetencie, ktoré sú dôležité pre odbornú prácu s jednotlivcom, rodinou, skupinou v ich prirodzenom prostredí, resp. teréne a komunitou. Majú zabezpečiť požadovanú kvalitu výkonu terénnej práce a terénnej sociálnej práce. Profesionálne kompetencie sa týkajú vedomostí, zručností a spôsobilostí terénneho sociálneho pracovníka a terénneho pracovníka.

Kompetencie terénneho sociálneho pracovníka:**Práca s klientom/s človekom v starostlivosti:**

- vie aktívne vyhľadávať a kontaktovať potenciálnych klientov,
- dokáže odborne posúdiť životnú situáciu človeka/ľudí,
- vie nachádzať riešenie náročných životných situácií pre jednotlivcov a rodiny, odkázaných na pomoc,
- dokáže poskytovať základné informácie v krízových situáciách a zabezpečenie potrebných sociálnych služieb,
- vie vytvárať dohodu o vhodnej sociálnej intervencii a pláne ďalších krokov riešenia sociálneho problému klienta,
- v záujme klienta dokáže spolupracovať s ďalšími odborníkmi a inštitúciami,
- pozná a vie pracovať s intervenciami a metódami sociálnej práce,

- vie poskytnúť pomoc pri uplatňovaní ľudských práv, oprávnených záujmov a pri riešení osobných záležitostí,
- vie sprevádzať klienta/človeka do jednotlivých inštitúcií pričom kladie dôraz na podporu jeho autonómie a sebestačnosti,
- dokáže sa orientovať v prostredí danej lokality, rozpoznať v ňom zmeny ako aj pracovať s nimi,
- pozná aktuálne platnú legislatívu / právny rámec,
- dokáže zaujať nehodnotiaci postoj k človeku, vie empaticky komunikovať s klientom/človekom, vie byť kongruentný,
- dokáže udržiavať a rozvíjať kontakty s prirodzeným sociálnym prostredím klienta/človeka (vyjednávať o záujmoch zúčastnených, facilitovať riešenie konfliktov v lokalite, podporovať klientov pri návrate z ústavných zariadení a pod.),
- ovláda case management – riadenie prípadu (koordinuje potrebné sociálne, pedagogické, psychologické, zdravotné a iné služby v záujme klienta),
- vie administratívne spracovať výkon svojej práce - viesť záznam o priamej práci s klientom v papierovej alebo elektronickej forme, pracovný výkaz, terénny denník, vypracovávanie mesačných správ,
- vie koordinovať pracovné aktivity s vedením samosprávy v obci a s ostatnými zainteresovanými verejnými a neziskovými inštitúciami a v spolupráci s nimi citlivo pristupovať k riešeniu diskriminácie a znevýhodňovania.

Ďalšie kompetencie:

- a) zohľadňujúce záujmy klienta/človeka:
 - dokáže identifikovať dostupné zdroje v danom prostredí potrebné k dosiahnutiu cieľov;
 - vie posúdiť riziká;
 - vie pracovať so sieťovaním a koordinovať zdroje ako aj iniciovať zmeny v záujme cieľovej skupiny,
 - vie realizovať opatrenia v oblasti primárnej prevencie.
- b) zohľadňujúce potreby terénneho pracovníka:
 - vie metodicky viesť terénneho pracovníka,
 - dokáže pomôcť terénnemu pracovníkovi s vedením prípadu,
 - dokáže zaškoliť nových terénnych pracovníkov.
- c) zohľadňujúce vlastné potreby:
 - spolupracuje s koordinátorom/riadiacim pracovníkom.
 - dokáže sa priebežne vzdelávať, udržiavať si odbornú spôsobilosť.
 - vie sa pripraviť a pracovať na supervízii a intervízii.

Kompetencie terénneho pracovníka:

Hoci výkon terénnej práce nie je viazaný na konkrétnu profesiu je potrebné vymedziť pracovné kompetencie terénneho pracovníka v záujme ochrany klientov/ľudí, s ktorými pracuje ako aj zachovania pracovného potenciálu terénneho pracovníka.

Práca s klientom/s človekom v starostlivosti:

- pod vedením terénneho sociálneho pracovníka dokáže aktívne vyhľadávať a kontaktovať potenciálnych klientov,
- vie poskytnúť informácie smerujúce k riešeniu nepriaznivej sociálnej situácie prostredníctvom ďalších služieb,
- vie informovať o iných formách pomoci (napr. dávky pomoci v hmotnej núdzi), aktivitách a možných zdrojoch pomoci,
- vie poskytnúť informácie o základných právach a povinnostiach človeka a o možnostiach využívania bežne dostupných zdrojov, aby sa zabránilo sociálnemu vylúčeniu alebo závislosti na poskytovanej službe,
- vie poskytnúť informácie o možnostiach sociálnej pomoci a podpory členov rodiny ako aj v zmysle vzbudenia záujmu o riešenie ich situácie,
- dokáže sprevádzať klienta, pripraviť stretnutia s rodinami klientov,
- približuje kultúrny kontext lokálnej komunity terénnemu sociálnemu pracovníkovi,
- dokáže vytvárať sociálne a spoločenské kontakty a aktivizovať klientov pod vedením sociálneho pracovníka,
- vie administratívne spracovať výkon svojej práce – viesť záznam o práci s klientom v papierovej alebo elektronickej forme.

Ďalšie kompetencie:

- a) zohľadňujúce záujmy klienta:
 - dokáže sa podieľať sa na opatreniach v oblasti primárnej prevencie
- b) zohľadňujúce vlastné potreby:
 - vie konzultovať s terénnym sociálnym pracovníkom v rámci svojho metodického vedenia,
 - spolupracuje s koordinátorom terénnej sociálnej práce,
 - riadi sa usmerneniami terénneho sociálneho pracovníka,
 - dokáže sa priebežne vzdelávať, udržiavať si odbornú spôsobilosť.

Kompetencie koordinátora terénnej práce a terénnej sociálnej práce :

- vie spolupracovať a odborne podporovať zabezpečovanie výkonu terénnej sociálnej práce a terénnej práce,
- vie spolupracovať pri zabezpečovaní výkonu terénnej sociálnej práce a terénnej práce v súlade so štandardami,
- dokáže sieťovať profesionálov a organizácie, ktoré poskytujú pomoc a služby
- vie ako viesť porady tímu a aj viacerých tímov,
- dokáže konzultovať s terénnymi sociálnymi pracovníkmi a terénnymi pracovníkmi ich pracovné záležitosti,
- dokáže koordinovať aktivity terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- vie poskytnúť odbornú a emocionálnu podporu terénnemu sociálnemu pracovníkovi a terénnemu pracovníkovi,
- dokáže viesť a usmerňovať terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov v ich práci,

- vie poskytovať účinnú pracovnú aj osobnú spätnú väzbu terénnemu sociálnemu pracovníkovi a terénnemu pracovníkovi,
- dokáže pomocou metód osobného rozvoja (koučing, mentoring, a i.) podporovať profesijný rozvoj terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- vie kontrolovať prácu terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- vie hodnotiť pracovný výkon terénneho sociálneho pracovníka a terénneho pracovníka, výkon tímu, stratégie tímu,
- vie riešiť problémové a náročné situácie (napr. interpersonálne konflikty, sťažnosti, a i.),
- vie vzdelávať terénneho sociálneho pracovníka terénneho pracovníka v aktuálnych a významných odborných témach,
- vie riadiť osobný rozvoj terénneho sociálneho pracovníka a terénneho pracovníka,
- vie vytvoriť plán osobného rozvoja terénneho sociálneho pracovníka a terénneho pracovníka,
- dokáže zabezpečiť supervíziu pre terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- dokáže sieťovať prácu terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov na regionálnej úrovni,
- dokáže spracovať skúsenosti s prácou v teréne pri tvorbe metodických materiálov,
- dokáže hľadať dostupné zdroje v danom prostredí, ktoré sú potrebné pre dosiahnutie cieľov terénnej sociálnej práce a terénnej práce,
- vie efektívne komunikovať so spolupracujúcimi subjektmi (samospráva, školy, ÚPSVR a i.),
- vie konštruktívne vyjednávať so spolupracujúcimi subjektmi o podmienkach spolupráce, pokiaľ tieto nie sú stanovené zákonnými alebo inými oficiálnymi postupmi,
- dokáže riešiť náročné situácie so spolupracujúcimi subjektmi (orgány štátnej správy a samosprávy, školy, zamestnávateľa a pod.).

Vzdelávanie a vedenie terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov

Výkon terénnej sociálnej práce a terénnej práce je ovplyvnený systémom jeho riadenia a vedenia, ktorý súvisí s organizačnou štruktúrou, do ktorej je tento výkon zaradený. Z hľadiska podoby organizačnej štruktúry, môže byť riadenie a vedenie terénnej sociálnej práce a terénnej práce spojené alebo rozdelené. Riadenie súvisí so vzťahmi zamestnanec - zamestnávateľ a vedenie sa týka ďalšieho vzdelávania terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov a ich odborného a metodického vedenia.

V kontexte štandardov **zamestnávateľ**:

- je zodpovedný za prevádzkové štandardy,
- materiálne zabezpečuje výkon terénnej sociálnej práce a terénnej práce (miestnosť a jej vybavenie, náklady na dopravu a prepravu, ochrana zdravia a bezpečnosť pri práci a pod.).

V kontexte štandardov **odborný a metodický garant**:

- zabezpečuje vzdelávanie pracovníkov v aktualizácii, novelizácii kľúčových zákonných predpisoch,
- zabezpečuje supervíziu pre terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov,
- zabezpečuje vzdelávanie terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov v potrebných vedomostiach a zručnostiach (na základe plánov individuálneho rozvoja profesionálnych kompetenciách v kontexte aktuálnych regionálnych a celospoločenských požiadaviek,
- má zodpovednosť za výkon terénnej práce a terénnej sociálnej práce v súlade so štandardami.

7 Niekoľko poznámok k terénnej sociálnej práci a terénnej práci v marginalizovanej rómskej komunite

Veľká časť Rómov na Slovensku, približne 53,5%, žije v etnických komunitách. Nie každá rómska časť je zákonite chudobná. Sú rôznorodé, rovnako ako je rôznorodá aj celá populácia Rómov. Jednotlivé rómske skupiny sa od seba odlišujú nielen životnou úrovňou, ale aj výzorom, výrazné sú odlišnosti v jazyku a v mnohom inom. Vonkajšia podobnosť chudobných rómskych komunít/osád (veľa skromných príbytkov na relatívne malej ploche, slabo vybavené verejné priestranstvá a pod.) znamená len toľko, že ich obyvatelia žijú v podobných alebo podobne zlych podmienkach.

Život obyvateľov v marginalizovaných rómskych komunitách možno všeobecne charakterizovať ako život v podmienkach dlhodobého, niekedy aj celoživotného sociálneho vylúčenia. Znamená to, že ich obyvatelia žijú na okraji/ mimo väčšinovej spoločnosti, v chudobe, s nízkou kvalitou života a s výrazne obmedzenými možnosťami riešiť svoju situáciu vlastnými aktivitami a úsilím. Riešenie sociálnych problémov komplikujú neprimerané vysvetlenia ich príčin, narušené vzťahy väčšina - menšina a diskriminácia menšín v rôznych oblastiach života spoločnosti.

Rómske marginalizované komunity sú etnicky homogénne a na Slovensku nepoznáme žiadne iné podobné spoločenstvá, neznamená to však, že život v nich je „špecificky“ rómsky. S etnickou príslušnosťou obyvateľov určite súvisí – napríklad preto, že bola v minulosti jednou z príčin vzniku osád a majoritou pripísané „rómstvo“ je dodnes jednou z hlavných príčin sociálneho vyčleňovania. Nevieme, aký vplyv má odlišný etnický pôvod na „životný štýl“ obyvateľov rómskych komunít. Omnoho zrozumiteľnejšie sú vysvetlené súvislosti s koncentrovanou chudobou, sociálnym vylúčením a znevýhodňovaním Rómov siahajúcim do hlbokej minulosti. Je preto otázne, či pristupovať k rómskym klientom špecificky, pretože sú Rómovia.

Ak sa sociálny pracovník rozhodne akceptovať klientovu odlišnú etnicitu a pracovať s ňou (určite sa nájde viacero prípadov, keď je to potrebné), mal by prijať aj riziko, že sa zároveň otvorí stereotypom a predsudkom (svojim aj cudzím) s ňou súvisiacim. Tie mu môžu v práci spôsobiť rad komplikácií.

Nie každý klient, ktorého si pracovník identifikuje ako Róma, sa tak chce aj prezentovať. Aj v osobnom kontakte je nevyhnutné pristupovať k jeho etnicite citlivo, najlepšie až keď túto tému sám otvorí (napr. v prípade, že je dôvodom jeho znevýhodňovania) – necitlivý prístup môže byť pôvodcom mnohých nedorozumení v pomáhajúcom vzťahu. Nie vždy má etnická príslušnosť význam a už vôbec nie vo vzťahu medzi pracovníkom a klientom.

Prístupy, ktoré sociálna práca užíva v práci s rómskymi klientmi, súvisia s ich etnicitou len málo. Dôležitejšie je pripraviť sa na spoluprácu s klientmi zažívajúcimi dlhodobu chudobu, znevýhodňovanie a vyčleňovanie zo spoločnosti (vrátane priestorovej izolácie).

Poznanie ako základné východisko sociálnej práce v rómskej komunite

- a) *Znalosť komunity*: každá komunita je iná a každý klient je originálnou individualitou. Jedným zo základných východísk sociálnej práce v rómskej komunite je preto jej poznanie. Znalosť životných podmienok, hodnôt, vzťahov v komunite a navonok, ale aj jej potenciálu a problémov je pre sociálneho pracovníka nevyhnutnosťou.
- b) *Poznatky o chudobe, sociálnom vylúčení (marginalizácii) a ich vplyve na človeka, rodinu a komunitu*.
- c) *Poznanie seba a svojich postojov ku klientom*: odhaľovanie vlastných postojov, predsudkov a stereotypov a práca s nimi. Zbaviť sa stereotypov si vyžaduje veľa vedomého úsilia – skúmania a prehodnocovania, prvým krokom je ich identifikácia a prijatie.

- d) *Vedomosti o „rómskej kultúre“*: s aplikáciou týchto poznatkov do praxe treba narábať opatrne, môžu sa stať základom pre budovanie stereotypov (napr. Rómovia sú hudobne nadaní, obyvatelia rómskych osád žijú vo väčších spoločenstvách, pretože majú inú kultúru, atď.).
- e) *Vedomosti o prístupoch v sociálnej práci, ktoré pracujú s marginalizovanými*: aj sociálna práca pozná prístupy v práci s utlačovanými, ide napr. o antiopresívne prístupy a prístupy zamerané na zvyšovanie osobnej, interpersonálnej a politickej moci (základom je pracovať na zvyšovaní moci klienta nad svojím životom).

Dilemy vykonávateľov terénnej práce a terénnej sociálnej práce v rómskej komunite

Práca v rómskej komunite so sebou prináša nároky na osobu pracovníka. Týmto výzvam musí čeliť, jednak z dôvodu vlastnej ochrany a prevencie pred vyhorením (neklásť si nespĺniteľné ciele, k riešeniu problémov klientov pristupovať realisticky), zároveň pre ochranu klientov.

Tieto výzvy, dilemy vyplývajú z:

- a) *Prostredia, v ktorom klient žije a sociálny pracovník pracuje. Mnoho nedorozumení* medzi klientom a sociálnym pracovníkom vzniká z dôvodu faktickej odlišnosti sociálne znevýhodneného prostredia - tej je potrebné (a nie ľahké) porozumieť tak, aby pracovník mohol rozumieť konaniu klienta (riešenia, ktoré sú prirodzené a efektívne v „majoritnom“ prostredí, nemusia byť najsprávnejšie v prostredí koncentrovanej chudoby a sociálneho vylúčenia). Zároveň je dôležité uvedomovať si vysokú rôznorodosť rómskych osídlení a individualitu osôb, pretože napriek podobným životným podmienkam, každý klient má svoje vlastné prežívanie, interpretovanie a zvládanie reality. Aj sociálny pracovník pre svojich klientov tvorí sociálne prostredie. Malo by to byť prostredie poskytujúce vedomie istoty, bezpečia a porozumenia. Na druhej strane úplné splynutie s prostredím, môže byť pre jeho profesionalitu nebezpečné, pretože stráca svoju profesionálnu identitu (odstup, nadhľad).
- b) *Pracovnej pozície*, ktorú pracovník zastáva Stáva sa, že požiadavky (alebo záujmy) verejných inštitúcií (zamestnávateľ, spolupracujúce organizácie a pod.) sú odlišné od požiadaviek/potrieb klienta. Pracovníci sa tak stávajú napr. nositeľmi zlých správ, vykonávateľmi sankcií... - tieto úlohy vytvárajú bariéry medzi nimi a ich klientmi a nútia ich rozhodovať sa medzi pomocou a kontrolou. Najlepšie je, vyhnúť sa takýmto situáciám (ak je to možné) – resp. konať tak (zo strany zamestnávateľa, spolupracujúcich organizácií a sociálnych pracovníkov), aby sa pracovníci do takýchto situácií nedostali. Ak to možné nie je – ochrana klienta je na prvom mieste.
- c) *Role*, ktorú berie na seba. Súvisí s neformálnym kontaktom v prirodzenom prostredí klienta, často je to „osamotenosť“ pracovníka v snahe porozumieť klientovi (zaužívalo sa, že pracovník je „mostom“ medzi klientom a okolitým svetom). Táto rola v sebe nesie riziko prekračovania kompetencií a podľahnutia požiadavkám (prosbám) klientov, ktoré sú mimo jeho pracovnej náplne a času. Ustrážiť si preto profesionálne hranice (vrátane pracovného času, harmonogramu a poskytovaných služieb) je dôležitou súčasťou prevencie proti vyhoreniu a zároveň smerujúcou k zachovaniu kvality profesionálneho výkonu.
- d) *Cieľovej skupiny*, ktorou sú ľudia na periférii spoločnosti a majú skúsenosť so znevýhodňovaním a diskrimináciou. Je nevyhnutné veriť takejto klientovej skúsenosti, bez ohľadu na objektívne skutočnosti (subjektívne prežívanie klienta má prioritu). Chudobní Rómovia z marginalizovaných komunit patria medzi spoločnosťou ponížované a odmietané skupiny a je ľahké sklznúť k prejavom „nadradenosti“, napríklad ponižujúcou a nerešpektujúcou verbálnou či neverbálnou komunikáciou (poučovanie, moralizovanie, veľký fyzický odstup, atď.). Sociálny pracovník sa musí držať zásad partnerského prístupu (rovnocennosť, úcta).
- e) *Cieľovej skupiny*, ktorou sú Rómovia. Pracovník sa môže a veľmi pravdepodobne aj stretne s nepochopením verejnosti, najmä v prípade, že je zástupcom majority.
- f) *Negatívnych skúseností* cieľovej skupiny. Vyúsťujú do nedôvery voči pracovníkovi a podozrievania zo zneužívania a z neúprimnosti.

- g) *Zo životnej situácie klientov a života v prostredí, ktoré reprodukuje chudobu a sociálne vylúčenie. Dá sa očakávať, že u klientov bude prítomná nedôvera vo vlastné schopnosti, pasivita, absencia motivácie a životných cieľov zameraných na zmenu. Toto zvädza k rozhodovaniu za klienta a preberaniu zodpovednosti za neho s rizikom straty jeho autonómie, osobnej moci a budovania závislosti od pracovníka. Je preto dôležité, aby pracovníci v rómskych marginalizovaných komunitách poznali stratégie a výhody konceptu splnomocňovania.*

8 Slovník pojmov

Akreditovaný špecializačný vzdelávací program:

Je vzdelávací program schválený Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny, ktorý spĺňa požadované štandardy (obsah, personálne, materiálové a priestorové zabezpečenie). Jeho absolvovaním pracovník získava, obnovuje si, udržiava alebo zvyšuje stanovené vedomosti, zručnosti a kompetencie. Pre špecializovaný odbor sociálnej práce je takýto program ustanovený v zmysle Zákona o sociálnej práci (Zbierka zákonov č. 219/2014.). Akreditovaný špecializovaný program môže poskytovať len vzdelávacia ustanovizeň, ktorá získala od MPSVR potvrdenie o akreditácii pre túto vzdelávaciu aktivitu.

Antidiskriminačné prístupy:

Sú založené na špecifických teóriách sociálnej práce, ktoré sa premietajú do hodnôt, princípov a metód sociálnej praxe. Kladú dôraz na zmocňovanie (empowerment) ľudí, aktivizáciu ich potenciálu a podpore porozumenia ich pozície v rámci spoločenských štruktúr. Venujú pozornosť predovšetkým sociálnym skupinám, ktoré sú diskriminované z rôznych dôvodov a majú obmedzený prístup k spoločenským zdrojom a uplatňovaniu svojich občianskych práv.

Antiopresívne prístupy:

Prístupy založené na podobných teoretických východiskách ako antidiskriminačné teórie. Kladú dôraz na zmocňovanie (empowerment) ľudí, aktivizáciu ich potenciálu a podpore porozumenia ich pozície v rámci spoločenských štruktúr. Venujú pozornosť sociálnym skupinám, ktoré sú v spoločnosti utlačené a/alebo marginalizované, predovšetkým v ich ľudských a občianskych právach.

Empowerment (zmocňovanie):

Ako slovenský ekvivalent sa používa termín zmocňovanie, prípadne posilňovanie. Je to metóda sociálnej práce, ktorá je charakteristická pre antiopresívne a antidiskriminačné prístupy. Zmocňovanie je chápané ako proces aj metóda sociálnej práce, ktorá podporuje znevýhodnených jednotlivcov, skupiny a komunity k získaniu kontroly nad ich životmi. Prostredníctvom rôznych cielených postupov a metód ich podporuje k tomu, aby dokázali využiť existujúce zdroje k uspokojovaniu ich ľudských potrieb, aby získali prístup k zdrojom, ktorý bol z rôznych dôvodov obmedzený alebo zamedzený.

Harm reduction (zníženie rizika poškodenia):

Týmto termínom sa označuje súbor praktických stratégií, zameraných na znižovanie negatívnych dôsledkov užívania drog, ktoré zažívajú jednotlivci a komunity. Ide o spektrum stratégií od bezpečnejšieho užívania drog po kontrolované užívanie až abstinenciu. Tento prístup aktívne zapája užívateľov drog, identifikuje ich potreby a zameriava sa na realizáciu dosiahnuteľných cieľov. Dôraz sa kladie na krátkodobé pragmatické ciele pred dlhodobými idealistickými cieľmi. Na ich dosiahnutie sa používajú mnohonásobné stratégie. (Jirešová, Odyseus).

Intervízia:

Je špecifickou formou supervízie. Je to tzv. horizontálny model supervízie. Terénny sociálny pracovník poskytuje spätnú väzbu svojmu kolegovi, ktorý je na rovnakej kompetenčnej úrovni. Môže prebiehať jednotlivo a aj v skupine. Intervízia a supervízia sú nenahraditeľnými metódami celoživotného vzdelávania sociálnych pracovníkov pracujúcich v priamom kontakte s klientom a sú veľmi dôležité na zachovanie profesionálneho prístupu sociálnych pracovníkov ku klientovi a takisto sú veľmi nápomocné pri predchádzaní tzv. „burn out“ syndrómu, čiže syndrómu vyhorenia.

Klient:

Termín klient používame, v súlade so zákonom o sociálnych službách (z. č. 448 z r. 2008), na označenie fyzickej osoby, ktorá je prijímateľom sociálnej služby. Je to jednotlivец, občan SR alebo cudzinec (za podmienok stanovených zákonom), ktorému je zo zákona poskytovaná odborná služba v rôznej forme poskytovateľom sociálnej služby. Poskytovateľom sociálnej služby je za podmienok ustanovených zákonom obec, právnická osoba zriadená obcou alebo založená obcou, právnická osoba zriadená vyšším územným celkom alebo založená vyšším územným celkom (verejný poskytovateľ sociálnej služby) a iná osoba (neverejný poskytovateľ sociálnej služby).

Komunita:

Môže byť definovaná rôznymi spôsobmi. V kontexte štandardov komunitu chápeme v zmysle občianskej a lokálnej komunity. Jednak ako spoločenstvo, miesto bezpečia zdieľania založené viac na rodovej príslušnosti, ale aj ako spoločenstvo ľudí zdieľajúcich pracovné ciele založené skôr na dohode (Popple, 2000, Vitálošová, 2013). V štandardoch sa zaoberáme komunitami, ktoré sú chápané aj ako lokálne komunity, t. z. spoločenstvá ľudí, ktorí obývajú spoločnú lokalitu.

Komunitná práca:

Proces pomáhajúci ľuďom, aby spoločnou aktivitou vyriešili problém miestnej komunity, prípadne zlepšili podmienky svojho života v komunite. Tento proces obvykle vyžaduje účasť profesionálnych sociálnych pracovníkov (Matoušek, 2008). Ako profesionálna činnosť je spojená s konceptmi lokálnej komunity, moci a zmocňovania, občianskou spoločnosťou a participatívnymi spôsobmi spolurozhodovania a zdieľania zodpovednosti (Vitálošová, 2013).

Komunitný rozvoj:

Je jedným z modelov komunitnej sociálnej práce ktorí niektorí autori vymedzujú ako pomoc skupinám osvojiť si určité schopnosti, zvýšiť svoje sebauvedomenie a tak zlepšiť kvalitu života členov tejto skupiny - komunity. Komunitný rozvoj ako model práce využíva zahrnutie veľkého počtu ľudí, členov tejto komunity, do definovania a riešenia problémov v rámci komunity. Zdôrazňuje sa podpora svojpomoci a profesionálni pracovníci sú zaangažovaní do vzdelávania a mediovania procesov rozvoja.

Komunitná sociálna práca:

Je to pojem, ktorí používa mnoho odborníkov v kontexte sociálnej práce s rôznym významom. Pavelová (2013) ho používa ako zastrešujúci, najvšeobecnejší termín pre označenie širokej škály aktivít a rôznych modelov komunitnej práce, ktoré sú zamerané na riešenie problémov lokálnej (teritoriálnej) komunity. Zahŕňa širokú škálu rozvíjajúcich, mobilizačných aktivít, ktoré smerujú k podpore rozvoja komunity a kompetencií občanov, ktorí žijú v tomto priestore.

Komunitné plánovanie:

Podľa Poppla (2000) je charakterizované ako analýza sociálnych podmienok, sociálnych politík a služieb, formulovanie cieľov a priorít, vytváranie programov služieb a mobilizácia vhodných zdrojov, implementácia a evaluácia služieb a programov.

Marginalizované rómske komunity:

Spravidla sa týmto termínom označujú etnicky homogénne, sociálne vylúčené a geograficky vyčlenené osady, v ktorých žijú obyvatelia v podmienkach koncentrovanej chudoby, v obydliach nezodpovedajúcich základným štandardom hygieny. Obydliá, často provizórne, sú obývané výrazne väčším počtom osôb, ako je primerané a väčšina (prípadne všetky) pozemkov a stavieb nie je právne vysporiadaná. Alternatívne sa používa termín

sociálne vylúčené komunity (viď termín v slovníku), ktorý je všeobecnejším termínom a zakrýva etnickú charakteristiku.

Metóda v sociálnej práci:

Predstavuje *špecifický typ intervencie* (Barker, 1996). Ide o istú vopred stanovenú a overenú postupnosť krokov sociálneho pracovníka v práci s klientom, ktoré majú viesť k dosiahnutiu cieľa v oblasti, pre ktorú je metóda vypracovaná. Metódy zvyčajne majú potenciál pre navodenie prospešných zmien u klienta. K činnostiam v terénnej sociálnej práci, ktoré označujeme ako metódy, patrí prípadová práca, anamnestický rozhovor, motivačný rozhovor, individuálne plánovanie, mediácia, facilitácia a i.

Metodika:

Predstavuje súbor viacerých pracovných metód navrhnutých pre špecifickú oblasť práce s klientom. Metodiky sú najprv navrhnuté, neskôr dôsledne overené v praxi a až potom nadobúdajú charakter odporúčaného, v istých prípadoch aj záväzného, návodu pri dosahovaní konkrétneho cieľa v práci s klientom.

Občianska spoločnosť:

Občianska spoločnosť je v štandardoch chápaná ako prienik troch sektorov: verejného- štátneho, súkromného - ziskového a mimovládneho - neziskového. Je to spoločenstvo, sociálna sieť pozostávajúca z rôznych združení, mimovládnych organizácií, sociálnych skupín a vzájomnej pomoci, sociálnych hnutí, skupín na členskom princípe a z verejnej mienky.

Odborná spôsobilosť:

Je stanovená príslušnou legislatívou, v prípade sociálnej práce to je Zákon o sociálnej práci z r.2014, ktorý stanovuje, kto je oprávnený vykonávať sociálnu prácu. V prípade iných profesií je to legislatíva vzťahujúca na konkrétnu profesiu.

Odborné intervencie:

V najvšeobecnejšom význame ide o činnosti, ktoré sociálny pracovník realizuje s cieľom navodenia priaznivých zmien v životnej situácii klienta. V rámci vykonávania terénnej práce a terénnej sociálnej sa realizujú odborné činnosti, ktoré sa využívajú v záujme dosiahnutia cieľa v prospech osoby (rodiny, skupiny a komunity). V terénnej sociálnej práci sa využívajú nasledovné intervencie: špecializované poradenstvo, sociálna rehabilitácia, sociálna terapia, alternatívne riešenie konfliktov, vzdelávacia činnosť, krízová intervencia, sprevádzanie, sieťovanie. Pri intervenovaní je potrebné dodržať princíp dobrovoľnosti v poskytovaní pomoci klientovi, rešpektovať právo klienta na rozsah intervencie, odmietnutie pomoci, jemu zrozumiteľným spôsobom priblížiť navrhovaný spôsob pomoci, poskytnúť priestor na preberanie vlastnej zodpovednosti v rozhodovaní a riešení svojej životnej situácie.

Participatívna demokracia:

Je formou demokracie, ktorá je založená na akceptovaní a podporovaní aktivít občanov a podpore ich podieľania sa na rozhodovacích procesoch v spoločnosti. Podporuje otvorený prístup občanov k informáciám a vytvára príležitosti pre občanov, aby sa mohli vyjadrovať k dôležitým rozhodnutiam a aktívne vstupovať do procesu rozhodovania. Súvisí s angažovaním a podporovaním tretieho, tzv. neziskového sektora spoločnosti a podpore zodpovednosti občanov za sociálny a hodnotový rozvoj spoločnosti.

Pracovný postup:

Dohodnutý spôsob práce v organizácii v špecifických situáciách a prípadoch, do ktorého sa premietajú hodnoty, zásady a pravidlá danej organizácie. Môže byť odlišný od organizácie k organizácii. V prípade terénnej sociálnej

práce to je sprostredkovanie služieb, uľahčovanie komunikácie s inštitúciami, vyjednávanie a iné špecifické odborné postupy.

Pracovná kompetencia:

Predstavuje súbor vhodne skĺbených zručností a spôsobilostí dôležitých pre výkon konkrétnej požadovanej činnosti. Jedná sa o opis správania, ktorým sa dosahuje vynikajúci pracovný výkon v stanovených podmienkach. Na tvorbe kompetencií spolupracujú odborníci z danej oblasti, ktorí pomenujú jednotlivé kompetencie, stanovujú pracovné pozície a spôsoby zisťovania a hodnotenia kompetencií. Pracovné kompetencie predstavujú preukázateľnú schopnosť človeka aplikovať výsledky *vzdelávania, osobného rozvoja*, v rámci jeho pracovného a profesionálneho rozvoja.

Profesijné kompetencie:

Schopnosť napĺňať požiadavky, ktoré sú kladené na profesiu sociálna práca (Hudecová, 2010).

Profesijné kompetencie v terénnej sociálnej práci:

Odborné kompetencie, ktoré sú dôležité pre odbornú prácu s jednotlivcom, rodinou, skupinou v ich prirodzenom prostredí, resp. teréne a komunitou. Majú zabezpečiť požadovanú kvalitu výkonu terénnej práce a terénnej sociálnej práce. Profesionálne kompetencie sa týkajú vedomostí, zručností a spôsobilostí terénneho sociálneho pracovníka a terénneho pracovníka. Profesionálna kompetencia je kontextualizovaná (Hudecová, 2010), uplatňuje sa v určitom prostredí alebo v situácii a je definovaná štandardom. Znamená to, že predpokladaná úroveň jej zvládnutia je vopred určená súborom výkonových kritérií.

Redistributívna spravodlivosť:

Koncept redistributívnej spravodlivosti vysvetľuje sociálnu spravodlivosť prostredníctvom relokácie - sekundárneho umiestňovania spoločenských zdrojov. Súvisí s premenou pohľadu na sociálne nerovnosti v spoločenskej štruktúre a možnosťami dosiahnuť spravodlivé rozdelenie zdrojov. Z potreby zmeny sociálnych štruktúr sa dôraz presunul na začleňovanie ľudí prostredníctvom rôznych sociálnych programov.

Sociálne vylúčenie (exklúzia):

Novší sociologický a politologický koncept, prístup k charakterizovaniu a riešeniu kumulovaných sociálnych problémov jednotlivcov, skupín a spoločenských (Room, 1999; Giddens, 2001) žijúcich na okraji spoločnosti. Ich sociálnu situáciu charakterizuje chudoba, nízka kvalita života, obmedzený prístup k spoločenským zdrojom, čo im výrazne obmedzuje možnosti riešiť svoju životnú situáciu vlastnými aktivitami a úsilím. Fenomén sociálneho vylúčenia bráni ľuďom zapojiť sa do ekonomických, politických, sociálnych a ďalších spoločenských aktivít a vo svojich dôsledkoch im znemožňuje využívať, profitovať z ľudských a občianskych práv.

Sociálne vylúčené komunity:

Sociálne vylúčené komunity označujú spoločenstvá ľudí žijúcich na okraji spoločnosti, v podmienkach chudoby a obmedzeného prístupu k spoločenským zdrojom. Väčšinou sú to miesta s chýbajúcou alebo nedostatočnou infraštruktúrou a často oddelené od väčšinových sídiel, obydli sociálnou alebo geografickou bariérou.

Sociálne začlenenie (inklúzia):

Sociálny a politologický koncept (viď. sociálne vylúčenie- exklúzia), ktorý sa týka riešení problémov spojených s chudobou a sociálnym vylúčením. Súvisí aj s konceptom občianskych práv. Sociálne začlenenie súvisí s rovnakým prístupom k spoločenským zdrojom.

„Streetwork“ (práca na ulici):

Používa sa pre označenie sociálnej práce vykonávanej v teréne (nielen na ulici, ale celkovo v prirodzenom prostredí, kde sa klient nachádza), ktorá má charakter špecifickej, vyhľadávacej mobilnej terénnej sociálnej práce (Matoušek, 2003). Spravidla pracuje s osobami, ktorí žijú z rôznych dôvodov rizikovým spôsobom života (užívateľmi drog, ľuďmi bez domova) mimo inštitúcie, nachádza miesta, kde sa osoby zdržiavajú, kde žijú alebo sa vyskytujú alebo organizujú. Streetwork nepočíta s aktivitou klienta pri vyhľadávaní pomoci, ale pomoc priamo ponúka.

Supervízia:

Je efektívny a účinný spôsob *kontinuálneho* rozvoja profesionálnych zručností a kompetencií pracovníkov pomáhajúcich profesií. Terénny sociálny pracovník dosahuje rozvoj a zdokonaľovanie svojich odborných kompetencií za pomoci kvalifikovaného supervízora prostredníctvom reflexie, podpory, supervíznych metód a techník. Pomocou supervízie je možné optimalizovať a overovať si správnosť pracovných postupov. Supervízia vytvára priestor na hľadanie alternatív v práci terénneho sociálneho pracovníka s klientom, pre poskytnutie spätnej väzby. Svojimi intervenciami chráni klienta sociálneho pracovníka pred poškodením a zneužitím. U sociálneho pracovníka predchádza a zabraňuje vyhoreniu. Supervízia môže prebiehať individuálne (supervízor a supervidovaný) alebo skupinovo (supervízor a skupina pracovníkov), resp. tímovo (v prípade, ak sa pracovné výkony podávajú tímovo).

Štandardy:

Odborníkmi z konkrétnej oblasti (terénna sociálna práca) stanovená očakávaná úroveň výkonu pracovníka, ktorá zaručuje základnú kvalitu jeho práce. Štandardy predstavujú *základné kritérium úrovne zvládnutia* vedomostí, zručností a schopností v stanovenej oblasti. Vymedzujú úroveň významných vedomostí, zručností, kompetencií, ktoré má pracovník podľa očakávaných noriem zvládnuť.

Štandardy terénnej sociálnej práce:

Zabezpečujú základný odborný výkon práce, ktorý je v súlade s teoretickými požiadavkami a požiadavkami praxe terénnej sociálnej práce ako aj požiadavkami profesie sociálnej práce. Predstavujú základ pre zabezpečenie kvality výkonu terénnej a terénnej sociálnej práce.

Terénna sociálna práca:

Odborná činnosť, ktorá je vykonávaná v prirodzenom prostredí klienta (v byte, komunite, voľnom priestranstve), zameraná na prevenciu sociálneho vylúčenia alebo jeho prehlbovania a iných rizikových sociálnych javov. Je zameraná na priamu prácu s klientom a v nadväznosti na jeho primárne prostredie akým je rodina resp. iné blízke sociálne väzby. Je orientovaná na klienta, rešpektuje jeho želania, návrhy na riešenie problému a stavia na schopnostiach a mobilizácii vnútorných síl klienta. Pri výkone terénnej sociálnej práce pracovník spolupracuje s ďalšími aktérmi pôsobiacimi v prostredí klienta. Terénna sociálna práca je chápaná ako *dlhodobá a systematická* odborná činnosť, ktorá svoje ciele dosahuje v spolupráci s klientmi a s podporou i spoluprácou ďalších inštitúcií a organizácií. Vykonávajú ju subjekty štátnej správy, samosprávy, neziskové (mimovládne) a súkromné organizácie poskytujúce sociálne služby a pomoc.

Terénny sociálny pracovník a pracovníčka:

Absolvent II. stupňa vysokoškolského štúdia v odbore sociálna práca s predpokladmi pre výkon terénnej sociálnej práce v podobe rozvinutých alebo rozvíjateľných predpokladov ako vytrvalosť, práca v tíme, flexibilita, empatia, riešenie konfliktov.

Terénna práca:

Činnosť vykonávaná v prirodzenom prostredí človeka (v byte, komunite, voľnom priestranstve), zameraná na podporu aktivít, ktoré smerujú k zmierneniu dôsledkov sociálneho vylúčenia a prevenciu rizikových sociálnych javov. Terénna práca je zameraná primárne na prácu s jedincom a jeho sociálnym prostredím (rodina, skupina, komunita).

Terénny pracovník a pracovníčka:

Absolvent stredoškolského štúdia, absolvent odborného vzdelávacieho programu zameraného na terénnu prácu s kompetenciami: poznanie cieľovej skupiny, resp. príslušnosťou alebo blízkosťou k vylúčenej komunite, ovládanie jazyka cieľovej skupiny. Má predpoklady pre výkon terénnej sociálnej práce v podobe rozvinutých alebo rozvíjateľných predpokladov ako vytrvalosť, práca v tíme, flexibilita, empatia, riešenie konfliktov, administratívne činnosti, kompetencie vyplývajúce z potrieb práce v teréne.

Bibliografické odkazy:

BARKER, R. 1996. *Social work dictionary*. 3rd. ed. Washington, DC: NASW. ISBN 0-87101-253-7

The Code of Ethics for Social Work. Statement of Principles. 2012. [online], dostupné na: www.basw.co.uk, [citované 20.9.2015].

DOEL, M. 2012. *Social work. The Basics*. London and N.Y.: Routledge, Taylor & Francis Group. 206 s. ISBN 978-0-415-60399-7.

ENCYCLOPEDIA OF SOCIAL WORK. Vol. I. Washington D.C.: NASW. ISBN 0-87101-055-0.

GIDDENS, A. 2001. *Třetí cesta*. Praha: Mladá fronta. ISBN 80-204-1208-5.

HAVRDOVÁ, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha : Osmium. 1999. 167 s. ISBN 80- 902081-8-5.

HUDECOVÁ, A. 2010. *Profesijné kompetencie sociálnych pracovníkov v kontexte intencionálnych a inštitucionálnych reflexií*. Banská Bystrica: UMB. ISBN 978-80-557-0112-7.

JANOŠKOVÁ, K. - NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) 2008. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metódy a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. a kol. *Slovník sociální práce* . Praha: Portál, 2008. ISBN 978- 80-7367-3-6.

NEČASOVÁ, M. 2003. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2, s. 21-49.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2008. Etická dilemata v terénní sociální práci. In. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita Ostravě. ISBN 978-80-7368-504-1.

ONDRUŠKOVÁ, E. 2011. Sociálna práca v sociálne vylúčených komunitách. In: Pružinská a kol. *Inšpirácie pre prax sociálnej práce*. Bratislava: IRIS, 2011. ISBN 978-80-89238-53-8.

PALOVIČOVÁ, Z. 2011. Sociálna práca a etika. *Filozofia*. roč. 66, č. 2, s. 122 – 132

PAVELOVÁ, Ľ. Komunitná sociálna práca. Sociálna práca v komunite. Bratislava: IRIS, 2013. 248 s. ISBN 978-80-89238-79-8.

POOPLE, K. *Analysing community work. Its theory and practise*. Berkshire (UK), Philadelphia (USA): Open University Press, 2000, s.131. ISBN 0-335-19408-7.

PRUŽINSKÁ, J. 2009. Supervízia v mediácii. In: *Odborná prax ako súčasť pregraduálnej a graduálnej prípravy sociálnych pracovníkov : Manažment. Etika. Supervízia*. Prešov : Pavol Šidelský - Akcent print, s. 124-132. ISBN 978-80-89295-17-3.

PRUŽINSKÁ, J. 2012. Supervízia v mediácii - cesta k neuvedomovanej kompetencii = Supervision in mediation - the way to unconscious competency. In: *Supervize, koučink a diverzita spoločnosti*. Praha : Psychiatrická liečebňa Bohunice, 2012. s. 17.

REAMER, Frederic G. The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work / Volume 43, Number 6 / November 1998*.

RUSNÁKOVÁ, J. Komunitná sociálna práca v rómskych osídleniach. In: Pavelová, Ľ. A kol. *Komunitná sociálna práca. Sociálna práca v komunite*. Bratislava: IRIS, 2013.

ROOM, G. J., 1999. Social exclusion, solidarity and the challenge of globalization. *International Journal of Social Welfare*, 8 (3), pp. 166-174.

Statement of Ethical Principles. [online], dostupné na: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>, [citované 25.2.2015].

VASKA, L. 2012. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. Bratislava: IRIS, ISBN 978-80-89238-70-5. 175 s.

VITÁLOŠOVÁ, I. *Komunitná práca a komunitný rozvoj*. Bratislava: IRIS, 2013. ISBN 978-80-89238-94-1.



ISBN 978-80-970110-2-4



9 788097 011024