


Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálnom vylúčení

Aktualizované znenie z roku 2023

PhDr. Elena Ondrušková
Mgr. Peter Kulifaj

 implea
Terénna sociálna práca

 implea
IA MPSVR SR | Agentúra zmeny

 EURÓPSKA ÚNIA
Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja

 OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE

Národný projekt Terénna sociálna práca sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

esf.gov.sk | employment.gov.sk | implea.gov.sk

Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálnom vylúčení

Aktualizované znenie z roku 2023

PhDr. Elena Ondrušková

Mgr. Peter Kulifaj

Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálnom vylúčení

(Aktualizované znenie z roku 2023)

Autori: PhDr. Elena Ondrušková, Mgr. Peter Kulifaj

Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce,
sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Recenzenti: PhDr. Jana Pružinská, PhD., prof. PaedDr. Vladimír Labáth, PhD.

Jazyková korektúra: Mgr. Tomáš Mikolaj

Rok vydania: 2023

ISBN 978-80-89837-76-2

Obsah

Úvod k štandardom, strategické východiská, aktuálna situácia	4
1. Ciele a východiská štandardov	5
2. Procedurálne štandardy	8
3. Etické štandardy a etický kódex	13
4. Personálne štandardy	22
5. Prevádzkové štandardy	28
Zoznam informačných odkazov	30

Úvod k štandardom, strategické východiská, aktuálna situácia

Predkladané štandardy sú inovovaným dokumentom, ktorý nadväzuje na *Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách* (Ondrušková, Pružinská, 2015). Cieľom inovácie bolo upraviť obsah po skúsenostiach s ich uplatňovaním v praktickom výkone terénnej sociálnej práce i terénnej práce, ako aj s jeho riadením. Inovácia štandardov je súčasťou aktivít národného projektu *Podpora a zvyšovanie kvality terénnej sociálnej práce*. V najširšom ponímaní sú cieľovými skupinami osoby, skupiny a komunity ohrozené sociálnym vylúčením, chudobou a diskrimináciou. Primárne sú to obyvatelia marginalizovaných rómskych komunít a ľudia bez domova, ktorých možno vnímať z hľadiska špecifických potrieb, ako aj iné diferencované skupiny ľudí a jednotlivcov ohrozené sociálnym vylúčením.

História štandardov je úzko spojená s výkonom terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách, podporovanej národnými projektami *Terénna sociálna práca v obciach* (TSP, realizácia v rokoch 2012 až 2015) a *Terénna sociálna práca v obciach I* (realizácia v rokoch 2015 až 2019). Cieľové skupiny týchto projektov sa postupne rozširovali na skupiny a jednotlivcov, ktoré žijú v podmienkach sociálneho vylúčenia alebo sú ním ohrozené. Majú spoločné, že žijú na okraji väčšinovej spoločnosti, v chudobe, kvalita ich života je nízka a možnosti riešiť svoju situáciu vlastnými zdrojmi a úsilím sú výrazne obmedzené. Riešenie sociálnych problémov komplikujú neprimerané vysvetlenia ich príčin, narušené vzťahy väčšina – menšina a diskriminácia menšín v rôznych oblastiach života spoločnosti.

V inovovaných štandardoch reflektujeme tiež na to, že terénna sociálna práca funguje aj v legislatívnych rámcoch. V tomto ohľade je podstatný najmä zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon“). Terénna sociálna práca nie je len formou sociálnej služby, ale samostatným programom, ktorého cieľom je „predchádzať sociálnemu vylúčeniu fyzickej osoby, rodiny a komunity, ktoré sú v nepriaznivej sociálnej situácii“ (§13 bod 4).

V kontexte zákona bude pozornému čitateľovi zrejmé, že je nevyhnutné vyrovnať sa s jednou podstatnou skutočnosťou. Príloha č. 2 zákona, ktorá zachytáva podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, pracuje s pojmami „štandard“ a „indikátor“. Radi by sme preto uviedli, že terénne programy realizované v súlade s týmto právnym normatívom majú pri nastavovaní podmienok kvality plnohodnotne zohľadňovať túto prílohu. Štandardy, ktoré aktuálne držíte v rukách, sú nadstavbou, ktorá však nekopíruje štruktúru prílohy č. 2. Skôr dáva príležitosť terénnym sociálnym pracovníkom a pracovníčkam, terénnym pracovníkom a pracovníčkam, zriaďovateľom a ďalším relevantným aktérom nahliadnuť na niektoré špecifické kritériá výkonu terénnej sociálnej práce vo vylúčených komunitách.

1. Ciele a východiská štandardov

Úlohou štandardov na terénnu a terénnu sociálnu prácu je určiť rámec a zdefinovať štandardný výkon práce v súlade s aktuálnymi teoretickými poznatkami a poznaním vychádzajúcim z praxe overenej výskumom, ako aj s praktickými požiadavkami profesie „sociálna práca“. Súčasne sú základom na zabezpečenie kvality výkonu terénnej práce a terénnej sociálnej práce.

Štandardy sú postavené ideovo na hodnotách občianskej spoločnosti a liberálnej demokracie. Vo všetkých oblastiach výkonu a procesu terénnej práce a terénnej sociálnej práce je teda základom rešpektovanie ľudských a občianskych práv, citlivosť voči právam menších a rešpekt voči dôstojnosti a potenciálu človeka.

Myšlienkovito štandardy vychádzajú z antiopresívnych a antidiskriminačných teórií a z praxe sociálnej práce, ktoré sú citlivejšie voči potrebám ľudí zraniteľných, vytláčaných na okraj spoločnosti, žijúcich v podmienkach sociálneho vylúčenia alebo tých, ktorí sú sociálnym vylúčením ohrození. Tieto prístupy a teórie kladú dôraz na zmocňovanie (*empowerment*) ľudí, aktivizáciu ich potenciálu a posilnenie participácie na riešeníach, ktoré sa ich týkajú, ale aj na riešení spoločenských problémov vo všeobecnosti. Zameriavajú sa 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 (podrobnejšie napr. Janebová, 2014).

Terénna sociálna práca môže čerpať z rôznych teoretických konceptov a východísk a tieto východiská môžu ovplyvniť podobu činnosti jednotlivých inštitúcií alebo organizácií. Dostupná literatúra ich pokrýva v dostatočnej miere a myslíme si, že pracovník a pracovníčka so vzdelaním v odbore ich majú reflektovať. Vďaka tomu je možná spolupráca aj v situáciách, keď sú uplatňované odlišné prístupy práce s cieľovou skupinou. Predložené štandardy pracujú najmä s nedirektívnym prístupom, ktorý je silne zameraný na osobu klienta a klientky, ich vôľu a ľudské a občianske práva.

V štandardoch pracujeme s aktuálnou definíciou sociálnej práce, ktorá bola prijatá Medzinárodnou federáciou sociálnych pracovníkov (IFSW) a ktorú akceptujú profesijné organizácie aj Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce. „Sociálna práca je na praxi založená profesia a akademická disciplína, ktorá presadzuje sociálnu zmenu a rozvoj, sociálnu kohéziu, zmocňovanie a oslobodenie = sociálne začlenenie ľudí. Kľúčové pre sociálnu prácu sú princípy sociálnej spravodlivosti, ľudské práva, kolektívna zodpovednosť a rešpekt k rozmanitosti. Sociálna práca podložená teóriami sociálnej práce, sociálnymi a humanitnými vedami, ako i lokálnym poznaním zapája (v procese sociálnej práce) ľudí a štruktúry s cieľom ‚angažovať sa‘ do životných výziev a zlepšenia kvality života“ (2014, www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work, citované 8. 7. 2022).

Terénnu a terénnu sociálnu prácu (ako sú realizované v rámci národných projektov TSP alebo podobných dlhodobých komplexných programov) možno považovať za formy sociálnej práce alebo odbornej činnosti vykonávanej v kontexte sociálnej práce. Predstavujú dlhodobé a systematické terénne programy. V rámci nich sa realizujú odborné činnosti, ktoré dosahujú ciele v spolupráci s klientmi a klientkami a za podpory ďalších inštitúcií a organizácií i v spolupráci s nimi.

Vzhľadom na to, že terénna a terénna sociálna práca sú zamerané na podporu jednotlivcov, skupín a komunit, ktoré žijú dlhodobo v podmienkach sociálneho vylúčenia alebo sú ohrozené sociálnym vylúčením, na výkon tejto práce je dôležité porozumieť tomu, že sa realizuje prevažne v kontexte fenoménu sociálneho vylúčenia a koncentrovanej aj reprodukovanej chudoby.

„**Sociálna exklúzia** je komplexný a multidimenzionálny proces. Zahŕňa nedostatok alebo odmietanie prístupu k zdrojom, právam, tovaru a službám a nemožnosť participovať na bežných vzťahoch a aktivitách dostupných pre majoritu, väčšinu ľudí v spoločnosti, a rovnako na ekonomickej, sociálnej, kultúrnej alebo politickej aréne. Ovplyvňuje tak kvalitu života jednotlivcov, ako aj rovnosť a kohéziu spoločnosti ako celku.“ (Levitas a kol., 2007, s. 9) Možno ju vnímať ako súčasť kontinua, na ktorého druhej strane je sociálna inklúzia. Môže sa týkať jednotlivcov, domácností, komunit, ale aj väčších spoločenstiev.

Fenomén koncentrovanej chudoby popisuje skutočnosť, keď sa viacero atribútov chudoby prejavuje alebo vzťahuje na určitú komunitu či sídelnú lokalitu, resp. keď na určitom mieste žije väčšina obyvateľov v podmienkach vysokej chudoby (tá je definovaná príjmovou chudobou, ale aj nedostupnosťou služieb).

Základný cieľ terénnej sociálnej práce ako formy sociálnej práce je v súlade s primárnym cieľom sociálnej práce ako profesie, teda **zvyšovať úroveň kvality ľudského života a pomáhať naplňovať základné potreby všetkých ľudí, a obzvlášť venovať pozornosť tým, ktorí sú zraniteľní, utláčaní a žijú v chudobe**. Tento cieľ je dosahovaný odborným sprístupňovaním existujúcich spoločenských zdrojov ľuďom žijúcim v náročných sociálnych podmienkach, posilňovaním ich schopnosti participovať na rozhodovacích procesoch v spoločnosti a podporou ich možnosti na dôstojný život.

Terénna práca sa zhoduje s terénnou sociálnou prácou v cieľoch. Odlišuje sa v postupoch, ktoré sú používané na dosahovanie cieľov (podrobnejšie o nich v kapitole o procedurálnych štandardoch). Primárne je zameraná na prácu s jednotlivcom a jeho sociálnym prostredím, ale presahuje jej hranice v činnostiach smerujúcich k rozvoju lokality/komunity a presadzovaniu práv a záujmov cieľových skupín na lokálnej úrovni. Terénni pracovníci a pracovníčky sú zároveň mostom medzi komunitou, ktorú dôverne poznajú, a ďalšími odborníkmi a inštitúciami.

Špecifickými cieľmi terénnej a terénnej sociálnej práce sú:

- sociálne začlenenie a prevencia sociálneho vylúčenia,
- zmiernenie negatívnych dôsledkov a rizík životných situácií sociálne vylúčených ľudí (alebo ľudí ohrozených sociálnym vylúčením) vrátane ich dopadu na spoločnosť,
- zmiernenie nerovnosti vrátane nerovného prístupu k vzdelaniu, bývaniu, sociálnej ochrane, zdravotnej starostlivosti a zamestnaniu,
- priblíženie ťažko dostupných služieb klientom a klientkam, rodinám a komunitám,
- rozvoj sociálnych kompetencií klientov a klientok.

Konkrétne ciele terénnej a terénnej sociálnej práce súvisia s **konkrétnymi potrebami** jednotlivcov, rodín a skupín, prípadne celých komunít, ktoré žijú v podmienkach sociálneho vylúčenia a majú rôznorodé sociálne problémy.

Čo sa týka marginalizovaných rómskych komunít, priority sociálnej inklúzie sú zadefinované v *Stratégii rovnosti, inklúzie a participácie Rómov do roku 2030*. Všeobecne sú rámcované štyrmi prioritnými oblasťami, ktoré definuje táto stratégia: **zamestnanosť, vzdelávanie, zdravie, bývanie**. Tieto priority sú aj východiskom na definovanie špecifických potrieb, na ktoré sú cielené odborné činnosti terénnych a terénnych sociálnych pracovníkov a pracovníčok.

Cieľovými skupinami terénnej a terénnej sociálnej práce sú: ľudia ohrození alebo zažívajúci sociálne vylúčenie, obzvlášť ľudia žijúci v marginalizovaných rómskych komunitách, v generačnej chudobe či zažívajúci sociálne vylúčenie, ktoré predstavuje strata domova.

Spolupracujúcimi subjektmi sú:

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

Na dosahovanie cieľov terénnej a terénnej sociálnej práce sú veľmi dôležité spôsoby a kvalita spolupráce týchto subjektov. Ich činnosti by mali byť prirodzenou súčasťou realizácie sociálnych politík a rozvojových plánov na úrovni regiónu, napr. plánu hospodárskeho a sociálneho rozvoja či plánu rozvoja sociálnych služieb. Dôležitá je aj koordinácia aktivít jednotlivých organizácií pôsobiacich v konkrétnom regióne (napr. *Zdravé regióny, Projekt DOM.ov, Cesta von*), ktorá môže mať synergický efekt na podporu inklúzie jednotlivcov, rodín i komunít.

2. Procedurálne štandardy

Terénna sociálna práca, ako aj terénna práca sa realizujú predovšetkým **formou prípadovej sociálnej práce**. V prístupe ku klientom a klientkam sa zameriava na zmocňovanie jednotlivca v jeho sociálnom prostredí. Snaží sa podporovať ho, vytvárať mu také podmienky, aby porozumel svojej pozícii v systéme spoločenských štruktúr a aktivizoval svoj individuálny potenciál. Všetky tieto okolnosti – vrátane hodnôt pomenovaných v časti zaoberajúcej sa etickými štandardmi – je potrebné vziať do úvahy pri formulovaní vízie, poslania, cieľov a prístupu k cieľovej skupine.

V rámci **terénnych programov** ako spôsobu poskytovania sociálnych služieb terénnou formou sa môžu vykonávať odborné činnosti a ďalšie činnosti podľa zákona o sociálnych službách. V kontexte práce s cieľovou skupinou sociálne vylúčených osôb ide najmä o:

- základné sociálne poradenstvo,
- špecializované sociálne poradenstvo,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- sociálnu rehabilitáciu,
- rozvoj pracovných zručností,
- preventívnu aktivitu,
- pomoc pri pracovnom uplatnení,
- poskytovanie osobného vybavenia, nevyhnutného ošatenia a obuvi, prepravy
- a ďalšie.

Zdôrazňujeme však, že len niektoré z vyššie uvedených činností je možné vykonávať ako samostatnú odbornú činnosť. Časť z nich je viazaná na poskytovanie vybraných sociálnych služieb a zamestnávateľ/zriaďovateľ rešpektuje tieto skutočnosti.

Odhliadnuc od terminológie zákona o sociálnych službách, pracovné pozície terénneho a terénneho sociálneho pracovníka a pracovníčky majú určený okruh činností, ktoré vykonávajú pri práci s cieľovými skupinami. Ide o tri základné oblasti výkonu práce:

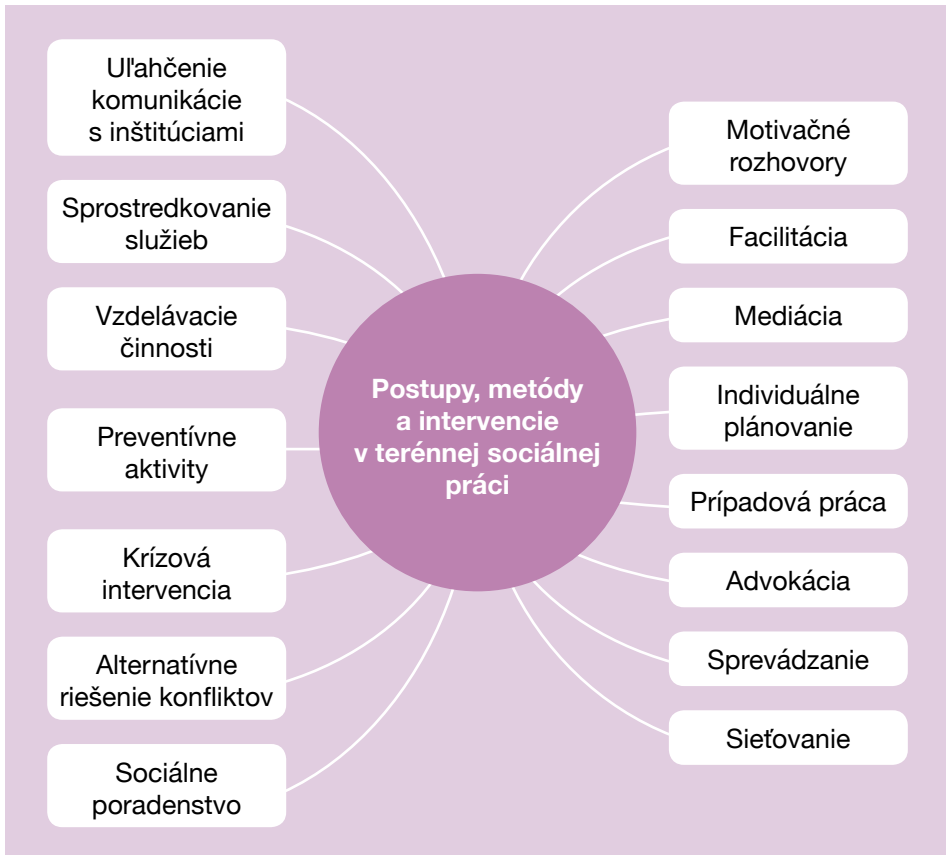
<p>Vyhľadávanie a kontaktná práca</p>	<ul style="list-style-type: none"> - spoznávanie/mapovanie lokality a jej obyvateľov - oslovovanie cieľových skupín a predstavovanie práce terénneho sociálneho pracovníka a pracovníčky - aktívne vyhľadávanie a kontaktovanie osôb a rodín so sociálnymi problémami - poskytovanie základných informácií - nadväzovanie vzťahov a vytváranie dôvery
<p>Intervencia a poskytovanie služieb</p>	<ul style="list-style-type: none"> - vykonávanie opatrení v oblasti primárnej prevencie - individuálne plánovanie - sprostredkovanie kontaktu s úradmi a inštitúciami - komplexné poradenstvo - príprava na kontakt/poskytovanie služieb klientom a klientkam - spolupráca s ďalšími aktérmi podpory klientov a klientok - sprevádzanie - prípadový manažment
<p>Ostatné činnosti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - evidencia práce - vedenie spisovej dokumentácie klienta a klientky - vedenie štatistiky - účasť v relevantných pracovných skupinách - ďalšie podporné činnosti nevyhnutné na chod programu - priebežné vzdelávanie a rozvoj profesijných kompetencií - účasť na individuálnych/skupinových supervíznych stretnutiach

Koordinácia terénnej a terénnej sociálnej práce zahŕňa ďalšie okruhy činností, ktoré terénni sociálni pracovníci a pracovníčky, resp. terénni pracovníci a pracovníčky nemajú vo svojej primárnej pracovnej náplni. Ide najmä o:

- metodické vedenie a koordináciu výkonu terénnej a terénnej sociálnej práce v súlade so štandardami,
- podporu profesijného rozvoja terénnych (sociálnych) pracovníkov a pracovníčok,
- identifikáciu zdrojov potrebných na dosahovanie cieľov terénnej (sociálnej) práce,
- sieťovanie relevantných odborníkov a odborníčok a organizácií,
- aplikáciu skúseností s prácou v teréne pri tvorbe metodických materiálov.

Intervencie, metódy a postupy využívané v procese terénnej a terénnej sociálnej práce

V rámci vykonávania terénnej a terénnej sociálnej práce sa realizujú intervencie, metódy a postupy, ktoré sa využívajú v záujme dosiahnutia cieľa v prospech jednotlivca, rodiny, skupiny a komunity. Dostupná odborná literatúra ich dostatočne popisuje a u terénnych sociálnych pracovníkov a pracovníčok sa predpokladá ich znalosť. Aj preto uvádzame len stručný prehľad niektorých z nich:



Využívanie metód, techník a postupov nemá byť samoučelné. V rámci supervízií, intervízií či iných procesov reflexie pôsobenia terénnych (sociálnych) pracovníkov a pracovníčok majú byť zamestnanci a zamestnankyne schopní odôvodniť využitie toho-ktorého postupu.

Individuálne plánovanie, resp. individuálny plán je ťažiskovým nástrojom pri dlhodobej práci s cieľovou skupinou (či už na úrovni jednotlivca, rodiny, alebo komunity). Má vychádzať z identifikovaných potrieb a rozpoznaných schopností

a cieľov klienta a klientky. Dôležité je, aby plánovanie bolo realizované spolu s klientom a klientkou (rodinou) v podobe a forme, ktorá je im zrozumiteľná. Vhodné je využitie myšlienkových máp alebo obdobných postupov, ktoré klientovi a klientke rámujú východiskovú situáciu, postup krokov i žiaduci výsledok. Individuálny plán môže obsahovať aj prvky obvykle obsiahnuté v kontrakte, napríklad povinnosti klienta a klientky, ako aj pracovníka a pracovníčky, dôsledky ich neplnenia a pod.

Riešenie krízových situácií

Terénna a terénna sociálna práca vytvára svojim charakterom priestor na vznik neštandardných situácií. Mnohé sú späté s etickými dilemami, ktoré popisujeme v inej časti týchto štandardov. Súčasťou smerníc, pracovného manuálu či iného interného dokumentu (napr. rizikového plánu) by tak mali byť aj postupy na ich riešenie. Môže ísť napríklad o tieto situácie:

- pracovník či pracovníčka sú svedkami skutku, ktorý môže mať znaky prečinu alebo zločinu,
- pracovníkovi či pracovníčke boli počas výkonu služby odcudzené súkromné veci,
- v komunite dôjde k otvorenému konfliktu medzi jej členmi alebo smerom k pracovníkovi či pracovníčke,
- iné.

Obvyklé školenie o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci by malo obsahovať aj zaškolenie na riešenie vyššie uvedených (ako aj ďalších) krízových situácií. Rizikový plán má obsahovať všetky situácie, ktorým môžu byť pracovníci a pracovníčky vystavení mimo rámca bežných situácií. Rizikový plán je potrebné priebežne prehodnocovať zarovno s novými situáciami as reálnymi skúsenosťami s ich efektívnym zvládaním.

Evidencia prípadovej práce a ochrana osobných údajov

Terénni sociálni pracovníci a pracovníčky zhromažďujú, spracovávajú a uchovávajú informácie a údaje, ktoré sú nevyhnutné na objektívne posúdenie sociálnej situácie jednotlivca, rodiny, komunity, vedenie prípadu, kontrolu dosiahnutého výsledku, ako aj na budúce využitie v práci s jednotlivcom, rodinou, komunitou.

Evidencia prípadov sa vedie v súlade s vypracovanou metodikou alebo internými predpismi organizácie. Záznam o prípade vedie terénny sociálny pracovník či pracovníčka. Záznam je dôverný a má k nemu prístup len okruh osôb vymedzený vo vyššie uvedenej dokumentácii. Rozsah zbieraných údajov má byť taký, aby umožňoval efektívnu prácu na dosahovaní stanovených cieľov. Spisová dokumentácia môže byť vedená aj v anonymizovanej podobe.

Pracovníci a pracovníčky zároveň vedú štatistickú evidenciu pre interné potreby či potreby tretích strán (napr. pre samosprávu ako podklad na hodnotenie plánu sociálneho a hospodárskeho rozvoja alebo pre subjekty, ktoré financujú výkon programu).

Ak sú pracovníci a pracovníčky zároveň členmi komunity, v ktorej pôsobia, je bezpodmienečne nevyhnutné, aby zachovávali dôvernosť získaných informácií. Taktiež je neprípustné, aby využívali nadobudnuté informácie vo svoj osobný prospech. Obe uvedené formy správania porušujú profesijný kódex a môžu byť považované za vážne porušenie pracovnej disciplíny. Ich krajným dôsledkom je ukončenie pracovnoprávneho vzťahu.

Ochrana osobných údajov

Ochrana osobných údajov je realizovaná v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov. Zamestnávateľ je povinný poveriť osobu, ktorá bude dohliadať na plnenie zákonnosti zberu a uchovávanía osobných údajov. Odporúčame mať spracovanú internú smernicu, ktorá určí právne základy na zber osobných údajov s rozlíšením údajov, na ktoré sa nevyžaduje súhlas dotknutej osoby, ako aj tých, na ktoré je tento súhlas nevyhnutný. Smernica zároveň definuje prístup k osobným údajom zo strany zamestnancov a zamestnankyň a spôsob ich zabezpečenia pred neoprávneným nakladaním.

3. Etické štandardy a etický kódex

Hlavným cieľom **etických štandardov**, ktoré sú zakotvené v **etickom kódexe profesie**, je definovať etické rámce na napĺňanie poslania sociálnej práce. Etický kódex vychádza z kľúčových **etických hodnôt profesie**, na základe ktorých sú charakterizované **základné etické princípy** v rámci jednotlivých oblastí zodpovednosti. Princípy definujú, určujú, ako eticky korektne uplatňovať kľúčové hodnoty vo výkone práce, ale aj vo vzťahoch ku klientom a klientkam, ku kolegom a kolegyniam, k svojej profesii i k celej spoločnosti.

Ako je uvádzané v základných dokumentoch rešpektovaných medzinárodných organizácií (IFSW, IASSW¹), ale aj národných organizácií sociálnej práce (BASW, NASW², Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce), etický výkon profesie – všeobecne založený na hodnotách rešpektu k ľudským právam a uplatňovania sociálnej spravodlivosti – je prvoradý vo všetkých aspektoch uvažovania a konania v sociálnej práci. Sociálni pracovníci a pracovníčky majú vykonávať svoju profesiu tak, aby uplatňovali a presadzovali tieto hodnoty a riadili sa princípmi, ktoré z týchto hodnôt vychádzajú.

Pri definovaní etického kódexu terénnej a terénnej sociálnej práce vychádzame z toho, že ide o činnosti, ktoré sú formou sociálnej práce a sú poskytované prostredníctvom „komplexných terénnych programov“.

Etický kódex: hodnoty a princípy

Etický kódex profesie³ je založený na uznaní a akceptovaní **hodnôt**, ktoré sa uplatňujú pri výkone práce vo vzťahu k profesii, ku klientom a klientkam, kolegom a kolegyniam, ale aj všeobecne k spoločnosti.

V **etických princípoch** sú definované pravidlá a postupy, ako sa tieto hodnoty uplatňujú pri výkone sociálnej práce vo všetkých jej podobách, a sú priamo spojené s kvalitou poskytovania sociálnej pomoci a sociálnych služieb.

1 International Federation of Social Work, International Association of Schools of Social Work.

2 The British Association of Social Workers, The National Association of Social Workers.

3 Pri tvorbe etického kódexu sme sa inšpirovali etickými kódexmi medzinárodných aj národných organizácií sociálnej práce, primárne etickým kódexom BASW (*Code of Ethics for Social Work*, 2021, dostupné na internete: www.basw.co.uk/about-basw/code-ethics, citované 13. 8. 2022).

Rozsah, v akom sú tieto pravidlá vynútiteľné, je predmetom odborného posúdenia pracovníkov a pracovníčok, do ktorých kompetencie je riešenie porušenia etických štandardov zaradené. V princípe to môže byť zamestnávateľ⁴, ak je pracovník či pracovníčka jeho zamestnancom a zamestnankyňou. V prípade terénnych sociálnych pracovníkov či pracovníčok je to Slovenská komora sociálnych pracovníkov/pracovníčok a asistentov/asistentiek sociálnej práce, ak sú jej členmi a členkami (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).

Hodnota ľudských práv a ľudskej dôstojnosti

Sociálna práca je založená na rešpekte voči hodnote človeka a dôstojnosti všetkých ľudí, ako je to vyjadrené vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv (1948), v iných relevantných deklaráciách Organizácie Spojených národov, v Európskom dohovore o ľudských právach a v konvenciách odvodených od týchto deklarácií. Princípy:

1. Dodržiavať a presadzovať ľudskú dôstojnosť a kvalitu života

Pracovník a pracovníčka rešpektujú a dodržiavajú fyzickú, psychologickú, emocionálnu, spirituálnu integritu a kvalitu života každého človeka. Pracujú v prospech presadzovania najlepších záujmov jedinca a skupiny v spoločnosti a vyhýbajú sa poškodeniu ich záujmov.

2. Rešpektovať právo na sebaurčenie

Pracovník a pracovníčka rešpektujú, presadzujú a podporujú ľudskú dôstojnosť a ľudské práva takým spôsobom, aby klienti a klientky – bez ohľadu na ich hodnoty – vedeli urobiť vlastné rozhodnutia. Zároveň konajú tak, aby neohrozovali práva, bezpečnosť a legitímne záujmy druhých osôb. Uistujú sa, že akákoľvek nutnosť obmedziť práva osoby je proporcionálna a v zhode s legitímnym cieľom.

3. Presadzovať právo na participáciu

Pracovník a pracovníčka presadzujú spoločenské zapojenie a participáciu ľudí, ktorí využívajú ich služby a pomoc. Robia to tak, aby podporili ich zmocňovanie, posilňovali ich schopnosti aktívne vstupovať do rozhodovaní a činností, ktoré ovplyvňujú ich životy.

4 Kontrolu uplatňovania, prípadne porušovania etických štandardov môže realizovať aj inštitúcia, ktorá je odborným garantom výkonu terénnej a terénnej sociálnej práce v rámci národného projektu *Podpora a zvyšovanie kvality terénnej sociálnej práce* (NP TSP II).

4. Pracovať holisticky

Pracovník a pracovníčka sa zaujímajú o osobu ako celok, zohľadňujú biologické, psychologické, sociálne a spirituálne dimenzie ľudských životov. V rámci svojej práce hľadajú možnosti zaangažovania ľudí z rôznych úrovní sociálneho systému (rodiny, komunity, širšieho sociálneho okolia) a rešpektujú aj prírodné prostredie.

5. Identifikovanie a rozvoj silných stránok

Pracovník a pracovníčka sa zameriavajú na zdroje a silné stránky jednotlivca, skupiny a komunity. Citlivo reagujú na znevýhodnenia, spochybňujú stigmy, s ktorými sa stretávajú, a presadzujú zmocňovanie.

Hodnota sociálnej spravodlivosti

Pracovník a pracovníčka majú zodpovednosť za presadzovanie sociálnej spravodlivosti, a to všeobecne vo vzťahu k spoločnosti, ale aj konkrétne vo vzťahu k ľuďom, s ktorými pracujú.

Princípy:

1. Riešiť/zmenšovať útlak a znevýhodnenie

Pracovník a pracovníčka majú zodpovednosť prispievať k riešeniu útlaku a znevýhodnenia na akomkoľvek základe: týka sa to veku, zdrojov, občianskeho statusu, triedy, kultúry, fyzického a mentálneho znevýhodnenia, etnicity, rodinnej štruktúry, rodu, rodovej identity, jazyka, národnosti, politického presvedčenia, chudoby, rasy, vzťahového statusu, náboženstva, pohlavia, sexuálnej orientácie alebo duchovných presvedčení.

2. Rešpektovať diverzitu/rozmanitosť

Pracovník a pracovníčka dokážu rozpoznať a rešpektovať rozmanitosť komunit a v komunitách, v ktorých vykonávajú svoju prácu, berú do úvahy individuálne, rodinné, skupinové a komunitné rozdiely. Vedia identifikovať a reflektovať svoje vlastné predsudky a zvažovať, ako by ich mohli vnímať, prežívať ľudia, s ktorými pracujú. Jasne prejavujú antirasistické presvedčenia, postoje a prispievajú k presadzovaniu práv všetkých ľudí, ktorí zažívajú diskrimináciu, štrukturálne nerovnosti a marginalizáciu.

3. Distribuovať, prerozdeľovať zdroje

Pracovník a pracovníčka obhajujú spravodlivý prístup k spoločenským zdrojom, rovnako ako ich spravodlivú distribúciu.

4. Snažiť sa ovplyvňovať nespravodlivé politiky a prax

Od pracovníka a pracovníčky sa očakáva, že upozorňujú svojich zamestnávateľov, tvorcov politik, politikov a verejnosť na situácie, kde sú zdroje nedostatočné alebo kde je ich distribúcia prostredníctvom politik a praxe znevýhodňujúca, diskriminačná alebo inak neférová, ubližujúca alebo dokonca nelegálna.

5. Spolupracovať a prejavovať solidaritu

Pracovník a pracovníčka individuálne, kolektívne a v spolupráci s inými majú povinnosť usilovať sa o zmeny sociálnych podmienok, ktoré prispievajú k útlaku, sociálnemu vylúčovaniu, stigme alebo zneužívaniu, a pracujú v prospech inkluzívnej spoločnosti.

Hodnota profesionálnej integrity

Pracovník a pracovníčka majú zodpovednosť za rešpektovanie a dodržiavanie hodnôt a princípov profesie a snažia sa konať spoľahlivo, čestne a dôveryhodne

Princípy:

1. Dodržiavať hodnoty a reputáciu profesie

Pracovník a pracovníčka pracujú tak, aby ich správanie neznižovalo, neohrozovalo reputáciu profesie.

2. Zachovávať dôveryhodnosť

Pracovník a pracovníčka pracujú spôsobom, ktorý je čestný, spoľahlivý a otvorený. Jasne vysvetľujú a popisujú svoju rolu, intervencie a rozhodnutia. Nepoužívajú klamstvo ani nemanipulujú ľuďmi, ktorým poskytujú služby, ani svojimi kolegami a kolegyňami či zamestnávateľom.

3. Dodržiavať profesionálne hranice

Pracovník a pracovníčka nezneužívajú svoju pozíciu na osobný profit, benefit, odmenu, finančný zisk alebo iné ciele. Týka sa to ľudí, ktorým poskytujú služby, ako aj ich kolegov a kolegyň a zamestnávateľov.

4. Robiť uvážené profesionálne úsudky

Pracovník a pracovníčka robia úsudky a rozhodnutia na základe odborných a vedeckých poznatkov. Dokážu reflektovať a vyhodnotiť vplyv vlastných hodnôt, predsudkov a konfliktov záujmov na svoju prax. Rozhodovanie o postupoch a hodnotenie vykonávajú v partnerstve s ľuďmi, ktorí tým budú ovplyvnení.

Rozumejú tomu, aký vplyv má ich prítomnosť na ľudí, ktorí využívajú služby sociálnej práce, ako aj na vzťahy s inými subjektami, inštitúciami.

5. Dodržiavať transparentnosť a profesionálnu zodpovednosť

Pracovník a pracovníčka vedia odôvodniť svoje usudzovanie, postupy a činnosti ľuďom, ktorým poskytujú služby, ako aj kolegom a kolegyniam, zamestnávateľom a všeobecne verejnosti spôsobom, ktorý je zrozumiteľný. A dokážu rozpoznať situácie a správanie, ktoré by mohli ohroziť ich samých.

Etické dilemy a možnosti ich riešenia

Pri výkone terénnej a terénnej sociálnej práce sa pracovník a pracovníčka môžu stretávať s náročnými situáciami. Potrebné je rozhodnúť sa pri nich medzi viacerými možnosťami, ktoré majú v danom momente k dispozícii, avšak ani jedna nezískava výraznejšiu prevahu. Takýto stav môže vyvolávať vnútorný konflikt, ktorý v praxi nazývame aj etickou dilemou.

Etické dilemy sú pri výkone práce prirodzené a stretávajú sa s nimi začínajúci aj skúsení pracovníci a pracovníčky. Súvisia priamo s uplatňovaním etických princípov, ktoré sú spojené so základnými hodnotami terénnej sociálnej práce. Uvedomovanie si týchto hodnôt a súvisiacich princípov tvorí dôležitú súčasť profesionálnej praxe pracovníka a pracovníčky a nemusí byť vždy jednoduché zosúladiť ich s právnymi normami, ktoré musia pracovník a pracovníčka dodržiavať, alebo s očakávaniami, ktoré sú na nich kladené zo strany zamestnávateľa, kolegov a kolegyň či spoločnosti.

Pracovník a pracovníčka sa vo väčšine prípadov v práci s klientom a klientkou, rodinou, so skupinou alebo s komunitou rozhodujú o postupe práce na základe viacerých dôvodov. Môžu sa oprieť o existujúci zákon, použiť metódu práce, ktorá je v danom prípade vhodná a účinná, alebo sa riadiť výskumnými zisteniami o účinnosti istých postupov. Do úvahy však berú aj etické dôvody, ktoré zvažujú najmä vtedy, ak majú pochybnosti o vhodnosti rozhodnutia, ku ktorému by dospeli na základe použitia uvedených dôvodov. Jadro týchto pochybností tvoria konflikty, v ktorých sa stretávajú protichodné záujmy jednej alebo viacerých strán.

Riešenie etických dilem

IFSW odporúča v prípade etických dilem urobiť eticky zdôvodnené rozhodnutie. Pracovník a pracovníčka majú mať v situácii, keď prežívajú etickú dilemu, svoje rozhodnutie o ďalšom postupe v konkrétnom prípade eticky zdôvodnené a podložené argumentmi. K eticky zdôvodnenému rozhodnutiu môžu pracovník a pracovníčka dospieť **kritickou analýzou situácie**.

Ak sa rozhoduje o vhodnom postupe/intervencii, mali by v prvom rade:

- disponovať overenými faktami o danej situácii, čo naj dôkladnejšie poznať situáciu klienta a klientky, prípadne rodiny, komunity (napr. aké sú potreby klienta a klientky, informácie o ich sociálnej situácii, dostupné zdroje na riešenie),
- poznať motívy zúčastnených osôb, porozumieť, prečo tak konajú, o čo sa usilujú,
- poznať predpokladaný výsledok intervencie, teda ako sa situácia zmení po aplikácii navrhovaného postupu práce s klientom a klientkou.

Pri posudzovaní alternatív správnosti alebo nesprávnosti či vhodnosti alebo neprimeranosti majú pracovník a pracovníčka **vedieť vyjadriť, na základe akých dôvodov je ich tvrdenie opodstatnené a ktoré hodnoty a princípy sú za ich stanoviskom**. Uplatnenie kritickej analýzy, podrobného vyhodnotenia motívov zúčastnených, súvisiacich etických princípov a možných dôsledkov alternatívnych postupov v určitej situácii umožňuje pracovníkovi a pracovníčke urobiť eticky zdôvodnené rozhodnutie.

Hlavným faktorom rozhodnutia je teda kritická reflexia každého možného postupu/intervencie a zváženie ich dopadu na život a situáciu klienta a klientky, rodiny, komunity.



Na supervíznych stretnutiach sa odporúča vytvoriť z opakujúcich sa eticky náročných pracovných situácií **dohodu alebo pravidlo** o tom, ako sa pri nich bude postupovať, ak sa vyskytnú v budúcnosti. V prípade ich opakovaného výskytu je možné vytvoriť na podobné situácie štandardný postup práce. Ojedinelé eticky náročné situácie sa odporúča spracovať vo forme **kazuistik ako dilemy**, ktoré pracovník a pracovníčka podstupujú. Takto ich môžu rozpoznať a uvedomiť si, že ich v praxi prípadne zažívajú. Supervízia je zároveň vhodným nástrojom na uvažovanie o možnostiach riešenia eticky náročných situácií, či už na individuálnej, tímovej, alebo skupinovej úrovni.

Príklady etických dilem a kritickej analýzy rozhodovania

Etické dilemy môžu mať rôznorodú podobu a súvisia s tým, že ľudia majú rôzne hodnoty a rôzne presvedčenia, ktoré ovplyvňujú ich konanie. V spoločnosti existuje bazálna dohoda, ktoré hodnoty sú pre spoločnosť prioritou – a ako také sú zadefinované v základných dokumentoch štátu. Mnohé sa premietajú aj do etického kódexu profesie. Rozmanitosť hodnôt a presvedčení, okrem uznaných, vytvára v medziľudskom kontakte priestor na ich komunikáciu, ale aj konfrontáciu.

Etické dilemy môžu vo všeobecnosti obsahovať:

- **konflikt hodnôt a záujmov viacerých strán:** záujmy klienta a klientky a záujem verejnej inštitúcie (obmedzené zdroje alebo pravidlá postupov verejnej inštitúcie), rôzne záujmy klienta a klientky v rámci rodiny alebo komunity, protichodné záujmy obyvateľov v rámci susedstiev,
- **konflikt hodnôt a záujmov pracovníka a pracovníčky a hodnôt a záujmov klientov a klientok:** pracovník a pracovníčka vyznáva iné hodnoty ako klient a klientka; pracovník a pracovníčka sa dostávajú pri práci s klientom a klientkou do konfliktu záujmov (členstvo v komunite alebo vzdialené príbuzenstvo a pod.).

V nasledujúcej časti textu uvádzame **príklad situácie**, v ktorej sociálna pracovníčka prežíva situáciu etickej dilemy a zvažuje, ako postupovať v súlade s etickým kódexom profesie. Situácia neobsahuje všetky možné alternatívy hodnôt a princípov, ktoré môžu byť prítomné v konflikte, ani popis všetkých motívov a možných dôsledkov rozhodovania.

Popis situácie

Terénna sociálna pracovníčka je požiadaná spolupracovať pri riešení konfliktov medzi rodinou, ktorá žije na okraji marginalizovanej rómskej komunity, a obyvateľmi majority, ktorí žijú v domoch hraničiacich s komunitou. Niektorí členovia rodiny žijúcej v komunite sú zároveň klientmi a klientkami terénnej sociálnej pra-

covníčky. Staršie deti z rodiny boli viackrát videné v záhradách majoritných obyvateľov, ktorým sa stráca úroda. Hrozí, že konflikt prerastie do násilia voči deťom.

Ako už bolo spomínané v texte vyššie, kritická reflexia sa začína zozbieraním dostupných informácií o situácii. Nasleduje analýza motívov zúčastnených strán a analýza relevantných hodnôt a princípov, ktoré sú súčasťou dilemy. Na konci sa zvažujú dôsledky rôznych rozhodnutí o postupe/intervencii.

Analýza motívov zúčastnených strán

Verejnoscť: Motívom agresívneho správania obyvateľov majority voči mládeži z marginalizovanej rómskej komunity je obava o vlastné bezpečie, ochrana majetku a zároveň narušenie dobrých medziľudských vzťahov medzi obyvateľmi obce.

Klienti a klientky: Motívom mládeže z marginalizovanej komunity na občasné „návštevy“ záhrad obyvateľov obce je snaha pomôcť rodičom pri zabezpečení základných potrieb, ale aj snaha patriť do skupiny vrstovníkov a získať si ich uznanie.

Sociálna pracovníčka: Motívom sociálnej pracovníčky začať riešiť vzniknutý konflikt je snaha o profesionálny výkon svojej profesie a o konanie odborných rozhodnutí. Chce podporiť záujmy klientov a klientok, ktorých sociálnu situáciu veľmi dobre pozná, a zároveň sa snaží dosiahnuť dobré medziľudské vzťahy v obci a byť rešpektovanou členkou obecnej komunity.

Analýza hodnôt a princípov

V tejto situácii je v konflikte viacero hodnôt a princípov sociálnej práce. Na jednej strane je to hodnota ľudských práv a ľudskej dôstojnosti, v rámci ktorej boli dotknuté napr. princípy:

- rešpektovania životnej situácie klientov a klientok a porozumenia jej vplyvu na ich rozhodovanie a správanie,
- práce v prospech klientov a klientok a ich rodín a pod.

Na strane druhej však môžu byť dotknuté princípy, ktoré patria k hodnote profesionálnej integrity, ako napr.:

- dôveryhodnosť,
- transparentnosť,
- profesionálna kompetentnosť,
- zodpovednosť a pod.

Výsledkom konfliktu môže byť rozhodnutie, pri ktorom sa sociálna pracovníčka prikloní buď k hodnote ľudských práv a ľudskej dôstojnosti, alebo k hodnote profesionálnej integrity, prípadne citlivo zohľadní obe tieto hodnoty.

Zvažovanie dôsledkov rozhodnutí

Riešenie č. 1: Sociálna pracovníčka spolupracuje s orgánom sociálnoprávnej ochrany na uložení výchovného opatrenia pre deti, ktoré identifikovali majitelia záhrad. Možný dôsledok: Riešením sa síce dosiahne „potrestanie“ detí, ktoré sa dopúšťali drobných krádeží, ale takéto rozhodnutie môže mať zároveň za následok zhoršenie sociálnej situácie rodiny, potenciálne posilnenie rizikového vývinu detí, zhoršenie medziludských vzťahov v susedstve a eskaláciu konfliktu.

Riešenie č. 2: Sociálna pracovníčka iniciuje alebo spolupracuje na zorganizovaní stretnutia s majiteľmi záhrad a predstaviteľmi samosprávy k situácii. Možný dôsledok: Majitelia záhrad budú vypočutí pri riešení problému, zmierni sa napätie v susedstve, posilnia sa medziludské vzťahy, ako aj rozvoj komunity, no takéto riešenie nemusí mať za následok zmenu správania detí, ktoré chodia do záhrad susedov.

Riešenie č. 3: Sociálna pracovníčka iniciuje individuálne stretnutie s rodinami detí na objasnenie situácie a prevenciu eskalácie konfliktu. Možný dôsledok: Začne sa rozvíjať spolupráca s rodinami z marginalizovanej rómskej komunity, zastaví sa rozvoj rizikového vývinu „zapojených“ detí, no do riešenia nie sú zapojení členovia širšieho spoločenstva/majority.

Možné sú aj ďalšie riešenia. Cieľom tohto textu však nie je priniesť „hotové riešenie“ spomínanej situácie, ktorá môže ponúkať množstvo ďalších alternatív rozhodnutia sociálnej pracovníčky, ale ukázať príklad, ako môže kritická analýza rozhodnutia vyzeráť v praxi.

Proces kritickej analýzy pri riešení etických dilem pomáha tomu, aby sa v praxi uplatňovalo **najlepšie riešenie pre klienta a klientku (prípadne širšiu komunitu)**. Zároveň prispieva k rozvíjaniu profesionálnych kompetencií pracovníka a pracovníčky. Ak sa tieto a podobné postupy využívajú v rámci skupinovej intervízie alebo supervízie, efektívnosť terénneho programu sa môže rozvíjať prostredníctvom sociálneho učenia a posilňuje sa aj uplatňovanie etických štandardov v praxi.

Etické štandardy nemôžu podrobne upravovať všetky eticky náročné situácie, s ktorými sa terénny sociálny pracovník a terénna sociálna pracovníčka potenciálne stretnú. Niektoré sa môžu vyskytovať častejšie, iné ojedinele. Je však vhodné, keď sa uplatňovaniu etických princípov a postupom využívaným na riešenie etických dilem venuje v pláne vzdelávania a supervízie pracovníka a pracovníčky špeciálna pozornosť.

4. Personálne štandardy

Pracovníci a pracovníčky sú kľúčovým faktorom v programe terénnej sociálnej práce. Využívaním zmesi profesijných kompetencií môžu dosiahnuť relevantné výsledky s cieľovými skupinami. Personálne štandardy preto vymedzujú požiadavky na ich profesionálne zručnosti, kvalifikáciu a prax. Stanovujú tiež podmienky na ich odborný rast a supervíziu či intervíziu.

Personálne zabezpečujú program terénnej sociálnej práce spravidla tieto pozície: terénny sociálny pracovník a terénna sociálna pracovníčka, terénny pracovník a terénna pracovníčka, koordinátor a koordinátorka (na miestnej alebo nadregionálnej úrovni). Vzhľadom na komplexnosť tém, ktoré sa pri práci s klientmi a klientkami riešia, je čoraz žiaducejšie vytvárať podmienky aj na pôsobenie ďalších odborných pracovníkov a pracovníčok, napríklad právnika a právničky, kariérneho poradcu a kariérnej poradkyne, psychológa a psychologičky a pod.

Medzi základné predpoklady pri všetkých pozíciách patrí splnenie podmienky odbornej spôsobilosti (úroveň potrebného minimálneho dosiahnutého vzdelania sa pri každej pozícii líši), spôsobilosti na právne úkony v plnom rozsahu, bezúhonnosti a ďalšie osobnostné atribúty. Podstatná je aj zdravotná spôsobilosť na výkon práce v teréne.

Poznámky k tabuľke:

- I §16, ods. 4, písm. a) zákona č. 245/2008 Z. z.
- II Prípadne VŠ II. stupňa v súlade s § 45 zákona č. 219/2014 Z. z. ak k 30.06.2023 pracoval/a na pozícii TSP alebo VŠ I. stupňa v odbore sociálna práca ak k 30.06.2023 pracoval/a na pozícii TSP, alebo ukončené VŠ vzdelanie I. stupňa v odbore sociálna práca a preukázateľne študuje II. stupeň VŠ v odbore sociálna práca
- III V závislosti od predmetnej oblasti (bývanie, financie, zamestnanie)
- IV Oblasť pôsobenia: bývanie, financie, zamestnanie

	Terénny pracovník a terénna pracovníčka	Terénny sociálny pracovník a terénna sociálna pracovníčka	Koordinátor a koordinátorka terénnej sociálnej práce a terénnej práce	Odborný pracovník a odborná pracovníčka
Kvalifikačné predpoklady povinné kritérium	nižšie stredné odborné vzdelanie ¹	vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore sociálna práca ²	vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore sociálna práca, psychológia, právo, pedagogika a iné humanitné a sociálne vedy	vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v odbore sociálna práca, ekonómia, psychológia, pedagogika, právo a iné humanitné a sociálne vedy ³
Odborná spôsobilosť povinné kritérium	-	-	min. 3 roky praxe v sociálnej oblasti	min. 3 roky pracovných skúseností, min. 1 rok pracovnej skúsenosť v oblasti pôsobenia ⁴
Odborná spôsobilosť dobrovoľné kritérium	absolvovanie vzdelávania zameraného na prácu s cieľovou skupinou	absolvovanie vzdelávania zameraného na prácu s cieľovou skupinou	absolvovanie vzdelávania zameraného na vedenie tímov	absolvovanie vzdelávania zameraného na oblasť pôsobenia
Kľúčové atribúty	poznanie cieľovej skupiny, schopnosť vyhodnotiť možnú zaujatosť, konflikt hodnôt, záujmov v prípade pôsobenia vo „vlastnej“ komunite	sebapoznanie, vytrvalosť, schopnosť spolupracovať v tíme, empatia, flexibilita, záujem ďalej sa vzdelávať, porozumenie špecifikám cieľovej skupiny	riadiace zručnosti, ovládanie práce s PC na vyššej úrovni, komunikačné zručnosti, porozumenie špecifikám výkonu terénnej sociálnej práce s cieľovou skupinou v rôznych kontextoch	vysoká miera odbornosti v oblasti svojho pôsobenia, porozumenie špecifikám cieľovej skupiny, znalosť regiónu s dôrazom na sociálne znevýhodnené lokality a skupiny, schopnosť partnersky spolupracovať

Rámcový kompetenčný profil

Z dôvodu špecifickejšieho vymedzenia základných predpokladov na jednotlivé pracovné pozície uvádzame ku každej podrobnejší kompetenčný profil. Môže byť pomôckou tak pri výbere pracovníka a pracovníčky na jednotlivé pozície, ako aj nástrojom na určenie oblastí vyžadujúcich rozvoj (ďalšie vzdelávanie) pracovníka a pracovníčky počas pôsobenia na pozícii.

Terénny pracovník a terénna pracovníčka

- > Pod vedením terénneho sociálneho pracovníka a terénnej sociálnej pracovníčky dokáže aktívne vyhľadávať a kontaktovať potenciálnych klientov a klientky.
- > 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 od poskytovanej služby.
- > Vie poskytnúť informácie o možnostiach sociálnej pomoci a podpory členov rodiny v zmysle vzbudenia záujmu o riešenie ich situácie.
- > Dokáže sprevádzať klienta a klientku, pripraviť stretnutia s ich rodinami.
- > Približuje kultúrny kontext lokálnej komunity terénnemu sociálnemu pracovníkovi a terénnej sociálnej pracovníčke.
- > Dokáže vytvárať sociálne a spoločenské kontakty a aktivizovať klientov a klientky pod vedením terénneho sociálneho pracovníka a terénnej sociálnej pracovníčky.
- > Vie administratívne spracovať výkon svojej práce – viesť záznam o práci s klientom a klientkou v papierovej alebo elektronickej forme.

Terénny sociálny pracovník a terénna sociálna pracovníčka

- > Vie aktívne vyhľadávať a kontaktovať potenciálnych klientov a klientky.
- > Dokáže odborne posúdiť životnú situáciu človeka, resp. ľudí.
- > Vie nachádzať riešenie náročných životných situácií pre jednotlivcov a rodiny odkázaných na pomoc.
- > Dokáže poskytovať základné informácie v krízových situáciách a zabezpečiť potrebné sociálne služby.
- > Vie vytvárať dohodu o vhodnej sociálnej intervencii a pláne ďalších krokov riešenia sociálneho problému klienta a klientky.
- > V záujme klienta a klientky dokáže spolupracovať s ďalšími odborníkmi a odborničkami 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 klienta a klientky, človeka.
- > Vie sprevádzať klienta a klientku, človeka do jednotlivých inštitúcií, pričom kladie dôraz na podporu ich autonómie a sebestačnosti.
- > Dokáže sa orientovať v prostredí danej lokality, rozpoznať v ňom zmeny a pracovať s členmi príslušnej skupiny.
- > Pozná aktuálne platnú legislatívu/právny rámec.
- > Dokáže zaujať nehodnotiaci postoj k človeku, vie empaticky komunikovať s klientom a klientkou, človekom.
- > Dokáže udržiavať a rozvíjať kontakty v prirodzenom sociálnom prostredí klienta a klientky, človeka.
- > Ovláda prípadový manažment – vedenie prípadu (koordinuje potrebné sociálne, pedagogické, psychologické, zdravotné a iné služby v záujme klienta a klientky).
- > Vie administratívne spracovať výkon svojej práce – viesť záznam o priamej práci s klientom a klientkou v papierovej alebo elektronickej forme, pracovný výkaz, terénny denník, vypracovávať mesačné správy.
- > 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.
- > Dokáže pomôcť terénnemu pracovníkovi a pracovníčke s vedením prípadu.

Koordinátor a koordinátorka terénnej a terénnej sociálnej práce

- > Dokáže spolupracovať pri zabezpečovaní výkonu terénnej a terénnej sociálnej práce v súlade so štandardami.
- > Dokáže metodicky usmerňovať výkon terénnej a terénnej sociálnej práce.
- > Dokáže koordinovať aktivity pracovníka a pracovníčky.
- > Vie poskytnúť pracovníkovi a pracovníčke odbornú a emocionálnu podporu.
- > Vie poskytnúť účinnú pracovnú spätnú väzbu kolegom a kolegyniam.
- > Dokáže pomocou metód osobného rozvoja (koučing, mentoring a i.) podporovať profesijný rozvoj pracovníka a pracovníčky.
- > Vie overovať prácu pracovníka a pracovníčky.
- > Vie hodnotiť pracovný výkon pracovníka a pracovníčky, výkon tímu, stratégie.
- > Vie riešiť problémové a náročné situácie (napr. interpersonálne konflikty, sťažnosti a i.).
- > Vie vytvoriť a riadiť plán osobného rozvoja pracovníka a pracovníčky.
- > Dokáže sieťovať prácu pracovníkov a pracovníčok na regionálnej úrovni.
- > Dokáže spracovať skúsenosti s prácou v teréne pri tvorbe metodických materiálov.
- > Dokáže hľadať dostupné zdroje v danom prostredí, ktoré sú potrebné na dosiahnutie cieľov terénnej a terénnej sociálnej práce, vie efektívne komunikovať so spolupracujúcimi subjektmi (samospráva, školy, úrady práce, sociálnych vecí a rodiny a i.).

- > Vie konštruktívne rokovať so spolupracujúcimi subjektmi o podmienkach spolupráce, ak nie sú stanovené zákonnými alebo inými oficiálnymi postupmi.
- > Dokáže riešiť náročné situácie so spolupracujúcimi subjektmi (orgány štátnej správy a samosprávy, školy, zamestnávateľia a pod.).

Zaučenie nového pracovníka a pracovníčky

Začiatok pôsobenia na ktorejkoľvek z vyššie uvedených pozícií si vyžaduje okrem odborných kompetencií a zručností aj kvalitné zaškolenie. Je žiaduce, aby pracovník a pracovníčka terénneho programu prešli minimálne nasledujúcim procesom.

1. Základné zaškolenie

Okrem obvyklých školení zameraných na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci a ďalšie obligatórne oblasti súvisiace s výkonom práce dostanú pracovník a pracovníčka v rámci tejto fázy k dispozícii manuál či iný relevantný dokument popisujúci činnosť poskytovateľa. Dokument by mal popisovať základné metódy, techniky a postupy práce s cieľovou skupinou, riešenie krízových situácií a ďalšie praktické oblasti terénneho programu. Podstatným dokumentom na oboznámenie je aj etický kódex. Pracovník a pracovníčka majú mať možnosť viesť o dokumente diskusiu s osobou poverenou na ich zaškolenie tak, aby boli pri vstupe do priamej práce základne pripravení.

2. Pozorovanie a práca pod dohľadom mentora či mentorky, resp. poverenej osoby

Pri výkone priamej práce nový pracovník či pracovníčka najprv pozorujú pôsobenie pracovníka či pracovníčky, ktorí dostali za úlohy venovať sa im. Po dohode, že sa pracovník či pracovníčka aktívne zapoja do kontaktu s cieľovou skupinou, pracovník či pracovníčka prvej služby pozorujú nového pracovníka či pracovníčku a poskytujú im (po ukončení návštevy v lokalite) spätnú väzbu. ňou im objasňujú niektoré procesy a dávajú návrhy na optimalizáciu prístupu k cieľovej skupine.

3. Samostatná práca s aktívnym poskytovaním spätnej väzby od mentora či mentorky, resp. poverenej osoby

V tomto kroku pracovník či pracovníčka pracujú samostatne a aktívne si pýtajú spätnú väzbu. Stále vedia, kto je ich mentorom či mentorkou a na koho sa môžu v prípade potreby obrátiť.

4. Samostatné pôsobenie v priamej práci

Ide o fázu, keď pracovník a pracovníčka majú dostatok dôvery vo svoju schopnosť zvládnuť bežné aj náročnejšie situácie pri práci s cieľovou skupinou. Za istých okolností sa môžu stať mentorom či mentorkou pre nových kolegov.

Dĺžka jednotlivých fáz je závislá od praxe a skúseností nového pracovníka a pracovníčky. Všeobecným odporúčaním je nechať rozhodnutie o pripravenosti na prechod do ďalšej fázy na zhodnotení nového pracovníka a pracovníčky, ako aj zodpovedného nariadeného či nadriadenej.

Vedenie a riadenie terénneho tímu

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

Zamestnávateľ zodpovedá najmä za plnenie štandardov a za technické a materiálne podmienky realizácie terénneho programu. Nastavuje taktiež systém rozvoja a hodnotenia pôsobenia pracovníkov a pracovníčok či plnenia cieľov. Zamestnávateľ môže na tento účel poveriť plnením vybraných úloh odborného/metodického garanta a v tom prípade najmä:

- zabezpečuje vzdelávanie pracovníkov a pracovníčok v oblasti kľúčových právnych predpisov,
- zabezpečuje alebo sprostredkuje pravidelnú supervíziu pracovníkov a pracovníčok,
- zabezpečuje vzdelávanie pracovníkov a pracovníčok v potrebných oblastiach (na základe plánov individuálneho rozvoja profesionálnych kompetencií v kontexte aktuálnych regionálnych a celospoločenských požiadaviek),
- má zodpovednosť za výkon terénnej a terénnej sociálnej práce v súlade so štandardami.

Na dosahovanie a meranie výsledkov a výstupov práce je dôležité realizovať pravidelné hodnotiace stretnutia s pracovníkmi a pracovníčkami terénnych tímov. Veľmi užitočné môže byť aj osvojenie si konceptu práce s kľúčovými ukazovateľmi výkonnosti (**KPI** – *key performance indicators*). V sociálnej práci sa narába s istým typom výstupov, no spravidla nemajú primárne znaky KPI. Ide skôr o štatistické dáta (počet poskytnutých poradenských služieb, kontaktovaných klientov a klientok a pod.) než cieľové hodnoty, ktoré by mohli priniesť významné posuny na všetkých úrovniach práce s cieľovou skupinou.

5. Prevádzkové štandardy

Prevádzkové štandardy majú zabezpečiť materiálne, technické a procesné základy na kvalitný výkon terénnej a terénnej sociálnej práce. Medzi hlavné oblasti prevádzkového štandardu patrí:

Priestorové vybavenie. Na výkon terénnej sociálnej práce zabezpečí zriaďovateľ samostatnú nepriechodnú miestnosť. Minimálnym materiálno-technickým vybavením miestnosti je trezor alebo uzamykateľná skriňa na úschovu dôverných informácií o klientovi a klientke. V miestnosti je k dispozícii počítač s dostatočným internetovým pripojením, zabezpečený na ochranu osobných údajov o klientoch a klientkách a práci terénneho pracovníka a pracovníčky. Pracovník a pracovníčka využívajú miestnosť ako kanceláriu na výkon administratívnych činností. Pokiaľ je identifikovaná potreba ďalšej miestnosti na osobné rozhovory a poskytovanie poradenstva cieľovým skupinám, zamestnávateľ/zriaďovateľ ju na tento účel vyčlení.

Pracovný čas. Pracovný čas pracovníka a pracovníčky je vymedzený rozsahom v zmysle pracovnej zmluvy a Zákonníka práce. Odporúča sa, aby začiatok a koniec pracovného času bol pohyblivý vzhľadom na charakter výkonu práce v teréne a možnosti prispôbiť sa potrebám a možnostiam klienta a klientky, resp. rodiny. Pracovník a pracovníčka majú zároveň v určitom rozsahu dohodnutý aj fixný, stabilný pracovný čas, s ktorým sú klienti a klientky oboznámení.

Komunikačné prostriedky potrebné na výkon terénnej sociálnej práce. Komunikačné prostriedky zabezpečuje zamestnávateľ a počas výkonu práce sú k dispozícii každému terénnemu sociálnemu pracovníkovi a pracovníčke. Pod komunikačnými prostriedkami sa rozumie počítač s funkčným pripojením na internet a mobilný telefón s mesačným kreditom alebo programom na faktúru.

Doprava a preprava. V prípade pracovných ciest a presunov v rámci výkonu terénnej sociálnej práce je realizovaná v súlade so zákonom č. 283/2022 Z. z. o cestovných náhradách. Rozsah a okolnosti využívania osobného motorového vozidla na pracovné účely upraví zamestnávateľ internou smernicou.

Ochranné prostriedky. Pracovník a pracovníčka majú nárok na príspevok na obuv a oblečenie do terénu, hygienické a dezinfekčné prostriedky.

Ochrana zdravia. Zamestnávateľ zabezpečí preventívne očkovanie na ochranu zdravia pracovníkov a pracovníčok.

Bezpečnosť pri práci. Pracovník a pracovníčka vykonávajú prácu v teréne za prítomnosti ďalšieho pracovníka či pracovníčky. V krízovej situácii môžu požiadať o sprievod príslušníka policajného zboru alebo člena miestnej polície, či miestnej občianskej poriadkovej služby, ak v obci pôsobi.

Úlohou pracovníkov a pracovníčok je venovať maximálnu pozornosť poskytovaniu služieb, ich kvalite a dostupnosti. Zabezpečenie potrebného vybavenia, prispôsobenie pracovného času potrebám klientov a klientok a vytvorenie vhodných podmienok na výkon práce je v záujme zamestnávateľa, zriaďovateľa.

Zoznam informačných odkazov

The Policy, Ethics and Human Rights Committee. (2021). *The Code of Ethics for Social Work*. British Association of Social Workers. [online, cit.: 2022-08-13]. Dostupné na internete: <https://www.basw.co.uk/about-basw/code-ethics>.

JANEBOVÁ, R. (2014). *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. ISBN 978-80-7435-413-7.

LEVITAS, R. et al. (2007). *The multi-dimensional analysis of Social exclusion* [online]. Bristol: Department of Sociology and School for Social Policy. Townsend Centre for the International Study of Poverty and Bristol Institute for Public Affairs University of Bristol. [cit.: 2022-08-13]. Dostupné na internete: <https://repository.uel.ac.uk/download/469129f180d3060ed6707d32474ae3d29ac0b-9635ca19758f989a09936a3a319/1819926/multidimensional.pdf>.

ONDRUŠKOVÁ, E. – PRUŽIŇSKÁ J. (2015). *Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách*. Bratislava: IA MPSVR. ISBN 978-80-970110-2.4.

Stratégia rovnosti, inklúzie a participácie Rómov do roku 2030. (2021). [online] Bratislava: Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity. [cit.: 2022-09-15]. Dostupné na internete: <https://www.romovia.vlada.gov.sk/strategie/strategia-pre-rovnost-inkluziu-a-participaciju-romov-do-roku-2030/?cs-rt=6719392691815730816>.

Global Definition of Social Work. International Federation of Social Workers. (2014). [online, cit.: 2022-09-10]. Dostupné na internete: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work>.

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce.

Zákon č. 283/2022 Z. z. o cestovných náhradách.



ISBN 978-80-89837-76-2