

Pracovníci v odborném sociálním poradenství se vzdělávají s ohledem na potřeby i specifika uživatelů a v souladu se Zákonem o sociálních službách

PhDr. Libor Novosad, Ph.D., Mgr. Hana Bartoníčková

CEKAS - NVF Praha



Úvodem

Na jakoukoli nepříznivou životní situaci se vztahují obecné zákonitosti příčiny a důsledku. Faktory osobní i sociální se prolínají tak, jak se vyvíjí každý životní osud, jak je každý z nás schopen akceptovat životní nároky, nést odpovědnost za sebe i druhé a přizpůsobovat se okolnostem i proměnám životních podmínek. Sociální poradenství patří k nástrojům podpory jakkoliv znevýhodněných či ohrožených občanů. Poskytuje uživatelům (osobám v nepříznivé sociální situaci) informace o jejich právech, povinnostech a oprávněných zájmech, nabízí jim různé možnosti řešení jejich obtížné životní situace a pomáhá tyto možnosti realizovat, popř. navodit podporu přispívající k řešení nepříznivé situace. Cílovou skupinou poraden jsou lidé, kteří vnímají svoji životní situaci jako obtížnou či znevýhodňující a nejsou schopni ji řešit vlastními silami ani s pomocí svého okolí.

I. Moderní sociální poradenství jako forma psychosociální podpory klienta-uživatele

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí vyhláška rozlišují dvě úrovně poradenské pomoci: Základní sociální poradenství, které je integrální součástí všech druhů sociálních služeb a odborné sociální poradenství, zahrnující občanské poradny, manželské a rodinné poradny, sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, sociálně právní poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory. Tato služba obsahuje poskytnutí informace nebo konzultace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti, vzdělávací a aktivizační služby, pomoc při prosazování práv a zájmů. Rozmanité způsoby takové poradenské péče jsou v daném kontextu:

a) formou pomoci, která aktivity sociální pomoci zahajuje a zprostředkovává, tj. občan se obrací na pracovníka „poradce“, když se ocitá v obtížné situaci a neví, jak ji řešit, nebo má konkrétnější představu, jak svoji situaci řešit – tedy např. ví, kterou sociální službu nebo péči by potřeboval, ale není schopen se orientovat v kompetencích jednotlivých institucí a požadovaných administrativně-byrokratických či posuzovacích postupech, proto přesně nezná optimální postup vedoucí k získání pomoci;

b) propojujícím prvkem spojují jednotlivé kroky řešení klientovy svízelné situace, pomáhají mu při volbě možných řešení, provázejí ho delší dobu a podporují ho při osamostatňování i při obnově nebo navazování pozitivních sociálních vztahů.

II. Vzdělávací projekt pro poradce

Neurážející, partnerské, akceptující a empatické jednání s lidmi v nepříznivé životní situaci má patřit k výbavě pomáhajícího profesionála, nicméně rutina, paušalizace, předsudky, neinformovanost či naopak přehnaná aktivita pomáhajících stále způsobují problémy i nedorozumění mezi nimi a klienty, což může vést i k posilování závislosti klienta na poskytovaných sociálních službách a dávkách. Právě proto a s ohledem na rostoucí nároky na odbornou vybavenost i praktické dovednosti poradců byl zpracován projekt JPD 3 „Společný a specializovaný systém profesního vzdělávání pracovníků a školitelů v poradenských službách v sociální oblasti pro NNO na území hl. města Prahy“.

Projekt realizuje **Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách (CEKAS) při NVF Praha, o.p.s.** ve spolupráci se čtyřmi partnery **Asociací občanských poraden (AOP)**, **Vida o. s.**, **Asociací manželských a rodinných poradců (AMRP)** a **Asociací poraden pro zdravotně postižené (APZP)**. Primární regionální působnost projektu je na území hlavního města Prahy s částečným přesahem do Středočeského kraje. Hlavním cílem projektu je vypracovat, ověřit a do praxe jednotlivých asociací zavést zatím neexistující systém profesního vzdělávání pracovníků a dalších odborníků v sociálním poradenství v České republice. Vytvořením vzdělávacího systému pro školitele a pracovníky sociálního poradenství chtějí realizátoři přispět ke zvýšení kvalifikace a odbornosti pracovníků v poradnách, pomoci zlepšit kvalitu a efektivitu služeb poskytovaných skupinám občanů ohrožených sociální exkluzí. Za stejně důležité cíle projektu realizátoři považují nutnost vymezit „specifické a společné“ a potřebu definovat mezioborové přesahy v sociálním poradenství, dále zdůraznění potřeby kooperace a informovanosti mezi jednotlivými poradenskými institucemi.

Hlavní cílovou skupinou projektu jsou poradenští pracovníci jednotlivých partnerských asociací – dobrovolníci, začínající pracovníci, zkušení pracovníci a vedoucí pracovníci. Druhou cílovou skupinou projektu jsou odborníci z oblasti poradenství – školitelé poradenských pracovníků, supervizoři apod. Projekt je dvouletý, realizace projektu byla zahájena 1.8.2006, projekt potrvá do 31.7.2008.

III. Prezentace partnerů projektu:



ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN

Asociace občanských poraden (AOP) byla založena v roce 1997. AOP je servisní a zastřešující organizací pro členské občanské poradny. Ke konci května 2007 bylo v AOP sdruženo 38 občanských poraden z celé České republiky. Občanské poradny jsou nestátní neziskové organizace, které pomáhají lidem v obtížných životních situacích. Občanské poradny kladou zvláštní důraz na zpřístupnění svých služeb občanům, jejichž zdravotní, sociální a kulturní situace limituje jejich možnost uplatnění ve společnosti.

Občanské poradny poskytují občanům poradenství v následujících oblastech: sociální dávky; sociální pomoc; pojištění; pracovní právní vztahy a zaměstnanost; bydlení; rodina a partnerské vztahy; majetkoprávní vztahy a náhrada škody; finanční a rozpočtová problematika; zdravotnictví; školství a vzdělávání; ekologie; právo životního prostředí; ochrana spotřebitele; základy práva ČR; právní systém EU (úvod do práva EU; volný pohyb osob v rámci EU; sociální dávky v rámci EU; ochrana spotřebitele v EU; přibližování českého práva právu EU; občanské soudní řízení; veřejná správa; trestní právo; ústavní právo).

Občanské poradenství je dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 jednou ze služeb odborného sociálního poradenství. Toto poradenství je charakteristické systémem práce s klientem, zplnomocňováním klienta a komplexním přístupem k němu a jeho situaci. Poradenství je poskytováno v 18 oblastech, a to ve 4 úrovních: informace, rada (orientovaná na dojednané řešení problému), aktivní pomoc (přístup k řešení problému) a asistence (doprovázení, vyjednávání a zastupování). Poradenství je poskytováno na těchto principech:

- bezplatnost služby pro klienta;
- nezávislost při poskytování rady na jakýchkoli politických, obchodních, náboženských aj. vlivech;
- diskrétnost bez souhlasu klienta nebudou poskytnuty podrobnosti jeho dotazu mimo občanskou poradnu;
- nestrannost stejné služby pro všechny klienty bez rozdílu rasy, pohlaví, náboženského přesvědčení.

Poradny mají za úkol svých klientům:

- poskytovat věcně správné informace a rady,
- kontakty na jiná odborná pracoviště,
- být jim průvodcem po celou dobu jejich obtíží.



Naše motto *“Komu je rady, tomu je pomoci”*

Občanské sdružení **VIDA** pracuje od roku 2003 v oblasti duševního zdraví a nemoci. VIDA je celonárodní organizace lidí s duševním onemocněním, která smysluplně využívá osobní příběh k pomoci stejně nemocným lidem, rodičům a příbuzným, široké veřejnosti. Posláním sdružení je aktivizovat a udržovat aktivní zapojení lidí s duševním onemocněním do systému péče o duševně nemocné. Záměrem všech činností VIDA je dát odpověď na čtyři potřeby: **(a) využít potenciál uživatelů péče o duševní zdraví, jejich důvěrné znalosti nemoci, léčby a životních situací duševně nemocného člověka; (b) podat uživatelům péče potřebné zasvěcené informace o léčbě a životě, o řešení rozličných zátěžových situací, které s sebou nemoc nese, z pohledu toho, kdo sám tím vším prošel a ví přesněji než profesionál, co se může stát a jaká řešení a postoje jsou nejschůdnější a současně životu a rehabilitaci nejpřírodnější (dobré zkušenosti); (c) dát uživatelům péče strukturovanou činnost, při níž by aktivně pomáhali a současně, skrze poskytování pomoci, se rehabilitovali; (d) napomáhat aktivizovat uživatelské hnutí.**

Hlavním projektem občanského sdružení VIDA je zakládání, provozování a rozvoj **VIDA center**. VIDA centra jsou informačně-poradenská centra pro problematiku duševního zdraví a nemoci, kde lidé s duševním onemocněním (dále jen uživatelé) poskytují bezprostřední podporu a cílené informace v oblasti duševní nemoci a péče o duševní zdraví. V tomto projektu v současné době pracuje 61 lidí (51 uživatelů a 10 profesionálů). **VIDA centra působí nejen v rámci návštěvních hodin, ale také v psychiatrických léčebnách, na telefonu, e-mailem** apod. Působí v Brně, Jeseníku, Jihlavě, Kolíně, Pardubicích, Plzni, Praze, Rakovníku a Ústí nad Labem. Dále nabízíme besedy, informování z pohledu uživatelů, poskytování zpětné vazby poskytovatelům psychiatrické péče. Každý rok pořádáme tři celorepubliková setkání, různé vzdělávací akce atd. V roce 2006 měla VIDA a VIDA centra 492 klientů, kteří se na centra obrátili s 670 dotazy.

Od roku 2005 funguje **Program prevence** (besedy a přednášky na školách, informační akce např. na veletrzích, akce pro širokou veřejnost) a Mediální skupina (spolupráce na osvětových kampaních, spolupráce s médii, produkce animovaného spotu apod.). Činnost VIDA center a všechny programy vedou s pomocí profesionála uživatelé sami.



Asociace manželských a rodinných poradců ČR

Asociace manželských a rodinných poradců (AMRP) vznikla v květnu 1990 jako profesní sdružení psychologů, sociálních pracovníků a dalších odborníků působících především v tehdejších manželských a předmanželských poradnách (nyní poradnách pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy). V současné době jsou jejími členy také další kolegové poskytující analogické služby buď na komerční bázi nebo v některých zdravotnických zařízeních. Klientelu manželského a rodinného poradce představují rodiny, manželské a partnerské dvojice i jednotlivci, kteří reprezentují své potíže jako životní problémy či krize a nežadají léčbu duševního onemocnění. Manželské a rodinné poradenství se opírá především o teorie techniky psychoterapie a nebo o systémový přístup k mezilidským vztahům. Manželští a rodinní poradci poskytují v souladu s platnými zákony klientům odborné poradenské a terapeutické služby.

Asociace se zaměřuje především na udržování a zvyšování profesních kompetencí, připravuje a realizuje kurzy, výcviky, supervize a další vzdělávací aktivity. O dosažené kvalifikaci vydává kvalifikační osvědčení. Dále zastupovala zájmy pracovníků poraden v průběhu reformy státní správy a tvorby zákona o sociálních službách a bránila obor před jeho zrušením, resp. komercializací.

V současné době působí v ČR více než 70 pracovišť pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, jejichž služby jsou hrazeny z veřejných prostředků krajů, měst či obcí. Právní postavení těchto poraden je vymezeno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Manželské a rodinné poradenství je odborným sociálním poradenstvím podle § 37 odst. 3.

Asociace manželských a rodinných poradců sdružuje v současné době téměř 250 kvalifikovaných poradců a sociálních pracovníků.

Cíle AMRP - především **udržování a zvyšování profesních kompetencí psychologů a sociálních pracovníků pracujících v poradnách pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy po celé republice**. V krátké době od vzniku AMRP byly vytvořeny a přijaty Kvalifikační požadavky manželských a rodinných poradců ČR, které jsou srovnatelné s požadavky ostatních evropských zemí, nejvíce Rakouska.

V souladu s evropskými standardy v sociální práci má Asociace manželských a rodinných poradců zpracovány Minimální standardy poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy a Etický kodex.

Členové AMRP a pracovníci poraden již při vstupu do oblasti manželského a rodinného poradenství musí splňovat základní kvalifikační předpoklady - pro pozici poradce to je vysokoškolské vzdělání v oboru psychologie, humanitní obory a praxe v oboru včetně sebezkušenostního výcviku; pro pozici sociální pracovník pak nástavbové a vyšší odborné vzdělání v oblasti sociálně právní, sociální práce nebo bakalářské a magisterské studium v těchto oblastech, praxe a v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách také odborná způsobilost. V průběhu své odborné praxe jsou zapojeni do celoživotního vzdělávání, zvyšování kvalifikace a supervize. Vedle rozvoje profesních kompetencí pracovníků poraden a reprezentace oboru směrem k odborné a laické veřejnosti je hlavním cílem AMRP ochrana klientů před nekvalifikovaným působením.

AMRP spolupracuje s MPSV ČR i s dalšími odbornými organizacemi, např. s Asociací linek důvěry, Národním centrem pro rodinu, Českomoravskou psychologickou společností, Uníí psychologů, Národním vzdělávacím fondem CEKAS, Bílým kruhem bezpečí atd.

IV. Kontaktní údaje partnerů projektu:

Asociace občanských poraden

Tachovské náměstí 3
130 00 Praha 3

Tel.: 222 780 599
Fax: 222 212 723

E-mail: aop@adam.cz
www.obcanske-poradny.cz

Vida o. s.

V Horkách 12
140 00 Praha 4

Tel.: 233 372 668
MT: 775 585 352

E-mail: vida@vidacentrum.cz
www.vidacentrum.cz

Asociace manželských a rodinných poradců

V. Huga 4
150 00 Praha 5

Tel.: 257 325 638
MT: 739 374 402
Fax: 257 325 638

E-mail: prezidium.amrp@seznam.cz
www.amrp.cz