



**Podpora zvyšovania profesionality výkonu a rozvoj ľudských zdrojov v oblasti výkonu a služieb sociálnej inklúzie pre štátnu správu a samosprávu – I.
(kód ITMS: 27120130721 / 27130230023)**



Vzdelávací program nadstavbovej odbornej činnosti

Odborné metódy práce v krízových situáciách

(Spracované v rámci podaktivity 1.2.3 národného projektu)

Peter Guráň

Beáta Balogová

Iveta Marčíková

Andrej Mátel

Bratislava 2015

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z [Európskeho sociálneho fondu](#) v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

www.esf.gov.sk

© Inštitút pre výskum práce a rodiny, Bratislava, 2015

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z [Európskeho sociálneho fondu](#) v rámci Operačného programu
Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

www.esf.gov.sk

Názov výstupu

Vzdelávací program nadstavbovej odbornej činnosti „Odborné metódy práce v krízových situáciách“

Národný projekt

„Podpora zvyšovania profesionality výkonu a rozvoj ľudských zdrojov v oblasti výkonu a služieb sociálnej inklúzie pre štátnu správu a samosprávu – I.“

Podaktivita 1.2.3 národného projektu**Odberateľ**

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, Sekcia sociálnej a rodinnej politiky

Realizátor

Inštitút pre výskum práce a rodiny, Župné nám. 5-6, 812 41 Bratislava

Autori/ky výstupu

Peter Guráň

Beáta Balogová

Iveta Marčíková

Andrej Mátel

Uloženie výstupu

Inštitút pre výskum práce a rodiny, Župné nám. 5-6, 812 41 Bratislava

Forma archivácie

Printová, elektronická

OBSAH

Úvod	6
A. Štruktúra vzdelávacieho programu nadstavbovej odbornej činnosti (NOČ)	7
1 Názov vzdelávacieho programu NOČ.....	8
2 Zaradenie pod príslušnú NOČ	8
3 Cieľ VP NOČ	8
4 Cieľové skupiny VP NOČ.....	9
5 Požadované vstupné vzdelanie, príp. prax v odbore.....	9
6 Profil absolventa/tky.....	9
7 Celková dotácia (rozsah) VP NOČ a jej rozloženie	10
8 Organizačná forma VP NOČ	11
9 Spôsob ukončenia VP NOČ.....	11
10 Obsah vzdelávania	11
B. Odporúčaný študijný text	13
Úvod k študijnému textu.....	14
Modul 1: Legislatívny rámec práce s deťmi a rodinou v krízových situáciách na Slovensku. 16	
1.1 Kríza a typológia krízových opatrení na úseku SPOD.....	16
1.2 Právny rámec práce s deťmi a rodinou v krízových situáciách na Slovensku	18
Modul 2: Medzinárodné záväzky SR v oblasti ochrany práv dieťaťa.....	25
2.1 Dohovor o právach dieťaťa	25
2.2 Najlepší záujem dieťaťa a právo dieťaťa vyjadriť svoj názor	27
2.3 Programy a odporúčania Rady Európy v oblasti ochrany práv dieťaťa	29
Modul 3: Teoretické prístupy, sociálne posudzovanie a intervencia v krízových situáciách 31	
3.1 Vybrané teoretické prístupy a ich aplikácia v procese posudzovania	31

3.2 Proces posúdenia (diagnostiky) rodiny	38
3.3. CAN syndrómu – posudzovanie a intervencia	41
3.4 Model komplexného posúdenia životnej situácie rodiny.....	43
3.5 Intervencia v krízových situáciách a sanácia rodiny	44
Modul 4: Alternatívne spôsoby riešenia krízových situácií a profesionalizácia výkonu sociálnej práce	47
4.1 Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov rodiny v krízovej situácií.....	47
4.1.1 Mediácia.....	47
4.2 Profesionalizácia výkonu sociálneho pracovníka/čky pri práci s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii.....	50
4.2.1 Rodovo senzitivne vnímanie mužov a žien v pomáhajúcich profesiách.....	53
4.2.2 Supervízia - nástroj vzdelávania pracovníkov SPOD	55
4.2.3 Práca pod mediálnym tlakom	57
C. Odporúčania a závery	59
Literatúra.....	60
Príloha č. 1 Zoznam účastníkov pilotného overovania	64

Úvod

Vzdelávací program nadstavbovej odbornej činnosti pod názvom „**Odborné metódy práce v krízových situáciách**“ (ďalej VP NOČ OMPKS) vznikol na základe odporúčania riešiteľského tímu podaktivity 1.2.1 NP a okruhu zainteresovaných expertov a expertiek zaradiť do NP vzdelávaciu tému: „**Práca s dieťaťom a rodinou a krízová intervencia**“. Potrebu zaradenia vzdelávacej témy zdôvodňuje náš riešiteľský tím nasledovne:

Zdôvodnenie vzdelávacej témy „Dieťa a rodina v krízových situáciách“

Princíp autonómnosti rodiny a nezasahovania štátu a verejných orgánov do usporiadania, hodnôt a fungovania rodinných vzťahov patrí k základným atribútom demokratickej spoločnosti. Opačné skúsenosti z obdobia komunistického režimu dodnes evokujú negatívne pocity. Sú však aj situácie, kedy je v súlade s legislatívou a medzinárodnými dohovormi potrebné zasiahnuť zvonku do fungovania rodiny. Ide najmä o prípady ohrozenia zdravého vývinu a výchovy dieťaťa a celkovo o porušovanie práv dieťaťa, alebo práv jednotlivých členov rodiny. V týchto prípadoch je povinnosťou štátu chrániť zväčša tých slabších členov rodiny. Tieto situácie sú zviazané s vysokou citlivosťou prístupu, emóciami a subjektivismom zúčastnených. O to viac si preto vyžadujú dôslednú prípravu, vzdelanie, tréning a prax špecialistov, ktorí danú krízovú situáciu musia riešiť. Mali by ovládať nielen existujúci legislatívny základ, ale mať aj informácie z viacerých vedných disciplín, vedieť používať viaceré metódy a techniky intervencie do rodiny za účelom citlivého a profesionálneho riešenia rodinných kríz a konfliktov.

Finálne znenie návrhu VP NOČ OMPKS bolo prekonzultované na MPSVR SR s riaditeľkou Odboru stratégie sociálnej ochrany detí a rodiny Mgr. Ivanou Mrázkovou, dňa 11. februára 2015. Vzdelávací program bol pilotne overený (zoznam jeho účastníkov je v prílohe č. 1). Po zapracovaní pripomienok účastníkov pilotného overenia bolo finálne znenie VP NOČ OMPKS opätovne prekonzultované na MPSVR SR dňa 20. augusta 2015.

A. Štruktúra vzdelávacieho programu nadstavbovej odbornej činnosti (NOČ)

1 Názov vzdelávacieho programu NOČ

Odborné metódy práce v krízových situáciách

2 Zaradenie pod príslušnú NOČ

Odborné metódy práce v krízových situáciách

3 Cieľ VP NOČ

Hlavným cieľom VP NOČ je cestou ďalšieho vzdelávania podporiť predpoklady pre taký výkon pre prácu s dieťaťom a rodinou v krízových situáciách na úseku sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately a v oblasti služieb a zariadení pre deti a rodinu, ktorý bude profesionálne zakotvený, bude vychádzať z rozvíjajúcich (meniacich) sa potrieb detí a rodín v krízových situáciách a udržateľne podporí ich sociálnu inklúziu. Ide teda o pomoc deťom, ktorá rešpektuje ich názory, zohľadňuje pri každom zásahu do rodiny najlepší záujem dieťaťa a individuálne práva jednotlivých členov rodiny.

Špecifickými cieľmi VP NOČ je:

- zvýšiť povedomie zamestnancov/kýň úradov špecializovanej štátnej správy o význame práce s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii pre podporu sociálnej inklúzie detí a rodín v krízových situáciách a o zahraničných i domácich záväzkoch v tejto oblasti (*sociálno-právna ochrana v kontexte podpory sociálnej inklúzie*),
- podporiť vnímanie práce s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii ako súčasť verejnej politiky sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, v kontexte relevantných - súvisiacich právnych predpisov a spolupracujúcich organizácií (*právno-organizačné minimum sociálnoprávnej ochrany detí*),
- podporiť praktické kompetencie (vedomosti a zručnosti) zamestnancov/kýň v komprehenzívnom posudzovaní potrieb detí a rodín v krízovej situácii v kontexte ich prostredia a prirodzených zdrojov pomoci (rodina, podporný kruh, komunita), ako aj v používaní krízovej a postkrízovej intervencie,
- podporiť komplexný prístup v pomoci deťom a rodinám v krízových situáciách, ktorý prekračuje rámec jednorazovej intervencie a posudzovacieho (diagnostického) procesu a rešpektuje potrebu vyhodnocovania efektívnosti intervenčných postupov, vrátane potreby jej optimalizácie v čase,
- podporiť spôsobilosti zamestnancov/kýň riešiť etické problémy a dilemy na úseku sociálnoprávnej ochrany detí (*sociálno-psychologické spôsobilosti pre pomoc deťom a rodinám v krízových situáciách*),

- 8 -

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

www.esf.gov.sk

- podporiť schopnosti a pripravenosť zamestnancov/kýň spolupracovať v prípade potreby s ostatnými odborníkmi/čkami v komunite smerom k čo najoptimálnejšej pomoci dieťaťu a rodine v krízovej situácii,
- podporiť schopnosť zamestnancov/kýň reflektovať rodové aspekty práce s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii, odhaľovať a pracovať s rizikami rodovo podmienených stereotypných postojov, ktoré môžu negatívne ovplyvňovať prístup k prijímateľom/lkám intervenčnej pomoci, k vlastnej práci či k iným odborníkom/čkám (*rodové aspekty práce s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii*)

4 Cieľové skupiny VP NOČ

Odborní zamestnanci a zamestnankyne orgánu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately vykonávajúci opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately.

Sociálni pracovníci/čky a iní zamestnanci/kyne obce, vyššieho územného celku, akreditovaných subjektov, právnických a fyzických osôb, ktorí vykonávajú opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately v zmysle ich kompetencií podľa zákona č. 305/2005 Z. z. v z. n. p.

Sociálni pracovníci/čky a iní zamestnanci v rámci poskytovania sociálnych služieb krízovej intervencie, sociálnych služieb na podporu rodiny s deťmi a sociálnych služieb s použitím telekomunikačných technológií.

Sociálni pracovníci/čky vykonávajúci samostatnú prax v oblasti sociálnych služieb alebo SPODaSK.

5 Požadované vstupné vzdelanie, príp. prax v odbore

Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa (magisterské) v študijnom odbore sociálna práca, psychológia, pedagogika, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, právo, sociálne služby a poradenstvo, verejná politika, verejná správa v súlade s ustanovením podľa § 5 ods. 5 zákona č. 219/2014 Z. z.

Dĺžka praxe nie je rozhodujúca.

6 Profil absolventa/tky

Vedomosti

Absolventi/tky získajú poznatky a vedomosti v týchto oblastiach:

- a) legislatívny rámec sociálnoprávnej ochrany detí, prehľad o relevantných právnych predpisoch a dokumentoch v oblasti práv, potrieb a záujmov detí;
- b) typológia krízových situácií, kľúčových aktérov podľa typu krízovej situácie a ich partnerská spolupráca;
- c) riziká ohrozenia dieťaťa, zisťovania názoru a najlepšieho záujmu dieťaťa, aplikácie modelov práce s rodinou a dieťaťom, komplexná diagnostika a pomoc, aktivizácia k účasti a zmene; krízové a post/krízové opatrenia;
- d) alternatívne riešenia konfliktov, rešpekt k rôznorodosti, etické problémy a dilemy pri práci s dieťaťom a rodinou.

Zručnosti

Absolvent/čka na základe získaných vedomostí a komplexného edukačného procesu vie korektne uplatňovať relevantné právne predpisy a dokumenty; vie podporovať dieťa pri uplatňovaní jeho práv; vie odborne zisťovať názory dieťaťa; pozná vlastné kompetencie a dokáže ich využívať aj v multidisciplinárnom tíme; uvedomuje si svoju osobitnú pozíciu v SPOD a SK alebo sociálnych službách; vie systematicky postupovať pri riešení etických problémov a dilem a konfliktných situácií; reflexívne uplatňuje a adaptuje nástroje SPOD a SK s ohľadom na situačný kontext dieťaťa a rodiny a potrebu rešpektu rôznorodosti; vie operatívne identifikovať krízovú situáciu alebo životnú situáciu rodiny a mieru jej ohrozenia; pozná kľúčových aktérov pre operatívne riešenie krízovej situácie; vie komplexne posúdiť životnú situáciu rodiny, stanoviť mieru ohrozenia dieťaťa a vhodné intervenčné nástroje; vie pracovať pod časovým stresom a mediálnym tlakom.

Oblasti uplatnenia

Absolvovanie VP NOČ je podmienkou pre získanie osobitného kvalifikačného predpokladu pre výkon práce s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii na úseku sociálnoprávnej ochrany detí v rámci činnosti špecializovanej štátnej správy (na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny ako orgánoch sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately) a v oblasti služieb a zariadení pre deti a rodinu.

7 Celková dotácia (rozsah) VP NOČ a jej rozloženie

Celková dotácia vzdelávacieho programu predstavuje 200 hodín rozložených do 4 modulov, ktorých integrálnou súčasťou je aj práca pod supervíziou (10 hodín), práca pod mediálnym tlakom (20 hodín) a samoštúdium (40 hodín):

Modul 1: 40 hodín (z toho 30 hodín prezenčne, 10 hodín samoštúdium)

Modul 2: 40 hodín (z toho 30 hodín prezenčne, 10 hodín samoštúdium)

Modul 3: 60 hodín (z toho 50 hodín prezenčne, 10 hodín exkurzia, 10 hodín samoštúdium)

Modul 4: 60 hodín (z toho 50 hodín prezenčne a z nich 10 hodín práca pod supervíziou, 20 hodín práca s mediálnym tlakom, 10 hodín samoštúdium)

Prezenčné štúdium sa odporúča v 4 týždňových blokoch, s odstupom 3 – 4 mesiace. Odporúčaná celková dĺžka VP NOČ je minimálne 12, maximálne 18 mesiacov.

8 Organizačná forma VP NOČ

Kombinácia prezenčnej a dištančnej formy.

V rámci prezenčnej formy môžu byť využívané interaktívne prednášky, riadená diskusia, analýza kazuistik / prípadových štúdií, zážitkové učenie, skupinová supervízia, interaktívne cvičenia, tréningy, nácvik diagnostických a intervenčných techník sociálnej práce a nácvik sociálnej administrácie.

V rámci dištančnej formy samoštúdium, exkurzia vo vybraných inštitúciách pracujúcich s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii, vyhľadávanie pracovísk dobrej praxe s akcentáciou rodinných prípadových konferencií.

9 Spôsob ukončenia VP NOČ

Osvedčenie o absolvovaní vzdelávacieho programu nadstavbovej odbornej činnosti „Odborné metódy práce v krízových situáciách“ na základe úspešne vykonanej záverečnej skúšky.

Záverečná skúška pozostáva z písomného a ústneho overenia vedomostí, zručností a schopností účastníka ďalšieho vzdelávania v rozsahu schváleného vzdelávacieho programu a overenie schopnosti používať nadobudnuté spôsobilosti pri výkone odbornej činnosti formou obhajoby spracovanej prípadovej štúdie alebo kazuistiky z hľadiska teoretických východísk, právneho kontextu, procesu práce – diagnostiky, intervencie a dokumentácie prípadu.

10 Obsah vzdelávania

Tematická osnova študijného textu:

Úvod

Modul 1: Legislatívny rámec práce s deťmi a rodinou v krízových situáciách na Slovensku

- 11 -

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

www.esf.gov.sk

1.1 Kríza a typológia krízových opatrení na úseku SPOD

1.2 Právny rámec práce s deťmi a rodinou v krízových situáciách na Slovensku

Modul 2: Medzinárodné záväzky SR v oblasti ochrany práv dieťaťa

2.1 Dohovor o právach dieťaťa

2.2 Najlepší záujem dieťaťa a právo dieťaťa vyjadriť svoj názor

2.3 Programy a odporúčania Rady Európy v oblasti ochrany práv dieťaťa

Modul 3: Teoretické prístupy, sociálne posudzovanie a intervencia v krízových situáciách

3.1 Vybrané teoretické prístupy a ich aplikácia v procese posudzovania

3.2 Proces posúdenia (diagnostiky) rodiny

3.3 CAN syndróm – posudzovanie a intervencia

3.4. Model komplexného posúdenia životnej situácie rodiny

3.5 Intervencia v krízových situáciách a sanácia rodiny

Modul 4: Alternatívne spôsoby riešenia krízových situácií a profesionalizácia výkonu sociálnej práce

4.1 Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov rodiny v krízovej situácií

4.1.1 Rodinná mediácia

4.2 Profesionalizácia výkonu sociálneho pracovníka/čky pri práci s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii

4.2.1. Rodovo senzitivne vnímanie mužov a žien v pomáhajúcich profesiách

4.2.2. Supervízia - nástroj vzdelávania pracovníkov SPOD

4.2.3 Práca pod mediálnym tlakom

Odporúčania a závery

Literatúra

B. Odporúčaný študijný text

Úvod k študijnému textu

Sociálna práca ako multidisciplinárna vedná disciplína pomáhať riešiť životné situácie každého jednotlivca. V praxi ide o situácie, v ktorých sa človek ocitá vedome alebo nevedome, kde je šťastný alebo úplne na dne a bezradný. Sociálna práca reflektuje na rôzne životné udalosti, z ktorých mnohé je potrebné riešiť krízovou intervenciou s vedomím, že i keď ide o navonok o jednotlivca, ten zväčša je, alebo bol súčasťou spoločenstva – rodiny ako najprirodzenejšieho systému.

Rodina je z hľadiska osobnostného rozvoja každého človeka primárnym subjektom a úlohou štátu je rodinu chrániť, vytvárať jej rámcové, legislatívne, ekonomické a inštitucionálne podmienky pre jej fungovanie a priestor na uplatnenie jej zodpovednosti. V prípadoch zlyhávania rodiny je prostredníctvom nástrojov rodinnej a sociálnej politiky štátu potrebné urobiť všetko pre zlepšenie vzťahov v rodine, sanovať v ohrozenej rodine najzávažnejšie problémy a situácie a rodinu zastabilizovať .

Zamestnanec - sociálny pracovník/čka, ktorý situáciu vzniknutú v živote rodiny pomáha riešiť, by mal byť pripravený na tejto ceste pomoci a ochrany rodiny ako sociálny pracovník – profesionál. Ak chce zachytiť komplexnosť procesu posúdenia rodiny mal by zachytiť prirodzené prostredie klienta. Ide o integráciu psychologického a sociologického v koncepcii teórie prirodzeného sveta, ktorý tvorí nevyhnutnú súčasť náročnej životnej situácie klienta. Pri definovaní konceptu prirodzeného sveta možno vychádzať z O. Matouška (2005), ktorý vníma svet ako univerzum všetkého, k čomu sa človek vzťahuje (vzťahuje sa aj sám k sebe), pričom to, k čomu sa vzťahuje, je „osvetlené“ v protiklade k tme pred narodením a po smrti. Osvetlený svet človek zdieľa s inými ľuďmi. A podstatnou črtou klientovho sveta je, že je konštruovaný. Ľudia, veci a prostredie dostávajú významy závislé od klientových záujmov a potrieb a intenzívne emočné stavy spojené s ich uspokojovaním, môžu klientovi jeho svet zafarbiť na „čierno“ alebo na „ružovo“. V krízových situáciách sa klientovi „rúca“ jeho svet, čo znamená, že klient stojí pred nutnosťou doterajší svet rekonštruovať. A tak vzniká otázka: kedy a prečo vzniká koncept prirodzeného sveta a je vôbec potrebná jeho definícia.

Ak chceme skutočne pochopiť klientov prirodzený svet, potom je potrebné siahnuť po súčasnej filozofii, jej filozofických smeroch, ktoré ponúkajú odpovede na položené otázky. Domnievame sa, že najpresnejší koncept prirodzeného sveta (aj pre naše podmienky) ponúka Jan Patočka, ktorý vychádza z fenomenológie (zvlášť z Husserlovskej fenomenológie), ktorá sa povedané slovami M. Petříčka (1997, s. 117) odmieta predierať „húštinou teórii“, všetky ich zvláštnym metodickým aktom vyraduje a chce nazerať iba na svet našej pôvodnej skúseností, teda taký svet, ktorý sa nám ukazuje a chce nazerať na tento svet v jeho zákonitej štruktúre. Husserl ako prvý videl jasne (Patočka, 1990), že

otázka po prirodzenom svete sa pýta síce po niečom známom, ale nepoznanom, a že „prirodzený svet“ musí byť najprv objavený, popísaný a analyzovaný. Objavil, že prirodzený svet sa nedá vystihnúť tým spôsobom, akým popisuje veci prírodoveda, že nato je potrebná základná zmena postoja od zamerania na reálne veci k zameraniu na ich javovú podstatu, na ich zjavnosť. Tak sa ďalej ukázalo, že otázka nie je o svete a jeho štruktúrach, ale o jave sveta, ktorý má byť popísaný a analyzovaný, prečo sa ukazuje v takýchto podobách. Vzhľadom na koncept „prirodzeného sveta“ (Husserl, Patočka) našou úlohou nie je snaha vyhnúť sa globalizačným vplyvom a problémom, ale skôr im čeliť a to individuálne aj kolektívne, urobiť akékoľvek kroky, aby sme sa postavili pozitívne voči týmto problémom v nádeji, že môžeme urobiť pozitívny rozdiel v reakcii na osobné a sociálne problémy a podporiť rovnosť a sociálnu spravodlivosť nášho klienta v jeho prirodzenom svete.

Cieľom VP NOČ je pomôcť ľuďom (zamestnancom/kyniam) aby dokázali efektívne pomáhať deťom a rodinám v krízovej situácii tak, aby všetci aktéri/rky pomoci prežívali pocit uspokojenia a zmysluplnosti sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately. Takto stanovenému cieľu je podriadená aj systematika podkladového učebného materiálu (textu).

Učebný text je dizajnovaný tak, aby podnietil účastníkov a účastníčky vzdelávania k hľadaniu spôsobu, ako uvažovať o systéme sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately smerom k jej komplexnosti a efektívnosti, a to v rámci existujúceho legislatívneho a organizačného zakotvenia. Zámerom nie je (a s ohľadom na rozsah textu ani nemôže byť) sprostredkovať komplexnú materiú problematiky práce s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii v kontexte sociálnej práce. Vychádza sa z toho, že ide o ďalšie vzdelávanie pracovníkov/čok, ktorí/é už spravidla uvedenú agendu určitý čas vykonávajú, a teda majú zvládnutý jej legislatívno-organizačný základ, navyše s množstvom každodennej profesionálnej skúsenosti z výkonu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Základom formatívneho edukačného účinku má byť skôr podnietenie k výmene tejto skúsenosti v rámci činnosti rozličných organizácií (úradov práce, sociálnych vecí a rodiny), zdieľanie očakávaní a praxe jednotlivcov a tímov, ale aj očakávaní a skúseností, ktoré majú samotné deti a rodiny s poskytovaním sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately a jej dopadom na ich bežný život. Samozrejme, dôležité je aj zdieľanie vybraných nových, aj zahraničných, poznatkov a inšpirácií dobrej praxe.

Text je usporiadaný do štyroch blokov (modulov), ktoré tvoria systémové piliere prístupu ku práci s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii.

Modul 1: Legislatívny rámec práce s deťmi a rodinou v krízových situáciách na Slovensku

Zameranie modulu

Modul 1 je zameraný na základné východiská VP NOČ, t.j. na *štruktúry*, ktoré determinujú obsah pre prácu s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii. Ide o terminologické vymedzenia krízy, typológie krízových opatrení na úseku SPOD. Jadrom textu je filozoficko-právny rámec práce s deťmi a rodinou ako aj ochrana dieťaťa, jeho zdravého vývinu z hľadiska slovenského právneho rámca.

1.1 Kríza a typológia krízových opatrení na úseku SPOD

Z etymologického hľadiska pojem kríza pochádza z gréckeho výrazu *krisis* užívaného už v antickom období na označenie oddelenia, rozlíšenia, rozhodnutia, výberu, voľby, posúdenia, sporu. Toto substantívom vychádza zo slovesa *krinó* s významom zvoliť si, vybrať si, odlíšiť, rozhodnúť. Podobne aj latinčina prijala význam *krisis* v zmysle rozhodnutia, rozhodujúceho obratu, zvratu. Pôvodný význam krízy teda invokes udalosť, kedy človek robí voľbu a rozhodnutie. Kríza teda nemusela byť a priori vnímaná negatívne, ale ako udalosť, ktorá dáva príležitosť k zmene (Mátel, Schavel, 2014, s. 311). Kríza je subjektívna odpoveď na stresujúce alebo traumatické životné udalosti alebo sériu udalostí, ktoré sú osobou vnímané ako nebezpečné, hrozivé alebo extrémne znepokojujúce, ktoré nedokáže zvládať použitím tradičných copingových stratégií (Roberts, Yeager, 2009 In Teater, 2010, s. 198). Kríza je iniciovaná kombináciou troch vzájomne súvisiacich faktorov (Rapoport, 1962 In Teater, 2010, s. 198):

1. stresová alebo nebezpečná udalosť;
2. individuálne vnímanie tejto udalosti;
3. schopnosť jednotlivca používať copingové mechanizmy a zdroje na zvládanie tejto udalosti.

Uvedomujeme si, že kríza jednotlivca sa zároveň stáva rodinnou krízou, v zmysle cirkulárnej kauzality. Rodinnou krízou označuje J. Levická (2004a, s. 39) „situáciu, ktorú rodina vníma ako extrémne zaťažujúcu a stresujúcu. Ide o situáciu, ktorá priamo ohrozuje, buď jednotlivých členov rodiny, alebo rodinu ako celok“. V každom rodinnom systéme dochádza k rôznym druhom napätia a konfliktom. Rodiny sa však líšia v tom, akým spôsobom na konflikty a krízy reagujú, ako ich zvládajú a aký význam im pripisujú. Joän Pattersonová (2002, In: Špatenková, 2004) zdôrazňuje nerovnováhu medzi možnosťami rodiny a nárokmi situácie v období, kedy rodina prežíva krízu. V tomto období dochádza k výraznej nerovnováhe, dočasnej dezorganizácii a napätej situácii v rodine. Dôležité pre sociálnu

pracovníčku a pracovníka je uvedomiť si, že kríza v rodine vedie k veľkým zmenám v štruktúre alebo v jej fungovaní, a to buď k zlepšeniu a prekonaniu krízy, alebo smerom k horšiemu fungovaniu, kedy kríza môže viesť k dysfunkcii rodiny a jej rozpadu.

V rodinách s deťmi sa stretávame s rôznymi typmi kríz (Vyhnáľková, 2004, In: Vodáčková, 2004, s. 272), ktoré súvisia s vývinom detí, súvisia s vývinovými etapami v rodine, sú tranzitórnymi krízami v rodine, sú vyvolané poruchami osobnosti a poruchami správania jedného či viacerých členov rodiny, súvisia s náhlymi životnými udalosťami v živote detí a rodiny, príp. súvisia s manželskou krízou.

Ak chceme pochopiť príčiny vzniku týchto kríz, je dôležité poznať rodinný životný cyklus, ktorý umožňuje rozlíšiť vývojové vplyvy alebo udalosti. Uvedomenie si odlišností medzi jednotlivými typmi kríz a vplyvmi, ktoré ich spôsobujú, umožňujú pracovníkom pomáhajúcich profesií výber vhodných intervencií a techník. Rovnaká záťaž a záťažová situácia nepôsobí na rôznych jedincov a rodiny rovnako. Ak nastane v rodine situácia, ktorú jej členovia nevedia vyriešiť pomocou vlastných prostriedkov a síl, stáva sa takáto rodina pacientom, resp. klientom sociálnej práce. Signifikantným sa stáva aj štádium, v ktorom sa sociálna pracovníčka a pracovník stretáva s rodinou v ohrození. Klientmi sociálnej práce sa stávajú rodiny, u ktorých sa vyskytli štyri skutočnosti (Hudecová, Brozmanová–Gregorová 2008, s. 27 - 28):

1. **strata** – rodiny s chýbajúcim členom, rodiny v rozvoje, rodiny s umierajúcim členom, rodiny migrantov a utečencov, rodiny ľudí bez domova, rodiny v hmotnej núdzi, rodiny s nezamestnaným členom;
2. **príchod** – doplnené a náhradné rodiny;
3. **choroba** – rodiny so závislým členom, rodiny s psychicky chorým členom, rodiny so seniorom, rodiny so syndrómom CAN, rodiny s partnerským násilím,
4. **etnický prvok** – rómske rodiny, rodiny migrantov a utečencov.

Krízová intervencia je krátkodobá intervencia, ktorá sa zameriava na mobilizáciu klientových síl a zdrojov na prekonanie krízovej situácie, ako aj zlepšovanie spôsobov jej zvládania, posilnenie sebadôvery a riešenie problémov (Teater, 2010, s. 196).

Vzhľadom na výkon činností sociálnoprávnej ochrany detí sa pracovníci na tomto úseku najčastejšie stretávajú s nasledujúcimi typmi krízových opatrení SPOD:

- a) úprava rodičovských práv a povinností (zverenie dieťaťa, úprava styku, určenie výživného, určenie mena, určenie a zapretie otcovstva, schválenie právneho úkonu, priznanie rodičovských práv maloletým matkám, povinnosť informovať, nehody rodičov);
- b) úprava rodičovských práv a povinností s medzinárodným prvkom (rodičovské únosy, neoprávnené premiestnenia detí, medzinárodné adopcie, maloletý bez sprievodu);

- 17 -

- c) CAN syndróm (týranie, zneužívanie, zanedbávanie resp. zlé zaobchádzanie s deťmi);
- d) výchovné opatrenia (napomenutie, dohľad, obmedzenie, povinnosť podrobiť sa sociálnemu poradenstvu; upozornenie, povinnosť zúčastniť sa špecializ. zariadení);
- e) náhradná starostlivosť (náhradná osobná starostlivosť, pestúnska starostlivosť, ústavná starostlivosť).

1.2 Právny rámec práce s deťmi a rodinou v krízových situáciách na Slovensku

Väčšina záležitostí týkajúcich sa postavenia dieťaťa a jeho ochrany pred negatívnymi vplyvmi z rodiny (aj širšieho spoločenského prostredia), ktoré môžu ohroziť jeho zdravý vývin, je formulovaná v Zákone o rodine č. 36/2005, v Zákone o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele č. 305/2005, ďalej v Občianskom súdnom poriadku, v Trestnom zákone a parciálne v ďalších právnych úpravách.

Zabezpečenie správnych postupov práce s rodinou a dieťaťom v krízových situáciách si vyžaduje poznatky z existujúcej legislatívy ako nevyhnutný základ pre zvolenie stratégie, postupov a metód. Súčasný legislatívny rámec môžeme rozdeliť zhruba do nasledovných oblastí:

1. – ochrana dieťaťa a jeho zdravého vývoja
 - a) prostriedky Občianskeho súdneho poriadku
 - b) prostriedky sociálnoprávnej ochrany
 - c) prostriedky zákona o rodine
 - d) iné (napr. prokuratúra)
2. – rozhodovanie o zverení dieťaťa do osobnej starostlivosti jedného z rodičov
3. – úprava styku s dieťaťom
4. – náhradná starostlivosť

Sociálny pracovník – kolízny opatrovník sa musí vedieť v súvislosti s opatreniami, ktoré prijíma zorientovať v záchranej sociálnej sieti aj informatívnymi znalosťami o nasledovných právnych predpisov a rôznych právnych úprav, ktoré bude ako nástroj pomoci klientovi ponúkať:

- Zákon o slobodnom prístupe k informáciám č. 211/2001 Z. z.
- Zákon o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z.
- Zákon o Správnom konaní č. 71/1967 Z. z.
- Štátne sociálne dávky: Zákon o rodičovskom príspevku, Prídavok na dieťa, Zákon o príspevku pri narodení, Zákon o príspevkoch na podporu náhradnej starostlivosti, Zákon o príspevku na starostlivosť

- Poskytovanie pomoci rodinám a jednotlivcom v hmotnej núdzi, ktoré sa realizuje zákonom č. 417/2013 Z. z. a s tým súvisiace Dotácie - slúžiace na výchovu k stravovacím návykom a plneniu školských povinnosti detí, ktorých rodičia sú poberateľmi hmotnej núdze alebo ich príjem nedosahujem živ. minimum - Zákon č. 544/2010
- Zákon č. 201/2008 Z. z. upravujúci právne vzťahy pri poskytovaní náhradného výživného
- Zákon č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzácie ŤZP
- Zákon č. 448/2008 Z. z. Sociálne služby - v časti par.12 /napr. pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa ako terénna forma, pomoc pri zosúladovaní pracovného a rodinného života ako ambulantná forma pomoci, podporné služby.../
- Pôsobnosť obce a VÚC a ich kompetencií v zmysle – Zákona č.305/2005 Z. z.

Vzhľadom na činnosti orgánu SPODaSK je dôležité aj poznanie interných noriem, ktoré vypracovalo Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, najmä:

- Interná norma č. IN 071/2010 Vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately pre maloleté obeť násilia páchaného v rodinách.
- Interná norma č. IN 014/2012 Vykonávanie funkcie kolízneho opatrovníka a súvisiacich opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately,
- Interná norma č. IN 067/2012 Plánovanie sociálnej práce pri vykonávaní opatrení SPODaSK,

Vo všetkých prípadoch hrá významnú úlohu poverený kolízny opatrovník, ktorý zastupuje záujmy dieťaťa a mal by konať a postupovať tak, aby neprevážili záujmy jedného z rodičov, ale aby za každých okolností postupoval v najlepšom záujme dieťaťa. Okrem poznania rodinnej situácie, názorov, postojov či správania dieťaťa musí byť náležite oboznámený so spomínanou legislatívou.

1. Ochrana dieťaťa a jeho zdravého vývinu

a) *Prostriedky Občianskeho súdneho poriadku*

Celkovo ide o prostriedky istej korekcie a nápravy v prípadoch, keď si rodičia neplnia riadne svoje práva a povinnosti, zanedbávajú výchovu a starostlivosť o dieťa a nekonajú v zmysle uplatňovania jeho najlepšieho záujmu. V tomto ohľade je dôležitým procesným prostriedkom uplatnenie princípu vyhľadávania, keď súd je povinný vyhľadať dôkazy (na rozdiel od sporových konaní). Osobitné postavenie má v tomto ohľade inštitút predbežného opatrenia. Jeho dôležitosť je najmä z hľadiska rýchlosti ochrany dieťaťa.

Predbežným opatrením môže súd z hľadiska riadnej výchovy dieťaťa nariadiť:

- povinnosť odovzdať dieťa do starostlivosti druhého rodiča, alebo inej osoby, ktorú určí súd,
- dočasné zverenie dieťaťa do starostlivosti inej fyzickej či právnickej osoby v prípade keď sa dieťa ocitne v situácii, ktorá veľmi vážne ohrozuje jeho život, zdravie a vývin,
- nevstupovať do domu či bytu, ak je dôvodné podozrenie z násillia.

Predbežným opatrením sa nepriznáva právo, ukladá sa ním len povinnosť. Jeho význam je, že chráni dieťa takmer okamžite, lebo je vykonateľné dňom jeho nariadenia. Predbežné opatrenie súd nevydáva, ale nariaďuje. Orgán SPODaSK uplatňuje inštitút predbežného opatrenia podľa § 75a, ako potrebu okamžitého zásahu v záujme ochrany maloletého dieťaťa pred osobami dôvodne podozrivými z násillia resp. § 76 odst.1. OSP. Platí, že ak súd v zmysle §75 odst. 5 OSP rozhoduje o návrhu na nariadenie predbežného opatrenia podľa §76 odst.1 písm. b/ OSP, rozhodne najneskôr do siedmich dní od doručenia návrhu. Ak súd rozhoduje o návrhu na nariadenie predbežného opatrenia podľa § 75a OSP, rozhodne najneskôr do 24 hodín od doručenia návrhu a ak podľa § 76 ods. 1 písm. g/ OSP, rozhodne súd najneskôr do 48 hodín od doručenia návrhu.

Na základe § 75 odst.2 OSP návrh na nariadenie predbežného opatrenia má obsahovať opísanie rozhodujúcich skutočností odôvodňujúcich nariadenie predbežného opatrenia, uvedenie podmienok dôvodnosti nároku, ktorému sa má poskytnúť predbežná ochrana a odôvodnenie nebezpečenstva bezprostredne hroziacej ujmy. Z návrhu musí byť zrejmé, čoho sa mieni navrhovateľ domáhať návrhom vo veci samej. Návrh musí obsahovať aj označenie fyzickej osoby, ktorej má byť maloleté dieťa zverené do starostlivosti, alebo označenie zariadenia na výkon rozhodnutia súdu, do ktorého má byť maloleté dieťa umiestnené.

Ďalším opatrením v tejto oblasti je **výkon rozhodnutia o výchove detí** (§272, 273). Začína sa na návrh alebo bez návrhu uznesením. Účastníkom konania je vždy aj dieťa. Dieťa je teda v tomto prípade explicitne subjektom a nie objektom konania. Dieťa musí byť vždy v konaní zastúpené. Nemôže ho nikdy zastupovať niektorí z rodičov, ale vždy musí byť ustanovený kolízny opatrovník. V tomto konaní sa rozlišujú dve fázy. Prvá je pred samotným rozhodnutím súdu, ktorá by mala mať preventívny charakter. Súd vyzve toho, kto si neplní povinnosti, aby ich dobrovoľne začal plniť a spolupracoval s orgánmi starostlivosti o deti. Ďalší postup je závislý od konkrétneho prípadu. Súd môže uložiť pokutu alebo môže priamo pristúpiť k odňatiu dieťaťa tomu rodičovi, ktorý neplní rozhodnutie súdu alebo uzatvorenú rodičovskú dohodu.

Účasť na výkonoch rozhodnutia upravuje Zákon č. 474/2011 - Vyhláška Ministerstva spravodlivosti SR, ktorou sa ustanovujú podrobnosti výkonu rozhodnutia o výchove maloletých.

Odňatie dieťaťa je najsilnejším donucovacím prostriedkom. Je to citlivý moment aj pre dieťa a preto je potrebné postupovať veľmi opatrne, vždy v súčinnosti a s pomocou orgánov sociálnoprávnej ochrany, prípadne obce.

b) Prostriedky sociálnoprávnej ochrany

Orgány sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately disponujú celou škálou možností a právomocí ktoré smerujú k:

- predchádzaniu vzniku krízových situácií v rodine,
- obmedzeniu negatívnych vplyvov na dieťa,
- odstráneniu negatívnych vplyvov, ktoré ohrozujú zdravý vývin dieťaťa.

Preventívne akcie majú zväčša charakter výchovno-vzdelávací (organizovanie, sprostredkovanie účasti na programoch, tréningoch a aktivitách napomáhajúcich utváraniu dobrých vzťahov v rodine, nenásilnému riešeniu konfliktných situácií, riešeniu výchovných, školských problémov a pod.

Ďalším druhom kompetencií je ukladanie výchovných opatrení (§ 12, zákona 305/2005). Ide o nasledovné výchovné opatrenia:

- upozornenie dieťaťa, rodičov alebo osôb, ktoré sa o dieťa starajú, že svojim správaním narušujú zdravý vývoj dieťaťa,
- uloženie povinnosti dieťaťu zúčastniť sa na liečbe v špecializovanej ambulatnej starostlivosti,
- uloženie povinnosti zúčastniť sa na výchovnom alebo sociálnom programe dieťaťu.

Pri týchto výchovných opatreniach sa môže určiť akreditovaný subjekt s ktorým sa bude spolupracovať. V oblasti realizácie výchovných opatrení je potrebné mať na zreteli, pokračovať v najlepšom záujme dieťaťa na neformálnej – partnerskej úrovni spolupráce s akreditovaným subjektom aj po ukončení ich oficiálne zazmluvnenej činnosti.

Výchovné opatrenia sa vykonávajú podľa stanoveného plánu, ktorý by sa mal sledovať a vyhodnocovať. Ak opatrenie splnilo svoj účel, zruší sa. Ak nespĺnilo svoj účel, zväži sa iné výchovné opatrenie, alebo sa navrhne súdu aby rozhodol o inom postupe.

Ak došlo k vážnej poruche správania dieťaťa je potrebné použiť opatrenia sociálnej kurately. V nej sa pôsobí pri prevýchove a výkone ochranej výchovy, počas výkonu trestu, pri návrate do rodiny, začlenení do spoločnosti, hľadani zamestnania, riešenia osobných problémov a pod.

c) Prostriedky Zákona o rodine

Zákon o rodine obsahuje najväčšie množstvo prostriedkov, ktoré môžu slúžiť na ochranu dieťaťa. Zhruba ich možno rozdeliť:

- tie, ktoré sú vážnym zásahom do výkonu rodičovských práv a povinností (obmedzenie, pozbavenie rodičovských práv a povinností, zákaz styku, obmedzenie styku, odňatie dieťaťa, nariadenie ústavnej výchovy),
- tie, ktoré predstavujú sankčný, reštrikčný zásah do práv dieťaťa (napomenutie, dohľad, povinnosť podrobiť sa sociálnemu či odbornému poradenstvu),
- tie, ktoré predstavujú sankčný zásah do práv tretích osôb, ktoré svojim správaním ohrozujú dieťa (napomenutie).

A) Výchovné opatrenia sú ako právny inštitút pomerne široko koncipované a je ich možno použiť podľa § 37 zákona o rodine na rôzne situácie ohrozenia dieťaťa. Môžu mať často preventívny či výchovný rozmer a rovnako vo vážnejších prípadoch aj rozmer sankčný. Počas trvania výchovného opatrenia musí súd sledovať jeho priebeh. Robí to obyčajne v spolupráci s obcou a orgánmi sociálnoprávnej ochrany. Súd potom požiada o správu, ale nemôže im ukladať túto povinnosť.

Výchovné opatrenia môžeme teda rozdeliť do dvoch skupín – miernejšie a vážnejšie. Medzi miernejšie výchovné opatrenia patria:

- napomenutie,
- dohľad nad maloletým,
- obmedzenia maloletému,
- uloženie povinnosti podrobiť sa sociálnemu alebo odbornému poradenstvu.

Napomenutie je opatrenie jednorazovej povahy, keď ide o ojedinelé porušenia správania či výchovy a očakáva sa skorá náprava. Pri dohľade ide o závažnejšie narušenia a je potrebné zdôrazniť, že nejde len o dohľad z dôvodu nesprávneho správania dieťaťa, ale môže ísť aj o správanie rodičov. Povinnosť podrobiť sa poradenstvu býva obyčajne najúčinnnejšie opatrenie. Jeho efektívnosť sa dá vyhodnotiť, je ho možné kontrolovať a jeho neplnenie je možné vynútiť alebo penalizovať.

Medzi druhú skupinu – tzv. vážnejších výchovných opatrení patria prípady odňatia dieťaťa z doterajšieho výchovného prostredia a jeho nútené zverenie do:

- zariadenia odbornej diagnostiky na dobu najdlhšie 6 mesiacov,
- špecializovaného zariadenia na dobu najdlhšie 6 mesiacov.

K tomuto opatreniu môže súd pristúpiť len vtedy, ak doteraz uložené miernejšie výchovné opatrenia nevedli k náprave a zabezpečenie najlepšieho záujmu dieťaťa vyžaduje tieto opatrenia.

2. Zverenie do osobnej starostlivosti jedného z rodičov

Ide hlavne o prípady rozvodu manželstva rodičov. Podľa § 24 Zákona o rodine súd určí komu zverí dieťa do osobnej starostlivosti. V rozhodovaní súd upraví výkon ich rodičovských práv a povinností. Samotné práva a povinnosti sa nemôžu obmedzovať, zverenie do výchovy neznamená nič iné, len rozhodnutie s kým bude dieťa spoločne žiť v domácnosti a bude sa o neho každodenne starať.

Striedavá starostlivosť

Vyžaduje dohodu a spoluprácu rodičov, pretože dieťa bude v určitých intervaloch striedať dve prostredia. Základným predpokladom je, že dieťa nebude vytrhávané z jeho prostredia – škôlky, školy, priateľov a pod. Je to náročná forma, lepšie ju vystihuje pojem „delená starostlivosť“, ktorý je adekvátnym prekladom anglického termínu „share custody“

3. Úprava styku s dieťaťom

Právo styku rodiča s dieťaťom je zvláštnou časťou rodičovských práv a povinností, ktoré vzniká dôsledkom zverenia dieťaťa druhému rodičovi. Dôvody nie je dôvod na jeho úpravu. Obsahu tohto práva je:

- pobyt dieťaťa na určitú obmedzenú dobu počas ktorej zostane alebo sa stretne s druhým rodičom (alebo inou osobou),
- akákoľvek forma komunikácie medzi dieťaťom a druhým rodičom, rôznymi spôsobmi a dĺžkou,
- poskytnutie informácií o dieťati druhému rodičovi (napr. počas choroby, keď sa nemôžu stretnúť..),
- poskytnutie informácií dieťaťu o druhom rodičovi (napr. keď musel odcestovať...).

Styk rodiča s druhým rodičom nemožno obmedzovať len na osobné stretávanie ako sa väčšinou chápe. Toho by si mal byť plne vedomý aj každý kolízny opatrovník. Neúplné, či zatajené informácie môžu mať na dieťa a jeho vzťah k druhému rodičovi veľmi negatívne dôsledky. Záruky realizácie úpravy styku sú zakotvené v trestnom zákone (§ 349). Dôležité sú aj psychologické aspekty, ktoré sa viažu na úpravu styku. U rodičov ide najmä o „syndróm zavrhnutého rodiča“ alebo výhody z príjemného víkendu oproti každodennosti a pod. Na strane dieťaťa je potrebné citlivo zvažovať situácie, keď dieťa je nútené stretávať sa proti jeho vôli, vzájomná manipulácia a pod.

Dôležité je rešpektovať aj najlepší záujem dieťaťa v kontexte širšej rodiny. Kolízny opatrovník môže v rámci svojej pôsobnosti pomáhať uplatňovať v tomto prípade vo vzťahu napríklad a najčastejšie k starým rodičom a/ legitímny nástroj - návrh na úpravu styku; b/psychologickú intervenciu v záujme udržiavania a zachovania kontaktov starých rodičov

s dieťaťom aj po rozvode rodičov dieťaťa. Opatrenia resp. intervencie pri práci s rodinou v porozvodovej situácii alebo samotnej úprave rodičovských práv sa realizujú aj v rámci tzv. „Priorít“. Aj napriek úskaliam, ktoré so sebou tieto prinášajú, alebo práve kvôli nim sa javí vhodné vytvoriť si pre tento účel Záznamový hárok rodín, a tieto rodiny priebežne zaznamenávať do zoznamu rodín, ako javiacich sa, ako vhodné do programu Priorít SPODaSK zaradiť, a vytvoriť tak z programu Priorít ďalší nástroj opatrení SPO.

4. Náhradná starostlivosť

Pod náhradnou starostlivosťou sa chápu dočasné opatrenia, ktoré nahrádzajú osobnú starostlivosť rodičov. Dôvodom je, že rodičia nemôžu, nechcú alebo nevedia zabezpečiť riadnu starostlivosť o dieťa. Náhradná starostlivosť môže mať nasledovné formy:

- zverenie do starostlivosti dieťaťa inej fyzickej osobe ako rodičovi (náhradná osobná starostlivosť),
- náhradná rodinná starostlivosť /NRS/- pestúnska starostlivosť, osvojenie,
- ústavná starostlivosť.

Ich poradie nie je náhodné. Vychádza z poznatkov, že starostlivosť rodinného typu je vždy lepším riešením, má prioritu v rozhodovaní. Tomu zodpovedá aj dikcia medzinárodných dokumentov. Ústavná starostlivosť by mala byť vždy poslednou možnosťou a mala by byť časovo limitovaná. V každom z prípadov náhradnej starostlivosti zohráva významnú úlohu sanácia rodinného prostredia (terénna práca, spolupráca s DD, akreditovanými subjektmi, neziskovými organizáciami, obcou – vo vzťahu k dieťaťu ako aj vo vzťahu k rodičom, resp. starým rodičom), práca s biologickými rodičmi, zachovanie kontaktov, s cieľom čo najskoršieho návratu dieťaťa do pôvodnej rodiny.

Námety na praktické nácviky v rámci modulu

- *striedavá starostlivosť – film, príklady z (ne)dobrej praxe vzhľadom na najlepší záujem dieťaťa,*
- *práca s odmietajúcimi rodičmi – štýl vedenia rozhovoru – zameraný na konkrétny prípad – kazuistika,*
- *práca so spisom (všetky 4 oblasti) / pojednávanie / reflexia v skupinách,*
- *konfrontovanie, modelovanie, hranie rolí účastníka konania.*

Modul 2: Medzinárodné záväzky SR v oblasti ochrany práv dieťaťa

Zameranie modulu

Modul 2 je zameraný na *procesy* výkonu VP NOČ. Je zameraný na dokumenty ochrany rodiny v medzinárodnej verejnej politike - medzinárodné dohovory, nariadenia a odporúčania So zameraním na príklady dobrej praxe v medzinárodnom kontexte - prípady a rozsudky Európskeho súdu pre ľudské práva.

2.1 Dohovor o právach dieťaťa

Dohovor o právach detí (prijatý dňa 20. novembra 1989 VZ OSN v New-Yorku) má už viac ako 25 ročnú históriu a zároveň je najširšie ratifikovaný ľudsko-právny dohovor OSN, ku ktorému sa hlási 195 krajín sveta. Inými slovami, okrem USA, kde je ratifikácia podmienená súhlasom všetkých federálnych štátov, čo je stále problém a niekoľko nových a vojnou rozvrátených štátov je Dohovor platný na celom svete. Prírodné, sú obrovské rozdiely v jeho implementácii vzhľadom na aktuálnu sociálno-politickú situáciu krajiny, históriu, tradície, náboženstvo.

Dohovor sa skladá z preambuly a 54 článkov, z ktorých je 41 obsahových a pojednáva o jednotlivých právach detí, zostávajúce články sa týkajú administratívnych a organizačných stránok kontroly a vymožiteľnosti Dohovoru. Spomínaných 41 článkov definuje jednotlivé práva, z ktorých štyri sú nielen právami, ale zároveň aj základnými princípmi Dohovoru – sú to čl. 2, 3, 6 a 12. Tieto štyri princípy sú piliermi Dohovoru. Keď si predstavíme Dohovor ako stôl, na ktorom leží 41 práv detí, tak tieto štyri sú nohami tohto stola, sú nevyhnutné pre jeho stabilitu a komplexné vysvetlenie. Sú implicitne obsiahnuté vo všetkých právach – konkrétne je to princíp nediskriminácie (čl. 2), princíp najlepšieho záujmu (čl. 3), princíp života a rozvoja (čl. 6) a princíp participatívnosti (čl. 12).

Princíp nediskriminácie definuje široké spektrum dôvodov (vek, pohlavie, rasa, etnicita, náboženské presvedčenie...), na základe ktorých nesmie byť žiadne dieťa diskriminované. Väčšina z nich je zakotvená aj v európskej antidiskriminačnej legislatíve a smerniciach, ktorá je u nás známa ako „antidiskriminačný zákon“ (č. 365/2004 Z. z.). Dohovor však ide nad rámec týchto zákonov, pretože zakazuje diskrimináciu nielen na základe individuálnych charakteristík človeka, ale garantuje dieťaťu nediskrimináciu aj na základe postavenia a charakteristík jeho rodičov, či rodinných príslušníkov. Napr. dieťa nesmie niesť dôsledky, ak jeho otec je trestne stíhaný, matka je príslušníčkou zakázanej sekty a pod. Je to veľmi dôležité ustanovenie, najmä v prípadoch migrácie detí a detí bez sprievodu.

Princíp najlepšieho záujmu dieťaťa je jeden z centrálnych pojmov celého Dohovoru a je veľmi výrazným posunom v chápaní práv dieťaťa. Garantuje dieťaťu, že pri rozhodovaní o ňom, alebo ktoré sa ho dotýka, je najdôležitejšie zohľadniť jeho záujem a nie záujem dospelých. Tieto prípady sú veľmi časté napr. pri rozvodoch, zverení dieťaťa do výchovy, ale aj výbere školy a pod. Princíp najlepšieho záujmu dieťaťa je chápaný nie ako konečné rozhodnutie, ale proces rozhodovania, v ktorom sa zvažujú rôzne pohľady a možnosti a v ktorom nesmie chýbať názor samotného dieťaťa.

Princíp zachovania života a rozvoja dieťaťa sa väčšinou interpretuje len cez právo na život, čo je jeho zúžené chápanie. Prirodzené právo dieťaťa na život je tu chápané v zmysle zachovania a rozvoja kvality tohto života a osobnosti dieťaťa. Život a rozvoj tvoria ucelenú jednotu. V tejto súvislosti treba zdôrazniť skutočnosť, že Dohovor hovorí o garancii práva na život od momentu narodenia dieťaťa a nezaoberá sa otázkami prenatálneho štádia vývoja ľudského plodu.

Princíp participatívnosti alebo právo dieťaťa byť vypočuté je v celom vývoji spoločnosti najväčšou, môžeme povedať až „revolučnou“ zmenou. Týmto princípom sa dieťa stáva plnohodnotným partnerom dospelých pri rozhodovaní o záležitostiach, ktoré sa ho dotýkajú. V týchto súvislostiach zohráva významnú úlohu vek a vyspelosť dieťaťa. Spoluúčasť pri rozhodovaní prirodzene musí zohľadňovať tieto dva dôležité faktory. Vo všeobecnosti je možné konštatovať, že dieťa je schopné od raného detstva vyjadriť svoj postoj, názor, náladu (napr. kresbou, pohybom a pod.) a je úlohou nás dospelých tomuto posolstvu porozumieť a nie naopak klásť naše požiadavky na dieťa akým spôsobom sa má vyjadriť. Z tohto dôvodu Výbor pre práva dieťaťa neodporúča klásť vekové hranice odkedy sa dieťa môže vyjadrovať, či byť vypočuté. Vo viacerých krajinách je to napr. 10 rokov, alebo od veku trestnej zodpovednosti a pod. Ďalším veľmi dôležitou podmienkou uplatňovania tohto princípu je povinnosť venovať (dávať) názoru dieťaťa aj náležitú váhu pri rozhodovaní o ňom. Inými slovami, nestačí len urobiť formálny rozhovor s dieťaťom, zápis a pod. , ako sa často deje na súdoch, odboroch sociálnej starostlivosti, polícii a ďalších miestach vrátane školy, ale tento názor rešpektovať a plne zohľadňovať v rozhodovacom procese.

Práve pochopenie a implementácia týchto štyroch pilierov Dohovoru je problémom vo väčšine krajín. Inými slovami je možné povedať, že legislatívne upraviť a zaviesť do praxe parciálne práva a požiadavky plynúce z Dohovoru je jednoduchšie, ako uviesť do života základný „duch“ a odkaz Dohovoru, ktorý vyžaduje zmenu myslenia, hodnôt a postojov vo vzťahu k deťom. Ide najmä o tri oblasti. Prvá sa týka zmeny postavenia dieťaťa v rozhodovacích procesoch. Na základe čl. 3. a 12. sa dieťa posúva z úlohy alebo pozície objektu práva a objektu našej starostlivosti do pozície subjektu práva, stáva sa aktívnym a rovnocenným hráčom pri rozhodovaní o záležitostiach, ktoré sa ho týkajú. Dieťa je na

základe tohto Dohovoru nositeľ práv (right holders) a akceptovať dospelými toto historicky nové postavenie dieťaťa je problémom nielen v silne tradičných rozvojových krajinách, ale aj v mnohých demokratických krajinách sveta, vrátane Slovenska.

Druhým problémom je správne pochopenie jednotlivých práv, konkrétne 41 obsahových článkov dohovoru, ich vzájomného vzťahu. Výbor pre práva dieťaťa jednoznačne interpretuje práva zakotvené v Dohovore ako celostné, vzájomne komplementárne a rovnocenné, t.j. nemôže byť a nie je jedno právo dôležitejšie ako iné a neexistuje žiadna hierarchia práv. Ako sme už spomínali, štyri práva sú zároveň princípmi a tie sú implicitne obsiahnuté vo všetkých ostatných právach bez toho, aby pri ich formulácii boli explicitne menované.

Tretím problémom je ponímanie práv dieťaťa ako niečoho, čo my dospelí či spoločnosť dáva naviac deťom a podľa nášho zváženia a rozhodnutia im tieto práva dáme či nedáme. Ponímanie detských práv ako odmeny či „darčeka“ je prirodzene nesprávne a práve naopak je potrebné si uvedomiť, že každá krajina, ktorá ratifikovala Dohovor je povinná poskytovať všetky práva v ňom uvedené a jej základnou povinnosťou je prostredníctvom vládnych, správnych a administratívnych štruktúr tieto práva a ich uplatňovanie garantovať.

2.2 Najlepší záujem dieťaťa a právo dieťaťa vyjadriť svoj názor

Najlepší záujem dieťaťa je jedným z centrálnych pojmov Dohovoru o právach dieťaťa a celkovo ochrany práv detí. Všeobecný komentár č. 14 je výkladom tohto pojmu, ktorý je často veľmi nejasný, zle interpretovaný a často vzbudzuje diskusie a pochybnosti.

V prvom rade treba zdôrazniť, že najlepší záujem dieťaťa tak ako je definovaný v článku 3 Dohovoru je rovnako právo ako aj princíp. Patrí teda medzi štyri základné princípy Dohovoru a má zároveň postavenie práva čo zvýrazňuje jeho význam a niekedy komplikuje interpretáciu. Všeobecný komentár vychádza z tzv. trojitého charakteru najlepšieho záujmu dieťaťa, chápe ho ako základné právo, výkladový rámec a procedurálne pravidlo.

Pod základným právom sa chápe, že ide o právo bazálneho charakteru, že je uplatniteľné priamo, že je možné sa naň odvolať na súde. Zároveň je ho možné uplatniť nielen individuálne, ale aj kolektívne. Môžu si ho teda uplatňovať aj skupiny detí (napr. trieda v škole, deti v nejakej obci a pod.) a rovnako všeobecne – všetky deti v štáte – napr. pri tvorbe zákonov či národných stratégií.

Pod výkladovým rámcom sa chápe prevalencia uplatňovania tohto práva, inými slovami – ak je viac výkladov danej situácie, treba vždy uprednostniť ten, ktorý najlepšie zodpovedá najlepšiemu záujmu dieťaťa. Týmto princípom sa v podstate prvý krát v histórii prerušuje absolútna moc dospelých nad deťmi pri rozhodovaní o ich záležitostiach a osude.

Pod procedurálnym pravidlom sa chápe postup, že najlepší záujem dieťaťa sa musí zohľadňovať v celom rozhodovacom procese, nejde teda len o výsledné rozhodnutie, ale aj o všetky kroky, fázy a postupy, ktoré vedú ku konečnému rozhodnutiu. Napr. získavanie informácií o dieťati v škole môže byť proti jeho najlepšiemu záujmu. Treba v každom štádiu šetrenia situácie zvážiť či to dieťaťu nemôže uškodiť.

Pri konečnom zvažovaní najlepšieho záujmu dieťaťa aj pri jeho zisťovaní Všeobecný komentár odporúča tímovú, multidisciplinárnu spoluprácu a nie rozhodnutie jednej osoby.

Pri posudzovaní najlepšieho záujmu sa vychádza z predpokladu, že každý prípad treba posudzovať individuálne a nie je možné používať nejaké všeobecné kritéria. Z tohto dôvodu Všeobecný komentár vymenúva prvky alebo komponenty najlepšieho záujmu, ale zdôrazňuje sa, že nemajú hierarchický charakter. Každý prvok treba posúdiť a potom ich vzájomne tzv. vážiť. Ide o to určiť váhu každého prvku v individuálnej situácii dieťaťa, prípadne pre jeho budúcnosť.

V článkoch 48 – 84 sa potom postupne rozoberajú jednotlivé komponenty najlepšieho záujmu:

- a) **Názor dieťaťa** – zdôrazňuje sa jeho právo vypovedať, vytvoriť na to vhodné podmienky, primeraný jazyk a pod. Toto právo však nie je povinnosťou. Zároveň sa predpokladá, že všetky deti bez rozdielu veku majú mať možnosť vyjadriť sa svojim svojším spôsobom (napr. kresbou..).
- b) **Zachovanie identity** – ide hlavne o zohľadnenie kultúrneho, náboženského, etnického prostredia, možnosť kontaktu s týmto prostredím, kontinuita a pod.
- c) **Zachovanie rodinného prostredia** – zvážiť vždy možnosti dieťaťa byť v biologickej či širšej rodine, sanácia rodinného prostredia, vyňatie dieťaťa až po vyčerpaní iných možností.
- d) **Zabezpečenie starostlivosti, ochrany, bezpečnosti** – nemalo by ísť len o prostriedky ochrany pred niečím čo škodí dieťaťu, ale zabezpečenie tzv. blaha – čo najpríjemnejšieho prostredia pre dieťa, zohľadnenie možných tlakov, násilia (napr. v škole).
- e) **Zabezpečenie zdravia**, ide o správny výber liečby, ale širšie aj o dostatočné informácie – napr. o reprodukčnom zdraví, prevencia proti škodlivým návykom).

Udelenie pobytu z humanitárnych dôvodov a pod.

- f) **Zabezpečenie vzdelania**, ide o prístup, bezplatnosť, kvalitu vzdelávania, ale aj o prostredie školy, možnosť participácie a pod.

- 28 -

Všetky tieto komponenty je potrebné pri získavaní informácií a formulácii konečného rozhodnutia náležite posúdiť, vzájomne prepojiť so súčasnou situáciou a možnosťami jej vývoja a určiť im nakoniec primeranú váhu.

Právo dieťaťa vyjadriť svoj názor v záležitostiach ktoré sa ho týkajú je „najrevolučnejšou“ zmenou v postavení dieťaťa v celej histórii. Prvý krát ho posúva z pozície objektu práva a starostlivosti do pozície subjektu, t. j. je nositeľom práv a má právo rozhodovať alebo spolurozhodovať o svojom osude.

Toto právo je zároveň aj jedným zo štyroch princípov Dohovoru o právach dieťaťa. Pre jeho správnu interpretáciu je potrebné zdôrazniť dve zložky tohto práva:

- samotné právo slobodne sa vyjadriť k záležitostiam, ktoré sa dieťaťa týkajú;
- povinnosť venovať tomuto názoru náležitú pozornosť, zohľadňovať ho v rozhodovaní a to vzhľadom na vek a vyspelosť dieťaťa. Vek dieťaťa často vedie k zlej interpretácii tohto práva. V praxi sa zavádzajú vekové limity napr. od 10, 12 rokov kedy je dieťa schopné sa vyjadriť. Všeobecný komentár však jasne hovorí, že nie sú vekové hranice a každé dieťa je schopné istým spôsobom vyjadriť svoj názor a je povinnosťou dospelých vedieť získať a pochopiť postoj a názor dieťaťa. Názor dieťaťa sa vždy musí získavať v dieťaťu priateľskom prostredí, v jazyku ktorému rozumie a zároveň je dôležité vysvetlenie prečo potrebujeme jeho názor. Prirodzene ide o dôverné získavanie názorov aj s informáciou o možných dôsledkoch. Právom dieťaťa je odmietnuť vyjadriť svoj názor a nikto ho nemôže nútiť uplatniť si toto svoje právo.

Právo dieťaťa vyjadriť svoj názor sa neobmedzuje na isté prostredie či situácie. Musí sa uplatňovať vo všetkých prostrediach a úrovniach – a to počnúc rodinou, cez školu, komunitu, organizácie až po celospoločenskú úroveň. Z tohto hľadiska má veľký význam práve najbližšie prostredie – rodina. Tu dieťa získava základné návyky a skúsenosti a je dôležité aby sa v tomto prostredí rozvinuli prvky diskusie, rešpektu a tolerancie.

Mimoriadnu úlohu v týchto súvislostiach zohráva škola, kde deti trávajú väčšinu času. Nejde len o výchovu k uplatneniu práv, ale hlavne o každodennú prax detí, o ich spolurozhodovanie formou školských rád či parlamentov. V širších súvislostiach uplatňovania tohto práva hovoríme o participácii detí.

2.3 Programy a odporúčania Rady Európy v oblasti ochrany práv dieťaťa

Najdôležitejším programom Rady Európy v oblasti ochrany práv dieťaťa, včítane prevencie a metód ochrany pred negatívnymi javmi a krízovými situáciami v rodine je program „Európa pre deti a s deťmi“. Ide o hlavnú stratégiu Rady Európy pre všetky členské krajiny

(47) ktorá sa týka detí. Bola vyhlásená v roku 2006 a v určitých obdobiach sa vyhodnocuje a stanovujú sa nové oblasti a ciele. Na roky 2012 – 2015 boli stanovené štyri strategické ciele:

- podpora vhodných a dostupných služieb pre deti,
- odstránenie všetkých foriem násilia na deťoch (špeciálne nulová tolerancia k fyzickým trestom),
- deti zo zraniteľných skupín a v situáciách ohrozenia,
- participácia detí.

K jednotlivým oblastiam prebiehajú odborné stretnutia, vymieňajú sa informácie, príklady dobrej praxe a vzniká množstvo odporúčaní. Mnohé sú zatiaľ na neoficiálnom základe, ale poskytujú množstvo podnetov a informácií v oblasti ochrany detí v rôznych situáciách ohrozenia, rodinných kríz a konfliktov a pod.

Najvýznamnejšiu úlohu zohrávajú odporúčania Výboru ministrov. Z hľadiska témy krízových situácií v rodine a spôsobov ich riešenia sú dôležité najmä:

- odporúčanie CM/REC (2012) o participácii detí a mládeže do 18 rokov,
- odporúčanie (2011) o právach dieťaťa a sociálnych službách priateľských deťom,
- odporúčanie (2006) podpora pozitívneho rodičovstva,
- odporúčanie (1998) – o rodinnej mediácii.

V rámci programu Európa pre deti a s deťmi bola zriadená aj dôležitá databáza judikatúry Európskeho súdu pre ľudské práva v oblasti detí. Volá sa Theseus a obsahuje judikáty Európskeho súdu pre ľudské práva v oblasti práv detí, práv rodičov, ochrany detí a reprodukčných práv. Poznanie rozsudkov tohto súdu je dôležité nielen pre prácu našich súdnych orgánov a to ako súdne precedensy, ale rovnako pre sociálnych pracovníkov pri zvolení vhodných spôsobov riešenia situácie, vyhýbaní sa postupov, ktoré nie sú v súlade s Dohovorom o právach dieťaťa a existujúcou skúsenosťou a praxou Európskeho súdu pre ľudské práva.

Námety na praktické cvičenia:

- *praktické nacvičovanie analýzy kazuistiky (napr. 15.-ročná Rómska dievčina a jej práva na sexuálny život), jej rozbor v skupinkách a následné prezentovanie,*
- *film – prezentujúci komunikáciu s (týraním) dieťaťom a ako vytvárať dieťaťu priateľské ovzdušie (atmosféra, ale aj informovanosť dieťaťa, prečo sme tam...),*
- *tréning komunikácie s rodičmi a príbuznými dieťaťa,*
- *súbor techník používaní na identifikovanie najlepšieho záujmu dieťaťa, technika „List rodičom, čo by si oni priali...“, vrátane kompetencií pracovníka SPODaSK;*
- *príklady dobrej praxe sieťovanie aktérov pomoci.*

Modul 3: Teoretické prístupy, sociálne posudzovanie a intervencia v krízových situáciách

Zameranie modulu

Modul 3 poukazuje na proces posúdenia, jeho teoretické kontexty – s dôrazom na výber vhodných teórií, metód a nástrojov posúdenia. Zaoberá sa rozličnými diagnostickými postupmi a technikami, ktoré môžu pracovníci SPODaSK používať pri posudzovaní ohrozenia dieťaťa a rodiny. Dôraz je kladený na komplexnosť posudzovania a adekvátnu intervenciu.

3.1 Vybrané teoretické prístupy a ich aplikácia v procese posudzovania

Prv než začneme so základnou charakteristikou vybraných prístupov s poukázaním na výhody a nevýhody v procese posudzovania, je možné vyjadriť pozitívne konštatovanie, že už aj v sociálnej práci môžeme sledovať väčší posun ku konštruktivistickému myslieniu. Burr (1995, in: Thompson, 1999) uvádza zoznam hlavných vlastností **konštruktivistu**, ktoré zahŕňajú:

- zaujatie kritického postoja k mnohým zaužívaným spôsobom chápania sveta,
- nazeranie na chápanie sveta s ohľadom na historické obdobie a kultúru,
- vnímanie vedomostí nielen ako výsledku určeného podstatou vecí, ale ako výsledku komunikácie a interakcie medzi ľuďmi,
- vedomie, že sociálne pôsobenie je poháňané sociálnymi konštrukciami času,
- presvedčenie, že neexistujú základné „dané/stanovené“ vlastnosti, pretože sociálny svet je tvorený interakciami ľudí,
- spochybňovanie realizmu a myšlienka objektívnej pravdy,
- vedomie, že jazyk, ktorý používame, určuje význam vecí, a nie naopak; že nie je len médiom pre vyjadrovanie myšlienok, v skutočnosti myšlienky určuje, pokiaľ je produktom jazyka pravda: jazyk vytvára sociálnu realitu.

V konkrétnej aplikačnej rovine toto konštruktivistické myslenie prináša porozumenie pojmom, výrazom a teóriám. Napríklad pri prezentácii Freudovskej teórie táto odráža iba určitú konštantnú sociálnu konštrukciu, ktorá je „mimo“ ostatných teórií. Alebo teórie, ako behaviorizmus, kognitívna psychológia a prístup zameraný na riešenie, odrážajú aktuálnejšie sociálne konštrukcie, ktoré zdôrazňujú spoluprácu s užívateľmi sociálnych služieb, otvorenosť a nezaujatosť. Tento konštruktivizmus stojí dnes oproti doteraz častejšie používanému objektivistickému postupu, ktorý bol založený na existencii lineárnych, normatívnych a štylizovaných formátov hodnotenia, a ktoré ako zdôrazňujú Judith Milner a Patrick O'Byrne (2002, s. 6) „ani zďaleka nestačia na komplexnosť,

nezaujatost' a mnohoznačnosť súčasnej praxe sociálnej práce, obzvlášť v novom prostredí širokospektrálnych legislatívnych zmien.“

V historickom kontexte najtradičnejšou teóriou v posudzovaní je psychologická analýza ľudského správania, teda aplikácia **psychodynamických prístupov** vychádzajúc z Eriksona (1948, 1977), Hollisovej (1964), Berna (1978) a Bowlbyho (1982), ktorí stavali na Freudovej teórii a ďalej ju rozvíjali v sociálnej práci. Uplatniteľnosť psychodynamiky v posudzovaní menovaní autori J. Milner a P. O'Byrne (2002) zhrnuli do nasledujúcich krokov:

- psychodynamický prístup ponúka analýzu individuálnych problémov osoby a tým „zdôrazňuje“ malé časti situácie na dosiahnutie hĺbky pochopenia. Tak nevzniká veľký priestor na plánovanie intervencií,
- myšlienky psychológie ega a analýzy vyjednávania sú vhodnejšie pre sociálnych pracovníkov než psychoanalýza per se,
- psychosociálna prípadová práca podporuje nepriame intervencie, avšak prostredie je zvyčajne analyzované len úzkym spôsobom,
- myšlienka obranných mechanizmov prispieva k pochopeniu a posudzovaniu zdanlivo iracionálneho správania.
- Psychodynamická teória má obrovský vplyv na sociálnu prácu, keďže výrazne ignoruje problémy opresie, čo súvisí so sexualitou, rodom, rasou a triedou.

Behaviorálny prístup a behaviorálna sociálna práca zdôrazňuje proces posudzovania na základe toho, že bez posúdenia základnej línie správania nemožno posúdiť sociálnu prácu vo všeobecnosti (Barber, 1991, in: Milner, O'Byrne, 2002). To zahŕňa podrobné skúmanie špecifického správania. Tak ako v psychodynamickej sociálnej práci, tak aj aplikácia princípov učenia bola spočiatku spojená s klinickou psychológiou, neskôr sa prispôsobila širokému záberu situácií sociálnej práce. V tejto súvislosti sa uplatňujú dva hlavné smery teórie učenia a to: tradičný behaviorizmus, ktorý pozostáva z troch typov učenia sa založených na práci Pavlova (1960), Skinnera (1958) a Banduru (1969, 1977), a modifikácii **kognitívneho** správania, ktoré pozostáva zo štyroch typov založených na Wernerovi (1970), Beckovi (1967), Ellisovi (1962) a Seligmanovi (1992). Výskum záverov behaviorálnej sociálnej práce (Sheldon, 1995) uvádza, že kombinácia tradičných behaviorálnych prístupov a kognitívnych prístupov vedie k lepším výsledkom a kognitívny rozmer sa stále vo väčšej miere aplikuje na širší rozsah problémov. Kognitívny rozmer zvažuje „ako je správanie riadené vnemami a analýzou toho, čo vidíme a ako iracionálne myšlienky alebo poruchy vnímania nás vedú k nesprávnemu spracovaniu nášho videnia sveta“ (Sheldon, 1995, s. 184-5, in: Milner, O'Byrne, 2002). Autori ďalej poukazujú, že behaviorálne prístupy sú veľkou výzvou pre sociálnych pracovníkov, lebo ponúkajú systematický, vedecký prístup, ktorý umožňuje štrukturovať prácu: „cieľ je vyjadrený jasne, metóda je vopred definovaná a konečný produkt sa dá vždy merať“. Navyše, prísny behaviorálny prístup má výhodu

smerovania sociálnej práce zameranej na hodnoty, v ktorej je podporená účasť a zodpovednosť klienta. Sheldon (1982 in: Milner, O'Byrne, 2002) argumentuje, že behaviorálne posudzovanie má výhodu pred inými prístupmi, v ktorých nejde o „žmýkanie“ klientovho príbehu alebo o vytváranie dôkazu, ktorý by zapadal do obľúbenej teórie, a tak starostlivá pozornosť venovaná detailu je obzvlášť užitočná pri „zdôrazňovaní“ aspektov situácií klienta, tak, aby mohli byť preskúmané všetky premenné. Základnou nevýhodou je, že tento prístup je veľmi „priateľský“ ku klientovi. Zvyčajne je skúmané iba bezprostredné prostredie klienta a opomína sa širší kontext. Aj v tomto prístupe je možné dospieť k určitým zhrnutiam:

- behaviorálne prístupy ponúkajú detailnú a precíznu metódu pre analýzu problémov navrhujúc užitočné pomocné techniky pri posudzovaní,
- tieto prístupy sú najefektívnejšie pri rozvoji stratégií na posilnenie správania,
- napriek výhode precíznosti v posudzovaní behaviorálnych problémov, sociálni pracovníci využívajú tento prístup len málo,
- kognitívno-behaviorálne prístupy, ktoré zdôrazňujú úlohu procesov myslenia v správaní ponúkajú prijateľnejší prístup v posudzovaní a intervencii pre mnohých sociálnych pracovníkov, keďže im pomáhajú pochopiť emocionálnu zložku ťažkostí správania,
- dôraz na naučenú bezmocnosť dáva behaviorálnym prístupom potenciál zaoberať sa problémami antiopresívnej praxe, ale záber je obmedzený, keďže väčšia časť teórie je založená na osobách mužského pohlavia bielej rasy, západných normách správania.

V súčasnosti sa v rámci humanistických a existenciálnych teórií v sociálnej práci najčastejšie používa **prístup orientovaný na človeka** (PCA). Ide o nedirektívny prístup, kde v strede pozornosti poradcu (terapeuta) nestojí problém klienta, ale klient sám ako osoba. Klient je považovaný za „odborníka“ na svoj vlastný život a poradca sa „iba“ snaží o vytvorenie takého druhu vzťahu, kde by táto odbornosť mala priestor. Dôležitá je poradcova dôvera v schopnosť klienta objaviť svoje vlastné vnútorné zdroje pre zmenu. Poradca nekontroluje ani neriadi smer poradenstva, nevytvára si pre klienta „program“, nesnaží sa kontrolovať procesy, ktorými klient prechádza. Klient si môže slobodne vybrať smer, ktorý sa pre neho postupne stáva dôležitým. PCA vychádza z presvedčenia, že všetci klienti majú v sebe bohaté zdroje pre rozvoj. Úlohou poradcu je vytvoriť nové podmienky vo vzťahu, v ktorých možno podporovať proces rastu a napraviť deformácie alebo narušený vývoj. Nimi sú najmä kongruencia, empatia a bezpodmienečné prijatie klienta.

Za najprogresívnejších zástancov **systémového prístupu** v sociálnej práci a v posudzovaní môžeme uviesť Pincusa a Minahanovú (1973), ktorí vytvorili najbežnejšie používaný rámec „systémov“ na organizovanie zložitostí a ktorý dáva sociálnym pracovníkom smerovanie ich

práce. Menovaní autori tvrdia, že sociálne problémy jednotlivcov sa vzťahujú hlavne k vzájomnému vzťahu medzi nimi samotnými a systémami zdrojov v ich živote. Tieto systémy zdrojov sa delia na štyri vzájomne pôsobiace systémy (systém poskytovateľa služby zameraný na zmenu, systém klienta, cieľový systém a systém aktivít), ktoré mapujú aktivity pracovníka v každej situácii. Používajú termíny „problém“, „klient“ a „prípád“. Výhodou systémového prístupu je, že pomáha sociálnemu pracovníkovi analyzovať prácu (úsilie o zmenu) takým spôsobom, ktorý objasňuje účel rôznych kontaktov a aktivít, ako aj vzťahov, ktoré má s rôznymi zainteresovanými stránkami. V posudzovaní sú identifikované rôzne úlohy, ktoré by sa mali dosiahnuť v priebehu pôsobenia sociálneho pracovníka, aby sa vybuodoval systém aktivít a sociálny pracovník získal širšiu perspektívu celkovej situácie, hlavne v súvislosti s mobilizáciou ľudí a ich zdrojov. Navyiac chráni sociálnych pracovníkov pred pocitom, že všetko musia robiť osobne a priamo a poukazuje na to, kde je možné naraziť na odpor a ako možno najlepšie presvedčiť jednotlivcov, aby pokračovali v úsilí. Poskytuje tiež perspektívu, ktorá stanovuje, kde by sa mal pracovník nachádzať v každej situácii, a prípadne aj v akom poradí môžu byť úlohy najlepšie riešené a kým. Preskúmanie systémov poskytuje užitočný kontrolný zoznam na vyhodnotenie a zabraňuje tomu, aby sa sociálni pracovníci sústreďovali iba na jednu časť situácie a to podporuje opätovné posúdenie so zapojením potenciálnych klientov a členov potenciálneho systému aktivít. Z tohto procesu vyplýva plán akcie s preskúmaním členstva štyroch systémov. Najbežnejšie z nich sú rodinné systémy, ktoré sa dívajú na rodinu ako na systém vytvorený zo subsystémov: manželský, rodičovský a súrodenecký. Medzi rôznymi subsystémami sú hranice. Hranice môžu byť viac alebo menej permeabilné (priedušné), aby bolo možné vzájomné pôsobenie a výmena, alebo môžu byť viac alebo menej rigidné uchovávajúc vnútri tajomstvá a vonku to ostatné. Ak vonkajšia hranica rodiny je rigidná, môže sa dívať na rodinu všeobecne a možno urobiť rodinu nebezpečnejším miestom, ak je v nej člen s hrubým správaním. Systémové prístupy v posudzovaní rodín nemôžu pozostávať iba z nazerania na jednotlivcov a na ich správanie, ale na to, ako to ovplyvňuje iných, alebo akú funkciu to má v systéme, ale tiež poukazuje na štruktúru alebo hierarchiu v rámci rodiny (napríklad premenlivosť jej vonkajších aj vnútorných hraníc). Tam, kde sú hranice príliš otvorené, alebo premenlivé, systém môže byť zaplnený prílišným počtom zmyslových dojmov, psychikou jednotlivcov, nedostatkom jasností týkajúcich sa osobných hraníc a identity a tak výsledkom je nestabilita. Tam, kde sú hranice príliš pevné alebo nemeniteľné, výsledkom je narušený rast, vývin a kreativnosť; „získavame stabilitu za cenu nesmiernej defenzívy“ (Skinner, 1974, s. 290, in: Milner, O'Byrne, 2002). V **systemickom** pohľade na rodinu, môžeme vidieť, že nech sa čokoľvek deje v jednom subsystéme, ovplyvní to ostatné. Napríklad, problémy v manželskom subsystéme ovplyvnia súrodenecký subsystém, problémy správania u jedného člena môžu byť výsledkom dysfunkcie kdekoľvek v systéme. Takže nie je to iba jednotlivec, ktorý by mal byť posudzovaný, ale celý systém. Podobne, pozitívna zmena v jednej časti systému môže mať pozitívny efekt kdekoľvek v systéme, a to

- 34 -

môže byť predmetom posudzovania a najužitočnejšia intervencia bude vykonaná čo s najväčším efektom, t.j., tam kde je najlepší „bod pôsobenia“ (Manson a O’Byrne, 1984, s. 7, In: Milner, O’Byrne, 2002).

Pravdepodobne najvýznamnejším prístupom sociálnej práce a posudzovania je **prístup zameraný na úlohy**, ktorý vznikol v rámci sociálnej práce. Táto teória je implicitne behavioristická a kognitivistická, nemá pôvod v klinickej psychológii, a je založená na výskume praxe sociálnej práce a bola napísaná špeciálne pre sociálnych pracovníkov. Prístup zameraný na úlohu vyrástol z dezilúzií šesťdesiatych rokov 20. stor. s existujúcimi spôsobmi práce s otvoreným koncom a dlhodobými spôsobmi práce. Výhody prístupu zameraného na úlohu pri diagnostikovaní je v tom, že tento prístup je vhodný pre každý špecifický potvrdený psychosociálny problém, ktorý je schopný s určitou pomocou byť vyriešený vlastnou aktivitou užívateľa služby. Môže slúžiť ako základný prístup pre väčšinu klientov, ktorým slúžia sociálni pracovníci. Pridávanie určitej kreativity do rozvoja primeraných úloh robí tento prístup vhodným pre väčšinu potenciálnych užívateľov služby, ktorí sú schopní racionálne diskutovať, snáď s výnimkou tých, ktorí majú existenčné problémy. Títo potrebujú čas pre zdĺhavé a podrobné sebaskúmanie (Milner, O’Byrne, 2002). Týmto spôsobom užívatelia služieb majú príležitosť predviesť svoje schopnosti, ako aj svoje potreby a spolu s pracovníkom dôjsť k dobrému pochopeniu problémovej situácie. Tento kolaborujúci štýl so svojím zameraním na akcie a nie na pocity, nastavuje smer na vzájomné premostenie rôznych rozporov. Úlohy sú nastavené tak, aby útočili na problém, nie na osoby ako také. A optimisti dokonca tvrdia, že je veľmi málo nevýhod tohto postupu, ak sa používa presne. Hoci je tento prístup ideálnym pre prácu skupín a komunit, je málo príkladov, ktoré to potvrdzujú. Využíva sa hlavne pri riešení problémov jednotlivca a rodiny. Aj v tomto prípade je možné charakterizovať slovami menovaných autorov nasledovné zhrnutia:

- prístup zameraný na úlohy zahŕňa niektoré behaviorálne myšlienky, ale je to prevažne kognitívny prístup,
- zameriava sa prevažne na také ťažkosti, ako sú dočasné poruchy zvládania situácie,
- definuje problémy ako nenaplnené potreby,
- „príčiny“ problémov vidí ako prekážky, ktoré bránia rozhodnutiam, v štyroch prekážkach, ktoré udržiavajú problémy, menovite presvedčenia, emócie, pokusné riešenia a sociálny systém,
- keď sú prekážky odstránené, ľudia môžu pracovať smerujúc k svojim potrebám, hlavne svojím vlastným úsilím,
- ponúka jedinečnú klasifikáciu problému a proces objasňovania problému,
- ciele sa dosahujú vykonávaním činov a vykonávaním úloh,
- asistovanie pri výbere úlohy a príprava úlohy sú ústredné v procese posilňovania,

- časové limity a preskúmanie úlohy napomáhajú motivácii a podporujú optimizmus a posilňovanie,
- kvalitné posúdenie je najlepšie urobená po analýze úlohy a experimentálnom vykonaní úlohy. Čím viac času je na to, tým lepšie.

Spoločné črty s prístupom zameraným na úlohy a systemickými teóriami má **prístup zameraný na riešenie**. Je to vo veľkej miere kognitívny prístup a často vedie k úlohám, ktoré má vykonať užívateľ služby. Avšak hlavné zameranie je dosť odlišné. Kým prístupy zamerané na úlohy sa sústreďujú na pochopenie problémov a hľadanie spôsobov ako ich odstrániť alebo aspoň zmierniť, práca zameraná na riešenie sa sústreďuje na pochopenie riešení, pričom nie je nevyhnutné pochopiť problém, aby sme pochopili jeho riešenie. Tento prístup začína na konci (riešenie) a pôsobí odtiaľ smerom dozadu, tak ako navigátor, ktorý ťahá čiaru dozadu k súčasnej polohe. Výhody prístupu zameraného na riešenie spočívajú v tom, že majú veľmi širokú aplikáciu, ale ich hlavnou výhodou je, že kladú dôraz na počúvanie príbehu užívateľa služby a zameriavajú sa na výnimky, čo je aj antiopresívne aj posilňujúce, pričom sa hľadá riešenie v rámci života užívateľa skôr, ako v hlave pracovníka. Navyiac, spôsob, akým sú situácie užívateľov služby rámcované na to, aby sa zdôraznili úspechy a tým sa redukuje riziko a zvyšuje kreativnosť. Je ťažké nájsť nejaké výrazné nevýhody. Keďže zahŕňa úplnú zmenu toho, na čo kladieme dôraz v porovnaní s tradičnými postupmi sociálnych pracovníkov, vzniká nebezpečenstvo, že by sa táto technika mohla aplikovať ako rýchle riešenie alebo pre niektorých čitateľov možno ako teória „miláčik“, ktorá sa používa neprimerane alebo nekriticky. Je podstatné, aby sociálni pracovníci dúfali, že aplikáciou týchto prístupov získajú návyk preformulovať situácie a pozorne počúvať užívateľov služby. Hoci prístup vytvára dobrý návod na prácu, stále potrebuje dôslednú analýzu. Správne ho používať nie je také ľahké ako sa to zdá. Je preto potrebné používať tento prístup v spojení s inými prístupmi. Pochopenie riešenia bez pochopenia problému môže byť nesprávne chápané pre nájdenie riešenia prv než sa niečo dozvieme o probléme. Ak postrádame kontext, môže to viesť k zmätočnej práci, kedy si ľudia nie sú istí, čo robia, alebo prečo to robia. K následným zhrnutiam je možné zaradiť:

- sú tri typy užívateľov služby: návštevníci, sťažovatelia a zákazníci. Je dôležité vyhodnotiť, ku ktorému typu patrí každý užívateľ služby a podľa toho sa k nemu správať,
- osoba nie je problémom. Problémom je problém. Thompson (1995) hovorí, že problém nie je v osobe, ale skôr osoba je v probléme. Tento prístup sa vyhýba patologickým užívateľom služby,
- De Shazer tvrdí, že problémy sa stávajú ľahko a že nie je potrebné chápať problém, aby sme dospeli k riešeniu; riešenia môžeme skonštruovať bez dekonštrukcie problémov,

- White tvrdí, že dekonštrukcia problémov rozprávaním bez predsudkov je nápomocná a podporuje oddelenie osoby od problému,
- pracovníci môžu čerpať od Whitea aj de Shazera používajúc dekonštruktívne rozprávanie, po ktorom nasledujú zázračné otázky a otázky škály,
- zárodok riešenia, alebo východiská sú vo výnimkách z problému. Vždy sú výnimky z pravidiel; ak osoba tomu nemôže uveriť, môžeme mu pomôcť vidieť nejaké výnimky predstieranými úlohami a „bezproblémovým“ rozhovorom,
- ide o silné zameranie na budúcnosť. Rozprávanie sa o „živote po probléme“ konštruuje budúcnosť bez problému,
- prístup ponúka tri „pravidlá palca“ ak nie je zlomený, nefixuj ho, ak niečo funguje, vyťaž z toho viac a ak niečo nefunguje, urob niečo iné/odlišné,
- hľadanie rozdielov je cenné: čo robí osoba také, čo je odlišné, keď problém je menej o probléme?

Autori ako Preston-Shoot (1996, in: Thompson, 1999) za charakteristickú črtu sociálnej práce pokladajú orientáciu sociálnej práce na sociálnu spravodlivosť a zavrhujú utláčanie. A tak s určitosťou môžeme povedať, že snaha o rešpektovanie **antiopresívnych prístupov**, sa prenáša aj do posudzovania a je jednou z najčastejších v konaní sociálneho pracovníka. Zástancovia týchto prístupov tvrdia, že ak sociálni pracovníci stratia schopnosť alebo ochotu k vyjadrovať sa k tejto otázke, riskujú stratu empatie, hodnôt a praktických zručností, ktoré sú potrebné pre odstraňovanie nerovností, vnútorných útrap klientov, ich odcudzenie, či vylúčenie zo súčasného spoločenského a sociálneho života. Je potrebné si uvedomiť, že sociálna práca pôsobí v priesečníku osobných a širších sociálnych síl, v ktorom zastáva kľúčovú pozíciu. Pri posudzovaní by mali mať sociálni pracovníci na mysli dva hlavné aspekty. Prvý sa týka toho, ako opresia ovplyvňuje užívateľa služby a druhý sa týka toho, ako sociálni pracovníci môžu začať byť zosilňovaní bez toho, aby boli opresívni. Antiopresívna prax nie je iba o zosilňovaní jednotlivcov v rámci lineárneho vzťahu sociálny pracovník – užívateľ služby. Vyžaduje sa posúdenie životnej situácie všetkých ľudí v každej situácii a uznanie ich vzájomnej zodpovednosti na individuálnej, rodinnej, komunitnej úrovni. Skúmajúc antiopresívnu prax v problematike posudzovania J. Milner a P. O'Byrne (2002) dospeli k týmto odporúčaniam:

- moc je významný prvok v každom vzťahu, ale nie je nevyhnutne negatívny,
- „izmy“ sa najlepšie skúmajú v súvislosti s nedostatkom rovnakých príležitostí,
- antiopresívna prax diktuje, ako sa sociálni pracovníci snažia premostiť rozpory medzi nimi a užívateľmi služby,
- keďže muži môžu byť tiež utláčani (un-manned), potom rod (gender) hrá ústrednú úlohu v otázkach sily,
- antiopresívna prax nezahŕňa len rozvíjanie lepších a sympatickejších spôsobov práce s mužmi, ale vyžaduje aj, aby mužskí sociálni pracovníci si uvedomovali že sú mužmi

a ako to ovplyvňuje ich pohľad na problémové situácie a ako sa oni sami môžu učiť od žien,

- posudzovanie potrebuje vysloviť otázky týkajúce sa toho, ako opresia vplýva na užívateľov služby a ako sa pracovník stáva súčasťou tohto procesu.

Toto bol len výber najčastejších prístupov a teórií, ktoré sú využívané v sociálnej práci pri posudzovaní životnej situácie klienta za účelom efektívneho, komplexného posúdenia, ktoré je predpokladom kvalitnej intervencie a vyžaduje erudovanosť a kompetencie sociálneho pracovníka.

Námety na praktické cvičenia

Premostenie teórie do špecifických skupín klientov resp. prejavov správania klientov s ktorými sa pracovníci/čky SPOD stretávajú („spraktizovanie teórie“), ale aj opačne „teoretizovanie praxe“, napr. v KBT práca s manipulatívnym klientom, nácvik asertivity; PCA práca s obeťami násilia v partnerských vzťahoch, systémové teórie – práca s rodinou ako celkom, antiopresívne prístupy – práca s klientmi z marginalizovanej rómskej komunity, maloleté matky; prístup zameraný na úlohy – výchovné opatrenia, plán práce a pod.

3.2 Proces posúdenia (diagnostiky) rodiny

Cieľom diagnostického procesu je súbor poznatkov o príčinách vzniku sociálneho problému, faktoroch, ktoré tento stav udržujú a o dôsledkoch na život klienta a jeho okolie. Príčiny porúch sociálneho fungovania sa hľadajú v tejto etape najmä v minulosti. Podľa Watsona a Westovej (2006, In Navrátil, Janebová et al., s. 6) je cieľom posúdenia porozumenie životnej situácii klienta, identifikácia potenciálnych oblastí zmeny životnej situácie, aby bolo neskôr možné koncipovať zodpovednú intervenciu.

Chceli by sme upriamiť pozornosť na výhody a nevýhody prístupov, ktoré sú najčastejšie využívané pri posudzovaní životných situácií klientov jednak z historických pohľadov či už je to Richmondová (1917), Krakešová-Došková (1946), Hollisová (1965), Timms (1964), Davies, (1981), Coulshed, Orme (1988), ale aj zo súčasného pohľadu anglických kolegov Milner a O'Byrne (2002).

Ak by sme chceli vytvoriť určitý prototyp kompetentného sociálneho pracovníka/čky a ďalších odborných pracovníkov pri práci s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii, potom by sociálni/e pracovníci/čky mali ovládať poznatky, metódy a techniky sociálnej práce, základné poznatky aj zo psychologického a psychoterapeutického poradenstva, mali by disponovať diagnostickými schopnosťami (správna identifikácia problémov v rodine), sociálnymi zručnosťami (komunikácia s jednotlivými členmi rodiny), psychologickými schopnosťami (empatické vedenie rodiny ako klienta sociálnej práce) a nie menej dôležitou

je i osobnostná zrelosť. Mali by mať základné spôsobilosti v základných metódach využiteľných pri sociálnej diagnostike - posudzovaní a intervencii ohrozenej rodiny s dieťaťom v kríze; mali by poznať vybrané nástroje pre posudzovanie a intervenciu ohrozenej rodiny s dieťaťom v kríze; a taktiež zamerať pozornosť na príklady dobrej praxe.

Sociálne pracovníčky v tomto kontexte môžu rodinu ako klienta sociálnej práce vnímať v dvoch rovinách: **rodina ako prostredie klienta** – jednotlivca alebo ako **celá rodina ako klient sociálnej práce**. Dôležité je porozumieť východiskovej situácii v rodine kvôli výberu efektívnej intervencie. To znamená: ako a prečo vzniká spomínaný problém, ako súvisí vznik tohto problému so všeobecnou celospoločenskou situáciou, aké sú možnosti riešenia problému, aké sú pravidlá pre rodinnú intervenciu vo vzťahu k problému, aké sú špecifiká viažuce sa ku konkrétnej rodine, ako je rodina ako celok pripravená zvládať záťažovú situáciu, ako sú na takúto situáciu osobnostne vybavení jej jednotliví členovia, aké možnosti pre prácu s konkrétnou rodinou máme v takejto chvíli k dispozícii, aké možnosti pre prácu s rodinou nám poskytuje prostredie, akým sociálnym kapitálom disponuje rodina a pod. Sociálni pracovníci, pracovníčky môžu v tejto situácii zastávať pozíciu pozícia koordinátora alebo koordinátorky alebo rodinného sociálneho pracovníka, pracovníčky (Matoušek, 2003a), kedy zostavuje tím potrebný k riešeniu problémov rodiny a náprave rodinného systému.

V procese diagnostikovania sa využívajú základné diagnostické metódy (Mátel, Schavel, 2014, s. 233-235):

- ❖ **Rozhovor** – anamnestický rozhovor, špecificky zameraný na diagnostikovanie.
- ❖ **Pozorovanie** ako sa klient správa v prostredí, v ktorom žije, ako komunikuje s ľuďmi vo svojom okolí, aká je úroveň jeho života a hmotného prostredia a pod.
 - **činnostná diagnostika** – ideálna je v prirodzenom rodinnom prostredí klienta. Využíva reálne alebo modelové situácie, ktoré prinášajú poznatky o klientovej komunikácii, kooperácii, rozhodovaní, riešení náročných situácií, kreativite atď. Umožňuje pohľad na klienta a jeho zručnosti v kontexte praktických situácií.
 - **diagnostika pomocou vecí**, ktoré klienta obklopujú. Pri návšteve v prirodzenom prostredí klienta si sociálny pracovník vedome všíma zariadenie bytu, knihy, hudbu, programy, záujmy, hobby, vlastné výtvary klienta.
- ❖ **Analýza materiálov** a posudkov odborníkov, ktoré má od klienta k dispozícii – rozličné informácie a materiály z distribuujuúcich inštitúcií a osôb (vyjadrenia učiteľov, sudcov, sociálnych pracovníkov, polície, zamestnávateľov, rodičov, partnerov).
- ❖ **Štandardizovaná diagnostika** – súčasná sociálna práca má vypracované vlastné diagnostické metódy vzhľadom na špecifické cieľové skupiny. Využívajú sa v nej genogramy (rodokmene), sociogramy, kulturogramy, ekomapy a pod. Okrem toho jestvujú rozličné testy osobnosti, testy na vyšetrenie intelektových schopností, testy na

získovanie interpersonálnych vzťahov a konfliktov a pod. Treba však rozlíšiť tie, ktoré môže kompetentne použiť len profesionálny psychológ a psychoterapeut od „neštandardizovaných“.

❖ **Štruktúrované techniky** – nimi sa rozumejú hry, modelovanie, kreslenie, dokončovanie začatých príbehov, sochanie členov rodiny, videotréning interakcií a pod. realizované s cieľom diagnostikovania.

Hlavnými požiadavkami kladenými na získané informácie sú predovšetkým objektivnosť, úplnosť a prehľadnosť. V súčasnosti je dôležité *komplexné holistické ponímanie sociálnej diagnózy* – potrebný je interdisciplinárny prístup, pričom sa prihliada na:

- osobnosť klienta;
- zdravotný stav;
- správanie klienta zo psychologického hľadiska;
- vzťahy k sociálnemu prostrediu z hľadiska sociologického;
- interdisciplinárny prístup.

Otázky kontextu, v ktorom sa odohráva diagnostika - posudzovanie sú podstatné pre pochopenie výkonu praxe. Sociálni pracovníci, pracovníčky v rámci intervencie používajú rôzne postupy posudzovania ovplyvnené organizačnými a situačnými aspektmi konkrétnej inštitúcie a situácie. Na proces posúdenia môžu mať vplyv napr. politické tlaky, verejný záujem, nedostatok času a prostriedkov, etika a celková miera profesionality sociálnych pracovníčok a pracovníkov. Sociálni pracovníci/čky by mali mať základné informácie a zručnosti v oblasti: čo je diagnostika – posúdenie ako proces; aká je úloha multidisciplinárneho a multiinštitucionálneho tímu; aké sú hľadiská diagnostiky – posudzovania; ako vnímať koncept diagnostiky – posudzovania rodiny a rodičovstva; a ako diagnostikovať – posudzovať jednotlivé aspekty fungovania rodiny; následne ako diagnostikovať – posudzovať dieťa, jeho potreby; nezabúdajúc na mieru rizika diagnostiky – posudzovania pre dieťa. Vychádzajúc pri tom napr. zo stupňov posudzovania (Thomas, Pierson et al., 2006, s. 35): 1. deskripcia, napr. životných a bytových podmienok, správania alebo rodinných vzťahov; 2. explanácia - navrhovanie možných príčin problémov a pravdepodobné dôsledky neuspokojených potrieb; 3. identifikácia, napr. problémov, o ktorých by sa malo rozhodovať a silné a slabé stránky jednotlivcov alebo rodiny pri riešení týchto problémov; 4. evaluácia, ako by mohli byť klientove potreby, čo najefektívnejšie uspokojené. Alebo modelu sociálnej práce s rodinou s dieťaťom v kríze: 1. oboznámenie sa s prípadom (kontakt, analýza prípadu – situačná analýza, evidencia); 2. sociálne hodnotenie (sociálna diagnostika, plán práce, voľba pracovných metód); 3. sociálna intervencia (sociálna terapia, rehabilitácia, poradenstvo); 4. ukončenie prípadu (Levická, 2002).

Námety na praktické cvičenia

Nácvik užívania techník pri posudzovaní rodiny – vizualizácia genogramu, ekomapy.

Nácvik videotréningu interakcií.

Nácvik posúdenia rizík v prípade podozrenia z domáce násillia – metóda SARA.

3.3. CAN syndrómu – posudzovanie a intervencia

Zdravotnícka komisia Rady Európy v roku 1992 definovala CAN syndróm ako „poškodenie fyzického, psychického alebo sociálneho stavu a vývoja dieťaťa, ktoré vzniklo dôsledkom nie náhodného konania rodičov alebo inej dospelaj osoby, hodnotené v danej spoločnosti ako neprijateľné. Zahŕňa pritom viacero diagnostických kategórií, akými sú fyzické týranie, psychické týranie, sexuálne zneužívanie, šikanovanie, systémové (inštitucionalizované) týranie, sekundárnu viktimizáciu a Münchhausenov syndróm by proxy“ (Mátel, Schavel a kol., 2011:223).

Pod pojmom zanedbávané dieťa (angl. child neglect) v rámci CAN syndrómu rozumieme akútne a vážne ohrozené dieťa nedostatkom starostlivosti a podnetov dôležitých pre jeho zdravý fyzický a psychický vývoj, opustenie maloletej osoby alebo neschopnosť rodiča alebo fyzickej osoby, ktorej maloletá osoba bola zverená do starostlivosti nahrádzajúcej starostlivosť rodičov, chrániť dieťa pred akýmkoľvek nebezpečenstvom (Mydlíková, 2013).

Pracovníci/ky SPOD potrebujú poznať všetky dôležité príznaky týrania, zneužívania alebo zanedbávania dieťaťa (por. Odborné usmernenie MZ SR o príznakoch a diagnostike zanedbávania, týrania alebo zneužívania maloletej osoby..., 2012; Konať proti násilliu na deťoch, 2008; Ukazovatele týrania detí, 1999). V rámci organizačnej štruktúry úradov PSVR psychologické posúdenie zabezpečuje referát PPS a sociálnu diagnostiku oddelenie SPODaSK. Táto sa vykonáva (IN Ústredia PSVaR-071/2010):

- osobnou návštevou rodiny dieťaťa a pohovorom s rodičmi alebo osobami, ktorým je dieťa zverené do osobnej starostlivosti, starými rodičmi, súrodencami, ako aj so samotným dieťaťom;
- konzultáciou s ošetrujúcim lekárom dieťaťa a zabezpečením vyšetrenia dieťaťa po somatickej, ako aj po psychickej stránke;
- zabezpečením ďalších informácií zo školského zariadenia, ktoré dieťa navštevuje, susedov, príbuzných, správcu obce a pod.

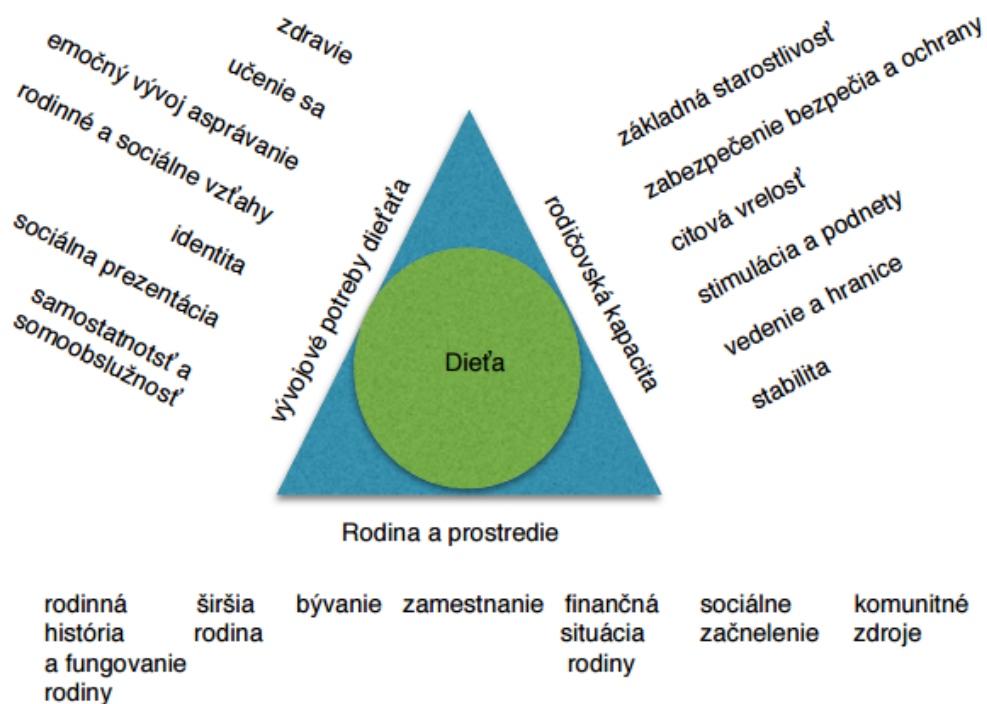
Podozrenie z trestného činu týrania blízkej a zverenej osoby orgán SPODaSK oznámi orgánom činným v trestnom konaní, čiže prokurátorovi alebo polícii. S nimi v priebehu vyšetrovania aktívne spolupracuje.

V prípade ohrozených detí sa až príliš rýchlo využíva inštitucionálna starostlivosť bez toho, aby sa predtým starostlivo preskúmalo, ktorá osoba alebo osoby dieťa ohrozujú a ktoré ho chránia a sú preň oporou. Ak je agresorom jeden z rodičov, druhý rodič môže byť pre dieťa

oporou, hoci ho doposiaľ nedokázal náležite brániť. Veľmi dôležitými osobami v prípadoch CAN syndrómu sú súrodenci a často aj starí rodičia alebo iní rodinní príbuzní. Pre pracovníkov sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately je preto prioritnou úlohou rozlíšiť osobu/y ohrozujúce život a zdravý vývoj dieťaťa od tých, ktorí ho ochraňujú. Život a bezpečie dieťaťa sú zásadne dôležitými, ale traumou môžeme dieťaťu spôsobiť aj tým, keď prerušíme väzbu na osobu, ktorá je preň oporou. Dôležité je preto aj právo dieťaťa žiť vo svojej rodine, s osobami ku ktorým je citovo pripútané.

Sociálna práca s rodinou v jej prirodzenom prostredí – neznamená to len „šetrenie rodiny a jej pomerov“, ale komplexné hodnotenie uspokojovania potrieb dieťaťa. Inšpiratívna môže byť aj metodika vypracovaná ministerstvom zdravotníctva vo Veľkej Británii, kde sa prihliada na tri základné oblasti hodnotenia – vývojové potreby dieťaťa; rodičovské schopnosti; rodinné faktory a faktory prostredia (Vrtbovská, 2005; Mátel, Hardy, 2014:123-130).

Schéma 1 Oblasti hodnotenia ohrozenia dieťaťa



Námety na praktické cvičenia

Nácvik rozpoznania symptómov CAN syndrómu a následné opatrenia (vrátane distribuovania na komplexnú diagnostiku – podozrenie – rozpoznávanie – dôvodnosť podnetu).

Nácvik vedenia diagnostického rozhovoru. Používanie diagnostických techník „stavanie múru“, „na čo to je?“, „čo je to?“, „hlasovanie“.

Nácvik pohovoru s: a) rodičmi alebo príbuznými v prípade podozrenia z týrania dieťaťa; b) s učiteľmi alebo inými zamestnancami školského zariadenia.

Nácvik hodnotenia ohrozenia dieťaťa.

3.4 Model komplexného posúdenia životnej situácie rodiny

Ako uvádza Sally Holland (1999), tak v Európe, ako i v Spojených štátoch amerických, nastali v 90. rokoch minulého storočia posuny smerom k štandardizácii tvorby rozhodnutí týkajúcich sa posudzovania ohrozených rodín s deťmi. Normatívnym sa mali stať štátom schválené posudzovacie nástroje. Avšak spomínané štandardizované posudzovacie nástroje boli kritizované pre nedostatočnú empirickú bázu a zároveň neschopnosť dostatočne reflexívne reagovať na komplexnú situáciu konkrétnych rodín.

Existujú dva rozdielne prístupy ku komplexnému posudzovaniu a následnému rozhodovaniu sociálnych pracovníkov v rámci sociálnoprávnej ochrany detí:

1. potreba empirického výskumu týkajúceho sa príčin a dôsledkov týrania, zneužívania a zanedbávania detí – vo viere, že táto tvorba rozhodnutia bude presnejšia a menej senzitívna pre samotnú osobnosť sociálneho pracovníka, ktorý vykonáva posudzovanie – **kvantitatívny prístup v posudzovaní**,
2. potreba sociálneho pracovníka, ktorý bude schopný vnímať komplexitu a subjektívny význam posudzovania, teda mal by byť reflexívny a mal by dokázať priznať si vlastnú neistotu pri rozhodovaní – **kvalitatívny prístup v posudzovaní**.

Z uvedeného vyplýva, že v súčasnosti, aj napriek tomu, že zahraničná prax disponuje množstvom diagnostických nástrojov, avšak ich zavádzanie do praxe sociálnych pracovníčok a sociálnych pracovníkov je náročné. Dôvody sú rôzne. Či už sú to organizačné dôvody alebo dôvody vyplývajúce zo samotnej podstaty sociálnoprávnej ochrany rodiny s deťmi. Zameranie výskumu má za cieľ pomôcť odhaliť a pochopiť spomínané príčiny a následne tieto nové zistenia zapracovať do novovytvoreného modelu posudzovania.

Zaznamenali sme snahy viacerých mimovládnych organizácií venujúcich sa problematike ohrozených detí (Např. OZ Návrat, Spoločnosť detí z detských domovov Úsmev ako dar) o implementáciu zahraničných diagnostických nástrojov. Čo sa týka národnej úrovne pomoci ohrozeným rodinám s deťmi sú primárnymi subjektmi organizujúcimi spomínanú pomoc *oddelenia sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny*. Na tejto úrovni je však náročné presadiť zmeny, či už sa týkajú multidisciplinárneho prístupu k posudzovaniu, či zavádzaniu nových metód a techník do samotnej praxe. Je pravdou, že prax na jednotlivých OSPODaSK sa líši, a často je na

samotnej pracovníčke a sociálnom pracovníkovi aké postupy, metódy a techniky si zvolia vo svojej práci. Samozrejme, ak to zamestnávateľ rešpektuje a neprieči sa to prijatým normám v organizácii.

Na Slovensku **model posúdenia životnej situácie rodiny** (Balogová, 2010) vznikol ako diskusia, ako je možné vytvoriť akýsi rámec respektíve model posudzovania. Tento model ponúkame ako základný postup posúdenia krízovej situácie (ktorou môže byť choroba, úmrtie rodiča, problematický rozvod, príchod nového partnera, narodenie nechceného dieťaťa, narodenie postihnutého dieťaťa...) v živote rodiny s poukázaním na jej možnú sanáciu. Model posúdenia situácie v problémovej rodine má následnú štruktúru:

- A. Základná charakteristika rodiny,
- B. Príčiny a prejavy rodiny v kríze vo vzťahu k jednotlivým členom,
- C. Dôsledky krízy rodiny na jednotlivých členov s dôrazom na ohrozené dieťa – možnosti SPOD,
- D. Možnosti riešenia:
 - riešenie v kontexte vybraných teórií,
 - riešenie v kontexte sociálnej politiky,
 - riešenie v kontexte metód a techník, inštitucionálne zabezpečenie,
 - posúdenie účinnosti sanačného postupu.

Námet na praktické cvičenie

Praktický nácvik posúdenia životnej situácie rodiny.

3.5 Intervencia v krízových situáciách a sanácia rodiny

Krízová intervencia je poskytovaná ambulantnou alebo terénnou formou v spolupráci s políciou a ďalšími profesionálmi. Medzi tri základné princípy krízovej intervencie patria najmä:

- rýchla dostupnosť, aby nedochádzalo k oddiaľovaniu riešenia (poradenské linky, krízové centrá s 24 hod. prevádzkou);
- regionálna dostupnosť – vybudovaná funkčná sieť poradenských liniek a krízových centier na celom území Slovenskej republiky,
- kontinuálna starostlivosť, ktorú vhodne zabezpečujú „bezpečné domy a bezpečné ženské domy“ s 24 hod. prevádzkou, možnosťou krízového ubytovania, sociálnej pomoci.

Napríklad v prípadoch partnerského násillia páchaného na ženách sem patrí používanie diagnostickej techniky SARA, núdzové odporúčania, zabezpečenie núdzového bývania v prípade potreby (krízové stredisko, detský domov); poskytovanie základných potrieb, sprevádzanie a pomoc pri zostavení bezpečnostného plánu v prípadoch, keď sa žena rozhodne zotrvať v domácnosti spolu s partnerom, ktorý jej ubližoval. Od januára 2015 bola zriadená bezplatná *Národná nonstop linka pre ženy zažívajúce násillie*, ktorá bude súčasťou integrovaného systému záchranej pomoci (0800 212212). Psychologická a sociálna pomoc v krízových situáciách prostredníctvom internetu poskytuje napr. on-line internetová poradňa pre mladých ipčko.sk. Bezplatnú linku pre prijímanie podnetov a oznámení pre páchanie násillia zriadila Generálna prokuratúra („Linka pre týrané ženy a deti“ - 0800 300 700). Taktiež Ústredie PSVaR má zriadenú bezplatnú telefonickú linku (0800 191 222), ktorá prijíma podnety zamerané na nahlásenie podozrení zo zanedbávania starostlivosti o deti, resp. násillia páchaného na deťoch a v rodinách, pričom každé podanie je overené miestne príslušným úradom PSVaR a v prípade potreby sú prijímané okamžité opatrenia SPODaSK.

Kľúčové oblasti v čase intervencie v krízových situáciách:

- práca s rodinou v teréne ako včasná sociálna diagnostika /osobná návšteva v rodine s dieťaťom, rozhovor s rodičmi, susedmi, celou sociálnou sieťou, konzultácie so zainteresovanými odborníkmi/ zapojenie všetkých aktérov pomoci /škola, škôlka, obec, lekár, polícia/;
- manažment a zodpovednosť rozsahu, obsahu a včasnosti intervencie a voľby najvhodnejších opatrení /relevantná anamnéza dieťaťa, prostriedky na dosiahnutie zmeny/;
- etika práce s rodinou a práca s časom /t.j. načasovanie a voľba intenzity intervencie a vhodných nástrojov pomoci v rodine /, potrebnosť vnímať intervenčný proces ako opatrenia realizované v rôznych etapách a fázach;
- práca s motiváciou klienta, motivačné rozhovory s prvkami validizácie,
- sieťovanie pomoci /lokálne podporné služby/, ktorej predchádza zabezpečený a implementovaný systém včasnej signalizácie aj ako preventívny nástroj, jeho funkčnosť vyhodnocovať sociálnou depistážou /originálna kompetencia obce/;
- práca s mocou a kontrolou, /princíp prerozdelenia kompetencií a zodpovednosti na oddeleniach SPODaSK medzi zodpovedných pracovníkov a zapojených subjektov – organizácia stretnutí – ÚPSVaR, obec, DD, krízové strediská, VÚC, akreditované subjekty/;
- multidisciplinárny prístup ako vyústenie intervencie a participácie;
- odborná verifikácia všetkých zistení a skutočností a dosahovaného progresu.

Kontinuálne prebieha komplexné vyhodnocovanie situácie dieťaťa a jeho rodiny, ktorému predchádza plán sociálnej práce s dieťaťom a jeho rodinou, miera ohrozenia indikuje voľbu ďalších postupov a potrebné možné identifikácie oblasti intervencie. V oblasti ohrozenia sa pracuje so známymi indikátormi, ktoré poukazujú na nízke, stredné alebo vážne ohrozenie dieťaťa. Tento proces je upravený v metodickom nástroji, ktorý slúži na komplexne posúdenie životnej situácie dieťaťa a tým je IN 067/2012 Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny o plánovaní sociálnej práce pri vykonávaní opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately.

Dôležitou metódou je aj **sanácia rodiny** (§ 10 zákona č. 305/2005 Z. z.), zvlášť v prípade zanedbávania detí, túto môže pracovník/čka SPOD realizovať v spolupráci so samosprávou a akreditovanými subjektmi (napr. Úsmev ako dar).

Sanáciu rodiny zaraďujeme k základným metódam sociálnej práce s rodinou. Bechyňová, Konvičková (2008) definuje pojem sanácia rodiny ako súbor opatrení sociálnoprávnej ochrany detí, sociálnych služieb a ďalších opatrení a programov, ktoré sú poskytované alebo uložené prevažne rodičom dieťaťa a dieťaťu, ktorého sociálny, biologický a psychologický vývoj je ohrozený. Konkrétne ide o tri typy situácií a činností:

- a) odvrátenie hrozby odobratia dieťaťa a jeho umiestnenia mimo rodinu;
- b) podpora, náprava a upevňovanie vzťahov medzi rodičmi a dieťaťom umiestneným mimo rodinu (hlavne podpora kontaktov medzi nimi);
- c) umožnenie bezpečného návratu dieťaťa, ktoré bolo umiestnené mimo rodinu, späť (za predpokladu kvalitatívnej zmeny podmienok v rodine, s možnosťou dlhodobej udržateľnosti).

Cieľom sanácie je zmierniť, alebo úplne odstrániť príčiny, ktoré ohrozujú vývoj dieťaťa i dieťa samotné, a poskytnúť rodičom, ako i rodine ako takej, pomoc a podporu s cieľom udržať rodinný celok.

Účinným nástrojom, v rámci dôsledného sieťovanie a koordinovania pomoci rodine v ohrození, sú **rodinné skupinové konferencie** (por. Miklošková, 2010; Jurtíková, 2013; IN-067/2012). Účast' na rodinných skupinových konferenciách predstavuje vyústenie procesu krízovej intervencie, ako komplex služieb pomoci s cieľom poskytnúť rodine ako klientovi pocit bezpečia, nádeje a zvýšenie schopnosti podpory rodiny krízové situácie zvládnuť.

Námet na praktické cvičenie

Praktický nácvik rodinnej skupinovej konferencie.

Modul 4: Alternatívne spôsoby riešenia krízových situácií a profesionalizácia výkonu sociálnej práce

Zameranie modulu

Modul 4 sa zaoberá alternatívnymi spôsobmi riešenia konfliktov rodiny v krízovej situácii, akými sú cochemská prax a mediácia, s dôrazom na rodinnú mediáciu. Druhá časť modulu je zameraná na profesionalizáciu výkonu sociálneho pracovníka/čky pri práci s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii, najmä prostredníctvom supervízie, eticky senzitívnej praxe a tréningu práce pod mediálnym tlakom. Pozornosť je venovaná aj rodovo senzitívnemu charakteru práce pracovníčok a pracovníkov SPODaSK.

4.1 Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov rodiny v krízovej situácií

V praxi s rodinou v konfliktných situáciách sa stretávame s viacerými alternatívnymi spôsobmi. Medzi najvýznamnejšie patrí mediácia. V nemeckom kontexte sa stretávame s pojmom „**Cochemská prax**“ alebo „Cochemský model“. Označujeme ním jeden zo spôsobov alternatívneho, mimosúdneho riešenia rodinných konfliktov. Začal ho uplatňovať v roku 1998 sudca Jürgen Rudolf na rodinnom súde v nemeckom meste Cochem. Dnes na tomto základe už pracuje takmer 1/3 nemeckých rodinných súdov a získava si svojich zástancov čoraz viac aj v ostatnej Európe. Ide o vzájomnú spoluprácu viacerých profesií (sudca, advokát, sociálny pracovník z úradu, psychológ z poradne a posudkový psychológ). Ich cieľom je zdôrazňovať v rodinnom konflikte najlepší záujem dieťaťa, priviesť rozhádaných rodičov k dohode a spoločnej zodpovednosti za dieťa. (Rudolf, 2013)

Oblasť sociálnej práce, zahŕňa celý rad činností, pri ktorých klienti môžu byť zároveň účastníkmi konfliktu. Ako najvýraznejšia sa tu javí práca s rodinou, kedy sa môže stať, že v rodine, s ktorou sociálny pracovník aktuálne pracuje, práve prebieha konflikt. Rovnako sa môže sociálny pracovník pri práci stretávať s konfliktom, aj pri poskytovaní poradenstva, v rôznych zariadeniach, domovoch sociálnych služieb, zariadeniach pre mládež či seniorov, v detských domovoch, v rámci komunitnej práce, ako aj pri množstve iných činností. Do pozície, kedy je sociálny pracovník priam nútený riešiť konflikt, sa môže dostať ako vedúci zamestnanec, personalista, vedúci projektového tímu, prípadne sociálny pracovník manažujúci činnosť dobrovoľníkov, koordinujúci činnosť členov občianskeho združenia, vedúci rôznych neziskových organizácií.

4.1.1 Mediácia

Podstata mediácie spočíva v sprostredkovaní riešenia sporu za účasti tretej strany, mediátora. Úlohou mediátora je riadiť proces mediácie a pomôcť stranám sporu dospieť k

- 47 -

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

www.esf.gov.sk

riešení, ktoré uspokojí ich záujmy a potreby. Tento spôsob riešenia konfliktov vychádza z presvedčenia, že strany konfliktu sú schopné veľké množstvo sporov riešiť vlastnými silami s minimálnym vonkajším zásahom. Je to činnosť smerujúca k urovneniu konfliktného stavu. Jej podstata spočíva v sprostredkovaní riešenia sporu za účasti tretej strany – mediátora.

Mediátorom podľa § 3 Zákona 420/2004 Z. z. o mediácii môže byť každá fyzická osoba zapísaná v registri mediátorov, na ktorej sa osoby zúčastnené na mediácii dohodnú a ktorá funkciu mediátora prijme. Zákon ďalej ustanovuje podmienky, ktoré musí mediátor splniť, aby bol do zoznamu zapísaný.

Mediátor je povinný vykonávať svoju činnosť nezávisle, nestranne, dôsledne s náležitou odbornou spôsobilosťou, poučiť osoby zúčastnené na mediácii o ich právach, ktoré môžu byť dotknuté mediáciou a bez zbytočného odkladu informovať osoby zúčastnené na mediácii o všetkých skutočnostiach, pre ktoré by mohol byť z výkonu mediácie vylúčený, ak so zreteľom na jeho pomer k veci alebo k osobám zúčastneným na mediácii možno mať pochybnosti o jeho nezáujatosti /§ 4 Zákona 420/2004 Z. z. o mediácii/. Mediátor je konkrétna osoba, sprostredkovateľ, ktorý je súčasťou komunikácie, vyjednávania. Mediátor je zodpovedný za proces, nie za výsledok. Mediátorom je špeciálne vyškolený odborník na riešenie sporov formou mediácie. Jeho úlohou je riadiť komunikáciu zúčastnených strán tak, aby smerovala k vzájomnej dohode, ktorú pomáha sformulovať aj do písomnej podoby. Mediátor uľahčuje nájsť vhodné riešenie, ktoré bude uspokojivé pre obe strany. Sám mediátor nerozhoduje o vine či nevine, ani nezastupuje niektorú zo strán v spore, je teda nestranný (Schavel, Oláh, 2010). Úloha mediátora je odborníkmi neustále charakterizovaná a dopĺňaná (Bizup, 2003):

- v prvom rade musí byť neutrálnym a nestranným,
- vytvárať ovzdušie pohody a porozumenia,
- pomenovať problém, vyjasniť nedorozumenia,
- odovzdávať stranám odkazy a návrhy,
- viesť rokovania konštruktívnym smerom,
- navrhovať riešenia,
- pomáhať stranám vytvoriť písomnú dohodu.

Akú úlohu bude mediátor hrať v konkrétnom procese mediácie si musí mediátor vyjasniť už pri začatí mediácie, pričom jeho úloha sa počas mediácie môže tiež meniť podľa meniacich sa podmienok v procese mediácie.

Rodinná mediácia

Rada Európy vydala v roku 1998 veľmi dôležitý dokument *Odporúčanie o rodinnej mediácii Rec(98)1*. Podľa neho je rodinnú mediáciu možné využiť u všetkých sporoch medzi členmi rodiny, či už sú prepojený pokrvne alebo sobášom a osobami, ktoré žijú alebo žili

v rodinných vzťahoch. *Smernica Európskeho Parlamentu a Rady (2008) o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach* zdôrazňuje výhody mediácie, ktorá „môže poskytnúť nákladovo efektívne a rýchle mimosúdne vyriešenie sporov v občianskych a obchodných veciach uplatnením postupov prispôbených potrebám strán. Je pravdepodobnejšie, že dohody, ktoré sú výsledkom mediácie, sa budú plniť dobrovoľne a že sa zachová priateľský a udržateľný vzťah medzi stranami.“

Rodinná mediácia rieši rozvodové i porozvodové situácie, úpravu výchovu detí, majetkové vzťahy v rodine, problémy viacgeneračných rodín, majetkové a dedičské spory v rámci rodiny. Mediátor tu pomáha rozvádzajúcim sa rodičom uzavrieť mediačnú dohodu, ktorá upravuje spôsoby starostlivosti o deti, výšku alimentov, rozdelenie majetku, usporiadanie bytovej situácie a iné problematické situácie, ktoré s rozpadom manželstva vznikajú. Mediačná dohoda umožňuje rodičom mať vplyv na výchovu svojich detí aj keď už nie sú manželia. Rodinná mediácia je vhodná k urovnaniu citlivých emocionálnych problémov, obklopujúcich rodinné záležitosti lepšie, ako právne mechanizmy. Najmä v procese rozvodu majú sa uplatňovať konsenzuálne prístupy. Tým má byť redukovaný konflikt záujmov všetkých členov rodiny. Mediačné systémy smerujú k tomu, aby sa v čo najväčšej miere chránili záujmy a blaho detí. Touto dobrovoľnou zmierujúcou cestou má byť obmedzené škodlivé pôsobenie dôsledkov rodinného rozvratu. Zároveň podporené majú byť pokračujúce vzťahy medzi členmi rodiny. Mediácia umožňuje dosiahnuť redukcii ekonomických a sociálnych nákladov, ktoré so sebou nesie rozpad rodiny a eventuálny rozvod. Vedecký výskum povahy a dopadu sporov v rodine ukazuje, že trvajúci konflikt môže ovplyvniť výkon rodičovských povinností a privodiť značné problémy deťom.

Keďže mediácia je určitým spôsobom riešenia sporu, je potrebné sa zaoberať aj sporom samotným. Za spor považujeme interpersonálny konflikt, pri ktorom dochádza k narušeniu komunikácie medzi jedincami, ktorí nevedia niektoré problémy riešiť v rámci všeobecne platných noriem. Reakcie na konflikt môžu byť rôzne, v podstate rozoznávame tieto základné možnosti reakcie:

- agresívne – nadradené, keď sa jeden snaží presadiť na úkor druhého,
- pasívne – podriadené, so sklonom k úniku zo vzniknutej situácie,
- asertívne – rovnocenné, prejavujúce sa presadzovaním vlastných záujmov za súčasnej akceptácie a rešpektovania záujmov druhých,
- manipulatívne – klamlivé, charakteristické zámerným prejavovaním iného postoja, než je skutočný, za účelom získania výhod.

Mediácia ako spôsob riešenia sporu zabezpečuje rovnocenný prístup, podporujúci asertivitu a empatiu u oboch účastníkov sporu. Nejde tu o súperenie a snahu vyhrať, ale o nájdenie vhodného riešenia pre oboch na základe vzájomnej spolupráce. Ak pri súperení je vždy jeden víťaz, výsledkom je že získa viac ako porazený. Naproti tomu pri uplatnení

spolupráce, získavajú obaja toľko, koľko im ich spojenectvo umožní. Za cieľ mediácie je najčastejšie považované:

- zvládanie konfliktnej situácie,
- pomôcť klientom pochopiť vlastnú situáciu, záujmy,
- umožniť klientom lepšie pochopiť podstatu a rôzne aspekty konfliktov a redukovať ich na úroveň, ktorá je pre nich riešiteľná,
- poskytnúť klientom model pre riešenie možných (prípadných) konfliktov v budúcnosti,
- podporovať kooperatívnosť a slušnosť pri riešení konfliktov a tým zlepšiť vzájomné vzťahy,
- umožniť obidvom stranám spoločný pohľad na ich vzájomný vzťah a týmto ich orientovať opäť na seba,
- mobilizovať sily a schopnosti klientov,
- nastoliť otvorenú komunikáciu danú pokojným vyjadrovaním a vzájomným načúvaním,
- vytvoriť a prijať jasne formulovanú, zrozumiteľnú a prakticky uskutočniteľnú dohodu, ktorá je prijateľná pre všetkých zúčastnených.

Strany si obvykle volia mediáciu predovšetkým v týchto prípadoch:

1. Výsledok je príliš dôležitý na to, aby o ňom rozhodoval súd alebo arbitráž.
2. Strany nestoja o publicitu a medializáciu vzniknutej situácie.
3. Strany si uvedomujú, že stoja pred zložitým a mnohohrstvovým vyjednávaním.
4. Stranám záleží na kvalite alebo pokračovaní vzájomného vzťahu.
5. Klasické vyjednávanie sa z najrôznejších dôvodov dostalo do slepej uličky.

Námet na praktické cvičenie

Praktický nácvik techník používaných v mediácii – hranie rolí v trojiciach, reflexia, analýza, modelovanie.

4.2 Profesionalizácia výkonu sociálneho pracovníka/čky pri práci s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii

Sociálna pracovník/čka majú moc poznávať, vidieť a interpretovať príbehy ľudí a následne tvoriť rozhodnutia, ktoré ich životnú situáciu zásadne ovplyvnia. Často sú v situácii, kedy uvažujú, či ich interpretácia situácie, nazbierané informácie nemajú byť upravené či zmenené v prospech inej osoby. Podľa slov Pavla Navrátila (2008, s. 13) „sociálny pracovník by svojim posudzovaním životnej situácie nemal presadzovať ani svoje a ani partikulárne záujmy“.

Problematika **etiky sociálnej práce** je významnou práve pri posudzovaní životnej situácie klientov a klientok a následného rozhodovania, ktoré spadá do oblasti morálnych dilem a problémov. Sociálna práca nie je hodnotovo neutrálnou profesiou (na rozdiel napr. od sociológie), ale profesiou založenou na hodnotách (Mátel, 2011, s. 194). Profesionálne hodnoty sociálnej práce sú identifikované v etických kódexoch, či už na úrovni medzinárodnej, národnej alebo na úrovni organizácie. Pre sociálneho kurátora/ku je dôležité poznať základné etické dokumenty, aby ich princípy uplatňoval v profesionálnej praxi; jedná sa najmä o :

- medzinárodný etický kódex – dokument Medzinárodnej federácie sociálnych pracovníkov a Medzinárodnej asociácie škôl sociálnej práce Etika v sociálnej práci – vyhlásené princípy (IFSW / IASSW 2004);
- na Slovensku bol v minulosti sformulovaný národný etický kódex Etický kódex sociálnych pracovníkov Slovenskej republiky (1997), tento má byť v septembri 2015 nahradený novým dokumentom – Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce v SR;
- vybrané etické kódexy, akými sú etický kódex mediátora, etický kódex štátneho zamestnanca a pod.
- zákon o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z., ktorý tvorí aj minimálnu zákonnú normu pre ochranu dôverných informácií.

Treba však podotknúť, že samotný etický kódex nemôže garantovať etické správanie. Toto vychádza z individuálnej zodpovednosti sociálnych pracovníkov.

Ak sumarizujeme **subjekty poskytujúce pomoc ohrozeným rodinám s deťmi** medzi ktoré patrí: Národná rada Slovenskej republiky ako jediný ústavodarný a zákonodarný orgán Slovenskej republiky, starostlivosť súdu o maloletých, prokuratúra, úrady práce sociálnych vecí a rodiny a Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny - orgány sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, obce a vyššie územné celky, potom zo Správy o implementácii zákona č. 305/2005 o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele, vyplýva pozitívne hodnotenie právnej úpravy zapojenia obcí do tejto problematiky prostredníctvom práce s deťmi a jeho rodinou, ktoré výrazne napomohlo celkovému zníženiu detí s nariadenou ústavnou starostlivosťou. V tejto súvislosti je potrebné konštatovať, že nie vo všetkých prípadoch sa podarilo vytvoriť efektívnu spoluprácu s obcami. Vzhľadom na finančnú zainteresovanosť obcí upravenú v zákone je možné predpokladať aktívne zapojenie obcí v budúcnosti. Na druhej strane neštátne subjekty – môžu spolupôsobiť, spolupracovať, príp. samostatne vykonávať opatrenia sociálnoprávnej ochrany. Potreba zapojenia akreditovaných subjektov vyplynula aj z priorít, ktoré vypracovali jednotlivé úrady práce,

sociálnych vecí a rodiny v oblasti vykonávania opatrení a návrhy ich zabezpečenia za svoj územný obvod. Zo Správy o implementácii zákona o sociálnoprávnej ochrane a sociálnej kuratele (2006) je zrejmé, že zapojenie akreditovaných subjektov je takmer vo všetkých oblastiach pôsobnosti úradov práce, sociálnych vecí a rodiny. Avšak najväčšiu pomoc očakávajú v oblasti riešenia situácie detí s poruchami správania, sanácie rodinného prostredia, realizácie výchovných opatrení, či realizovaní výchovno-rekreačných programov.

Špecifickým orgánom štátnej správy, ktorý vykonáva opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, je Centrum pre medzinárodnoprávnu ochranu detí a mládeže (ďalej ako Centrum). Centrum vykonáva na medzinárodnej úrovni úlohy v oblasti ochrany detí pred škodlivými účinkami ich neoprávneného premiestnenia (tzv. rodičovské únosy), plní úlohy pri zabezpečovaní práva detí na kontakt s obidvoma rodičmi, práva detí vyrastať v rodinnom prostredí i v prípade, ak sa pre ne nenašlo vhodné rodinné prostredie na Slovensku, pri vymáhaní výživného pre maloleté deti, ako aj pre plnoletých oprávnených, voči ktorým trvá vyživovacia povinnosť od povinných osôb žijúcich v zahraničí. Centrum plní i úlohy Medzinárodnej sociálnej služby – je jej korešpondentom (Centrum pre medzinárodnoprávnu..., 2010).

Prínosom Zákona č. 305/2005 o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele je aj začlenenie bývalého Centra poradensko-psychologických služieb pre jednotlivca, pár a rodinu do organizačnej štruktúry Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny ako samostatného Odboru poradensko-psychologických služieb a do organizačnej štruktúry úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, ako referátov poradensko-psychologických služieb na oddeleniach sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, odborov sociálnych vecí. Ide o prípady, kedy sa rodičia dieťaťa rozvádajú a je im možné odporučiť psychologickú pomoc, napríklad v záujme obnovy manželského spoluzitia, či v záujme predchádzania nepriaznivým vplyvom rozvodu na dieťa. Dieťaťu možno poskytnúť alebo zabezpečiť potrebnú psychologickú pomoc aj po rozvode manželstva jeho rodičov.

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny podľa zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele rozhoduje o výchovných opatreniach podľa § 12 až 15, o dočasnom zverení dieťaťa do starostlivosti fyzickej osobe, ktorá má záujem stať sa pestúnom a o resocializačnom príspevku. Zároveň vykonáva:

- pre dieťa opatrenia sociálnej kurately podľa § 16 a 17,
- funkciu kolízneho opatrovníka podľa osobitného predpisu,
- funkciu opatrovníka podľa osobitného predpisu,
- funkciu poručníka maloletému bez sprievodu,
- funkciu opatrovníka v trestnom konaní podľa osobitného predpisu,
- potrebné opatrenia na návrat a premiestnenie dieťaťa z cudziny,

- 52 -

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

www.esf.gov.sk

- prípravu fyzickej osoby, ktorá má záujem stať sa pestúnom alebo osvojiteľom, na náhradnú rodinnú starostlivosť a prípravu na profesionálne vykonávanie náhradnej starostlivosti,
- opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately,
- poradensko-psychologické služby pre dieťa, plnoletú fyzickú osobu a rodinu.

Sociálne pracovníčky a pracovníci zabezpečujú sústavnú ochranu života, zdravia a priaznivého vývinu detí, čo je v praxi realizované prostredníctvom 24-hodinovej pohotovostnej služby niektorého z pracovníkov daného oddelenia. Ďalšou podstatnou činnosťou je spolupráca so súdmi Slovenskej republiky. Orgán sociálnoprávnej ochrany detí podáva návrhy na súd na vydanie predbežného opatrenia podľa osobitného predpisu, na určenie alebo zapretie otcovstva podľa osobitného predpisu, na začatie konania o splnení podmienok osvojiteľnosti, na nariadenie ústavnej starostlivosti alebo zrušenie ústavnej starostlivosti, na uloženie výchovného opatrenia alebo zrušenie výchovného opatrenia uloženého súdom, na vykonanie zásahu do rodičovských práv a povinností.

Pre efektívne zabezpečovanie ochrany práv detí a ich rodín je významnou moderná metóda práce s ohrozenými rodinami, tzv. sieťovanie zdrojov pomoci. Jednotlivé subjekty sociálnoprávnej ochrany detí by mali byť súčasťou takejto siete.

4.2.1 Rodovo senzitívne vnímanie mužov a žien v pomáhajúcich profesiách

Súčasťou vzdelávacieho programu je priblížiť frekventantom vzdelávacieho programu základné informácie o priamych i nepriamych formách diskriminácie a znevýhodňovania na základe pohlavia resp. príslušnosti k rodu, a to primárne ako následok stále pretrvávajúcich **rodových stereotypov** v spoločnosti.

Základný programový a právny rámec rodovej rovnosti v Slovenskej republike je vymedzený v Návrhu Celoštátnej stratégie rodovej rovnosti a Akčného plánu rodovej rovnosti na roky 2014 - 2019 (2014).

V literatúre sa uvádza, že podľa pomáhajúcich profesionálov/ok sú zdravé dospelé ženy (v porovnaní so zdravými dospelými mužmi, a zdravými dospelými osobami nešpecifikovaného pohlavia): „...„submisívnejšie“, „menej nezávislé“, „menej agresívne“, „menej kompetentné“, „ľahšie ovplyvniteľné“, „emocionálnejšie“ a „menej objektívne“ (Broverman et al., 1970; in: Seem a Clark, 2006:248). Ženy sú tiež považované za zhovorčivé, primárne zastávajúce rolu gazdinej a za menej kompetentné (potrebujúce viac pomoci od poradcu/-kyne) ako muži. Naopak muži sú vnímaní ako dominantní, agresívni, nezávislí, zväčša neschopní vyjadriť iné emócie ako hnev, či ako tí, pre ktorých je náročnejšie utvárať väzby s ostatnými. Podľa výsledkov štúdie Susan Rachael Seem a M. Diane Clark (2006) však dochádza u budúcich poradcov/kýň k nasledujúcej zmene vo

vnímaní zdravej dospeléj ženy: za zdravú dospelú ženu je, na rozdiel od predchádzajúcich štúdií, považovaná žena, ktorá popri tradičných ženských vlastnostiach (láskavosť a starostlivosť o iných) disponuje tiež kompetenčnými charakteristikami, ktoré boli doposiaľ tradične pripisované výhradne mužom (sila, nezávislosť a potešenie z výzvy). Uvedené autorky, však obdobné zmeny vo vnímaní zdravého dospelého muža neodhalili – muž je tak aj naďalej popisovaný výhradne mužskými charakteristikami. Domnievame sa, že jednou z príčin stereotypného vnímania klientov/-ok, môžeme byť tiež stotožnenia sa pomáhajúcich profesionálov/ok s prevládajúcim normatívnym diktátom ženskosti a mužskosti v danej spoločnosti.

V odbornej literatúre sú uvádzané viaceré možné dôsledky stereotypného vnímania klientov/ok na prax pomáhajúcich profesionálov/ok, napríklad:

- prisudzovanie rozličných diagnóz klientom a klientkam s rovnakými symptómami;
- prijímanie rozličných rozhodnutí ohľadne klientov a klientok; výber služby podmienený skresleným posúdením klienta/ky;
- utváranie neoverených predpokladov ohľadne klientov/ok ako napríklad: 1) žena je heterosexuálne orientovaná, emocionálna, dávajúca prednosť starostlivosti o druhých pred platenou prácou., alebo 2) muž je, na rozdiel od ženy, menej emocionálny, agresívnejší, nezávislejší, orientovaný skôr na pracovnú kariéru;
- ohraničovanie: 1) metód intervencie, 2) odporúčaní ohľadne liečby, 3) cieľov liečby (vychádzajúc z predpokladaných možností ohľadne riešenia problémov klientov/-ok – doplnené Lyócsa), 4) formulácie problému, 5) vnímania závažnosti problému klientov/ok;
- riziko, že sa pomáhajúci profesionál/-ka dopustí jednej zo systematických chýb, o ktorých sa zmieňuje Geert van der Laan (1998, in: Janebová, 2005:93) a síce, že nesprávne zasiahne alebo nesprávne nezasiahne v dôsledku uniformného nazerania na všetky ženy (všetkých mužov).

V literatúre sa tiež môžeme stretnúť s názorom, podľa ktorého stereotypné predstavy pomáhajúcich profesionálov/ok nemajú vplyv na výkon týchto profesií. Ak však existuje reálne riziko, že spomínané predstavy by mohli viesť k vyššie uvedeným skutočnostiam, potom je prítomnosť takýchto predstáv, z pohľadu rešpektu k jedinečnosti jednotlivca, neprijateľná. Obmedzené rodovo rolové názory, postoje a hodnoty pomáhajúceho profesionála/-ky, ktorý/-zastáva funkciu facilitátora pri rozvoji autonómnej osoby klienta/-ky, totiž môžu daný rozvoj ohrozovať resp. brzdiť. Zároveň odlišné posudzovanie situácie klienta/-tky a odlišné zaobchádzanie s klientmi a klientkami, vychádzajúce zo stereotypných predstáv o mužoch a ženách, môže viesť k reprodukcii patriarchálneho usporiadania spoločnosti, a k spätnému potvrdeniu a posilneniu rodových stereotypov (Tomešová Bartáková, 2009).**4.2.2 Supervízia - nástroj vzdelávania pracovníkov SPOD**

Supervíziu vnímame ako nástroj na zefektívnenie a zlepšenie práce pracovníka SPODaSK s klientom. Jej význam má dve hlavné zacielenia, na jednej strane zvyšuje profesionalitu v intervenciách smerovaných na klienta a na druhej strane, rovnako dôležitej, funguje ako nástroj prevencie vyhorenia, upevnenia hraníc profesionálnej role sociálneho kurátora a interiorizáciu etických pravidiel v práci s klientom v pomáhajúcich profesiách. Či už hovoríme o supervízii individuálnej či skupinovej, stotožňujeme sa s vnímaním tejto metódy práce ako metódy zameranej na kolegiálnu výpomoc, kde je supervízor skôr kolega, ktorý z dôvodu nezapojenia do riešenia problému klienta či nezaradenia do pracovného kolektívu, poskytuje námety na riešenie danej situácie.

Pre samotné využitie supervízie v sociálnej praxi podporujúco pôsobil aj faktor legislatívneho charakteru, čo znamenalo zapracovanie supervízie do nasledovných právnych predpisov:

- Zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Tu sa objavuje právna úprava supervízie v sociálnej oblasti v nasledovných častiach: a to v § 47, odst.7 , §73 odst.1 a v § 93 odst.8 ako spoločných ustanoveniach
- Vyhláška Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky č. 643/2008 Z. z. ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č.305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele
- Zákon č. 448/2008 – Sociálne služby a č. 445/91 Z. z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 219/2014 Z. Z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.

Na základe našich skúseností z priamej supervízorskej práce vnímame ako najčastejšie a najpotrebnejšie témy supervízie:

- reflexiu najlepšieho záujmu dieťaťa;

- 55 -

- vysporiadanie sa s manipuláciou, agresivitou, úzkosťou či psychiatrickou alebo sociálnou diagnózou klienta;
- zvýšenie interdisciplinárnej spolupráce;
- zníženie napätia na pracovisku založeného na nedôvere či nepoznaní pracovných úloh celého kolektívu;
- zvýšenie a dbanie na ochranu údajov klientov;
- prevencia syndrómu vyhorenia;
- upevnenie princípov bezpečnosti práce, tak na psychologickej ako aj hygienickej úrovni;
- frustrácia zo systémových chýb;
- etické dilemy;
- práca s protiprenosom, mýtami a zlepšením znalostí pracovníka/čky SPODaSK.

Radi by sme zdôraznili, že supervízor je profesionál, ktorý je zaradený do zoznamu akreditovaných supervízorov. Tento zoznam je dostupný na stránkach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Supervíziu zabezpečuje v zmysle § 73, ods. 1, písm. s) zák. č. 305/2005 Z. z. pre zamestnancov SPODaSK Ústredie PSVaR, pre zamestnancov samosprávy a akreditovaného subjektu zamestnávateľ.

V tejto predmetnej súvislosti je potrebné obsah supervízie smerovať na kontext jednotlivých prípadov, v ktorých sa vykonávajú opatrenia SPODaSK podľa návrhu jednotlivých supervidovaných, od ktorých sa očakávajú náročné úlohy diagnostiky-posúdenia a intervencie v rodine s dieťaťom v kríze. Sociálni pracovníci, pracovníčky pracujú s klientmi v náročných a komplikovaných životných situáciách a zameriavajú sa na komplexné riešenie individuálnej situácie (idiografický kontext). Pre dosiahnutie cieľa by sa mali priblížiť ku klientom a prostrediu. Ich rozhodnutia sú častokrát tvrdé a hlboko zasahujú životy rodín. A tieto rozhodnutia zasahujú emocionálne prežívanie sociálneho pracovníka a pracovníčky. Preto je potrebné umožniť im realizáciu supervízie za účelom zmiernenia demotivácie, rezignácie, či prevencie syndrómu vyhorenia. Supervízia by mala byť poskytovaná v rôznych formách (individuálna, skupinová, supervízia organizácie) a mala by umožňovať výber rôznych modelov ako: cyklický a procesný (resp. sedmooký model, príp. model dvojitej matice), model 4x4x4 alebo vývojový model.

Prepracovaný systém supervízie, ktorého podstatou je na základe odborných poznatkov aj kriticky aj partnersky viesť sociálnych pracovníkov v danej oblasti a v pravidelných intervaloch sledovať a hodnotiť ich prácu. Supervízor pomáha sociálnym pracovníkom v konkrétnych postupoch získavať nadhľad na svoju prácu, prípadne v skupine preberá zaujímavé a zložité prípady. Vede sociálnych pracovníkov aplikovať ich odborné poznatky v praxi pri riešení konkrétnych sociálnych situácií. Učí ich zvládať emocionálnu účasť na

živote klienta, zvyšovať ich sebakontrolu pri jednaní s klientom. Vhodným spôsobom dokáže upozorniť na ich chyby a nedostatky a pomáha pri prekonávaní frustrácie z nesprávnych riešení. Aj samotný supervízor si takto udržiava kontakt s praxou. Filozofia vlastnej odbornej prípravy rešpektuje zvládnutie protirečivosti názorov a uplatňovanie princípov polyvalencie či špecializácie.

4.2.3 Práca pod mediálnym tlakom

Súčasťou vzdelávacieho programu je teoreticko – praktický výcvik s cieľom odolávať tlaku médií a chybám v komunikácii s nimi vyplývajúcimi zo stresu a strachu pred médiami a verejným vystupovaním.

Výcvik pod vedením odborníka so skúsenosťami s prácou s médiami sa zameriava na:

1. Analýzu skúseností respondentov s komunikáciou s médiami – pozitívne aj negatívne, odhaľovanie príčin úspechu a zlyhania na základe vlastných alebo sprostredkovaných skúseností.
2. Stres – odhalenie a pomenovanie príčin, prejavy stresu, techniky, ako ho zvládnuť.
3. Neverbálna komunikácia – čo všetko o nás prezrádza, ako ju ovládať – základné techniky, praktické cvičenia.
4. Verbálny prejav – technické, artikulačné a štylistické cvičenia, odhalenie najčastejších chýb.
5. Teoreticko – praktický výcvik zameraný na dôležitosť sprostredkovaného (komunikovaného) obsahu:
 - dôležitosť obsahu, ktorý chceme sprostredkovať verejnosti
 - zameranie sa na priority, ktoré potrebujeme komunikovať
 - samotná práca s textom
 - základné zásady a pravidlá pri komunikácii s médiami,
 - legislatívna ochrana
 - prevencia pred zneužitím komunikovaného
 - kontrola odkomunikovaného a médiami sprostredkovaného výstupu, právo na autorizáciu
 - príklady z praxe.
6. Priestor – vnímanie a využitie priestoru
7. Improvizácia a flexibilita v reagovaní - praktické cvičenia.
8. Vizáž – čo je a čo nie je dôležité v súvislosti s tým, ako vyzeráme, pôsobíme...
9. Vystúpenie na verejnosti, pred publikom – modelové situácie a cvičenia, špecifiká, úskalia, techniky.

10. Príprava audio a audio – vizuálneho záznamu – špecifiká, praktické cvičenia, práca s mikrofónom, práca s kamerou, sebareflexia, spätná väzba.
11. Vyhodnotenie a analýza získaných zručností.

C. Odporúčania a závery

Autorský tím odporúča využívať VP NOČ Odborné metódy práce v krízových situáciách v kompletnej verzii 4 modulov: Legislatívny rámec práce s deťmi a rodinou v krízových situáciách na Slovensku (modul 1), medzinárodné záväzky SR v oblasti ochrany práv dieťaťa (modul 2), Teoretické prístupy, sociálne posudzovanie a intervencia v krízových situáciách (modul 3), Alternatívne spôsoby riešenia krízových situácií a profesionalizácia výkonu sociálnej práce (modul 4), a to s dotáciou 200 vyučovacích hodín pre zamestnancov/kyne vykonávajúcej sociálnoprávnu ochranu detí a sociálnu kuratelu za účelom získať osvedčenie o absolvovaní vzdelávacieho programu nadstavbovej odbornej činnosti „Odborné metódy práce v krízových situáciách“.

Je potrebné zdôrazniť, že spracovaný študijný text nepredstavuje vyčerpávajúcu poznatkovú bázu týkajúcu sa problematiky a efektívnej práce s dieťaťom a rodinou v krízovej situácii. Autorský rešpektuje existujúcu prax zamestnancov/kýň úradov na úseku sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, popisuje jej diverzitu a podnecuje k výmene skúseností rámcovanej platným legislatívno-organizačným zakotvením problematiky a dosiahnutým pokrokom v oblasti pomáhajúcich disciplín (osobitne sociálnej práce). Otvorenosť dokumentu pripúšťa jeho aktívne dotváranie v čase (na základe zmeny legislatívnych či iných pravidiel), s ohľadom na vlastné metódy práce lektorského tímu a v kontexte potrieb a očakávaní cieľovej skupiny, na aktivite ktorej primárne stavia.

Literatúra

BALOGOVÁ, B. (2010) Model posúdenia životnej situácie rodiny. In Navrátil, P., Janebová, R. et al. *Reflexivita v posudzovaní*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 157-180.

BARBER, J., G. (1991) *Beyond casework*. Basingstoke : Macmillan.

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-392-5.

BIZUP, P. (2003) Postavenie právnika pri mediácii. In *Ekonomický poradca podnikateľa*, 2003, č. 8, s. 342-345. ISSN 1335-0714.

DEARLING, A. (1993) *The social welfare word book*. Harlow: Longman. ISBN 0-582-21976-0.

HOLLAND, S. (1999). *Child and Family Assessment in Social Work Practice*. London: Sage.

Dohovor o právach dieťaťa. Dostupné on-line: www.employment.gov.sk/sk/vybor-deti-mladez/.

JURTÍKOVÁ, M. (2013) Rodinné skupinové konferencie. In *Sociální práce / sociálna práca*, 2013, roč. 13, č. 1, s. 83-91. ISSN 1213-6204.

KREDÁTUS, J. (2002) Od funkčnej k disfunkčnej rodine, od kvality k nekvalite života. In Tokárová, A., Kredátus, J. (eds.). *Kvalita života a ľudské práva v kontextoch sociálnej práce a vzdelávania dospelých*. Prešov: FF PU, s. 196 - 203. ISBN 80-8068-088-4.

MIKLOŠKOVÁ, M. (2010) Rodinné skupinové konferencie a ich prínos pre sociálnu prácu s rodinou. In *Mosty k rodine*, 2010, roč. 1, č. 1, s. 19-20. ISSN 1338-2713.

MYDLÍKOVÁ, E. (2013) *Metodická príručka k syndrómu CAN*. Bratislava: Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, 2013.

Interná norma č. IN 071/2010 Vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately pre maloleté obeť násillia páchaného v rodinách. (2010) Bratislava : Ústredie PSVR.

Interná norma č. IN 014/2012 Vykonávanie funkcie kolízneho opatrovníka a súvisiacich opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. (2012) Bratislava : Ústredie PSVR.

Interná norma č. IN 067/2012 Plánovanie sociálnej práce pri vykonávaní opatrení SPODaSK. (2012) Bratislava : Ústredie PSVR.

LEVICKÁ, J. (2005) *Od konceptu k technike*. Trnava: FZ TU. ISBN 80-96-89-52-6-5.

LEVICKÁ, J. (2002) *Metódy sociálnej práce*. Trnava: VeV. ISBN 80-89074-38-3.

MATOUŠEK, O. et al. (2001) *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, O. et al. (2003a) *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál 2003. ISBN 80-7178-548-2.

- MATOUŠEK, O. (2003b) *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O. et al. (2005) *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
- MÁTEL, A., SCHAVEL, M. (2014) *Teória a metódy sociálnej práce I*. 2. vyd. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce. ISBN 978-80-971445-2-4.
- MILNER, J., O'BYRNE, P.. (1998) *Assessment in Social work*. London : Macmillan Press LTD. ISBN 0-333-65919-8.
- NAVRÁTIL, P. (2001) Vybrané teórie sociálnej práce. In MATOUŠEK, O. (ed). *Základy sociální práce*. Praha: Portál 2001, s. 183-265.
- NAVRÁTIL, P. (2007) Posouzení životní situace: úvod do problematiky. In *Sociální práce/Sociálna práca*, ISSN 1213-6204, roč. 7, č. 2007/1, s. 72-86.
- NAVRÁTIL, P., NAVRÁTILOVÁ, J. (2008) Postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 8, č. 4, s. 124-135, ISSN 1213-6204.
- PAVELKOVÁ, B. (2009). *Maloletí v slovenskom rodinnom práve*. Bratislava: Vysoká škola práva.
- PAVELKOVÁ, B. (2011). *Zákon o rodine, komentár*. Praha: C.H. Beck.
- PIERSON, J., THOMAS, M. (eds.). (2006) *Collins dictionary of Social work*. Glasgow: HarperCollins Publishers, 616 s. ISBN 0-00-721478-2.
- PINCUS, A., MINAHAN, A. (1973). *Social Work Practice. Model and Method*. Itasca: Peacock.
- Program Budovanie Európy pre deti a s deťmi*. Dostupné on-line: www.coe.int/en/.
- RADA EURÓPY (1998). *Odporúčanie č. R(98)1 o rodinnej mediácii*.
- RUDOLPH, J. (2013) *Si moje dieťa, „Cochemská prax“ – cesty k ľudskejšiemu rodinnému právu. Striedavá starostlivosť o deti*. Bratislava.
- SEEM, S. R., CLARK, M. D. (2006) Healthy Women, Healthy Men, and Healthy Adults: An Evaluation of Gender Role Stereotypes in the Twenty-first Century. In *Sex Roles* 55(3), s. 247-258.
- SCHAVEL, M. – OLÁH, M. (2010) *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava: VŠZaSP. ISBN 80-8068-487-1.
- SCHILLING, J. (1999). *Sociálna práca. Hlavné smery vývoja sociálnej pedagogiky a sociálnej práce*. Trnava: SAP, 1999. ISBN 80-88908-54-X.
- SCHLIPPE, A., SCHWEITZER, J. (2001) *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta. ISBN 80-7295-013-4.
- Smernica Európskeho Parlamentu a Rady 2008/52/ES z 21. mája 2008 o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach*. Úradný vestník EÚ, L 136/3-8.
- STRIEŽENEC, Š. (1996) *Slovník sociálního pracovníka*. Bratislava: Sapientia. 254 s. ISBN 80-967589-0-X.

STRIEŽENEC, Š. (1999). *Úvod do sociálnej práce*. Bratislava: Cover Design.

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. (2004) *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada. 200 s. ISBN 80-247-0586-9.

TEATER, B. (2010) *An introduction to applying social work theories and methods*. Berkshire: Open University Press. 218 p. ISBN 978-0-33-523778-4.

THOMPSON, N. (1999) *Understanding Social Work*. London: Palgrave, 1999. 188 s. ISBN 0-333-71749-X.

TOKÁROVÁ, A. et al. (2002). *Sociálna práca*. Prešov: FF PU. 572 s. ISBN 80-968367-5-7.

TOMEŠOVÁ BARTÁKOVÁ, H. (2009) Feministické proudy v sociální práci ve vztahu k možnosti redefinovat genderové role v české společnosti. In *Sociální práce / Sociálna práca*. Roč. 9, č. 2, s. 100-111. ISSN 1213-6204

Ústava SR č. 460/1992 Zb.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. (2002) *Krizová intervence*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-696-9.

Všeobecný komentár č. 12 k Dohovoru o právach dieťaťa, www.employment.gov.sk/sk/vybor-deti-mladez/.

Všeobecný komentár č. 14 k Dohovoru o právach dieťaťa, www.employment.gov.sk/sk/vybor-deti-mladez/.

Vybrané texty k ľudským právam (2013). Dostupné on-line: Bratislava: Univerzita Komenského.

Vyhláška Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky č. 643/2008 Z. z. ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č.305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele

Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v z.n.p.

Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v z.n.p.

Zákon č. 600/2003 Z. z. o prídavku na dieťa a o zmene a doplnení zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení

Zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine a v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 627/2005 Z. z. o príspevkoch na podporu náhradnej starostlivosti o dieťa

Zákon č. 201/2008 Z. z. o náhradnom výživnom a o zmene a doplnení zákona č. 36/2005 Z. z. o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení nálezů Ústavného súdu Slovenskej republiky č. 615/2006 Z. z.

Zákon č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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. 561/2008 Z. z. o príspevku na starostlivosť o dieťa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 571/2009 Z. z. o rodičovskom príspevku a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 544/2010 Z. z. o dotáciách v pôsobnosti ministerstva v znení neskorších predpisov

Zákon č. 474/2011 Z. z. Vyhláška Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, ktorou sa ustanovujú podrobnosti výkonu rozhodnutia o výchove maloletých detí

Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Zákon č. 383/2013 Z. z. o príspevku pri narodení dieťaťa a príspevku na viac súčasne narodených detí a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 417/2013 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.

Príloha č. 1 Zoznam účastníkov pilotného overovania

PhDr. Jana Lavová	ÚPSVaR Bratislava
Mgr. Alžbeta Zvijasová	ÚPSVaR Bratislava
Mgr. Jana Pišojová	ÚPSVaR Piešťany
Mgr. Andrea Blahová	ÚPSVaR Piešťany /pracovisko Hlohovec/
Bc. Dana Ďurčová	ÚPSVaR Nové mesto N/Váhom
Bc. Mária Boorová	ÚPSVaR Myjava
Mgr. Martina Adeline Kocúrová	ÚPSVaR Nitra
Mgr. Alexandra Dobiášová	ÚPSVaR Nitra
Mgr. Nataša Hlinková	ÚPSVaR Stará Ľubovňa
Mgr. Janka Konkoľová	ÚPSVaR Stará Ľubovňa
Mgr. Iveta Gardlíková	OZ Náruč
PhDr. Ingrid Hanáková	Centrum Slniečko