

## Projekt na vykonávanie odbornej činnosti

### Špecializované sociálne poradenstvo

Výkon územia činnosti, na ktoré subjekt žiada akreditáciu – ako uvedené v pôvodných akreditačných spisoch:

- Oravská 3083/4, 903 01 Senec
- Lichnerova 41, 903 01 Senec
- Jánovce 29, 925 22 Jánovce

Forma výkonu činností na ktoré subjekt žiada akreditáciu – ambulatná aj terénna

#### Zamestnanci vo výkone špecializovaného sociálneho poradenstva:

- Mgr. Iveta Rybová
- Mgr. Mária Vlkovičová
- Mgr. Petra Olšanská
- Mgr. Jana Krajčovičová
- Mgr. Marika Bošela Siekelová, PhD.
- Mgr. Zita Gazsová
- Mgr. Klaudia Täublová
- PhDr. Elena Kopcová, PhD.

#### Cieľové skupiny na ktorých subjekt žiada akreditáciu:

- Výkon práce sa týka prevažne dospelých fyzických osôb, so zreteľom na komplexnosť práce s celou rodinou, tým pádom sa dotýka aj detí a mladých ľudí, ale nie sú primárnou klientelou pri výkone špecializovaného sociálneho poradenstva.

#### Cieľové skupiny a fyzické osoby (špecializovaní odborní sociálni poradcovia) zastrešujúce danú cieľovú skupinu:

- **Týrané a zneužívané osoby:** Mgr. Petra Olšanská, Mgr. Iveta Rybová, Mgr. Jana Krajčovičová
- **Ľudia ohrození chudobou a sociálnym vylúčením, medzigeneračná chudoba:** Mgr. Iveta Rybová, Mgr. Jana Krajčovičová, Mgr. Zita Gazsová, PhDr. Elena Kopcová, PhD.
- **Ľudia so zdravotným znevýhodnením:** Mgr. Iveta Rybová, Mgr. Jana Krajčovičová, Mgr. Marika Bošela Siekelová, PhD., PhDr. Elena Kopcová, PhD.



- **Nezamestnaní a znevýhodnení uchádzači o zamestnanie:** Mgr. Jana Krajčovičová, Mgr. Zita Gazsová, Mgr. Klaudia Täublová, PhDr. Elena Kopcová, PhD.
- **Seniori (aktívni, odkázaní na pomoc iných a pod.):** Mgr. Zita Gazsová, Mgr. Klaudia Täublová
- **Ľudia odkázaní na paliatívnu a hospicovú starostlivosť:** PhDr. Elena Kopcová, PhD.
- **Osoby závislé na látkových a nelátkových závislostiach:** Mgr. Iveta Rybová, Mgr. Mária Vlkovičová, Mgr. Jana Krajčovičová, Mgr. Zita Gazsová
- **Osoby pracujúce v sex biznise a obeť obchodovania s ľuďmi:** Mgr. Petra Olšanská
- **Osoby s anti-sociálnym správaním a páchajúce trestnú činnosť:** Mgr. Petra Olšanská, Mgr. Iveta Rybová, Mgr. Jana Krajčovičová, Mgr. Zita Gazsová
- **Utečenci a migranti:** Mgr. Marika Bošela Siekelová, PhD., Mgr. Klaudia Täublová, PhDr. Elena Kopcová, PhD.
- **Ľudia ohrození stratou bývania a ľudia bez domova:** Mgr. Iveta Rybová, Mgr. Mária Vlkovičová, Mgr. Jana Krajčovičová, Mgr. Zita Gazsová, Mgr. Klaudia Täublová, PhDr. Elena Kopcová, PhD.

### **Opis jednotlivých metód, techník a postupov práce s cieľovými skupinami:**

- Uvedené a rozpísané jednotlivo za každú cieľovú skupinu



## 1. Týrané a zneužívané osoby

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

Zásady:

- **Povedať násiliu nie**
- **Akúkoľvek formu násilia odmietame**
- **Za násilie nemôže obet'**

Formy:

- fyzické zneužívanie
- telesné týranie
- psychické a emocionálne týranie
- sexuálne zneužívanie
- zanedbávanie

### Kontakt s cieľovou skupinou:

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti je veľmi dôležité dbať na prácu s traumou, na každý prejav obeť, alebo podozrenia pri násilí. Násilie je mnohokrát skryté a je ťažké odhaliť či určiť, je dôležité byť obozretnými pri klientoch. Dôležité je od začiatku úzko spolupracovať s inštitúciami, ako polícia, či lekármi a odborníkmi pre riešenie aj konkrétnych dopadov spôsobených násilným činom.

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

Poradenstvo pre obeť násilia môže byť poskytované v rôznej miere a rozsahu. Poradenské centrá poskytujú celú škálu podpory a ochrany, napríklad informácie, poradenstvo, praktická pomoc, sprevádzanie na súdy, proaktívnu podporu, vyhľadávaciu činnosť a mnoho iných, s výnimkou rezidenčných - ubytovacích služieb. Komplexná podpora a ochrana vychádza z konkrétnych potrieb obeť.

**Hlavnými cieľmi podpory a ochrany v poradenských centrách pre obeť zažívajúce násilie sú bezpečie, posilnenie, prekonanie izolácie a spoločenská zmena.** Poskytovanie služieb pre cieľovú skupinu si vyžaduje multidisciplinárny prístup v odboroch sociálna práca, psychológia, právo a navyše tiež odborné kapacity a zázemie pre prácu s deťmi (napríklad špeciálny pedagóg, logopéd). V prípade potreby v rámci organizácie TENENET o. z. vieme poskytnúť distribúciu dieťaťa podľa potreby k iným odborníkom v rámci našej organizácie (logopéd, špeciálny pedagóg).



## Formy výkonu odbornej pomoci

- ambulantne
- dištančne telefonicky
- dištančne e-mailom
- terénne v prirodzenom sociálnom prostredí alebo v domácom prostredí obete (terénne je možné poskytovať poradenstvo len v kombinácii s aspoň jednou z ostatných foriem výkonu odbornej pomoci.)

## Proces práce s klientom:

- Prvý kontakt s klientom - poradca sa zorientuje v aktuálnej situácii klienta, prvý kontakt je vykonávaný sociálnym pracovníkom. Pri telefonickom kontakte je dôležité zmapovať koľko má klient času na rozhovor a kde sa nachádza páchateľ - násilník. Zároveň je potrebné dohodnúť čo klient vykoná v prípade, že sa páchateľ napríklad vráti domov. Pred uzavretím kontraktu odborníci pracujúci s klientom oboznámia klienta so všetkými podmienkami poskytnutia poradenstva. Odborník zisťuje očakávania klienta, spolu formulujú pracovné hypotézy a poradenské ciele. Spoločne sa dohodnú aj na formách a metódach poradenstva, na priebehu poradenského procesu a spôsobe jeho ukončenia, kontaktovanie, alebo inými slovami uzatváranie dohody medzi klientom a poradcom, je veľmi dôležitá súčasť práce s klientom.
- Rozhovor - prostredníctvom anamnestického dotazníka zaznamenávame dôležité údaje o klientovi a probléme. Anamnézou zisťujeme v poradenskom procese údaje z minulosti klienta, ktoré majú významný vzťah k poznaniu jeho osobnosti, vzťahov, problémov a pomáhajú nám vysvetliť jeho súčasný stav. Anamnestický rozhovor sa robí s človekom, ktorý sa stáva potencionálnym klientom v dlhodobejšom poradenskom vzťahu a zvyčajne sa uskutočňuje v prvej fáze kontaktu s klientom. Zároveň v rámci rozhovoru s klientom v programe Kália je veľmi dôležité uistiť sa či je obeť, prípadne deti v bezpečí, ukázať vnímavosť k prejavom násillia a k prejavom strachu z tohto násillia, zistiť čo klient momentálne potrebuje aby sa cítil bezpečnejšie, brať klienta vážne, dôverovať mu, rešpektovať ho (v prípade ak nechce povedať všetko, klásť otvorené otázky, nechať povedať klientov príbeh a jeho pocity), podpora klienta že v tom nie je sám, používať jazyk , ktorý jasne hovorí o násillí nie o hádke a konflikte, nesľubovať nič o čom si nie sme istí, pomáhať obeti dospieť k rozhodnutiu, prediskutovať všetky možnosti, výhody, nevýhody atď. V procese diagnostikovania a zbierania anamnestických údajov využívame základné diagnostické metódy, ktoré sú zároveň spracované v našom online softvéry SOCIO formou metodík, ako nástroja s vodiacimi otázkami a opisomdiagnostických metód.



- Mapovanie aktuálnej situácie klienta - v rámci rozhovoru zistujeme s obeťou aktuálnu situáciu a to najmä v nasledujúcich otázkach: Správa sa partner/partnerka k obeti, alebo deťom násilne? Z akého mesta pochádza/volá? V prípade telefonického hovoru: Kde sa aktuálne obeť nachádza? Je bezpečné s nami komunikovať aktuálne? Kde sa nachádza páchateľ/násilník? Koľko má obeť čas na rozhovor, aby to bolo pre ňu/neho bezpečné? Čo aktuálne potrebuje a čo očakáva od kontaktu s našou organizáciou?
- Základná identifikácia násilia - v rámci osobného, telefonického alebo dištančného kontaktu tiež mapujeme základné vzorce násilného správania a identifikáciu tohto správania. Vzorce násilného správania, ktoré nám môžu napomôcť pri identifikácii násilia sú najmä: izolácia obeť od rodiny, priateľov a podpory, kontrola - pohybu, financií, telefónu, zamykanie obeť doma, ponižovania a očierňovanie, obviňovanie obeť z násilia a ospravedlňovanie násilia, udržiavanie hrôzy a strachu, vyčerpávania a vynucovanie triviálnych činností. Ďalšie spôsoby identifikácie násilia sú možné vďaka skriningovým dotazníkom.
- Základný odhad nebezpečenstva - dôležité sú rizikové faktory - dochádza k stupňovaniu násilia zo strany násilníka/páchateľa voči klientovi, je vhodné zrekapitulovanie zranení za posledných 6 mesiacov, aká je frekvencia násilia za posledný polrok, vyhrážanie sa, získanie informácie o násilníkovi - má prístup k zbraňam, či niekedy použil zbraň alebo nejaký predmet aby ublížil klientovi, lieči sa násilník u psychiatra, odišla obeť od násilníka alebo sa o to pokúsila.
- Plánovanie bezpečia - počas prvého telefonického kontaktu je dôležité aby sme s obeťou hovorili o nasledujúcich otázkach v súvislosti s bezpečím: kde sa obeť počas telefonátu nachádza, či je obeť v blízkosti násilníka, či je obeť počas telefonátu s nami na bezpečnom mieste, môže sa stať v prípade domáceho násilie, že násilník príde domov - je potrebné s obeťou hovoriť o bezpečnostnej stratégii pre túto situáciu, ak násilník kontroluje obeť telefón je potrebné dohodnúť stratégiu ohľadom používania telefónu v rámci hľadania pomoci. V prípade ak sa obeť rozhodne prísť na osobné stretnutie je dôležité s obeťou prebrať - v akom čase je pre obeť bezpečné prísť na stretnutie, koľko času má na stretnutie, môže sa stať že ju násilník bude sledovať - stratégie čo bude robiť ak by nastala táto situácia, či príde sama alebo príde v sprievode osoby, ktorej dôveruje.
- Identifikácia potrieb - aby sme vedeli obeť pomôcť ešte predtým ako začneme s ňou riešiť konkrétne kroky a postupy je dobré poznať jej aktuálne potreby - porozumenie tomu čo sa deje vo vzťahu (v prípade ak je násilník partner/partnerka/manžel/manželka), želania aby sa násilník/partner/partnerka/manžel/manželka prestal správať násilne, porozumenie, prečo sa násilník/partner/partnerka/manžel/manželka správa násilne, porozumenia dopadov násilia na ich zdravie a psychiku, porozumenia dopadov násilia na deti potreba bezpečia a dôvery, potreba sprevádzania, informácie o možnostiach pomoci právna pomoc, potreba podpory, praktické podpory - ekonomická situácia obeť, bývanie, zamestnanie.



- Intervencie - sociálne poradenstvo: Intervencie s klientom ako odborná činnosť nášho programu Kália prebieha v prirodzenom alebo otvorenom prostredí rodín, alebo ambulantne v priestoročnashich poradní, telefonicky alebo písomne prostredníctvom emailu. Náš odborný pracovník zapája do procesu podľa možností všetkých členov rodiny, vrátane osôb, ktoré žijú s dieťaťom v spoločnej domácnosti alebo majú vplyv na výchovu dieťa. Obsahom jednotlivých stretnutí bude postupné napĺňanie dohodnutých krátkodobých a dlhodobých cieľov prostredníctvom dohodnutých úloh.

### **Postup práce s cieľovou skupinou:**

- prvokontakt – dbanie na anonymitu a minimalizáciu ohrozenia
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby – zaistenie bezpečia
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom
- priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky, prípadná zmena či rozšírenie
- v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky
- následné katamnestické sledovanie do pol roka



## 2. Ľudia ohrození chudobou a sociálnym vylúčením, medzigeneračná chudoba

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

Sociálne vylúčenie je jav ktorý dopadá na celé skupiny a komunity obyvateľstva – vďaka nemu dochádza k segregácii a izolácii istej vrstvy spoločnosti.

Dopad je dlhodobý až generačný a sprevádzaní nie len chudobou ale aj inými patologickými javmi. Mnohokrát je cesta z nej von veľmi neľahká až bez pomoci nemožná.

### Kontakt s cieľovou skupinou:

- komunitné centrum, MRK klienti

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- prvokontakt
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom
- spracovanie anamnézy a jej priebežné dopĺňanie, analýza problému, plán práce, sociálna diagnostika
- mimoriadne dôležitými sú preventívne aktivity ak je možnosť predchádzania sociálneho vylúčenia, ktoré následne vedie k sociálnym patológiám, od chudoby do závislosti
- špecializované sociálne poradenstvo by malo byť zamerané na oblasti, ako bývanie, financie, práca, celoživotné vzdelávanie, riešenie segregácie, diskriminácie, či predsudkov
- podpora spoluúčasti a spolurozhodovania, edukácia a pomoc v zorientovaní sa v právach a nárokoch
- vytváranie podmienok ktoré umožňujú stret s inými vrstvami spoločnosti a inými aktivitami
- cez komunitnú prácu, vytváranie sociálnych podnikov, posilnenie terénnej sociálnej práce a pod.

### Využitie aj ďalších metód práce podľa potreby klienta a jeho zákazky:

- klarifikácia - vyjasňovanie si motívov, objasňovanie, edukácia
- interpretácia - vysvetľovanie vzájomne súvisiacich udalostí, akcie klienta a reakcie okolia čivnútorých motívov klienta, ktoré ho viedli k uvedenému správaniu



- ventilácia/abreakcia - uvoľňovanie emócií a napätia klienta
- povzbudenie - motivácia a podpora, hľadanie pozitívnych stránok osobnosti klienta, posilnenie vlastnej kompetencie a zodpovednosti za svoje správanie, vzťahy, postavenie klienta v rodine
- tréning - sociálnych zručností (komunikačných, asertívnych, predchádzanie konfliktu)
- modelovanie - vyvolávanie minulých situácií zo života klienta a opätovné prehrávanie sozameraním sa na korekciu správania v budúcnosti
- hranie rolí - prehodenie si rolí a reakcie na situáciu, nácvik správania podľa vzoru, vžitie sa dorole niekoho, koho klient obdivuje pre jeho správanie
- konfrontácia - postavenie tvárou v tvár napr. klient-klient, klient-sociálny pracovník, klient-rodíč a pod.
- reflexia - zrkadlenie toho, čo hovorí klient, a sebareflexia - sebauvedomenie si vlastného prežívania a prejavov do správania
- priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky, prípadná zmena či rozšírenie
- v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky
- následné katamnesticke sledovanie do pol roka





### 3. Ľudia so zdravotným znevýhodnením

#### Špecifikácia cieľovej skupiny:

Repková (2003): „znevýhodnenie, ktoré má človek s dlhodobou alebo trvalou poruchou telesného alebo duševného zdravia v štandardne usporiadanom životnom a sociálnom prostredí, a ktoré je potrebné minimalizovať intervenciami v rámci sociálnej politiky a sociálnej práce.“

#### Kontakt s cieľovou skupinou:

- v našich komunitných centrách organizujeme aj letné tábory, ktoré sú inkluzívne nastavené aj pre deti so zdravotným znevýhodnením, okrem toho sa snažíme vždy o aktivity, či už edukatívneho alebo voľnočasového druhu aby boli rovnako prístupné pre všetkých
- vytvorili sme aj produkt IncluDidActiv – pomôcky pre deti so špeciálnymi potrebami, aby vzdelávanie detí bolo rovnako prístupné pre všetkých
- deťom sa venujeme aj v rámci včasnej intervencie, či poskytovania špecializovaného sociálneho poradenstva, aby rodinám bola pomoc dostupná a prístupná na jednom mieste komplexne

#### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- prvokontakt
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - spracovanie anamnézy a jej priebežné dopĺňanie, analýza problému, plán práce, sociálna diagnostika, poradenstvo v rôznych oblastiach špecificky náročných pre klienta
  - najmä informovanie o právach a právom chránených záujmoch, advokácia, asistencia pri riešení úradných záležitostí, edukácia, sprevádzanie v ťažkom období, riešenie peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia, vyhotovenie parkovacieho preukazu, priznanie príspevku na osobnú asistenciu, poskytnutie peňažného príspevku na kúpu pomôcky a pod., taktiež pomoc s potrebou prerábky domu, lobovanie za zmenu podmienok na pracovnom trhu a zlepšenie finančných podmienok
  - v prípade rodičov detí – riešenie voľného času a možnosti uvoľnenia sa zo starostlivosti prevlastnú selfcare, hľadanie možnosti homeoffice zamestnania, v prípade ak rodina má



problém a nedokáže vyžiť z jedného príjmu a pod.

- TENENET založil aj sociálny podnik, ktorý práve zdravotne znevýhodneným zabezpečuje možnosť zamestnať sa inkluzívne na trhu práce

Využitie aj ďalších metód práce podľa potreby klienta a jeho zákazky:

- klarifikácia - vyjasňovanie si motívov, objasňovanie, edukácia
- interpretácia - vysvetľovanie vzájomne súvisiacich udalostí, akcie klienta a reakcie okolia čivnútorých motívov klienta, ktoré ho viedli k uvedenému správaniu
- ventilácia/abreakcia - uvoľňovanie emócií a napätia klienta
- povzbudenie - motivácia a podpora, hľadanie pozitívnych stránok osobnosti klienta, posilnenie vlastnej kompetencie a zodpovednosti za svoje správanie, vzťahy, postavenie klienta v rodine
- tréning - sociálnych zručností (komunikačných, asertívnych, predchádzanie konfliktu)
- modelovanie - vyvolávanie minulých situácií zo života klienta a opätovné prehrávanie sozameraním sa na korekciu správania v budúcnosti
- hranie rolí - prehodenie si rolí a reakcie na situáciu, nácvik správania podľa vzoru, vžitie sa dorole niekoho, koho klient obdivuje pre jeho správanie
- konfrontácia - postavenie tvárou v tvár napr. klient-klient, klient-sociálny pracovník, klient-rodíč a pod.
- reflexia - zrkadlenie toho, čo hovorí klient, a sebareflexia - sebauvedomenie si vlastného prežívania a prejavov do správania
- priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky, prípadná zmena či rozšírenie
- v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky
- následné katamnesticke sledovanie do pol roka



#### 4. Nezamestnaní, znevýhodnení uchádzači o zamestnanie

##### Špecifikácia cieľovej skupiny:

- ľudia s problémom umiestniť sa na trhu práce
- znevýhodnené skupiny, ZŤP, nad 50rokov, mladí nevdzdelaní uchádzači, ani vo vzdelaní ani zamestnaní v produktívnom veku– NEET
- poradcovia dokážu byť mostíkom pri ich aktuálnej životnej situácii a vďaka zmocňovaniu, motivácii a impulzu hľadania možností mnohých adeptov dokážu prinavrátiť na trh práce vďaka umožneniu prekonávania ich bariér
- mnohokrát pri tejto CS sa spája situácia úzko aj s chudobou a sociálnym vylúčením, alebo MRK

##### Kontakt s cieľovou skupinou:

- dlhodobo nezamestnaní
- klienti ÚPSVaR
- neaktívni účastníci trhu práce
- poberatelia dávok
- klientov nám zväčša sprostredkujú úrady a darí sa nám ich nakontaktovať najmä návštevou priamo v domácom prostredí a teréne

##### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- prvokontakt
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby, anamnestické sledovanie
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - analýza problému, plán práce, sociálna diagnostika, poradenstvo v rôznych oblastiach špecificky náročných pre klienta (stabilizácia a hľadanie možností zabezpečenie základných potrieb, riešenie zdravotného stavu, riešenie otázok bývania – vhodnosti bývania, finančná analýza a nastavenie zlepšenia finančného plánu rodiny, otvorenie možnosti vzdelávania alebo kurzov ktoré by zvýšili možnosť zamestnať sa na trhu práce, prípadne osvojenie si nových zručností podľa preferencie klienta, hľadanie pomoci s maloletým ak bránia v rodinezamestnať sa, kto by mohol postrážiť z rodiny, sieť pomoci,



sprevádzanie klienta a asistencia pre jeho nových a náročných skutočnostiach a následné zmocňovanie, učenie sa v procese, vedenie k svojpomoci)

- dôležitým míľnikom je tiež vyjednávanie u pracovníka na trhu práce – malé firmy, podnikatelia, zväzy a pod.
- hovoriť o výhodách zamestnania znevýhodnených uchádzačov – o ich ochote a následnej lojalite
- taktiež osveta v téme, keďže téma nezamestnanosti mnohokrát spojená s neodôvodneným nálepkovaním
- dôležitosť zakladania a podpory založenia sociálnych podnikov či chránených dielní aj pre znevýhodnených uchádzačov, ktorí tvoria značnú časť kvalitnej novej budúcej pracovnej sily

#### Využitie aj ďalších metód práce podľa potreby klienta a jeho zákazky:

- klarifikácia - vyjasňovanie si motívov, objasňovanie, edukácia
- interpretácia - vysvetľovanie vzájomne súvisiacich udalostí, akcie klienta a reakcie okolia čivnútorých motívov klienta, ktoré ho viedli k uvedenému správaniu
- ventilácia/abreakcia - uvoľňovanie emócií a napätia klienta
- povzbudenie - motivácia a podpora, hľadanie pozitívnych stránok osobnosti klienta, posilnenie vlastnej kompetencie a zodpovednosti za svoje správanie, vzťahy, postavenie klienta v rodine
- tréning - sociálnych zručností (komunikačných, asertívnych, predchádzanie konfliktu)
- modelovanie - vyvolávanie minulých situácií zo života klienta a opätovné prehrávanie sozameraním sa na korekciu správania v budúcnosti
- hranie rolí - prehodenie si rolí a reakcie na situáciu, nácvik správania podľa vzoru, vžitie sa dorole niekoho, koho klient obdivuje pre jeho správanie
- konfrontácia - postavenie tvárou v tvár napr. klient-klient, klient-sociálny pracovník, klient-rodíč a pod.
- reflexia - zrkadlenie toho, čo hovorí klient, a sebareflexia - sebauvedomenie si vlastného prežívania a prejavov do správania
- priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky, prípadná zmena či rozšírenie
- v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom napr. ak zistíme že v skutočnosti bránia zdravotné či iné prekážky, ktoré je prv potrebné prekonať a riešiť
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky
- následné katamnesticke sledovanie do pol roka



## 5. Seniori (aktívni, odkázaní na pomoc iných a pod.)

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

- klienti v dôchodkovom veku – vysoká miera diferenciacie klientov od aktívnych a pracujúcich až po znevýhodnených a odkázaných na pomoc druhej osoby
- zväčša nejaké obmedzenie na úrovni vnemov, alebo kognitívnych funkcií – dôležité dbať preto v komunikácii na zreteľnosť, zrozumiteľnosť a pomalšie tempo

### Kontakt s cieľovou skupinou:

- klienti nás navštevujú najmä v komunitných centrách – kde sa im snažíme poskytnúť priestor pre trávenie voľného času spoločne s rovesníkmi, využitie voľného času, hľadanie spoločných záujmov a v prípade potreby aj poskytovanie špecializovaného sociálneho poradenstva v témach ktoré klient aktuálne prináša

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- prvokontakt
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - spracovanie anamnézy a jej priebežné dopĺňanie, analýza problému, plán práce, sociálna diagnostika, poradenstvo v rôznych oblastiach špecificky náročných pre klienta (stabilizácia a hľadanie možností zabezpečenie základných potrieb – strava, strecha nad hlavou, riešenie zdravotného stavu na všetkých úrovniach, riešenie finančnej situácie vzhľadom na pokles financií a odchod do dôchodku, hľadanie zdrojov – kluby, susedia, širšia rodina)
  - sprevádzanie, asistencia
  - možná potreba vyrovnávania sa s mnohými témami – ako strata kamarátov, partnera, zomieranie – kde ako si predstavuje (doma, paliatívna starostlivosť v zariadení či nemocnici, u rodiny, a pod.), minulosť – spomínanie aj prehrávanie ťažkých chvíľ
  - riešenie zvládania domácnosti, ak je klient osamotený a bez podpory – odchod do zariadenia, ADOS, oslovenie obce pre výpomoc a pod.



Využitie aj ďalších metód práce podľa potreby klienta a jeho zákazky:

- klarifikácia - vyjasňovanie si motívov, objasňovanie, edukácia
- interpretácia - vysvetľovanie vzájomne súvisiacich udalostí, akcie klienta a reakcie okolia čivnútorých motívov klienta, ktoré ho viedli k uvedenému správaniu
- ventilácia/abreakcia - uvoľňovanie emócií a napätia klienta
- povzbudenie - motivácia a podpora, hľadanie pozitívnych stránok osobnosti klienta, posilnenie vlastnej kompetencie a zodpovednosti za svoje správanie, vzťahy, postavenie klienta v rodine
- tréning - sociálnych zručností (komunikačných, asertívnych, predchádzanie konfliktu)
- modelovanie - vyvolávanie minulých situácií zo života klienta a opätovné prehrávanie sozameraním sa na korekciu správania v budúcnosti
- hranie rolí - prehodenie si rolí a reakcie na situáciu, nácvik správania podľa vzoru, vžitie sa dorole niekoho, koho klient obdivuje pre jeho správanie
- konfrontácia - postavenie tvárou v tvár napr. klient-klient, klient-sociálny pracovník, klient-rodíč a pod.
- reflexia - zrkadlenie toho, čo hovorí klient, a sebareflexia - sebauvedomenie si vlastného prežívania a prejavov do správania
- priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky, prípadná zmena či rozšírenie
- v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky
- následné katamnestické sledovanie do pol roka



## 6. Ľudia odkázaní na paliatívnu a hospicovú starostlivosť

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

Sociálny pracovník ak chce pracovať v oblasti paliatívnej starostlivosti by sa mal správať:

- ako odborník vo viacerých funkciách a rolách
- zomieranie má svoje fyzické štádiá
- bolesť sa prejavuje fyzicky, psychologicky i spirituálne
- národnostné, náboženské a kultúrne diferencie súvisia s otázkami spätými s ochorením (postoj voči smrti)
- odbor poskytovania paliatívnej starostlivosti zahŕňa aj domácu starostlivosť, starostlivosť v sanatóriách a v hospicoch
- je uskutočniteľné využívať komunitné zdroje
- priebeh ochorenia a samotná smrť môžu mať dopad na život rodiny
- pretrvávajú kultúrne diferencie prístupu k paliatívnej starostlivosti
- pre poskytovanie paliatívnej starostlivosti by mali byť vytvorené vládou schválené štandardy poskytovania služieb
- je potrebné uspokojovať požiadavky špecifických skupín klientov a ich príbuzných so špeciálnymi potrebami

Kontakt s klientom vyžaduje isté špecifické komunikačné zručnosti, mali by sa dodržiavať nasledovné rámce:

- osobný záujem o zomierajúceho
- citlivé reagovanie na prejavy umierajúceho
- zrozumiteľnosť nášho prejavu
- trpezlivé, aktívne počúvanie
- taktnosť v prístupe k umierajúcemu
- empatia
- blízkosť a dôvera
- hodnovernosť vzťahu – autenticita
- pravdivosť a úprimnosť
- tolerancia

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- prvokontakt
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie



- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - individuálne poradenstvo
  - rodinné poradenstvo
  - krízové poradenstvo
  - poskytovanie informácií a edukácia
  - organizácia podporných skupín, alebo ich ponuka
  - zastupovanie klientov
  - hovoriť o konci – rituály, tradície, ktoré by klient rád zachoval, spísanie závetu, ako si predstavuje koniec, svoju rozlúčku, komu čo by potreboval a akým spôsobom ešte odovzdať
  - sprevádzanie klienta celým procesom dôstojne a podľa jeho/jej želaní a našich profesionálnych možností
  - hľadanie aj iných zdrojov zvládania, ktoré pomáhajú klientovi v ťažkých chvíľach
  - podpora rodiny a rozhovory spolu s klientom, jeho rodinou, aj oddelene podľa potrieb
  - dôležitosť ohraničenia procesov:
    1. sprevádzanie rodiny/klientov pri zomieraní a samotnom úmrtí – špecificky jeden tím, odborník
    2. sprevádzanie rodiny/klientov po úmrtí a spracovávanie straty ako takej, vyrovnávanie sa s realitou, nového života, naučiť sa žiť ďalej a nájdenie cesty, ako vytvoriť nové miesto, v živote rodiny na spomienku človeka ktorý už nie je súčasťou ich aktuálneho každodenného života – ďalšia odborná podpora s odporúčaním na vyhľadanie psychologickú / psychoterapeutickú formu sprevádzania, následne v prípade potreby akútneho smútenia dlhodobého regresu aj medicínskej/lekárskej podpory
  - priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky, prípadná zmena či rozšírenie
  - v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom
  - naplnením zákazky spravidla môže byť smrť klienta, či už v domácom prostredí, alebo inštitúcii, podpora rodiny ale práve v týchto chvíľach zintenzívnie a stanú sa primárnymi klientmi – dôležité je zladenie aj ich formy rozlúčky, ponuka podporných skupín, stretnutí ľudí s podobnými skúsenosťami





## 7. Osoby závislé na látkových a nelátkových závislostiach

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

- mnohokrát duálne diagnózy – ako psychiatrické ochorenia, poruchy správania, rizikové správanie, či inklinovanie k páchaniu trestných činov a priestupkov pod vplyvom látok, tiež sexuálny život v skoršom veku, menej disciplinovaný a tým pádom skúsenosť s pohlavnými ochoreniami a prenosom
- typickou črtou je aj manipulatívne správanie a vplyv na okolie z dôvodu dosahovania vlastných záujmov a potrieb
- rôznorodé vekové skupiny bez rozdielu na rod

### Kontakt s cieľovou skupinou:

- mnohokrát vzhľadom na dopad ochorenia je táto cieľová skupina objavujúca sa vo všetkých ďalších, keďže táto skúsenosť mnohokrát prináša aj iné sociálne problémy
- vo výkone trestu odňatia slobody a výkone odňatia slobody
- sprostredkovanie klientov úradmi či inštitúciami
- rodinní príslušníci s prosbou a pomoc a poradenstvo a usmernenie v téme
- častá súčasť rodinných systémov v domácnostiach najmä vzhľadom na užívanie alkoholu ako tradičnej zložky osláv od pradáva, ako kultúrneho dedičstva a prenosu

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- prvokontakt
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby
- nastavenie zákazky klienta - dôležité je identifikovanie či klient má záujem prestať užívať a popasovať sa so závislosťou, alebo ostávame na rámci harm reduction služieb (v prípade rozhodnutia riešenia závislosti je dôležitá práca po detoxikácii s klientom, a ideálne resocializácii, prípadne poskytovania špecializovaného poradenstva pred celým procesom a usmernenie klienta práve k týmto krokom)
- je veľmi dôležité klásť dôraz na prácu s emóciami, zvládaním impulzov či agresívnych prejavov, edukácia klienta o procesoch, ktoré sa v ňom odohrávajú a aké správne vzorce namiesto nich môže aplikovať, riešenie prípadných traum, strát, bolestí krívd s ktorými sa klient nemal možnosť vyrovnáť a tým nedokáže ich správne spracovať, riešenie hodnôt



normami a morálky, trestno-právna zodpovednosť klienta vs. jeho činy, povaha a osobnosť klienta, vzťahy s biologickou rodinou, voľný čas, záujmy, vedenie k sebapoznávaniu, rozvoj sociálnych zručností – zvládanie konfliktov, komunikácie

- dôležité je vedenie klienta k reštrukturalizácii jeho osobnosti a príprava na prebratie zodpovednosti a vyhodnocovania jednotlivých rozhodnutí či činov za seba
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - spracovanie anamnézy a jej priebežné dopĺňanie, analýza problému, plán práce, sociálna diagnostika,
  - poradenstvo v rôznych oblastiach špecificky náročných pre klienta (stabilizácia klienta, riešenie otázok bývania, riešenie zdravotného stavu na všetkých úrovniach,
  - riešenie finančných problémov – dlhov, exekúcií, nedoplatkov na poistnom, splátkové kalendáre pod.,
  - riešenie oblasti zamestnania, vzdelávania, hľadanie legálneho zárobku a v súvislosti s tým aj pre nastavenie hodnotových rámcov a zaužívaného spôsobu správania a fungovania,
  - riešenie zdravých vzťahov a hľadania uzdravovania, znovuvybudovanie sociálnych rámcov.

#### Využitie aj ďalších metód práce podľa potreby klienta a jeho zákazky:

- klarifikácia - vyjasňovanie si motívov, objasňovanie, edukácia
- interpretácia - vysvetľovanie vzájomne súvisiacich udalostí, akcie klienta a reakcie okolia činných motívov klienta, ktoré ho viedli k uvedenému správaniu
- ventilácia/abreakcia - uvoľňovanie emócií a napätia klienta
- povzbudenie - motivácia a podpora, hľadanie pozitívnych stránok osobnosti klienta, posilnenie vlastnej kompetencie a zodpovednosti za svoje správanie, vzťahy, postavenie klienta v rodine
- tréning - sociálnych zručností (komunikačných, asertívnych, predchádzanie konfliktu)
- modelovanie - vyvolávanie minulých situácií zo života klienta a opätovné prehrávanie so zameraním sa na korekciu správania v budúcnosti
- hranie rolí - prehodenie si rolí a reakcie na situáciu, nácvik správania podľa vzoru, vžitie sa do role niekoho, koho klient obdivuje pre jeho správanie
- konfrontácia - postavenie tvárou v tvár napr. klient-klient, klient-sociálny pracovník, klient-rodíč a pod.
- reflexia - zrkadlenie toho, čo hovorí klient, a sebareflexia - sebauvedomenie si vlastného prežívania a prejavov do správania
- priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky,



prípadná zmena či rozšírenie

- v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom – najmä lekári, prípadne mnohokrát potreba právnej podpory v súvislosti s vysporiadaným sas klientovou situáciou z jeho/jej minulosti
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky – ponuka podporných skupín, anonymní alkoholicy a anonymní narkomani pod., pri presahu pomoci aj terapeutických sedení
- následné katamnestické sledovanie do pol roka



## 8. Osoby pracujúce v sex biznise a obeť obchodovania s ľuďmi

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

Je veľmi dôležité na začiatok rozlíšiť pojmy, ako prostitúcia, sex biznis a obchodovanie.

- Prostitúcie dopustí ten, kto za úplatu alebo s cieľom dosiahnuť určitú výhodu súloží, alebo sexuálne uspokojuje partnera bez citového vzťahu a bez ohľadu na výber partnera (Kolenčík, 2000).
- Poskytovanie sexuálnych služieb z ekonomických dôvodov, pričom ani tu nemusí byť dôvodom výlučne sociálna núdza, chudoba, alebo nedostatok. Prostitúcia môže mať i charakter prostriedku dosahovania spoločenskej alebo profesijnej kariéry a úspechu. (Ondrejko, 2000).
- Obchodovanie s ľuďmi – akákoľvek nútená aktivita a zneužívanie osôb proti ich vôli, ktorej zmyslom je obohatenie sa na druhej osobe vo vlastný prospech a to s vážnym porušením ľudských práv a dopadom a komplexným narúšaním integrity jedinca/jedincov.

### Kontakt s cieľovou skupinou:

- s klientelou sa stretávame aj v rámci poradenstva s cieľovou skupinou MRK
- pri poradenskom procese s klientmi ktorí majú skúsenosť s užívaním, alebo sú závislí na rôznych látkach
- taktiež s klientmi so skúsenosťami s témou v ich minulosti
- mnohokrát sa spája táto téma a je súčasťou duálnych diagnóz

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- veľmi dôležité je mať na zreteli traumatickú skúsenosť jedincov a prijímateľov služieb – preto je potrebné k nim pristupovať veľmi citlivo a empaticky a nie autoritatívne
- práca s traumou nie je jednoduchá a má nerovnomerný priebeh
- okrem štandardných rámcov v poradenstve kladieme dôraz na počúvanie klienta, zabezpečujeme pocit bezpečia a istotu a pomaly vytvárame dôverný vzťah, neradíme na začiatku a nechávame plynúť príbeh klienta
- je dôležité vedieť zachovať postoj nehodnotiaci a nesúdiaci

Postupujeme nasledovne, so zreteľom vo vyššie uvedené:

- prvokontakt
- informovanie o našej službe, čo poskytujeme, podpisovanie kontraktu – pri tejto klientele je dôležité mať aj základný hygienický balíček, materiál a možnosť pretestovania na pohlavne



- prenosné ochorenia, prípadne ponuka pomoci právnika či lekára. Taktiež je dôležitá možnosť bezpečia klienta/klientky a ponuka sprevádzanie pri rôznych úkonoch či už sú to vyšetrenia, alebo administratívne riešenie dokladov či iných potrieb.

Využitie aj ďalších metód práce podľa potreby klienta a jeho zákazky:

- klarifikácia - vyjasňovanie si motívov, objasňovanie, edukácia
- interpretácia - vysvetľovanie vzájomne súvisiacich udalostí, akcie klienta a reakcie okolia čivnútorých motívov klienta, ktoré ho viedli k uvedenému správaniu
- ventilácia/abreakcia - uvoľňovanie emócií a napätia klienta
- povzbudenie - motivácia a podpora, hľadanie pozitívnych stránok osobnosti klienta, posilnenie vlastnej kompetencie a zodpovednosti za svoje správanie, vzťahy, postavenie klienta v rodine
- tréning - sociálnych zručností (komunikačných, asertívnych, predchádzanie konfliktu)
- modelovanie - vyvolávanie minulých situácií zo života klienta a opätovné prehrávanie sozameraním sa na korekciu správania v budúcnosti
- hranie rolí - prehodenie si rolí a reakcie na situáciu, nácvik správania podľa vzoru, vžitie sa dorole niekoho, koho klient obdivuje pre jeho správanie
- konfrontácia - postavenie tvárou v tvár napr. klient-klient, klient-sociálny pracovník, klient-rodíč a pod.
- reflexia - zrkadlenie toho, čo hovorí klient, a sebareflexia - sebauvedomenie si vlastného prežívania a prejavov do správania
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - poskytovanie poradenstva najmä v oblasti financií, zdravotného stavu, riešenie povolenia na pobyt, v prípade potreby poskytnutie krízovej intervencie v spolupráci s inými subjektami zabezpečenie ochrany práv, bezpečia, anonymity
  - priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky, prípadná zmena či rozšírenie
  - v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky
- následné katamnesticke sledovanie do pol roka



## 9. Osoby s anti-sociálnym správaním a páchajúce trestnú činnosť

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

- rodiny, ktorých člen je vo/po výkone trestu odňatia slobody alebo vo/po výkone iného trestu
- podmienčne prepustené osoby
- ľudia vo výkone trestu
- ľudia ktorým bol nariadený program sociálneho výcviku

### Kontakt s cieľovou skupinou:

- priamo vo väzniciach
- v našich poradenských centrách
- klienti dobrovoľní aj nedobrovoľní
- priamo v teréne u klientov s trestnou-právnou minulosťou

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- ľudia vo/po výkone trestu patria k znevýhodneným skupinám žijúcim na okraji spoločnosti, kde často čelia sociálnej a kultúrnej izolácii a rôznym formám diskriminácie
- účinný je humánny a empatický prístup, ktorý prejavuje úprimný záujem v snahe vnímať celú osobu jednotlivca bez nálepkovania, alebo diskriminácie
- veríme, že skúsenosť s týmto prístupom má tendenciu vytvárať kontakt, ktorý vedie k motivácii k práci na vlastnom rozvoji a pomáha minimalizovať recidívu
- pri práci s klientmi sa zameriavame na holistický prístup prejavujúci úprimný záujem v snahe vnímať klienta a jeho situáciu komplexne viazane na jeho sociálne prostredie
- vychádzame z celkovej histórie a minulosti klienta, rodinnej anamnézy a skúmame rôzne faktory, ktoré mohli ovplyvniť vývoj jeho osobnosti s dopadom na aktuálnu situáciu
- podporujeme odolnosť psychiky klienta, pracujeme s jeho emóciami a pomáhame mu s rozoznávaním a znovuvybudovaním hodnotového rebríčka tak, aby sa dokázal opätovne začleniť do spoločnosti

### Okrem štandardného procesu poradenstva pri tejto cieľovej skupine zo začiatku najväčšiu rolu zohrávajú práve skupinové programy:

- Program sociálneho výcviku - je alternatívnou formou trestu, ktorú ukladá súd spravidla pri podmienčnom odsúdení a je definovaný v §51 ods. 4 písm. h) zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, kde je uvedené, že podmienčný odklad výkonu trestu odňatia slobody je spojený s uložením povinnosti, ktoré sú súčasťou probačného dohľadu. Povinnosti spočívajú najmä v príkaze podrobiť sa v súčinnosti s probačným a mediačným úradníkom alebo iným



odborníkom programu sociálneho výcviku, alebo inému výchovnému programu. V rámci našej organizácie to znamená 30hod kombinovaných osobohodín a skupinových hodín, ktoré musí jedinec absolvovať

- Skupinový program vo výkone trestu odňatia slobody
- Poskytovanie individuálnych sociálnych poradenstiev

### **Cieľom špecializovaného sociálneho poradenstva je:**

- náprava páchatel'a - snaha pôsobiť na neho tak, aby si osvojil spoločnosťou požadované normy, postoje a správanie a zároveň upevnil svoje schopnosti na to aby viedol riadny život (resocializácia)
- predchádzanie recidívneho správaniu trestnej činnosti, pri mladistvých snaha o odklon od kriminálnej kariéry (prevencia miesto represie)
- motivovať klienta k zmene svojho správania a postojov (spracovanie minulých postojov a správania, ktoré sú dôvodom jeho podmienky)
- uvedomenie si klienta miery vlastnej zodpovednosti za svoje správanie a pomôcť mu spracovať trestný čin
- pomôcť klientovi lepšie sa zorientovať vo svojej situácii
- nájsť cesty k tomu, čo chce zmeniť a dosiahnuť, vyjasniť si osobné a profesijné ciele a túžby
- zvýšiť sebadôveru, prehĺbiť sebaopoznanie a ukotviť sebaistotu
- väčšinou majú povinnosť podrobiť sa programu sociálneho výcviku ľudia, ktorí nie sú chronickými - recidivistami, ale z dôvodu nezvládnutia svojich sociálnych zručností a kompetencií zlyhali vo svojom správaní
- pracovať na eliminovaní stigmatizácie a labelingu - pomôcť klientovi vyrovnáť sa so situáciou a čo obnáša
- dôležité je nácvik praktických zručností i za pomoci riešenia modelových situácií
- klient sa v prvom rade musí podieľať na riešení vlastného problému
- hľadať spôsoby zdravej komunikácie
- práca na reflexii a sebareflexii
- posilnenie sebahodnoty a sebaúcty
- práca s emóciami

### **Základnú mustru pri poskytovaní poradenstva dodržiavame rovnako ako pri všetkých cieľových skupinách sozreteľom na vyššie uvedené a s rozdielom pri skupinových aktivitách:**

- prvokontakt
- informovanie o našej službe, čo poskytujeme, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory



- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- identifikácia problému a potreby
- nastavenie zákazky
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - poskytovanie špecializovaného poradenstva podľa potrieb - dávky, oddĺženie, majetkovévyravnávanie, vzťahy v rodine, závislosti, a pod.
  - priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok v naplnení identifikovaných cieľov
  - vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce podľa vopred definovaného rozsahu
  - následné katamnestické sledovanie – ak je možné





## 10. Utečenci a migranti

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

- vysoká diferenciácia cieľovej skupiny
- potreba pomoci od počiatku a pokrývanie špecifik - iná krajina, iné podmienky, iná kultúra, iné zvyky, druhy pomoci a spôsobu nárokovania – zmapovanie cieľovej skupiny, získanie pobytu na území
- migranti z tretích krajín, utečenci z vojnových konfliktov a pod.

### Kontakt s cieľovou skupinou:

- oslovovaní sme najmä mestom BA a BB, kde aktívne už spolupráce a poradenstvá prebiehajú, potreba je zaznamenávaná aj iných odľahlých častiach, kde je nízka koncentrácia pomoci a vieme najlepšie využiť terénnych sociálnych pracovníkov a pracovníčky
- ľudia utekajúci pred vojnou so záujmom ostať v našej krajine, alebo sa presunúť do inej krajiny
- opäť je to téma tráum a úzkostných stavov, kedy si ľudia okrem silných zážitkov prinášajú aj množstvo tráum a sú materiálne nezabezpečení, alebo osamotení, ich situácia bráni tomu sa o seba postarať a jazyková bariéra mnohokrát v tom zorientovať sa v sociálnom systéme, ktoré má možnosť preklenúť toto obdobie a pomôcť
- preto je dôležitá adresná, vecná pomoc v jazyku danej klientely

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- prvokontakt
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - spracovanie anamnézy a jej priebežné dopĺňanie
  - analýza problému, plán práce
  - sociálna diagnostika
  - poradenstvo v rôznych oblastiach špecificky náročných pre klienta
  - sprevádzanie, asistovanie pri získavaní potrebných podkladov



Využitie aj ďalších metód práce podľa potreby klienta a jeho zákazky:

- klarifikácia - vyjasňovanie si motívov, objasňovanie, edukácia
- interpretácia - vysvetľovanie vzájomne súvisiacich udalostí, akcie klienta a reakcie okolia čivnútorých motívov klienta, ktoré ho viedli k uvedenému správaniu
- ventilácia/abreakcia - uvoľňovanie emócií a napätia klienta
- povzbudenie - motivácia a podpora, hľadanie pozitívnych stránok osobnosti klienta, posilnenie vlastnej kompetencie a zodpovednosti za svoje správanie, vzťahy, postavenie klienta v rodine
- tréning - sociálnych zručností (komunikačných, asertívnych, predchádzanie konfliktu)
- modelovanie - vyvolávanie minulých situácií zo života klienta a opätovné prehrávanie sozameraním sa na korekciu správania v budúcnosti
- hranie rolí - prehodenie si rolí a reakcie na situáciu, nácvik správania podľa vzoru, vžitie sa dorole niekoho, koho klient obdivuje pre jeho správanie
- konfrontácia - postavenie tvárou v tvár napr. klient-klient, klient-sociálny pracovník, klient-rodíč a pod.
- reflexia - zrkadlenie toho, čo hovorí klient, a sebareflexia - sebauvedomenie si vlastného prežívania a prejavov do správania
- priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky, prípadná zmena či rozšírenie
- v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom, a ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky
- následné katamnestické sledovanie do pol roka



## 11. Ľudia ohrození stratou bývania (bezprístrešní, ľudia bez domova, ľudia v nestabilnom bývaní)

### Špecifikácia cieľovej skupiny:

- radíme sem ľudí ktorí sú v podnájme, v nestabilnom bývaní u rodinných príslušníkov, kamarátov, v sociálnych bytoch miest a obcí, v útulkoch, nocľahárňach, ľudí v mobilných domoch a provizórnych stavbách, ľudí bez akéhokoľvek prístrešia

### Kontakt s cieľovou skupinou:

- zväčša cieľovú skupinu sa nám darí nakontaktovať formou terénnych šetrení, ich návštevou komunitného centra, kde dokážeme pokryť isté základné životné potreby cieľovej skupiny, alebo delegovaním informácie od úradov (obecné, mestské, ÚPSVaR) smerom k nám

### Metódy práce, techniky a postupy pri kontakte s klientelou:

- prvokontakt
- informovanie, podpísanie kontraktu
- pozorovanie
- rozhovory
- budovanie vzťahu s klientom na báze dôvery a partnerstva
- zistenie problému a potreby
- nastavenie zákazky klienta
- proces práce a riešenia problému s klientom:
  - spracovanie anamnézy a jej priebežné dopĺňanie
  - analýza problému, plán práce
  - sociálna diagnostika
  - poradenstvo v rôznych oblastiach špecificky náročných pre klienta (stabilizácia a hľadanie možností zabezpečenie základných potrieb – strava, strecha nad hlavou, riešenie zdravotného stavu na všetkých úrovniach, hľadanie priestoru pre oddych a komfort až následné riešenie oblastí, ako dlžoby, dlhodobé problémy, práca, trvalé bývanie, rozšírenie zdrojov)
  - sprevádzanie

### Využitie aj ďalších metód práce podľa potreby klienta a jeho zákazky:

- klarifikácia - vyjasňovanie si motívov, objasňovanie, edukácia
- interpretácia - vysvetľovanie vzájomne súvisiacich udalostí, akcie klienta a reakcie okolia čívnútorých motívov klienta, ktoré ho viedli k uvedenému správaniu
- ventilácia/abreakcia - uvoľňovanie emócií a napätia klienta



- povzbudenie - motivácia a podpora, hľadanie pozitívnych stránok osobnosti klienta, posilnenie vlastnej kompetencie a zodpovednosti za svoje správanie, vzťahy, postavenie klienta v rodine
- tréning sociálnych zručností (komunikačných, asertívnych, predchádzanie konfliktu)
- modelovanie - vyvolávanie minulých situácií zo života klienta a opätovné prehrávanie sozameraním sa na korekciu správania v budúcnosti,
- hranie rolí - prehodenie si rolí a reakcie na situáciu, nácvik správania podľa vzoru, vžitie sa do role niekoho, koho klient obdivuje pre jeho správanie,
- konfrontácia - postavenie tvárou v tvár napr. klient-klient, klient-sociálny pracovník, klient-rodič a pod.,
- reflexia - zrkadlenie toho, čo hovorí klient, a sebareflexia - sebauvedomenie si vlastného prežívania a prejavov do správania

#### **Pri klientoch ktorí sú ohrození stratou bývania:**

- analýza hospodárenia rodiny a zefektívnenie finančného manažmentu rodiny, efektívne hospodárenie rodiny ako celku a to v nasledovných medziach:
  - finančná analýza príjmov a výdavkov rodiny
  - plán efektívneho hospodárenia s bežnými výdavkami rodiny
  - plán refinancovania úverov, pôžičiek a exekúcií
  - zvyšovanie príjmov rodiny prostredníctvom lepšieho zamestnania rodiča dieťaťa
  - znižovanie výdavkov rodiny prostredníctvom lepšieho bývania rodiny
- pomoc pri vybavovaní štátnych sociálnych dávok, konzultácie s exekútormi atď.
- pomoc pri hľadaní zamestnania
- pomoci pri hľadaní vhodnejšieho ubytovania,
- v prípade krízových intervencií pomoc pri vybavení ubytovania v krízovom stredisku
- priebežné vyhodnocovanie pokrokov aj prekážok, overovanie trvania potreby zákazky
- v prípade potreby sieťovanie a distribúcia klientov aj k iným a ďalším odborníkom
- vedenie k osamostatneniu klienta, zodpovednostiam, zdrojom
- ukončenie spolupráce v prípade súhlasu oboch strán a naplnenia zákazky
- následné katamnestické sledovanie do pol roka

V Senci, dňa 21.05.2024

**TENENET o.z.**  
Oravská 3083/4, 903 01 Senec  
IČO: 42255015 DIČ.: 2023343729  
IBAN: SK34 0900 0000 0051 2870 7454  
info@tenenet.sk www.tenenet.sk

.....  
Podpis štatutárneho zástupcu a odtlačok pečiatky

