

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

**Profesní kompetence pracovníků v sociální oblasti
se zaměřením na práci s dospělými**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Vedoucí bakalářské práce :
Doc. PhDr. František Vízdal, CSc.**

**Vypracovala :
Marcela Zaccpalová**

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma profesní kompetence pracovníků v sociální oblasti se zaměřením na práci s dospělými zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce. Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V dne

.....

Podpis

Úvod :	1
I Teoretická část práce	3
1 Sociální práce	3
1.1 Vymezení a charakteristika sociální práce	3
1.2 Sociální práce ve státní správě (na úřadě)	6
2 Profesionální kompetence v sociální práci	16
2.1 Vymezení pojmu kompetence	16
2.2 Kompetence v sociální práci	19
2.3 Soustava praktických kompetencí	23
2.4 Strategie vzdělávání sociálních pracovníků	43
II Empirická část práce	49
1 Cíl průzkumu - zjištění odborných kompetencí	49
1.2 Metody průzkumu - dotazník	50
1.3 Zpracování získaných dat	52
Závěr :	57
Resumé	59
Anotace	60
Klíčová slova	60
Annotation	60
Keywords:	60
Seznam použité literatury :	61
Přílohy	63

Úvod :

Práce sociálního pracovníka je reakcí na potřeby společnosti řešit nové nepříznivé sociální situace a přispívat ke zlepšení narušených společenských vztahů v konkrétním prostředí.

Sociální pracovník vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou, komunitou, je pojátkem, plní poslání ve smyslu nejen spojení klientů s vlastní komunitou, ale spojení ostatních odborníků, zabezpečuje komunikaci v rámci odborného multidisciplinárního týmu. K tomu, aby toto poslání mohl uplatnit, musí objekt svého působení pochopit a mít k dispozici potřebné dovednosti a nástroje. Musí splňovat požadavky, které v sobě zahrnují určitou výbavu vědomostí, praktické sociální dovednosti a profesionálně etickou identitu.

Já sama pracuji v sociální oblasti, konkrétně ve státní správě, tedy na úřadě, devět let. Za tu dobu jsem prošla několika agendami, včetně oddělení. (Ještě před účinností nového zákona o sociálních službách, až po současnou platnou legislativu). V sociální oblasti na úřadě došlo a stále dochází k řadě významných změn v práci sociálního pracovníka, i když ne vždy byli tímto názvem pracovníci v sociální sféře na úřadech označováni. Byli a stále jsou zařazováni do funkcí referentů, odborných referentů, úředníků, referentů sociálních věcí, dávkových specialistů apod. Ze své praxe mohu posoudit, že i na úřadě se práce v sociální oblasti významně posunula od administrativních a úředních úkonů směrem k samotné konkrétní práci s klienty, žadateli, oprávněnými osobami či příjemci sociálních dávek, což se projevilo také v náplních práce v návaznosti na platný zákon o sociálních službách, tudíž došlo k posílení kompetencí pracovníků v sociální oblasti a došlo k jejich zakotvení do platné legislativy.

Cílem práce je analýza profesních kompetencí sociálních pracovníků, porovnání s požadavky vyplývajícími ze zákona. V práci jsou charakterizované profesní kompetence sociálního pracovníka a soustava praktických kompetencí v sociální práci. Každá kompetence je blíže charakterizována, kritérii kompetence, jež se dají objektivně zjišťovat a jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovníkovy role.

Z charakterizovaných kompetencí jsem následně vybrala jednu, která dle mého názoru ovlivňuje všechny ostatní kompetence potřebné k výkonu povolání sociálního pracovníka. Vybrané kompetenci - odborné jsem se dále podrobně věnovala v praktické

části práce. Neboť vzdělání sociálních pracovníků je jistě prostředkem k rozvoji profesní kompetence, odborné vzdělání se táhne jako zlatá nitka soustavou všech šesti praktických kompetencí, kterým jsem věnovala kapitolu v teoretické části.

V praktické části byl proveden průzkum, zaměřený na zjištění odborných kompetencí pracovníků v sociální oblasti, k výkonu pracovních úkolů, na uplatňování odborných kompetencí a zjištění, zda ovlivňují výkon profese sociálního pracovníka. Jako cílovou skupinu, která byla podrobena průzkumu jsem vybrala pracovníky odboru sociálních věcí úřadu obce s rozšířenou působností zajišťující výkon státní správy.

I Teoretická část práce

1 Sociální práce

1.1 Vymezení a charakteristika sociální práce

Podíváme-li se do minulosti, vidíme, že pokud vznikla nepříznivá sociální situace, tak jí ve většině případů řešila rodina, rodové kmeny, klany nebo blízká komunita. Pouze pro ty nejtěžší případy či osamělé jedince existovaly instituce, převážně církevní, které svojí charitativní činností nabízely pomoc v nepřízni osudu především poskytováním azylu pro potřebné. Nešlo však pouze o hmotnou, ale i duševní oporu. Rozvoj lidské společnosti sebou kromě pokroku přinesl i nové fenomény v oblasti nepříznivých sociálních situacích, na které jedinec a ani rodina nebyli připraveni. Dochází k nárůstu patologických jevů, především ve větších centrech, kde se koncentrují lidé se sociálními potřebami, ať již handicapovaní, lidé s postižením či společensky nepřizpůsobiví. K původním cílovým skupinám, kterými byly chudina, váleční veteráni, vězni, nemocní, lidé s postižením či staří lidé, postupně přibývají nové sociální problémy jako například, bezdomovectví, potřeba začlenění mnoha propuštěných vězňů, postavení menšin na našem území, migrace uprchlíků přes naše území, otázky sociálního zabezpečení uprchlíků a cizinců, problémové rodiny a ohrožené děti, riziková mládež, lidé závislí na návykových látkách, ale i herních automatech, týrané ženy a jiné. Vývoj sociální práce jako samostatného oboru zaznamenáváme však zatím pouze jedno století. „Teprve centralizovaný a bohatý novověký stát, a to až po velkých revolucích v 19. století, však začíná přijímat představu, že společnost by měla být spravedlivá ke všem lidem, a otevírá politickou debatu o adekvátním vytváření a rozdělování zdrojů sociálního blahobytu. (Zdroji blahobytu zde myslíme nejen peníze, ale i možnosti bydlení, vzdělávací a pracovní příležitosti, podporu zdraví aj).“¹ Význam sociální práce a pomoci začal růst, státy

¹ MATOUŠEK, O. : *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4

přijímaly nařízení a zákony na ochranu jedinců v nepříznivé situaci, a sociální práce se zaměřila na ochranu lidských práv a svobod.

Odborníci zabývající se sociální prací definují sociální práci jako činnost, profesi, její předmět. Následně uvádím, příklady definic sociální práce.

Definice sociální práce přijatá na Generálním shromáždění Mezinárodní federace Sociálních pracovníků v Montrealu v červenci roku 2000 zní: „*Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívaje teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.*“²

Navrátil (2001) uvádí, několik definic sociální práce např. definici dle Americké národní asociace sociálních pracovníků (NASW) je sociální práce profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám nebo komunitám s cílem zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.

Nizozemská asociace sociálních pracovníků (NOW) vymezila cíle sociální práce takto. Funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokouší řešit a zvládnout problémy ve fungování, v interakcích se svým sociálním prostředím. Prostřednictvím své pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují, nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím.³

Oldřich Matoušek definuje sociální práci jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich

² <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>

³ NAVRÁTIL, P. : *Teorie a metody sociální práce*. Brno, 2001. s. 12. ISBN 80 903070-0-0

uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.⁴

Formulace a cíle sociální práce se různí s ohledem na společenský, kulturní a historický kontext. Navrátil (2001) uvádí jednu ze starších definic sociální práce, která tvrdí, že sociální práce je prostě to, co dělají sociální pracovníci, sociální práce je často to, co jiní nedělají a uvádí, že tento způsob určení cíle sociální práce je pružný a poskytuje prostor pro neustálé posouvání hranic oboru⁵.

Sociální práce je odborná profesionální činnost, která vyžaduje specifickou průpravu, specifické postupy a dovednosti. Sociální pracovníci vykonávají vysoce odborné činnosti s významným celospolečenským dopadem. Přispívají k zajišťování sociálního smíru vyjednáváním mezi zájmy společnosti a zájmy marginálních skupin a jednotlivců. Sociální práce je nástrojem sociální inkluze. Jejímž cílem je začlenění zranitelných skupin lidí. Profese sociální práce klade vysoké etické nároky na pracovníky, kteří ji vykonávají. Předmětem sociální práce je zprostředkovat řešení sociálních konfliktů s cílem hledat vyvážené konsensuální řešení při zachování a podporování osobních práv a svobod jednotlivce.⁶

Sociální práce se hlavně realizuje v sociálních službách a jejich prostřednictvím. Profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle, programy plány projekty, tedy poskytovali sociálním objektům (klientům) předměty (dávky a služby) k uspokojování určitých sociálních potřeb. Výkon sociálních služeb vyžaduje profesionální sociální práci, ale také práce poskytované jinými profesemi (jiné nekvalifikované práce).

Považuji za důležité, zmínit se také o velmi těsném vztahu sociální práce a sociální pedagogiky. Sociální práce je obor, který má v současné době k sociální pedagogice nejbližší, v posledních letech zaznamenal značný rozvoj stejně jako sociální pedagogika, sociální pedagogika je chápána pro sociální práci jako teoretická opora.

⁴ MATOUŠEK, O. : *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. s.11. ISBN 978-80-7367-502-8

⁵ NAVRÁTIL, P. : *Teorie a metody sociální práce*. Brno, 2001. s. 11. ISBN 80 903070-0-0

⁶ JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. : *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Sborník textů. Ostravská univerzita v Ostravě. Zdravotně sociální fakulta-katedra sociální práce. Ostrava, 2008. s. 9. ISBN 978-80-7368-504-1

Vztah sociální práce a sociální pedagogiky je pojímán různě s ohledem na vývoj obou disciplín, v ČR vztah sociální práce a sociální pedagogiky může být chápán jako konvergentní, což znamená integraci při zachování svébytnosti obou disciplín. Obě disciplíny mají své funkce a současně i svou autonomii. Co se týká objektu zájmu a působení, sociální pedagogika se zabývá celou populací a v rámci této populace specifickými kategoriemi obyvatelstva, sociální práce se soustřeďuje na populaci sociálně potřebnou⁷.

Sociální práce má k sociální pedagogice velmi blízko, je pro sociální práci teoretickou oporou. Sociální pracovníci jsou jistě sociálními pedagogy, zasahují do sociální situace sociálně znevýhodněných klientů, poskytují sociální pomoc specifickým skupinám obyvatel v souvislosti s chudobou nezaměstnaností, přistěhovalectvím apod. Snaží se uvést do souladu individuální potřeby jedince a celé společnosti, neboť společnost produkuje jisté podmínky a okolnosti jimiž často komplikuje život jedince, sociálních skupin. Pojetí sociální pedagogiky je chápáno ve smyslu potřeby pomoci těm, kteří se dostali do složité sociální situace, ale také ve vztahu celé společnosti ve smyslu výchovy všech společenských kategorií pro život v dané společnosti⁸.

1.2 Sociální práce ve státní správě (na úřadě)

Pro bakalářskou práci jsem zvolila oblast výkonu státní správy v sociální oblasti, tedy sociální práci na úřadu vykonávající státní správu na úrovni obce s rozšířenou působností. Ještě před tím, než se budu věnovat sociální práci ve vymezené sociální oblasti, vymeším krátce pro účely tohoto textu sociální oblast obecně.

Tuto sféru můžeme rozdělit do několika podskupin.

- Oblast sociálních služeb, které spadají do oblasti státní správy, např. sociální odbory městských nebo krajských úřadů.
- Oblast institucí, které jsou zřizovány státem. Resort práce a sociálních věcí zřizuje přímo pouze některé ústavy sociální péče, resort školství mládeže

⁷ KRAUS, B. : *Základy sociální pedagogiky*. Praha, Portál, 2008. s. 52., ISBN 978-807367-383-3

⁸ KRAUS, B., SÝKORA. P. : *Sociální pedagogika*. IMS Brno, 2009.s. 11.

a tělovýchovy je zřizovatelem systému ústavní výchovy, tedy dětských domovů a výchovných ústavů, resort spravedlnost zřizuje síť probačních pracovníků.

- Organizace zřizované kraji a obcemi III. stupně tzv. pověřenými obcemi výkonem státní správy, sem patří široká škála zařízení, jako jsou ústavy sociální péče, domovy pro seniory, azyly pro matky s dětmi, azylové domy a další.
- Nestátní nebo tzv. neziskové organizace, vznikající podle zákona o sdružování a spolčování občanů, nebo podle zákona obecně prospěšných společnostech a zákona o nadacích. Patří sem občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, účelová zařízení církví, nadace a nadační fondy, z těch pouze ty organizace, které se věnují oblasti sociálních služeb⁹.

Kdo je sociální pracovník.

Sociální pracovník je člověk profesionál, který je osobnostně vyrovnaný altruisticky založený, vysokoškolsky vzdělaný v oboru sociální práce, případně jiném humanitním oboru. Je sociálně psychologicky kompetentní k tomu, aby klientovi dokázal pomáhat při řešení situací každodenního života, v nichž člověk v krizi nevystačí se stávajícími schématy svého myšlení a jednání, proto hledá pomoc¹⁰.

Ze zákona o sociálních službách vyplývá, že sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství, sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství sociální rehabilitace. Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost

⁹ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2008, s. 332.

¹⁰ *Sociální práce, časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 2007, č. 1/2007, s. 13 ISSN 1213-6204.

k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona od sociálních službách. Je nutné, aby sociální pracovníci budovali a rozvíjeli svoji profesní identitu, která se neomezuje pouze na výkon práce dle současného legislativního kontextu, ale aby díky svým kompetencím usilovali o rozvoj sociální práce jako nezávislé disciplíny, která se na tvorbě legislativy podílí, může ji přetvářet a doplňovat.

„Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale taktéž celé společnosti. Sociální pracovník tak vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou či celou komunitou“.¹¹ Tady se jistě patří říci, že práce sociálního pracovníka je nebo by měla být posláním, jehož hlavním úkolem je vcítit se do problémové situace klienta, pochopit jeho chování a umět mu nabídnout profesionální pomoc. „Sociální pracovník by měl mít smysl pro spravedlnost, oprostít se od jakékoliv formy diskriminace, nemít na ní žádný podíl. Měl by vidět v každém člověku, byť je sebevíc zanedbaný a sešlý, lidskou bytost, které přísluší zachování důstojnosti“.¹² Bezesporu jde o práci náročnou, zodpovědnou, ale jistě smysluplnou. Co sociální pracovník na úřadě? Ze své praxe musím konstatovat, že převažuje úředník. Spousta administrativních úkonů ve správních postupech mu často nedovoluje plně se věnovat samotné sociální práci. Věnovat se klientovi a jeho problémům, využít svých dovedností, schopností a vlastně i své osobnosti, k tolik náročnému poslání pomoci druhým.

Myslím si, že v posledních letech však k jistému posunu došlo. Sociální pracovníci se setkávají s novými sociálními problémy u svých klientů, a pokud chtějí odborně pomoci, musí se o novou problematiku zajímat, získávat nové znalosti a dovednosti, poznávat nové metody sociální práce a spolu s klienty jejich problémy řešit, hledat nové cesty pomoci. Role a postavení sociálních pracovníků se tedy skutečně pomalu mění od klasického „dávkaře“, který k vyplacení dávky potřebuje pouze doložit pár „papírů“ a podpis do správného rámečku, k sociálnímu pracovníkovi, který s klientem pracuje, komunikuje, utváří profesionální vztah, jehož cílem je nalézt optimální řešení a východisko z nepříznivé sociální situace klienta, ovšem za jeho značného přispění a zejména ochoty spolupracovat.

¹¹ HANUŠ, P. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. Sociální práce, časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 2007, č. 1/2007, ISSN 1213-6204.

¹² HRADECKÝ, I. *Otazníky činnosti sociálních pracovníků. Sociální práce, časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 2007, č. 1/2007, ISSN 1213-6204.

Nejtěžší je jistě přesvědčit samotného klienta, že sociální pracovník je tu pro něj, že mu chce pomoci s řešením jeho situace, a proto s ním musí klient spolupracovat a komunikovat, musí mu důvěřovat, a ne v něm vidět pouze přísného úředníka. Tento názor však zejména k sociálním pracovníkům na úřadě u široké veřejnosti stále převládá. Snadnější cestu ke klientovi mají sociální pracovníci, kteří nabízejí pomoc formou poradenských služeb, kdy vyslechnou klienta, zhodnotí společně jeho situaci, navrhnou možné alternativy řešení, doporučí další odborníky k pomoci a klient vidí téměř ihned výsledky konkrétní pomoci. Mnohem těžší to mají právě sociální pracovníci - úředníci, kteří nabízejí pomoc formou finančních dávek, a kde kromě práv klientů nastupují také jejich povinnosti, které dle mínění klienta - žadatele o dávku, schválně ztěžují podmínky pro získání dávky. Lze souhlasit, pokud by šlo např. o požadování informací a podkladů, které vždy nejsou nutné, nejsou tedy zákonnou podmínkou pro vyřizování dávky, ale na druhé straně je potřeba, aby si žadatelé uvědomili, že ve většině případů sociálních dávek jde o dávky, které jsou účelově vázány k nějaké tíživé situaci, k určitému problému, a proto vyžadují splnění zákonem daných kritérií pro jejich přiznání, které si sociální pracovník před rozhodnutím o dávce a jejím vyplacením musí ověřit. A tady nacházíme nejčastější problémy ve vztahu mezi klientem, žadatelem a sociálním pracovníkem na úřadě. Doc. PhDr. Libor Musil, CSc., který se zabývá rolí sociálního pracovníka, k problematice administrativní role sociálního pracovníka uvádí, že kromě vyřízení potřebné agendy, by měl kvalifikovaný sociální pracovník umět s klientem navázat kontakt, ukázat mu kde a jak může řešit své další problémy, případně umět žadateli sám pomoci. „Obdržení dávky nemusí klientovi pomoci k tomu, aby se výrazněji zlepšila jeho situace. Naopak přiznání dávky může vést k tomu, že klient nehledá jiné řešení a o dávku si říká opakovaně. Aby se něco změnilo, je třeba takovému klientovi poskytnout další pomoc. Například při opakovaném kontaktu se žadatelem o dávku sociální pomoci by jej mohl a měl učit (ne „poučovat“) některým zásadám hospodaření.“¹³

Ke zlepšování postoje veřejnosti k sociálním pracovníkům jistě přispěl nový zákon o sociálních službách, který napomohl upevnění postavení a role sociálního pracovníka ve společnosti. Zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám

¹³ MUSIL, L. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. Sociální práce, časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci, 2007, č. 1/2007, ISSN 1213-6204.*

v nepříznivé sociální situaci, a také nezbytné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Pracovní činnosti sociálních pracovníků na úřadě

Pro představu a přiblížení jednotlivých kroků práce sociálního pracovníka jsem použila metodického pokynu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR z roku 2009¹⁴, který byl vydán jako pomoc sociálním pracovníkům na úseku hmotné nouze s využitím dosavadních zkušeností z této oblasti, ale jeho doporučení lze uplatnit i u ostatních oblastí sociální práce. Jsou zde popsány etapy sociální práce, a to s ohledem na potřeby klientů, ale i s ohledem na potřeby pracovníků a samotného systému poskytování pomoci, které ve zkrácené verzi předkládám:

- a) Etapa sociální evidence – je časový úsek, v němž je osobám poskytováno *základní sociální poradenství*, na které v případě zjištění potřeby pomoci, navazuje *získání potřebných anamnestických údajů*. Při poskytování poradenství využívají sociální pracovníci především řízený rozhovor, jehož formulace a otázky jsou již předem připraveny a sociálními pracovníky zažity, a které aktuálně doplňují v průběhu rozhovoru o potřebná vysvětlení. Dále je vhodné využívat srozumitelných informačních letáků (vydaných fyzicky i na internetových stránkách), uveřejňování informací včetně kontaktů v místním tisku. Pro účely pomoci formou dávek je třeba shromáždit potřebné informace, a k tomuto účelu slouží jednak jednotné tiskopisy pro zákonem předepsané údaje a jednak *osobní kontakt* se žadatelem o dávku, a to jak na půdě příslušného úřadu, tak také v *přirozeném prostředí žadatele*, tedy v místě jeho bydliště. Návštěvě sociálního pracovníka v bytě žadatele či již příjemce dávky je třeba věnovat zvláštní pozornost. Při ní je třeba rozlišovat, zda jde pouze o šetření obecné - ověření údajů a skutečností, nebo jde o sociální šetření, kde kromě kontroly údajů, které žadatel uvedl k dokreslení své sociální situace, jde o posouzení jeho sociální situace, vztahů v rámci rodiny či k širšímu sociálnímu okolí nebo posouzení schopnosti samostatného života osoby v přirozeném sociálním prostředí. Návštěva sociálního pracovníka v bytě má určitá pravidla a musí být vždy se souhlasem posuzované osoby, v souladu se zásadou

¹⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Odbor rodiny a dávkových systémů. *Metodický pokyn č. 5/2009 k sociální práci v systému pomoci v hmotné nouzi*. Praha, 2009. 13 s.

respektování Ústavy a Listiny základních lidských práv a svobod, které zaručují nedotknutelnost obydlí. V případě některých dávek je třeba vědět, že v případě neumožnění sociálního šetření, je možné dávku nepřiznat či již vyplácenou dávku odejmout.

- b) Etapa diagnostická – v této části je pro stanovení rozsahu a intenzity vlastní sociální práce s osobou, která se nachází v obtížné sociální situaci, nezbytné *zjistit příčiny vzniku nepříznivé situace*. Jde o *stanovení diagnózy* na základě získaných informací v předešlé etapě, rozlišení, zda se jedná krátkodobou či dlouhodobou situaci. Pro případné doplnění je možné využít také odborného poradenství či zpráv a posudků dalších odborníků. Nezbytná je však *aktivní spolupráce klientů* se sociálním pracovníkem, při níž je důležité zdůrazňovat vlastní zodpovědnost za průběh jeho života i za přístup k momentálnímu řešení nepříznivé situace. K zajištění optimální spolupráce s klientem je důležité také *nalézání a identifikování jeho silných stránek*.
- c) Etapa navrhování řešení a plán sociální terapie – na základě předchozích etap lze *navrhnout postup řešení nepříznivé sociální situace*, který musí být pro klienta přijatelný. Aby byl požadavek přijatelnosti naplněn, je nezbytné, aby klient byl aktivní při vytváření plánů, postupů, jednotlivých kroků, činností a akcí, nelze připustit jeho pasivní přístup. Naopak je nezbytné *vytvořit potřebný prostor pro jeho samostatné rozhodování*. Nejde však o úkol jednoduchý, kdy především v počátku je třeba klienta k jeho aktivitě přesvědčit, nebo v případech, kdy se nedaří nepříznivý stav změnit a dochází tak k rezignaci klienta. Sociální pracovník pak stojí před otázkou, zda intenzivní sociální práci věnovat také osobě, která postrádá vlastní snahu o změnu situace, v níž se nachází. Navrhovaná řešení, ale i přístupy a jednání s klienty, se budou lišit jednak podle předpokládané délky osoby v nepříznivé situaci a jednak podle odlišnosti problémů jednotlivých sociálních skupin (staří či invalidní občané, rodiny s dětmi, nezaměstnaní). Smyslem je vedle zlepšení příjmové situace vést klienty také k úspornému přístupu k hospodaření s finančními prostředky, u osob v hmotné nouzi je součástí sociální práce i hledání možností řešení jejich zadluženosti, ale i poskytnutí nemateriálních nástrojů.
- d) Etapa sociální terapie a výchovného působení – *praktická realizace kroků*, které byly na základě dohody mezi sociálním pracovníkem a klientem přijaty, a to i za

využití pomoci dalších odborníků. Sociální pracovník plní také *rolí zprostředkovatele* či *doprovázejícího* při vyřizování záležitostí klienta v případech, kdy klienti mají problémy s komunikací s okolním prostředím.

- e) Etapa ověřování výsledků – při dlouhodobé práci s klientem je nezbytné, po určité době *vyhodnotit výsledky dosavadní práce*, na základě kterých lze zjistit jejich účinnost a případně zvolit možnost jinou. Hodnocení je třeba provádět vždy ve spolupráci s klientem. Důležité je vzít v úvahu, že ne všechny sociálně nepříznivé situace budou vyřešeny beze zbytku. Vždy zůstane část klientů, kdy se podaří jejich situaci vyřešit pouze částečně, ale i případy, kdy se sociální práce mine účinkem v důsledku pasivního přístupu klienta.

Zákon o sociálních službách v osmé části předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka vymezuje činnosti sociálního pracovníka. „Sociální pracovník vykonává:

- sociální šetření,
- zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče,
- sociálně právní poradenství,
- analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti,
- poskytování krizové pomoci,
- sociální poradenství a
- sociální rehabilitace.¹⁵

Jsou to činnosti, které vykonávají sociální pracovníci ve všech sférách sociální oblasti, jako poskytovatelé pomoci, v poradenském centru či ve státní správě, ať již jde o terénního sociálního pracovníka, kurátora, metodika, analytika či koordinátora, sociálního pracovníka v sociálních službách či v dávkách sociální péče nebo poradce. Nebude jistě od věci uvést, že sociální pracovníci se neuplatňují čistě v sociálních zařízeních, ale působí i ve zdravotnictví, ve školství, v uprchlických a azylových zařízeních a při výkonu probační a mediační služby.

Pro doplnění představy činností sociálních pracovníků na úřadě příkládám „Popis pracovních činností“ sociálních pracovníků, kteří zajišťují různé agendy na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností zajišťující výkon státní správy.

¹⁵ § 109 zákona č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2006.

Příklad náplně práce - popisu pracovní činnosti pracovníka odboru sociálních věcí městského úřadu obce s rozšířenou působností zajišťující agendu péče o osoby nacházející se v hmotné nouzi.

- Vykonává složité odborné práce v oblasti specializované sociální agendy podle platných předpisů.
- Vykonává sociálně výchovnou prevenci a sociální práce s problémovými skupinami.
- Pracuje s osobami sociálně vyloučenými nebo ohroženými sociálním vyloučením.
- Vykonává sociální šetření a zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů.
- Realizuje sociálně právní poradenství, analytickou metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti
- Provádí depistážní činnost, poskytování krizové pomoci a sociální poradenství
- Odborně zpracovává podklady pro rozhodnutí, vydává rozhodnutí, oznámení, usnesení
- Zpracovává dílčí podklady pro statistické účely a výkaznictví
- Provádí terénní šetření v oblasti sociální péče
- Zajišťuje komunikaci a styk s ostatními institucemi
- Posuzuje neodůvodnitelnost zátěže pro systém pomoci hmotné nouzi
- Při své činnosti dbají na komplexní zajištění utajovaných skutečností, tvořící předmět služebního tajemství, dbají na povinnost zachovávat mlčenlivost o skutečnostech zjištěných při výkonu své činnosti

Příklad náplně práce - popis pracovní činnosti sociálního kurátora :

- Sociální pracovník poskytuje odbornou specializovanou pomoc formou odborného sociálního poradenství a terénní sociální práce včetně depistáže.
- Pomoc poskytuje zejména občanům propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody, občanům proti nimž je vedeno trestní řízení, občanům jimž byl výkon trestu odnětí svobody podmíněčně odložen, občanům závislým na návykových

látkách, občanům žijícím nedůstojným způsobem života, občanům propuštěným ze školských zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy po dosažení zletilosti, hlavní okruh klientely sociálního kurátora tvoří pachatelé trestné činnosti a mladí občané propuštění z ústavní a ochranné výchovy po dosažení zletilosti.

- Práce s klientem má podobu sociální terapie, směřující k sociální rehabilitaci.
- Pro práci s klientem zpracovává sociální anamnézu, sociální diagnózu a individuální socioterapeutický plán.
- Podílí se na vypracování sociálního resocializačního plánu v průběhu výkonu trestu odnětí svobody a garantuje návaznost penitenciárního a postpenitenciárního působení na klienta.
- Vede evidenci a spisovou dokumentaci klientů.
- Podle potřeby navrhuje peněžité a věcné dávky a vede evidenci vyplacených peněžitých a věcných dávek.
- Spolupracuje se všemi pracovišti v oboru své kompetence, podle místních podmínek participuje na prevenci kriminality.
- Pravidelně se účastní vzdělávacích akcí, získané poznatky aplikuje v praxi.

Příklad náplně práce – popis pracovní činnosti pracovníka zajišťující agendu péče o staré občany, nebo osoby se zdravotním postižením, kteří z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, potřebují pomoc jiné fyzické osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti.

- Sociální pracovník vykonává odborné práce v oblasti specializované sociální agendy podle platných předpisů a to zejména dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Samostatně jedná s žadateli o dávky sociální péče
- Vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, včetně řešení sociálně právních problémů
- Realizuje sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti
- Odborně zpracovává podklady pro rozhodnutí a vydává rozhodnutí a agendě péče o staré a zdravotně postižené občany – příspěvek na péči

- Provádí depistážní činnost, poskytování krizové pomoci a sociální poradenství
- Provádí následnou kontrolní činnost v návaznosti na příspěvky poskytované v rámci oddělení a jejich využívání
- Má podrobné znalosti předpisů a agendy útvaru a je schopen správné aplikace předpisů
- Spolupracuje se státními a nestátními subjekty, které se věnují péči o staré a občany se zdravotním postižením a poskytuje jim metodickou pomoc
- Podává příslušným orgánům podněty k zahájení správního řízení o poskytnutí služeb a dávek sociální péče občanům s těžkým zdravotním postižením
- Spolupracuje s příslušnými věcně a místně příslušnými orgány a organizacemi při řešení jednotlivých podání klientů včetně spolupráce s dalšími právníckými a fyzickými osobami, svazy, sdruženími a společenstvy
- Jsou oprávněnými úředními osobami ve vedených řízeních
- Při své činnosti dbají na komplexní zajištění utajovaných skutečností, tvořící předmět služebního tajemství, dbají na povinnost zachovávat mlčenlivost o skutečnostech zjištěných při výkonu své činnosti

Z uvedených popisů pracovních činností je patrné, že pracovníci v sociální oblasti úřadu obce s rozšířenou působností vykonávající státní správu, vykonávají činnosti, které pokrývají požadavky vyplývající z legislativy.

2 Profesní kompetence v sociální práci

2.1 Vymezení pojmu kompetence

Práce sociálního pracovníka je reakcí na potřeby společnosti řešit nepříznivé sociální situace a přispívá ke zlepšení narušených společenských vztahů v konkrétním prostředí.

Sociální pracovník vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou, komunitou, je pojítkem, plní poslání ve smyslu nejen spojení klientů s vlastní komunitou, ale spojení ostatních odborníků, zabezpečuje komunikaci v rámci odborného multidisciplinárního týmu.

K tomu, aby toto poslání mohl uplatnit, musí objekt svého působení pochopit a mít k dispozici potřebné dovednosti a nástroje. Musí splňovat požadavky, které v sobě zahrnují určitou výbavu vědomostí, praktické sociální dovednosti a profesionálně etickou identitu.

Dle slovníku sociální práce kompetence v sociální práci zahrnuje zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušenostních a schopností realizovat pracovními závazky a dosahováním cílů sociální práce. Pokud budou u nás platit předpisy přiřazující pracovnímu postavení v sociálních službách určitou kvalifikaci, měly by být definovány potřebné pracovní kompetence¹⁶.

Kompetenční přístup proniká do různých sfér společenské praxe, včetně oblasti sociální práce. Význam pojmu kompetence na němž je kompetenční přístup založen, představuje anglický výraz „competency“, pojem týkající se nějaké osoby, vztahuje se k rysům jejího chování či k vnitřní kvalitě jednotlivce, které podmiňují jeho přiměřený výkon. Tento výraz vyjadřuje schopnost člověka dobře rychle a precizně pracovat. Anglický výraz „competence“ naproti tomu představuje pojem vztahující se k oblasti práce pro niž je daná osoba způsobilá, kterou je oprávněna vykonávat. Tento pojem označuje způsobilost kvalifikaci, kompetentnost, potenciál, jež jsou vyžadovány pracovním místem¹⁷. Kompetence jsou poměrně dynamickým fenoménem, které se mění

¹⁶ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s.16.

¹⁷ MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků jejich hodnocení klienty*. FF.Ostravské univerzity. Ostrava. s. 29.

s vývojem společnosti, důležitost některých kompetencí se snižuje, naopak jiných vzrůstá, objevují se také zcela nové kompetence.

Pojetí kompetencí vychází v sociální oblasti většinou z popisu pracovních činností nebo ze způsobů pracovního chování a není založeno na hodnocení pracovního výkonu. Mnohé činnosti sociálních pracovníků jsou pro svou komplexnost a kreativní povahu obtížně měřitelné. Pracovní činnosti sociálních pracovníků mají vzhledem k jiným profesím variabilní povahu a v rámci různých organizací zaujímají pracovníci odlišné pracovní role. Mnohé užitečné činnosti sociálních pracovníků mohou i při vysoké investici profesionality a pracovního úsilí vést v podstatě k neefektivnímu a neúspěšnému výkonu. V řadě případů kompetence odpovídají ideálním či žádoucím způsobům chování, které nejsou popsitelné jasnými a konkrétními identifikátory. Tyto pracovní činnosti nelze jednoduše rozčlenit na prvky a podřídít je výkonovým kritériím, která jsou jasně definována¹⁸.

Problematiku kompetencí specifikuje například prof. B. Kraus v publikaci *Základy sociální pedagogiky (2008)*. Rozlišuje **vědomosti** širšího společenského základu, ke kterému patří obecná pedagogika, psychologie, sociologie, filozofie, dále vědomosti biomedicíncké, vědomosti z oblasti sociální politiky, práce a práva. Dále jsou důležité speciální znalosti z oblasti sociální pedagogiky, pedagogiky volného času, metod sociálně-výchovné práce, teorie komunikace, organizace a řízení výchovy ve volném čase. K vědomostem dále řadí vědomosti z oblasti managementu, personalistiky i zájmových oblastí. V rámci **dovedností** zdůrazňuje Kraus význam sociální komunikace a diagnostiky, umění využívat metody sociálně-výchovné prevence, vedení dokumentace, asertivního řešení problémů, tvorbu projektů a kompetence ve sféře zájmů. V rámci **osobnostních vlastností** je důležitá vnímavost pro různé životní situace a prostředí, vyrovnanost, emocionální stabilita, schopnost sebekontroly, empatie, trpělivost, vlídnost, sociální kompetence, ale i tvořivost a originalita. Důležité jsou také morální požadavky. Vymezuje kompetence jako „*požadavky, které v sobě zahrnují určitou výbavu vědomostí, jisté spektrum praktických (sociálních) dovedností a určitou profesionálně-etickou identitu.*“¹⁹

¹⁸ MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků jejich hodnocení klienty*. FF. Ostravské univerzity. Ostrava. s.40.

¹⁹ KRAUS, B. : *Základy sociální pedagogiky*. Praha, Portál, 2008. s.200., ISBN 978-807367-383-3

Veteška, Tureckiová (2008) uvádí dělení kompetencí dle Itala a Knöferla. Dělí kompetence na:

1. *Odborné kompetence*, které zahrnují například schopnost rozpoznat a hodnotit specifické situace jako celek i části, rozpoznávat změny situace, být iniciativní, přístupný změnám a novinkám, rozvíjet vlastní zdroje i zdroje druhých, stanovit priority, přijmout rozhodnutí, být iniciativní, používat přiměřený repertoár metod a technik, vyjadřovat se přiměřeně k situaci, pracovní úkony provádět se zručností a jistotou, motivovat se k učení, poukázat na dosažené změny chování a postoje a podporovat je.
2. *Osobnostní kompetence* zahrnují schopnost vnímat, zachovávat a rozvíjet zdroje vlastní i druhých, akceptovat hranice a přijmout, nabídnout vhodnou pomoc, rozvíjet základní etické postoje, vyhodnotit účinky vlastního jednání a poučit se z nich, být přístupný změnám a novinkám atd.
3. *Sociální kompetence* znamenají schopnost vyjadřovat se přiměřeně situaci, vážit si hodnot, spolupracovat s ostatními, střídání účasti, angažovanosti a distance, vstupovat do vztahů, zachovávat je a ukončovat, zaobírat se konflikty, řešit je nebo strpět.

Zvláštní místo mezi různými druhy kompetencí zaujímají kompetence klíčové. Veteška, Tureckiová (2008) vymezují klíčové kompetence jako obecné kvalifikace, které nejsou vztahovány na konkrétní pracovní místo, ale jsou všeobecné. Podle nich zahrnují klíčové kompetence schopnosti, dovednosti, postoje, hodnoty a osobnostní rysy a vlastnosti.

Rozvíjení klíčových kompetencí souvisí s dalším vzděláváním, celoživotním učením, rekvalifikacemi, neboť klíčové kompetence jsou získávány především při vzdělávacím procesu.²⁰

Sociální práce svou náplní vytváří vysoké nároky na schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka. Ve smyslu vzdělávání a zvládnání situací a úkolů které je očekáváno v pracovním výkonu pak hovoříme o profesní kompetenci.²¹ Tyto schopnosti a dovednosti označujeme jako kompetence. Kompetencím sociálního pracovníka se budu věnovat v další kapitole.

²⁰ VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. : *Kompetence ve vzdělávání*. Grada, 2008. s.51-53. ISBN 978-80247-1770-8.

²¹ VETEŠKA, J. : *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí*. Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008, s. 38-39. ISBN 978-80-86723-54-9.

2.2 Kompetence v sociální práci

Sociálního pracovníka charakterizuje jeho společenský úkol. Patří sem zejména přispívat ke zlepšení narušených společenských vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování, pomáhat člověku ke svobodnému životu v demokratické a svobodné lidské společnosti. Sociální pracovník je pojátkem společnosti - sociální pracovníci mají-li naplnit své poslání, musí nejen spojit své klienty zpět s komunitou, ale v rámci řešení sociálních problémů musí spojovat ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů. K tomu aby sociální pracovník mohl naplnit své poslání musí objekt svého působení dostatečně pochopit a mít k dispozici potřebné dovednosti a nástroje. Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, tyto potřebné dovednosti a nástroje nazýváme kompetencemi, jedná se o zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušenostních a schopností realizace pracovních závazků a dosažení cílů sociální práce.

Požadavky na odbornost sociálních pracovníků se odrazily také v nové legislativě. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách ve znění pozdějších předpisů upravuje v části osmé předpoklady pro výkon sociálního pracovníka. Tato úprava v § 110 vyžaduje, aby sociální pracovník měl vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání. Tato úprava vyvolala mezi sociálními pracovníky rozporuplné reakce. Nové zákony upravující sociální oblast, dávají nové možnosti práce s klientem, objevují se nové sociální problémy a staré v nových podobách, proto musí sociální pracovníci jít znovu do přípravy a zapojení do dalšího vzdělávání je dnes nezbytností a také proto sociální pracovník potřebuje disponovat řadou kompetencí, které mu umožní vykonávat a dosahovat cílů sociální práce.

Jaké jsou kompetence sociálního pracovníka? Co si pod prací sociálního pracovníka konkrétně můžeme představit je využití jeho znalostí, dovedností a schopností v poskytování sociální pomoci. Podle Mgr. Moniky Štělkové, která pracuje na pozici vedoucí terénní sociální práce, by sociální pracovník měl být „schopen účinně komunikovat jak s jednotlivci, skupinami, rodinami, tak i komunitami. Měl by být schopen orientovat se v potřebách a možnostech klientů, rozeznat silné stránky a možnosti nejenom klienta, ale i jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost, nezávislost a sebeúctu. Sociální pracovníci by se měli orientovat nabídce dalších služeb a měli by naučit klienta je správně využívat. Další kompetence sociálního pracovníka by

měly směřovat do oblasti chodu samotné organizace, zejména ve smyslu schopnosti týmové práce, manažerských schopností, časového, projektového managementu, plánování aj. Sociální pracovník by měl umět i vyjednávat a lobbovat, a to nejen za práva uživatelů, ale i za sebe, své kolegy a postavení sociální práce jako takové."²²

Havrdová (1999) se věnovala kompetencím v praxi sociální práce, z nichž následně vycházím v praktické části, uvádí, že sociální práce svou náplní vytváří vysoké nároky na schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka. Tyto schopnosti a dovednosti označujeme jako kompetence. Termín kompetence pochází z latinského výrazu kompetent, tj. vhodný, příhodný, náležitý. Nejčastěji byl termín používán v kontextu práva, kde kompetencí se rozumí schopnost chápat a jednat rozumně. V americkém slovníku sociální práce je kompetence definována jako naplnit požadavky povolání nebo jiné požadavky.

Kompetence v sociální práci zahrnuje zvládnutí požadavků vzdělanostních i zkušenostních, které jsou demonstrovány a absolvovány diplomními zkouškami a schopností realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachování hodnot a dodržování etického kodexu profese. Kompetence je široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s ne-rutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty. V češtině „jednat kompetentně“ je chápáno jako „jednat odpovědně a se znalostí věci“. „Být kompetentní“ má v češtině konotaci „mít patřičnou pravomoc a vědět jak jednat“, doslovně „být způsobilý, oprávněný“. Jde o celostní charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocí, určitými znalostmi a postoji a je schopna na základě této výbavy jednat. Kompetentní sociální pracovník je ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí. Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou

²² BAJER, P. *Úkolem sociální pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky. Sociální práce, časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci, 2007, č. 1/2007, s. 17 – 20. ISSN 1213-6204.*

odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese²³.

Soustava znaků jimiž lze kompetenci v praxi popsat označujeme jako praktické kompetence. Kompetence v praxi můžeme analyzovat z různých hledisek a různými způsoby. Výsledkem této analýzy může být soustava znaků či funkcionálních prvků, jimiž lze kompetenci v praxi popsat. (Tuto soustavu označujeme jako praktické kompetence).

Naproti tomu Mlčák uvádí, že pojetí kompetencí v sociální práci je zkresleno, vychází většinou z popisu pracovní činnosti, a z toho, že mnohé pracovní činnosti mají pro svoji komplexnost, improvizaci a kreativní povahu v podstatě obtížně měřitelný charakter. Pracovní činnosti nelze rozčlenit a podřídít je výkonovým kritériím, která jsou jasně definována, v řadě případů formulování kompetencí odpovídá spíše ideálním případům či žádoucím způsobům chování, které nejsou jasně popsitelné konkrétními identifikátory či výkonovými kritérii. Kompetence v sociální práci jsou stanoveny spíše postupy, které nejsou založeny na přímém systematickém pozorování sociálních pracovníků, strukturovaných rozhovorech, standardizovaných dotaznících, proto, že pracovní činnosti sociálních pracovníků mají v praxi vzhledem k jiným profesím variabilní povahu a v rámci různých organizací zaujímají pracovníci různé pracovní role²⁴.

Dále se budu věnovat praktickým kompetencím dle Havrdové, (1999), které vyjadřují souhrn toho, co podle konsensu odborníků sociální pracovník koná a jak to koná při práci s klienty v organizaci, jak se tedy jeho profesionální kompetence realizuje v konkrétních situacích. Názory odborníků se vyvíjejí a vyjadřují převládající trendy v společnosti. Pro porozumění soustavy praktických kompetencí je důležité vysvětlit, jak konsensus odborníků vznikl.

Vznik soustavy praktických kompetencí v ČR se opírá o zdroje práce učitelů a sociálních pracovníků, kteří vytvořili vlastní českou charakteristiku dobrého odborníka v sociální práci. Odborníci navrhli obsah praktických kompetencí v sociální práci a analyzovali jejich aspekty a projevy. Z materiálů odborníků byl vytvořen ucelený návrh šesti základních kompetencí včetně jejich dílčích aspektů. Návrh se pokusil zachytit všechny dobré podněty obsažené ve všech materiálech. Návrh byl dán

²³ HAVRDOVÁ, Z. : *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha : Osmium, 1999, s. 42-43.

²⁴ MLČÁK, Z. : *Profesní kompetence pracovníků a jejich hodnocení klienty*. FF Ostravská univerzita Ostrava.s.40.

k vyjádření, sociálním pracovníkům, učitelům škol, zaměstnavatelům. Verze se podrobila zatěžkávací zkoušce v rámci studentských praxí, studenti pod vedením konzultantů sbírali doklady o svých dovednostech. Formulace aspektů procházely různými změnami na základě narůstajících zkušeností pracovníků na sobě a zkušeností se studenty. Takto vznikla IV. verze soustavy praktických kompetencí, která byla podrobena ověření. Dobrovolníci pod vedením konzultanta se pokusili realizovat celé portfolio zachycující všechna kritéria kompetencí. Praktické kompetence představují především pozorovatelné a zachytitelné chování, je projevem profesionální role sociálního pracovníka²⁵.

²⁵ HAVRDOVÁ, Z. : *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha : Osmium, 1999, s. 42-43.

2.3 Soustava praktických kompetencí

Soustava praktických kompetencí dle Havrdové (1999) obsahuje šest oblastí profesionální role, které se vzájemně prolínají a doplňují. Jedná se o různé aspekty a projevy profesionální kompetence jako takové. Podle předpokladů, z nichž je soustava konstruována se kompetence projevuje nejčastěji při práci s klienty v rámci nějaké sociální organizace a její různé stránky lze zachytit v projevech, které byly uspořádány do následujících podskupin :

1/ Rozvíjet účinnou komunikaci - schopnost komunikovat s jednotlivci skupinami, rodinami, komunitami. Je důležité, aby sociální pracovník byl schopen spolupracovat a udržovat dobrý kontakt s klientem. Porozuměl klientovi, uvědomil si dopad klientova prožívání na vlastní sebevědomí. Každý pracovník by si měl udržet nadhled, aby nesklouzával do obecných závěrů. Do počáteční fáze navazování vztahu s klientem je nutné vstupovat s otevřeností a vůlí naslouchat, skutečnou snahou pomoci.

„Mezi klientem a sociálním pracovníkem dochází k sociální interakci. Během každé sociální interakce dochází ke vzájemnému obapolnému působení, které má dvě stránky: společnou činnost a vzájemný vztah. Předpokladem efektivní společné činnosti je kladný vztah mezi lidmi, který se však může rozvíjet jen při společné činnosti“.²⁶ Domnívám se, že právě vytvoření kladného vztahu a následně společné činnosti se snahou pomoci je jednou z nejdůležitějších oblastí zvládnutí profesní kompetence sociálního pracovníka a klienta z důvodu dosahování cílů sociální práce.

2/ Orientovat se a plánovat postup – v soustavě kompetencí popsaných jako schopnost orientovat se a plánovat postup je úkolem sociálního pracovníka zorientovat se v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce. Kontaktovat komunitní zdroje podpory, rozšířit systém pomoci, vyjednávat s jinými profesionály a institucemi, sestavení zpráv mapující situaci klienta, navrhnout intervence atd.

²⁶ VÍZDAL, F. : *Sociální psychologie. IMS Brno 2009, s.76.*

3/ Podporovat a pomáhat soběstačnosti - schopnosti rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu.

4/ Zasahovat a poskytovat služby – znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit.

Sociální pracovník zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, podporuje spolupráci mezi jednotlivci, komunitami a organizacemi.

5/ Přispívat k práci organizace – sociální pracovník přispívá k hodnocení a zlepšování práce organizace, zvyšuje účinnost služeb pro klienty, efektivně využívá dostupné zdroje a navrhuje změny, spolupracuje s kolegy, orientuje se v organizaci, chápe svoji roli v týmu, je organizací utvářen a formován a zpětně ji modeluje, atd.

6/ Odborně růst - poslední oblast vymezující základní kompetence je charakterizována jako schopnost řídit a konzultovat svůj osobní a odborný růst, schopnost kvalifikovaně se rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytyčených pracovních cílů a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

Podrobně se jednotlivým kompetencím budu věnovat dále.

Sociální pracovník je součástí systému sociálních služeb a podílí se na podobě sociálního systému celé společnosti a jeho interakce se systémem celé společnosti je stejně významná jako interakce s klientem a jeho mikrosvětlem. Podoba této interakce je součástí profesionální role, právě tak jako schopnost sociálního pracovníka se z ní učit a přispívat tak k její příznivé změně²⁷.

Každá z oblastí profesionální role je blíže charakterizována pomocí různých kritérií. V každé kompetenci jsou uvedena taková kritéria, která popisují složky dané kompetence, které jsou pro naplnění profesionální role nezbytné a současně je lze objektivně pozorovat.

Soustava praktických kompetencí byla konstruována tak, aby obsáhla různé formy sociální práce (s jednotlivci, rodinami a skupinami) v různých prostředích (v terénu,

²⁷ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha : Osmium, 1999, s. 46. ISBN 80-902081-8-5.

ústavu, azylovém domě, při řízení pečovatelské služby, na úřadech. V těchto kontextech byla také ověřována.

Naplnování kritérií soustavy praktických kompetencí je rozdílné podle druhu sociální práce a v souvislosti s kulturou každé sociální organizace. Představa o sociální práci se řídí kulturou práce v organizaci, kterou pracovníci poznali. (Mnozí zažili práci pouze v jedné organizaci). Soustava kompetencí může být právě pro pracovníky podnětem a informací, že existují rezervy.

Důležitým znakem profesionality je vědět co dělám a proč to dělám a to je hlavním posláním soustavy kompetencí - pomoci reflektovat všechny samozřejmé projevy a pomoci tak rozvinout i to co jsme z různých důvodů opomněli, pomoci lépe rozumět a dělat svou práci.

Soustava praktických kompetencí a jejich charakteristika.

I. Kompetence : Rozvíjet účinnou komunikaci.

Definice : Sociální pracovník by měl naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami, komunitami. Iniciovat spolupráci a motivovat pro změnu v zájmu klientů. Tato kompetence je základním stavebním kamenem dovedností na nichž může být celá další práce postavena. Můžeme ji rozdělit do několika dílčích kritérií :

I/1 Kritérium

Navázání kontaktu, vytvoření atmosféry důvěry. Obtížnost navázání kontaktu závisí na otevřenosti klienta, na míře stresu a hloubce obtíží. Do tohoto kritéria můžeme zařadit přípravu vhodné situace, přiměřené verbální projevy, dovednost aktivního naslouchání, umění klást otázky, empatie. Zahrnuje také schopnost zbavit klienta strachu sepětí a přejít k aktivní spolupráci. Ze schopnosti navázat kontakt s klientem se odvíjí veškerá další práce s klientem, jejímž cílem je objevit jeho vlastní motivy, vlastní cíle, jeho možnosti, silné stránky. Jde o to objevit, na čem se dá dál stavět.

I/2 Kritérium

Přizpůsobení komunikace věku, individualitě a podmínkám (práce dospělými). Obtížnost tohoto kritéria závisí na tom, jak je pracovník obeznámen s klientem a jeho prostředím. Je důležité, vedení rozhovoru v přiměřeném prostředí, podmínkách umožňujících uvolnění klienta, přizpůsobení komunikace intelektové úrovni, nesnažit se o překotné ujišťování o solidaritě, vést ke kritickému stanovisku.

I/3 Kritérium

Rozeznávání shodných a odlišných hledisek a hodnot a cílů a respektovat je. Kritérium vyjadřuje, zda jsme schopni reflektovat, že klient vyjadřuje něco, co v nás vyvolává nesouhlas a zvládnout to. Jde o to uvědomit si odlišné postoje sebe a klienta a respektovat je. Schopnost uvědomovat si shodná a odlišná stanoviska je předpokladem zachování dobrého kontaktu s klientem i přes nesouhlas s některými jeho názory. Jedině při udržení dobrého kontaktu mohou být sociální pracovníci klientovi užiteční v tom, na čem jsou schopni se dohodnout. Nesouhlas může být jen důsledkem vlastního předsudku. Je třeba uvědomit si odlišnost. (Např. Přesvědčit klientku, aby se vrátila na školu, neboť jí základní vzdělání neumožní uplatnit se na trhu práce (je třeba správně odlišit proč nechce a co by ráda dělala jiného).

I/4 Kritérium

Poskytování přiměřeného prostoru pro vyjádření názorů a cílů klientů. Kritérium vyjadřuje pomoc zformulovat názor klienta, nabídnout další způsoby vyjádření, aniž bychom je klientovi vnutili, nemanipulovat klienta v souladu se svými vlastními názory a přesvědčením. Toto kritérium je důležité pro zjištění motivů klienta a pro prohloubení kontaktu s ním. Je obtížné klienta někam doprovázet, když nevíme, kam chce jít. Součástí tohoto kritéria je vyjasnění toho, co klienta přivádí k sociálnímu pracovníkovi, kdo klienta posílá k sociálnímu pracovníkovi (soud, rodina) a kdo se bude podílet na řešení.

I/5 Kritérium

Uspřádání komunikace mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím. Přijmout tuto kompetenci do svého profesionálního repertoáru je důležité. Jedná se o ujasnění komunikace a vyjasnění si, kdo od klienta co očekává. (Otázka sociálního pracovníka by měla vyjasnit, zda je někdo, kdo by mohl klientovi pomoci, zda má

možnost si s někým o problému promluvit, a následné společné zpracování cesty. (Např. dojednání splátkového kalendáře zadlužené osoby s dodavatelem energií).

I/6 Kritérium

Motivování k překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů klientů.

Jedná se o dovednost psychologickou, proto patří k nejobtížnějším. Jde o komunikační dovednost, založenou na dotazování, shrnování, pojmenovávání, dávání pozitivní zpětné vazby. Jedná se o kritérium, které navazuje na předcházející, v tom, že vyjadřuje zájem o cíle hodnoty klienta. Vytváříme prostor k jejich vyjasnění a vyjádření, současně je tím klient motivován. Toto kritérium posiluje motivaci klienta ke spolupráci, pokud cítí zájem a respekt sociálního pracovníka, je předpoklad, že bude klient více spolupracovat, protože s nemotivovaným klientem je těžké pracovat. Jedná se o podporu „v dosahování vlastních zájmů a hodnot klientů“.

Z. Havrdová v komentáři uvádí : „Tendence strkat klienty, kam chce sociální pracovník, je tak silná, že i v experimentálních portfoliích převládly ukázky této významové záměny“²⁸. Zdůrazňuje, že v tomto kritériu nejde o vlastní cíle pracovníka. Dovolují si k tomu poznamenat, že sociální pracovník je také sociálním pedagogem, který směřuje a hledá optimální cestu k dosažení cíle, pokud klient sešel ze správné cesty, a je třeba jej směřovat „strkat“ na správnou cestu, protože někteří nevědí, jaká ta správná cesta je.

Motivovat pro překonávání překážek znamená dotazováním, povzbuzováním, zjistit motivy a cíle klienta, identifikovat překážky v jejich dosažení, obavy strach, nejistoty, ale také silné stránky a schopnosti, minulé úspěšné zkušenosti, zdroje pomoci a podpory. (Např. „*Chtěl bys studovat, kdo by ti mohl pomoci? Už jsi to zkusil?*“).

Odhalováním silných stránek a zdrojů pomoci klienta motivujeme i tím, že společně představujeme cesty k řešení a způsoby jak se dají překážky zvládnout. Selhání klienta pochází z toho, že si neuvědomuje souvislosti mezi svým jednáním a cíli, nemá dost disciplíny a sebedůvěry aby své jednání uskutečnil. Neví, co má dělat. Součástí podpory je i rozeznání toho, co od klienta chce okolí.

I/7 Kritérium

Udržování pracovního vztahu s klientem a jeho okolím v procesu změny a získávání a poskytování přiměřené zpětné vazby.

²⁸ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha : Osmium, 1999, s. 57. ISBN 80-902081-8-5.

Kritérium obsahuje takové momenty jako snižování napětí, vyjasňování nedorozumění, obnovování přerušného kontaktu (tomu rozumím, na co jsme zapomněli, to se moc nezlepšilo, jak by to mělo podle vás být). Kritérium se týká udržení pracovního vztahu s okolím klienta, dávání zpětné vazby okolí, např. jak může okolí podpořit změnu na níž klient pracuje, co dělá dobře, co může dělat jinak apod.

II. Kompetence – orientovat se a plánovat postup.

Definice : Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky sociální pracovník získává přehled o jejich současných i potenciálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.

Sociální práci můžeme vidět jako určitý proces interakce mezi pracovníkem, klientem a jeho okolím, směřující k lepšímu využití různých možností, proto klademe důraz na zjišťování toho, co se má změnit a co je možné změnit. „Problém“ je chápán jako téma, které klient nebo jeho okolí pociťuje a označuje jako to, co nevyhovuje, nefunguje, co se má změnit. Důležité je téma pojmenovat, abychom jasně věděli, odkud máme svoji práci začít a kam se chceme dostat. Na takovém rozhodnutí se podílí pokud možno i klientovo okolí (rodina, škola, zaměstnavatel, zájmové instituce apod.), které by se mohlo ve změně angažovat. Spolu s ním začneme objevovat zdroje (silné stránky příležitosti), které by mohly změnu podpořit. Zdroji by mohly být vlastnosti, zájmy, motivy klienta, členů rodiny, jiných odborníků. Sociální pracovník nemůže udělat „diagnózu“ sám (dle moderních trendů sociální práce), potřebuje, aby klient a jeho okolí se na věc dívali spolu s ním.

Společnými kritérii charakterizujícími tuto kompetenci jsou:

II/1 kritérium

Orientování se v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbě na okolí.

Jedná se o komplexní dovednost podloženou znalostmi, vysoce odborný balík témat, postupů a znalostí, který musí být podložen rozsáhlými odbornými znalostmi celého oboru. Nezbytnou součástí šetření je poznání vzájemných vztahů mezi členy, jejich motivy a očekávání, jejich cíle a možnosti. Jedná se o sociální diagnózu odborný

postup, při kterém se zkoumá sociální situace, problémy v ní obsažené, jejich souvislosti a zdroje k jejich řešení s cílem najít optimální možnosti intervence. Sociální diagnózu můžeme rozdělit do několika fází. I. Orientace - co je problém, co k němu vede, jaké jsou potřeby a jaké jsou zdroje v situaci. Kdo se na situaci účastní.

II. dohoda - co klient chce, co mohu nabídnout, co nabízí on, na čem budeme pracovat.

III. Hledání řešení s klientem - jaká cesta vede ke splnění dohody. Jak rychle? Vyhovuje to klientovi? Je to možné? Jakou podporu k tomu potřebuje klient? Jakou podporu potřebuje sociální pracovník?

IV. Vyhodnocení další ujednání - Jsme s dohodou spokojeni? Chceme se do toho dát? Jak začneme? Jak poznáme úspěch a kdy? Co bude v případě neúspěchu?

II/2 Kritérium

Orientování se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci.

Toto kritérium obsahuje rozsáhlý komplex znalostí zákonů, sociální politiky, aktuálních společenských trendů, systémů státních i nestátních služeb a také znalost specifických informací, které si pracovník doplňuje v souvislosti s konkrétními potřebami klienta či rodiny. Plnění kritérií bude závislé na druhu sociální práce, kterou pracovník vykonává. (Např. u krizové pomoci znalost sociální a zdravotnické sítě, schopnost správně nasměrovat klienta.)

II/3 Kritérium

Sbírání a zpracovávání informací z různých zdrojů

Toto kritérium vyjadřuje komplexní pohled na možnosti obsažené v dané situaci. Informace jsou často sbírány v různých kontextech odborného uvažování, než je pracovníkovo, jsou však důležitým zdrojem informací. Informace je možné získat, z písemných materiálů a z výpovědí osob z okolí klienta, (klient sám podává informace, kdo o něm může potřebnou informaci poskytnout). Za tímto účelem provádějí sociální pracovníci sociální šetření ke zjištění skutečného stavu.

II/4 kritérium

Zvažování spolu s klienty a jejich okolím různé možnosti působení a změny.

Znamená angažovat klienta i okolí do řešení, přicházet s nápady a možnostmi, podněcovat ostatní i klienta aby s nimi přicházel. Odměňovat za iniciativy. Dát

klientovi možnost aktivně se účastnit na řešení. („*Co myslíte, že by Vám pomohlo*“?)
Zvažovat různé varianty řešení, jejich posloupnost a priority různých řešení.

II/5 Kritérium

Rozeznávání rizikových faktorů a stanovení mezí.

Rozeznávání rizikových faktorů souvisí s oblastí sociální práce (rozeznání rizika se týká např. propuštění klienta z diagnostického ústavu na propustku, posouzení možnosti jak při poskytnutí hmotné pomoci rozdělit finanční prostředky formou poukázky a hotovosti).

Rozeznáním mezí souvisí také se schopností rozeznat vlastní meze v pomoci, mezí v navazování kontaktu s klientem, kontaktu s okolím klienta. Schopnost rozeznávat meze se dotváří prací v týmu a v supervizi. Závisí na dobrých znalostech, legislativě předpisů a pravidel v organizaci, na přesné znalosti vlastní role v organizaci (k čemu jsem kompetentní), na znalostech psychologie, pedagogiky, psychopatologie, zdravotnických znalostech, znalosti metod sociální práce. Čím vyšší je odbornost pracovníka, tím jemnější je jeho schopnost rozlišování a tím účinnější je jeho rozhodování v dané situaci.

II/6 kritérium

Vedení přiměřené dokumentace

Dokumentace by měla usnadnit zpětné posouzení postupu jinou osobou. Tam, kde dokumentace slouží pro rozhodování ve správním řízení je dokumentace zajištěna v souladu se zákonem č. 500/2006 S., Správní řád.

II/7 kritérium

Pomáhání objasňování cílů, zdrojů a možných překážek a navrhování možných řešení.
Stanovení cílů společné práce vyplývá z potřeby odstranit problém s nímž klient přišel. Je třeba přesně formulovat cíle, zdroje, překážky. Jedná se o následující postup. Poté co klient dostane prostor k vyjádření vlastních cílů, je motivován k překonání překážek, zvažuje spolu se sociálním pracovníkem různé možnosti působení a změny, tudíž jsou nyní v tomto kritériu cíle znovu a přesně zformulovány spolu se zdroji a možnostmi jejich dosahování. (Je to jako vymalovat mapu různých cest k cíli a podrobně ji vykreslit, přitom zohlednit všechny souvislosti, cíle, zdroje, meze rizika, stanovení mezí a překážek, které by mohly nastat).

Uvedené kritérium vyžaduje důslednost ze strany sociálního pracovníka, je to investice do vyřešení situace, investice do posílení klientovy soběstačnosti, sebedůvěry a do budování dobrého pracovního vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Kromě bezprostřední sociální pomoci přináší tento styl práce aspekty výchovy, resocializace a posílení osobnosti klienta.

II/8 kritérium

Vedení klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí .

Kritérium vyjadřuje zvýšení šance, že se klient bude se zvolenou alternativou identifikovat.

II/9 kritérium

Dohodnutí plánu a rozdělení úkolů k dosažení změny

Plán bude fungovat jako opora, bude pomůckou k tomu, abychom seznámili i ty účastníky, procesu změny, kteří se na jeho tvorbě přímo nepodíleli. Plán vede k ujasnění řady drobností, na nichž se řešení může zvrtnout. Plán je projevem úcty k partnerovi dohody, protože nás zavazuje oba rovnocenně, ke splnění toho na čem jsme se dohodli. Klient tak není vystaven libovůli pomáhajícího a jeho svobodným rozhodnutím, že to bude všechno jinak a má svůj díl odpovědnosti za výsledek, své vlastní úkoly, kterými se na výsledku podílí.

Pokud je spolupráce krátkodobá, znamená plán dohodu, na čem z klientových problémů budeme pracovat v čase, který máme k dispozici.

III. Kompetence : Podporovat a pomáhat soběstačnosti.

Definice : Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.

Tato kompetence je konkretizací etických zásad obsažených v etickém kodexu a jejich „překladem“ do jednotek chování. Etický kodex je vyjádřením společenské hodnotové platformy, kterou sociální pracovníci chtějí sdílet. Tato platforma zůstane jen abstrakcí, pokud se neprojeví v konkrétních situacích a konkrétních dovednostech pracovníků.

Chování spojené s touto kompetencí nastává přirozeně jen v určitých situacích. Důkazy o splnění této kompetence patří k nejvzácnějším. Musí se hledat, kde tento druh chování bylo na místě uplatnit.

Společná kritéria

III/1 kritérium

Umění poskytnutí emoční podpory

Obtížnost závisí na schopnosti empatie pracovníka, na jeho vlastních zkušenostech i osobní zralosti. Umění se vžít do situace klienta a poskytnout podporu, provázet klienta, pomáhat klientovi nést situaci, emočně klienta podporovat. Příkladem takové podpory může být pojmenování pocitů klienta nebo vlastní reflexe. (Např. vidím, že je to pro vás těžké). Zvládnutí tohoto kritéria na určitých pracovištích vyžaduje speciální výcvik (např. krizová intervence, raná péče o postižené a jejich rodiny). Důkaz lze podat nejlépe vyjádřením klienta, zprávou o pozorování, vlastním záznamem rozhovoru.

III/2 kritérium

Pomáhání klientům rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky. Zvládnutí toto kritérium vyžaduje určitý nácvik. Přednosti se učíme objevovat pozorováním a nasloucháním. Pokud máme s klientem dobrý vztah, můžeme se klienta zeptat na silné stránky (co nejraději dělá, co mu nejlépe jde, kdy měl dojem, že se mu něco povedlo, hledat situace kde není problém). Důležité je aktivní odhalování skutečných předností (to se Vám povedlo, to děláte dobře). Posílení sebeúcty je jednou z podmínek, aby klient začal dorůstat do žádoucí role a přebíral za sebe odpovědnost.

III/3 kritérium

Umění pomáhat lidem objasnit jejich práva a způsoby jejich uplatnění.

Často uplatňované kritérium. Jedná se o sociální poradenství, je třeba rozlišit, kde klient může získat oporu, co zvládne sám (podat doporučení ke spolupráci s jinými právníckými a fyzickými osobami, právníky, svépomocnými organizacemi). Důkazem splnění kritéria může být předložení právních dokumentů, zaznamenání kontextu a způsobu objasnění práv. (Např. právo podat trestní oznámení, způsoby uplatnění trestního oznámení, doplněno sdělením o právních důsledcích podání trestního oznámení).

III/4 kritérium

Pomoci účasti klientů na rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění práv.

Toto kritérium vyjadřuje obecný zplnomocňující postoj, úlohu sociálního pracovníka jako toho, kdo povzbuzuje a motivuje klienty k převzetí odpovědnosti. Jde o ukázání možnosti a výzvu v konkrétní situaci. Příkladem takové situace může být vtažení rodinných příslušníků do rozhodování ohledně péče o postižené dítě a jeho integraci do společnosti, podpora týrané matky, aby se rozhodla odejít do azylového domu atd. Následně je možné posoudit, jak pracovník postupoval, aby kritérium splnil, zda jeho vedení klienta posílilo. Důkazem může být zpráva, výroky účastníků. Měl by ukázat postupnou aktivizaci klienta a jeho okolí.

Např. klientka psychicky i fyzicky týraná manželem, situace zasahuje i děti. Sociální pracovníce jí vysvětlí možnosti důsledky rozvodu, nebo setrvání v manželství. Poučí o možnostech jak ochránit sebe i děti před násilím, jak mu předcházet. (Vyžaduje velmi zkušeného odborníka).

III/5 kritérium

Podpora získání a rozšíření informací, dovedností a schopností, které posilují soběstačnost.

Toto kritérium zahrnuje schopnost správně rozpoznat, co by klient potřeboval nového znát, nebo se měl naučit, zprostředkovat nové poznání, nebo k němu povzbudit. (Naučit klienta chytat ryby ne mu rybu chytnout). Důkazem by mohl být záznam postupu a produktu ukazující výsledky uplatnění klienta.

III/6 kritérium

Přímé vystupování v zájmu klientů, obhajování a vysvětlování jejich oprávněných zájmů.

Kritérium je používané v praxi, záleží na rozhodnutí sociálního pracovníka, kdy povzbudí klienta, aby za sebe jednal sám a kdy by měl sociální pracovník vystupovat za něj. Na rozhodnutí by se měl klient a jeho okolí co nejvíce podílet. Obtížné je vystupovat za klienta tak, jak si přeje on sám a ne sociální pracovník (mělo by dojít k dohodě). Důkazem může být záznam ze situace vysvětlení kontextu.

III/7 kritérium

Zvažování práva lidí přebírat na sebe riziko poškození.

Velmi obtížné kritérium, podmínkou zvládnutí kritéria je respektující otevřený postoj sociálního pracovníka, jeho schopnost unést nejistotu. (Může sociální pracovník dát důvěru nezralé matce pečovat o dítě, nebo jej umístit do DD.) Důkazem může být rozbor vlastních argumentů pro a proti, záznam z porady s kolegy.

III/8 kritérium

Pomáhání lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí.

Toto kritérium představuje jednu z mistrovských schopností pracovníka. Aplikací tohoto kritéria je probace - odborně vybraná a řízená alternativa trestu. Měla by klientovi pomoci rozvinout takové chování, které ho odvrátí od kriminální kariéry (např. zvládnutí pracovního režimu, chybějících sociálních dovedností, sebekontroly v konfliktních situacích atd.). Toto kritérium vyžaduje vysoce odborně vzdělaného sociálního pracovníka v oboru psychologie, pedagogiky psychopatologie, znalost terapeutických metod a přístupů.

III/9 Kritérium

Chápání a respektování odlišnosti menšin a přispívání k odstraňování diskriminace a útlaku.

Toto kritérium může být uplatňováno na mnoha pracovištích, jedná se o vědomé chápání a empatii vůči skupinovým či rasovým odlišnostem a problému diskriminace menšiny. (Příkladem může být aktivní angažování se v konkrétním problému, snaha o vyřešení problému, který sociální pracovník zaznamenal např. v souvislosti zřízení potřebného bezbariérového vstupu, rozšíření možnosti ubytování pro lidi bez přístřeší apod.)

IV. Kompetence : Zasahovat a poskytovat služby

Definice : Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami a organizacemi.

Tato kompetence vyjadřuje, jak sociální pracovník, za předpokladu, že profesionálně zvládá své řemeslo vyjádřené prvním třemi kompetencemi, dobře funguje na úrovni systému sociálních služeb, a co to obnáší. Tato kompetence reprezentuje širší pohled na problematiku sociální práce a hledisko znalosti celé sítě služeb.

Společná kritéria

IV/1 kritérium

Znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence.

Je běžné a nezbytné pro každou práci. Pro splnění tohoto kritéria musí mít rozsáhlé odborné znalosti o modelech a metodách sociální práce, o jejich historii a vývoji, o jejich organizačních formách doma i v zahraničí, o přednostech a nedostatecích pro různé skupiny a pro různé oblasti pomoci (např. znát možnosti organizace, dopady organizace na možnosti). Praktické poznatky o tom, jaké služby jsou dostupné v daném regionu, navazující služby, jaké jinde v ČR jaké dosud neexistují.

Například schéma navazujících služeb úřadu obce s rozšířenou působností - azylové centru, centrum sociálních služeb zřizované příslušným krajem, úřad práce, OSSZ, ubytovny, dobrovolnické organizace, policie, probační a mediační služby, neziskové organizace, pomocná ruka, kontaktní centrum, veřejná služba, dodavatelé energií při sestavování splátkového kalendáře, domovní správa, soudy.

IV/2 kritérium

Poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem.

Kritérium vyjadřuje spolehlivost v plnění dohody s klientem vyjádřené (v plánu), znamená schopnost plán (dohodu) realizovat neměnit jej a neobcházet. Důvěryhodnost a spolehlivost jsou vlastnosti, které dávají klientovi oporu. Bez nich lze stěží předpokládat, že práce přinese požadovaný efekt. Důkazem může být vyjádření klienta, kolegy, záznamy dokumentace.

IV/3 kritérium

Pravidelné hodnocení měnící se situace, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty.

Toto kritérium je použitelné jsem li v opakovaném styku s klientem. Je třeba si vytvořit čas na vyhodnocení. Kromě tohoto vyhodnocení umožňuje přizpůsobovat rozhodování o dalším postupu na základě posouzení měnící se situace a získaných zkušeností.

Důkazem plnění tohoto kritéria může být například výpis z dokumentace záznam z rozhovoru.

IV/4 kritérium

Organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů.

Obtížnost kritéria závisí na struktuře organizace, fungování sítě v regionu. S narůstajícími možnostmi poskytování služeb v sociální síti sociální pracovník začíná diferencovat, jakou službu poskytne nejlépe on sám nebo jeho organizace, nebo organizace jiná. Pomoc by měla být koordinována v zájmu klienta. Předpokladem je navázání dobrých kolegiálních vztahů s jinými organizacemi, kolegy v nich a organizační sladění této pomoci. Důkazem může být zpráva o postupu a formách spolupráce.

IV/5 kritérium

Vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni.

Klient může pociťovat, že se svou žádostí o službu obtěžuje. Proto je třeba přijetí služby klientovi usnadnit. Často trpí klientova sebeúcta, že musí službu přijímat, vždy se jedná o zásah do soukromí, životního rytmu, návyků (azylový dům, komunitní centrum, probační program). Usnadnění spočívá v tom, že klient je přijímán s respektem, jsou mu podávány přesné informace, vysvětlena pravidla. Důkazem kritéria může být záznam rozhovoru s klientem, vyjádření klientů apod.

IV/6 kritérium

Aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí.

Kritérium je relevantní v situacích, kdy hrozí ze strany klienta překročení stanovených mezí. Ke schopnosti sociálního pracovníka patří umění rozhodně a kvalifikovaně zasahovat. Druh zásahu závisí na organizaci a povaze rizika. (Může se jednat o přivolání policie a záchranné služby, podání žaloby na pracovníka, který týral svěřence, odejmutí dítěte z rodiny). Organizace by měla specifikovat, v jakých kontextech by její pracovníci měli umět zasáhnout a zaškolit je do této kompetence.

Součástí odborné přípravy sociálních pracovníků by měla být schopnost poskytnout základní krizovou intervenci různým klientům. Důkazem může být záznam z dokumentace, zpráva.

IV/7 kritérium

Aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí.

Kritérium vyjadřuje aktivní podílení na věcech veřejných, zapojení se do legislativních prací, připomínkování odborných materiálů MPSV a jiných organizací. Taková vysoká angažovanost pracovníků plní kritérium profesionality.

IV/8 kritérium

Pomoci zvládnout konflikt, napětí a stres uživatelům služeb a jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci.

Kritérium vyžaduje dovednosti v mediaci a technikách narovnání, jindy může jít o sociální vnímání (citlivé reagování na systém), které pracovník v určité situaci uplatní. (konflikt matka klienta - kurátor), aby nedošlo k nabourání významných vztahů klienta. Důkazem může být vyjádření členů systému, rozbor událostí, vyjasnění posloupnosti, použité metody.

IV/9 kritérium

Příprava vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání po ukončení služby.

Kritérium se vztahuje na ukončení služby, která byla poskytována klientovi. Předpokládá znalosti a citlivost vůči ohrožení, které klient prožívá, jestliže získal na pracovníka nebo poskytovanou službu vazbu zvyku, nebo citovou vazbu. (Problém znají ústavní zařízení, mladí lidé propuštění z ústavů sociální péče). Důkazem může být vyjádření klienta, záznam ze supervize zabývající se tímto tématem, zpráva z pozorování.

V. kompetence : Přispívat k práci organizace.

Definice: Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů, spolupracuje s kolegy.

Sociální práce je formována a určována organizací v níž se odehrává. Ale sociální pracovník je organizací nejen formován a směřován, ale také ji zpětně utváří. U nově

vzniklých organizací zejména neziskových se často zaměstnanci podíleli na vzniku. Vznik těchto organizací je reakce na potřeby společnosti. Organizační změnu je nutné uskutečnit shora, diskusi o ní jinak.

Společná kritéria

V/1 kritérium

Porozumění struktury organizace, jejím cílům, reflektování pravidel a režimu.

Pravidla a režim bývají vyjádřená a nevyjádřená (patří ke kultuře organizace). Uvědomění si cílů organizace může být dobrým tématem pro supervizi pracovníků, která také napomáhá celkové orientaci a spolupráci v organizaci, bezpečnému pocitu zaměstnanců. Důkazem může být graf struktury řízení, popis pravidel, diskuse o nevyjádřených pravidlech, záznam ze supervize.

V/2 kritérium

Jednání v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce a přispívání k dobré pověsti pracoviště na základě dobrých výsledků.

Toto kritérium vyjadřuje předpoklad, že lze sladit pravidla organizace s etikou sociální práce a s právy klientů. Splnění tohoto kritéria předpokládá rozsáhlé znalosti vlastní specializace, sledování nových trendů a poznatků, sledování legislativy, udržování kontaktů s kolegy atd. Důkazem může být kazuistika zachycující obtížný případ a jeho řešení, vyjádření kolegů, zpráva nadřízeného, vyjádření rodiny klienta apod. Příkladem může být provozní řád, který zaznamená práva a povinnosti všech zúčastněných (pracovníků i klientů organizace), jedná se o stanovení přesných pravidel, které umožní orientovat se ve svých kompetencích.

V/3 kritérium

Účinná komunikace a spolupráce s kolegy a jinými pracovníky.

Splnění tohoto kritéria může být obtížné, pokud se jedná o konkurenční vztahy na pracovišti se sousedními profesemi apod. Kritérium se uplatňuje zejména v situacích, kdy spolupráce a komunikace nefunguje. Komunikace s některými kolegy může být obtížná a může být námětem pro supervizi. Stejně tak komunikace s pracovníky jiných profesí s nimiž spolupracujeme při práci s klientem. Schopnost komunikace je vedle základní komunikační výbavy podmíněna speciálními znalostmi prostředí

a používaného jazyka příslušných disciplín. (znalost trestního práva, problematiky úřadu práce a jiných institucí v sociální oblasti, oblasti školství, zdravotnictví apod). Důkazem může být evidence společně řešených případů, rozbor a řešení problému, vyjádření kolegů.

V/4 kritérium

Umění charakterizovat tým, identifikovat vlastní místo v něm a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu.

Kritérium předpokládá, že práce probíhá týmově. Lze se zamýšlet nad vlastním postavením v organizaci a úkoly v organizaci jako takové, nad spoluprací s jinými odděleními nad spoluprací s jinými specialisty v rámci řešení případu apod. Nad vlastní funkcí a pozicí z toho vyplývající. Co kolegové ode mě očekávají a co já očekávám od nich. Kde se může zlepšit spolupráce. Toto kritérium apeluje na vyjasnění profesionální role ve vztahu k jiným profesím. Znamená, jaký má být přínos sociálního pracovníka ve vztahu k psychologům, pedagogům, právníkům. Jaký je vztah vysokoškolsky vzdělaných sociálních pracovníků a sociálních pracovníků bez příslušného vzdělání. Jaké pocity a postoje tato skutečnost vyvolává.

V/5 kritérium

Podílení se na kritickém hodnocení práce organizace, přispívání ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb potřebám a právům různých klientů.

Splnění této kompetence je podmíněno organizační kulturou, je důležité zda vedení organizace má zájem naslouchat zkušenostem a názorům zaměstnanců a promítat jejich zkušenosti do různých forem zlepšení. Důkazem může být návrh na zlepšení určitého úseku práce, zpráva o zorganizování vzdělávacích seminářů, nebo o zavedení supervize apod.

Příklad : Porady na pracovišti - Cílem porad je vzájemná informovanost. Povinností pracovníků je připravit na poradu maximum důležitých informací, které je třeba sdělit kolegům, vedoucímu. Zpětná vazba o dříve přijatých opatřeních a jejich fungování, komentování zpětné vazby od klientů.

V/6 kritérium

Znalost dostupných zdrojů organizace, jejich efektivní je využívání a chápání priorit.

Organizace se potýkají z různými formami omezení, může se jednat o technické vybavení, personální obsazení. Tyto skutečnosti ovlivňují práci a vyžadují kompromisy, flexibilitu vedení i zaměstnanců a schopnost tvůrčím způsobem hledat řešení. Kritérium vyjadřuje, že pracovník by měl být o těchto aspektech práce informován a mít schopnost na ně konstruktivně reagovat, přinášet podněty, jak řešit náročné momenty práce. Důkazem může být zpráva o zdrojích organizace jejich kritické zhodnocení.

V/7 kritérium

Vytváření podmínek pro získání zpětné vazby o chodu organizace a o vlastní práci od klientů a kolegů a navrhování konstruktivních změn.

Toto kritérium apeluje na aktivní přístup k získání podkladů pro zlepšení práce. Patří sem schopnost využití drobných výzkumných technik, anket dotazník rozhovor pro získání zpětné vazby. Jednou z možností získání zpětné vazby je zapojení studentů do návrhů na možné změny, nebo vypracování dotazníkové akce. Práce studentů ve formě esejů, diplomových prací mohou být užitečným zdrojem informací pro organizaci a její zaměstnance. Zejména jde o ochotu znát názory uživatelů služeb, o tom zda plní potřebnou funkci v daném regionu a v síti ostatních služeb. Zpětná vazba od klientů je potřebná pro další profesionální rozvoj. (Např. zpětná vazba od klienta nutí pracovníky stále zjišťovat nové souvislosti, spolupracovat osobně s jinými institucemi apod.) Důkazem může být rozbor způsobů, jak získává pracovník zpětnou vazbu o své práci.

VI. kompetence odborně růst

Definice : Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytyčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

Kompetence vyjadřuje obecné kvality dobrého odborníka a zaměstnance. Patří k nim schopnost celoživotního učení, rozhodnost, otevřenost spolupráci s druhými, angažovanost v oboru, schopnost zorganizovat si práci.

Společná kritéria kompetence :

VI/1 kritérium

Sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti a doplňování svých znalostí a dovedností v sociální práci.

Sociální práce souvisí s legislativou a její znalost je nezbytná pro kvalifikovanou pomoc klientům.

VI/2 kritérium

Využívání kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohlubování informací ve svém oboru.

Kritérium povzbuzuje pracovníky ke vzdělávacím akcím, závisí na finančních možnostech organizace vyčleněných pro tento účel.

VI/3 kritérium

Ve spolupráci s druhými pracovníky kriticky hodnotí vlastní rozvoj a dále se učí.

Kritérium používané tam, kde je zavedena supervize, nebo neformálně dobrá týmová spolupráce a podpora. Důkazem může být záznam ze supervize, doklad by měl hovořit o tom, jaký objev či změnu zkušenost přinesla.

VI/4 kritérium

Reflektování osobních stresů, jejich příčin a projevů a schopnost emočně se vyladovat.

Pracovníci tuto stránku své role musí rozvíjet, jinak by se zhroutili nebo vyhořeli. Péče o pracovníky by měla vést k vytváření možnosti reflexe a vyladění pracovníků jako součásti organizační kultury. Zařazení dalších aktivit do pracovní náplně a eliminace jisté křečovitosti.

VI/5 kritérium

Identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty a pomáhat je překonávat.

K tomu abychom identifikovali vlastní předsudky potřebujeme mimořádnou zkušenost, nebo pomoc druhých. Pevné předsudky jsou pro nás samotné neviditelné, proto je týmová práce považována za účinnější než individuální.

VI/6 kritérium

Umění si zorganizovat práci a dosáhnout vytyčeného cíle ve stanoveném čase.

Práce s časem je jednou z podmínek dobré spolupráce, rozvláčné bezobsažné jednání, které nikam nevede, nevyřizování agendy, které brání k učinění dalších kroků sobě nebo kolegům je projevem nezvládnuté kompetence. Například vytvoření časového snímku dne umožní pracovníkovi zjištění rezerv.

VI/7 kritérium

Sdílení s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávání teoretické souvislosti včetně mnohostrannosti možných řešení a vyvažování práva potřeby a možností.

Kritérium ukazuje možnosti kudy se dostat ke zvolenému cíli. Sdílení nejistoty vytváří šanci na hledání cesty. Čím více znalostí pracovník má, tím více rovin a variant řešení si uvědomuje. Jedná se o ujasnění hranic profesionálního přístupu k řešení problémů s klienty (případy klientů velmi problémových, kdy pracovník vyčerpává velké množství energie k hledání přínosného řešení, nových přístupů ke klientovi, bez viditelného efektu). Jedná se o možnost hovořit s kolegy stejné profese, kteří mají od konkrétního případu odstup. Poučit se z jejich dobře míněných rad a zkušeností.

VI/8 kritérium

Rozeznávání, kdo a v jakém čase musí rozhodovat, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí.

Toto kritérium vyjadřuje přijímání rizika a zodpovědnosti, předpokládá profesionální zkušenosti a znalosti. Bez větších znalostí se můžeme rozhodovat rychle a povrchně a s velkou jistotou si nosit přesvědčení o své odbornosti. Důkazem může být záznam z porady, kde byl řešen problém, záznam ze supervize.

VI/9 kritérium

Tvořivé využívání příležitostí k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení.

Jedná se o postoj, který můžeme ztratit při syndromu vyhoření, naopak s informacemi o plnění tohoto kritéria je třeba rozdělit se s kolegy, zviditelnit což je potom povzbuzením pro všechny.

VI/10 kritérium

Vytváření a udržování pracovních vztahů s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektování jejich odlišných pohledů a práce s nimi.

Toto kritérium apeluje na rozvoj komunitního přístupu v sociální práci. Je řada problémů, na jejichž řešení nestačí jeden člověk ani jedna organizace. Je třeba zapojit mnoho různých sil v komunitě - městské zastupitelstvo, dobrovolníky apod. Každá z těchto sil má jiný pohled na věc, jinou možnost, jinou úlohu při řešení situace. Úlohou sociálního pracovníka je pochopit povahu odlišných pohledů, objevit v čem může být společný zájem, (zlepšit soužití v obci, umožnit dětem vstup na školní hřiště mimo školní vyučování a tím zajistit volnočasové vyžití). Každý z účastníků má jiný podíl na řešení a jinou možnost k němu přispět. Sociální pracovník může uplatnit své kompetence v práci s různými členy komunity, aby přispěl k angažovanosti jiných do změny. (Zřízení azylového domu, zlepšení stavu bydlení v problémových částech obce, rozšíření služeb, které v dané lokalitě chybí a sociální pracovník může v rámci své organizace adekvátně pomoci). Důkazem může být zpráva, záznam z jednání s dobrovolníky, projekt²⁹.

Dále se budu podrobněji věnovat kompetenci č. VI. odborně růst, které se také dále věnuji v empirické části práce. V následující kapitole se věnuji vzdělání sociálních pracovníků jako prostředku k rozvoji profesních kompetencí.

2.4 Strategie vzdělávání sociálních pracovníků.

Jak vyplynulo z charakteristiky šesti základní praktických kompetencí je vzdělání sociálních pracovníků prostředkem k rozvoji profesní kompetence. Odborné vzdělání se táhne jako zlatá nitka soustavou všech šesti praktických kompetencí, proto se budu v další kapitole věnovat vzdělání sociálních pracovníků a otázce proč by měl být sociální pracovník vzdělaný.

²⁹ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha : Osmium, 1999, s.44-153. ISBN 80-902081-8-5.

Sociální práce vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů. Proto nemůže být předmětem středoškolské přípravy ukončené maturitou, vyžaduje vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání, je odbornou profesionální činností, která vyžaduje specifickou přípravu, specifické postupy a dovednosti. V České republice je proto vytvořen minimální vzdělávací standard v sociální práci, který odpovídá mezinárodním normám. Na dodržování minimálního standardu dohlíží odborná Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Standardy kvality sociálních služeb jsou přílohou zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, které uvádím v příloze č. 2.

Minimální standardy reflektují evropské normy a zajišťují nejen vysokou odbornou přípravu sociálních pracovníků, ale také kontinuální výchovu k ochraně lidských práv zranitelných skupin lidí, se kterými budou při své práci v kontaktu. Sociální pracovníci přispívají k zajišťování sociálního smíru vyjednáváním mezi zájmy společnosti a zájmy marginálních skupin a jednotlivců, což vyžaduje zvýšenou pozornost na výkon této profese v podobě standardů výkonu sociální práce a vytvoření podpůrných (supervize, konzultace, další vzdělávání) i kontrolních (licence, členství v profesních komorách) mechanismů. Sociální pracovníci jsou klíčovými pracovníky resortu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a plní důležité úkoly v rámci veřejné správy v návaznosti na další resorty.

Sociální služby a sociální práce v nich jsou důležitým nástrojem realizace sociální politiky. Sociální práce má výlučné postavení v tom, že se v ní transferují zdroje k závislým lidem (tělesně postižení, nezaměstnaní staří). Jako sociální služby označujeme vše co „poskytuje výhody těm, kdo mají problém“. Naše právní předpisy takto označují jen služby, tedy činnosti kdy někdo pro někoho něco činí, (nikoliv regulaci a dávky).

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách upravuje podmínky pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb. Zákon zaručuje všem osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci pomoc či podporu. Dle §3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se sociální službou rozumí soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám, za účelem sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení. Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby

nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Proč by měl být sociální pracovník vzdělaný.

Zákon o sociálních službách hned v úvodu vymezuje základní zásady sociální pomoci:³⁰

- a) každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení,
- b) rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob,
- c) pomoc musí vycházet
 - z individuálně určených potřeb osob,
 - musí působit na osoby aktivně,
 - podporovat rozvoj jejich samostatnosti,
 - motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace,
 - posilovat jejich sociální začleňování,
- d) sociální služby musí být poskytovány
 - v zájmu osob,
 - v náležité kvalitě,
 - způsoby, aby bylo důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

K tomu, aby tyto zásady mohly být sociálními pracovníky při jejich práci s klienty dodržovány, ale především vlivem přibývání nových sociálních situací, které vyžadují k řešení stále nové, inovativní přístupy a metody sociální práce, rostou také nároky na odbornost sociálního pracovníka.

Problematiku současného vzdělání sociálních pracovníků hodnotí Mgr. Petr Hanuš, vedoucí oddělení koncepce sociálních služeb MPSV ČR: „K tomu, aby sociální pracovník mohl naplnit své poslání, musí objekt svého působení dostatečně pochopit

³⁰ § 2 zákona č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2006.

a mít k dispozici potřebné dovednosti a nástroje. Proto je velmi důležitá příprava budoucích sociálních pracovníků.³¹

Jaké jsou tedy předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka jsou upraveny výše uvedeným zákonem o sociálních službách:

- „způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost, jejíž posouzení a prokázání je blíže uvedeno v § 79 odst. 2 a 3 zákona,
- zdravotní způsobilost, kterou zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař,
- odborná způsobilost podle tohoto zákona.“³²

Nové požadavky na vzdělání a odbornou způsobilost sociálních pracovníků vyvolaly mezi sociálními pracovníky rozporuplné reakce, zejména mezi těmi, kteří tuto požadovanou odbornost ke dni účinnosti zákona neměli a musí tedy vyšší odbornou či vysokou školu vystudovat ve lhůtě stanovené zákonem, i ve svém pro studium netypickém věku, a protože jsou sociálními pracovníky především ženy, tak rovněž s břemenem svého často druhého povolání – manželky a matky. Já sama patřím do skupiny sociálních pracovníků, kteří si musí odbornou způsobilost doplnit studiem. Nechci zde prezentovat svůj osobní názor na problematiku současného vzdělání sociálních pracovníků, jen chci zmínit, že tahle nově vzniklá situace pro mnohé sociální pracovníky nebyla jednoduchá, někteří ji řešili odchodem ze sociální oblasti, anebo čekají na uplynutí lhůty, která je jim zákonem umožněna pro dokončení si vzdělání, a pak teprve situaci začnou řešit, mnozí pracovníci začali studovat, neboť považovali nové ustanovení zákona za výzvu. Ustanovení zákona o sociálních službách považuje kvalifikační předpoklad pro výkon sociálního pracovníka za splněný u těch pracovníků, kteří ke dni nabytí účinnosti zákona dosáhli věku 50 let.

Z hlediska kvality sociální práce je zavedení odborné způsobilosti pozitivním krokem ke zkvalitnění sociální práce, jakož i povinnost dalšího vzdělávání, které sebou

³¹ HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce, časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 2007, č. 1/2007, ISSN 1213-6204.

³² § 110 zákona č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2006.

pravděpodobně přinese i zvýšení statutu sociálního pracovníka. Díky zákonné definici odborné způsobilosti je jasnější co mohou klienti, veřejnost, ale také zaměstnavatelé od sociálního pracovníka očekávat, jaké jsou jeho kompetence.

Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka je podle § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách:

- „vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání ve vymezené oblasti studia.
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998,
- u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.“

Kromě odborné způsobilosti je zákonem o sociálních službách stanovena též povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků jako prohlubování kvalifikace, které se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené MPSV:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- účast v akreditovaných kurzech,
- odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- účast na školicích akcích.

O absolvování dalšího vzdělávání vydá vzdělávací zařízení, které toto vzdělávání pořádá osvědčení. Rozsah dalšího vzdělávání, které je zaměstnavatel povinen sociálním pracovníkům zabezpečit, je nejméně 24 hodin za kalendářní rok.

O důležitosti vzdělání sociálních pracovníků nemůže být pochyb, nové zákony upravující sociální oblast, dávají nové možnosti práce s klientem, objevují se nové sociální problémy a staré v nových podobách, proto zapojení do dalšího vzdělávání je dnes nezbytností a jistě nejen v sociální oblasti. Skutečnost, že sociální pracovníci řeší nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale celé společnosti, tedy vykonávají specifické odborné činnosti s významným celospolečenským dopadem a právě potřeba vzdělání zakotvená v legislativě, je jistě pro mnohé pracovníky výzvou.

II Empirická část práce

1 Cíl průzkumu - zjištění odborných kompetencí

V praktické části jsem se zabývala kompetencemi sociálních pracovníků působících na odboru sociálních věcí městského úřadu obce s rozšířenou působností.

Cílem praktické části práce je průzkum zaměřený na zjištění odborných kompetencí k výkonu pracovních úkolů, na uplatňování kompetencí a zjištění, zda ovlivňují výkon práce sociálního pracovníka.

Nový zákon o sociálních službách definuje kvalifikační požadavky na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, které by měly zajistit jejich odbornou kompetentnost a tím také kvalitu a efektivitu poskytovaných služeb. V průběhu zpracování teoretické části práce jsem charakterizovala soustavu šesti praktických kompetencí dle Havrdové (1999), z těchto kompetencí jsem vybrala jednu, které jsem věnovala praktickou část průzkumu. Konkrétně se jedná o kompetenci č. VI. - odborné růst. Domnívám se, že je základem, ovlivňuje všechny ostatní kompetence, požadavek na odborné vzdělání je v zásadě novou záležitostí, která se odrazila v legislativě až v souvislosti s novým zákonem o sociálních službách v roce 2006, neboť dříve takový důraz na vzdělání sociálních pracovníků kladen nebyl.

V projektu práce jsem uvedla, že se budu zabývat zjištěním reálných pracovních činností. Protože reálné pracovní činnosti pracovníků v sociální oblasti, která je předmětem průzkumu, jsou odrazem náplní práce jednotlivých pracovních pozic a zahrnují všechny kompetence, které jsou předmětem charakteristiky soustavy šesti praktických kompetencí dle Havrdové (1999), uvedla jsem pro příklad faktické platné náplně práce pracovníků jednotlivých typových pozic.

Jako cílovou skupinu pro průzkum jsem vybrala pracovníky odboru sociálních věcí městského úřadu obce s rozšířenou působností zajišťující výkon státní správy, kde jsem zaměstnaná. Domnívám se, že výsledek provedeného průzkumu může být prospěšný pro práci, kterou vykonávám ve smyslu nabídnutého zdroje informací pro vedoucí pracovníky, pracovníky vykonávající typové pozice, umožnění jiného pohledu pracovníkům na jejich odpovědnou práci. Může být podkladem pro zamyšlení se nad

možnostmi dalšího vzdělávání pracovníků, podkladem pro navrhnutí změn, neboť analýzou odborných kompetencí pracovníků instituce je možné sestavit harmonogram vzdělávání s ohledem na zjištěný stávající stav, potřeby jedinců i potřeby konkrétního zařízení, protože pomocí vzdělávacích programů lze rozvíjet kompetence sociálních pracovníků, samozřejmě za předpokladu, že sociální pracovníci sami budou mít zájem své kompetence rozvíjet a zlepšovat.

Na odboru sociálních věcí, který byl podroben průzkumu pracuje 42 pracovníků zastávající různé pracovní pozice. Pro představu jsem výše uvedla také podrobné náplně práce pracovníků různých typových pozic.

Pojem typová pozice jsem převzala z výzkumu ministerstva práce a sociálních věcí „Kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách pro seniory“ VÚPSV Praha, výzkumné centrum Brno 2006, kde označují tímto pojmem místo ve struktuře funkcí organizace, které vzniklo, nebo vzniká v procesu dělby práce uvnitř organizace a jehož definiční charakteristikou je výkon určité specializované činnosti. Znamená to, že typové pozice jsou dány konkrétními pracovními činnostmi a úkoly zajišťovanými jednotlivými pracovníky, tedy jejich faktickou funkcí, která je v případě zvolené cílové skupiny pracovníků odrazem pracovní náplně.

1.2 Metody průzkumu - dotazník

Při sběru dat jsem použila dvě metody rozhovor a dotazník, který byl hlavní metodou. Rozhovor jsem použila k objasnění některých nejasných odpovědí v dotazníku a dokreslení subjektivního pohledu sociálních pracovníků na odborné kompetence a jejich využití při své práci.

Vytvořený dotazník (uvádím v příloze č. 1), sběr dat jsem provedla na odboru sociálních věcí obce s rozšířenou působností zajišťující výkon státní správy. O vyplnění dotazníku jsem požádala kolegyně a kolegy pracující na odboru, vyplnění dotazníku bylo dobrovolné anonymní. Dotazník obsahoval otázky ke zjištění kompetencí k výkonu pracovních úkolů, na uplatňování kompetencí a zjištění, zda ovlivňují výkon práce sociálního pracovníka. Dotazník jsem sestavila z 26 otázek, nejvíce bylo použito otázek uzavřených s variantami odpovědí ano, spíše ano, spíše ne, ne. V otázkách, kde

tyto varianty nemohly být užity, bylo použito pro účely průzkumu nejpravděpodobnější alternativy odpovědí, byl dán též prostor pro prezentaci vlastního názoru, polouzavřených s možnými variantami odpovědí.

Před provedením vlastního průzkumu byl dotazník předložen několika vybraným pracovníkům, aby se prověřila jeho srozumitelnost. Pro průzkum jsem rozdala 42 dotazníků, ke zpracování se mi vrátilo 36 vyplněných.

Při kladení otázek jsem předpokládala také jistou znalost dotazované problematiky. Otázky, které jsem formulovala v dotazníku měly obsáhnout podrobnější zjištění informací týkajících se odborných kompetencí, proto jsem vycházela z charakteristiky kompetence č. VI. - odborně růst a v položených otázkách se tuto kompetenci snažila co nejvíce obsáhnout. Mimo pohlaví a věku, jsem položila respondentům následující otázky :

- Považujete své další profesní vzdělávání za důležité?
- Domníváte se, že Vám vzdělání může pomoci ve Vaší kariéře?
- Souhlasíte s názorem, že vzdělávání pracovníků pomáhá jejich osobnímu růstu?
- Jste jako zaměstnanec motivován účastnit se vzdělávacích aktivit?
- Myslíte si, že nedostatečné odborné vzdělání může negativně ovlivnit Vaši práci?
- Který z důvodů Vás motivuje účastnit se vzdělávacích aktivit?
- Kterou z následujících oblastí vzdělávání preferujete při své práci?
- Využíváte poznatků ze vzdělávacích akcí při své práci?
- Absolvoval jste někdy vzdělávací akci, která nezahrnovala potřeby Vašeho profesního zařazení?
- Spolupracuje s Vámi nadřízený při stanovení vzdělávacích aktivit?
- Jste spokojen se svojí prací?
- Domníváte se, že dokážete reflektovat osobní stresy (zpracovat s přihlédnutím k tomu, co se již událo), jejich příčiny a projevy a emočně se vyladovat?
- Myslíte si, že jste dosaženým vzděláním limitován ve své kariéerním růstu?
- Splňujete vzděláním požadavky na pracovní místo, které vykonáváte?
- Myslíte si, že vaše dosažené vzdělání pozitivně ovlivňuje Vaši práci?
- Vzděláváte se v současné době?
- Jak se vzděláváte?

- Vzděláváte se proto, abyste naplnil/a požadavky pro výkon sociálního pracovníka vyplývající ze zákona os sociálních službách?
- Hovoříte často s kolegy ze stejné profese a poučujete se z jejich rad a zkušeností?
- Myslíte si, že je obtížné přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru?
- Myslíte si, že je obtížné zapojit do Vaší práce jiné instituce pracující v oboru i mimo obor, dobrovolnické organizace, městské zastupitelstvo apod, (ve smyslu angažovat jiné do pozitivní změny, např. zlepšení stavu bydlení v problémových částech obce, rozšíření služeb, které v dané lokalitě chybí apod.)?

1.3 Zpracování získaných dat

U dat získaných dotazníkem byl proveden výpočet absolutních a procentuálních četností odpovědí. V případě, že respondenti vybrali více než jednu odpověď, tyto odpovědi byly sečteny celkově a z nich byl vyvozen procentuální podíl. Vyhodnoceny byly odpovědi z nabízených alternativ i individuální doplňky a komentáře k jednotlivým otázkám.

Údaje získané prostřednictvím rozhovoru byly podrobeny kvalitativní analýze, jejímž cílem bylo dále podrobněji objasnit volbu odpovědí na jednotlivé otázky, případně umožnit prezentaci vlastního názoru.

Výsledky provedeného průzkumu jsem zpracovala do tabulek, které jsou přílohou č. 2. Ke každé otázce v dotazníku je zpracovaná tabulka, která uvádí počet absolutních a procentuálních četností odpovědí. Průzkumu se zúčastnilo 36 respondentů z toho pouze 1 muž, z 42 rozdaných dotazníků se vrátilo 36 vyplněných, zastoupení mužů na odboru sociálních věcí, kde průzkum probíhal byli jako respondenti osloveni dva muži, z nichž dotazník odevzdal jeden.

Při vyhodnocování dotazníku jsem se snažila odpovědět na otázky kladené v cíli průzkumu.

Nejprve jsem zpracovala otázky, které zahrnovaly **všeobecní informace**, týkající se rozložení pracovníků dle délky praxe, věku a vzdělání, názory týkající se profesních kompetencí a odborného růstu.

Následně otázky zaměřené **na zjištění odborných kompetencí k výkonu pracovních úkolů**, zjištění za pracovníci splňují požadavky k výkonu své profese vyplývající z legislativy, názory na důležitost dalšího profesního vzdělávání, důvody účastnit se vzdělávacích aktivit, otázky za a jak se pracovníci vzdělávají, které z oblastí vzdělávání preferují při své práci, názor na vztah vzdělání a profesního růstu, otázky kariérního růstu, osobního růstu, zjištění zda zaměstnavatel ověřuje nabyté znalosti ze vzdělávacích akcí, spolupráce s kompetentním nadřízeným pracovníkem při stanovení vzdělávacích aktivit.

Otázky zaměřené **na zjištění uplatňování kompetencí**, využívání poznatků ze vzdělávacích akcí při své práci, názor zda dosažené vzdělání sociálních pracovníků pozitivně ovlivňuje jejich práci, zjištění názoru zda vzdělávání pracovníků pomáhá jejich osobnímu růstu, zjištění spokojenosti pracovníků se svojí prací, otázka zda pracovník dokáže reflektovat osobní stresy a emočně se vyladovat, což je důležitým ukazatelem kompetentního sociálního pracovníka.

Otázky zaměřené na zjištění zda **odborné kompetence ovlivňují výkon profese sociálního pracovníka**. Otázky ke zjištění názoru zda nedostatečné vzdělání může negativně ovlivnit jejich práci, zjištění důvodů proč se pracovníci vzdělávají a jak se vzdělávají, zda se osobně zapojují a přispívají k pozitivním změnám ve svém oboru, zda si myslí, že je obtížné zapojit do své práce jiné instituce v oboru i mimo obor a tím přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru, zda spolupracují s kolegy a poučují se z jejich cenných rad a zkušeností.

Ze zpracovaných odpovědí vyplynulo následující zjištění :

Rozložení pracovníků podle věku je následující : 64% zastoupení tvoří pracovníci ve věku do 45 let, 19 % pracovníků je ve věku od 45 let, 17% zastoupení je pracovníků do 30 let, dle délky praxe, převažují pracovníci s více než 15 letou praxí celkem 42 %, pracovníci od 5 do 15 let praxe tvoří 36 %, pracovníci z praxí do 5 let tvoří 22 %. Vzdělání pracovníků na odboru sociálních věcí převažuje vzdělání středoškolské 40%,

vysokoškolsky vzdělaných je 34 % pracovníci s vyšší odborným vzděláním tvoří 26 % pracovníků.

Z otázek zaměřených **na zjištění odborných kompetencí k výkonu pracovních úkolů vyplynulo, že** podmínky odborného vzdělání sociálních pracovníků vyplývající ze zákona o sociálních službách splňuje 81% pracovníků, nesplňuje 19 % pracovníků. V současné době se dále vzdělává 86 % pracovníků, v odpovědích na otázku jak se konkrétně vzdělávají převažovaly odpovědi průběžnými školeními v 67% zastoupení, studium vysoké školy 31% zastoupení, jiné vzdělávání samostudium 1% zastoupení odpovědí. Na otázku zda se pracovníci vzdělávají proto, aby naplnili požadavky pro výkon povolání sociálního pracovníka vyplývající ze zákona o sociálních službách odpovědělo 47 % respondentů rozhodně ano, 36 % respondentů spíše ano, 6 % respondentů se přiklání ke škále spíše ne, 11 % respondentů rozhodně ne. V názorech na další profesní vzdělávání se 47 % respondentů uvedlo, že rozhodně považuje své další profesní vzdělávání za důležité, 42 % respondentů se pohybovalo na škále odpovědí spíše za důležité a 11 % respondentů na škále spíše nedůležité. 30% pracovníků rozhodně souhlasí s názorem, že nedostatečné odborné vzdělání může negativně ovlivnit jejich práci, 37 % pracovníků se přiklání k odpovědi spíše ano, 30 % pracovníků odpovědělo spíše ne, 3 % pracovníků se přiklání k odpovědi rozhodně ne. 81% pracovníků je motivováni účastnit se vzdělávacích aktivit, 19 % odpovědí stálo na opačné škále odpovědí, 75 % pracovníků se domnívá, že vzdělání může přispět k jejich kariéernímu růstu, 25 % bylo odpovědí opačných, jako důvody účastnit se vzdělávacích aktivit uvádí 50 % pracovníků nutnost plnit standardy stanovené zaměstnavatelem a legislativou, 46 % nutnost neustále doplňovat své znalosti v oboru, 4% pracovníků uvedly možnost vyššího ohodnocení, možnost kariéerního růstu 0%, 97% pracovníků souhlasí s názorem, že vzdělávání pracovníků pomáhá jejich osobnímu růstu. Zajímavé bylo zjištění preferovaných oblastí vzdělávání. 20% pracovníků preferuje vzdělávání v oblasti komunikace, 18 % pracovníků metody sociální práce, 32 % oblast psychologie, asertivitu, psychohygienu, 17 % právo, 8 % PC informatiku, 1 % by si chtělo získat znalosti sebeobrany a 2 % znalosti v oblasti zdravotnictví.

Dílčí závěr :

Z uvedeného zjištění vyplývá, že vysoké procento pracovníků splňuje požadavky pro výkon profese sociálního pracovníka vyplývající z legislativy, nadále se vzdělávají, a vnímají potřebu neustále doplňovat své znalosti v oboru.

Z otázek zaměřených na zjištění uplatňování odborných kompetencí vyplynulo :

92 % respondentů využívá poznatky ze vzdělávacích akcí při své práci, pouze 8 % odpovědí se přiklání ke škále odpovědí ne. S názorem, že vzdělávání pracovníků pomáhá jejich osobnímu růstu souhlasí 97 % respondentů, k opačné škále odpovědí se přiklonila 3 % dotázaných, spokojeno se svou prací je 86 % dotázaných, na opačné škále odpovědí se pohybovalo 14 % respondentů. Na otázku zda pracovník dokáže reflektovat osobní stresy a emočně se vyladřovat odpovědělo 95 % v kladném spektru odpovědí, pouze 5 % odpovědí bylo opačných.

Dílčí závěr :

Sociální pracovníci uplatňují své odborné kompetence ve velké míře, jsou si vědomi toho, že vzdělávání napomáhá jejich odbornému i osobnímu růstu, dokáží ve vysoké míře reflektovat osobní stresy co je důležitým ukazatelem kompetentního sociálního pracovníka.

Z otázek zaměřených na zjištění názorů zda odborné kompetence ovlivňují výkon profese sociálního pracovníka vyplynulo :

Zjištění důvodů proč se sociální pracovníci vzdělávají a jak se vzdělávají bylo již výše uvedeno, 67 % respondentů se domnívá, že nedostatečné odborné vzdělání může negativně ovlivnit jejich práci, 33 % odpovědí bylo na opačné straně škály. Na otázku zda si myslí, že dosažené vzdělání pozitivně ovlivňuje práci odpovědělo 67 % na škále odpovědí souhlasných, 33 % na škále odpovědí opačných. Tyto otázky byly položeny velmi podobně, výsledky odpovědí potvrdily pevný názor pracovníků na souvislost vzdělání a výkonu profese sociálního pracovníka.

95 % pracovníků si myslí, že je obtížné přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru, pouze 5 % bylo odpovědí opačných, (ve smyslu možnosti dosažení změny), odpovědi týkající se obtížnosti zapojení do práce sociálních pracovníků jiné instituce v oboru i mimo obor (ve smyslu angažovat jiné do pozitivní změny) byly odpovědi optimističtější, 67 % pracovníků si myslí, že zapojení je obtížné, 33 % pracovníků

odpovědělo rozhodně není. S touto skupinou souvisí jistě otázka spokojenosti se svojí prací 86 % respondentů odpovědělo, že je spokojeno, na opačné škále odpovědí stálo pouze 14 % odpovědí.

Dílčí závěr :

Z uvedených odpovědí vyplývá, že sociální pracovníci kladou odbornému vzdělávání k výkonu profese značný důraz, snaží se angažovat ve smyslu pozitivní změny, kontrolovat a pozitivně ovlivňovat události, které jsou spojené s výkonem jejich profese, přijímají výzvy, s tím dle mého názoru souvisí otázka spokojenosti se svojí prací, která vyšla nad mé osobní očekávání vítězně. Což považuji velmi pozitivní zjištění, tato skutečnost si myslím velmi přispívá ke kvalitnímu výkonu profese sociálního pracovníka.

Závěr :

Téma „Profesní kompetence pracovníků v sociální oblasti se zaměřením na práci s dospělými“ se mi jevilo jako blízké a zajímavé pro moji práci. Já sama pracuji v sociální oblasti, konkrétně ve státní správě, tedy na úřadě devět let a za tu dobu jsem prošla několika různými agendami, včetně různých oddělení. (Ještě před účinností nového zákona o sociálních službách až po současnou platnou legislativu).

V sociální oblasti na úřadě došlo k řadě významných změn v práci sociálního pracovníka, i když ne vždy byli tímto názvem pracovníci v sociální sféře na úřadech označováni. Byli a stále jsou zařazováni do funkcí referentů, odborných referentů, úředníků, referentů sociálních věcí dávkových specialistů apod. Ze své praxe mohu posoudit, že i na úřadech se práce v sociální oblasti významně posunula od pouze administrativních a úředních úkonů směrem k samotné konkrétní práci s klienty, žadateli, oprávněnými osobami či příjemci sociálních dávek, což se projevilo také v náplních práce v návaznosti na platný zákon o sociálních službách, tudíž došlo k posílení kompetencí pracovníků v sociální oblasti a došlo k jejich zakotvení do platné legislativy.

Cílem práce byla analýza profesní kompetence sociálních pracovníků, porovnání s požadavky vyplývajícími ze zákona. V práci jsem charakterizovala sociální práci, roli sociálního pracovníka, soustavu praktických kompetencí v sociální práci, z nichž jsem následně vybrala jednu zásadní kompetenci, která dle mého názoru významně ovlivňuje všechny ostatní kompetence potřebné k výkonu povolání sociálního pracovníka. Kompetenci odborně růst jsem se dále věnovala v praktické části práce.

V praktické části byl proveden průzkum zaměřený na zjištění odborných kompetencí k výkonu pracovních úkolů, na uplatňování kompetencí a zjištění, zda ovlivňují výkon profese sociálního pracovníka. Z provedeného průzkumu vyplynulo, že pracovníci v sociální oblasti, kterou jsem vybrala jako cílovou skupinu, (pracovníci obce provádějící výkon státní správy obce s rozšířenou působností), jsou ve velké míře vybaveni odbornými kompetencemi k výkonu jejich práce, naplňují požadavky vyplývající ze zákona o sociálních službách, jsou ve vysoké míře odpovědní za svůj profesní růst, nadále se vzdělávají, do své práce zapojují instituce pracující v oboru i mimo obor ve smyslu angažovat jiné do pozitivní změny a tím přispívají k naplnění své profesní role.

Záměr mé práce, tedy zjištění odborných kompetencí pracovníků a zjištění zda ovlivňují výkon profese sociálního pracovníka, domnívám se byl naplněn. Výsledek průzkumu přispěl k možnosti poskytnout samotným sociálním pracovníkům pohled na to, že oni sami přispívají k naplnění své profesní role a ke svému osobnímu růstu, čímž pozitivně ovlivňují nejen samotnou práci v sociální oblasti, ale svoji osobnost.

Do mé praxe jsem si přinesla poznatek, že sociální pracovníci mohou a chtějí kontrolovat a pozitivně ovlivňovat události, které jsou spojené s výkonem jejich profese, přijímají výzvy, tudíž v maximální míře naplňují svoji profesní roli. Byla bych velmi ráda, kdyby si tuto skutečnost sociální pracovníci stále uvědomovali, i přes všechny těžké překážky, které musí při své práci překonávat a aby přispívala k sebevědomí a dobrému pocitu z jejich práce.

Přínos bakalářské práce pro sebe spatřuji zejména v pochopení problematiky profesních kompetencí. Během psaní bakalářské práce jsem získala nové teoretické znalosti v této oblasti. Při sestavování dotazníku, vyhodnocení dat se mi dostalo také nové zkušenosti. Jsem si velmi dobře vědoma, že vzhledem k mým dosaženým znalostem a zkušenostem nemohu obsáhnout kvality profesionální, problematika tohoto tématu je velmi rozsáhlá, musím však říci, že jsem práci věnovala maximální úsilí a všechny mé schopnosti a troufám si říci, že v tom vidím velký přínos pro svoji osobu.

Byla bych velmi ráda, kdyby má bakalářská práce přispěla jako nabídnutý zdroj informací a doporučení pro mé kolegy, vedoucí pracovníky, jako inspirace pro zamyšlení nad možnostmi dalšího vzdělávání pracovníků, případně pro navrhnutí změn, neboť analýzou odborných kompetencí pracovníků instituce je možné sestavit harmonogram vzdělávání s ohledem na zjištěný stávající stav, potřeby jedinců i potřeby konkrétního zařízení, pomocí vzdělávacích programů lze rozvíjet kompetence sociálních pracovníků, samozřejmě za předpokladu, že sociální pracovníci sami budou mít zájem své kompetence rozvíjet a zlepšovat, z výsledků průzkumu je patrné, že mají.

V úvodu jsem zmínila, že za dobu mého působení v sociální oblasti jsem zaznamenala jistý pozitivní posun, věřím, že tomu tak bude i nadále a prezentované záměry politiků o změnu v organizaci sociálního systému, nebudou pro sociální práci krokem zpět.

Resumé

Bakalářská práce zpracovává téma „Profesní kompetence pracovníků v sociální oblasti se zaměřením na práci s dospělými“. Cílem práce je analýza profesní kompetence sociálních pracovníků, porovnání s požadavky vyplývajícími ze zákona. V teoretické části práce je charakterizovaná sociální práce jako odbornou profesionální činnost, která vyžaduje specifickou průpravu, specifické postupy a dovednosti sociálních pracovníků.

Samostatnou kapitolu jsem věnovala sociálním pracovníkům, kteří vykonávají vysoce odborné činnosti s významným celospolečenským dopadem, popsala jsem činnosti sociálních pracovníků ve vybrané sociální oblasti, činnosti sociálního pracovníka zakotvené v legislativě, uvedla jsem požadavky k výkonu profese sociálního pracovníka vyplývající z legislativy.

Další kapitolu jsem věnovala soustavě praktických kompetencí v sociální práci, z nichž jsem následně vybrala jednu kompetenci, která dle mého názoru ovlivňuje všechny ostatní kompetence potřebné k výkonu povolání sociálního pracovníka. Vybrané kompetenci - kompetenci odborné jsem se věnovala v praktické části práce, protože vzdělání sociálních pracovníků je jistě prostředkem k rozvoji profesní kompetence, odborné vzdělání se táhne jako zlatá nitka soustavou praktických kompetencí. V praktické části byl proveden průzkum zaměřený na zjištění odborných kompetencí k výkonu pracovních úkolů, na uplatňování kompetencí a zjištění, zda ovlivňují výkon profese sociálního pracovníka.

Z provedeného průzkumu vyplynulo, že pracovníci v sociální oblasti, jako cílovou skupinu jsem vybrala pracovníky obce provádějící výkon státní správy obce s rozšířenou působností, jsou ve velké míře vybaveni odbornými kompetencemi k výkonu jejich práce, naplňují požadavky vyplývající ze zákona o sociálních službách, jsou ve vysoké míře odpovědní za svůj profesní růst, nadále se vzdělávají, do své práce se snaží zapojit instituce pracující v oboru i mimo obor ve smyslu angažovat jiné do pozitivní změny a tím přispívají k naplnění své profesní role, sociální pracovníci mohou a chtějí kontrolovat a pozitivně ovlivňovat události, které jsou spojené s výkonem jejich profese, přijímají výzvy, což má pozitivní vliv na výkon profese.

Anotace

Zacpalová Marcela. Profesionální kompetence pracovníků v sociální oblasti se zaměřením na práci s dospělými. Bakalářská práce. Brno : Institut mezioborových studií, 2011, s. 59. Bakalářská práce charakterizuje profesionální kompetence pracovníků v sociální oblasti, charakterizuje soustavu praktických kompetencí v sociální práci, ze soustavy charakterizovaných kompetencí je vybrána kompetence - odborně růst, která v sobě zahrnuje několik dílčích kritérií, které tuto kompetenci charakterizují, vybraná kompetence je podrobena průzkumu v cílové skupině pracovníků odboru sociálních věcí vykonávající působnost v oblasti státní správy obce s rozšířenou působností.

Klíčová slova

Sociální práce, sociální pracovník, profesionální kompetence, kompetence v sociální práci, soustava praktických kompetencí v sociální práci.

Annotation

Zacpalová Marcela. Professional competences of social workers in areas with a focus to work with adults. Thesis. London: Institute of Interdisciplinary Studies, 2011, p. 59. Thesis characterizes the professional competence of workers in the social sphere, characterized by a set of practical skills in social work from a system characterized by competence is selected competencies- professional growth, which includes several subcriteria that characterized this responsibility, selected competence is subjected to a survey in the target group Department of Social Affairs staff performing responsibilities in the field of public administration of municipalities with extended powers.

Keywords:

Social work, social worker, professional competence, competence in social work, system of practical competences in social work.

Seznam použité literatury :

Havrdová, Z. : *Kompetence v praxi sociální práce. Praha, Osmium, 1999, ISBN 80-902081-8-5.*

Havrdová, Z., Zamykalová, L. : *Profesní struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách. Praha, VÚPSV, 2001.*

Janoušková, K. : *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů. Ostravská univerzita v Ostravě. Zdravotně sociální fakulta - katedra sociální práce. 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.*

Janoušková, K., Nedělníková, D. : *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. Ostravská univerzita v Ostravě. Zdravotně sociální fakulta - katedra sociální práce. Ostrava 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.*

Janoušková, K., Nedělníková, D. : *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů. Ostravská univerzita v Ostravě. Zdravotně sociální fakulta - katedra sociální práce. Ostrava 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.*

Kainová, I. : *Kompetence v praxi sociálního pracovníka v oblasti péče o duševní zdraví. IV. mezinárodní konference doktorandů odborů Psychológia a Sociálna práca - FSVaZ UFK Nitra 2009. Dostupné z <http://www.kpsv.fsvaz.ukf.sk>*

Kopřiva, K. : *Lidský vztah jako součást profese. Praha, Portál, 2006. vyd. 5. ISBN 80-7367-181-6.*

Kraus, B. : *Základy sociální pedagogiky. Praha, Portál, 2008. ISBN 978-807367-383-3.*

Kaus, B., Sýkora, P. : *Sociální pedagogika. IMS Brno, 2009.*

Kvalifikace pracovníků v sociálních službách. VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2009.

Lahnerová, D. : *Rozvíjení klíčových kompetencí sociálních pracovníků v rámci celoživotního vzdělávání. 5. mezinárodní konference doktorandů odborů psychologie a sociální práce. Dostupné z <http://www.kpsv.fsvaz.ukf.sk>*

Machalová, M. : *Psychologie vo vzdelávaní dospelých. Bratislava, Radio Print, 2004.*

Matoušek, O. : *Sociální práce v praxi. Praha, Portál, 2010, vyd. 2., ISBN 978-80-7367-818-0.*

Matoušek, O. : *Metody a řízení sociální práce. Portál, Praha. 2008, vyd. 2., ISBN 978 -80-7367-502-8.*

Matoušek, O. a kol.: *Základy sociální práce, Praha, Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.*

Mlčák, Z. : *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostrava, 2005, FF Ostravské univerzity, ISBN 80-7368-129-3.*

Navrátil, P. : *Teorie a metody sociální práce. Brno, 2001, ISBN 80903070-0-0.*

Veteška, J., Tureckiová, M.: *Kompetence ve vzdělávání. Grada, 2008, ISBN 978-80247-1770-8.*

Veteška, J. : *Kompetence ve vzdělávání dospělých : Pedagogické, andragogické a sociální aspekty. Praha univerzity Jana Amose Komenského, vyd. 1, 200 s. ISBN 978-80-86723-98-3.*

Veteška, J. : *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí. Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008, ISBN 978-80-86723-54-9.*

Vízdal, F. a kol. : *Sociální psychologie. IMS Brno, 2009.*

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. *In Sbírka zákonů České republiky. 2006.*

Přílohy

Příloha č. 1

Dotazník

Vážené kolegyně, kolegové,

v rámci zpracovávané bakalářské práce na fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, na téma „Profesní kompetence pracovníků v sociální oblasti“ probíhá průzkum zaměřený na zjištění kompetencí pracovníků, konkrétně kompetencí týkajících se vzdělání a odborného růstu.

Zdvořile Vás žádám o vyplnění dotazníku, kterým přispějete k poznání nových skutečností týkajících se tohoto tématu.

Dotazník

1. Pohlaví.
 - muž
 - žena
2. Dosažené vzdělání.
 - středoškolské
 - vyšší odborné
 - vysokoškolské
3. Věk
 - do 30 let
 - do 45 let
 - 45 let a více
4. Délka praxe na odboru sociálních věcí.
 - do 5let
 - 5-15 let
 - 15 a více let
5. Považujete své další profesní vzdělávání za důležité?

- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
6. Domníváte se, že Vám vzdělání může pomoci ve Vaší kariéře?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
7. Souhlasíte s názorem, že vzdělávání pracovníků pomáhá jejich osobnímu růstu?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
8. Jste jako zaměstnanec motivován účastnit se vzdělávacích aktivit?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
9. Myslíte si, že nedostatečné odborné vzdělání může negativně ovlivnit Vaši práci?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
10. Který z důvodů Vás motivuje účastnit se vzdělávacích aktivit?
- nutnost plnit standardy stanovené zaměstnavatelem a legislativou.
 - nutnost neustále doplňovat své znalosti v oboru.
 - možnost vyššího ohodnocení.
 - možnost kariérního růstu.
 - Jiný.....
11. Kterou z následujících oblastí vzdělávání preferujete při své práci.
- komunikace

- metody sociální práce
- psychologie, asertivita, psychohygiena
- právo
- sebeobrana
- zdravotnictví
- práce s PC, informatika
- jazyk
- další (uved'te).....

12. Využíváte poznatků ze vzdělávacích akcí při své práci?

- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

13. Absolvoval jste někdy vzdělávací akci, která nezahrnovala potřeby vašeho profesního zařazení?

- velmi často
- často
- občas
- nikdy

14. Spolupracuje s vámi nadřízený při stanovení vzdělávacích aktivit?

- vždy spolupracuje
- často spolupracuje
- občas spolupracuje
- nespolupracuje

15. Ověřuje zaměstnavatel Vaše znalosti získané ze vzdělávacích aktivit?

- vždy
- často
- občas
- neověřuje

16. Jste spokojen se svojí prací?

- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

17. Domníváte se, že dokážete reflektovat osobní stresy (zpracovat s přihlédnutím k tomu, co se už událo), jejich příčiny a projevy a emočně se vyladovat?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
18. Myslíte si, že jste dosaženým vzděláním limitováni ve svém kariéřním růstu?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
19. Splňujete vzděláním požadavky na pozici (pracovní místo) které vykonáváte?
- splňuji
 - nesplňuji
20. Myslíte si, že Vaše dosažené vzdělání pozitivně ovlivňuje Vaši práci?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
21. Vzděláváte se v současné době?
- ano
 - ne
22. Jak se konkrétně vzděláváte?
- průběžnými školeními
 - studuji vyšší odbornou školu
 - studuji vysokou školu
 - jiné vzdělávání (prosím uveďte jaké)
23. Vzděláváte se proto, abyste naplnil/a požadavky pro výkon povolání sociálního pracovníka vyplývající ze zákona o sociálních službách?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne

24. Hovoříte často s kolegy ze stejné profese a poučujete se z jejich rad a zkušeností (vyměňujete si cenné zkušenosti)?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
25. Myslíte si, že je obtížné přispívat k pozitivním změnám v oboru v němž pracujete?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
26. Myslíte si, že je obtížné zapojit do Vaší práce jiné instituce pracující v oboru i mimo obor, dobrovolnické organizace, městské zastupitelstvo apod. (ve smyslu angažovat jiné do pozitivní změny, např. zlepšení stavu bydlení v problémových částech obce, rozšíření služeb, které v dané lokalitě chybí apod.)?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Marcela Zacpalová

Příloha č. 2

Tabulky zpracovaných dat

Tabulka č. 1

Pohlaví	počet	%
Muž	1	3
Žena	35	97

Tabulka č. 2

Dosažené vzdělání	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
středoškolské	14	40
Vyšší odborné	9	26
vysokoškolské	12	34

Tabulka č. 3

Věk pracovníků	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Do 30 let	6	17
Do 45 let	23	64
45 let a více	7	19

Tabulka č. 4

Délka praxe v sociální oblasti	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Do 5 let	8	22
5 – 15 let	13	36
15 let a více	15	42

Tabulka č. 5

Považujete své další profesní vzdělávání za důležité?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	17	47
Spíše ano	15	42
Spíše ne	4	11
Rozhodně ne	0	0

Tabulka č. 6

Domníváte se, že Vám vzdělání může pomoci ve Vaší kariéře?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	9	25
Spíše ano	18	50
Rozhodně ne	9	25
Spíše ne	0	0

Tabulka č. 7

Souhlasíte s názorem, že vzdělávání pracovníků pomáhá jejich osobnímu růstu?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	11	30
Spíše ano	24	67
Spíše ne	1	3
Rozhodně ne	0	0

Tabulka č. 8

Jste jako zaměstnanec motivován účastnit se vzdělávacích aktivit?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	11	31
Spíše ano	18	50
Spíše ne	7	19
Rozhodně ne	0	0

Tabulka č. 9

Myslíte si, že nedostatečné odborné vzdělání může negativně ovlivnit Vaši práci?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	11	30
Spíše ano	13	37
Spíše ne	11	30
Rozhodně ne	1	3

Tabulka č. 10

Který z důvodů Vás motivuje účastnit se vzdělávacích aktivit?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Nutnost plnit standardy stanovené zaměstnavatelem a legislativou.	22	50
Nutnost neustále doplňovat své znalosti v oboru.	20	46
Možnost vyššího ohodnocení.	2	4
Možnost kariérního růstu.	0	0
Jiný	0	0

Tabulka č. 11

Kterou z následujících oblastí vzdělávání preferujete při své práci?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Komunikace	15	20
Metody sociální práce	14	18
Psychologie, asertivita, psychohygiena	24	32
Právo	13	17
Sebeobrana	1	1
Zdravotnictví	2	2
Práce s PC, informatika	5	8
Jazyk	1	1
Další (prosím uveďte)		1

Tabulka č. 12

Využíváte poznatků ze vzdělávacích akcí při své práci?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	9	25
Spíše ano	24	67
Spíše ne	3	8
Rozhodně ne	0	0

Tabulka č. 13

Absolvoval jste někdy vzdělávací akci, která nezahrnovala potřeby vašeho profesního zařazení?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	0	0
Spíše ano	2	6
Spíše ne	26	78
Rozhodně ne	6	16

Tabulka č. 14

Spolupracuje s Vámi nadřizený při stanovení vzdělávacích aktivit?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Vždy spolupracuje	8	22
Často spolupracuje	14	39
Občas spolupracuje	28	28
Nespolupracuje	11	11

Tabulka č. 15

Ověřuje zaměstnavatel Vaše znalosti získané ze vzdělávacích aktivit?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Vždy	3	9
Často	4	11
Občas	7	19
Neověřuje	22	61

Tabulka č. 16

Jste spokojen/a se svojí prací?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	6	17
Spíše ano	25	69
Spíše ne	4	11
Rozhodně ne	1	3

Tabulka č. 17

Domníváte se, že dokážete reflektovat osobní stresy, (zpracovat s přihlédnutím k tomu, co se již událo), jejich příčiny a projevy a emočně se vylad'ovat?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	2	5
Spíše ano	32	90
Spíše ne	2	5
Rozhodně ne	0	0

Tabulka č. 18

Myslíte si, že jste dosaženým vzděláním limitován ve svém kariérním růstu?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	10	28
Spíše ano	15	42
Spíše ne	8	22
Rozhodně ne	3	8

Tabulka č. 19

Splňujete vzděláním požadavky na pozici, kterou vykonáváte?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Splňuji	29	81
Nesplňuji	19	19

Tabulka č. 20

Myslíte si, že Vaše dosažené vzdělání pozitivně ovlivňuje Vaši práci?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	11	31
Spíše ano	13	36
Spíše ne	11	31
Rozhodně ne	1	2

Tabulka č. 21

Vzděláváte se v současné době?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Ano	31	86
Ne	5	14

Tabulka č. 22

Jak se konkrétně vzděláváte?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Průběžnými školeními	24	67
Studují vyšší odbornou školu	0	0
Studují vysokou školu	11	31
Jiné vzdělávání (uved'te jaké)	1	2

Tabulka č. 23

Vzděláváte se proto, abyste naplnil/a požadavky pro výkon povolání sociálního pracovníka vyplývající ze zákona os sociálních službách?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	17	47
Spíše ano	13	36
Spíše ne	2	6
Rozhodně ne	4	11

Tabulka č. 24

Hovoříte často s kolegy ze stejné profese a poučujete se z jejich rad a zkušeností (vyměňujete si cenné zkušenosti)?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	19	53
Spíše ano	12	33
Spíše ne	5	14
Rozhodně ne	0	0

Tabulka č. 25

Myslíte si, že je obtížné přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru?	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	19	53
Spíše ano	12	33
Spíše ne	5	14
Rozhodně ne	0	0

Tabulka č. 26

Myslíte si, že je obtížné zapojit do Vaší práce jiné instituce pracující v oboru i mimo obor, dobrovolnické organizace, městské zastupitelstvo, apod., (ve smyslu angažovat ostatní do pozitivní změny, např. zlepšení stavu bydlení v problémových částech obce, rozšíření služeb, které v dané lokalitě chybí aj.)	Absolutní počet	Počet vyjádřený v %
Rozhodně ano	3	9
Spíše ano	21	58
Spíše ne	12	33
Rozhodně ne	0	0

Příloha č. 3

Standardy kvality sociálních služeb

Příloha č. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje obsah standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb řeší oblast procesní, vztah mezi uživatelem služby a jejím poskytovatelem.

Standard č. 1

Definuje cíle a způsoby poskytování sociální služby. Každý poskytovatel sociální služby je povinen nabízenou službu jasně popsat. Zveřejnit poslání, cíle zásady poskytování sociální služby, okruh osob, kterým je určena, kde lze služby čerpat, co poskytuje, jakou má nabídku služeb, za jakých podmínek a pravidel je poskytována, proč a s jakým cílem. Své prohlášení „veřejný závazek“ písemně prohlašuje a zavazuje se ho plnit.

Standard č. 2

Definuje ochranu práv osob.

Tím, že se osoba zajímá, případně již využívá konkrétní sociální služby, neztrácí lidská práva svobodu ani právo rozhodovat o svém životě a řešení své situace. Naopak poskytovatel při zajišťování sociální služby podporuje a zajišťuje práva osoby a jejich prosazování. Tím, že vymezí situace, kdy by při poskytování sociální služby k porušení práv mohlo dojít a způsoby jak bude porušením předcházet, případně tyto situace řešit.

Standard č. 3

Definuje jednání se zájemcem o sociální službu.

Zájemce se svobodně rozhoduje, kterou službu využije. Poskytovatel je povinen informace o službě sdělit tak aby klient porozuměl, projednat požadavky, očekávání a osobní cíle, které by služba mohla pomoci naplnit. Odmítne-li poskytovatel službu poskytnout, je povinen sdělit důvody odmítnutí a informovat o jiných sociálních službách, které by bylo možné využít.

Standard č. 4

Smlouva o poskytnutí sociální služby.

Poskytovatel uzavře se zájemcem o poskytnutí služby smlouvu o poskytnutí sociální služby. Smlouva dojednává rozsah a průběh služby, včetně konkrétních podmínek poskytnutí. Obsah smlouvy bude vycházet z toho, co si klient přeje a potřebuje. Celé jednání o smlouvě musí probíhat tak, aby klient všemu co je ve smlouvě rozuměl. Smlouva je závazný akt dvou rovnoprávných stran, které je možné v průběhu služby měnit.

Standard č. 5

Individuální plánování průběhu sociální služby.

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. Vše průběžně hodnotí, je možné naplánované cíle změnit. Tento postup je pro poskytovatele závazný, dává možnost osobě se samostatně rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv plynou.

Standard č. 6

Dokumentace o poskytování sociální služby

Poskytovatel vyžaduje konkrétní informace, které bude dále zpracovávat a evidovat, měl by však žádat pouze ty informace, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby. Dokumentace musí být klientovi k dispozici, může do dokumentace kdykoliv nahlížet.

Standard č. 7

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Tímto standardem je zaručena možnost podat stížnost na kvalitu či způsob jakým je služba poskytována. Možnost podat stížnost anonymně, nadřízenému či nezávislému orgánu, být informován o tom, jakým způsobem byla stížnost vyřízena. Poskytovatel by se měl řídit zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

Standard č. 8

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Povinností poskytovatele je vytvářet příležitosti a podporovat klienta v kontaktech a vztazích s rodinou, s přirozeným sociálním prostředím, v případě konfliktu klienta

v těchto vztazích zachovává neutrální postoj. Zprostředkovává služby jiných fyzických a právnických osob podle individuálních potřeb. Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti a by osoba mohla takové služby využívat.

Standard č. 9

Personální a organizační zajištění služby.

Poskytovatel služby musí mít písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců, má stanovenou strukturu, počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady zaměstnanců. Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

Standard č. 10

Profesní rozvoj zaměstnanců.

Poskytovatel sociální služby má zpracovaný program vzdělávání zaměstnanců, plán profesního růstu, možnost pravidelně konzultovat práci s nezávislým odborníkem, tak aby mohli zajistit stanovené osobní cíle uživatelů a naplnit veřejný závazek služby.

Standard č. 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby, podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována a podle jejich potřeb.

Standard č. 12

Informovanost o poskytované sociální službě.

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena. Informace zveřejňuje na internetu, novinách, nástěnkách apod.

Standard č. 13

Prostředí a podmínky.

Poskytovatel zajišťuje materiální, hygienické a technické podmínky služby. Služby by měly být poskytovány v důstojném prostředí, které odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Standard č. 14

Nouzové a havarijní situace.

Sociální služba má být vždy poskytnuta odborně, kvalitně a bezpečně. Otázku bezpečnosti a spolehlivosti řeší poskytovatel mimo jiné, řeší poskytovatel definováním situací, ke kterým může ve službě náhle a nepředvídaně dojít (požár, zdravotní obtíže uživatele a další). Pro rychlé a správné řešení těchto situací stanoví poskytovatel postupy, jak se v těchto situacích zachovat. Vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít. Seznámí uživatele i pracovníky.

Standard č. 15

Zvyšování kvality sociální služby.

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob. Zapojuje do hodnocení zaměstnance a další zainteresované osoby. Využívá stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.