

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií Brno

**Celoživotní vzdělávání pracovníků
v sociálních službách**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí diplomové práce:
doc. Mgr. et. PaedDr. Jan Michalík, Ph.D.

Vypracovala:
Bc. Radomíra Švecová

Brno 2009

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 30. 3. 2009

.....
Bc. Radomíra Švecová

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji panu doc. Mgr. et PaedDr. Janu Michalíkovi, Ph.D. za trpělivost, tolerantnost a metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé diplomové práce.

Také bych chtěla poděkovat svému manželovi Romanovi, synovi Jakubovi a mojí mamince za morální podporu, kterou mi poskytli při zpracování mé diplomové práce, a které si nesmírně vážím.

.....

OBSAH

Úvod	2
1. Celoživotní vzdělávání	4
1.1 Pojetí celoživotní učení	5
1.2 Strategie celoživotního učení ČR	7
1.3 Vzdělávání v EU	9
2. Sociální služby	13
2.1 Sociální služby a jejich historie	13
2.2 Vznik zákona o sociálních službách	16
2.3 Druhy a formy sociálních služeb	19
2.4 Sociální poradenství	21
2.5 Kvalita sociálních služeb	24
3. Odborná způsobilost pracovníků v sociálních službách a jejich další vzdělávání	26
3.1 Pracovník v sociálních službách	27
3.2 Zdravotnický pracovník	29
3.3 Pedagogický pracovník	31
3.4 Sociální pracovník	31
3.5 Historie vzdělávání pracovníků v sociálních službách v ČR	35
4. Návrh systému celoživotního vzdělávání poradců pro uživatele sociálních služeb	39
4.1 Osobnost poradce a jeho odbornost	42
4.2 Profesní rozvoj poradců	44
4.3 Analýza kvalifikační struktury poradců projektu	46
4.4 Průzkum názorů poradců pro uživatele sociálních služeb	51
4.5 Zpracování dotazníku a jeho vyhodnocení	52
Závěr	65
Resumé	67
Anotace	68
Seznam použité literatury	70
Seznam zkratk	74
Seznam příloh	75

Úvod

V oblasti sociálních služeb nastal po roce 1989 výrazný posun ve vnímání rolí a pozic profesí pracujících v sociálních službách. Velká změna nastala v pochopení náplně práce sociálního pracovníka, jeho nezastupitelnosti a především v postoji k dalšímu možnému vzdělávání (většina stávajících sociálních pracovníků má středoškolské vzdělání) resp. je patrný trend zaměstnávat sociální pracovníky s vyšším než středoškolským vzděláním (VOŠ, VŠ). Nový přístup k této profesi ukázal na nedostatečný počet sociálních pracovníků, jehož důsledkem je malý prostor na kvalitní individuální práci s uživatelem sociálních služeb. Je postrádána zákonem upravená standardizace minimálních kritérií v oblasti počtu sociálních pracovníků v jednotlivých službách a výrazná je i potřeba specifických forem vzdělávání pro nejrůznější typy služeb. Také chybí legislativní zakotvení absolventa oboru sociální pedagogiky, který je podle zákona o sociálních službách odborně způsobilý k výkonu povolání sociálního pracovníka.

Cílem magisterské práce je v teoretické části zmapovat sociální služby z hlediska profesí¹, které v sociálních službách spolupůsobí, jejich způsobilosti k výkonu odborné činnosti, jenž je stanovena zákonem, a zasadit tyto profese do kontextu dalšího vzdělávání jako jedné z etap celoživotního vzdělávání.

Celoživotní vzdělávání² je považováno za proces získávání a rozvoje vědomostí, intelektových schopností a praktických dovedností nad rámec počátečního vzdělávání. Celoživotní učení představuje zásadní změnu pojetí celého vzdělávání, kdy všechny možnosti učení jsou chápány jako jediný propojený celek, který dovoluje rozmanité a četné přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a který umožňuje získávat stejné kvalifikace a kompetence různými cestami a kdykoli během života. Poskytuje možnost vzdělávat se v různých stádiích svého rozvoje až do úrovně svých možností v souladu s vlastními zájmy, úkoly a potřebami. Formalizovaný vzdělávací systém, jak jej známe

¹ Pomáhající profese existují ve společnosti od nepaměti, ale nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přinesl změnu, která má proměnit bývalý model sociální péče v moderní systém sociálních služeb.

² Od roku 1996 je ke zdůraznění nutnosti aktivního přístupu jedince místo pojmu „vzdělávání“ užíván pojem „učení“.

dnes, vytváří pro toto pojetí celoživotního učení nezbytné základy, tvoří však jen jednu jeho část.¹

Diplomová práce je rozčleněna na 4 kapitoly, první tři jsou zaměřeny teoreticky a čtvrtá kapitola má charakter praktický.

První kapitola představuje nejdůležitější dokumenty, které o celoživotním učení pojednávají, a více prostoru věnuje základnímu dokumentu - „Strategii celoživotního učení ČR“, který přináší ucelený koncept celoživotního učení a vymezuje základní strategické směry dalšího rozvoje v ČR. Důležitý je také postoj Evropské unie k otázce celoživotního vzdělávání, proto první kapitolu uzavírá výčet několika důležitých dokumentů, které ovlivňují koncepci celoživotního učení všech členských států včetně ČR.

Druhá část ukazuje historii a současnost sociálních služeb, včetně změny systému v České republice po 1. 1. 2007. Popisuje druhy a formy sociálních služeb a více prostoru věnuje sociálnímu poradenství, jelikož praktická část diplomové práce je zaměřena na vzdělávání poradců odborného sociálního poradenství.

Specifikace pracovníků čtyř profesí, kteří v sociálních službách pracují, včetně jejich odborné způsobilosti a povinnosti dále se vzdělávat a rozvíjet, je tématem třetí části. Nejvíce pracovních míst zastávají pracovníci v sociálních službách v přímé obslužné péči – např. asistenti, pečovatelé, sociální pracovníci. Jelikož praktická část práce rozebírá vzdělávání poradců odborného sociálního poradenství, zabývá se podrobně profesí sociálního pracovníka (včetně historie vzdělávání), který je kompetentní vykonávat odborné sociální poradenství.

Čtvrtá kapitola je zaměřena prakticky a navrhuje, na základě provedené analýzy kvalifikační struktury poradců projektu Poradenství pro uživatele sociálních služeb a průzkumu mezi poradci, uvedené poznatky zapracovat do vzdělávacího plánu organizace a plánu vzdělávání poradců na další období.

¹ Téma celoživotního vzdělávání zpracovala autorka v bakalářské práci z roku 2007: popisuje trend nazývaný celoživotní vzdělávání v souvislostech evropského standardu; podtrhuje roli státu ve vzdělávání dospělých v přípravě a zajištění podmínek pro všechny; poukazuje na důležitost motivace od nejútlejšího věku k učení po celý život.

1. Celoživotní vzdělávání

Celoživotní vzdělávání se dotýká každého člena společnosti. Změny ve společnosti a nové informační technologie náš život neustále mění. Většina se těmto změnám přizpůsobuje, ať už vědomě či nevědomě. Máme svobodnou volbu v přijímání různých životních stylů, ale zároveň však získáváme větší odpovědnost za utváření svého vlastního života. Už nám nestačí vědomosti získané ve školních lavicích, nevystačíme si s nimi celý život. Ano daly nám základ, pouze základ, na kterém se dá dále stavět a budovat.

V moderním, dynamicky se rozvíjejícím ekonomickém prostředí už není rozsáhlá surovinová základna ani finanční kapitál základním předpokladem pro dosažení úspěchu, ale úspěch přináší především schopnost lidí obstát na globálním, rychle se měnícím trhu práce. v současné době je pracovní síla ceněná především pro svoji kvalifikaci, zručnost, preciznost a schopnost pružně reagovat v nenadálých situacích.¹

Teoretické vědomosti, získané především studiem v rámci školského systému, jsou hlavní složkou lidského kapitálu.² Člověk k této základně (školnímu vzdělání) musí trvale přidávat „vlastní přidanou hodnotu“, tj. další vědomosti, dovednosti, zkušenosti a hlavně schopnost obstarat si důležité (hlavně odborné) informace, zpracovat je a v praxi efektivně využít. Lidský kapitál je tedy hodnota schopností lidí vytvářená investicemi do jejich vzdělání, dalšího vzdělávání a rozvoje. Další složkou lidského kapitálu jsou praktické zkušenosti získané při výkonu určité profese, v konkrétních pracovních podmínkách, tedy v praxi. Využívání teoretických znalostí ze školního vzdělání se váže nejen na výkon profese (nárůst praktických zkušeností), ale také na další (profesní) vzdělávání. To může probíhat ve formalizovaných kurzech nebo formou sebevzdělávání (samoučení).

¹ Strategie celoživotního učení ČR, MŠMT, Praha 2007 - schválena vládou usnesením č. 761/2007

² „Teorie lidského kapitálu vznikla v 60. letech. Podle ní existuje přímý vztah mezi vzděláním (kvalifikací) a produktivitou. Z uvedeného přímého vztahu vyplývá, že profesní vzdělávání je do jisté míry určováno potřebou trhu. Když je nabídka v některých profesích v přebytku, snižuje se návratnost investic do vzdělávání a klesá poptávka po vzdělávání.“ in Palán, Z. Další vzdělávání ve světě změn, 2007, str. 39

Celoživotní učení (vzdělávání)¹ je kontinuální vzdělávací proces - představuje zásadní změnu pojetí celého vzdělávání, kdy všechny možnosti učení – ať už v tradičních vzdělávacích institucích v rámci vzdělávacího systému či mimo ně – jsou chápány jako jediný propojený celek, který dovoluje rozmanité a čtené přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a který umožňuje získávat stejné kvalifikace a kompetence různými cestami a kdykoli během života. Formalizovaný vzdělávací systém, jak jej známe dnes, vytváří pro toto pojetí celoživotního učení nezbytné základy, tvoří však jen jednu jeho část. Pojem celoživotní učení zdůrazňuje víceméně časovou dimenzi: učení v průběhu života, buď nepřetržitě, nebo periodické.²

1.1. Pojetí celoživotního učení

Proces tzv. „celoživotního učení“ je jedním z dalších rozvíjejících se subsystémů vzdělávacího modelu tzv. moderních společností. Souběžně s rozvojem systému celoživotního učení se objevují i pokusy o jeho definici:³ „**Celoživotní učení** spojuje individuální i společenský rozvoj ve všech směrech a prostředcích- v rámci formalizovaném, tedy ve školních institucích, v zařízeních odborné přípravy; terciálním vzděláváním, vzděláváním dospělých; v prostředí neformálním, tedy doma, v zaměstnání a v jiných společenských celcích. Jedná se o systémový přístup: zaměřuje se na standardy vědomostí a dovedností, které platí pro všechny děti od nejútlejšího věku k učení po celý život a koordinovat snahy o zajištění příslušných možností pro všechny dospělé, bez ohledu na zaměstnané usilující o postoupení na vyšší kvalifikační stupeň či nezaměstnané, kteří se potřebují rekvalifikovat.“ (definice OCED z roku 2000)⁴

O oblasti celoživotního učení v ČR pojednává několik strategických dokumentů:

- Národní program rozvoje vzdělávání v České republice – Bílá kniha (2001)
- Dlouhodobý záměr vzdělávání a rozvoje výchovně vzdělávací soustavy ČR (2002)
- Memorandum o celoživotním učení – Závěrečná zpráva o konzultačním procesu v ČR (2001)

¹ Od roku 1996 je místo pojmu „vzdělávání“ užíván pojem „učení“, a to ke zdůraznění nutnosti aktivního přístupu jedince – in Palán, Z. Výkladový slovník – Lidské zdroje

² PALÁN, Zdeněk. Výkladový slovník – Lidské zdroje, Praha, 2002 str. 237

³ na webových stránkách MŠMT ČR jsou zveřejněny zásadní dokumenty zabývající se celoživotním učením, ve kterých je uvedeno několik možných definic

⁴ <http://www.msmt.cz/vzdelavani/celozivotni-uceni-zakladni-pojmy>

- Strategie rozvoje lidských zdrojů v ČR (2003)
- Národní akční plán zaměstnanosti
- Sektorový operační program (2002).¹

Poslední, zásadní dokument - **Strategie celoživotního učení ČR** (dále jen „Strategie“) z roku 2007 uvádí: „Dospělí se mohou v průběhu života vzdělávat rozmanitými formami. Vybírají si formu, která odpovídá jejich potřebě, časovým možnostem a která je finančně dostupná. Záleží ovšem také na pestrosti a kvalitě nabídky. Může jít o tzv. formální vzdělávání na školách, o kurzy neformálního vzdělávání, které jsou poskytovány různými vzdělávacími institucemi nebo podniky a o informální učení představující různé druhy sebevzdělávání“.²

Celoživotní učení se neomezuje jen na vzdělávací systém, ale jak uvádí Veteška a Tureckiová: „klade důraz na rozvoj vzájemných vazeb mezi učením a prací – zajištění pružnějších a plynulejších vazeb mezi vzděláváním a zaměstnáním“³. Zahrnuje všechny možnosti učení (ať už v tradičních vzdělávacích institucích v rámci vzdělávacího systému či mimo něj), které jsou chápány jako jediný propojený celek. Dovoluje rozmanité a četné přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a umožňuje získávat stejné kvalifikace a kompetence různými cestami a kdykoli během života.⁴ Změny kladou na každého člověka mnohem větší nároky, než jsme byli doposud zvyklí. Nejenže se zvyšuje nárok na všeobecné vzdělání, ale hlavně je kladen důraz na jednu ze základních kompetencí, a to je na schopnost přijímat neustálé změny bez pocitu ohrožení a schopnost na tyto změny aktivně reagovat. Palán to vystihuje slovy: „Vzrůstá proto význam sebedůvěry, samostatnosti, iniciativy a tvořivosti lidí“.⁵

Jednou z nejdůležitějších složek celoživotního učení je vzdělávání dospělých a můžeme jej chápat buď jako proces nebo systém:

- 1) vzdělávací proces cílevědomého a systematického zprostředkování, osvojování a upevňování schopností, znalostí dovedností, návyků, hodnotových postojů i společenských forem jednání a chování osob, jenž ukončily školní vzdělání a přípravu na povolání a vstoupily na trh práce.

¹ <http://aplikace.msmt.cz/HTM/Celozivotniucenizakladnipojmy.htm>

² Strategie celoživotního učení ČR, MŠMT, Praha 2007 - schválena vládou usnesením č. 761/2007

³ Veteška, J., Tureckiová, M. Kompetence ve vzdělávání, 2008, str. 14

⁴ Strategie celoživotního učení ČR, MŠMT, Praha 2007 - Slovník základních pojmů

⁵ Palán, Z. Další vzdělávání ve světě změn, 2007, str. 13, 27

- 2) vzdělávací systém institucionálně organizovaných i individuálních (sebevzdělávacích) vzdělávacích aktivit, které nahrazují, doplňují, rozšiřují, inovují, mění nebo jinak obohacují počáteční vzdělání dospělých osob, které záměrně a intencionálně rozvíjejí své znalosti a dovednosti, hodnotové postoje, zájmy a jiné osobní a sociální kvality, potřebné pro plnohodnotnou práci a plnění životních a společenských rolí. s jistým zjednodušením bývá pojem vzdělávání dospělých ztotožňován s pojmem další vzdělávání.¹

1.2. Strategie celoživotního učení ČR

Jak uvádí Strategie², celoživotní učení tvoří nepřilíš ohraničený celek, který nelze jednoznačně „naplánovat“ a centrálně řídit. Předpokladem rozvoje celoživotního učení je však vytvoření motivačního, právně-ekonomického prostředí, které umožní, aby prostředky byly vynakládány efektivně.

Investice do celoživotního učení mohou být, ovšem v dlouhodobém horizontu, chápány jako rozvojové investice s nejvyšší prioritou.

Strategie celoživotního učení ČR se proto stává základním dokumentem pro ostatní průřezové a dílčí koncepce politiky v této oblasti a představuje ucelený koncept celoživotního učení. Její význam spočívá především v propojení dílčích aspektů vycházejících z analýzy základních strategických dokumentů ČR i EU, které se z různých úhlů pohledu dotýkají nebo přímo zabývají otázkami celoživotního učení, do myšlenkově uceleného konceptu celoživotního učení. Záměrem strategie je pak propojit úsilí všech zainteresovaných aktérů při realizaci konceptu celoživotního učení. Měla by postupně stanovit dosažitelné cíle, které mohou být podpořeny mimo jiné prostředky z evropských fondů v programovacím období 2007–2013, a vymezuje základní strategické směry rozvoje, které by měly být prioritně podporovány. Tyto strategické směry jsou pak dále konkretizovány do opatření, přičemž je sledována jejich synergická vazba na relevantní operační programy ESF³. Strategie má za cíl směřovat k odstranění bariér a cíleně podporovat ty pohledy na celoživotního učení, které umožní,

¹ PALÁN, Zdeněk. Výkladový slovník – Lidské zdroje, Praha, 2002 str. 237

² Strategie celoživotního učení ČR, MŠMT, Praha 2007

³ Jedná se zejména o operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost a operační program Lidské zdroje a zaměstnanost

aby se učení po celý život stalo realitou pro všechny. Strategie celoživotního učení ČR by se tak měla stát výchozím programovým dokumentem dané oblasti na léta 2007–15.

Celoživotní učení lze členit do dvou základních etap, které označujeme jako počáteční a další vzdělávání.

Počáteční vzdělávání probíhá zejména v mladém věku a může být ukončeno kdykoli po splnění povinné školní docházky vstupem na trh práce nebo přechodem mezi ekonomicky neaktivní obyvatele a zahrnuje:

základní vzdělávání - má všeobecný charakter a kryje se zpravidla s dobou plnění povinné školní docházky;

střední vzdělávání - má všeobecný nebo odborný charakter, je ukončeno maturitní zkouškou, výučním listem nebo závěrečnou zkouškou. Součástí středního vzdělání je v ČR i tzv. nástavbové studium pro absolventy středního vzdělání s výučním listem ukončené maturitní zkouškou;

terciární vzdělávání - zahrnuje široký sektor vzdělávací nabídky následující zpravidla po vykonání maturitní zkoušky. Poskytuje specializované vzdělání odborné nebo umělecké. Náleží k němu vysokoškolské vzdělávání uskutečňované vysokými školami, vyšší odborné vzdělávání uskutečňované vyššími odbornými školami a částečně i vyšší odborné vzdělávání v konzervatořích. Vysokoškolský vzdělávací systém je upraven zákonem o vysokých školách, ostatní školy terciárního sektoru se řídí školským zákonem.

Další vzdělávání, které probíhá po dosažení určitého stupně vzdělání, resp. po prvním vstupu vzdělávajícího se na trh práce, může být zaměřeno na různorodé spektrum vědomostí, dovedností a kompetencí důležitých pro uplatnění v pracovním, občanském i osobním životě.¹ Vědomosti jsou nástrojem nebo určitým prostředkem řešení nejrůznějších problémů a úkolů, s nimiž se člověk v životě setkává. Osvojení vědomostí se stává speciálním cílem poznávací činnosti člověka. Pokud má člověk určitý deficit informací, vědomostí, dovedností, profesních návyků, schopností, způsobu jednání a chování, kterými pracovník disponuje a které si vyžaduje jeho profese, jeho pracovní pozice, role a odborné kompetence, lze hovořit o vzdělávací potřebě.

¹ Strategie celoživotního učení ČR, MŠMT, Praha 2007

Vzdělávací potřeba vede k aktivitě člověka, zaměřuje ho právě k naplnění těch požadavků, které u něho zaměstnavatel projektuje. Další profesní vzdělávání má často charakter tržních vztahů. Na jedné straně stojí poptávka po vzdělávacích službách (souhrn koupěschopných vzdělávacích potřeb) a na straně druhé nabídka vzdělávacích institucí směřujících k uspokojení těchto potřeb. Poptávka po dalším vzdělávání vzniká tehdy, když je jedinec nebo zaměstnavatel (za své zaměstnance) ochoten vynaložit peníze jako protihodnotu za odstranění zmíněných deficitů ve vybavenosti svých pracovníků. Jedná se vlastně o investici, protože je to jednorázové vydání prostředků za produkt, který se využívá delší dobu.

Investice v této oblasti lze rozdělit takto:

- **školní vzdělání** představuje veřejný statek a investice do něho je vlastně pořizovací investicí.
- **profesní vzdělávání dospělých**, představuje spotřební statek a investice do něho je investicí rozšiřovací, neboť rozšíří pracovní způsobilost zaměstnance či umožní rozvoj jeho osobnosti. Specifika vzdělání a dalšího profesního vzdělávání jsou v tom, že pro stát, resp. pro zaměstnavatele, jde o investici do budoucnosti, avšak užitek z této investice má i člověk, resp. zaměstnanec. Je tedy určitý problém s ochranou těchto investic v různých sférách národního hospodářství. Např. mnozí manažeři podniků mají obavu, že po absolvování vzdělávání dá pracovník výpověď, přejde do jiného podniku nebo se osamostatní. Tím se účinek investice z hlediska zaměstnavatele může dokonce změnit v určitý negativní jev.

1.3. Vzdělávání v EU

Evropská Unie věnuje problematice celoživotního vzdělávání značnou pozornost. Mnoho projektů na evropské úrovni v oblasti celoživotního vzdělávání koordinuje Evropská komise. Pro EU je celoživotní vzdělávání „vůdčím principem rozvoje politiky v oblasti vzdělávání a odborné přípravy“. Celoživotní vzdělávání na jedné straně podporuje sociální začleňování a poskytuje lidem osobní uspokojení, na

druhé straně zvyšuje uplatnitelnost absolventů na trhu práce. Z tohoto důvodu je Unie považuje také za klíčový prvek obnovené Lisabonské strategie¹ pro růst a zaměstnanost.

Evropská komise zdůraznila, že vytvoření flexibilních pracovních poměrů (tzv. flexikurita) v kombinaci s celoživotním vzděláváním představují nutnou podmínku pro modernizaci evropských trhů práce. Tato kombinace má lidem navíc zajistit přístup ke vzdělávání po celou dobu jejich života. Oblast vzdělávání zůstává v pravomoci národních států a Evropská unie zde nemá žádné reálné pravomoci.²

Vzdělávání obecně tedy zůstává pod svrchovaností členských států, ale koordinace na celounijní úrovni je v současné době více než nutná. Z toho důvodu členské státy přijaly pracovní program „Vzdělávání a odborná příprava 2010“, který je rámcovým programem pro koordinaci politik členských států a Komise v tomto desetiletí. EU klade důraz na celoživotní vzdělávání i v rámci Lisabonské strategie schválené v březnu 2000, jejímž cílem je vytvořit z Evropy nejkonzurenceschopnější ekonomiku založenou na znalostní společnosti. Celoživotní vzdělávání je klíčovou součástí této strategie.³

Pojetí celoživotního učení prezentovanému v mnoha materiálech EU⁴ je tedy spojením výsledků učení realizovaného v **různých etapách života (lifelong learning LLL)** a výsledků učení realizovaného ve všech oblastech života (**lifewide learning LWL**⁵). Učení realizované v obou uvedených oblastech je pak v evropských materiálech podle určitých kritérií členěno na učení **formální, neformální a informální**⁶.

¹ Na jaře roku 2000 přijala Evropská rada tzv. lisabonskou strategii, nazvanou podle místa, kde byl tento nový strategický cíl všemi patnácti členskými zeměmi schválen. Tato komplexní strategie, která byla rozvržena na celé desetiletí 2000-2010, byla v závěrech lisabonského zasedání Evropské rady formulována takto: Unie se má stát „nejkonzurenceschopnější a nejdynamičtější znalostní ekonomikou, schopnou udržitelného hospodářského růstu s více a lepšími pracovními místy a s větší sociální soudržností“.

²<http://www.euractiv.cz/socialni-politika/clanek/evropske-univerzity-chteji-rozsirit-nabidku-291008>

³ <http://www.euractiv.cz/vzdlavani/clanek/komise-zverejnila-akcni-plan-vzdelavani-dospelych>

⁴ Např. v **Memorandu o celoživotním učení** přijatém na zasedání v Lisabonu v roce 2000 jsou definovány základní strategie, jejichž dodržování umožní rozvoj vzdělávání a dopomůže k implementaci konceptu celoživotního vzdělávání do národních forem vzdělávání.

⁵ www.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm – v Memorandu se hovoří o všeživotním učení („lifewide“), které obrací pozornost na rozšíření učení tak, aby probíhalo bez ohledu na životní etapu, místo, čas a formu učení

⁶ všechny tyto oblasti hrají v rámci celoživotního učení významnou úlohu a jsou si co do významu rovnocenné - www.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm

- **formální učení** probíhá ve vzdělávacích institucích a vede k získání uznávaných certifikátů a kvalifikací
- **neformální učení** probíhá vedle hlavních vzdělávacích systémů a zpravidla nevede k získání formalizovaného certifikátu. Neformální učení může být poskytováno na pracovišti a prostřednictvím činností organizací a sdružení občanské společnosti (např. v organizacích pro mládež, v odborech a v politických stranách). Může být poskytováno také prostřednictvím organizací nebo služeb, které byly ustaveny se záměrem doplňovat formální systémy (např. výtvarné, hudební a sportovní aktivity nebo soukromé vyučování připravující na zkoušky).
- **informální učení** je přirozeným doprovodným znakem každodenního života. Na rozdíl od formálního a neformálního učení nemusí být informální učení vždy učení záměrným. Proto ani sami jeho účastníci nemusí snadno rozpoznat, jak přispívá k jejich vědomostem a dovednostem. Užitečné a příjemné učení může probíhat a probíhá v rodině, ve volném čase, v životě v obci a v každodenním pracovním životě. Učení "v celé šíři života" nás také nutí, abychom si uvědomili, že vyučování a učení jsou role a činnosti, které se v různých obdobích a na různých místech mohou měnit a přecházet jedna ve druhou.

Na podporu výměny, spolupráce a mobility mezi vzdělávacími systémy a systémy odborné přípravy byl vypracován Evropským parlamentem (schválen Radou EU) návrh evropského Akčního programu v oblasti celoživotního učení pro období 2007-2013.¹ Obecným cílem je přispívat prostřednictvím celoživotního učení k rozvoji Společenství jako vyspělé znalostní společnosti s udržitelným hospodářským rozvojem, s větším počtem a vyšší kvalitou pracovních míst a s větší sociální soudržností při zajištění dobré ochrany životního prostředí pro budoucí generace.

Také Evropský kvalifikační rámec pro celoživotní vzdělávání (European Qualification Framework for lifelong learning – EQF)², jehož hlavním cílem je podpořit

¹ www.europarl.europa.eu

² EQF měl vstoupit v platnost již v roce 2009, ale členské státy přizpůsobí své národní kvalifikační rámce unijnímu EQF do roku 2010 a od roku 2012 by měl každý kvalifikační stupeň získaný na území EU obsahovat odkaz na některou z osmi referenčních úrovní EQF. v ČR se již od roku 2005 rozvíjí Národní soustava kvalifikací.

mobilitu pracovní síly a zpřístupnit celoživotní vzdělávání širší veřejnosti, pomůže lépe se orientovat a porozumět získaným kvalifikacím. Systém EQF se týká vzdělávání všeobecného, odborného, vyššího, vzdělávání dospělých a všech dalších typů vzdělávání.

Jádrem EQF je **osm referenčních úrovní**, které odpovídají všem stupňům dosaženého vzdělání. Popisují co dotyčný opravdu zná, čemu rozumí a co je schopen dělat bez ohledu na to, v jakém systému kvalifikaci získal. Referenční úrovně rozlišují tři druhy výsledků učení: znalosti, dovednosti a širší kompetence popsané jako osobní a profesní výsledky. Jelikož nebude kladen takový důraz na délku vzdělávání, a typ vzdělávací instituce, ale spíše na výsledky, bude možné lépe propojit potřeby trhu práce s potřebami vzdělávacích a školících zařízení. To také umožní lépe zhodnotit neformální a informální vzdělávání.¹ v rámci EQF také vznikne **integrováný evropský systém přenosu a shromažďování kreditů pro celoživotní vzdělávání**, který bude stavět na zkušenostech z vytváření Evropského systému přenosu kreditů (ECTS - European Credit Transfer System) pro vysokoškolské vzdělávání, jen místo zápočtů a zkoušek budou dospělí získávat kredity například za absolvovaná školení, firemní kurzy i za to, co se naučí při výkonu své práce.

¹<http://www.euractiv.cz/vzdlavani/link-dossier/evropsky-kvalifikacni-ramec-a-narodni-soustava-kvalifikaci-cr>

2. Sociální služby

Téma předkládané práce – celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách – úzce souvisí s novým moderním systémem sociálních služeb, tak jak je v České republice budován v souvislosti s přijetím nového zákona o sociálních službách¹, a právní úpravou předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka, které nový zákon specifikuje. Na místě je proto poukázat i na základní historické souvislosti (vývoj), které současnému modelu předcházely. Zásadní – nejen z hlediska zaměření této práce – je postavení všech pracovníků v sociálních službách, jejich kompetence a povinnost celoživotního vzdělávání.

2.1. Sociální služby a jejich historie

Počátky sociální péče sahají hluboko do historie – pravděpodobně již k počátkům lidského bytí a soužití. Již v dobách velmi pradávných existovala instituce „mudrců“, k nimž chodili lidé s prosbou o radu ve svých rodinných či sousedských problémech.

Již v prvotních společnostech, dle historických pramenů, existovaly služby pomoci sociálně slabým lidem - poskytnutí pomoci nemocným, stárnoucím i jinak potřebným lidem. Vzájemná pomoc byla v těchto společnostech poměrně vysoce hodnocena a sloužila jako prostředek zajištění celku. Péče o chudé a nemocné byla známa také ve starověku. Pomoc v nich byla zajišťována rodinou, institucí sousedství a náboženským i organizacemi.

Již ve starověké Číně byly zřizovány útulky pro staré lidi, nemocné a chudé. Dokonce se budovaly bezplatné školy pro děti chudých rodičů, jídelny pro dělníky. Organizovala se distribuce obnošeného šatstva. Majetnější lidé se sdružovali ve spolcích, které hradily svatby a pohřby chudým lidem.

V Indii se to, co bychom dnes považovali za sociální péči o chudé, rozšířilo po Budhově misi. Pomoc potřebnému byla zdejší náboženskou tradicí prezentována

¹ Zákon č. 108/2006 Sb.

jako vzor správného jednání. Byla vybírána tzv. almužna, která měla být chápána jako dar chudým.

U Řeků nenacházíme charitativní ani jiné podobné organizace, ale existovaly zde ústavy, kam kandidáti do státních úřadů poskytovali v době velkých svátků dary a příspěvky pro chudé a nemocné. Došlo tak k prvním náznakům určité solidarity mezi nejbohatší a nejchudší třídou společnosti. Pro Řeky byla charakteristická výstavba azylových domů pro zraněné vojáky, útulky pro osiřelé děti i jiné potřebné. v Aténách byla dokonce vybírána daň na podporu strádajících.

Také Římané řešili například chudobu tím, že zpřístupnili chudině zábavy dosud dostupné pouze bohatým a rozdávali nejchudším chléb (podle zásady: chléb a hry). Ač se to tak může jevit, nelze v tom však spatřovat jakýsi prvopočátek sociálních služeb, protože se jednalo o nástroj prevence před nepokoji nejnižších společenských vrstev a udržení určité společenské stability.

Židovské náboženství kladlo důraz na dobročinnost a pomoc lidem v nouzi. Známy byl např. tzv. milostivý rok, v němž se odpouštěly dluhy.

Až po přijetí křesťanství za státní náboženství a po zřízení církve se objevily první sociální služby. Byly založeny na poskytování almužen a konání milosrdných skutků a chudému nevznikal na nic právní nárok. Kláštery a později farnosti představovaly v podstatě první „instituce“, které plánovitě a více či méně organizovaně poskytovaly dlouhodobou pomoc chudým, nejvíce právě prostřednictvím služeb věcného charakteru (strava, nocleh, případně ošacení). Péči o nemocné, chudé zajišťovalo mnoho mnišských řádů a řada klášterů fungovala jako sirotčince, špitály a chudobince.¹ Církev byla prvním poskytovatelem sociálních služeb, v této úloze byla obecně společensky akceptována a uznávána.²

V 18. a 19. století poskytovaly sociální služby rozmanité subjekty a tyto subjekty uplatňovaly rozmanité přístupy. Sociální pomoc byla do 19. století poskytována převážně: rodinou sousedy a obcí, prostřednictvím chudinských zákonů, v pracovních domech a za pomoci církevní charity.

Procesy „modernizace“ společnosti narušily účinnost těchto podpůrných mechanismů. Industrializace si vyžádala přesun velkého množství lidí do měst, která

¹ NAVRÁTIL, P. Teorie a metody sociální práce, Brno, 2001 str. 7-10

² MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby, 2007, str.17-18

na příchod velkého počtu přistěhovalců nebyly připravena. Lidé museli žít ve velmi problematických sociálních a hygienických podmínkách.

Stát i dobrovolné organizace začaly budovat rozmanité instituce – vznikají pracovní domy, azylové domy, špitály, sirotčince atd. Sociální pomoc byla motivována soucitem, snahou pomoci řešit problémy lidí a na druhé straně byl strach z ničivé síly sociálních problémů. Byla postavena na vytvoření osobního kontaktu mezi sociálním pracovníkem (často dobrovolníkem) a člověkem – klientem s nějakým sociálním problémem. Na základě osobního vztahu se pak poskytovaly rady, materiální pomoc atd. Smysl osobního kontaktu byl vnímán především v možnosti předávání mravního příkladu.

Z charitativní práce dobrovolnických sdružení se postupně stávala zavedená disciplína se svým vlastním etickým kodexem, metodikou, formálním způsobem výuky s se silným finančním a organizačním propojením na státní správu.¹

Zlom v sociální péči nastal v Evropě až koncem devatenáctého a počátkem dvacátého století, kdy se začaly tvořit základy pravidel pro ochranu a podporu vydělených skupin občanů. Postupně se formulovalo komunitární právo postihující skoro celou šíři života obyvatel nově vzniklé komunity (EU). Sociální pomoc už není jen záležitostí blízkých a bližních, ale začíná být také věcí celé společnosti: zásada sociální spravedlnosti, dobrých mravů, rovnosti, zákazu diskriminace a ochrany lidských práv. Programy se zaměřují na mobilitu (pohyb), vzdělávání a zaměstnávání lidí s postižením, zabezpečení sociálních služeb zůstává zcela v pravomoci členských států.

Na přelomu milénia procházejí sociální služby všude v Evropě dynamickým vývojem. Se stárnutím populace a změnami na trhu práce se formální systémy sociálních služeb dostávají do popředí zájmu sociální politiky a jejich modernizace sociálních služeb je proto jedním z nejdůležitějších témat, kterým Evropa v současné době čelí. Součástí většiny modernizačních snah je hledání rovnováhy mezi dostupností služeb, jejich kvalitou a finanční udržitelností systémů.

Pod pojmem „sociální služby“ nejsou v evropských zemích chápány pouze sociální služby v pojetí, které je uplatňováno v našem právním řádu, ale je podstatně

¹ NAVRÁTIL, P. Teorie a metody sociální práce, Brno, 2001 str. 7-10

širší a obsahuje i zdravotnictví, bydlení, zaměstnanost a sociální ochranu jednotlivců, rodin a skupin a nejlépe jej vystihuje pojem „sociální péče“. Jedno však mají společné – aby jednotlivé služby byly dostupné každému občanovi, podle jeho individuální situace, a byly přizpůsobeny specifickým potřebám jednotlivce. Je pravidlem, že regionální a místní orgány jsou zapojeny do procesu určování minimálního standardu sociálních služeb nabízených občanům. Důležitá je i kooperace a koordinace těchto orgánů při zabezpečování sociálních služeb. Spolupráce je založena na přiměřených informacích o potřebách obyvatelstva a o dávkách, které občané skutečně dostávají, protože to je důležité pro podporu výměny informací mezi orgány a zajištění toho, aby tyto informace byly dále předávány až na úroveň státu. Stát má primární odpovědnost za zajištění služeb.

2.2. Vznik zákona o sociálních službách

V Českých zemích byla sociální péče převážně na rodině a blízkých. Poprvé se o sociální péči hovoří v říšském policejním řádu Ferdinanda I. v roce 1552. Péče se podle něj poskytuje chudým s domovským právem v obci (v pastouškách, chudobincích či tzv. ratejnách). Systém chudinské péče fungoval až do roku 1956 (!), kdy vstoupil v platnost zákon č. 55/1956 Sb. o sociálním zabezpečení. Po únoru 1948 došlo k přenesení výkonu sociální péče výhradně na stát, nebo spíše na jeho místní orgány - národní výbory.

Přelomem v poskytování sociálních služeb byl až rok 1989, kdy společenské změny odstartovaly jejich razantní rozvoj, a to jak v měřítku kvantitativním, tak kvalitativním. Začalo se rozšiřovat velké množství sociálních služeb zejména na poli neinstitutivní péče, zároveň velmi rychle začaly vznikat zcela nové služby. s výskytem a rozšířením fenoménů do té doby skrytých, například drogové závislosti, bezdomovectví a dalších, začaly být více využívány do té doby poměrně okrajové metody a formy sociální práce.

Velkým přínosem pro rozvoj sociálních služeb bylo také zapojení samotných uživatelů či jejich rodinných příslušníků do vlastního poskytování služeb, do jejich plánování a organizování. v legislativě však tyto změny zachyceny nebyly, byl neustále v platnosti zákon č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších

předpisů, a vyhláška MPSV 182/1991, která tento zákon prováděla. Nově zavedené druhy služeb tak neměly právní oporu. Pokusů o změnu tohoto neutěšeného stavu byla celá řada. Již v roce 1993 byl v Poslanecké sněmovně diskutován první návrh zákona o sociální pomoci. Následně bylo připravováno několik obdobných návrhů věcných záměrů zákonů — o sociální pomoci či o sociálních službách. Všechny však končily bez úspěchu v připomínkovém řízení, některé se ani nedočkaly paragrafovaného znění. Tyto návrhy legislativy postupně měnily svoji tvář (podle aktuální politické situace a podle toho, kdo se na tvorbě návrhu zákona podílel), začala se rozvíjet nejen nová typologie služeb, ale nově také téma kvality sociálních služeb, téma individuálního posuzování sociální situace, a samozřejmě vždy téma financování.¹

Počínaje prvním lednem roku 2007 má konečně oblast sociálních služeb nový zákon — **zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**. Nová legislativní úprava přináší zásadní změny, od kterých si uživatelé i poskytovatelé (zejména ti z neziskového sektoru) slibují podstatné zlepšení své situace.²

V důvodové zprávě³ k návrhu zákona předkladatel uvádí následující cíle:

- vytvořit podmínky pro uspokojování oprávněných potřeb osob, které jsou oslabeny v jejich prosazování,
- naplnit princip rovných příležitostí pro všechny členy společnosti,
- zajistit potřebnou podporu a pomoc pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti,
- podpořit a podporovat proces sociálního začleňování,
- podporovat proces sociální soudržnosti společnosti,
- zabezpečit ochranu osob oslabených ve schopnosti prosazovat svá práva a zájmy,
- podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace,
- získat přehled o rozsahu a charakteru sítě sociálních služeb,
- zajistit potřebnou síť sociálních služeb v území,
- zrovnoprávnit poskytovatele sociálních služeb.

¹ Od paragrafu k lidem, Skok 2007

² HRDÁ, Jana. Osobní asistence, poradenství a zprostředkování. Praha: APZP, 2006

³ Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006

Podle zákona by poskytovaná pomoc měla být dostupná (z hlediska typu pomoci, územní dostupnosti, informační a ekonomické dostupnosti), efektivní (pomoc bude uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě člověka a nikoliv potřebám systému), kvalitní (bude poskytována způsobem a v rozsahu, který odpovídá současnému poznání a možnostem společnosti), bezpečná pro uživatele služby (aby neomezovala oprávněná práva a zájmy osob) a v neposlední řadě hospodárná (aby veřejné i osobní výdaje používané na poskytnutí pomoci v maximální možné míře pokrývaly objektivizovaný rozsah potřeb).¹

Prostřednictvím sociálních služeb² je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho- a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů.

Cílem služeb je mimo jiné

- podporovat rozvoj nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele, jeho návrat do vlastního domácího prostředí, obnovení nebo zachování původního životního stylu
- rozvíjet schopnosti uživatelů služeb a umožnit jim, pokud toho mohou být schopni, vést samostatný život
- snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života uživatelů

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Obsah základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí předpis³.

¹ Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006

² <http://www.mpsv.cz/cs/9>

³ Vyhláška č. 505/2006 Sb.

Zákon má napomoci tomu, aby sociální služby byly bezpečné, poskytovaly znevýhodněným osobám dostatečnou ochranu, byly dostupné a především pomáhaly těm, kdo je užívají, aby dosáhli nezávislosti a dokázali využít běžných příležitostí, které nám život v naší společnosti nabízí.

Nástroje, které k těmto cílům využívá, jsou:

- plánování rozvoje služeb
 - o slouží ke zvýšení místní a typové dostupnosti jednotlivých forem sociálních služeb a tím přispívá ke snížení rizika sociálního vyloučení znevýhodněných skupin obyvatelstva
- registrace poskytovatelů sociálních služeb
 - o slouží k zajištění kvality služeb a ochrany práv uživatelů
 - o zabezpečuje systém kontroly formou inspekcí;
- příspěvek na péči
 - o nový nástroj financování sociálních služeb
 - o je poskytován osobám, které z důvodu dlouhodobého nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné fyzické osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti
- dotace jako finanční podpora pro rozvoj služeb.
 - o registrovaným poskytovatelům sociálních služeb jsou poskytovány dotace ze státního rozpočtu v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb v regionech
- vzdělávání pracovníků
 - o zákon stanovuje způsobilost k výkonu práce (zdravotní, odbornou způsobilost a bezúhonnost)
 - o povinnost obnovovat si, upevňovat a doplňovat si kvalifikaci

2.3. Druhy a formy sociálních služeb

Zákon o sociálních službách¹, definuje tři základní druhy sociálních služeb – sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence a tři formy poskytování sociálních služeb – ambulantní, terénní a pobytovou. Dále ukazuje různorodost a širokou rozmanitost sociálních služeb poskytovaných v současné době v ČR - vyjmenovává 20 zařízení sociálních služeb, 13 druhů základních činností při

¹ Zákon č. 108/2006 Sb.

poskytování sociálních služeb, 14 druhů služeb sociální péče, které napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Vyjmenovává také 17 druhů služeb sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení.

Sociální poradenství zahrnuje:¹

- základní sociální poradenství (je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace)
- odborné sociální poradenství (je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností – jeho součástí je i půjčování kompenzačních pomůcek).

Služby sociální péče² napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Cílem je umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Patří sem:

- Osobní asistence a pečovatelská služba
- Tísňová péče
- Průvodcovské a předčitatelské služby
- Podpora samostatného bydlení a chráněné bydlení
- Odlehčovací služby
- Centra denních služeb
- Denní a týdenní stacionáře
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením, Domovy pro seniory a Domovy se zvláštním režimem
- Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

¹ § 37

² § 38 - § 52

Služby sociální prevence¹ napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob ohrožených svou krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Jejich cílem je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Do služeb sociální prevence jsou zahrnuty:

- raná péče
- krizová pomoc a telefonická krizová pomoc
- tlumočnické služby
- azylové domy, domy na půl cesty a noclehárny
- kontaktní centra a intervenční centra
- nízkoprahová denní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- sociálně terapeutické dílny a terapeutické komunity
- služby následné péče, terénní programy a sociální rehabilitace

Prováděcí vyhláška² v § 3 - § 35 pak stanovuje rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb a u některých stanovuje je maximální výši úhrad za poskytování sociálních služeb.

2.4. Sociální poradenství

Jedním ze tří druhů výše uvedených sociálních služeb, je sociální poradenství. Jelikož je praktická část diplomové práce zaměřena na vzdělávání poradců odborného sociálního poradenství, je třeba přiblížit více právě tuto sociální službu.

Sociální poradenství je poskytováno ambulantní formou, zahrnuje základní poradenství a odborné poradenství a poskytuje se dle zákona o sociálních službách bez úplaty.

¹ § 53-§ 70

² Vyhláška č. 505/2006 Sb.

Základní poradenství jsou povinni zajistit všichni poskytovatelé sociálních služeb a je považováno za základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb a jak uvádí § 3 prováděcí vyhlášky¹ spočívá především v poskytování informací - klient by měl být seznámen o svých základních právech a povinnostech, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě. Měl by se dozvědět o možnostech výběru sociálních služeb podle svých potřeb a získat poznatky i o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče a mít tak dostatek informací o možné formě řešení své nepříznivé sociální situace. Důležité je vědět i o formách podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Odborné sociální poradenství zajišťuje zprostředkování navazujících služeb, které jsou zárukou udržení kontaktu se společenským prostředím, poskytuje poradenství nutné k orientaci v některých oblastech: např. sociálních systémech, práva, psychologie nebo vzdělávání. Důležitou složkou je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání a vyřizování osobních záležitostí – ať už to jsou běžné záležitosti nebo přímo pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím. Podle Matouška² je odborná pomoc zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné životní situace člověka a součástí odborného poradenství jsou i terapeutické činnosti, především v oblasti rodiny a manželských či partnerských vztahů (životní krize, rozvodové a porozvodové situace), pěstounské péče, týrání a zneužívání dětí, důsledků zdravotního postižení, následné péče nebo oblast řešení problematiky patologických jevů (závislosti, kriminalita) apod.

Matoušek³ dále uvádí, že poradenství může probíhat jako pomoc klientovi s určitým problémem v průběhu nebo při nástupu nějaké krize nebo, a to je podle mne úkolem poradenství, pomáhat lidem naučit se předcházet budoucím problémům, rozpoznávat známky nadcházející krize a dokázat zmírnit následky a získat kontrolu nad problémem v samém jeho počátku. Drapela⁴ tyto dva způsoby nazývá jako nápravný proces, který odstraňuje zábrany osobního rozvoje klientů a pomáhá jim řešit jejich problémy, a jako preventivní proces, který vytváří podmínky pro osobní růst klientů.

¹ Vyhláška č. 505/2006 Sb.

² MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 84

³ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 88

⁴ DRAPELA, J.V., HRABAL, V. a kol. Vybrané poradenské směry, Praha, 1995, str. 7

Poradenský proces je zcela individuální a má různou dobu trvání a lze jej jednoduše rozdělit do tří fází: počáteční, prostřední a závěrečné fáze. v každé fázi má poradce stanoven cíl, používá určitou strategii a zapojuje své dovednosti. v počáteční fázi navazuje kontakt, snaží se definovat klientův problém, ze získaných informací vyvodí závěry pro přesné formulování kontraktu – smlouvy mezi poradcem a klientem. Prostřední částí plyně navazuje a poradce pracuje na udržení pozitivního vztahu a vede klienta k vyřešení problému například formou konfrontace, sebekonfrontace, poskytnutím zpětné vazby, poskytnutím informací nebo přímými pokyny. Klient v získá jasnější představu o sobě a svých problémech a dodá jim impulz ke změně. Někteří klienti mohou v této chvíli ukončit poradenský proces, protože jim stačilo získat nový pohled a začnou sami pracovat. Jiní budou potřebovat pomoc poradce. Závěrečná fáze se zabývá realizací jednotlivých kroků vedoucích ke změně.¹

Dryden² považuje poradenství především za osobní setkání mezi poradcem a klientem založené na myšlence, že se klienti sami rozhodli vyhledat pomoc, přestože každý z nich má jinou představu o povaze tohoto setkání. Podle Matouška³ je podstatou poradenství, za pomoci speciálních odborných postupů, ovlivnit uvažování a jednání člověka, který se nachází v obtížné situaci, již se mu nepodařilo zvládnout vlastními silami nebo s pomocí rodiny a přátel. „Poradenství je tedy jednou z cest, jak pomáhat lidem překonat jejich problémy, jak objasňovat jejich osobní cíle a jak jich dosahovat“. Poradce nepodává klientovi řešení, ale pomáhá mu „nalézat vlastní odpovědi na problémy“. k tomu poradci slouží specifické dovednosti, které však ještě z člověka nedělají poradce, a především kvalita vzájemného vztahu⁴ mezi klientem a poradcem.

Poradenství může být stresující profesí a může mít škodlivé důsledky pro poradce. Proto je nutné, aby práce poradců procházela supervizí⁵, která může minimalizovat stres a umožní vyhnout se vyhoření. Každý poradce by měl vědět, jaký dopad může mít poradenství na vlastní osobní fungování, což se pak odráží i na poradenském procesu. Jak říká Rogers⁶: „...proběhnou-li vnitřní změny postojů

¹ více CULLEY, S. Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii, Praha, 2008, str. 145-178

² DRYDEN, W. Poradenství, Praha, 2008, str. 10 - 12

³ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 85

⁴ C. R. Rogers (1957, in Matoušek, O. 2003) však vysvětluje, že tento vztah není zvláštním druhem vztahu – vztahem lišícím se od všech jiných vztahů, které se vyskytují v každodenním životě.

⁵ Více o supervizi - MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 349-363, HAWKINS, P., SHONET, R. Supervize v pomáhajících profesích, Praha, 2004, HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al., Praktická supervize, Praha, 2008

⁶ ROGERS, R. C. Způsob bytí, Praha, 1998, str. 232

a sebepojetí člověka, začínají se také projevovat změny interpersonálního chování“. Nutná je i nějaká forma trvalého odborného rozvoje, aby poradce držel krok s novými poznatky a mohl ve své profesi využít to nejlepší.¹

2.5. Kvalita sociálních služeb

Rozsah a kvalitu poskytovaných sociálních služeb determinují některé faktory jako např.:

- tradice
 - jak je ve společnosti vnímána potřeba sociálních služeb
 - jaký je poměr ústavní a domácí péče
- financování
 - je závislé na ekonomické úrovni a prosperitě země
 - jaké procento státního rozpočtu je určeno pro sociální služby
- efektivita
 - využívání existujících sociálních služeb
 - jakým systémem jsou přidělovány finanční prostředky
 - skladba a dostupnost sociální služby
 - stupeň institucionalizace a poměr ústavní, mimoústavní a individuálně poskytované sociální péče
- osobnostní kvalita pracovníků
 - využívání sociálních služeb záleží na personálním zabezpečení, na kvalitě pracovníků v sociálních službách, na technologické vybavenosti sociálních zařízení, na koncepční, řídicí i lidské kompetenci manažerů a pracovníků na jednotlivých úrovních řízení - úroveň nejen jejich odborně znalostních, ale zejména lidských kompetencí.

Tento faktor (kvalitě pracovníků v sociálních službách) ovlivňuje kvalitu sociálních služeb nejvíce - např. při vyšším osobním nasazení přímých poskytovatelů

¹ DRYDEN, W. Poradenství, Praha, 2008, str. 15-16

sociálních služeb lze klientům do značné míry kompenzovat i velmi závažné nedostatky v prvních třech faktorech.¹

Kvalita sociálních služeb by měla být zajištěna podle předem definovaných parametrů, které byly zpracovány do formy standardu a mají v ideálním případě sloužit k podpoře nezávislosti a osobního růstu uživatele služby, respektu k jeho právům a poskytnutí efektivní pomoci při řešení náročné životní situace.²

Standardy se dělí do tří okruhů – procedurální, personální a provozní³ a jsou zpracovány v příloze č. 2 k prováděcí vyhlášce k zákonu o sociálních službách č. 505/3006 Sb. Právě personální standardy stanovují kromě personálního zajištění služby, vytváření pracovních podmínek a řízení poskytovaných služeb, také profesní rozvoj zaměstnanců:

Standard č. 10. Profesní rozvoj zaměstnanců

„b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.“⁴

Kvalita sociálních služeb je přímo úměrná osobnostním kvalitám všech pracovníků v sociálních službách a je jimi samozřejmě ovlivňována. s rozvíjející se specializací jednotlivých specifických činností si pracovníci budou muset nejen udržovat přehled

- o všech základních činnostech realizovaných při poskytování sociálních služeb,
- o každém druhu sociální služby,
- o formách jejich poskytování a o jednotlivých typech zařízení, ve kterých jsou poskytovány,

ale nejdůležitější bude osobnostní rozvoj. Pro další rozvoj každého druhu sociální služby bude potřebné kromě obecného společného základu - také specializované celoživotní vzdělávání všech pracovníků činných v sociálních službách.

¹ Centrum sociálních služeb Praha, Vzdělávání pracovníků v sociálních službách

² MATOUŠEK, O. Sociální služby, Praha, 2003, str. 125-127

³ více např. in MATOUŠEK, O. Sociální služby, Praha, 2003

⁴ Vyhláška č. 505/2006 Sb.

3. Odborná způsobilost pracovníků v sociálních službách a jejich další vzdělávání

Potřeba celoživotního vzdělávání se stává nezbytností nejen u vysokoškolsky a středoškolsky vzdělaných odborných specialistů prakticky ve všech odvětvích lidské činnosti. Samozřejmostí by celoživotní vzdělávání mělo být i v pomáhajících profesích. Zdravotníci, učitelé na všech stupních škol, psychologové, sociální pracovníci, pečovatelé a policisté – potřebují ve své práci kromě rozsáhlých znalostí získaných většinou studiem ve školách, dále rozvíjet i takové dovednosti, které mohou získávat pouze v každodenní práci s klientem a s podporou supervize.

Sociální služby jsou koncipovány tak, aby byla v rámci jejich poskytování zajišťována podpora a pomoc, která zabraňuje sociálnímu vyloučení osob, respektive umožňuje jim v maximální možné míře zapojit se do života společnosti a využívat její zdroje. Konkrétně to znamená, že při poskytování sociálních služeb spolupůsobí mnoho profesí, a to i těch, které jsou upraveny jinými zákony. Spolupůsobení odborných postupů z různých oborů je jedním z charakteristických rysů sociálních služeb.¹

Zákon o sociálních službách vyjmenovává v § 115 okruh pracovníků, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost:

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,
- b) pracovníci v sociálních službách,
- c) zdravotničtí pracovníci,
- d) pedagogičtí pracovníci,
- e) další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.²

V sociálních službách působí rovněž dobrovolníci, které však upravuje Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů.

¹ Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 – www.psp.cz

² Zákon č. 108/2006 Sb.

3.1. Pracovník v sociálních službách

Zákon v § 116 specifikuje kdo je pracovníkem v sociálních službách a stanovuje podmínky výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách - způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a zdravotní způsobilost.

Odborná způsobilost

Odbornou způsobilostí je pro pracovníka, který vykonává přímou obslužnou péči „základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem“¹.

U pracovníka, který vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost už je požadavek na střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Pečovatel může mít základní vzdělání, ale také musí absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Pracovník, který je pod odborným dohledem sociálního pracovníka a vykonává činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí může mít též základní a vyšší vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz.

Výše uvedené kvalifikační kurzy musí pracovníci splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.

¹ § 116 odst. 5a)

Většinou se jedná o pracovníky s dlouholetou životní zkušeností v oblasti poskytování sociálních služeb a za tu dobu absolvovali řadu vzdělávacích aktivit. Když se podíváme na strukturu pracovníků v sociálních službách z hlediska pohlaví a věku je všeobecně známo, že velkou skupinu pracovníků tvoří ženy starší 50 let, a tento tlak k doplnění kvalifikace by jistě měl velký vliv na jejich rozhodování zda setrvat v sociálních službách.

Také finanční ohodnocení v sociálních službách se v profesích, které zabezpečují tzv. přímou péči, pohybuje těsně nad hladinou minimální mzdy a souběh těchto dvou okolností by mohl způsobit odchod vysoce erudovaného personálu ze systému sociálních služeb, za nějž je v současné době obtížné zabezpečit odpovídající náhradu.

Další vzdělávání

Vyhláška, k provedení zákona o sociálních službách, ve své příloze č. 4 stanovuje rozsah a okruhy kvalifikačního kurzu pro tyto pracovníky, který musí absolvovat do 18 měsíců ode dne nástupu a vyjmenovává obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách: jsou to například Sociální péče - pečovatelská činnost, Sociální činnost - sociální pečovatelské, Vychovatelství pro ústavy sociální péče, Rodinná škola - sociální služby, Vychovatelství, Předškolní a mimoškolní pedagogika apod.¹

Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách není v současné době nijak v zákoně upraveno, bude to novinka až v připravované novele. Důvodová zpráva² k návrhu novely zákona uvádí, že „zavedení povinnosti dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách, které je pojato jako prohlubování kvalifikace ve smyslu příslušných ustanovení zákoníku práce, vytváří základní rámec pro rozvoj kvality, profesionality a bezpečnosti sociálních služeb. Záměrem je stanovit minimální rozsah odborného rozvoje pracovníků v sociálních službách. Souvisejícím cílem je integrovat aktivity vedoucí ke zvyšování profesních dovedností do běžné činnosti poskytovatele sociální služby.“

¹ více Vyhláška č. 505/2006 Sb.

² Důvodová zpráva k novele zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ze dne 3. 11. 2008 - (navržena s účinností od 1. července 2009 - vládní návrh předložen Poslanecké sněmovně 12. 11. 2008) – Sněmovní tisk 659 – www.psp.cz

Zákon je (dle mého názoru) velice tvrdý ke starším pracovníkům v sociálních službách v případě povinného absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Připravovaný návrh novely¹ zákona o sociálních službách stanovuje s ohledem na často obtížné personální zajištění sociálních služeb přiměřený rozsah povinného dalšího vzdělávání pro sociální pracovníky, který je zaměstnavatel povinen zajistit: ...“absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách podle § 116 odst. 5 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění účinném ode dne 1. července 2009, se nevyžaduje u zaměstnance narozeného přede dnem 1. ledna 1957, pokud přede dnem 1. července 2009 získal nejméně 2 roky praxe při výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách.“

Novela také navrhuje, tak jako u sociálních pracovníků, povinnost pro zaměstnavatele zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Určitě se jedná o dobrý záměr, ale limitujícím faktorem bude nedostatek finančních prostředků na vzdělávání všech pracovníků v sociálních službách a provozní možnosti poskytovatelů.

3.2. Zdravotnický pracovník

Podmínky nutné k výkonu činnosti zdravotnických pracovníků (§ 117) stanoví zákon o nelékařských zdravotnických povoláních č. 96/2004 Sb., který určuje nejen podmínky získávání a uznávání odborné a specializované způsobilosti k výkonu nelékařských povolání bez přímého vedení nebo dohledu zdravotnických pracovníků, ale definuje i formu dalšího vzdělávání:

„§ 53²

(1) Celoživotním vzděláváním se rozumí průběžné obnovování, zvyšování, prohlubování a doplňování vědomostí, dovedností a způsobilosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků v příslušném oboru v souladu s rozvojem oboru a nejnovějšími vědeckými poznatky.

(2) Celoživotní vzdělávání je povinné pro všechny zdravotnické pracovníky a jiné odborné pracovníky.

¹ Připravovaná novela zákona (navržen s účinností od 1. července 2009 - vládní návrh předložen Poslanecké sněmovně 12. 11. 2008) - Sněmovní tisk 659 na www.psp.cz – stav k 15.3.2009

² Zákon č. 96/2004 Sb.

(1) Formy celoživotního vzdělávání jsou

- a. specializační vzdělávání navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání zdravotnického pracovníka,
- b. certifikované kurzy,
- c. inovační kurzy,
- d. odborné stáže v akreditovaných zařízeních,
- e. účast na školicích akcích, odborných konferencích, kongresech nebo sympoziích,
- f. publikační, pedagogická a vědecko-výzkumná činnost, kromě činnosti, která je předmětem výkonu povolání na základě pracovního poměru nebo obdobného pracovního vztahu, nebo
- g. samostatné studium odborné literatury.

(2) Za celoživotní vzdělávání se pro účely tohoto zákona považuje také studium navazujících vysokoškolských studijních programů. Navazujícím vysokoškolským studijním programem se rozumí akreditovaný doktorský studijní obor, magisterský studijní obor nebo akreditovaný bakalářský studijní obor, u nichž je podmínkou předchozí absolvování akreditovaného zdravotnického studijního oboru nebo oboru střední zdravotnické školy poskytujícího odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.

(3) Celoživotní vzdělávání podle odstavce 1 písm. a) a b) uskutečňují akreditovaná zařízení; ostatní formy celoživotního vzdělávání podle odstavce 1 mohou zabezpečovat zdravotnická zařízení nebo jiné fyzické nebo právnické osoby, včetně právnických osob v působnosti jiných resortů než ministerstva.“

Prováděcí vyhláškou 423/2004 Sb¹., byl stanoven kreditní systém, na základě kterého jsou ohodnoceny jednotlivé formy celoživotního vzdělávání počtem kreditů, jejichž získání je potřebné pro vydání osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez přímého vedení nebo odborného dohledu zdravotnického pracovníka (dále jen "osvědčení"). Osvědčením se získává oprávnění nejen k výkonu povolání bez odborného dohledu, ale i k vedení praktického vyučování ve studijních oborech a v akreditovaných kvalifikačních kurzech, ve specializačním vzdělávání a v certifikovaných kurzech. Podmínky vydání (například stanovení výše počtu kreditů) pak upravují § 66 – 70.

¹ novelizována v srpnu 2008 vyhláškou 321/2008 Sb.

Podle mého názoru je toto jedna z cest, kterým by se mělo ubírat i celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků.

3.3. Pedagogický pracovník

U pedagogických pracovníků je to zákon č. 563/2004 Sb. o pedagogických pracovnících, který odkazuje na programy celoživotního vzdělávání uskutečňovaného vysokou školou, a vyhláška MŠMT ČR č. 317/2005 Sb.¹ o dalším vzdělávání pedagogických pracovníků, akreditační komisi a kariérním systému pedagogických pracovníků.

3.4. Sociální pracovník

Sociální pracovník nemůže být ve své práci dlouhodobě úspěšný bez celoživotního rozvíjení sociální a emoční inteligence, bez orientace na další rozšiřování svých „měkkých schopností“, na sebepoznávání a na sebeřízení. Potřebuje si jednak rozšiřovat a prohlubovat své odborné faktografické znalosti (včetně vzájemných vazeb a interakcí mezi jednotlivými procesy) a v každodenní praxi si osvojovat a dále rozvíjet praktické dovednosti.

V oblasti sociálních služeb nastal po roce 1989 výrazný posun ve vnímání role a pozice sociálního pracovníka. Nastala změna v pochopení náplně jeho práce a jeho nezastupitelnosti a důraz na další možné vzdělávání (většina stávajících sociálních pracovníků má středoškolské vzdělání) resp. je také patrný trend zaměstnávat sociální pracovníky s vyšším než středoškolským vzděláním (VOŠ, VŠ). Změna v přístupu k této profesi ukazuje na nedostatečný počet sociálních pracovníků, jehož důsledkem je malý prostor na kvalitní individuální práci s uživatelem sociálních služeb. Výrazně jsou postrádány specifické formy vzdělávání pro nejrůznější typy služeb, je postrádána zákonem upravená standardizace minimálních kritérií v oblasti počtu sociálních pracovníků v jednotlivých službách a také legislativní zakotvení pozice sociálního pracovníka.

¹ změna: vyhl. MŠMT č. 412/2006 Sb.

Vzrostla potřeba odborně dobře připravených sociálních pracovníků, zvláště v novějších typech služeb, které reagovaly svým vznikem na potřeby žadatelů o sociální služby v posledních letech a stále se vyvíjejí (centra krizové intervence, azylové domy, různé typy služeb pro lidi se zdravotním postižením, domy na půli cesty, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, odlehčovací služby, terénní programy, kontaktní centra apod.).¹

Odborná způsobilost

Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka (§109 - §110)² je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, kterou zákon specifikuje jako:

- 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 nebo speciální pedagogiku, opět akreditovaném podle zvláštního právního předpisu
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených výše v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání mimo oblast studia uvedených výše,
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených výše 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 1996,
- 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.

¹ Analýza a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně - <http://www.mpsv.cz/cs/862>

² Zákon č. 108/2006 Sb.

- odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

Náplň práce **sociálních pracovníků v sociálních službách** je značně rozmanitá, zahrnuje sociální depistáž, terénní sociální práci, diagnózu, řešení sociálně-právních a sociálně-zdravotních problémů uživatelů sociální služby, poradenské služby, diagnostické, výchovné a psychologické činnosti, zastupování klientů při soudních a správních řízeních, práce s rodinou klienta, zprostředkování kontaktů na další instituce a odborníky, spolupráci s ostatními odborníky při řešení nepříznivé sociální situace uživatele sociální služby. Zahrnuje i činnosti metodické a analytické. Klade vysoké nároky na odbornost a vzdělávání lidí, působících v pozicích sociálních pracovníků. (viz Příloha č. 3)

Také profesní etický kodex sociálních pracovníků¹ vydaný Společností sociálních pracovníků, který slouží k podpoře sebeurčení klienta, sociální spravedlnosti a profesní integrity, zahrnuje otázku rozvoje sociálních pracovníků. Právě v oblasti profesní integrity se jedná o závazek udržovat a zvyšovat svou odbornou úroveň, usilovat o osobní růst, spolupracovat s kolegy a tak zvyšovat kvalitu služeb.²

Většina poskytovatelů sociálních služeb poukazuje na nedostatek odborně způsobilých sociálních pracovníků se specifickými dovednostmi a znalostmi (absence vzdělávacích aktivit zaměřených na jednotlivé typy služeb), s poukazem na nedostatek financí na jejich mzdy. Dalším z důvodů je přílišné zatížení administrativními úkony a tím pádem nedostatek času na kontaktní práci s uživateli sociálních služeb. Například značnou část pracovního vytížení sociálních pracovníků v ústavech sociální péče tvoří právě administrativa, práce ekonomického charakteru, vyřizování žádostí o umístění do zařízení, vedení osobních spisů, manipulace s peněžními fondy klientů, vyřizování sociálních důchodů, výplata důchodů, řešení sociálně právních problémů obyvatel ústavu, sociální pracovník dává podněty pro bezmocnost při důchodech, spolupracuje při vymáhání úhrad za pobyt, provádí případná šetření v rodinách klientů, vyřizuje pozůstalostní řízení. Jejich pracovní náplní je ale i sociální terapie, diagnostika

¹ Příloha č. 1

² MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 42

a provázení.¹ Vzhledem k nedostatku kvalifikovaných sociálních pracovníků v sociálních službách stanovil zákon lhůtu nutné k doplnění odborné způsobilosti (7 let, 10 let) a poskytl i výjimku a u pracovníkům nad 50 let považuje kvalifikační předpoklad za splněný. U pracovníků, kteří ke dni nabytí účinnosti tohoto zákona vykonávali činnost, na niž se vztahuje povinnost absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, je povinen absolvovat tento kurz nejpozději do 2 let ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona.

Další vzdělávání

Sociální pracovník nemůže být ve své práci dlouhodobě úspěšný bez celoživotního rozvíjení sociální a emoční inteligence, bez orientace na další rozšiřování svých „měkkých schopností“, na sebepoznávání a na sebeřízení. Potřebuje si rozšiřovat a prohlubovat své odborné faktografické znalosti (včetně vzájemných vazeb a interakcí mezi jednotlivými procesy) a v každodenní praxi si osvojovat a dále rozvíjet praktické dovednosti.

Zákon o sociálních službách vymezuje nejen odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálních pracovníků, ale ukládá sociálním pracovníkům povinnost dalšího vzdělávání², kterým si má obnovovat, upevňovat a doplňovat kvalifikaci ve vzdělávacích zařízeních různými formami, které zákon také § 110 odst. 4, 5 vyjmenovává, ale neuvádí obsah ani rozsah tohoto vzdělávání.

Formy dalšího vzdělávání jsou

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

¹ Analýza a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně - <http://www.mpsv.cz/cs/862>

² § 111 zákona o sociálních službách

Důvodová zpráva¹ k návrhu novely zákona uvádí, že „...v současné době je další vzdělávání příliš často považováno za nadstavbové aktivity, které jsou realizovány nezřídka pouze v případě vhodných okolností...“ a tak novela² vypouští tuto povinnost a navrhuje, aby byl zaměstnavatel povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Odbornost sociálních pracovníků tedy nelze trvale odvozovat pouze od splnění kvalifikačních předpokladů studiem na vysoké nebo vyšší odborné škole. Další vzdělávání má zajistit trvalé zvyšování odbornosti a kompetencí sociálních pracovníků, čímž lze zajistit růst efektivity jejich práce a celého systému sociálních služeb a sociální pomoci. Vzdělávání se již nyní uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob.

3.5. Historie vzdělávání pracovníků v sociálních službách v ČR³

Největší uznání za vytvoření a rozvoj systému sociálního vzdělávání si zaslouží v České republice a Slovenské republice tři významné ženy - A. Berkovcová, R. Pelantová a A. Masaryková, protože v roce 1918 v Praze otevřely Vyšší školu sociální péče, která byla později přejmenována na Vyšší školu sociálního zabezpečení. Následovala na Slovensku založena (v roce 1925) dvouletá Škola sociálního zdraví pro ženská povolání a o dva roky později pak městská dvouletá sociální škola při odborné škole pro ženská povolání v Brně. Paní Alice Masaryková byla význačnou osobností československé sociální práce, v roce 1928 se stala první předsedkyní výboru 1. Mezinárodní konference sociální péče v Paříži. v roce 1935 byla založena v Praze Masarykova státní škola sociální péče. Po druhé světové válce byla znovu otevřena otázka univerzitního vzdělání pro sociální pracovníky a byla založena Politická

¹ Důvodová zpráva k novele zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ze dne 3. 11. 2008 – Sněmovní tisk 659 – www.psp.cz

² Přípravovaná novela zákona (navržena s účinností od 1. července 2009 - vládní návrh předložen Poslanecké sněmovně 12. 11. 2008)– Sněmovní tisk 659 na www.psp.cz – stav k 15.3.2009

³ Volně dle publikace On the right way – The way to duality 2006 - výstup projektu CIP Equal TCA č.4191 dostupné na www.cestakekvalite.cz/files/vzdelavani-socialnich-pracovniku-v-5-evropskych-zemich.pdf

a sociální univerzita a rovněž, v roce 1947, Sociální univerzita v Brně s osmi semestry učebního plánu.

V socialismu však bylo sociální vzdělání dramaticky omezeno. Vládnoucí třída očekávala, že v budoucí komunistické společnosti nebudou žádné sociální problémy, což mělo za následek ztrátu zájmu organizací o kvalifikované sociální pracovníky, kteří se soustředili převážně ve státní správě, kde jejich hlavní práce byla administrativní.

Sociální univerzita v Brně a Sociální fakulta Politické a sociální univerzity v Praze byly zrušeny v roce 1951. Pro výchovu sociálních pracovníků zůstaly pouze střední a nástavbové sociálně právní školy. Institut pro doškolování zdravotníků v Brně organizoval specializované kurzy pro zdravotní sestry pracující v sociálních službách, které mohly poskytovat sociální péči ve zdravotnických zařízeních. Tyto kurzy však uspokojovaly potřeby „pečovatelů“ jen částečně. Důsledkem vývoje sociálních věd a výskytu nových sociálních problémů v 70. letech se začal zvyšovat zájem o povolání sociálního pracovníka. Po zhroucení komunistického režimu v roce 1989 zažilo vzdělávání v sociální oblasti rozmach, zvláště na poli třetího stupně. Rozvinuly se nové obory studia i v oblasti vzdělávání.

Obory byly zaměřené na:

- Sociální činnost
- Sociální služby
- Sociální péči
- Pedagogiku a humanitární činnost

Absolventi těchto oborů nacházejí uplatnění v poskytování péče klientům v různých zařízeních a klientům různých sociálních skupin a s různým zdravotním postižením. Některé obory sociální práce připravují studenty k provádění administrativních prací v státních i nevládních institucích.

Sociální potřeba vzdělávání v oblasti sociální práce se začala projevovat a školy rychle reagovaly a otevíraly různé obory v oblasti sociální práce. Cenou za relativně spontánní tvorbu nových studijních programů je však rozdílný standard a kvalita vzdělávání a tak Ministerstvo práce a sociálních věcí iniciovalo založení Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP) a Koordinační komise pro tvorbu minimálních standardů pro vzdělávání v sociální práci. Standardy byly zformulovány v letech 1991

až 1993 a jsou součástí stanov ASVSP. Minimální standard¹ definuje základní výbavu potřebnou pro výkon profese. s jeho pomocí je možno porovnávat kvalitu vzdělání v rámci široké škály vysokých, vyšších odborných případně i jiných škol sociální práce a to i v případě, že se programy těchto škol liší nabídkou vzdělání ve specifických, pro jiné školy neobvyklých znalostech, dovednostech a přístupech.

Koncepce minimálních standardů v obsahu studia sociální práce předpokládá, že odbornou kvalifikaci pro samostatný výkon sociální práce je možné získat minimálně tříletým pomaturitním studiem. Tento typ vzdělání je možné v současné době získat studiem na vyšších odborných školách a studiem bakalářských nebo magisterských studijních plánů vysokých škol.

Studium na vysokých školách by mělo být důkladnější než na vyšších odborných školách, mělo by výrazně motivovat k samostatné práci a mělo by mít široké teoretické i metodické zázemí. Studium na vyšších odborných školách by mělo být zaměřeno více na praxi. Toto rozdělení však nelze uplatňovat důsledně.

Koncepce minimálního standardu vzdělávání v sociální práci dále předpokládá, že vedle obecně akceptovaného minima, školy studentům nabízejí specifickou část svého studijního programu, kterou škola deklaruje v profilu absolventa.

Studium by mělo obsahovat obecné disciplíny:²

- Filozofie a etika
- Úvod do sociologické teorie
- Úvod do psychologické teorie
- Teorie a metody sociální práce
- Praxe v terénu
- Metody a techniky sociálního výzkumu
- Úvod do právní teorie a praxe
- Sociální politika
- Sociální patologie
- Problémy etnických a menšinových skupin

¹ nejde o ideální profil vzdělávání v sociální práci, slouží pouze jako metodické vodítko - více o Minimálních standardech vzdělávání v sociální práci na <http://www.asvsp.org/standardy.htm>

² více na <http://www.asvsp.org/standardy.htm>

- Zdraví a nemoc

Jednotlivé předměty jsou definovány svým obsahem a znalostmi, které student v daném předmětu získá. Podmínkou získání bakalářského titulu musí být znalost jednoho světového jazyka na úrovni státní zkoušky. Předpokladem ukončení nejméně tříletého a pomaturitního studia sociální práce musí být absolvování formální závěrečné zkoušky podmíněné obhajobou písemné diplomové práce.

V České republice zatím nebyly stanoveny závazné standardy k obsahu magisterského studia sociální práce. I když existuje standard vzdělávání pro druhý cyklus magisterského studia sociální práce, který byl zformulován ASVSP, Společností sociálních pracovníků ČR a zástupci zaměstnavatelů sociálních pracovníků, který vytyčuje doporučené oblasti studia, není pro vysoké školy závazný (Management v sociální práci a sociální politice, Speciální metody a přístupy v sociální práci, Supervize a vzdělávání v sociální práci, Sociální problémy specifických skupin, Praxe minimálně 300 hodin, Metoda výzkumné práce v sociální práci II),.

Koncepce programu doktorských studií sociální práce a politiky bude záležet na každé vysoké škole, přesto však budou muset být povinně akreditovány Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT).

4. Návrh systému celoživotního vzdělávání poradců pro uživatele sociálních služeb

Cílem diplomové práce je připravit podklady pro návrh dalšího vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb. v předcházejících kapitolách byl popsán proces celoživotního vzdělávání, současný systém sociálních služeb a specifikovány profese, které v sociálních službách spolupůsobí. Jelikož cílovou skupinou průzkumu jsou poradci odborného sociálního poradenství, zaměřuje se diplomová práce na tuto sociální službu blíže a více se zabývá profesí poradce, tedy profesí sociálního pracovníka, který je odborně kompetentní vykonávat odborné sociální poradenství.

Projekt „Poradenství pro uživatele sociálních služeb“

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR realizuje, mj. v součinnosti s Výzkumným centrem integrace zdravotně postižených, od začátku roku 2007 projekt Celostátní síť poradenství uživatelům sociálních služeb, finančně podpořený Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR a Evropským sociálním fondem. Projekt je zaměřen na vytvoření nového typu poradenské služby - služby odborného sociálního poradenství, která napomáhá uživatelům sociálních služeb lépe se zorientovat v nové situaci vyvolané zásadní proměnou vztahů v oblasti sociálního zabezpečení zaměřeného na poskytování sociálních služeb. v rámci České republiky byla vytvořena funkční síť poradenských míst ve většině bývalých okresních městech, v nichž působí odborně proškolení poradenští pracovníci. Nová služba přispívá k odstraňování existujících rizik, napomáhá při výběru vhodného typu sociální služby, poskytuje podporu při uzavírání, realizaci a vyhodnocování smluv o poskytování vybrané sociální služby a v dalších situacích souvisejících se sociálními službami.

Projekt „Vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb“

Současně se zprovozněním jednotlivých poraden byl zahájen i projekt Operačního programu rozvoje lidských zdrojů ESF s názvem „Vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb“ (číslo projektu: CZ.04.1.03/2.1.15.3/0020) v jehož rámci se od listopadu 2006 do června 2008 uskutečnil školící cyklus pro poradce uživatelů

sociálních služeb¹. Akreditovaného vzdělávacího kurzu v rozsahu 200 hodin se zúčastnilo na 80 frekventantů a jeho cílem bylo připravit poradce k výkonu specializované profesní pozice shrnuté do několika bodů:

- vytvořit a případně zdokonalit kompetence frekventantů pro výkon poradenské činnosti v rámci sociálních služeb ČR a rozvinout jejich stávající zkušenosti získané v oblasti sociálních služeb a případně výkonu poradenské činnosti,
- zdokonalit a rozvinout jejich orientaci v dostupných formách sociálních služeb, ve stávajícím systému sociálních dávek a jejich souvislostech se sociálními službami,
- podrobně seznámit frekventanty s problematikou standardů sociálních služeb jak ve vztahu k vlastní poradenské činnosti, tak ve vztahu k činnosti poskytovatelů služeb a připravit je tak na samostatnou práci na tvorbě standardů nového typu sociální služby,
- seznámit účastníky kurzu s nejnovějšími zkušenostmi a zásadami poradenského procesu a znalostmi z oblasti typologie klientů, formách a metodách práce s nimi a ukázat jim cestu k dalšímu rozvoji těchto dovedností,
- přinést posluchačům potřebné vědomosti z oblasti psychologie, zásad komunikace a metod řešení interpersonálních vztahů,
- zajistit odpovídající znalosti a metodu jejich uplatnění v oblasti ochrany práv uživatelů sociálních služeb, ochrany osobnosti a osobních údajů v sociálních službách,
- zajistit způsobilost frekventantů k práci se skupinou uživatelů zbavenou způsobilostí k právním úkonům a jejich opatrovníky,
- naučit frekventanty rozumět ustanovením interních normativních směrnic a jejich významu v sociálních službách – ve vztahu ke smlouvě o poskytování služby a ochraně práv uživatele služby a rozšířit tak stupeň právního vědomí a odborných znalostí nutných pro zvládání poradenské činnosti (zejména) v oblasti smluv o poskytování sociálních služeb,
- a nakonec formou tvorby portfolia poradce uživatele sociálních služeb zajistit připravenost frekventantů k vlastní odborné, publikační a monitorovací činnosti a základům výzkumu ve společenských vědách.

Vzdělávací program dal jeho posluchačům základy potřebné k tomu, aby:

- znali a dovedli chápat aspekty současného systému sociálních služeb,
- rozuměli místu a úloze specializovaného poradenského pracoviště zaměřeného specificky na potřeby uživatelů sociálních služeb,

¹ Michalík, J. Metodika vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb, Praha 2007

- používali soubory informací vybraných oborů v poradenské činnosti,
- provozovali poradenskou činnost při dodržování obvyklých i speciálních standardů služby včetně odpovídajících komunikačních kompetencí,
- řídili, organizovali a vyhodnocovali poradenskou činnost.

Obsah vzdělávacího kurzu		
Studijní předmět		Počet hodin
Část obecná		
Úvod do studia, organizace systému poradenství uživatelům		8
Sociální propedeutika		8
Psychologická propedeutika		16
Právní propedeutika		16
Sociální služby		16
Základy speciálního poradenství		12
Sociální dávky		8
Základy komunikace		16
Část speciální		
Způsobilost k právním úkonům		4
Ochrana osobních údajů		4
Interní normativní směrnice		8
Standardy sociálních služeb		16
Smlouva o poskytování služby		16
Metody práce s uživatelem		16
Řešení sporů, mediace		8
Kasuistický seminář		8
Aktuální otázky profese		8
Seminář k závěrečné práci		4
Systém sociálních služeb		8
Celkem		200

Z celkového počtu 80 poradců dokončilo úspěšně kurz 56 účastníků. Byl to kurz zaměřen na novou službu v novém systému sociálních služeb. Poradci prohloubili své znalosti a teď je na nich jak s nimi naloží a jak je budou dále rozvíjet. Každodenní práce s klienty a stále nová legislativa však nutí poradce neustále se sebevzdělávat. Jakou osobnost a jaké odborné znalosti by takový kompetentní poradce měl mít? Související

otázkou je stanovení okruhu odborných znalostí, dovedností a celkových kompetencí, které je nutno považovat za nezbytný předpoklad kvalitního výkonu jmenované pozice.

4.1. Osobnost poradce uživatele a jeho odbornost

Ve všech profesích jsou důležité odborné znalosti a osvojené dovednosti. Pomáhající profese se však od ostatních profesí liší významem osobnostních vlastností, které determinují práci s klientem. Profesionální aspekty s osobnostními a obecně lidskými se vzájemně ovlivňují mnohem více, než je běžné v jiných profesích. Případné nedostatky je zde velmi obtížné kompenzovat – a v zájmu klientů - mnohé nelze nahradit vůbec. Determinující jsou životní zkušenosti a průběh pracovní i osobní životní dráhy.

Odborná kvalifikace poradce uživatele¹ daná zákonem (viz kap 3.4.) je pouze nezbytnou podmínkou poradenských dovedností. k této základně pak poradce ještě potřebuje interpersonální dovednosti použitelné ve všech situacích (naslouchání, umění konfrontace, schopnost vyjádřit podporu, asertivní jednání) a schopnost efektivně využívat jednotlivé fáze poradenského procesu.

Podle Drapela² je základem pro činnost poradce plně integrovaná, vyrovnaná osobnost s jasnou hierarchií životních hodnot, otevřená novým myšlenkám a podnětům, která podtrhuje „hojivou a podněcující sílu poradcovy osobnosti“. Možno doplnit slovy O. Matouška³: „Aby si kvalifikovaný poradce počíнал odborně a dosahoval úspěchu ve své práci, musí mít solidní teoretické vzdělání a vědět, jak své teoretické poznatky uplatňovat v praxi. Pojem odbornost tedy v sobě zahrnuje více než odborné znalosti a dovednosti.“

B. Hopson (1986, in Matoušek, 2003)⁴ uvádí základní schopnosti a dovednosti poradce:

- respekt, upřímnost, empatie (klient vnímá vlastní hodnotu, cítí, že jej poradce chápe a je připraven mu důvěřovat),

¹ Dle integrovaného systému typových pozic je poradce v sociálních službách alternativním názvem pro pozici odborného sociálního pracovníka – viz [Příloha3](#)

² DRAPELA, J.V., HRABAL, V. a kol. Vybrané poradenské směry, Praha, 1995, str. 8

³ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 95

⁴ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 94

- schopnost nalézt a definovat problém – dovede klást otevřené otázky, vyjednávat, provádět shrnutí, zaměřovat se, reflektovat, být konkrétní, nebát se nutných střetů,
- nalézá cesty jak problém řešit – definuje soubor problémů, stanoví strategii, naplňuje činnosti a učí tak klienta chápat, co je třeba udělat, jasně definovat svoje úkoly, plánovat a uskutečňovat vše potřebné.

Aby poradci byli kompetentní, musí mít více než jen emoční vhléd a příslušnou zásobu vědomostí, musí umět především účinně komunikovat. Drapela¹ upozorňuje na neverbální komunikaci – např. projev soustředěnosti na problém tím, že se klientovi během rozhovoru dívá do očí a mírně se k němu naklání, a vyjmenovává příklady verbální komunikace:

- pozorně naslouchat a vnímat i klientovi neverbální projevy
- aktivně poslouchat a vytvářet jakousi psychologickou ozvěnu, která pomáhá klientovi k ujasnění myšlenek a emocí
- shrnout a interpretovat klientovy výroky v případě jejich rozporuplnosti
- dávat přesné a srozumitelné informace a umět vést poradenský rozhovor ve všech jeho fázích

Také Culley² upozorňuje, že pocity, vhléd a znalosti mají jen malý dopad, pokud nejsou druhé straně srozumitelně formulovány. Nejde o to, co sdělujeme, ale jak to sdělujeme. Tak jako další typy pomáhajících profesí, tak i poradenství se setkává s řadou překážek, které se dají překonat právě s pomocí poradenských dovedností. Tyto dovednosti můžeme nazvat základními, i když je poradce používá pro dosažení požadovaných cílů v různých kombinacích a s různou posloupností. První ze základních dovedností je sledování a naslouchání, které se navzájem doplňují a ovlivňují. Nelze klienta sledovat aniž bychom mu nenaslouchali a naopak dobré sledování umožní dobře naslouchat verbálnímu či neverbálnímu sdělení. Sledování slouží jako základ pro naslouchání a pozorování klientů. Poslouchat pozorně je základem pro porozumění klientům, ale i když je velice důležité, není postačující. Klient musí cítit, že poradce porozuměl a tak přichází na řadu reflektování (formou opakování, reformulace nebo shrnutí) a citlivé a uvážené zjišťování (formou dotazování- např. otevřené, uzavřené otázky, proč, hypotetické otázky, apod.).

¹ DRAPELA, J.V., HRABAL, V. a kol. Vybrané poradenské směry, Praha, 1995, str. 9

² CULLEY, S. Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii, Praha, 2008, str. 33

Poradce nemá být v práci se svými klienty pasivní a trpělivě čekat, až se klient sám k řešení dopracuje. Je užitečnější, když své klienty aktivně a citlivě vede. Povede se to lépe, když zůstane o krok pozadu. Matoušek¹ uvádí: „...je výhodné zaujmout pozici toho, kdo neví, a tak se dozvědět co nejvíce o názorech klienta, především o jeho touhách a přáních. Ty vedou poradce i klienta k lepšímu porozumění sil a zdrojů, které může klient využít k dosažení lepší budoucnosti.“ Tento poměrně nový poradenský přístup zdůrazňuje hledání a nalézání řešení založené na touze po pozitivní životní změně.

Block² říká, že poradenství nelze dělat bez skutečného zájmu o klienta a nabízí několik bodů, z nichž lze uvést dva nejdůležitější:

1. zaměřte se spíše na přednosti klienta než na nedostatky
2. buďte autentičtí: spojení s klientem je ve způsobu jak řídíte sami sebe a vlastní reakce.

Určitě lze plně souhlasit s názorem O. Matouška³, že poradce se učí praxí. Přemýšlí o získaných poznacích z praxe a „podle výsledků úvah strukturovaného přemýšlení příště jedná“. Poradce je také vzájemnými vztahy klienty ovlivňován, mění se a jeho jednání se vyvíjí. „Jak se snaží pomoci klientům a ovlivňovat systémy, současně se učí.“

4.2. Profesionální rozvoj poradců

Pro udržení a zvýšení kvality služby a zároveň potřebné pro zaměstnance z hlediska jejich profesního rozvoje i udržení motivace k setrvání v pomáhající profesi bez příznaků vyhoření je potřebné sestavit vzdělávací plány. Aby tyto vzdělávací plány byly efektivní je nejprve nutno vypracovat „Seznam vzdělávacích potřeb“, sestavit „Individuální vzdělávací plán“ každého zaměstnance a zapracovat plány a potřeby do vzdělávacího plánu celé organizace.

¹ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 115

² BLOCK, P. Staňte se špičkovým poradcem, H. Brod, 2007, str. 347

³ MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce, Praha, 2003, str. 94

Efektivní a smysluplné vzdělávání začíná plánováním, na kterém by se měl spolupodílet každý pracovník organizace. Osnovy individuálních vzdělávacích plánů jednotlivých pracovníků, a z nich vycházející osnova vzdělávacího plánu organizace, by měly zohledňovat poslání organizace. Při vytváření vzdělávacích plánů je třeba vycházet z přesně definovaného poslání každého konkrétního druhu sociální služby. a poslání organizace poskytující sociální služby musí primárně naplňovat potřeby jejích klientů – tj. uživatelů nabízených služeb.

Při tvorbě vzdělávacích plánů je vhodné vycházet z analýzy vzdělávacích potřeb, která by měla především definovat rozsah odborných znalostí a profesních dovedností nezbytných, či minimálních, pro výkon profese sociálního pracovníka na dané pozici. Měla by též zahrnovat rozvojovou a prognostickou část, tj. profesní dovednosti žádoucí a dovednosti pro danou pozici očekávané v krátkodobém, případně i střednědobém časovém horizontu.

Jelikož je poradenství pro uživatele zcela novou službou má i své specifické potřeby na znalosti poradců. Vedle systematického vzdělávání v oblasti legislativy, poradenských dovedností a celkového rozvoje osobnosti poradce je nutno vzít v úvahu i potřeby poradců.

Zákonem¹ jsou jednoznačně stanoveny kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, je vhodné proto nejprve provést analýzu:

- kolik poradců splňuje tyto předpoklady
- kolik poradců má výjimku danou zákonem (§ 120 odst. 12)²
- na kolik poradců se vztahuje přechodné období (§ 120 odst. 11)³

Zjišťování rozdílu mezi současným stavem kvalifikačních předpokladů pracovníků a požadavkem, který chceme dosáhnout včetně zjištění, zda se problém dá řešit vzděláváním nebo je efektivnější použít jiné prostředky. Předmětem analýzy potřeb je prostor mezi skutečným stavem a tím, co požaduje zákon. Základním údajem je tedy rozdíl mezi analýzou potřeby pracovních míst a analýzou úrovně pracovníků - poradců. Na základě tohoto určení se zpracovává plán vzdělávacích aktivit. Vzhledem

¹ Zákon č. 108/2006 Sb. - (část osmá, hlava I. a II.)

² Zákon č. 108/2006 Sb.

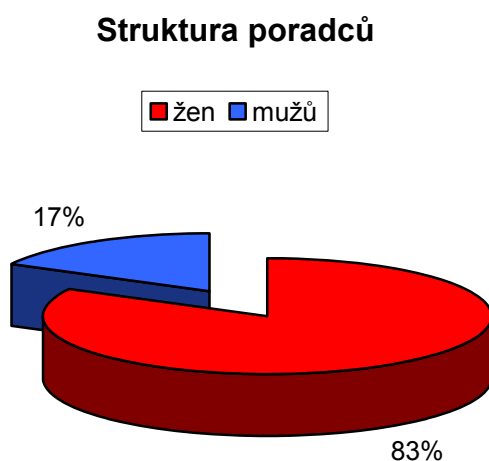
³ Zákon č. 108/2006 Sb.

ke změnám (např. legislativní změny Zákona o sociálních službách) by měla být úroveň pracovníků - poradců v předstihu a plánované vzdělávání by mělo tuto skutečnost akceptovat a předvídat.¹

4.3. Analýza kvalifikační struktury poradců projektu

Analýza kvalifikačních předpokladů pro výkon pozice sociální pracovník - poradce v sociálních službách - vycházela z organizační struktury projektu². Výsledky měly ukázat kolik poradců splňuje kvalifikační předpoklady, kolik poradců má výjimku danou zákonem a na kolik poradců se vztahuje přechodné období. Podklady byly čerpány z materiálů, které byly předloženy k registraci³ poskytované služby:

K 31. 12. 2008 bylo v projektu registrováno celkem 87 poradců z toho 72 žen a 15 mužů. Tento výsledek potvrzuje celorepublikový trend, že v sociálních službách pracují převážně ženy.



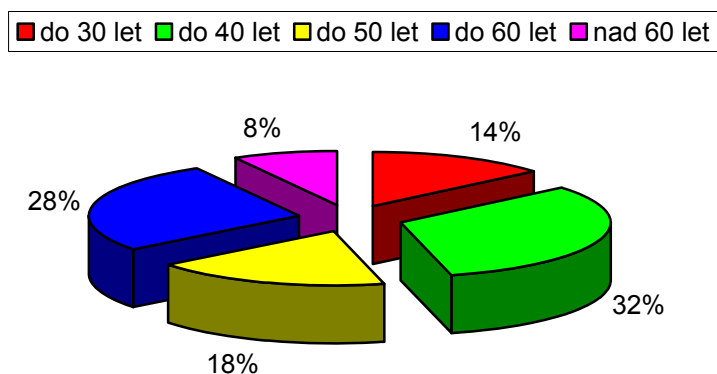
¹ PALÁN, Zdeněk. Výkladový slovník – Lidské zdroje, Praha, 2002, str. 14-15

² Příloha č. 4

³ Podmínkou registrace sociální služby je dle § 78 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. předložení dokladů o bezúhonnosti a odborné způsobilosti všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby.

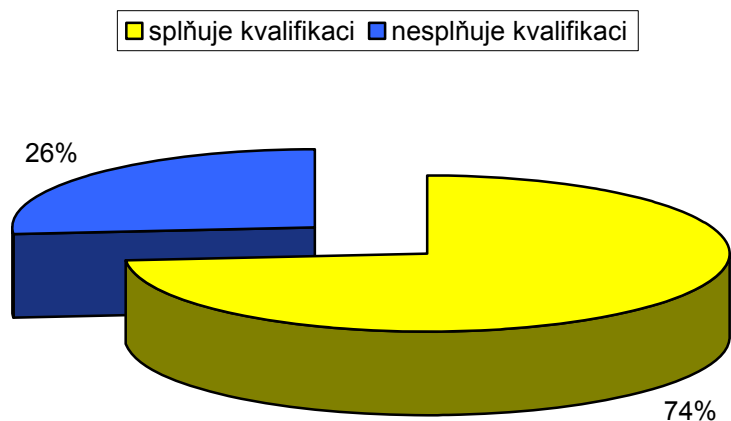
V projektu jsou zastoupeny všechny věkové kategorie od absolventů po dlouholeté a zkušené pracovníky, kteří působí v sociálních službách ještě z dob před účinností zákona o sociálních službách. Nejvíce je zastoupena věková kategorie od 30 do 40 let a hned za ní kategorie od 50 do 60 let. Pouze 7 poradců dosahuje nebo dosáhlo důchodového věku.

Struktura poradců dle věku



Odbornou kvalifikaci dle zákona¹ splňuje z 87 poradců 74% tj. 64 poradců.

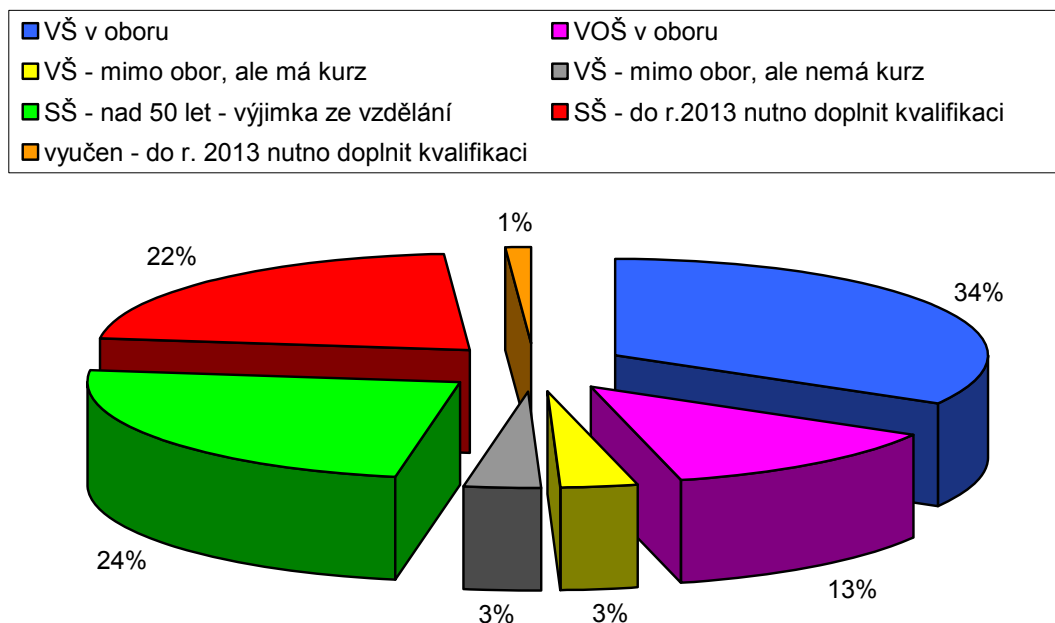
Odborná kvalifikace poradců



¹ Zákon č. 108/2006 Sb.

Je však nutno se zaměřit na strukturu této kvalifikace, protože zákon stanovil i výjimky¹ ze vzdělání a proto byla kvalifikační struktura podrobněji specifikována.

Kvalifikační struktura



Opět se potvrdila statistika, že téměř polovinu zaměstnanců v sociálních službách, v našem případě je to 40 poradců, tvoří zaměstnanci se středoškolským vzděláním ukončené maturitou. Z tohoto počtu středoškoláků má 21 poradců výjimku, jelikož ke dni nabytí účinnosti zákona o sociálních službách dosáhli věku 50 let a u těchto poradců se považuje kvalifikační předpoklad uvedený v § 110 za splněný (viz kap. 3.4). Pro výkon pozice poradce v sociálních službách, který je dle Integrovaného systému typových pozic² zařazen jako sociální pracovník, je stanovena odborná způsobilost buď vyšší odborné vzdělání pro pozici odborný sociální pracovník v sociálních službách – poradce v sociálních službách nebo vysokoškolské vzdělání pro pozici sociální pracovník v sociálních službách specialista – poradce v sociálních službách specialista.³

¹ § 120 odst. 12 zákona č. 108/2006 Sb.

² www.istp.cz - Projekt ISTP Ministerstva práce a sociálních věcí

³ <http://ktp.istp.cz> – Příloha 3

V kartotéce typových pozic¹ jsou popsány požadavky na:

Pozice vyžadující magisterský studijní program

- Sociální pracovník v sociálních službách specialista
 - Poradce v sociálních službách specialista

Pozice vyžadující vyšší odborné vzdělání nebo bakalářský studijní program

- Odborný sociální pracovník v sociálních službách
 - Poradce v sociálních službách

Devatenáct poradců, kteří mají pouze střední vzdělání s maturitou má dle § 120 zákona o sociálních službách stanovenu lhůtu k doplnění kvalifikace:

„§ 120

(11) Zaměstnanec, který ke dni nabytí účinnosti tohoto zákona vykonával činnost, na niž se vztahuje kvalifikační předpoklad uvedený v § 110 odst. 4, a tento předpoklad nesplňuje, je povinen splnit tento kvalifikační předpoklad ve lhůtě,

- a) 7 let ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, pokud nezískal střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním,
- b) 10 let ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, pokud získal střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním.“

Jeden poradce, který má dlouholeté zkušenosti v oblasti sociálních služeb, má pouze středoškolské vzdělání bez maturity a měl by být motivován k doplnění kvalifikace vhodnou formou studia. v projektu pracuje jako pracovník v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka a jelikož jeho znalosti z praxe daleko přesahují rámec základního poradenství je tak oporou mladému poradci.

„§ 116

Pracovníci v sociálních službách

(1) Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává

- d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

¹ <http://ktp.istp.cz> – Příloha 3

Bohužel ani absolvování akreditovaného 200 hodinového kurzu a desítky přiložených dokladů o účasti na různých vzdělávacích kurzech tomuto poradci kvalifikaci nenahradí. Výjimka ze zákona se na něj, vzhledem k věku ke dni nabytí účinnosti zákona¹, nevztahuje.

Zcela bez výhrad splňuje kvalifikaci 11 absolventů vyšší odborné školy v oboru a 29 vysokoškoláků, také absolvované v oboru. Je to tedy 47% všech poradců, kteří mají vzdělání dle zákona². Pouze 6 vysokoškoláků má vzdělání mimo obor uvedený v zákoně, z toho už tři absolvovali akreditovaný 200 hodinový kurz. Pokud však bude schválena navrhovaná novela výše uvedeného zákona, rozšíří se oblasti studia a budou i tito poradci plně splňovat odbornou kvalifikaci. Zatím jsou tito poradci zařazeni dle § 115 odst. 1 písmeno e) jako další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby a splňují odbornou způsobilost dle § 116a.³

Shrnutí analýzy:

Výsledek analýzy ukázal, že z celkového počtu 87 poradců, splňuje 40 poradců plně odbornou způsobilost. 21 poradců splňuje kvalifikační podmínky z důvodu výjimky danou zákonem vzhledem k věku a 20 poradců si musí během přechodného období doplnit kvalifikaci. Jelikož se jedná docela zásadní počet poradců, bylo by na místě v rámci programu vzdělávání podpořit a motivovat tyto zaměstnance směrem k dalšímu vzdělávání – jak vyššímu odbornému, tak vysokoškolskému a mělo by se, jednat o systémovou podporu v rámci zaměstnání.

Tři poradci s vysokoškolským vzděláním mimo obor již absolvovali akreditovaný 200 hodinový kurz, další tři jej musí absolvovat, pokud nebude schválena novela zákona, která rozšíří oblasti studia o jejich studijní obory.

¹ Zákon č. 108/2006 Sb.

² Zákon č. 108/2006 Sb. § 110 odst. 4

³ Zákon č. 108/2006 Sb.

4.4. Průzkum názorů poradců pro uživatele sociálních služeb

Průzkum postojů a hodnocení poradců uživatelů sociálních služeb byl realizován pracovníky Institutu rozvoje sociálních služeb¹. Předmětem šetření byly postoje jednotlivých poradců uživatelů sociálních služeb v několika oblastech včetně stavu a požadavku v oblasti vzdělávání. Autorka diplomové práce se podílela na tvůrčím pojetí průzkumu, distribuci dotazníku i jeho vyhodnocení a získala souhlas k využití části dotazníku k vlastnímu zpracování.

Cílovou skupinou byli právě poradci zapojeni do projektu Poradenství pro uživatele sociálních služeb a pro účely této diplomové práce byly z dotazníku vybrány a zpracovány jen otázky týkající se tématu vzdělávacích potřeb, odborného rozvoje a osobnostních předpokladů pro výkon pozice poradce. Výběr otázek navazuje na teoretickou část diplomové práce, kde byla charakterizována odborná způsobilost a osobnostní předpoklady nutné k výkonu pozice poradce uživatele sociálních služeb, a vycházel z předpokladu, že *poradci mají stále nedostatky ve své způsobilosti pro výkon pozice poradce uživatele sociálních služeb*. Cílem průzkumu bylo, *zjistit jak hodnotí poradci své odborné znalosti, dovednosti, schopnosti a vlastnosti a zda pociťují nedostatky v oblastech na které se otázky zaměřují*. Výsledky byly zpracovány tak, aby mohly posloužit jako podklad pro stanovení směru dalšího vzdělávání poradců.

K získání odpovědí byly vypracovány tyto pracovní hypotézy:

▪ Pracovní hypotézy:

1. Nadpoloviční většina respondentů – poradců považuje své odborné znalosti (v sociální oblasti, oblasti práva a sociálních služeb) za dostatečné. H1
2. Více jak 90 % respondentů – poradců považuje svou schopnost komunikovat s klienty za dostatečnou. H2
3. Většina poradců se chce dále rozvíjet v komunikačních dovednostech. H3
4. Všichni respondenti – poradci stále cítí (ve větší či menší míře) nedostatečné znalosti v oblasti standardů sociálních služeb. H4
5. Nadpoloviční většina respondentů - poradců si myslí, že znají své „silné stránky“ a „slabé stránky“. H5

¹ Závěrečná zpráva z průzkumu postojů poradců uživatelů sociálních služeb, IRSS, Olomouc, 2008

6. Všichni poradci jsou přesvědčeni, že jsou empatičtí. H6
7. Většina poradců si myslí, že dokáží jednat asertivně. H7
8. Více jak 70 % poradců cítí v řízení své poradenské činnosti a administrativě (psaní listin, podání, dopisů, a návrhů) nedostatky. H8
9. Méně než polovina poradců věnovala v posledním roce na sebevzdělávání maximálně do 5 dnů v roce. H9

Jako metodu sběru dat byla zvolena metoda dotazování, technika dotazníku. Jedním z důvodů výběru této metody bylo, že poradci projektu jsou v 74 poradnách po celé České republice a i když by forma rozhovoru byla kvalitativnější, vzhledem k podmínkám a dostupnosti poradců byla zvolena právě metoda kvantitativní.

Jednalo se o šetření malého rozsahu a zaměřené na skupinu poradců uživatelů sociálních služeb. Průzkum předpokládal cca 50 respondentů. Sběr dat (dotazníků) proběhl na společném setkání poradců, kde se v průběhu dvou dnů setkala více jak 80 pracovníků projektu Poradenství pro uživatele sociálních služeb. Návratnost dotazníků byla velká – celkem 63. Z tohoto počtu byly tři dotazníky z průzkumu vyloučeny pro nedostatečné, případně nepřehledné vyplnění Celkem byly zpracovány data z 60 dotazníků.

4.5. Zpracování dotazníku a jeho vyhodnocení

Zpracování dotazníku

Dotazník¹ obsahoval celkem 13 otázek z toho 8 otázek bylo uzavřených. Respondenti – poradci odpovídali formou škálovací stupnice, kde otázku známkovali jako ve škole (1-5). v případě, kdy respondenti hodnotili svou připravenost v předložených oblastech, znamenala „1“ hodnotu výborné připravenosti. Naopak v otázkách v jaké oblasti by si poradci přáli být dále vzdělávání znamenala „1“ zvýšený zájem o vzdělávání v nabízené oblasti. Naopak čím vyšší číslo tím menší zájem a „5“ tak ukazovala na nepotřebnost vzdělávání. v otázkách, které směřovaly k určení charakteristiky osobnosti poradce, měl respondent tři možnosti výběru: „ano“ „ne“ „nevím“. Nakonec otázka, která směřovala ke zjištění kolik času/dnů strávil poradce

¹ Příloha 2

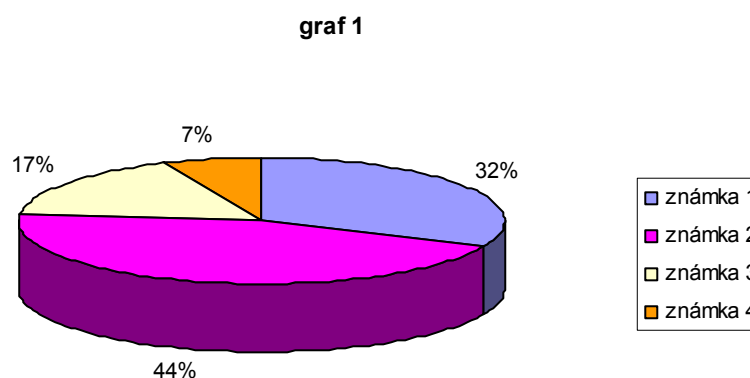
v posledním roce na dalším vzdělávání, dávala na výběr ze čtyř možností – *do 5 dnů, do 10 dnů, do 15 dnů a více dnů.*

Na základě sebraných kvantitativních dat byl vytvořen kódovací klíč, podle kterého byla data zapisována do datové matice v programu MS Excel. Tato matice sloužila jako základ pro vytvoření kontingenčních tabulek a následně grafů, které přehledně zobrazují výsledky průzkumu.

Vyhodnocení dotazníku

Poradci uživatele sociálních služeb oznámkovali svou připravenost v následujících oblastech takto:

Znalosti v právní oblasti, do které je možno vedle znalosti legislativy zahrnout i znalost smluvních vztahů a zkušenost s uzavíráním smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby, a vše co souvisí s příspěvkem na péči – otázky hmotněprávní i procesněprávní úpravy jeho přiznávání, jsou primárním předpokladem pro kvalifikovaného poradce. Například zákon o sociálních službách za dobu svého dvouletého působení již zaznamenal čtyři novely a chystá se v blízké době další velice podstatná změna. Lze tedy předpokládat, že si poradci uvědomují nutnost neustále sledovat novou legislativu a změny, které sebou přináší.

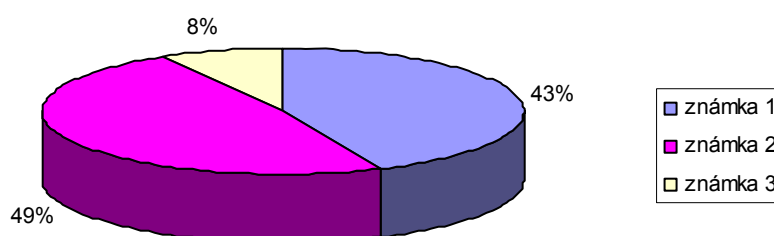


Z grafu č. 1 je patrné, že se poradci převážně ohodnotili známkou 2 (27 poradců) a známkou 1 (19). Z celkového počtu 60 poradců je tedy 76 % z nich spokojeno se svými znalostmi v právní oblasti. Je potěšující, že se žádný z poradců neohodnotil

známkou 5, i když 24 % poradců pociťují jisté nedostatky ve svých znalostech. Jistá sebekritičnost je zde na místě, protože právní oblast je velice široká, že lze stěží jednoznačně říci, že jsem jako poradce dobře připraven.

V oblasti sociálních služeb se odrazila dlouholetá zkušenost poradců, kde svou připravenost ohodnotili poradci maximálně trojkou. Této problematice se všichni poradci musí věnovat velice intenzivně, musí mít zmapovány sociální služby v regionu, nabídku a rozložení jednotlivých druhů služeb a zajištěnost v rámci kraje.

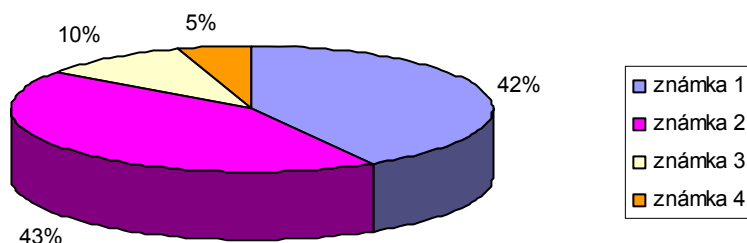
graf 2



Graf č. 2 ukazuje, že více jak 90 % poradců tuto oblast považuje za svou a cítí se v této oblasti jako ryba ve vodě. Výsledek je dobrou vizitkou pro celý projekt i pro každého poradce.

Se sociálními službami velice úzce souvisí sociální oblast zahrnující hlavně všechny druhy sociálních dávek, sociálních výhod a kompenzačních pomůcek.

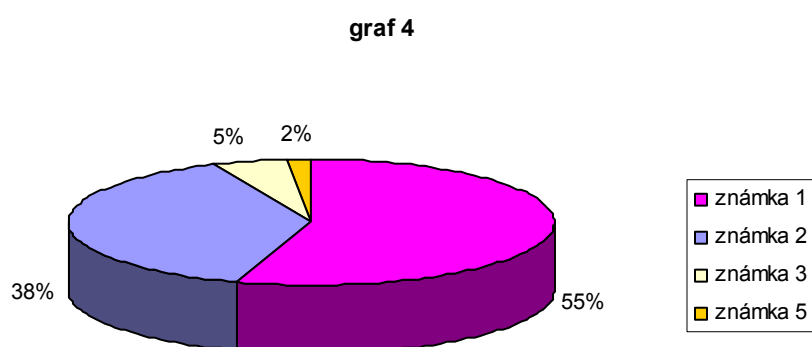
graf 3



Opět více jak 80 % poradců, jak uvádí graf č. 3, hodnotí své znalosti na výbornou či velmi dobrou. Změny v této oblasti nejsou tak velké a většina poradců čerpá ze svých zkušeností před účinností zákona o sociálních službách. Devět poradců připouští určité mezery v této oblasti a je určitý předpoklad, že jsou to převážně mladí poradci, kteří se teprve orientují v množství různých výhod a možností, která sociální systém nabízí.

Tyto tři grafy (graf 1 – 3) potvrzují první pracovní hypotézu H1, která předpokládala, že nadpoloviční většina poradců považuje své odborné znalosti za dostatečné.

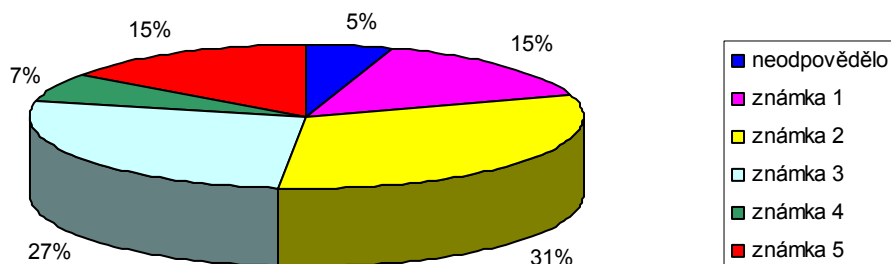
V oblasti komunikace s klienty předpokládala druhá hypotéza, že více jak 90 % poradců považuje schopnost komunikovat s klienty za dostatečnou. v poradenství je schopnost komunikace nejdůležitějším předpokladem k výkonu pozice poradce a v teoretické části diplomové práce je tato skutečnost dostatečně odůvodněna.



Graf č. 4 ukazuje 93 % poradců, kteří se v oblasti komunikace s klienty ohodnotili na výbornou a velmi dobrou. Tři poradci trochu pochybují o svých komunikačních dovednostech a jeden poradce se dokonce ohodnotil nedostatečně. To vyvolává otázku, proč zastává pozici poradce. Hypotéza H2 byla potvrzena, více jak 90 % poradců považuje své komunikační dovednosti za dostatečné.

Třetí hypotéza vyslovila domněnku, že se většina poradců bude chtít dále v komunikačních dovednostech dále rozvíjet a zdokonalovat.

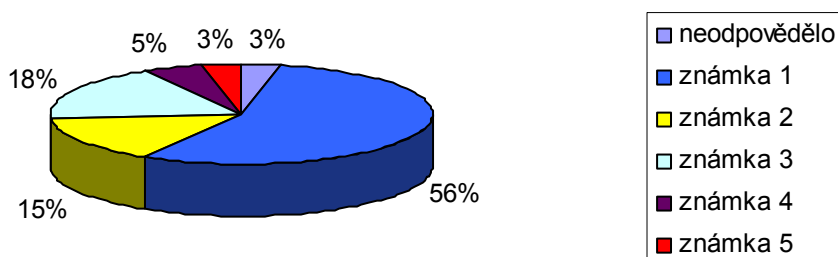
graf 9



Graf č. 9 ukázal 15 % (9) poradců, kteří nemají žádnou potřebu se dále v této oblasti vzdělávat a 4 (7 %) poradci, kteří nepovažují další rozvoj za nejdůležitější. Tři poradci na tuto otázku neodpověděli vůbec. Jediné vysvětlení je nepozornost nebo nepochopení otázky. 73 % poradců se chce i nadále v menší či větší míře dále věnovat rozvoji svých komunikačních dovedností. Tím byla potvrzena hypotéza H3, že se většina poradců chce i nadále rozvíjet v oblasti komunikačních dovedností.

Jaký postoj poradci zaujímají respondenti ke svým znalostem o standardech kvality sociálních služeb byla další otázka a hypotéza předpokládala, že všichni poradci stále cítí (v menší či větší míře) nedostatečné znalosti v této oblasti. Každý poradce se podílí ve své poradně na jejich tvorbě a tak znalost standardů a jejich kritérií je velice důležitá. Z rozhovorů s poradci a z jejich reakcích při vzdělávacích aktivitách, je zkušenost, že je to jeden z největších „strašáků“ sociálních služeb. Tato práce se však standardy nezabývá, protože je to téma velice široké a určitě vhodné na samostatnou práci.

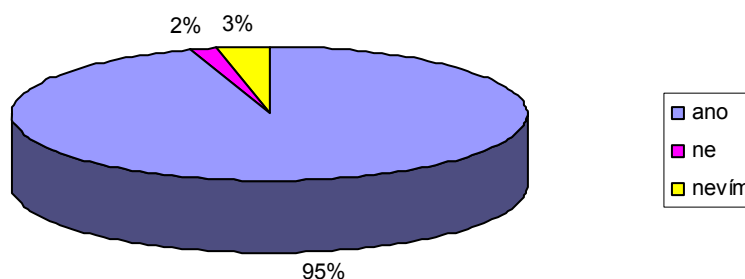
graf 10



Graf č. 10 ukazuje 56 % tj. 33 poradců, kteří uvedli další vzdělávání v oblasti standardů za prvořadé, dalších 36% ohodnotilo svou potřebu známkou 2 a 3. Zarážející je odpověď dvou poradců, kteří na tuto otázku neodpověděli a dva, kteří se nepotřebují v této oblasti vzdělávat. Předpoklad, že se všichni poradci budou chtít dále vzdělávat v oblasti standardů kvality sociálních služeb nebyl naplněn a hypotéza H4 nebyla potvrzena, protože tuto potřebu má pouze 94 % poradců.

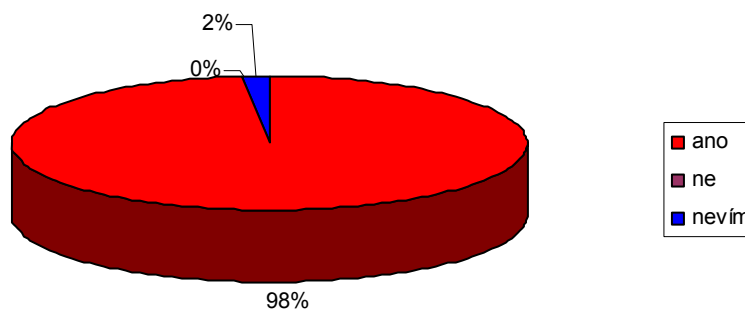
Další čtyři otázky v dotazníku byly vybrány záměrně, aby ukázaly zda si nadpoloviční většina poradců uvědomuje slabé a silné stránky své osobnosti a jak hodnotí své schopnosti být v pozici poradce empatický a asertivní.

graf 5



Graf č. 5 ukazuje, že 95 % poradců ví, jaké má „silné stránky“. Minimum poradců – 3 % - si není jisto a pouze jeden poradce přiznal, že neví jaké jsou jeho silné stránky.

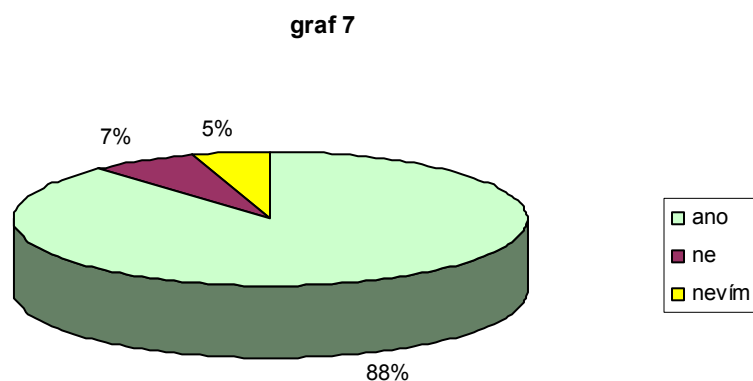
graf 6



Skoro stejný poměr přináší graf č. 6, kde poradci označili, že ví jaké jsou jejich „slabé stránky“. 98 % poradců přiznalo, že ví o svých slabých stránkách a pouze jeden neví.

Byla potvrzena hypotéza H5, „nadpoloviční většina poradců si myslí, že znají své „silné stránky“ a „slabé stránky““.

Zajímavý je výsledek grafu č. 7, který se týká empatie¹. Hypotéza zněla: *Všichni poradci jsou přesvědčeni, že jsou empatictí.* V teoretické části kap. 4.1 je dostatečně popsána osobnost poradce a empatie je považována za základní předpoklad této profese. Záleží však na její míře, protože vysoká míra empatie může mít za následek užití nesprávných metod v poradenské činnosti.

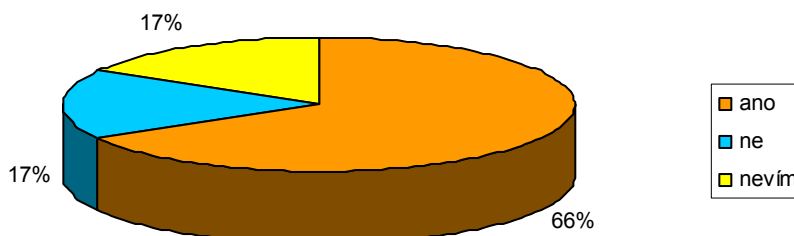


Graf č. 7 uvádí, že 88 % poradců se vidí jako empatickou osobnost, tři poradci neví a čtyři poradci se necítí být empatickými. Výsledek velice překvapil, protože nízká míra empatie zcela vylučuje člověka nejen z práce poradce, ale vůbec ze všech oblastí pomáhajících profesí. Jelikož předpoklad nepřipouštěl, že by mezi poradci byla osobnost bez empatie zněla hypotéza takto – „*Všichni poradci jsou přesvědčeni, že jsou empatictí.*“ Hypotéza H6 nebyla potvrzena, protože všichni poradci neodpověděli ano.

¹ Empatie neboli vcítění označuje porozumění emocím a motivům druhého člověka. Pro schopnost empatie je užitečné umět odložit svoje vlastní názory, hodnoty a předsudky. Jde o to být schopný pochopit jak a proč člověk jednal tak, jak jednal, jaké z toho má pocity a jaký má na kterou věc názor, kdy jedná proti svému přesvědčení a kdy se naopak to, jak se chová navenek, plně ztotožňuje s tím, co cítí uvnitř. Ohromným skokem kupředu je, pokud se dokážeme oprostít od vlastních hodnot, pocitů, asociací, názorů, předsudků..., a přijmeme ty jeho a pokud možno známe jejich příčinu nebo důvod – www.wikipedia.cz

Asertivita¹ je pro práci poradce stejně důležitá jako empatie. Poradce musí umět stanovit své pomyslné hranice za které klienta nevpustí a musí umět vhodně „říci ne“ pokud není v jeho kompetenci klientovi pomoci.

graf 8



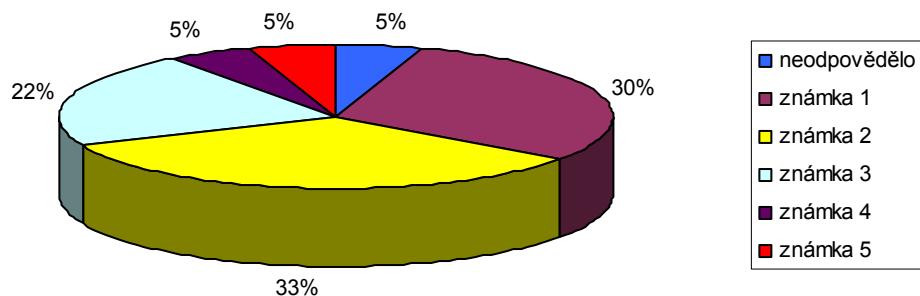
Dvě třetiny poradců (66 %) se domnívá, že jsou asertivní, 17 % neví a stejné procento je přesvědčeno, že asertivní není (graf č. 8). Poradci, kteří nejsou asertivní nebo si nejsou jisti, by měli absolvovat kurz asertivního jednání.

V tomto případě byla hypotéza H7 potvrzena, protože většina poradců si myslí, že dokáží jednat asertivně.

Jelikož v sociálních službách vzrůstá počet různorodých administrativních úkonů, bohužel na úkor času, který by mohl být věnován práci s klientem, další otázka se snažila zjistit, jaké potřeby mají poradci v této oblasti. Jedná se o řízení vlastní poradenské činnosti (vedení evidence, statistik, výkazů) a schopnost pomáhat klientům s psaním listin – žádostí, podání, dopisů, a návrhů. Dokumentace o poskytování sociální služby je například jedním ze standardů, jejichž znalost byla také jedna z výše uvedených otázek (graf č. 10) a podle výsledků stále poradci cítí nedostatky v této oblasti. Předpoklad, že min. 70 % poradců bude mít stejný postoj k této otázce jako k otázce standardů – tedy, že se budou chtít dále vzdělávat v řízení vlastní poradenské činnosti i v psaní listin, podání, dopisů a návrhů.

¹ Asertivita je schopnost (dovednost) prosazovat vlastní názor, stanovisko nebo zájem, způsobem, který nepoškozuje práva druhých a nesnižuje jejich důstojnost. Považuje se za důležitou komunikační dovednost. Často se překládá jako sebestrosazením a je to především kontrola sebe sama a poctivost vůči sobě samotnému. Ve svém důsledku je asertivita víc než pouze způsob jednání – je to způsob myšlení, způsob pohledu na svět.

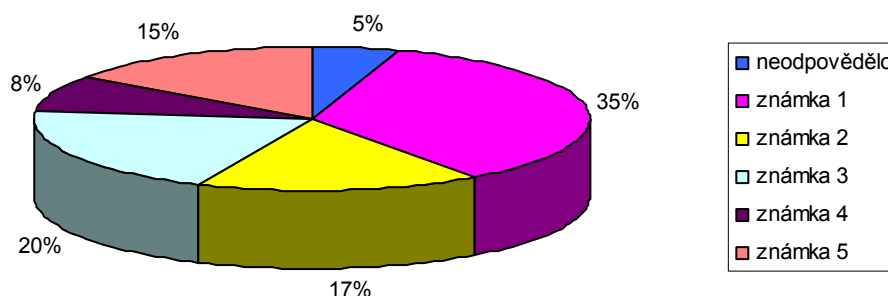
graf 11



Graf č. 11 proto velice překvapil, tři poradci neodpověděli, tři nemají zájem se dále rozvíjet a tři to nepovažují za nejdůležitější pro svoji práci. Celkem 15 % poradců, což je poměrně vysoký podíl, pravděpodobně zvládá řízení své poradenské činnosti bez problémů a vzdělávání nepotřebuje. Třináct poradců (22 %) ohodnotilo svou potřebu na trojku, tedy průměr. Jako nutnost vzdělávat se v této oblasti označilo 18 poradců a dvojkou ji kvalifikovalo 20 poradců, tedy celkem 63 %. Je to poměrně nízké procento poradců, kteří si chtějí dále rozšiřovat své znalosti v řízení své poradenské činnosti. Otázka v dotazníku měla být více konkrétnější, protože si poradci pravděpodobně neuvědomili široké spektrum své činnosti od time managementu až po vedení dokumentace, která bývá v poradenské činnosti nejdůležitější k obhájení potřebnosti služby a doložení zájmu klientů o tuto službu. Jen přehledná a dle vnitřních pravidel vedená evidence ob stojí před inspekcí kvality sociálních služeb.

Stejný předpoklad jako u předcházející otázky byl i v případě potřeby vzdělávat se dále v oblasti psaní listin, podání, dopisů a návrhů. Dle kvalifikační struktury poradců je převážná většina středoškoláků (mimo obor sociální služeb – 47 %) a z toho dokonce více jak polovině je nad 50 let, proto hypotéza předpokládala, že 70 % respondentů bude mít potřebu dále se vzdělávat v administrativě spojenou s novou formou smluvních vztahů, žádostí o příspěvek na péči a dalších formách řízení v případě nespokojenosti klienta s rozhodnutím o jeho přiznání apod.

graf 12



Graf č. 12 však ukazuje 28 % poradců kteří v této oblasti nemají žádnou nebo téměř žádnou potřebu se vzdělávat. 12 poradců svou potřebu ohodnotilo jako průměrnou. 52 % (21 poradců číslem 1 a deset poradců číslem 2) označilo svou potřebu rozvoje za podstatnou a nutnou pro svoji práci poradce.

Pokud vyhodnotíme hypotézu, že „Více jak 70 % poradců cítí v řízení své poradenské činnosti a administrativě (psaní listin, podání, dopisů, a návrhů) nedostatky.“, musíme konstatovat, že pouze 52 % odpovědělo jednoznačně, že potřebu vzdělávat se v této oblasti mají a klasifikují ji na prioritu 1 maximálně 2. Je to méně než 70 % poradců a hypotéza H8 nebyla potvrzena a ukazuje, že poradci tuto činnost podceňují a je otázkou jsou-li jejich dovednosti a schopnosti „na tomto poli“ dostatečné.

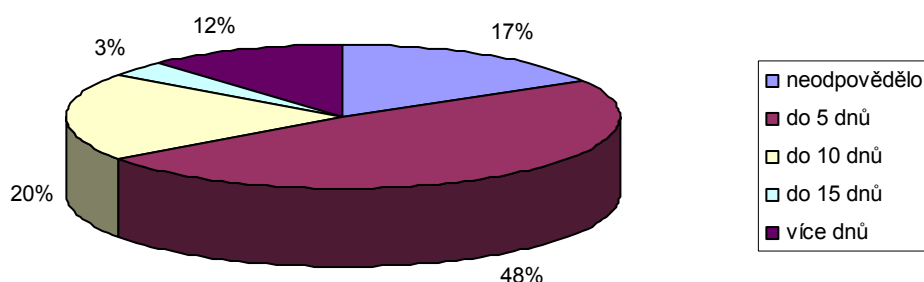
Poslední hypotéza byla zaměřena na oblast vzdělávání všeobecně a očekávala odpověď - kolik času poradci věnovali za poslední rok účasti na odborných seminářích? Až vyhodnocení dotazníku ukázalo, že mělo být dáno více variant a otázka měla být mnohem konkrétnější. Jelikož většina respondentů absolvovala 200 hodinový akreditovaný kurz „Vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb“, který neměl být do tohoto počtu zahrnut, měla být zařazena i varianta „0 dnů“ Otázka v dotazníku zněla:

na odborném školení (ve vztahu k poradenství) jste za poslední rok strávil/a (mimo kurz poradců uživatelů služeb)

do 5 dnů
do 10 dnů
do 15 dnů
více

Tato otázka měla potvrdit či vyvrátit hypotézu H9 – *Nadpoloviční většina poradců věnovala v posledním roce na sebezvzdělávání maximálně do 5 dnů v roce.*

graf 13



Graf č. 13 potvrzuje hypotézu H9, že méně než polovina poradců strávila v posledním roce na odborném školení mimo vzdělávací kurz poradců uživatelů do 5 dnů (48 %). Graf dále ukazuje, že 20% poradců se zúčastnilo vzdělávání v délce do 10 dnů a dva poradci (3 %) dokonce do 15 dnů. 12 % poradců (7) se věnovalo dalšímu vzdělávání dokonce více jak 15 dnů. Pravděpodobně se jedná o poradce, kteří si doplňují kvalifikaci vysokoškolským či vyšším odborným studiem. Deset poradců nevybralo žádnou z nabízených variant a tak lze jen předpokládat, že se v posledním roce nezúčastnili mimo vzdělávacího kurzu poradců uživatelů jiné vzdělávací akce.

Shrnutí průzkumu

Průzkum potvrdil šest hypotéz.

Potvrzena

- hypotéza H1, která předpokládala, že nadpoloviční většina poradců považuje své odborné znalosti za dostatečné (76 % právní oblast, 90 % oblast sociálních služeb, 80 % sociální oblast)
- hypotéza H2 – 93 % poradců považuje své komunikační dovednosti za dostatečné – předpoklad byl 90 %
- hypotéza H3 - většina poradců (73 %) se chce i nadále v menší či větší míře dále věnovat rozvoji svých komunikačních dovedností
- hypotéza H5 - nadpoloviční většina poradců si myslí, že znají své „silné stránky“ (95 %) a „slabé stránky“ (98 %).
- hypotéza H7 - většina poradců (66 %) si myslí, že dokáží jednat asertivně

- hypotéza H9 - méně než polovina poradců (48 %) strávila v posledním roce na odborném školení mimo vzdělávací kurz poradců uživatelů do 5 dnů

Tři hypotézy nebyly potvrzeny a ukazují, ve kterých oblastech se názory respondentů – poradců liší od předpokladů.

Nepotvrzena

- hypotéza H8 - více jak 70 % poradců cítí v řízení své poradenské činnosti a administrativě (psaní listin, podání, dopisů, a návrhů) nedostatky.“ – průzkum ukázal, že pouze 52% odpovědělo jednoznačně, že potřebu vzdělávat se v této oblasti mají a klasifikují ji na prioritu 1 maximálně 2.

Ukazuje se, že poradci nemají velkou potřebu rozvíjet se v řízení poradenské činnosti a administrativních úkonech spojených s činností poradce. Je otázkou, zda tuto činnost poradci nepodceňují. Převládá názor, že administrativa ubírá čas věnovaný poradenské činnosti, ale bohužel kvalita služby se musí doložit kvalitně vedenou dokumentací a evidencí klientů. Poradce musí zvládat psaní listin, smluv, podání a návrhů, které jsou v sociálních službách běžnou záležitostí.

- hypotéza H6 - protože všichni poradci neodpověděli ano (pouze 88 %) – předpoklad zněl, že všichni poradci jsou přesvědčeni, že jsou empatičtí.“

Otázka empatičnosti u poradce je velice důležitá a empatie je považována za základní předpoklad této profese. Záleží však na její míře, protože vysoká míra empatie může mít za následek užití nesprávných metod v poradenské činnosti a nízká míra empatie zcela vylučuje člověka nejen z práce poradce, ale vůbec ze všech oblastí pomáhajících profesí.

- hypotéza H4 - předpoklad, že se všichni poradci budou chtít dále vzdělávat v oblasti standardů kvality sociálních služeb nebyl naplněn, protože tuto potřebu má pouze 94 % poradců

Každý poradce se podílí ve své poradně na tvorbě standardů a tak znalost standardů a jejich kritérií je velice důležitá.

Vyhodnocení průzkumu

Průzkum vycházel z předpokladu, že *poradci mají stále nedostatky ve své způsobilosti pro výkon pozice poradce uživatele sociálních služeb* a cílem průzkumu bylo, *zjistit jak hodnotí poradci své odborné znalosti, dovednosti, schopnosti a vlastnosti a zda pocítují nedostatky v oblastech na které se otázky zaměřují.*

V odborných znalostech se cítí poradci dostatečně vzdělání, většina absolvovala akreditovaný 200 hodinový kurz, který byl převážně zaměřen na odborné znalosti a připravenost poradců v právní oblasti. Získané poznatky je však potřeba neustále doplňovat o novinky v legislativě, sociálních dávkách a rozvoji sociálních služeb. Je nutno zvolit vhodnou formu předávání nových informací, aby byla pro poradce přínosem.

V oblasti komunikace nepocítují poradci velké nedostatky, ale téměř 75 % poradců se chce dále se rozvíjet v komunikačních dovednostech. Další vzdělávání poradců by mělo tuto skutečnost zahrnout do plánu vzdělávání.

Standardy kvality jsou dalším okruhem který by měl být součástí vzdělávacího plánu poradců. Tuto požadavek vyslovilo 94 % respondentů. Otázka standardů je stále aktuální a neustále se vyvíjí, je třeba poradce seznamovat s novými poznatky a připravovat je na případné inspekce kvality.

Se standardy úzce souvisí i rozvoj (tuto potřebu vyslovilo 52 % poradců) v řízení poradenské činnosti a administrativních úkonech s tím spojených – vedení dokumentace, uzavírání smluv, vypracování standardů poradny a orientace v dokumentech jako je např. žádosti o příspěvek na péči a řízení s tím spojené.

Znalost asertivního jednání je pro poradce důležitá a pokud jen něco málo přes 60 % poradců uvádí, že se cítí být asertivním, je třeba cvičení asertivního jednání začlenit do vzdělávání poradců jako vhodný doplněk.

Poradci uvádějí, že znají své silné a slabé stránky. Při hlubším průzkumu je nutno specifikovat tyto stránky, aby mohly být podchyceny. Vhodnou příležitosti je konkretizovat je v individuálních plánech poradců.

Výše uvedené poznatky by bylo vhodné zapracovat do vzdělávacího plánu organizace a plánu vzdělávání poradců na další období.

Závěr

Sociální služby pomáhají překonat a řešit tíživé životní situace a mohou se tak dotknout každého člověka. Proto je důležité, aby v nich pracovali kompetentní pracovníci s odbornou kvalifikací. Magisterská práce v teoretické části mapuje profese působící v sociálních službách a jejich způsobilosti k výkonu odborné činnosti stanovené zákonem o sociálních službách. Tyto profese jsou pak zasazeny do kontextu dalšího vzdělávání jako jedné z etap celoživotního vzdělávání.

Fenomén nazývaný celoživotní vzdělávání resp. učení a jeho možné definice je uveden v první kapitole. v kostce jsou představeny nejdůležitější dokumenty, které o celoživotním učení pojednávají, a více prostoru je věnováno základnímu dokumentu - „Strategii celoživotního učení ČR“, jež přináší ucelený koncept celoživotního učení a vymezuje základní strategické směry dalšího rozvoje v ČR. První kapitolu diplomové práce uzavírá výčet několika dokumentů, které dokládají postoj Evropské unie k otázce celoživotního vzdělávání. Cílem EU je přispívat prostřednictvím celoživotního učení k rozvoji Společenství jako vyspělé znalostní společnosti s udržitelným hospodářským rozvojem, s větším počtem a vyšší kvalitou pracovních míst a s větší sociální soudržností při zajištění dobré ochrany životního prostředí pro budoucí generace.

Druhá část diplomové práce ukazuje historii a současnost sociálních služeb, včetně změny systému v České republice po 1. 1. 2007. Popisuje druhy a formy sociálních služeb a více specifikuje sociální poradenství, protože praktická část diplomové práce je zaměřena na vzdělávání poradců odborného sociálního poradenství.

Jedním z charakteristických rysů sociálních služeb je, že při poskytování sociálních služeb spolupůsobí mnoho profesí, a to i těch, které jsou upraveny jinými zákony. Okruhu pracovníků, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost a jejich výčet je uveden v zákoně o sociálních službách, je věnována třetí kapitola.

Odbornou způsobilost i formy dalšího rozvoje zdravotnických a pedagogických pracovníků upravuje zákon o nelékařských zdravotnických povoláních resp. zákon o pedagogických pracovnících. Velice zajímavý je kreditní systém vzdělávání zdravotnických pracovníků, na základě kterého jsou ohodnoceny jednotlivé formy celoživotního vzdělávání počtem kreditů, jejichž získání je potřebné pro vydání

osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez přímého vedení nebo odborného dohledu zdravotnického pracovníka. Tento způsob by mohl být dobrým příkladem pro systém vzdělávání jak pracovníků v sociálních službách, tak i sociálních pracovníků, u nichž ještě stále neexistuje systém celoživotního vzdělávání. Zákon o sociálních službách pouze definuje činnost těchto pracovníků, specifikuje požadavky na jejich odbornou způsobilost, případně stanovuje požadavky na další vzdělávání. Neřeší však vzdělávání koncepčně a systémově. Právě kreditní systém ověřený u zdravotnických pracovníků by mohl být v budoucnu realizován i u těchto profesí.

V diplomové práci je věnováno v teoretické části více prostoru výčtu předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka, který je kompetentní vykonávat odborné sociální poradenství, protože praktická část je zaměřena na osobnost poradce uživatele sociálních služeb a jeho další profesní rozvoj.

V praktické části byla nejprve provedena analýza kvalifikační struktury poradců projektu Poradenství pro uživatele sociálních služeb, aby mohl být stanoven směr dalšího vzdělávání. Výsledek potvrdil statistické ukazatele, že většina stávajících sociálních pracovníků má středoškolské vzdělání. v případě poradců projektu je to téměř polovina i když část z nich získala vzhledem k věku výjimku ze zákona. Jelikož se jedná o docela zásadní počet poradců, bylo by na místě v rámci programu vzdělávání podpořit a motivovat tyto zaměstnance směrem ke zvýšení kvalifikace¹ – jak vyššímu odbornému, tak vysokoškolskému a mělo by se jednat o systémovou podporu v rámci zaměstnání.

Naopak cílem průzkumu bylo zjistit jak hodnotí poradci své odborné znalosti, dovednosti, schopnosti a vlastnosti a zda pociťují nedostatky v oblastech na které se otázky zaměřují – tedy kam by mělo směřovat prohlubování jejich kvalifikace². Výsledky byly zpracovány tak, aby mohly posloužit jako podklad pro zpracování do vzdělávacího plánu organizace a plánu vzdělávání poradců na další období.

¹ Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce - § 231 odst.2) Zvyšováním kvalifikace je studium, vzdělávání, školení, nebo jiná forma přípravy k dosažení vyššího stupně vzdělání, jestliže jsou v souladu s potřebou zaměstnavatele.

² Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce - § 230 odst.1) Prohlubováním kvalifikace se rozumí její průběžné doplňování, kterým se nemění její podstata, a které umožňuje zaměstnanci výkon sjednané práce; za prohlubování kvalifikace se považuje též její udržování a obnovování.

Resumé

Diplomová práce upozorňuje na význam dalšího vzdělávání, jako jedné z etap celoživotního vzdělávání, u pracovníků ve velmi opomíjené oblasti jako jsou sociální služby.

V první části práce je objasněn pojem nazývaný celoživotní vzdělávání a uvedeny jeho možné definice. v kostce jsou představeny nejdůležitější dokumenty, které o celoživotním učení pojednávají. Více je věnováno základnímu dokumentu - „Strategii celoživotního učení ČR“, který přináší ucelený koncept celoživotního učení a vymezuje základní strategické směry dalšího rozvoje. První kapitolu uzavírá pohled na postoj Evropské unie k otázce celoživotního vzdělávání, která považuje celoživotní učení za klíčový prvek růstu a zaměstnanosti členských států.

Druhá část ukazuje historii a současnost sociálních služeb, včetně změny systému v České republice po 1. 1. 2007. Popisuje druhy a formy sociálních služeb a více se zaměřuje na sociální poradenství, protože praktická část diplomové práce je zaměřena na vzdělávání poradců odborného sociálního poradenství.

Odborná způsobilost pracovníků v sociálních službách je tématem třetí kapitoly. Vedle specifikace zdravotnického pracovníka, pedagogického pracovníka a pracovníka v sociálních službách je větší část věnována profesi sociálního pracovníka, který je kompetentní vykonávat odborné sociální poradenství. Jelikož je poradce hlavním činitelem praktické části diplomové práce, zabývá se tato část profesí sociálního pracovníka-poradce podrobněji a ve čtvrté kapitole je pak blíže určena osobnost poradce a jeho odbornost.

Praktická část navrhuje na základě provedené analýzy kvalifikační struktury poradců projektu Poradenství pro uživatele sociálních služeb a průzkumu mezi poradci uvedené poznatky zapracovat do vzdělávacího plánu organizace a plánu vzdělávání poradců na další období.

Anotace

Diplomová práce na téma „Celoživotní vzdělávání v sociálních službách“ je zaměřena na jednu z profesí sociálních služeb - sociálního pracovníka – poradce v sociálních službách. Osobnost poradce a jeho odborná způsobilost, která je daná zákonem, je zasazena do kontextu dalšího vzdělávání a profesního rozvoje. Účelem vzdělávání poradců je, aby jejich vědomosti, dovednosti, osobnostní vlastnosti a žádoucí způsoby chování optimálním způsobem reflektovaly a naplňovaly vizi a poslání sociální služby.

Teoretická část práce informuje obecně o procesu celoživotního vzdělávání ve společnosti a stručně popisuje sociální služby včetně změn, které nastaly po roce 1989 a následně po účinnosti zákona o sociálních službách. Větší část je pak věnována popisu odborné způsobilosti a dalšího vzdělávání profesí, které v sociálních službách spolupůsobí a více se zaměřuje na profesi poradce v sociálních službách.

Praktická část navrhuje na základě provedené analýzy kvalifikační struktury poradců projektu Poradenství pro uživatele sociálních služeb a průzkumu mezi poradci uvedené poznatky zapracovat do vzdělávacího plánu organizace a plánu vzdělávání poradců na další období.

Klíčová slova

Celoživotní vzdělávání, znalosti, dovednosti, odborná způsobilost, sociální služby, sociální pracovník, odborné sociální poradenství.

Annotation

Diploma thesis “Lifelong learning in social services” concentrates on social worker – consultant. Consultant’s proficiency and skills determined by law are put into the frame of future education and professional development. The main educational goal for consultants is to reflect vision and function of social service in their knowledge, skills, personal qualities and desired manners.

Theoretical part informs about process of lifelong learning and briefly describes social services mainly change that came after 1989 and then after the law took

effect. Bigger part defines professional - technical qualification - competency and further education of jobs participating in social services and concentrates more on consultant's job.

Practical part is based on analysis of consultant's preliminary structure for project Guidance for social services users including survey. It suggests incorporating these results into company education plan and plan of consultant's progress for next period.

Keywords

Lifelong learning, knowledge, skills, professional qualification, social services, social worker, professional social consultancy.

Seznam použité literatury a jiných zdrojů:

▪ **právní normy**

1. Listina základních práv a svobod - Ústavní zákon č. 23/1991 Sb.
2. Zákon č. 29/1984 Sb.
3. Zákon č. 100/1988 Sb.
4. Zákon č. 138/1995 Sb.
5. Zákon č. 111/1998 Sb.
6. Zákon č. 531/2004 Sb.
7. Zákon č. 563/2004 Sb.
8. Zákon č. 96/2004 Sb.
9. Zákon č. 108/2006 Sb.
10. Zákon č. 262/2006 Sb.
11. Vyhláška č. 182/1991 Sb.
12. Vyhláška č. 423/2004 Sb.
13. Vyhláška č. 317/2005 Sb.
14. Vyhláška č. 505/2006 Sb.
15. Vyhláška č. 321/2008 Sb.

▪ **monografie**

16. ARMSTRONG, Michael. Řízení lidských zdrojů, 8. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2005, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.
17. BAREŠOVÁ, Andrea. e-LEARNING ve vzdělávání dospělých, 1. vyd. Praha: VOX, 2003, 159 s. ISBN 80-86324-27-3.
18. BĚLOHLÁVEK, František. Organizační chování, 1. vyd. Olomouc: Rubico s.r.o., 1996, 343 s. ISBN 80-85839-09-1.
19. BELZ, Horst., SIEGRIST, Marco. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení, 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 376 s. ISBN 80-7178-479-6.
20. BENEŠ, Milan. Andragogika, 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2008, 136 s. ISBN 978-80-247-2080-2.
21. BERNE, Eric. Jak si lidé hrají, 2. vyd. Praha: Dialog, 1992, 194 s. ISBN 80-85194-52-X.

22. BLOCK, Peter. Staňte se špičkovým poradcem, 1. vyd. H. Brod: Grada Publishing, 2007, 347s. ISBN 978-80-247-1750-0
23. BRDEK, Miroslav, VYCHOVÁ, Helena. Evropská vzdělávací politika, 1. vyd. Praha: ASPI Publishing s.r.o., 2004, 167 s. ISBN 80-86395-96-0.
24. CULLEY, Sue. Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii, 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2008, 224 s. ISBN 978-80-7367-452-6
25. DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele, Praha: Karolinum, 1993 , 374 s. ISBN 80-7066-822-9
26. DRAPELA, J.V., HRABAL, V. a kol. Vybrané poradenské směry, Praha: UK, Vydavatelství Karolinum, 1995, 85s. ISBN 80-7184-011-4.
27. DRYDEN, Windy. Poradenství, 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2008, 117 s. ISBN 978-80-7367-371-0
28. HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999, 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
29. HAVRDOVÁ, Zuzana., HAJNÝ, Martin. et al., Praktická supervize, 1. vyd. Praha: Galén, 2008, 213 s. ISBN 978-80-7262-532-1
30. HAWKINS, Peter., SHONET, Robin. Supervize v pomáhajících profesích, 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2004, 208 s. ISBN 80-7178-751-9
31. HRONÍK, František. Rozvoj a vzdělávání pracovníků, 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2007, 233 s. ISBN 978-80-247-1457-8.
32. KOUBEK, Josef. Řízení lidských zdrojů, Nakladatelství Management Press, Praha, 1995, 350 s. ISBN 80-85943-01-8.
33. MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby, 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2007, 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9
34. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce, 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2
35. MUŽÍK, Jaroslav. Androdidaktika, ASPI Publishing s.r.o., Praha, 2004, 148 s. ISBN 80-7357-045-9.
36. MUŽÍK, Jaroslav. Didaktika profesního vzdělávání dospělých, Plzeň: Nakladatelství Fraus, 2005, 107 s. ISBN 80-86432-00-9.
37. MUŽÍK, Jaroslav. Management ve vzdělávání dospělých, 1. vyd. Praha: Eurolex Bohemia s.r.o., 2000, 107 s. ISBN 80-86432-00-9.
38. NAVRÁTIL, Pavel. Teorie a metody sociální práce, 1. vyd. Brno: Zeman, 2001 168 s. ISBN 80-903070-0-0

39. NOVOSAD, Libor. Základy speciálního poradenství, 2. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2006, 159 s. ISBN 80-7367-174-3
40. POSPÍŠIL, Oldřich. Pedagogika dospělých – andragogika (studijní text), 1. vyd. Praha: UK v Praze, 2001, 220 s. ISBN 80-7290-064-1.
41. PALÁN, Zdeněk. Výkladový slovník – Lidské zdroje, 1. vyd. Praha: Academia, 2002, 280 s. ISBN 80-200-0950-7.
42. PALÁN, Zdeněk. Základy andragogiky, 1. vyd. Praha: VŠ J. A. Komenského s.r.o., 2003, 199 s. ISBN 80-86723-03-8.
43. PLAMÍNEK, Jiří, FIŠER Roman. Řízení podle kompetencí, 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2005, 180 s. ISBN 80-247-1074-9
44. PUNCH, F. Keith. Základy kvantitativního šetření, 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 2008, 152 s. ISBN 978-80-7367-381-9
45. ROGERS, R. Carl. Způsob bytí, 1. vyd. Praha: Portál s.r.o., 1998, 296 s. ISBN 80-7178-233-5
46. VODÁK, Josef, KUCHARČÍKOVÁ Alžběta. Efektivní vzdělávání zaměstnanců, 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2007, 212 s. ISBN 978-80-247-1904-7

▪ **publikace**

47. Centrum sociálních služeb Praha, Vzdělávání pracovníků v sociálních službách – výstup projektu JPD 3 - CZ.04.3.07/2.1.00.1/0003 Vzdělávání pracovníků sociální sféry, Praha 2008
48. Informační centrum neziskových organizací, o.p.s. (ICN)/Neziskovky.cz Analýza vzdělávacích potřeb - Jak zajistit efektivní vzdělávání v organizaci, Praha 2007
49. MPSV ČR. Strategie rozvoje lidských zdrojů pro ČR. Úřad vlády ČR. Praha 2003.
50. MŠMT. Národní program rozvoje vzdělávání v ČR : Bílá kniha. Praha: Tauris, 2001.
51. MŠMT ve spolupráci s Národním ústavem odborného vzdělávání Strategie celoživotního učení ČR, Praha: Tauris, 2008, ISBN 978-80-254-2218-2
52. Národní vzdělávací fond. Memorandum o celoživotním učení (<http://www.nvf.cz/archiv/memorandum/obsah.htm>)

53. Od paragrafů k lidem, Skok 2007, ISBN 978-80-239-9506-0
54. Michalík, Jan. Metodika vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb, Institut Eda Robertse, Praha 10, NRZP ČR, Praha 7, 2007, 114 s. ISBN 80-903657-2-8

▪ **další použitý zdroj**

55. Švecová, Radomíra. Firemní vzdělávání jako součást celoživotního vzdělávání, Bakalářská práce. Brno: IMS, 2007, 75 s.
56. Závěrečná zpráva z průzkumu postojů poradců uživatelů sociálních služeb, IRSS, Olomouc, 2008
57. On the right way – The way to duality 2006 - výstup projektu CIP Equal TCA č.4191

▪ **informace z internetu**

58. <http://www.europarl.europa.eu/>
59. www.cedefop.europa.eu
60. www.cestakekvalite.cz
61. www.oecd.org
62. www.nvf.cz
63. www.nuov.cz
64. www.msmt.cz
65. www.psp.cz
66. <http://vzdelavani.ihned.cz>
67. www.hrtrend.net
68. www.wikipedia.cz

Seznam zkratek

APZP	Asociace poraden zdravotně postižených
ASVSP	Asociace vzdělavatelů v sociální práci
ECTS	Evropský systém přenosu kreditů (European Credit Transfer System)
EQF	Evropský kvalifikační rámec pro celoživotní vzdělávání (European Qualification Framework for lifelong)
ESF	Evropský sociální fond
EU	Evropská unie
MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
MŠMT ČR	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR
OCED	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola

Seznam příloh

Příloha 1: Etický kodex sociálních pracovníků

Příloha 2: Dotazník

Příloha 3: Kartotéka typových pozic

Příloha 4: Organizační struktura projektu „Poradenství pro uživatele sociálních služeb“

ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR

1. Etické zásady

- 1.1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v **dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- 1.2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- 1.4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- 1.5. Sociální pracovník **dává přednost** profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1. Ve vztahu ke klientovi

- 2.1.1. Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí** vlastní odpovědnosti.
- 2.1.2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- 2.1.3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

- 2.1.4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. v případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.
- 2.1.5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- 2.1.6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- 2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- 2.2.1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- 2.2.2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- 2.2.3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3. Ve vztahu ke kolegům

- 2.3.1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- 2.3.2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
- 2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- 2.4.1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- 2.4.2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- 2.4.3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
- 2.4.4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- 2.4.5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- 2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5. Ve vztahu ke společnosti

- 2.5.1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- 2.5.2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- 2.5.3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- 2.5.4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
- 2.5.5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- 2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky

rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy, které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

<http://sspcr.unas.cz/>

DOTAZNÍK

PORADENSTVÍ UŽIVATELŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Kde jsme... a kam dále směřujeme ?

System poradenství uživatelům sociálních služeb existuje druhým rokem. U příležitosti II. národní konference bychom Vám rádi položili několik otázek či okruhů a požádali Vás o stručné vyjádření. Výsledky tohoto průzkumu mají sloužit ke zefektivnění řízení a stanovení dalších priorit rozvoje tohoto modelu poradenství.

Otázky hodnotíte zaškrtnutím bodů od 1 do 5, přičemž nejlepší, nejvíce platí, nejvíce se ztotožňujete - pak uvedete 1 a naopak neplatí pro Vás, nepotřebujete - uvedete 5. Případně vybírejte z nabízených možností a dopisujte odpovědi k otevřeným otázkám....

1) Pro výkon pozice poradce uživatele sociálních služeb jsem v následujících oblastech připraven takto:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| a) oblast právní (smlouvy, příspěvek na péči) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) oblast sociálních služeb | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) oblast sociální (dávky, pomůcky) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) oblast komunikace s klienty | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2) Pro výkon pozice poradce disponuji následujícími charakteristikami

- | | | | |
|--|-----|----|-------|
| a) vím, jaké jsou mé „silné stránky“ | ano | ne | nevím |
| b) vím, jaké jsou moje „slabé stránky“ | ano | ne | nevím |
| c) jsem empatický | ano | ne | nevím |
| d) jsem asertivní | ano | ne | nevím |

4) Uved'te oblast v níž si přejete být dále vzdělávání

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| a) komunikace s klienty - obecně | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) standardy sociálních služeb | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) řízení vlastní poradenské činnosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) psaní listin, podání, dopisů a návrhů | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3) Další vzdělávání

- | | |
|--|-----------|
| a) na odborném školení (ve vztahu k poradenství) jste za poslední rok strávil/a (mimo kurz poradců uživatelů služeb) | do 5 dnů |
| | do 10 dnů |
| | do 15 dnů |
| | více |

Kartotéka typových pozic www.istp.cz

Kartotéka typových pozic obsahuje strukturovaný soubor informací o povoláních a typových pozicích.

Podrobný popis jednotlivých pozic vám poskytne informace o pracovních činnostech; charakteru a předmětu práce; pracovních prostředích a podmínkách; zdravotních, osobnostních a kvalifikačních požadavcích. Nechybí zde ani informace o průměrném výdělků v regionálním členění.

- Administrativa, správa, personalistika
- Bezpečnost a ochrana majetku a osob
- Činnost zájmových, politických, církevních a jiných organizací
- Doprava a logistika
- Ekonomika
- Elektrotechnika
- Energetika
- Finančnictví a pojišťovnictví
- Hornická činnost a činnosti prováděné hornickým způsobem
- Hutnictví a slévárství
- Chemie
- Informační služby, publicistika
- Informační technologie
- Kožedělná výroba
- Lesní hospodářství
- Management
- Nábytkářství
- Obchod, marketing a reklama
- Ozbrojené složky
- Pohostinství, gastronomie, cest.ruch
- Polygrafie
- Poštovní a doručovatelské služby
- Potravinářství a krmivářství
- Požární ochrana
- Právo
- Psychologie
- Sklářská, keramická výroba
- Služby provozní a osobní
- Sociální péče
- Sport
- Státní správa
- Stavebnictví
- Strojírenství
- Telekomunikace
- Textilní a oděvní výroba
- Umělecká řemesla
- Umění a kultura
- Územně samosprávné celky
- Věda a výzkum
- Vodní hospodářství
- Výchova a vzdělávání
- Výroba a zpracování papíru
- Zdravotnictví a farmacie
- Zemědělství a veterinární péče
- Zeměměřičtství
- Zpracování dřeva
- Životní prostředí
- Nezařazená povolání

Sociální péče



V přehledu se vám zobrazují povolání a typové pozice tohoto směru. Povolání jsou zobrazena **tučným písmem**.

Pozice vyžadující magisterský studijní program

Sociální pracovník v sociálních službách specialista

- Kontaktní pracovník v sociálních službách specialista
- **Poradce v sociálních službách specialista**
- Resocializační pracovník specialista
- Sociální pracovník specialista

Pozice vyžadující vyšší odborné vzdělání nebo bakalářský studijní program

Odborný sociální pracovník v sociálních službách

- Koordinátor pečovatelské služby
- Odborný asistent v sociálních službách
- Odborný kontaktní pracovník v sociálních službách
- Odborný resocializační pracovník
- Odborný sociální pracovník
- **Poradce v sociálních službách**
- Samostatný kontaktní pracovník v sociálních službách
- Samostatný resocializační pracovník
- Samostatný sociální pracovník

Pozice vyžadující střední vzdělání s maturitní zkouškou

Aktivizační pracovník v sociálních službách

- Pracovník volnočasových aktivit v sociálních službách
- Pracovník výchovné činnosti v sociálních službách

Metodik a koordinátor výkonu sociálních služeb

- Koordinátor výkonu sociálních služeb
- Metodik výkonu sociálních služeb

Odborný pečovatel – osobní asistent

- Odborný pečovatel
- Osobní asistent

Pozice vyžadující střední vzdělání nebo střední vzdělání s výučním listem

Pracovník pro pracovní výchovu v sociálních službách

Pozice vyžadující základní vzdělání

Pracovník přímé obslužné péče - pečovatel

- Pečovatel
- Pracovník přímé obslužné péče

Údaje o typových pozicích; zdroj: ktp.istp.cz

exportováno 6.3.2009, www.istp.cz

Sociální pracovník v sociálních službách specialista (Kód: 7720)

Sociální pracovník v sociálních službách specialista je vysoce kvalifikovaný pracovník, který koordinuje a vykonává vysoce odborné činnosti v oblasti sociálně právního poradenství, kontaktní práce, resocializace a sociální práce s klienty. (PRACOVNÍ VERZE - PROBÍHAJÍ ÚPRAVY PŘÍSLUŠNÉHO ZÁKONA)

Kvalifikační úroveň:

Magisterský studijní program

Obor činnosti:

Sociální péče

Pracovní činnosti

- Koodinace a zajišťování odborné činnosti v oblasti sociálně-právní ochrany klientů.
- Vedení příslušné dokumentace.
- Koordinace procesu vyhledávání a kontaktování jednotlivců a skupin.
- Koordinace a komplexní zajišťování procesu resocializace.
- Diagnostická, výchovná a preventivní činnost v oblasti resocializace.
- Koordinace a zajišťování vysoce odborných činností v oblasti sociální práce.
- Vytváření podmínek pro zapojení klientů do společenského procesu.
- Jednání se správními orgány a jinými organizacemi, případné zastupování klienta.
- Zajišťování analytické a metodické činnosti.
- Vedení odborného týmu.

Další informace o povolání

Více informací o kvalifikačních, osobnostních a zdravotních požadavcích, o pracovních podmínkách a o průměrné měsíční mzdě se dozvíte u jednotlivých typových pozic.

- [Kontaktní pracovník v sociálních službách specialista](#)
- [Resocializační pracovník specialista](#)
- [Sociální pracovník specialista](#)
- [Poradce v sociálních službách specialista](#)

Poradce v sociálních službách specialista (Kód: 30187)

Alternativní názvy: #Odborný sociální pracovník

Tato typová pozice je zařazena do povolání: Sociální pracovník v sociálních službách specialista

Příbuzné typové pozice: #Kontaktní pracovník v sociálních službách specialista #Resocializační pracovník specialista # Sociální pracovník specialista

Poradce v sociálních službách specialista je vysoce kvalifikovaný pracovník, který koordinuje poskytování sociálně právní podpory v přímém styku s klienty, kteří se dostali do obtížné životní a nepříznivé sociální situace. (PRACOVNÍ VERZE - PROBÍHAJÍ ÚPRAVY PŘÍSLUŠNÉHO ZÁKONA)

Kvalifikační úroveň:

Magisterský studijní program

Obor činnosti:

Sociální péče

Statistická klasifikace (KZAM)

24469 Odborný sociální pracovník jinde neuvedený

[Podrobnosti](#)

Pracovní činnosti

- Koordinace vytváření podmínek pro zapojení klienta do společenského procesu.
- Vedení přijímacího pohovoru se zájemcem o službu, zjištění individuálních potřeb klienta.
- Sjednání individuálního programu podpory.
- Výběr vhodných osob pro přímou práci s klientem.
- Odborná průprava pracovníka v přímé práci s klientem.
- Koordinace průběhu poskytované sociální služby.
- Podpora při vytváření individuálního programu žádané služby a jeho aktualizace.
- Spolupráce s poskytovateli dalších služeb a odborníky z jiných oborů.
- Poskytování sociálně právního poradenství související s konkrétní nepříznivou sociální situací.
- Provádění psychosociální podpory.
- Vedení odborného týmu.
- Vedení příslušné dokumentace.

Trh práce

Mzdy v regionu

V prvním pololetí roku 2008 byla střední hodnota (medián) měsíční hrubé mzdy v České republice **24200 Kč** a pohybovala se v rozmezí od 18800 do 30400 Kč. Tato hodnota byla vypočtena ze všech hodnot KZAM uvedených v Kartě pozice u položky 'Statistická klasifikace' a zahrnuje data z podnikatelské i nepodnikatelské sféry.

[Podrobnosti](#)

Statistika volných míst

V prvním pololetí roku 2009 bylo k dnešnímu dni pro tuto pozici v nabídce úřadů práce **199 volných míst**.

[Podrobnosti](#)

Obvyklé pracovní podmínky

Významným faktorem je duševní zátěž.

[Podrobnosti](#)

Kvalifikační požadavky

Odborná příprava a certifikáty

Nejvhodnější **přípravu** pro tuto pozici poskytuje **magisterský studijní program v oboru sociální péče**.

[Podrobnosti](#)

Odborné dovednosti

Pro výkon této typové pozice jsou obvykle požadovány tyto praktické **dovednosti**:

■ Vedení příslušných evidencí a dokumentace v sociální službě ■ Vedení odborného týmu v sociální službě ■ Spolupráce při tvorbě koncepcí a metodik ■ Poskytování poradenské činnosti v sociální službě včetně speciálního poradenství ■ Organizování a zprostředkovávání služeb k řešení problémů v krizových situacích ■ a další ...

[Podrobnosti](#)

Odborné znalosti

Pro výkon této typové pozice jsou obvykle požadovány teoretické **znalosti** z těchto oblastí:

■ poradenství pro oběť obviněné, odsouzené, ve výkonu a po výkonu trestu ■ procesy resocializace a sociální terapie ■ sociální práce obecně ■ postupy vyhledávání obětí v nepříznivé sociální situaci, analýz jejich potřeb a způsobů jednání v příslušných komunitách ■ poradenství a zastupování pro staré a nemohoucí oběť ■ a další ...

[Podrobnosti](#)

Obecné způsobilosti

U této typové pozice se obvykle požaduje **vysoká úroveň** těchto obecných způsobilostí:

■ jednání s lidmi ■ písemný projev a komunikace

[Podrobnosti](#)

Osobnostní požadavky

U této pozice jsou kladeny **velmi vysoké požadavky na schopnost sociálního kontaktu**. Vysoké nároky jsou i na **dlouhodobou paměť, schopnosti pro procesy a události, teoretické myšlení, samostatné myšlení, písemný a slovní projev, přizpůsobivost, sebekontrolu a sebeovládání, samostatnost, schopnost pracovat v týmu, přesnost a preciznost, schopnost přijmout odpovědnost, rozhodnost, odolnost senzorické zátěži, odolnost vůči mentální zátěži, kultivovanost vystupování a zevnějšku a jistotu, pohotovost vystupování**. Dále se objevují požadavky na rozsah zrakového pole, rozlišování směru zvuku, rozlišování nerovností povrchu, koncentraci pozornosti, rozdělení pozornosti, krátkodobou paměť, praktické myšlení, flexibilitu a organizační schopnost.

[Podrobnosti](#)

Zdravotní požadavky

Tuto pozici **nemohou vykonávat** lidé, kteří mají toto onemocnění:

■ Závažné duševní poruchy, těžké poruchy chování.

[Podrobnosti](#)

Odborný sociální pracovník v sociálních službách (Kód: 7719)

Odborný sociální pracovník v sociálních službách je pracovník s vyšší kvalifikací, který provádí sociální práce, řeší sociálně právní a sociálně zdravotní problémy klientů, provádí analytickou, koncepční a metodickou činnost, zabezpečuje poradenství, diagnostickou a výchovnou činnost. (PRACOVNÍ VERZE - PROBÍHAJÍ ÚPRAVY PŘÍSLUŠNÉHO ZÁKONA)

Kvalifikační úroveň:

Vyšší odborné nebo bakalářský studijní program

Obor činnosti:

Sociální péče

Pracovní činnosti

- Řešení sociálně právních a sociálně zdravotních problémů klienta.
- Jednání se správními orgány a jinými organizacemi.
- Zajišťování kontaktu s klienty v ústavech, léčebnách a apod..
- Depistážní činnost, zobecňování poznatků a jejich předkládání orgánům samosprávy.
- Mapování sociálně právních problémů v příslušné lokalitě, vyhledávání a zajišťování kontaktů s jednotlivci a skupinami.
- Vytváření integrační strategie a plánů k začlenění jednotlivce a etnické skupiny do společnosti.
- Komplexní výchovná, diagnostická a preventivní činnost zaměřená na resocializaci klienta.
- Poskytování sociálně právního poradenství, zastupování klienta při soudních a správních řízeních.
- Provádění instrukcí v oblasti získávání, udržení nebo znovu nabytí manuálních zručností, pracovních návyků apod.
- Komplexní koordinace a zabezpečování pečovatelské služby, osobní asistence a asistenční služby.
- Zajišťování analytické a metodické činnosti.
- Vedení příslušné dokumentace.

Další informace o povolání

Více informací o kvalifikačních, osobnostních a zdravotních požadavcích, o pracovních podmínkách a o průměrné měsíční mzdě se dozvíte u jednotlivých typových pozic.

- Odborný kontaktní pracovník v sociálních službách
- Samostatný kontaktní pracovník v sociálních službách
- Odborný resocializační pracovník
- Samostatný resocializační pracovník
- **Poradce v sociálních službách**
- Odborný asistent v sociálních službách
- Koordinátor pečovatelské služby
- Odborný sociální pracovník
- Samostatný sociální pracovník

Poradce v sociálních službách (Kód: 30192)

Alternativní názvy: #Odborný sociální pracovník

Tato typová pozice je zařazena do povolání: Odborný sociální pracovník v sociálních službách

Příbuzné typové pozice: #Odborný kontaktní pracovník v sociálních službách #Samostatný kontaktní pracovník v sociálních službách #Odborný resocializační pracovník #Samostatný resocializační pracovník #Odborný asistent v sociálních službách #Kordinátor pečovatelské služby #Odborný sociální pracovník #Samostatný sociální pracovník

Poradce v sociálních službách je pracovník s vyšší kvalifikací, který poskytuje poradenskou službu klientům, kteří se dostali do obtížné životní a nepříznivé sociální situace. (PRACOVNÍ VERZE - PROBÍHAJÍ ÚPRAVY PŘÍSLUŠNÉHO ZÁKONA)

Kvalifikační úroveň:

Vyšší odborné nebo bakalářský studijní program

Obor činnosti:

Sociální péče

Statistická klasifikace (KZAM)

34606 Sociální pracovník pedagogicko-psychologické poradny

[Podrobnosti](#)

Pracovní činnosti

- Poskytování sociální pomoci.
- Organizace a zprostředkování služby k řešení problému.
- Spolupráce s příslušnými institucemi.
- Vedení příslušné dokumentace.

Trh práce

Mzdy v regionu

V prvním pololetí roku 2008 byla střední hodnota (medián) měsíční hrubé mzdy v České republice **19700 Kč** a pohybovala se v rozmezí od 14900 do 27100 Kč. Tato hodnota byla vypočtena ze všech hodnot KZAM uvedených v Kartě pozice u položky 'Statistická klasifikace' a zahrnuje data z podnikatelské i nepodnikatelské sféry.

[Podrobnosti](#)

Statistika volných míst

V prvním pololetí roku 2009 bylo k dnešnímu dni pro tuto pozici v nabídce úřadů práce **199 volných míst**.

[Podrobnosti](#)

Obvyklé pracovní podmínky

Významným faktorem je duševní zátěž.

[Podrobnosti](#)

Kvalifikační požadavky

Odborná příprava a certifikáty

Nejvhodnější **přípravu** pro tuto pozici poskytuje **vyšší odborné vzdělání v oboru sociální činnost**. Existují i další vzdělávací cesty.

[Podrobnosti](#)

Odborné dovednosti

Pro výkon této typové pozice jsou obvykle požadovány tyto praktické **dovednosti**:

■ Vedení příslušných evidencí a dokumentace v sociální službě ■ Poskytování poradenské činnosti v sociální službě ■ Organizování a zprostředkovávání služeb k řešení problémů ■ Spolupráce s klienty při řešení jejich problémů včetně účasti při jednáních se správními orgány a jinými organizacemi v zájmu klientů ■ a další ...

[Podrobnosti](#)

Odborné znalosti

Pro výkon této typové pozice jsou obvykle požadovány teoretické **znalosti** z těchto oblastí:

▪poradenství pro občany obviněné, odsouzené, ve výkonu a po výkonu trestu ▪sociální práce obecně ▪postupy vyhledávání občanů v nepříznivé sociální situaci, analýz jejich potřeb a způsobů jednání v příslušných komunitách ▪poradenství a zastupování pro staré a nemohoucí občany ▪sociálně právní postupy ▪a další ...

[Podrobnosti](#)

Obecné způsobilosti

U této typové pozice se obvykle požaduje **vysoká úroveň** těchto obecných způsobilostí:

▪jednání s lidmi

[Podrobnosti](#)

Osobnostní požadavky

U této pozice jsou kladeny **velmi vysoké požadavky na schopnost sociálního kontaktu**. Vysoké nároky jsou i na **rozdělení pozornosti, dlouhodobou paměť, krátkodobou paměť, praktické myšlení, teoretické myšlení, samostatné myšlení, písemný a slovní projev, přizpůsobivost, sebekontrolu a sebeovládání, samostatnost, schopnost pracovat v týmu, rozhodnost, odolnost senzorické zátěži, odolnost vůči mentální zátěži a kultivovanost vystupování a zevnějšku**. Dále se objevují požadavky na rozsah zrakového pole, rozlišování směru zvuku, rozlišování nerovností povrchu, koncentraci pozornosti, schopnosti pro procesy a události, flexibilitu, přesnost a preciznost, schopnost přijmout odpovědnost a jistotu, pohotovost vystupování.

[Podrobnosti](#)

Zdravotní požadavky

Tuto pozici **nemohou vykonávat** lidé, kteří mají toto onemocnění:

▪ Závažné duševní poruchy, těžké poruchy chování.

[Podrobnosti](#)

Organizační struktura sociální služby Projektu „Poradenství pro uživatele sociálních služeb“

