

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V TEORETICKÉM KONTEXTU

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Zapletalová

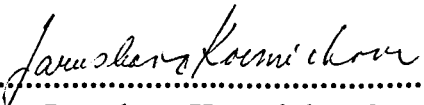
Autor práce: Jaroslava Kocmichová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: III.

2006

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.


.....
Jaroslava Kocmichová

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Lucii Zapletalové za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Motto:

"Člověk je velký tím, že pociťuje odpovědnost.

Odpovědnost tak trochu za osud lidí v dosahu
své činnosti."

Antoine de Saint - Exupéry

OBSAH

ÚVOD	7-8
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	9
1.1 <u>Definice sociální práce</u>	9-10
1.1.2 Hodnoty, teorie a praxe sociální práce	10-11
1.2 <u>Sociální práce jako profese</u>	11
1.2.1 Vymezení pojmu profese a její atributy	11-12
1.2.2 Hodnocení sociální práce z hlediska profesních atributů ..	12-14
1.3 <u>Současné pojetí sociální práce</u>	15
1.3.1 Obecné pojetí, vliv sociální politiky na tvorbu a úroveň SP ...	15
1.3.2 Poslání a cíle sociální práce	15-16
1.3.3 Paradigmata sociální práce	17-18
1.3.4 Efektivnost sociální práce	18
1.4 <u>Role etiky v sociální práci</u>	18-19
1.4.1 Principy a praktické zasazení do etického rámce	19
1.4.2 Vlastní etika sociální práce	19-21
1.4.3 Etické problémy a dilemata	21
1.4.4 Etický kodex sociálních pracovníků ČR	21-22
2 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V SYSTÉMU	22
Postavení, odbornost, hodnocení a kvalifikace, umění komunikace	
2.1 <u>Postavení sociálního pracovníka</u>	22-23
2.2 <u>Odbornost profesionálního sociálního pracovníka</u>	23-24
2.2.1 Univerzalizace a specializace	24-25
2.2.2 Diverzifikace rolových činností	25
2.3 <u>Hodnocení pracovních výsledků a kvalifikace SPk</u>	25-26
2.3.1 Způsoby přístupu sociálního pracovníka k praxi	26-27
2.3.2 V hlavní roli lidský vztah	27-28
2.3.3 Vztah sociálního pracovníka a klienta	28-30
2.3.4 Osobnostní předpoklady a dovednosti pracovníka	31-33

2.4	<u>Syndrom vyhoření</u>	33
2.5	<u>Umění komunikace</u>	34
2.5.1	Pojem a smysl komunikace	34-35
2.5.2	Sociální komunikace - sociální interakce	35-36
2.5.3	Význam kultury a etnocentrismus v komunikaci	36
2.5.4	Sebereflexe a její význam pro komunikaci	36-37
2.6	<u>Akceptace způsobů chování klienta</u>	37
2.6.1	Přijatelné a nepřijatelné způsoby klienta	37-38
3	PRAKTICKÉ KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	
	Definice, význam znění	38-40
	ZÁVĚR	41-42
	Seznam odkazů a citací	43
	Seznam literatury	44-45
	Seznam zkratk	46
	Seznam příloh	46

ÚVOD

Ke zpracování tématu bakalářské práce s názvem "Komunikační dovednosti sociálního pracovníka" jsem přistoupila po zralé úvaze člověka, který více jak deset let pracuje v oblasti sociálního zabezpečení, na úřadu státní sociální podpory. Toto období přímo vybízí k určitému ohlédnutí a bilancování, zamyšlení se nad postavením osobnosti aktérů a zároveň partnerů oboustranného "pracovního procesu" - tedy sociálního pracovníka i klienta. V praxi se denně ocitám v roli účastníka či svědka mnoha probíhajících dialogů mezi oběma stranami. Jako nestranný pozorovatel si mohu všimnout přístupu obou protistran, akceptovat či nesouhlasit s postupem kolegů, reakcemi klientů.

V životě se často všichni setkáváme se způsoby komunikace mezi lidmi, které v nás vyvolávají někdy odsouzení, jindy zase alespoň částečný pocit uspokojení či uklidnění. První setkání klienta s pracovníkem sociálního úřadu je velmi důležité a může ovlivnit další opakovanou spolupráci v budoucnu negativním nebo naopak pozitivním způsobem. Je tedy nezbytně nutné domluvit se s klientem, pochopit jeho potřeby, odhadnout, do jaké míry je otevřený, poctivý, sledovat nejen verbální komunikaci, ale i další projevy neverbální a zároveň pozorně naslouchat a podřídít své chování klientovým oprávněným požadavkům. Pracovník by neměl dávat najevo svou netrpělivost a neochotu, pokud komunikace vážne a měl by korigovat i své neverbální projevy, být si vědom cíle a smyslu rozhovoru. Protože platí princip cirkulární interakce, chování jednoho vyvolá zákonitě příslušnou reakci druhého a naopak. Navzdory tomu, že je zapotřebí vidět situaci klienta celostně a kromě materiálního zabezpečení rozeznat i další potřeby klienta /a pracovník je tohoto nazírání schopen/, příliš manažersky zaměřený systém organizací státní správy či samosprávy, časté lpění na rigidních procedurálních postupech tuto variantu pomoci řešení problému klienta komplexně, spíše ztěžují.

Na základě těchto osobních zkušeností jsem se rozhodla napsat teoretickou práci, jejíž cílem je nastínit požadavky a nároky na výkon profese sociálního

pracovníka v kontextu s nutností uplatňovat soudobé teoretické i praktické poznatky oboru.

V první části této práce se věnuji definování sociální práce, vymezení sociální práce jako profese, současnému pojetí sociální práce a v neposlední řadě role etiky v sociální práci, bez níž by byla její profesní hodnota zcela degradována a také řadě dilemat, kterými je sociální práce protkána.

V druhé části této práce se již konkrétně zabývám osobností sociálního pracovníka v systému, jeho postavením, odborností, hodnocením a kvalifikací, uměním komunikace a také jeho praktickými kompetencemi.

V přílohách pak uvádím plné znění Etického kodexu sociálního pracovníka ČR a pro porovnání ještě příklad Kodexu pracovníka konkrétního Úřadu práce.

Při zpracování tématu jsem se převážně opírala o odborné práce předních českých autorů oboru jako je: Matoušek, Úlehla, Řezníček, Havrdová, Vybíral, Kopřiva, Musil, a to i přesto, že někteří z nich ve svých studiích vychází z výzkumných poznatků převážně anglosaské praxe sociální práce.

Zcela souhlasím s autory charakteristiky, kterou definovali obor sociální práce jako "rozporuplnou profesi". Ať už se snažím uchopit téma z kteréhokoliv konce /z pozice pracovníka, klienta, či profese jako takové/, vždy dospěji k určitému rozporu, není možné dosáhnout naprostého kontinua.

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

1.1 Definice sociální práce

Je-li záměrem této práce věnovat se podrobnějšímu pohledu na povolání sociálního pracovníka, je potřeba nejprve vymežit činnosti a prostředí, ve kterém se SPk „pohybuje“ a kde se jeho práce realizuje - znamená to, zabývat se nejprve oborem sociální práce jako takovým. V odborné literatuře lze najít celou řadu definic na toto téma.

Český překlad definice **sociální práce** schválené Mezinárodní federací sociálních pracovníků zní takto:

*Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.*¹

/Poznámka: Tato mezinárodní definice sociální práce nahrazuje původní, přijatou v roce 1982. Sociální práce v 21. století je dynamická a neustále se vyvíjí, a proto by žádná definice neměla být považována za vyčerpávající.

Přijato Generálním shromážděním Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Montréalu, Kanada, červen 2000/.

Jak už výše nastíněná definice uvádí, sociální práce se ve svých různých formách zaměřuje na rozmanité vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím úkolem je umožnit všem lidem plně rozvinout své možnosti a schopnosti. Z užšího odbornějšího pohledu je zacílena též na zvládání obtíží, navození změn a tím předcházení selhání a sociálnímu vyloučení jedince. Je to vzájemně provázaný systém hodnot, teorie a praxe.

Za poměrně výstižnou a mezi studenty jednou z nejrozšířenějších je definice oboru sociální práce jak ji uvádí Matoušek:

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, delikvence mládeže, nezaměstnanost, apod.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“²

Hlavní myšlenku této práce však velmi výstižně charakterizuje následující Úlehlova formulace sociální práce, která svou jednoduchostí, jíž ovšem není co vytknout a leckoho může i hodně zaujmout, vystihuje neoddělitelné vzájemné propojení oboru sociální práce s osobností jejího vykonavatele: *Sociální práce je to, co dělá sociální pracovník. Zbývá už jen otázka, kdo je sociální pracovník.*³

Přestože je to charakteristika trochu strohá, tím spíše může vyprovokovat k hlubšímu zamyšlení nad smyslem sociální práce jako pomoci a zároveň nad osobou sociálního pracovníka jako člověka.

Z toho lze laicky vyvodit, že takovým pomáhajícím se může tedy stát i ten, kdo i bez příslušného oborového vzdělání druhému v jeho trápení nezištně a bez očekávání zpětné vazby poskytne byť jen úsměv /radu/, což může pro příjemce představovat když ne přímo pomoc, alespoň podporu či povzbuzení /i tzv. pomáhání na 3.,4. stupni/. Dalo by se tedy říci, že tímto počinem necíleně bez úmyslu hlubší intervence koná rovněž sice neprofesionální, leč přesto sociální práci.

1.1.2 Hodnoty, teorie a praxe sociální práce

Hodnoty sociální práce jsou založeny na úctě k rovnosti a důstojnosti člověka. Lidská práva a společenská spravedlnost slouží jako motivace a zdůvodnění této činnosti. Východiskem je solidarita se znevýhodněnými a snaha o zmírňování chudoby,

zranitelnosti a posílení lidí za účelem dalšího jejich společenského zapojení. Tyto hodnoty jsou součástí národních a mezinárodních etických kodexů.

Sociální práce jako profese staví na teoriích lidského rozvoje a chování a teoriích sociálních systémů. Čerpá částečně z jiných vědních oblastí, zejména psychologie, sociologie, pedagogiky, práva a dalších. Vyznačuje se schopností využívat, modifikovat a integrovat různorodé poznatky v praxi s cílem pomoci lidem při obnově jejich sociálního fungování. Kromě toho využívá paletu dovedností, postupů a činností zaměřených na člověka a jeho prostředí. Mimo primární intervence ve vztahu k osobě prakticky vstupuje také do sociální politiky, plánování a rozvoje. Zahrnuje poradenství, klinickou sociální práci, skupinovou práci, sociálně pedagogickou a rodinnou terapii, správu institucí, pomoc lidem získat služby a zdroje v jejich společenství. Priority každodenní praxe se přes celkové společné zaměření sociální práce liší v závislosti na kulturních, historických a socio-ekonomických podmínkách každé země.

1.2 Sociální práce jako profese

1.2.1 Vymezení pojmu profese a její atributy

Pro definování pojmu profese neexistuje jednoznačný konsensus v rámci mezinárodního odborného diskurzu. Většina autorů (i českých) s určitými výhradami vychází z definice vytvořené Greenwoodem⁴ (anglosaské pojetí), která je založena na charakteristických znacích profese a její podstatou je rozlišení mezi profesionálním a neprofesionálním statutem. Mezi atributy profese dle Greenwooda patří:

1. *Systematická teoretická základna*, jež zahrnuje soubor konzistentně uspořádaných znalostí a dovedností teoretických i praktických, předávaných akademickým vzdělávacím systémem.

2. *Profesní autorita* , obsahující nejen respekt ze strany jiných profesí a oborů, ale také klientů, kteří přicházejí pro pomoc.

3. *Respekt komunity*, prezentující určitá privilegia, například kontrolu vstupu do profese a výkonu profese či dohled nad příslušným vzděláváním.

4. *Etický kodex* , jež reguluje jednání příslušníků profese.

5. *Profesní kultura*, zahrnující specifické profesní hodnoty, normy a symboly a odrážející se v rámci vzájemných interakcí příslušníků profese uvnitř i vně organizací.

1.2.2 Hodnocení sociální práce z hlediska profesních atributů

1. Systematická teoretická základna

V rámci teorie české sociální práce převládá snaha o dosažení souladu potřeb klienta s požadavky společnosti – sociální fungování . Teorie by tak měla tvořit soubor poznatků ze tří oblastí:

- *svět sociálních pracovníků* – zahrnující teorii o osobnosti pracovníka, jeho profesionálních znalostech a dovednostech
- *svět klientů*
- *kontext* – ve kterém je sociální práce prováděna

Východiskem pro výuku teorií SP je řada publikací zahraničních autorů (i v dílech českých autorů je často odkaz na zahraniční poznatky), ovšem jejich užití v praxi pak může být přinejmenším diskutabilní, neboť sociální práce se mění v různých kulturách a jak již bylo výše uvedeno, je důležité respektovat sociálně kulturní kontext jejich účastníků.

2. Profesní autorita

Dle Matouška je autorita profese základním zdrojem klientova přesvědčení, že mu odborník pomůže naplnit jeho potřeby.

Vlastní pojetí sociálních pracovníků je širší, než jak jsou vnímáni ostatními profesemi, veřejností a médii. Oblast působnosti sociálních pracovníků je často redukována na zprostředkování materiální pomoci a kontaktů s institucemi nebo na dohled nad rodinou a dětmi, sami pracovníci však reflektují celou škálu činností, vnímají kromě toho ambivalenci své role zaměřené na pomoc a kontrolu.

3. Respekt komunity

Pouze v případě vzdělávání profesionálů určuje Asociace vzdělavatelů v sociální práci minimální standardy jako záruku kvality výuky. Podílí se na akreditaci studijních programů sociální práce a sociální politika vyučovaných na VŠ. Nad vstupem do profese a jejím výkonem žádná kontrola neexistuje. V současné době v oboru pracuje řada pracovníků s kvalifikací blízkých či naprosto odlišných disciplín. Prozatím neexistuje specializovaný zákon, který by upravoval stavovský statut oboru jako např. u lékařů. Namísto původně zamýšleného vydání speciálního zákona o profesi sociálního pracovníka, začlenilo MPSV ustanovení o výkonu sociální práce do zákona o sociálních službách, jenž má být účinný od 1.1.2007.

Pro srovnání například v USA je profesionální praxe regulována státním právem, které vyžaduje dokladovat tři základní formy : státní licenci, státní certifikát, registraci, tzn. že pro získání jednotlivých forem jsou definovány podmínky, ale i sankce za jejich porušení.

4. Etický kodex

V roce 1995 byl Společností sociálních pracovníků ČR navržen a přijat Etický kodex sociálních pracovníků. Otázkou je, jaký význam mu přiřkládají sami sociální pracovníci, někteří o jeho existenci ani nevědí. Jeho posláním je morální vedení příslušníků profese. Avšak za situace, kdy dosud neexistují ani kontrolní mechanismy, ani nástroje zabývající se jeho porušováním, se jeho role v zaměstnání stává spíše formální. To dokazuje i fakt, že nebyl nadřazen pravidlům /jednotlivým kodexům/ v zaměstnání (viz příloha EK č. 2).

5. Profesní kultura

Řada profesních asociací /např. Společnost soc. prac., Asociace vzdělavatelů v soc. práci, Profesní komora soc. pracovníků atd./ se podílí na budování profesní kultury, ale neexistuje jednotná zastřešující organizace, se kterou by se všichni pracovníci profesně identifikovali. Většina pracovníků žádné asociace ani nezná. Hodnotové zakotvení pracovníků je značně odlišné. Oproti části převážně vysokoškolsky vzdělaných pracovníků zaměřených na profesionální hodnoty, je další část orientovaná spíše na filantropii a charitu, jiná skupina motivovaná blízkostí k cílovým skupinám /riziková mládež, drogově závislí apod./, část pracovníků preferuje represivní roli sociální práce, nebo je k výkonu své práce víceméně lhostejná. Hodnoty uvnitř těchto profesních skupin bývají odlišné a sami pracovníci se raději prezentují specifickým typem své práce než příslušností k zaměstnání jednotné sociální práce.

Kritici Greenwoodova modelu zejména uvádějí, že v případě definice sociální práce jako profese, tento model nereflektuje její vývoj a dynamiku, tedy i změny teorie, a stává se takto rigidním.

Podle Matouška zastánci názoru, že sociální práce nespĺňuje všechna kritéria, která k profesi patří, používají následující argumenty:

- sociální práce nedisponuje pevným teoretickým základem
- sociální pracovníci si nemohou dělat nárok na monopolní speciální dovednosti
- ve společnosti obecně vládne ambivalentní postoj k autoritě sociálních pracovníků.

Dále uvádí, že sociální práce není považována za plnou profesi částečně i proto, že patří k tradičně ženským zaměstnáním, u kterých se předpokládá, že k vykonávání péče o druhé není potřeba disponovat speciálními znalostmi a dovednostmi. Proto má sociální práce ve společnosti nižší prestiž.⁵

1.3 Současné pojetí sociální práce

1.3.1 Obecné pojetí, vliv sociální politiky na tvorbu a úroveň sociální práce

Obecně poslání sociální práce lze většinou chápat jako poskytování sociálních služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám. Účelem těchto služeb je pomoci klientům vyrovnat se s neřešitelnými či těžko změnitelnými situacemi, omezit či odstranit problémy, tam, kde to lze, přispět ke zlepšení či úpravě sociálních poměrů. Sociální pracovníci při tom mohou a mají ovlivňovat společenské skupiny, organizace, společenství, obce a celou společnost tak, aby se vytvářely podmínky k uspokojivému a produktivnímu životu všech jejích příslušníků.

Jak z tohoto výčtu patrně, sociální práce usiluje o změnu jednání svých klientů a jejich širšího společenského zázemí cíleným úsilím v rámci určité organizační sítě institucí a zařízení. Teoreticky jde sociální práci o dosahování harmoničtějších životních situací v disharmonických podmínkách. Působení jejích klientů stejně jako příslušných sociálních institucí jí k tomu poskytuje příležitosti a omezení zároveň. Toto vymezení poslání sociální práce v sobě sice implicitně obsahuje vliv sociální politiky a naopak možnost ji zpětně ovlivňovat, ale přisuzuje v tomto ohledu sociálním pracovníkům určitou omezenou roli. Působnost profese sociální práce má těžiště spíše na mikrosociální nebo mezosociální úrovni, tj. tam, kde jsou sociální pracovníci v přímém styku s klienty a jejich sociálním prostředím. Důraz se při tom klade na sociální interakci a její změnu. V tomto pojetí tedy doménou sociální práce není politické působení, i když sociální pracovníci mají profesionální zájem na ovlivňování tvorby sociální politiky a sociální legislativy. Sociální práce není ani formou psychoterapie, přestože svým působením ovlivňuje individuální i sociální psychologii klientů a musí brát na zřetel jejich duševní pochody a stavy.

1.3.2 Poslání a cíle sociální práce

Formulace poslání a cílů SP se podle Matouška liší v různých dobách v závislosti na teoretickém, společenském a kulturním kontextu. Uvádí, že řada autorů se při definování přiklání k důrazu na podporu *sociálního fungování* klienta v určitém

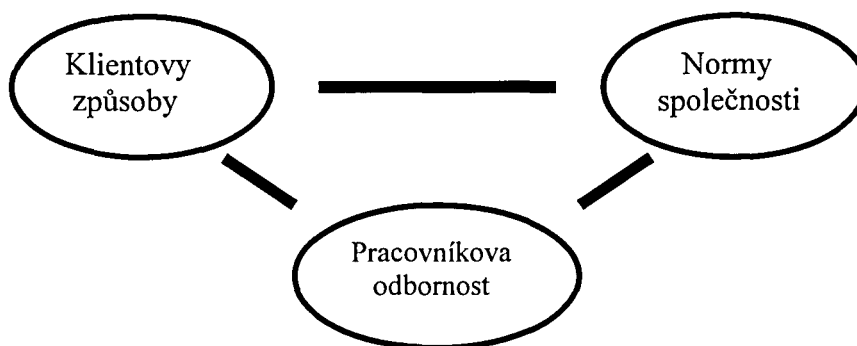
prostředí a Navrátil a Musil upozorňují, že termín *sociálního fungování* označuje komplex následujících skutečností:

- lidé a prostředí jsou trvale v interakci
- prostředí klade na člověka určité požadavky
- mezi požadavky prostředí a člověkem je obvykle rovnováha /při nezvládnutí požadavků je rovnováha porušena a vzniká problém/
- někteří lidé jsou schopni sami problém řešit a nastolit znovu rovnováhu, jiní tuto schopnost nemají a svou problémovou situaci nezvládají
- příčinou nezvládnutí může být nedostatek dovedností na straně klienta, nebo nepřiměřenost požadavků prostředí
- předmětem intervence SPk je interakce mezi způsobilostí klienta zvládat a očekáváním prostředí, cílem je podporovat soc. fungování pomocí, vedoucí k obnovení či udržení rovnováhy.

Obdobné nazírání lze pozorovat i u Úlehly, který tvrdí, že sociální práce se opírá o tři body /viz schéma č. 1/ – tj. normy společnosti, způsoby klientů a odbornost pracovníka, kterou je míněno umění /rozvíjená dovednost/ být prostředníkem mezi těmito normami a klienty. Posláním SP je tedy podle něj vedení dialogu mezi tím, co chce společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient. Pracovník je pak jakýmsi vyslancem společnosti /podle diplomatického slovníku/, který jakožto prostředník vykonává funkci mediátora, koordinátora, komunikátora, katalyzátoru. Obecným cílem SP je soustavná koordinace změn na straně norem i na straně klientových způsobů.⁶

Schéma č. 1

Opěrné body SP podle Úlehly



1.3.3 Paradigmata sociální práce

Jestliže cílem SP je podpora sociálního fungování klientů, je žádoucí, aby si SPk ujasnil, které situační faktory sehrávají v životě určitého klienta rozhodující úlohu. Různé možnosti pohledu a důrazu na změnu klienta nebo změnu prostředí jsou nastíněny v paradigmatech sociální práce. Je nutno však mít na paměti, že životní situace a osud každého klienta je specifický a bylo by riskantní jej striktně vymezit /či přímo omezit/ schémata jednotlivých nabízených paradigmat, i když stoupenci jednotlivých orientací navzájem uznávají jejich některé společné znaky a respektují význam odlišné koncepce.

Payne vytýčil tři odlišné přístupy, které označil jako „malá paradigmata“ a pro českou SP je v tomto duchu zformuloval Navrátil asi takto:

- SP jako terapeutická pomoc – *terapeutické paradigma*. Za nejdůležitější považuje duševní zdraví a pohodu klienta, za příčinu nesnází v sociálním fungování označuje deficit jeho osobnosti. Dále předpokládá u SPk znalost psychologie a speciální terapeutický výcvik.
- SP jako reforma společenského prostředí – *reformní paradigma*. Upřednostňuje jako rozhodující společenskou rovnost. Považuje za rozhodující prostředek posílení sociálního fungování změnu prostředí, u SPk vyžaduje vzdělání v oboru politologie, sociální filozofie a sociologie.
- SP jako sociálně právní pomoc – *poradenské paradigma*. Je zaměřeno na schopnost zvládnutí problémů klientem za přístupu odpovídajících informací a využití systému služeb, na dosahování spíše malých individuálních změn a směřováno na změnu klienta i prostředí. Příčinu špatného sociálního fungování vidí jak v individuální neschopnosti klientů využít dostupné možnosti, tak v omezené schopnosti prostředí vstřícně reagovat na potřeby klientů při potížích a poskytnout tak přiměřenou podporu. Pro SPk je důležitá znalost zejména psychologie, sociologie a práva.

K výše uvedeným základním přístupům se většinou přiřazují další teorie sociální práce menšího rozsahu, např. teorie radikální, antiopresivní, existencialistické, humanistické, sociálněpsychologické.⁷

Pro „sociální fungování“ má nezanedbatelný význam vztah sociální politiky, jak bylo již podrobněji nastíněno v předchozím textu. Tvůrci a realizátoři jednotlivých sociálněpolitických schémat nemohou mít přesnou představu ani o konkrétní životní situaci jednotlivců a jejich rodinných příslušníků, ani o tom, jak je jejich celková životní situace zároveň ovlivněna i mnoha jinými sociálněpolitickými schématy. „Pohled zdola“, pocity, zkušenosti a náměty lidí by proto měly být neustálými korektivy formování a realizace sociální politiky na centrální úrovni.⁸

1.3.4 Efektivnost sociální práce

Výsledky sociální práce nejsou na první pohled ihned patrné, často jsou i obtížně měřitelné.

Ekonomickou účinnost lze sledovat například mírou motivace klienta k samostatnému a odpovědnému řešení svých sociálních problémů, lepším uplatněním ve společnosti /úspěšnější role pracovníka, rodiče/, účelným využitím finančních prostředků a služeb, prevencí sociálních jevů, které by jinak musela společnost posléze řešit nákladnými represivními nebo kurativními zásahy.

Přesný důkaz efektivnosti může poskytnout zejména hlubší výzkum v tomto směru.

1.4 Role etiky v sociální práci

Etika je filozofická věda o mravnosti jako stránce života společenského člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání, hodnocení vlastního nebo cizího jednání po stránce mravní. Reguluje chování člověka ve všech sférách jeho života. Zabývá se tedy studiem morálky a racionálním odůvodněním odpovědného jednání v morálním duchu, které je právě v oblasti sociální práce považováno za stěžejní.

Formování sociální práce jako samostatné disciplíny bylo od samého počátku spojeno s problémy hodnot, s praktickou etikou. Filozofický klasik Platon například označil za nejvyšší ideu dobro. Formuloval ideál čtyř základních občanských ctností - uměřenost, spravedlnost, moudrost, statečnost. Kategorie dobra a zla byly definovány z pozice majetnějších vrstev identických pro dané historické období.

Z etického pohledu je pro člověka nutné přistoupit na společenskou platformu, že konání dobra v dlouhodobém horizontu se přece jen vyplácí.

Neoddělitelnou součástí vzdělání sociálních pracovníků by tedy měly být i znalosti a praktické zvládnutí etiky sociální práce, to jest vnitřní přijetí jejich etických principů.

1.4.1 Principy a praktické zasazení do etického rámce

Soustavné zabývání se otázkami etiky vlastní práce příslušné profese vede k morální odpovědnosti. Profesionální pomoc je zvláštní situací. Pracovník v této situaci se musí soustavně rozhodovat a volit mezi možnostmi bez ohledu na své vlastní prožívání. Etika jeho práce je důležitým momentem. Pracovník pomáhající profese jakožto zástupce společnosti a prostředník mezi potřebami klientů a potřebami společnosti stojí na straně zákona a státu /tedy toho mocnějšího/.⁹

Některé požadavky deklarované v etických kodexech se blíží spíše k ideálu, který v praxi není vždy bezvýhradně realizovatelný. Žádný etický kodex neuvádí, jak postupovat, když se pracovníkovi /pomáhajícímu/ nedaří některý z požadavků naplnit. Podle Kopřivy by měla zde být uvedena ještě jedna zásada: *Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.*¹⁰

1.4.2 Vlastní etika sociální práce

Jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům.

Etika sociální práce bezpochyby zahrnuje kladné, humanistické hodnoty, které se ustálily v průběhu vývoje lidského soužití jako soubor norem, požadavků a pravidel chování žádoucí ve společnosti, kde se odehrává povolání sociálního pracovníka. Představuje etiku majoritní společnosti, se kterou se pracovník ztotožňuje, ale i on musí však znát rozdíly v etických postojích minoritních skupin a jejich příčiny. Pokud se nesrovnávají s morálními a právními normami majoritní společnosti, vedou ke konfliktům.

V roce 1976 přijala Mezinárodní federace sociálních pracovníků /International Federation of Social Workers – IFSW – založ. v roce 1956 v Mnichově/ **Etický kodex**, z něhož vychází mezinárodně platná *Deklarace etických zásad*, přijatá v roce 1994 a obsahující tyto zásady:

1. *Nezávislost* – sociální práce je založena na hodnotě nezávislosti klienta.
2. *Osvobození od represe a podřadných životních podmínek* – sociální práce brání rovnoprávnost, solidaritu a vzájemné spojení lidí, zajišťuje potřebné zdroje, chrání zájmy dětí a ostatních jedinců, kteří nejsou schopni sami uplatnit své zájmy a potřeby.
3. *Protidiskriminační přístupy* - sociální práce je prováděna nezávisle na původu, věku, zdravotním stavu, rase, postavení, náboženství, jazyku, politickém přesvědčení a sexuální orientaci.
4. *Demokracie a lidská práva* – respektování lidských práv tak, jak jsou vyjádřena v Chartě lidských práv, Konvenci o právech dětí, Všeobecné deklaraci práv domorodých obyvatel.
5. *Ochrana integrity klientů* – sociální práce chrání integritu klientů, respektování požadavku diskrétnosti a dodržování mlčenlivosti a to i tehdy, když jsou právní předpisy země v rozporu s tímto požadavkem.
6. *Spoluičast klientů* – sociální práce je založena na účasti klientů a spolupráci s nimi.
7. *Sebeurčení* – tj. plné respektování práva na sebeurčení klienta.
8. *Odpor proti násilí* – sociální práce je proti přímému i nepřímému podporování jednotlivců, skupin, politických, mocenských struktur, potlačujících práva svých bližních používáním terorismu, mučení a dalších brutálních prostředků.

9. *Osobní odpovědnost* – je důležitá při volbě etických rozhodnutí sociálního pracovníka.

Obecně lze říci, že se etické kodexy věnují tématům jako je respektování jedinečné hodnoty a důstojnosti každé lidské bytosti, podpoře sebeurčení klienta a sociální spravedlnosti, profesní integritě.

1.4.3. Etické problémy a dilemata SPk

Etický problém je nastolen za situace, kdy žádoucí rozhodnutí SPk je v rozporu s jeho přesvědčením o správnosti takového rozhodnutí /např. nesplnění požadovaných kritérií k poskytnutí pomoci, která se přesto jeví jako nanejvýš potřebná v konkrétním případě/.

Etické dilema staví SPk před rozhodnutí výběru z více stejně nevhodných možností /dochází ke konfliktu morálních principů/.

Hloubka etického problému může být jednotlivými SPk vnímána v rozdílné míře v závislosti na osobnosti pracovníka, jeho zkušenosti a rovněž odlišně nastaveného žebříčku hodnot s vazbou na celkový sociální kontext.

1.4.4 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

/plné znění viz příloha č. I/

Tento etický kodex byl přijat Společností sociálních pracovníků ČR s platností od 1. ledna 1995 a obsahuje:

1. Etické zásady

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke :

- *klientovi*
- *svému zaměstnavateli*
- *svým kolegům*

- *svému povolání a odbornosti*
- *společnosti*

Důsledné uplatňování a konání SPk v souladu se zásadami a pravidly etického kodexu v praxi je často v rozporu. Důvodem této diskrepance je napětí mezi ideálem profesní autonomie a realitou hierarchických struktur, jejichž pravidla jsou v konfliktu /ale jsou nadřazena/ s etickým kodexem. Pravidla zaměstnavatele tak určují pracovní kontext /osobnost klienta se jaksí vytrácí do pozadí, rozhodujícím a hodnotícím aspektem se stává často image organizace na veřejnosti - viz příloha č. II - et. kodex pracovníka ÚP/.

2 Osobnost sociálního pracovníka v systému

Postavení, odbornost, hodnocení a kvalifikace, umění komunikace

2.1 Postavení sociálního pracovníka

Sociální pracovníci nejsou zcela autonomními profesionály, jejichž hlavní etické principy se týkají pouze respektu k osobě klienta a podpoře jeho sebeurčení. Jsou především zaměstnanci, kteří pracují v rámci právních, procedurálních pravidel, v rámci organizačních ideologií a strategií. Často musí řešit konflikt práv a zájmů různých lidí, dilemata mezi osobním přesvědčením a kolektivními preferencemi, legislativními nedostatky a společenskými požadavky. Měli by se orientovat v základních etických teoriích, se kterými jsou úzce spjaty i základní hodnoty a normy profese, dokázat posuzovat etický problém nebo dilema z více zorných úhlů. Nesou odpovědnost za rozhodnutí výběru z více možností přístupu k situaci. Poskytují informace a rady, zastupují, pracují s klienty a poskytují jim jiné obdobné odborné služby.

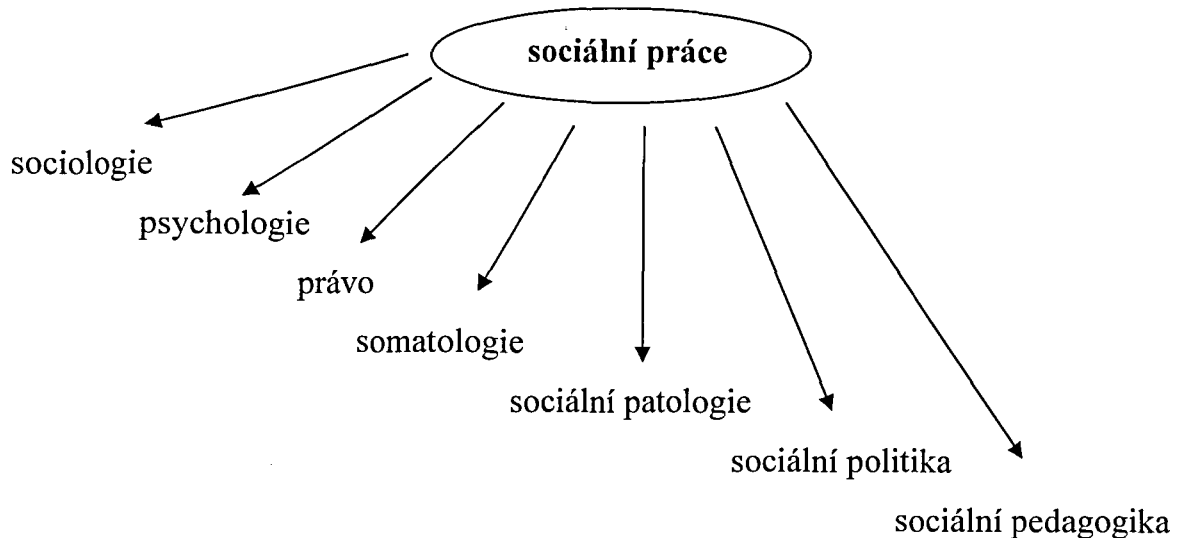
Snaha určit, jaké vlastnosti by měl mít sociální pracovník, má své počátky již v období prvních let sociálního školství. Byla motivována především potřebou ovlivnit zájem uchazečů o studium sociální práce a naznačit kritéria pro výběr studentů. Obraz

ideálního sociálního pracovníka, který se postupně utvářel, se opíral především o životopisy úspěšných teoretiků ale i praktiků oboru, jejich charakterové vlastnosti a způsoby práce s lidmi.

Autoři čerpali rovněž z vlastních zkušeností a z poznatků některých jiných vědních oborů. Chyběly však analytické výzkumy či šetření, které by ukázaly realitu existence SPk v té které společnosti a době. Opakování těchto výzkumů dle shodných kritérií by nastínilo změny a požadavky na výchovu a vzdělávání s cílem dosáhnout optimálního umění jednat s lidmi, vést je a to na základě získaných odborných znalostí i praktických zkušeností a rovněž i umění, jak zacházet se sociálním věděním. SPk zcela automaticky pracuje s pojmovým aparátem jako je sociální případ, sociální situace, sociální problém, sociální diagnostika, sociální klient a podobně. Používá adekvátních metod sociální práce, disponuje znalostí etapizace a myšlenkovým intelektuálním procesem postupu práce.

2.2 Odbornost profesionálního sociálního pracovníka

Odbornost SPk předpokládá schopnost "diagnostikovat" a navrhovat řešení konkrétních potřeb konkrétního člověka při znalosti základů některých věd jako např. sociologie, psychologie, práva a dalších /viz schéma č. 2/. SPk sám však neposkytuje specifické odborné služby, je však schopen odkazovat klienta na příslušné odborníky.

Schéma č. 2Vztah jiných disciplín k profesionalitě SPk**2.2.1 Univerzalizace a specializace**

Požadavek na univerzalizaci SPk na straně jedné a na specializaci SPk na straně druhé nese s sebou značné rozpětí sociální práce v orientaci na klientelu. Kolem univerzálnosti sociálních pracovníků /argumentace pro i proti/ se ve světě vede řadu let diskuze. Jak uvádí Matoušek, v ČR je tato debata v počátcích. MPSV v současnosti v zákoně o soc. službách /účinnost od 1. 1. 2007/ definuje i kvalifikační předpoklady profesionálů. Verze těchto norem vycházejí z představy, že je možná obecná definice kompetentního SPk a že je možné obecně stanovit požadavky na vzdělání (třileté pomaturitní studium na vyšší odborné škole nebo bakalářské či magisterské vzdělání na vysoké škole). Předpokládá se, že teoretickou průpravu pro specializaci by SPk získávali v rámci celoživotního vzdělávání (zatím ale neexistuje jeho konstrukce).¹¹

Univerzální pracovníky legitimuje dvojí požadavek: potřeba "úředníků první linie" a poskytování základního sociálního poradenství všeobecně.

Specializaci si vyžaduje rostoucí společenská i individuální objednávka adresovaná k sociální práci. Nutnou podmínkou k jejímu prohlubování bude dobře nastavený funkční systém celoživotního vzdělávání SPk.

2.2.2 Diverzifikace rolových činností

Široký záběr společenské úlohy této profese zahrnující různé činnosti od pomáhání až po kontrolu nese s sebou rozložení profesního stavu do výkonu veřejné správy a výkonu v alternativním sektoru. Jednotlivé oblasti spadají pod různá ministerstva. Mezi různými činnostmi SPk, které nemusí mít přesné vymezení a ohraničení /poradce, opatrovník, posuzovatel, terapeut, mediátor, úředník, politik, vyšetřovatel atd./ ne vždy existuje úplná konzistence. Dvojnáčnost provází sociální práci i tam, kde se v jednom zaměstnání slučuje výkon dvou povolání, například ve spojení úředník-sociální pracovník, pedagog-sociální pracovník, zdravotní sestra-sociální pracovnice.

V každodenní práci stojí sociální pracovníci před stále rostoucím počtem dilemat různého druhu a intenzity. K některým dilematům se vrátím v dalších kapitolách.

2.3 Hodnocení pracovních výsledků a kvalifikace sociálního pracovníka

Měřitelnost efektivnosti přístupů a výkonů SPk a tím i celé sociální práce je obtížná. Procedurální část /probíhá podle stanovených pravidel-procedur/ se dá eventuelně poměřit, ale značnou část tvoří druh vynaložené abstraktní práce, kterou nelze zviditelnit okamžitě. Co se týče hodnocení profesionálního výkonu SPk uvádí Havrdová dva styly hodnocení - **klasifikující** a **rozvíjející** /vychází z britských zkušeností/, přičemž právě u druhého z nich je kladen důraz na celoživotní učení jako předpoklad osvojování si stále nových poznatků a zkušeností s ohledem na profesionální růst a měnící se požadavky sociálního kontextu doby.

Kvalifikaci SPk tvoří tři části, jimiž jsou **osobnostní předpoklady, vzdělání a praxe.**

Již při rozhodování pro oborové studium by měl adept pečlivě zvážit vhodnost výběru, neboť k plné identifikaci s profesí a vnímání jejích hranic dochází až mnohem později v průběhu praxe a zásadní roli zde hraje nejen absolvování předepsaného studia, ale vlastní osobnostní založení. V sociální práci na sebe bere větší odpovědnost, osobní zaujetí, poslání, odhodlání korunované často neúspěchy zamýšlených cílů přinášející zklamání a pocity rezignace, znovu nabíjení energií stojící mnoho sil, kromě toho i respektování povinnosti vůči zaměstnavateli.

2.3.1 Způsoby přístupu sociálního pracovníka k praxi

Máme-li se přidržet definování přístupů podle Banksové, její typologie na základě pojetí a akcentace jednotlivých principů rozlišuje čtyři typy SPk. Matoušek je zpřehlednil z pohledu profesionální schopnosti reflexe SPk s poukazem na důležitost obhájení jednání pracovníka příslušné orientace s následně uvedenou charakteristikou:

- ❖ angažovaný sociální pracovník
- ❖ radikální sociální pracovník
- ❖ byrokratický sociální pracovník
- ❖ profesionální sociální pracovník

Angažovaný sociální pracovník

Uplatňuje osobní morální hodnoty ve své práci stejně jako v soukromí, to znamená, že používá stejné etické principy na situace v osobním životě i v rámci sociální práce. Klienty vnímá empaticky a s respektem. Je důležité, aby se tento pracovník pohyboval v institucionálním rámci práv a povinností, jinak může hrozit riziko vyhoření či vytvoření osobního vztahu s klientem (možnost zneužití ze strany pracovníka i klienta).

Radikální sociální pracovník

Jako předchozí typ vkládá do praxe osobní hodnoty. Jde mu však v tomto případě primárně o to, aby docílil změnu těch zákonů, které považuje z hlediska sociální praxe za nespravedlivé.

Byrokratický sociální pracovník

Tento model představuje oddělení osobních, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Role sociálního pracovníka mimo jiné osciluje mezi vytvářením iluze osobní péče o klienta na straně jedné a na straně druhé působí jako přísný "normalizátor" chování klienta. Rozdělení osobní a profesní roviny je nutné proto, aby pracovníci nepocíťovali vinu za manipulaci s lidmi a svůj přístup odlišný od osobního života nehodnotili jako nečestný.

Profesionální pracovník

Pracovník je autonomním profesionálem s odpovídajícím vzděláním v oboru, řídí se etickým kodexem, identitu představuje členská profesní příslušnost. Prioritou jednání jsou zájem a práva klienta, který je vnímán jako aktivní spolupracovník. Profesionální model spočívá v rovnováze partnerů vztahu, jež je zajištěna participací klientů na rozhodování v oblasti služeb a možnosti klienta si stěžovat. Klient disponuje větší mocí, která je přesto pod kontrolou sociálního pracovníka.

Znalost etických teorií, hodnotové základny sociální práce, etických pravidel /např. etický kodex/ napomáhá pracovníkovi při identifikaci a řešení etických problémů a dilemat.¹²

2.3.2 V hlavní roli lidský vztah

„Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého, vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek“. (Kant).

Podle tohoto kategorického imperativu je každý člověk hoden úcty právě proto, že je člověkem bez ohledu na osobní sympatie, poctivost a jeho další pozitivní vlastnosti. Ve vztahu sociální pracovník – klient platí tento požadavek oboustranně.

Zásadní vliv na pojetí pojmu úcty k lidským bytostem měla i náboženská etika vycházející z teorie přirozeného zákona. Nesmíme také zapomenout, že dnešní sociální práce zahrnuje kromě dobrovolné volby kontaktu klienta se sociálním pracovníkem rovněž i další - nedobrovolný vztah - to jest i intervenci vynucenou v rámci zákona, kdy spolupráce v souladu s výše uvedeným imperativem je někdy až kontroverzní. Kromě povinností a práv definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy, SPk při zasahování do života klientů respektuje jejich právo na ochranu osoby a osobních údajů.

2.3.3 Vztah sociálního pracovníka a klienta

Základem úspěšné a účinné intervence je pozitivní, subsidiární vztah mezi pracovníkem a klientem. K vzniku takového vztahu přispívá ze strany pracovníka především *empatie, vstřícnost, respekt* vůči klientovi, *otevřenost, opravdovost, kongruence*.¹³

Empatie je schopnost vcítit se do postavení klienta. Předpokladem k tomu je aktivní naslouchání (nikoliv poslouchání), pozornost a citlivost vůči projevům nonverbálním, reflexe sdělení. Vžití se do pocitů druhých pomáhá pracovníkovi častokrát porozumět nevhodným a neadekvátním reakcím lidí v rozličných situacích a v různém sociálním prostředí.

Vstřícnost a respekt vůči klientovi znamenají respektování osobní důstojnosti klienta, kontrolu nad projevy vlastních emocí, vyvarování se předběžným soudům a odsuzování.

Otevřenost (vřelost) má navodit uklidňující stav, zbavení klienta obav a úzkosti, směřovat k navázání přímějšího vztahu.

Opravdovost předpokládá vyrovnaný spontánní kompetentní a objektivní přístup s konkretizováním. Ke zdokonalení vede zejména průběžný výcvik a dlouhodobější zkušenosti s klientelou v profesionální rovině.

Kongruenci rozumíme dosažení souladu, souznění.

Nepostradatelnou vlastností zralé osobnosti je citová stabilita, pomáhající při sebeovládání a sebekontrolé. Při seznamování se s životními osudy druhých lidí brání pracovníkovi v tom, aby uplatňoval svoje osobní, obvykle negativní prožitky a situace. A co životní optimismus? Ano, taktéž jistá výhoda ve vlastním životě i v práci. Ovšem musí jít o optimismus reálný, který by neodváděl od skutečnosti a života, pramenící z víry v lidi, v možnosti jejich pozitivního ovlivňování. Jde o přesvědčení, že v každém člověku jsou nějaké kladné vlastnosti, které je možné rozvíjet a ty negativní usměrňovat, potlačovat či odstraňovat /což je velice těžké/.

Způsob řešení situací ovlivňují vlastní životní zkušenosti SPk, který by měl sám sebe dobře poznat, analyzovat své pocity a reakce /schopnost sebereflexe je důležitým předpokladem/ a z těchto poznatků pak čerpat. Neznamena to ovšem, že by mladý SPk pro nedostatek životních zkušeností nebyl schopen stejně dobře vykonávat své povolání. Jde pouze o výhodu, jíž postupem času získá sám.

Neopominutelnou podmínkou pro pracovníka je existence pevného chápajícího rodinného zázemí, ušlechtilé zájmy a koníčky. Z hlediska duševní hygieny jsou velmi významné. Pomohou odreagování a snížení napětí, vyvolaného vyčerpávající prací, negativními zážitky a někdy smutnými anamnézami sociálních případů.

Má-li SPk učit své klienty žít smysluplným životem, musí nejprve sám takovým životem žít.

Vlastní komunikaci s klienty napomáhají komunikační dovednosti, ke kterým dospějí v dalším textu.

Úspěšné sociálně výchovné působení vzniká tedy za podmínky, kdy sociální pracovník:

- uznává každého klienta pro jeho jedinečné kvality, respektuje jeho práva a potřeby pramenící z jeho prostředí a životních zkušeností, což vyžaduje individuální jednání

- ponechá klientovi možnost, aby vyjádřil své odůvodněné emoce a přiměřeně, bez emocionálního zaujetí, odpovídá na klientovy potřeby a citové projevy
- akceptuje, to je - přijímá - klienta takového, jakým je ve skutečnosti, jedná s ním jako s člověkem, který má svoji vnitřní hodnotu a osobní cenu
- neodsuzuje klienta pro jeho zevnějšek, vystupování a činy /i když je to mnohdy velmi náročné/, neboť v roli sociálního pracovníka je porozumět klientovi a pomoci mu
- plně respektuje klientovo právo na sebeurčení a právo dělat vlastní rozhodnutí
- bedlivě zachovává důvěrnost sdělení, která klient odhalil v rozhovorech s pracovníkem.

Vedle nezbytných odborných znalostí a vědomostí musí pracovník zvládat techniku vedení rozhovoru, zásady k řízení diskuse, rozvíjet je a cvičit, zlepšovat schopnost reflexe. Získává tím nejen autoritu, ale i důvěru u klienta, což je předpoklad úspěšné sociální práce.

Zejména v pomáhajících profesích dochází k většímu prolnutí klientova a pracovníkova světa než při jiných druzích práce. Klientova přítomnost může v poli zájmu pracovníka aktivovat kromě "pohybu sebezprodloužení" ¹⁴ i jiné pracovníkové potřeby. V očích pracovníka může klient představovat "zástupce" reálné osoby, s níž měl, nebo má pracovník těžkosti /problémový rodinný příslušník, náhrada role jednoho z rodičů při rozvodu apod./ ve svém životě. Takováto aktivace může přinést v práci výhody /silný osobní motiv/ nebo i nevýhody /klient je využíván k řešení pracovníkova osobního problému/.

Viděno očima klienta může být pracovník vnímán jako průvodce *reálným světem* /občanské poradenství, dobrovolnická pomoc, pomoc různých center apod./ nebo jako průvodce *po vnitřním světě klienta* /finanční dávky - rodičovská role, odejmutí týraného dítěte rodině - pracovník jako trestající autorita, další role např. obhájce, přímluvce, ochránce atd./. ¹⁵

2.3.4 Osobnostní předpoklady a dovednosti pracovníka

Sociální pracovník se stává klíčovým, klientům mnohdy osobně nejbližším člověkem, který jim pomáhá skládat mozaiku dílčích kroků, jež mají vést k předpokládané úpravě poměrů jejich situace. Kombinací nadání, zkušeností, osobních hodnot a intuitivní tvořivosti, s níž pracovníci vstupují do vztahu s klientem, mohou využít svou jedinečnou osobnost jako nástroj své disciplíny. Obdobně se samozřejmě uplatňuje osobnost pracovníka v jiných profesích, jako je například lékařství, psychoterapie, právo, pastorační činnost, ale v těchto oborech se zdůrazňují ze zcela zřejmých důvodů především odborné dovednosti a k nim příslušný soubor profesních znalostí podstatně více, než osobní předpoklady výkonu profese. V sociální práci se náklonnost k ní a talent pokládají za stejně důležité jako odborné znalosti.¹⁶

Každý, kdo pracuje s lidmi, by si měl zcela vážně uvědomit /a vlastní zkušenost ho k tomu přivádí/, že co se kdysi naučil, neplatí věčně. Žádné poučky, popisy, návody, techniky, jednotlivosti poznání neobstojí v horizontu času, což věděli dávno ve starověku už staří Řekové. Vzpomeňme jen na antického filosofa Hérakleita a jeho citát - "Pantha rei" - "Vše plyne, vše se mění"/, což samo o sobě dokazuje, že stejně důležité jako uchovávat si nabyté vědomosti, je potřeba se stále učit věci nové.

Pokud bychom slovo "předpoklad" podrobili lingvistické analýze a posléze vložili do "matematické" rovnice, vyjde nám asi takováto konstanta /řečeno pochopitelně s jistou nadsázkou/, znamenající, že:

předpoklad = mít předem nějaký poklad

Obecné osobní předpoklady tak představují určitou vybavenost bytosti. Některé mohou být vrozené, jiné se dají zušlechťovat, trénovat, získávat.

K této výbavě u člověka /v našem případě SPk/ patří např. vlastnictví přirozené inteligence, fyzické zdatnosti, přitažlivosti, důvěryhodnosti, ale také komunikačních dovedností. Matoušek uvádí některé z nich přibližně následovně:¹⁷

- *Intelligence* - u SPk se předpokládá dobrá inteligence /včetně vysoké úrovně emoční a sociální inteligence/, snaha o neustálé obohacování svých znalostí, seznamování se s novými teoriemi, poznatky, odbornou literaturou.
- *Fyzická zdatnost* - američtí autoři vycházejí z toho, že pomáhat druhým je těžká a vysilující práce, proto fyzickou zdatnost kladou na první místo mezi obecnými předpoklady. Pracovník si musí fyzickou kondici udržovat nejen cvičením, ale i správnou životosprávou všeobecně a respektováním požadavků svého těla, neboť právě ono je prvotním zdrojem potřebné energie.
- *Přitažlivost* - pracovník se pro klienta může stát přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled, ale i svou odborností, pro názorovou příbuznost, způsob jednání s klientem, případně citový příklon či pověst, věkovou přitažlivost /vztah věkově příbuzných nebo naopak vztah mladšího ke staršímu - zralejšímu - rodičovský styl/.
- *Důvěryhodnost* - složkami přispívajícími k důvěryhodnosti pracovníka jsou zcela určitě spolehlivost, diskrétnost, porozumění. Zdrojem důvěry klienta je pracovníkovo chování, otevřenost, srdečnost, smysl pro čestnost, nízká motivace pro osobní prospěch, vizáž pracovníka /oblečení odpovídající prostředí, upravenost/. Může být asi jen velmi obtížné důvěřovat někomu, kdo již na první pohled působí neupraveně, zanedbaně, nejistě v komunikaci, nervozně a nesoustředěně.
- *Komunikační dovednosti* - vlastní komunikaci lze považovat v kontaktu za rozhodující a proto je možné se domnívat, že z tohoto důvodu si zasluhuje i větší pozornosti vzhledem k obsáhlosti a její důležitosti. V širším pojetí představuje komunikační dovednost nejen vlastní práci s klientem, ale týká se pochopitelně i dalších okruhů sociální činnosti charakterizujících. Patří sem *kupříkladu* rovněž dovednost týmového propojení za úzké součinnosti a spolupráce zástupců celé řady odborností, institucí při sledování společného cíle. Vzájemná důvěra i spolehlivost je vždy určitou determinantou a předpokladem úspěchu.

Komunikační dovednosti jsou pro SPk nezbytné v každé etapě jeho práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním

prostředkem pro započítání řešení klientova problému. Někteří autoři mezi ně řadí: **fyzickou přítomnost**, kdy pomoc SPk klientovi spatřují už jen v tom, že se s ním setkává fyzicky i psychologicky, **empatii** /viz výše/, **naslouchání**, jež představuje schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá /vyjadřuje otevřeně nebo skrytě/, **analýzu klientových prožitků**.

Umění naslouchat je pro SPk velmi potřebné. Mnozí odborníci právě tuto komunikační dovednost považují za tu nejdůležitější. Velmi úzce souvisí s empatií. Naslouchající musí odložit vlastní pocity a vcítit se do pocitů toho, kdo se mu svěřuje. Je to poslouchání nejen ušima, ale i očima a srdcem. Podle Rogerse opravdové naslouchání druhému člověku *obohacuje život naslouchajícího*.

2.4 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření /burn-out syndrome/ postihuje zejména pracovníky pomáhajících profesí. Prakticky každý pracovník po určité době má některé jeho projevy. Jedná se o soubor typických příznaků vznikajících v důsledku nezvládnutého pracovního stresu, interakcí podmínek k práci vytvořených organizací a subjektivního očekávání pracovníka. Zvláštní nároky práce přináší intenzivní kontakt s lidmi /klienty/ náročný na psychiku a angažovanost pracovníkovy osobnosti v pracovní činnosti. U některých osob může nástupu syndromu předcházet vysoké pracovní nasazení se snahou vykonávat práci co nejkompetentněji. Syndrom vyhoření probíhá v několika časově různě dlouho trvajících fázích - fáze nadšení, stagnace, frustrace, apatie, úplné vyčerpání. Projevuje se změnou pocitů a chování pracovníka, provázeného například zklamáním z práce, omezením kontaktu s klientem ve prospěch preference administrativní činnosti, častými pracovními neschopnostmi, omezováním komunikace s kolegy, vznikem konfliktů, celkovým vyčerpáním a dalšími příznaky. Stav může vést až k nutnosti změnit zaměstnání.

P r e v e n c í syndromu vyhoření je kvalitní příprava na profesi s potřebným výcvikem v sociálních dovednostech, jasná definice poslání organizace a metod práce,

vymezení profesionální role a náplně práce pracovníka, zácvik nových pracovníků s možností poskytnutí poradenství, program osobního rozvoje a dalšího vzdělávání pracovníků ze strany instituce, omezení administrativní zátěže práce s klienty a počtu případů, kombinace různých činností s přímou prací s klientelou, průběžná kvalitní supervize.

2.5 Umění komunikace

Komunikační proces je základem života každého jedince, skupiny, komunity, společnosti jako takové. Teorií komunikace se zabývá speciální psychologická disciplína - psychologie mezilidské komunikace.

2.5.1. Pojem a smysl komunikace

Termín pochází z latinského slova *communicatio*. Výraz podle latinsko-českého slovníku znamená vespolečné účastnění, sdílení ba i sdělení. Tedy to, co je obsahem komunikace, je věc společná a komunikovat s někým lze přibližně vyjádřit jako "sejít se s ním u téže věci". Sdílením vlastně komunikují i ti, kteří ve vícečlenné skupině pouze přihlížejí aktuální výměně slov či pohledů mezi členy skupiny.¹⁸

Tážeme-li se, v jakých souvislostech lze komunikační dovednosti chápat a prezentovat, ukazuje se nám, že prioritní je nejen schopnost informace přijímat, ale je i hodnotit a řadit k určitému tématu. To předpokládá, že musíme porozumět společenství, ve kterém informace probíhá. Z obecného hlediska vzato například uplatnění se na trhu práce v současné konkurenční situaci světové ekonomiky vyžaduje vedle jazykových kompetencí schopnost pracovat s informačními a komunikačními technologiemi a disponovat zejména dalšími komunikačními dovednostmi danými somatickými a osobnostními předpoklady. Tak se novým paradigmatem naší doby stává právě umění komunikace.

Smyslem každé komunikace je dorozumět se a případně pozměnit svůj vnitřní kontext v mysli, vědomí i nevědomí. Přijímané informace v člověku tvarují, rozšiřují či zcela přeformátovávají poznatky, postoje a emoce. Je na každém příjemci sdělení, nakolik dopustí modifikaci vlastních struktur vstupem cizích myšlenek do své mysli a umožní tu správnou míru filtrace informací. Znamená to, nebýt zcela ovlivnitelný, ani předem zaujatý, přehnaně podezíravý či nekomunikativně uzavřený a to i přesto, že jsme byli vychovaní spíše myslet v neměnných přejímaných vzorcích, protože je to jednodušší, snazší a pohodlnější.

Přestože základním nástrojem SPk je rozhovor, neverbální komunikace je v sociální práci také velmi důležitá. Obecně obnáší až devadesát procent mezilidské interakce, přičemž asi padesát procent významu se přenáší výrazem tváře, především očima a hlasem. Pozorování tělesných projevů klienta pracovníkem a projevů pracovníka klientem významně napomáhá utváření vztahu. Oční kontakt naznačuje ochotu ke komunikaci a jeho nedostatek je její vážnou překážkou, stejně jako upřený pohled a ostentativní pozorování. Tón hlasu prozrazuje pocity, tj. hlasitý projev agresivitu a sílu, slabý hlas obavy a měkkost, monotónní nedostatek zájmu. Výraz tváře /úsměv, pohyby obočí, příkyvování, třes, červenání/ naznačuje pocity a vyjadřuje postoj přesněji než verbální projev. Nesoulad mezi slovy a výrazem tváře působí značné komunikační potíže. Gestikulace rukou a nohou poukazují na emoce /zkřížené nohy a ruce, zaťaté pěsti a zuby, nepokoj, poklepávání/. Tělesná pozice napovídá něco o postoji a úmyslu /vstřícnost, odtažitost, agresivita, uzavřenost, otevřenost/. Oblečení a celkový vzhled naznačují typ osobnosti, její společenské postavení. I u sociálního pracovníka je důležité, aby jeho oděv odpovídal prostředí a poslání daného zařízení a typu klientely.¹⁹

2.5.2 Sociální komunikace - sociální interakce

Člověk má v přírodě mimořádné a jedinečné postavení. Je bytostí přírodní i společenskou a to proto, že žije v podstatě ve dvou prostředích. Jeho život podléhá zákonitostem i principům jak přírodním tak společenským. Vzájemné vazby a vztahy

mezi těmito dvěma světy nejsou vůbec jednoduché. Nazýváme je interakcí. Sociální interakce je pojem, který souvisí s pojmem sociální komunikace /vztah mezi lidmi navzájem/, ale je pojmem obecnějším i širším a v určitém smyslu nadřazenějším. Interakce se může v pozitivní podobě realizovat jako kooperace nebo participace, konsensus, koordinace, akomodace nebo asimilace, v negativní podobě jako soutěživost, rivalita, segregace, diskriminace, konflikt, boj.²⁰

2.5.3 Význam kultury a etnocentrismus v komunikaci

Kultura prostupuje všemi formami komunikace a zároveň ji může ovlivňovat. Má-li být komunikace efektivní v celé široké škále střetnutí různých kultur, vyžaduje to porozumět ostatním kulturám. Úspěch závisí z velké části na schopnosti komunikujících, kteří se kulturně odlišují. Toto pravidlo potvrzuje i známý výrok Mahátmy Gándhího - cit. "Žádná kultura nemůže přežít, jestliže se chce vůči někomu uzavírat."

Každá kultura má svůj vlastní styl komunikace, své vlastní zásady jednání, jimiž se komunikace řídí, svou národní mentalitu, která způsoby ovlivňuje. Přesto jednoznačně platí, že "Všechny bytosti jsou si rovné ve své důstojnosti a ve svých právech" /z Deklarace lidských práv Spojených národů, článek 1/.

Jedním z problémů, jež překážejí kulturnímu uvědomění a citlivosti, je **etnocentrismus**. Je to tendence vidět ostatní a jejich chování skrze filtr své vlastní kultury a oceňovat stupnici hodnot, přesvědčení a chování u své vlastní kultury jako pozitivnější, logičtější a přirozenější než u ostatních kultur. Míra etnocentrismu je odstupňována komunikační vzdáleností. Podle této vzdálenosti může jít o rovnost, citlivost, lhostejnost, vyhýbání až po znevažování ve vztahu k příslušníkům jiné kultury.²¹

2.5.4 Sebereflexe a její význam pro komunikaci

Základ komunikace spočívá v tom, jak vnímáme svou vlastní osobu. Je proto nezbytné, jak uvádí Mikuláščík, zaujímat pozitivní postoj vůči sobě samému, jedinečně

tak jsme schopni komunikovat sebevědomě, navazovat vztahy, porozumět sobě i jiným lidem. Pozitivní pohled na sebe sama a uvědomování si vlastní hodnoty je podmínkou k vytvoření pozitivních vztahů s lidmi, v opačném případě můžeme mít s vytvářením vztahů potíže. Většina lidí má k sobě vztah pozitivní a vyžaduje, aby byli takto kladně vnímáni druhými, aby tedy jejich okolí reagovalo souhlasně s nimi. Podvědomě se vyhýbá kontaktům s jedinci, kteří se nechovají shodně, vyhledává takové jedince, kteří jejich představám o mezilidských vztazích vyhovují.

Mikuláščík dále podle vztahu k sobě prezentuje dvě typologické skupiny lidí:

- lidé, kteří se příliš kontrolují, mají tendenci méně odkrývat své já, poskytují jiným méně informací o své duši, o svých pocitech, s vysokou sebekontrolou, příliš svázaní konformitou, normami
- lidé, kteří nejsou tak zaměřeni na sebekontrolu, nejsou k sobě tak tvrdí, častěji reagují bezprostředně, spontánně, ale na druhé straně slaběji reagují na zpětnou vazbu.

2.6 Akceptace způsobů chování klienta

2.6.1 Přijatelné a nepřijatelné způsoby klienta

Co ovlivňuje pohled pracovníků na klienty?

Touto otázkou se zabývá Úlehla. Zajímá se o to, proč některé typy chování klienta jsou pro pracovníka přijatelné a jiné ne, proč se hranice u různých pracovníků liší nebo mění a co ji ovlivňuje. Tvrdí, že rozdíly a posuny hranic mezi "přijatelným" a "nepřijatelným" vyvolává několik okolností. Jednak je to momentální "rozpoložení" pracovníka, sympatie mezi ním a klientem, fáze spolupráce s klientem, místo kontaktu a profesionalita pracovníka. Z toho tedy vyplývá, že přístup pracovníka ke klientům je nestálý a přijatelnost se může měnit v závislosti na náladě pracovníka, jeho náklonnosti ke klientovi, době spolupráce s ním, místu setkání, ale i například na předcházející odborné zkušenosti. Uvedené faktory působí v určitém kulturním rámci a pracovníci různých organizací jsou zvyklí za "přijatelné" považovat něco jiného podle funkce a klientely. Pracovníci nízkoprahového střediska pro drogově závislé tak budou zvyklí považovat za přijatelné takové chování, které by pracovnícím oddělení

státní sociální podpory bezesporu nahánělo hrůzu. Rovněž funkčně stejná oddělení různých regionů /např. oddělení péče o děti/ se mohou do určité tolerované míry ve svých hodnoceních na přijatelnost chování matky nezletilých dětí poněkud lišit a dokonce i pracovníci jedné organizace v hodnocení chování se mohou odchylovat. Je však běžné, že v rámci téže organizace hodnocení chování klientů je nazíráno podobným způsobem. Pokoušet se o naprosto jednotný pohled by bylo proti přirozenosti člověka a v neprospěch klientů. Společnou hodnotou lidí z jednoho pracoviště by však měl být respekt ke klientovi a cílem posilování samostatnosti klientů, stejně tak jako kolegiálnost pracovníků v přístupu k případům a jednání. Z hlediska vzájemné souhry je totiž důležité, aby pracovníci věděli, jaké postupy práce s klientem mohou očekávat u svých kolegů. Tyto postupy a předvídatelnost způsobu intervence v organizaci určují pravidla a metodické postupy. Jsou to jakési praktické návody jednání s klienty v souladu s kolektivními preferencemi či dílčí ideologií, uznávané představy, které však ne vždy umožňují zvládat běžné pracovní podmínky a všední dilemata práce s klientem /např. množství klientů versus kvalita služeb, dilema mezi procedurálním a situačním přístupem apod/.

V rámci struktury organizace s tím do značné míry dále souvisí úroveň autonomie ponechané nadřízenými podřízeným pracovníkům, kteří sice mohou mít určitou prestiž, avšak celkový status určují uznávaná pravidla jednání v rámci organizační hegemonie /časté prosazování výhradně procedurálního přístupu/. Tato situace opět nahrává vzniku a nutnosti pracovníkova řešení některého z dilemat. Přesto interakce s klienty má být sférou určité volnosti rozhodování. Kultura poskytování služeb sociální práce je proto ovlivňována zkušenostmi pracovníků "první linie" a tím, jak ovlivnění těmito zkušenostmi zvládají své pracovní podmínky a dilemata práce s klienty.

3 Praktické kompetence sociálních pracovníků

Definice, význam, znění

Co je soustava praktických kompetencí? Není to nic jiného, než shrnutí naprosto samozřejmého chování sociálního pracovníka, který fundovaně a se zájmem pracuje se svými klienty a využívá při tom celou řadu možností, kontaktů a znalostí.²²

Vědět "co dělám a proč to dělám" je hlavním posláním této soustavy kompetencí, které se vzájemně prolínají a jejichž ukazatele a kritéria je možno dále doplňovat s ohledem na erudici oboru a nové empirické poznatky. Sami autoři soustavy publikované v ČR v roce 1999, Havrdová a kolektiv, upozorňují, že není konečným zpracováním, ale měla by sloužit především jako návod k podpoře schopností rozlišovat a hodnotit praktické zkušenosti. Umožňuje konkretizovat jednotlivé dovednosti, postoje a způsoby myšlení o praxi, jež je nenahraditelným zdrojem učení. Cílem je zlepšení situace klientů, jimž má sociální práce sloužit.

Obecně jednat kompetentně znamená "jednat odpovědně a se znalostí věcí", být "způsobilý" a "oprávněný."

Následně velmi stručně představím jednotlivé kompetence.

Kompetence č. 1 : Rozvíjet účinnou komunikaci

Představuje vlastní komunikační dovednosti pracovníka, jeho schopnost iniciovat spolupráci a motivaci pro změnu v zájmu klienta.

Kompetence č. 2: Orientovat se a plánovat postup

Velice zjednodušeně znamená "stanovit diagnózu", získat přehled o potřebách, zdrojích klienta, odhalit rizikové faktory a meze spolupráce, společně plánovat další postup.

Kompetence č. 3: Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Tato kompetence je konkretizací etických zásad, které pracovník uplatňuje v konkrétních situacích a konkrétních dovednostech. Podporuje příležitosti k tomu, aby klient mohl použít své vlastní síly a schopnosti, pomáhá přebírat zodpovědnost a dosažení práv.

Kompetence č. 4: Zasahovat a poskytovat služby

Poskytuje přiměřenou podporu, péči, kontrolu a zapojení se do prevence.

Kompetence zachycuje, jak sociální pracovník funguje na úrovni systému sociálních služeb.

Kompetence č. 5: Přispívat k práci organizace

Pracovník pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce ve prospěch služeb klientům, efektivně využívá všech zdrojů včetně spolupráce s kolegy.

Kompetence č. 6: Odborně růst

Pracovník je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst, kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat pracovních úkolů v časových termínech, kromě toho všeho i přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

ZÁVĚR

Ve svém životě a práci se denně, tak jako každý z nás, setkávám s různými situacemi, životními příběhy lidí různých věkových skupin, pohlaví, vzdělání, sociálního statusu atd. Kromě vlastního kontaktu s klienty, ale rovněž vnímám reakce svých kolegů, jejich způsoby vedení rozhovoru s klienty. Mám možnost vzájemně porovnávat jednotlivé způsoby přístupu, hodnotit chování z hlediska pozitiv i negativ. Zcela zodpovědně mohu prohlásit, že zdaleka nezáleží na tom, zda některý pracovník absolvoval příslušná studia či nikoliv, pokud totiž jeho osobnost postrádá lidský vztah, sociální citění, umění naslouchat, schopnost empatie, respekt - tedy jednoduše určité "nadání" pro tuto práci - a další potřebné vlastnosti, žádná suma teoretických poznatků je nenahradí. Leckterý pracovník, jenž je, poněkud s nadsázkou řečeno, "nositelem" a "uživatelé" příslušných vlastností, jedná totiž správně, s patřičným ohledem, respektem ke specifikům věku, individualitě klienta, se znalostí podmínek, jeho komunikace nepostrádá předepsané prvky, aniž by o tom musel přemýšlet. Je veden vlastní neomylnou intuicí, jež funguje jako pomyslná navigace i bez potřebného nastudovaného teoretického základu. Tím ovšem v žádném případě nechci teorii nijak snižovat, vždyť tím bych vlastně popřela vlastní přesvědčení o nutnosti existence kombinace praxe i teoretického vzdělání, které mne ke studiu oboru sociální práce dovedlo i přes pokročilejší věk a mnohaletou praxi. Teoretické poznatky může takový pracovník zpětně konfrontovat s vlastními komunikačními dovednostmi i dovednostmi kolegů, ujasnit si individuální postoje, napomáhají mu k reflexi a uvědomění si chyb či předností komunikace, vedou například k oboustranné kontrole souladu verbální, nonverbální a dalších druhů komunikace, což je nesporně pozitivem pro jeho osobu, ale rovněž i pro spokojenost klienta. Myslím, že to je právě ten účel, který má studium splňovat. Jenže nic není takzvaně "zadarmo". Musíme přiznat, že kromě pozitiv s načerpáním nových poznatků jsou pocíťována i jistá negativa. V daleko větší míře je tento pracovník nucen řešit různá dilemata a promýšlet důkladněji situace, které se dříve zdály být zcela jednoznačné. V těchto momentech nastupuje mnohem více pochybností o správnosti rozhodnutí a vhodném postupu. Navíc, jak už bylo výše uvedeno, v rámci organizace je povinen se podřizovat určité ideologii a někdy až hegemonii, což je mnohdy v rozporu s jeho přesvědčením a vede opět k řešení osobních a etických dilemat.

Navzdory tomu všemu, ten, kdo pracuje s lidmi, by měl stále reflektovat skutečnost, že žádné popisy, návody, poznání nemusí platit věčně a časem mohou pozbyt své validity. Proto teoretici sociální práce prosazují nutnost celoživotního vzdělávání i v této oblasti. Vždyť zásadou by mělo být, aby každý klient byl obsloužen ve stejné profesionální kvalitě. Rozpor teorie a praxe je však i zde zatím patrný.

A právě proto se domnívám, že je nutno se stále častěji zabývat vzájemnou konfrontací teorie a praxe představeného oboru tak, jak je i cílem této práce. Věřím, že se mi alespoň zčásti tento záměr podařilo zrealizovat a zejména podtrhnout nepostradatelnou profilaci sociálního pracovníka s požadavky a nároky kladenými na jeho osobu a výkon profese.

Závěrem bych chtěla ještě uvést, že pro studium teorie by byla rozhodně přínosem možnost většího výběru z publikací autorů čerpajících ze zkušeností a úrovně české sociální práce s ohledem na její specifické podmínky, i když je pochopitelné, že vývoj od roku 1989 nabízí prozatím historicky velmi krátké období pro zformování závěrů a východisek.

Seznam odkazů a citací

- ¹ [www.osf.cz /socialniprace/](http://www.osf.cz/socialniprace/)
- ² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 11.
- ³ cit. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999, s. 24.
- ⁴ Noviny MPSV: Práce a sociální politika. *Otázky k profesionalizaci sociální práce*, roč. 2, č. 4, 2005.
- ⁵ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 39-42.
- ⁶ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999, s. 24-25.
- ⁷ MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 187-188.
- ⁸ POTŮČEK, M. *Sociální politika*. Praha: Slon, 1995, s. 51.
- ⁹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999, s. 27.
- ¹⁰ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997, s. 90-91.
- ¹¹ MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, s. 14.
- ¹² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 44-47.
- ¹³ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Studijní texty, Praha: Slon, 1994, s. 45.
- ¹⁴ MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, s. 193.
- ¹⁵ MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005.
- ¹⁶ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Studijní texty, Praha: Slon, 1994, s. 23.
- ¹⁷ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 51-52.
- ¹⁸ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, Praha: Portál, 2000, s. 17.
- ¹⁹ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Studijní texty, Praha: Slon, 1994, s. 45-46.
- ²⁰ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003, s. 19,20.
- ²¹ DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001, s. 172-175.
- ²² HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, s. 41-110.

Seznam literatury

1. DE VITO, J.A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
2. HAVLÍK, J; VURM, V. *Komunikační dovednosti v oblasti zdravotní a sociální péče*. Učební texty. České Budějovice: JU, ZSF, 2004. ISBN 80-7040-725-5.
3. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
4. HAWKINS, P; SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. 2004. ISBN 80-7178-715-9.
5. CHODURA, V. *Komunikace a duševní poruchy*. České Budějovice: JU, ZSF, 2000. ISBN 80-7040-409-4.
6. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
7. KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*. Praha: Návrat, 1993.
8. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1998.
9. KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X
10. MATOUŠEK, O. *Metody sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 807178-548-2.
11. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce* Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7
12. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X
13. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0650-4.
14. MUSIL, L. *"ráda bych Vám pomohla, ale..." Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: vyd. Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
15. NOVOTNÁ, V; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: UK, FF, 1991. ISBN 80-7066-483-5.
16. PICHAUD, C; THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. Praha: Portál, 1998 ISBN 80-7178-184-3.
17. POTŮČEK, M. *Sociální politika*. Praha: Slon, 1995. ISBN 80-5850-01-X.
18. ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6.
19. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
20. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999. ISBN 80-85850-69-9.

21. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.
22. Otázky k profesionalizaci sociální práce. *Práce a sociální politika*, MPSV, 2005, roč. 2, č. 4, s. 4.
23. Nalézání identity povolání sociální pracovník. *Práce a sociální politika*, MPSV, 2005, roč. 2, č. 7-8, s. 4.
24. Internetové stránky - www.mpsv.cz

Seznam používaných zkratk

SP sociální práce

SPk sociální pracovník

Seznam příloh**Příloha č. I.**

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Příloha č. II.

Etický kodex zaměstnance Úřadu práce v Českém Krumlově

ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

1. Etické zásady

1.1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte. Dále se řídí zákony tohoto státu, které se od těchto kodexů odvíjejí.

1.2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, 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 musí dávat přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1. Ve vztahu ke klientovi

2.1.1. Sociální pracovník vede 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.

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, když jsou ohroženy další osoby. V případech správního řízení umožňuje účastníkům tohoto řízení nahlížet do spisů, které se tohoto řízení týkají.

2.1.5. Sociální pracovník dbá, aby klienti obdrželi všechny služby a dávky 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. Pomáhá řešit i jiné problémy klienta týkající se dalších sfér jeho života.

2.1.6. Sociální pracovník hledá možnosti jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů.

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 svým 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.

2.4. 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.

2.5. 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 lidi, 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.

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,

kteřé 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,

kteřý 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. 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 sociálních pracovníků ČR 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 sociálních pracovníků pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex sociálních pracovníků ČR byl schválen s platností od 1. 1. 1995.

ETICKÝ KODEX

ZAMĚSTNANCE ÚŘADU PRÁCE V ČESKÉM KRUMLOVĚ

PREAMBULE

Základními hodnotami, které má každý zaměstnanec veřejné správy ctít a vytvářet tak základ pro vybudování a udržení důvěry veřejnosti, jsou zákonnost při rozhodování a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám. Zaměstnanec veřejné správy má zájem na efektivním výkonu veřejné správy, a proto si dalším vzděláváním prohlubuje svoji odbornost.

Účelem kodexu je podporovat žádoucí standardy chování zaměstnanců ve veřejné správě a informovat veřejnost o chování, jež je oprávněna od zaměstnanců ve veřejné správě očekávat.

Článek 1

Základní ustanovení

1. Etický kodex je závazný pro zaměstnance Úřadu práce v Českém Krumlově.
2. Zaměstnanec vykonává svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony a dalšími právními předpisy a zároveň činí vše nezbytné pro to, aby jednal v souladu s ustanoveními Kodexu.

Článek 2

Obecné zásady

1. Činnost zaměstnanců Úřadu práce v Českém Krumlově je službou veřejnosti, zaměstnanec ji vykonává na vysoké odborné úrovni, kterou si studiem průběžně prohlubuje, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty a bez jakýchkoliv předsudků.
2. Zaměstnanec jedná korektně s ostatními zaměstnanci úřadu i se zaměstnanci jiných úřadů veřejné správy.
3. Zaměstnanec činí rozhodnutí a řeší záležitosti bez zbytečných průtahů, objektivně na základě jejich skutkové podstaty, přihlíží pouze k právně relevantním skutečnostem. Nejedná svévolně k újmě jakékoliv osoby, skupiny osob nebo orgánu či složky právnické osoby, ale naopak prosazuje práva a oprávněné zájmy občanů.

Článek 3

Střet zájmů

1. Zaměstnanec nepřipustí, aby došlo ke střetu jeho soukromého zájmu s jeho postavením jako zaměstnance ÚP v Českém Krumlově. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoliv výhodu pro něho, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní nebo politické vztahy.
2. Zaměstnanec se neúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.
3. Pokud si není zaměstnanec jist, zda jde o činnost slučitelnou s jeho podílem na výkonu veřejné správy, projedná záležitost se svým nadřízeným.

Článek 4

Politická nebo veřejná činnost

1. Zaměstnanec jedná při výkonu veřejné správy politicky nestranným způsobem.
2. Zaměstnanec nebude vykonávat takovou politickou nebo veřejnou činnost, která by mohla narušit důvěru občanů v jeho schopnost nestranně vykonávat své služební povinnosti.

Článek 5

Dary a jiné nabídky

1. Zaměstnanec nevyžaduje ani nepřijímá dary, služby, laskavosti, ani žádná jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit nebo zdánlivě ovlivnit rozhodování ve věci, narušit profesionální přístup k věci nebo kterou by bylo možno považovat za odměnu za práci, která je jeho povinností..
2. Zaměstnanec nedovolí, aby se v souvislosti se svým zaměstnáním na ÚP v Českém Krumlově dostal do postavení, ve kterém je zavázán oplátit prokázanou laskavost nebo které jej činí přístupným nepatřičnému vlivu jiných osob.
3. Pokud je zaměstnanec v souvislosti s jeho zaměstnáním ve veřejné správě nabídnuta jakákoliv výhoda, odmítne ji a o nabídnuté výhodě informuje svého nadřízeného.
4. Zaměstnanec se v soukromém životě vyhýbá takovým činnostem, chování a jednání, které by mohlo snížit důvěru v ÚP v Českém Krumlově v očích veřejnosti nebo dokonce zavdat příčinu k vydírání zaměstnance v důsledku jeho jednání v rozporu s právními předpisy nebo etickými normami.

Článek 6

Zneužití úředního postavení

1. Zaměstnanec nevyužívá výhody vyplývající z jeho postavení ani informace získané na ÚP v Českém Krumlově pro svůj soukromý zájem. Je jeho povinností vyhnout se konfliktům zájmů a předcházet takovým situacím, které mohou podezření z konfliktu zájmů vyvolat.
2. Zaměstnanec nenabízí ani neposkytuje žádnou výhodu jakýmkoliv způsobem spojenou s jeho postavením na ÚP v Českém Krumlově, pokud to zákon neumožňuje.
3. Zaměstnanec neuvádí vědomě v omyl ani veřejnost ani ostatní zaměstnance úřadu.
4. S informacemi získanými při výkonu práce na ÚP v Českém Krumlově zaměstnanec nakládá s potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu. Přitom přihlíží k právu veřejnosti na přístup k informacím v rozsahu daném příslušnými zákony.

Článek 7

Oznámení nepřipustné činnosti

1. Zaměstnanec vynakládá veškeré úsilí, aby zajistil maximálně efektivní a ekonomické spravování a využívání finančních zdrojů, zařízení a služeb, které mu byly svěřeny. V případě, že zjistí ztrátu nebo újmu na majetku ve státním vlastnictví, podvodné či korupční jednání, oznámí tuto skutečnost nadřízenému vedoucímu zaměstnanci.
2. V případě, že je zaměstnanec požádán, aby jednal v rozporu s právní úpravou nebo způsobem, který představuje možnost zneužití úřední moci, odmítne takové jednání a oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému.

Tento kodex je součástí pracovního řádu platného od 1. 4. 2004.

Je sociální práce nejstresovější povolání?

Podle britských odborníků zažívají v zaměstnání největší míru stresu sociální pracovníci a učitelé. Zdrojem napětí je přitom tzv. emoční práce (emotional labour, každodenní kontakt tváří v tvář s uživateli) a potřeba sociálních pracovníků potlačovat své pocity.

Více ve zprávě CommunityCare.co.uk.

Parodie na percepci sociálního pracovníka aneb "jak by to vypadat nemělo"

Parody



Upřímně, Clare, pracovat jako vedoucí v sociálních službách je skvělé. Prosazovat svou, pohrávat si se zaměstnanci, vybírat si nejlepší dny pro dovolenou..."

"Pomáhat potřebným?"

"No, to taky. Všechno má své slabší stránky."

ABSTRAKT

KOMICHOVÁ, J. *Profese sociálního pracovníka v teoretickém kontextu*. České Budějovice, 2006. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie.

Vedoucí práce Mgr. L. Zapletalová.

Klíčové pojmy

sociální práce, sociální pracovník, solidarita, etický kodex, profese, profesní autorita, klient, paradigma, intervence, pojetí, sociální fungování, sociální interakce, komunikace, etické dilema, komunikační dovednosti, empatie, akceptace, respekt, lidská důstojnost, univerzalizace, specializace, osobní předpoklady, reflexe, praktické kompetence, podpora, osobnost sociálního pracovníka, teorie, praxe, syndrom vyhoření, požadavky.

Úvodní kapitoly dokumentu jsou věnovány prezentaci prostředí sociální práce a identifikaci hlavních znaků disciplíny jako oboru a činnosti s cílem dosažení sociálního fungování klienta. Převážná část práce se zabývá charakteristikou obecných i speciálních požadavků a nároků na výkon profese sociálního pracovníka v rámci různých sociálních institucí. Kromě vlastních komunikačních dovedností hodnotí zejména osobnostní předpoklady a absolvování potřebného vzdělání příslušného oboru. Akcent je kladen zejména na schopnosti etického vhledu, empatie, aktivního naslouchání a sebereflexe. Důležitým oddílem práce je pojednání o mezilidské komunikaci, pravidlech a zásadách komunikování v kontaktu s klientem. Současně je zde představena soustava praktických kompetencí v praxi sociální práce.

ABSTRACT

Profession of a social worker in the theoretical context

Key terms

social work, social worker, solidarity, ethical code, profession, professional authority, client, paradigm, intervention, concept, social function, social interaction, communication, ethical issue, communicative abilities, empathy, acceptance, respect, human dignity, universalization, specialization, personal expectations, reflection, practical competence, subsidy, social workers personality, theory, practice, burn out syndrome, requirements.

The Introductory chapters of the document are dedicated to the presentation of the social work environment and the recognition of the main characteristics of the field and to the activities aimed at the clients good social function. The main part of the essay is focused on characteristics of both general and specialized requirements and demands for the position of a social worker in various social institutions. Besides communicative abilities are highly skilled personal qualities and an education in the appropriate field. Priority is given to abilities such as an understanding of ethical issues, empathy, active listening and interspection. A significant part of the document concentrates on a description of rules, types of interpersonal communication used in contact with clients. The document also presents a set of actual practical competences used in social work practises.