

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V SOUDOBÉ SPOLEČNOSTI

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Autor práce: Bc. Jana Petrášková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma: Prezenční

Ročník: III.

2015

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

30. 3. 2015

.....

Děkuji vedoucí diplomové práce paní Mgr. Markétě Elichové, Ph.D. za odborné vedení práce, rady, postřehy, připomínky, za poskytnutou motivaci a data získaná v rámci projektu GAJU č. 117/2013/H.

Dále děkuji panu PsLic. Janu Vyhnálkovi za odbornou konzultaci, rady a připomínky.

OBSAH

OBSAH	4
ÚVOD.....	6
1 Metodika výzkumu.....	7
1.1 Cíl výzkumu	7
2 Soudobá společnost	8
2.1. Předchůdci postmoderní doby	9
2.1.1. Postindustriální společnost	9
2.1.2. Společnost vědění	9
2.1.3. Informační společnost	11
2.2. Znaký postmoderního období	11
2.2.1. Moderní versus postmoderní myšlení	11
2.3. Sociální práce v soudobé české společnosti.....	14
3 Pomáhající profese.....	19
4 Odbornost.....	23
4.1. Chování a profesionální chování	23
5 Předpoklady sociálního pracovníka.....	30
5 Charakteristika sociálního pracovníka.....	33
5 Vzdělávání sociálních pracovníků	38
7.1. Stupně vzdělání	38
7.2. Minimální standard vzdělávání v sociální práci Asociace vzdělavatelův sociální práci	40
7.3. Školská praxe.....	42
7.4. Zkušenostní učení.....	44
8 Teoretické zázemí sociální práce	51
9 Kompetence v sociální práci	56
9.1. Profesionální kompetence v sociální práci	58
9.2. Taxonomie profesionálních kompetencí sociálních pracovníků v České republice	59
9.2.1. Vzdělávací standardy v sociální práci	59
Profil absolventa vyšší odborné školy nebo bakalářského studia:.....	60
Profil absolventa magisterského studia:	60

9.2.2. Soustava praktických kompetencí	61
9.2.3. Kompetence sociálních pracovníků podle Národní soustavy povolání	62
10 Shrnutí	67
11 Diskuze	70
12 Závěr	75
Seznam použitých zdrojů	79
Seznam příloh	86
Přílohy	87
Abstrakt	97
Abstract	98

ÚVOD

Název této práce může naznačovat, k jakému cíli práce směřuje. Pokud si myslíte, že jejími klíčovými hesly jsou sociální pracovník, kompetence a soudobá společnost, nemýlíte se. Jestliže Vaše zamýšlení nad jejím cílem putuje ke „konečnému“ obrazu sociálního pracovníka, asi Vás zklamu. Jejím cílem je vyhodnocení pojetí svých kompetencí samotnými sociálními pracovníky a jejich hodnocení vlivu dnešní společnosti na tyto kompetence.

Tohoto cíle jsem se rozhodla dosáhnout pomocí sloučení teorie a praxe. Teoretické poznání z této oblasti doplňuji daty získanými z výzkumného šetření. Tento krok považuji za přínosný a odpovídající sociální práci, která je nahlížena jako věda teoretická i praktická a vyžaduje propojení obou složek.

Nejprve práce informuje o metodice výzkumu k projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“, z něhož jsem pro potřeby této práce použila data vztahující se k mému pojetí, ke kompetencím sociálního pracovníka v soudobé společnosti. V dalších kapitolách je vždy nejprve položen teoretický základ konkrétního pojmu a na něj navazuje vyhodnocení související otázky z výše uvedeného projektu. Ke každému vyhodnocení otázky je pro přehlednost přidána tabulka a v přílohách také graf. V této práci je pouze desátá kapitola pojmenována jako Kompetence v sociální práci, to ale neznamená, že se v předešlých kapitolách s tímto konceptem nesetkáme. Všechny kapitoly se vztahují ke kompetencím sociálních pracovníků. Kapitola Shrnutí obsahuje souhrn získaných informací, které jsou porovnány s výsledky výzkumu Mlčáka (2005) a Kocourka (2012). Kapitola Diskuze uvádí do souvislostí výsledky práce s jinými zdroji a Závěr obsahuje zhodnocení cíle práce a verifikaci či falzifikaci předem stanovených hypotéz.

K napsání této práce jsem byla inspirována vývojem sociální práce. Myslím tím především nově vznikajícím tzv. Profesionálním zákonem, který má přispět ke zkvalitnění sociálních pracovníků, jejich služeb a také k posílení jejich pozice v soudobé společnosti a také diskuzí nad aktuálností a pojetím Minimálního standardu Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Dále samotným pojmem kompetence, který je dnes skloňován v každé oblasti a často a také samozřejmě zvědavostí.

1 Metodika výzkumu

Pro potřeby této diplomové práce jsem použila data získaná v rámci projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“, jenž byl podpořen grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity. Použila jsem data a otázky, dotýkající se sociálních pracovníků, jejich kompetencí a soudobé společnosti, celkově tedy 17 otázek. V rámci projektu nejprve probíhal technikou polostrukturovaného rozhovoru předvýzkum s 25 sociálními pracovníky, na jehož základě byl koncipován terénní výzkum. Výzkum proběhl metodou řízeného rozhovoru v době od června 2014 do listopadu 2014, tvořilo jej 38 otázek. Do výzkumu se celkově zapojilo 679 respondentů. Rozhovory probíhaly ve všech 14 krajích České republiky na pracovištích sociálních pracovníků, jak v obci do 4. 999 obyvatel, v městě od 5. – 49. 999 obyvatel a ve velkoměstě s 50 000 a více obyvateli. Jednalo se nejen o sociální pracovníky v zařízeních poskytující ambulantní, terénní a pobytové služby, ale také o úřady. Respondenti byli muži i ženy ve věku do 29 let, od 30 do 44 let, od 44 do 59 let a nad 60 let, kteří získali vzděláním v oboru sociální práce na vyšší odborné škole, na vysoké škole na bakalářském nebo magisterském stupni či na kurzu. Jejich cílová skupina postihovala celou typologii klientů sociální práce. Já, jako tazatel, jsem realizovala cca. 60 rozhovorů v Jihomoravském a Olomouckém kraji. Získaná data byla statisticky zpracována v programu SPSS. V této práci jsou pak data týkající se sociálních pracovníků, jejich kompetencí a soudobé společnosti popsána z hlediska převažujících četností.

1.1 Cíl výzkumu

Cílem této práce je zjistit pojetí svých kompetencí samotnými sociálními pracovníky a jejich hodnocení vlivu dnešní společnosti na tyto kompetence.

2 Soudobá společnost

Společnost, ve které se právě nacházíme, ve které žijeme a utváříme své životy, je společností mnoha přívlastků. Petrusek odhaduje, že pro ni existuje více než tři sta terminologií. Dřívější společnosti byly taktéž samozřejmě různě pojmenované, na rozdíl od dnešní společnosti však pro své speciální charakteristiky dějinných fází. Naše současnost má několik označení, protože nelze jednoduše vyjádřit její specifický základ či znak.¹

Často používaným přívlastkem pro označení soudobé společnosti je postmoderní. Postmodernismus se nejprve objevil v umělecké oblasti, poté též v sociologické a filosofické, postupně se rozšířil do všech oblastí života.² Postmodernismus tedy nejprve znamenal změnu pohledu na estetické vnímání světa, tedy na to co je krásné a jak toto krásné působí na člověka. Poté ovlivnil převrat v teorii společnosti a také v poznání světa a po místě člověka v něm. Grenz rozlišuje postmodernismus a postmoderní éru: „*postmodernismus označuje intelektuální rozpoložení a celou řadu kulturních projevů, které zpochybňují ideály, principy a hodnoty, jež tvořily základ moderního postoje. Postmoderní éra je doba, v níž vládou postmoderní myšlenky, postoje a hodnoty - a kulturu utváří postmodernismus.*“³ Můžeme tedy říci, že bez doby moderní, by neexistovala doba postmoderní. Hlavní představitel postmoderního myšlení francouzský filosof Lyotard vysvětluje, že moderna zanikla díky válkám, které zničily víru ve velká vyprávění o zrovnoprávnění lidstva.⁴

Jak již bylo naznačeno, definovat postmoderní společnost snad ani nelze. Postmoderní éra je doba, ve které je vše zpochybněno, nic není samozřejmé, vše je jiné.⁵ Tato doba je podle Welsche spjata s demokracií, ve které je pozitivně akceptována skutečnost plurality.⁶ Také podle Lyotarda, který se nechal inspirovat teorií jazykových her rakouského filosofa Wittgensteina, neexistují žádná všeobecná pravidla pro komunikaci v různých oblastech,

¹ Srov. PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*, s. 14 – 16.

² Srov. WELSCH, W. *Naše postmoderní doba*, s. 19.

³ GRENZ, S., *Úvod do postmodernismu*, s. 21.

⁴ Srov. ŠUBRT, J. *Postavy a problémy soudobé teoretické sociologie*, s. 157.

⁵ Srov. POLÁKOVÁ, J. *Perspektiva naděje*, s. 13.

⁶ Srov. WELSCH, W. *Naše postmoderní doba*, s. 13.

keré často bývají navzájem nepochopitelné. Lyotard upozorňuje: „*Pod pojmem postmodernismus se mohou seskupovat nejprotichůdnější perspektivy.*“⁷

2.1. Předchůdci postmoderní doby

Postmodernismus chápaný jako kulturní jev se formoval třicet let (1960 – 1990). Tento přechod můžeme datovat od konce šedesátých let dvacátého století, kdy byly vyzorovány změny ve vývoji vyspělých západních společnostech. Podle Grenze je šíření postmodernismu vázané na postupném přechodu k informační společnosti.⁸ Pojem informační společnost je však úzce propojen s myšlenkou společnosti vědění a ta zase s pojetím postindustriální společnosti.⁹

2.1.1. Postindustriální společnost

Americký sociolog Bell propagoval nástup postindustriální společnosti, pro kterou je typický přesun pracovních sil ze zemědělské a průmyslové oblasti do sféry služeb. Budoucnost společnosti spatřoval autor v univerzitě, v teoretických a vědeckých vědomostech, které podle něj budou stále více utvářet podobu ekonomického, sociálního a politického okruhu.¹⁰ Teorie je tedy orientována na budoucnost společnosti, jejímž základním principem je růst důležitosti teoretického vědění, informací, vzdělání a jeho uzákonění. Autor poprvé dokázal nové sociální jevy uspořádat do recipročních souvislostí a ve spojitosti s širším socioekonomickým prostorem. Bellovo pojetí společnosti je považováno za zastřešující pojetí současnosti.¹¹

2.1.2. Společnost vědění

V češtině můžeme pro termín anglický výraz knowledge society najít několik překladů – znalostní společnost, společnost vzdělání ba i chytrá společnost.¹² Nejčastěji se můžeme setkat s pojmem společnost vědění, který vnímá jak znalosti a vzdělání, ale nezapomíná ani na důležitost zkušeností a poznání.¹³ Ústřední hodnotou je tedy vědění a všechny oblasti

⁷ LYOTARD, J. F. *O postmodernismu*, s. 38.

⁸ Srov. GRENZ, S., *Úvod do postmodernismu*, s. 25 – 26.

⁹ Srov. ŠUBRT, J. *Proměnlivý charakter soudobých společností*, s. 10.

¹⁰ Srov. ŠUBRT, J. *Proměnlivý charakter soudobých společností*, s. 9.

¹¹ Srov. PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*, s. 271 – 277.

¹² Srov. PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*, s. 408.

¹³ Srov. VESELÝ, A. *Společnost vědění*, s. 65.

společnosti jsou věděním ovlivněny. Kvalitu produktu v této společnosti určuje vědění (know – how), „vynaložená expertiza,“ potřebná k jeho tvorbě.¹⁴ To, co je významné v každé činnosti a výrobku, jsou znalosti subjektu, který činnost vykonává nebo předmět vytváří.¹⁵

Společnost vědění se bohužel stává nejasným termínem, neboť je užíván v různých kontextech jako přenesené obrazné pojmenování, dále jako chtěný, žádoucí cíl směřování společnosti a až poté jako souhrnný termín označující tento typ společnosti.¹⁶ Nesmíme dosáhnout přesvědčení, že v předchozích společnostech vědění nebylo, každá společnost je na nějakém druhu vědění založena. Odlišnosti jsou v tom, jak je vědění vyráběno, rozšiřováno a použito.¹⁷ Učení je z pohledu této teorie celoživotním úkolem, lidé se musí být schopni učit stále.

Veselý chápe společnost vědění v dnešní době jako: „rozvolněný teoretický koncept popisu současné společnosti, který eklekticky a kriticky čerpá z mnoha ideových zdrojů, a to zejména z teorií post-industriální společnosti, informační společnosti, ekonomiky založené na vědě a sociologie vědy a vědění.“¹⁸

S rozšířením společnosti vědění jde ruku v ruce také používání pojmu znalostní ekonomika. Je zde tedy snaha podporovat takové znalosti, které jsou chtěné na trhu a mohou nést finanční profit. Vzdělávací subjekty, zejména univerzity, se tedy stávají „podnikateli“ reagující na potřeby trhu. Také stát více finančně podporuje obory, po kterých je poptávka a možnost zisku. Vzdělávání má být také poskytnuto co možná největšímu počtu lidí. Dnes rapidně stoupá počet lidí s vysokoškolským vzděláním, ale často pro ně není místo na pracovním trhu. Dříve studium na vysoké škole a získaný diplom znamenal jistotu práce, dnes tomu tak není. Když se dříve řeklo, že má někdo titul, byl váženou osobou, jeho vzdělání mělo velkou hodnotu a nikdo nepochyboval o vzdělanosti konkrétního člověka. Dnes je doba kdy je hodnota diplomů malá a o vzdělanosti konkrétního člověka se s jistotou usuzovat nedá.¹⁹

¹⁴ Srov. PONGS, A. *V jaké společnosti vlastně žijeme? Společenské koncepce – srovnání*, s. 247

¹⁵ Srov. STEHR, N. *Knowledge Societies. Příspěvek na konferenci Third Millennium Foundation Globalitás – tudástársadalom – lokalitás* [online]. Maďarsko: Fot, 1999 [cit. 8. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.inco.hu/inco3/kozpont/cikk0h.htm>>.

¹⁶ Srov. VESELÝ, A. *Společnost vědění*, s. 66.

¹⁷ Srov. PETRUSEK, M. *Společnost pozdní doby*, s. 408 – 409.

¹⁸ VESELÝ, A. *Společnost vědění*, s. 67.

¹⁹ Srov. LIESSMANN, K. P. *Teorie nevzdělanosti*, KELLER, J., TVRDÝ, L. *Vzdělanostní společnost? : chrám, výtah a pojišťovna*.

2.1.3. Informační společnost

Termín informační společnost je spojen s vládními programy rozvinutých zemí světa (Francie 1975, Japonsko 1983, Evropská komise 1987). Lze ji chápat jako novou společnost, ve které hrají nejdůležitější roli informace a jejich šíření pomocí informačních systémů. Sálá více lidí je zaměstnáváno produkcí, rozčleňováním a vyhodnocováním dat, které jsou díky rozvoji informačních technologií stále objemnější a dostupnější. Informační společnost je tedy taková nezastavitelná síť s velkým množstvím připojení. Sama je na síti, struktuře založena a informace se v ní transferují.²⁰ Tyto sítě vytváří novou celosvětovou organizaci. Castells však varuje před tím, že nadřazené systémy propojují to, co je pro ně hodnotné, a na okraji zůstávají jiné slabší systémy. Můžeme říci, že společnost je plná informací, které na člověka „útočí“ ze všech stran. Je těžké se v nich orientovat a najít skutečnou pravdu. Nové technologie v sobě mají velkou moc, přináší nám obraz světa, vytváří naši realitu. Nevedou jen k větší „rozumovosti“ společnosti, ale také k pasivitě a k manipulaci.²¹

2.2. Znaký postmoderního období

Petrusek charakterizuje pozdní dobu, která podle něj do sebe zapadá jako skládačka, několika znaký. Těmi má na mysli přechod ke společnosti služeb, vznik nových modelů života plných různorodých životních stylů. Spotřebitelské chování spojené s tendencí hromadit předměty a prožitky, dále rozšíření a přeměna vzdělávání, které se odráží v novém uspořádání společnosti a kapitálu. Dále vliv médií, vytvoření světa virtuální reality, změna hodnotových vzorců a „pád“ etických norem. Také multikulturalismus, tedy ovlivňování, střetávání odlišných kultur, a v neposlední řadě proces globalizace, který usiluje o propojení celého světa. A samozřejmě vznik nového způsobu myšlení a kultury.²²

2.2.1. Moderní versus postmoderní myšlení

Lidé moderní byli fyziologicky stejní jako lidé dneška. Zajisté se však liší v způsobu myšlení a představách o svém životě a světě. Lidé moderní doby byli optimisté, jejich víra

²⁰ Srov. ZLAUŠKA, J. Informační společnost. In *ÚVT MU*, 1998, roč. VIII, č. 4, s. 1 – 6 [online]. Brno: Masarykova univerzita, Ústav výpočetní techniky, posl. úpravy 14. 11. 2011 [cit. 9. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://webserver.ics.muni.cz/bulletin/articles/122.html>>.

²¹ Srov. CASTELLS, M. *The informational city*, s. 1 – 6.

²² Srov. PETRUSEK, M. *Společnost pozdní doby*, s. 33 – 34.

v pokrok byla velmi pevná, byli přesvědčení, že lidský rozum a logické zdůvodňování vedou k pravdě. Lidé se považovali za rozumné, věřili ve svou osobnost, nechtěli se nikomu podřizovat a za každých okolností ke všem skutečnostem přistupovali racionálně. Pohled na pravdu byl také hodnocen jen rozumem a nahlížen s celkovou platností. Zahrnoval v sobě všechny možné kultury i časový horizont. Pravda byla v myšlení moderních lidí něčím, co je možné považovat za stálé, neměnné, vždy poznatelné, pochopitelné a spojující všechny bytosti. Tento pohled na pravdu tedy předpokládá, že nezáleží na kulturním či na „časovém“ původu člověka k tomu, aby si porozuměl s jiným člověkem, neboť stále bude člověk jako rozumný tvor chápat, o co doopravdy v životě a v komunikaci jde a co je opravdu důležité. Pravda je stále jen jedna pro všechny a pro všechnen čas. V moderní době se názor o podmíněnosti poznání, hodnot či morálních norem vztahoval k jednotlivci. Záleželo pouze na něm, co si pro sebe vybere, protože každý měl a má právo na svou volbu a přesvědčení. Uvažování lidí postmoderní doby je jiné. Lidé už nevěří v lepší budoucnost, nevztahují se ani k ní ani k minulosti, jsou zaměřeni na přítomnost, tedy na to, co se děje právě tady a teď a co se jich nějakým způsobem dotýká. Ztratili jistoty, nepředpokládají, že se jim bude žít lépe než předchozím generacím, natož, že jejich rozum povede k míru a přestanou díky jeho síle všechny možné problémy světa, skupin, rodin i jednotlivců. Působením různých katastrof, sil přírodních živlů a vyčerpateelnosti přírodních zdrojů si lidé uvědomují, jak jsou křehcí, zranitelní a ovlivnitelní. Pravdě nerozumí jako všeobecně platné a rozumem vždy podložené a poznatelné veličině, v jejím uchopení zohledňují svou intuici i emoce. Rozumí, že na ně působí mnoho determinantů, jsou ovlivněni svým tělem, tedy pudy, svým mozkiem, tedy poznáním, ale také přírodou, náboženstvím a kulturním společenským prostředím, ve kterém člověk žije, ale také tím, které mu předcházelo, tedy historií. V dnešní společnosti existuje mnoho společenských skupin, které mají své specifické znaky – jazyk, hodnoty, názory a i své vlastní pravdy. Tyto společenské skupiny vedle sebe často fungují v blízkém okolí a často dochází k vzájemnému ovlivňování mezi skupinami. Ve společnosti je běžný radikální pluralismus, rozhodné přijímání existence více základních principů. Tento princip patří k demokratické společnosti, která je sama založena na existenci a svobodné soutěži mezi politickými stranami a organizacemi různého, odlišného zaměření. Lidem nevádí přebírat různá stanoviska, mísit věci, které se zdají být a které i dříve byly neslučitelné či odlišné. Tento trend můžeme sledovat všude, v módě, výtvarném umění, hudbě, tak i v oblasti náboženství. Názory postmoderních lidí se nedají předpokládat, respektují totiž

odlišnost společenských kontextů, svůj pohled si mohou z široké nabídky „poskládat“ podle svého uvážení a přání. Lidé myslí spotřebně, usilují o kvalitní život plný blahobytu, splněných zážitků a neustávající touze po něčem novém a lepším. Lidé již nepřemýšlí o tom, co doopravdy potřebují, ale jde o to, co chtějí, či si myslí, že to chtějí. Na takovéto bázi fungují například reklamy. Lidé žijí ve světě, který není tvořen jen realitou, ale také virtuální realitou, která je utvářena informační technikou a je velmi mocná. Disponuje mnoha informacemi, spojuje nás vlastně s celým světem a často až příliš detailně nám ukazuje věci, které by měly být očím skryty. Každodenně se každodenně dozvídáme informace z druhé části zeměkoule. V televizním zpravodajství, na internetu i ve filmech se setkáváme s násilím, patologickými jevy, otevřenou sexualitou. Tato tendence zasahuje do všech oblastí člověka, zasahuje nejen veřejný prostor, ale často devalvuje prostor soukromý, tedy i vztahy intimní. Lidé jsou totiž orientováni sami na sebe a nechťejí se nikomu přizpůsobovat, nejsou schopni kompromisu a také jejich nároky na druhého člověka jsou těžko splnitelné. Asi díky tomu dnes vzrůstá obliba trendu singles, lidí, kteří v produktivním věku žijí osamoceně a tento styl si vybrali dobrovolně. Lidé také nemají zájem o společenské problémy, jsou k nim totiž lhostejní. Tuto lhostejnost jistě způsobil příliš vysoký počet podnětů. Další téma, které s uvedenými souvislostmi jistě souvisí, je oblast lidského těla. O kultu krásného, zdravého a mladého těla slýcháme všude. Enormně vzrůstají možnosti estetických chirurgií, kosmetických služeb, cvičebních a stravovacích metod.²³

Dalo by se říci, že lidé postmoderní doby musí myslet především na sebe. Aby byli stále zdraví a vypadali stále jako mladí, měli vše, po čem touží. Jejich mottem by mohlo být: hlavně nepřemýšlet nad budoucností, především si užívat toho, co je právě teď a tady, co se dotýká konkrétně mě. Chtějí žít svobodně, rozhodovat sami o sobě, být originální a odlišní. Na druhou stranu však honbou za výše uvedeným podléhají opaku. Lidé mají pocit, že nikam nepatří, cítí se prázdní, trpí depresi a nevidí smysl svého života, jsou emocionálně vyprahlí a ztrácí svou totožnost. Sami si mohou určovat směřování svého života, nemohou se na nikoho vymlouvat, jsou odpovědní sami za sebe. Přijmout tento fakt je velmi těžké, a proto každý často hledá pomoc u někoho jiného. Dříve člověk hledal jistotu ve své rodině a blízkém okolí, věřil, že se mu dostane rady a pomoci, nyní se obrací

²³ Srov. BAUMAN, Z. *Tekutá modernita*, LIPOVETSKI, G. *Éra prázdnoty*, THÖNDLOVÁ, R. *Společnost prožitku* – Gerhard Schulze. In Šubrt, J. *Soudobá sociologie III*, s. 163 – 171.

na veřejný prostor, instituce, tudíž na neznámé profesionály, na široký okruh tzv. pomáhajících profesí, oborů, tedy i na sociální pracovníky.

2.3. Sociální práce v soudobé české společnosti

Sociální práce se jako obor stále vyvíjí a ovlivňují ji změny, které jsou popsány v první kapitole této práce. V době, ve které se vše mění, zažívá i ona nejistotu. Objevují se nové sociální problémy, pluralita předpokládá jiný pohled na svět, přílišný individualismus brání v zájmu o jiné a přílišná projevená aktivita není ceněna. Na sociální práci také doléhá obraz zprostředkovaný médii, který není obvykle příliš objektivní a lichotivý a sociální práci nepřidává na oblíbenosti a na uznání ve společnosti. K tomu je oblast podfinancována a pracovníci jsou přetěžováni nejen počtem klientů spadající pod jednoho pracovníka, ale také narůstající byrokracií.

Často se hovoří o úrovni a stabilitě společnosti, které jsou dány nejen výsledky ekonomiky, národního hospodářství, ale samozřejmě i vztahy, vazbami mezi jednotlivci a společnostmi, tedy sociální situací. Důležité také je, jaké prostředky jsou investovány do řešení sociálních problémů. Toto se odráží i v sociální oblasti, od které se vyžaduje její institucionalizace, zdůrazňuje se vytváření nových podmínek pro její uskutečňování a také požadavek na profesionálního sociálního pracovníka. Skutečnost zda bude sociální práce kvalitní nebo ne a jaké jsou možnosti sociálního pracovníka, zajisté ovlivňuje sociální pole, tedy prostředí působnosti sociálního pracovníka. Toto pole je dnes velmi široké, spleť a komplikované díky již zmíněné pluralitě. Vznikají i nová pojetí sociální politiky, která reagují na zdůrazňování osobní zodpovědnosti jednotlivce za svůj život a stát figuruje jen jako pojistka. Oblast působnosti sociálního pracovníka se rozšiřuje, není omezena jen na sociální služby. Sociální pracovník se pohybuje i v oblasti zdravotnictví, školství, justice. Také se mění pohled na sociálního klienta a mění se i on sám, tedy aspoň takový je předpoklad. Klient je bez výhrad přijímán, podporován a očekává se od něj zájem o řešení vlastní situace. Na tuto skutečnost však není každý klient připraven, některý stále sám pomoc nevyhledá, ale je na ni odkázán, nebo mu je nařízena. Sociální pracovník musí i s takovýmto klientem pracovat, namotivovat a zplnomocňovat jej. Dalším faktorem, který ovlivňuje sociální práci je společenské uznání profese, její sociální status. Každá profese je

závislá na tom, jak je vnímána samotnými pracovníky, ale také společností.²⁴ Sociální práci vymezuje také legislativa a mezinárodní dokumenty, které často mají určující vliv na vnímání této profese, které je u nás prozatím považována za nedoceněnou. I když význam a hodnocení sociálních pracovníků se stále zvyšuje,²⁵ společnost si stále neuvědomuje, jak příliš je činnost sociálních pracovníků pro ni významná a nenahraditelná.²⁶

Na základě tohoto pojetí se vyvíjí a dotváří svou identitu, kterou rozumíme: „*soubor rysů, podle nichž je jedinec znám v určité specifické skupině.*“²⁷ Pohled jednotlivců, rodin, skupin i celé společnosti na sociální práci určují sami sociální pracovníci. Oni jsou těmi, se kterými se setkávají jejich klienti, ti kteří spolupracují s dalšími profesemi, či informují o výsledcích práce a problémech svých klientů, upozorňují na chybějící služby pro své klienty celou společnost. Jejich přístup k práci, jejich vystupování, osobnost, dovednosti a vědomosti jsou tím, co ostatní vnímají, co na ně působí a tím, čím utváří pohled na obor sociální práce. Každý sociální pracovník je tedy tvůrcem „pohledu“ jednotlivců a společnosti na jejich profesi. Sociální práce je považována za náročnou profesi, která klade na pracovníky velké nároky. Sociální pracovník je každý den obkloповán problémy různých lidí a řešení problémů je jeho denním chlebem. Vědomí neustálé přítomnosti rizika má vliv na osobní život i na ten profesní.²⁸ Pracovník však může klientovi nabídnout „pouze“ aktivní naslouchání, svou pozornost, empatii a etické jednání. Tím ale profesionál dokáže víc, než by se očekávalo. Profesionál při své práci používá komplexní přístup, všímá si souvislostí a věnuje pozornost celému životnímu kontextu člověka. Sociální pracovník si musí uvědomovat svá práva, své hranice a zejména svou zodpovědnost při „vedení“ svých klientů. S profesionalitou souvisí možnost studia, tedy nejen získání potřebné kvalifikace pro výkon profese sociálního pracovníka, ale také možnost dalšího celoživotního vzdělávání, které vychází z předpokladu, že je sociální práce formována sociálním prostředím, ve kterém dochází k neustálým změnám, na které sociální pracovník musí umět reagovat. Sociální pracovník by měl neustále reflektovat praxi, ale také aplikovat teorii do praxe. Tato schopnost výkonu profese, tedy praxe a její uvědomování

²⁴ Srov. ČECHOVÁ, J. Determinanty kvality a účinnosti práce sociálního pracovníka, In TOKÁROVÁ, A. *Sociální práce*, s. 275 – 282.

²⁵ Srov. JANKOVSKÝ, J. Proměny povolání sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 43.

²⁶ Srov. KOPŘIVOVÁ, J. vzdělávání, teorie a praxe jsou neoddelitelné součásti sociální práce. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 18-21.

²⁷ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 74.

²⁸ Srov. ŠEVČÍKOVÁ, S. NAVRÁTIL, P. Sociální práce jako institucionalizace rizika v pozdně moderní době. *Sociální studia*, 2010, č. 2, s. 115 – 132 [online]. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií [cit. 12. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/101025114553.pdf>>.

a hodnocení, volba teorie a její vědomé zapojení a použití v praxi, vede k efektivnosti práce sociálního pracovníka. Sociální pracovník potřebuje pro poskytování kvalitních služeb také kvalitní sociální školství, ve kterém by získal potřebnou kvalifikaci a kde by si neustále doplňoval potřebné znalosti a dovednosti. Dále potřebuje odpovídající, přiměřené pracovní podmínky a legislativu.²⁹

Nyní se zdá, že se u nás s novou vládou a paní ministryní Michaelou Marksovou – Tominovou začíná o oblasti práce a sociálních věcí více hovořit a dochází i ke značným změnám. Došlo ke zvýšení minimální mzdy na 9.200 Kč za měsíc, k nárůstu důchodů o 200 Kč za měsíc, dále se zavádí porodné i na druhé dítě. Díky čerpání peněz z Evropských fondů se podporuje integrace cizinců, díky přijatým pracovníkům na Úřady práce narostl počet sociálních šetření v oblasti nepojistných sociálních dávek. Evropská komise například schválila program na období 2014 – 2020, který zajistí rozdělení až 27 milionů EUR na potravinovou a materiální pomoc pro nejchudší. V roce 2017 má začít platit přijatý zákon o sociálním bydlení, který by měl řešit také dlouho kritizované bydlení na ubytovnách. Finančně má být podpořeno zkvalitnění sociální infrastruktury a sociálního začleňování.³⁰ Pozornost je samozřejmě věnována i oblasti profesionalizace sociální práce – tvorba věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (tzv. profesní zákon). Jeho cílem je zkvalitnění oboru sociální práce, zvýšení významnosti, postavení a úlohy sociálních pracovníků.³¹ Předpokládá se i vznik Komory sociálních pracovníků a má také dojít k podpoře a regulaci odborné kvality sociálních pracovníků.³²

V projektu byla respondentům položena otázka dotýkající se této problematiky, zajímala se o to, **co podle sociálních pracovníků brání dalšímu uznání sociální práce ve společnosti**. Tato otázka byla škálovací, pozornost byla věnována nedostatku financí, nedostatku informací v médiích, nedostatečné legislativě, nedostatečné aktivitě sociálních

²⁹ Srov. ČECHOVÁ, J. Determinanty kvality a účinnosti práce sociálního pracovníka, TOKÁROVÁ, A. *Sociální práce*, s. 275 – 282.

³⁰ Srov. Tiskové zprávy MPSV za rok 2014. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 13. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/19945>>.

³¹ Srov. KODYMOVÁ, P., SUDA, R., MUSIL, L. Profesní zákon pro sociální práci – potřeba, nutnost, nebo nadbytečná regulace. *Sociální práce/Sociální práca*, s. 49-52.

³² Srov. Doprovodný text k pracovnímu dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon), s. 22 - 29. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 8. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/18393/3b._Doprovodny_text_k_pracovnimu_dokumentu_profesni_zakon_cerven_zari_FINAL.pdf>.

pracovníků, nedostatečná solidarita ve společnosti, přílišný individualismus či feminizace sociální práce.

S tím, že uznání sociální práci ve společnosti brání nedostatek financí, souhlasilo 314 sociálních pracovníků (45 %), s nedostatkem informací v médiích pak 321 (46 %). S nedostatečnou legislativou spíše souhlasilo 293 respondentů (42 %), nedostatečnou solidaritou ve společnosti 328 (47 %) a s přílišným individualismem 251 pracovníků (36 %). S vlivem feminizace sociální práce spíše nesouhlasilo 265 respondentů (38 %). S nedostatečnou aktivitou sociálních pracovníků spíše nesouhlasilo 258 sociálních pracovníků (37 %), s tímto stanoviskem však spíše souhlasilo 244 pracovníků (35 %). Další důvody respondenty nenapadaly. Graf níže zobrazuje všechny výsledky.

Zjištěné výsledky ukazují, že **uznání sociální práce ve společnosti brání především nedostatky ve financích, informacích v médiích, legislativě a solidaritě ve společnosti a přílišný individualismus**. Pohled na nedostatečnou aktivitu sociálních pracovníků je nejednoznačný, zde můžeme usuzovat existenci rozdělení sociálních pracovníků na aktivisty a ne-aktivisty. Feminizace, tedy převaha zaměstnaných žen nad muži v této profesi, nemá podle sociálních pracovníků na uznání profese ve společnosti vliv. Zde je však potřeba uvést, že se výzkumu účastnilo více žen než mužů.

Tabulka 1:

1) Co brání dalšímu uznání sociální práce ve společnosti?

Odpověď	1. Souhlasí	2. Spíše souhlasí	3. Spíše nesouhlasí	4. Nesouhlasí	5. Neví
a) nedostatek financí	45%	31%	19%	4%	1%
b) nedostatek informací v médiích	46%	45%	7%	1%	1%
c) nedostatečná legislativa	35%	42%	18%	3%	2%

d) nedostatečná aktivita sociálních pracovníků	12%	35%	37%	13%	3%
e) nedostatečná solidarita ve společnosti	25%	47%	23%	3%	2%
f) přílišný individualismus	18%	36%	25%	8%	13%
g) feminizace sociální práce	12%	26%	38%	19%	5%
h) něco jiného	8%	4%	0%	0%	88%

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

Respondentům byla také položena otázka zjišťující jejich názor, **jak hodnotí výsledky soudobé sociální práce u nás vzhledem k vytvořeným podmínkám**. Tyto výsledky považuje za velmi dobré (5 %) 34 pracovníků, za dobré 321 (46 %) respondentů, jako průměrné 314 (45 %) respondentů, za špatné 20 (3 %) a za velmi špatné 7 (1 %) pracovníků.

Můžeme konstatovat, že výsledky soudobé sociální práce jsou sociálními pracovníky vzhledem k vytvořeným podmínkám **hodnoceny jako dobré či průměrné**.

Tabulka 2:

2) Jak hodnotíte výsledky soudobé sociální práce u nás vzhledem k vytvořeným podmínkám?

Odpověď	Počet odpovědí
1. velmi dobré	5 %
2. dobré	46 %
3. průměrné	45 %
4. špatné	3 %
5. velmi špatné	1 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

3 Pomáhající profese

Pomáhající profese je termín postrádající výstižnou formulaci. Synonym k pojmu profese a pomoc můžeme najít několik. Profesi lze chápat jako obor, řemeslo, zaměstnání, povolání, práci, ale také jako poslání. Pomoc v sobě skrývá podporu, výpomoc, oporu, útočiště a východisko. Pomáhající profese můžeme definovat jako pomocná a podpůrná povolání, jež jsou určena dalším lidem.³³ Nesmíme ale opomenout fakt, že se v našich podmínkách pro označení takovýchto profesí používají také pojmy jiné, např. sociální profese, sociální povolání³⁴, či pomáhající obor. Musil za pomáhající obor považuje: „organizovanou skupinu pracovníků, kteří lidem v nesnázích poskytují specializovaný typ podpory nebo zdrojů s cílem umožnit jim zvládat jejich problémy či uspokojovat potřeby.“³⁵

Hartl a Hartlová ve svém Psychologickém slovníku vysvětlují dnes velmi užívaný a celkem nový pojem pomáhající profese jako: „*souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřuje na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby mohla být pomoc účinnější.*“³⁶

Vávrová však k rozebíranému pojmu přistupuje ve své studii v nejširším slova smyslu. Vnímá nejdůležitější fakt tohoto termínu a tím je skutečnost, že se jedná o lidskou činnost, která je prvotně orientována na práci s lidmi.³⁷ S tím musíme souhlasit, nutné je však dodat, že dnes je mnoho lidských činností zaměřeno na práci s dalšími lidmi a pro ně. V pomáhajících profesích vnímáme zásadní charakteristiku a tou je lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem, přímý kontakt mezi nimi. U této kooperace se předpokládá nejen aktivita pracovníka, ale především klienta, který pomoc vyhledává. Pracovník ve vztahu vystupuje jako „zjišťovatel“ problémové situace, řešící a navrhující řešení obtížné situace. Respektuje však klienta, jeho možnosti a očekávání. Jeho možnosti

³³ Srov. MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*, s. 14.

³⁴ Srov. SCHMIDBAUER, *Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]*.

³⁵ Srov. MUSIL, L. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 506.

³⁶ HARTL, HARTLOVÁ, *Psychologický slovník*, s. 185.

³⁷ Srov. VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*, s. 7.

nevidí jen v rámci společnosti, tedy má-li například klient rodinu, jaké jsou jeho bytové možnosti, ekonomické zdroje, atd., ale také v jeho osobních dispozicích a limitech.³⁸ Pomáhající pracovníky můžeme vidět jako nositele změn, neboť jejich „zásah“ často znamená pro klienta něco nového, něco vedoucího ke změně jeho situace, života – ať už se jedná např. o poskytnutí informace, tedy o poradenství, nebo nějaký typ terapie vedoucí ke k jinému náhledu na svou osobnost.³⁹ Nejdůležitějším nástrojem pracovníka v této profesi je právě samotný pracovník, tedy jeho osobnost.⁴⁰

K pomáhajícím profesím tedy řadíme obory, jejichž ústředním zájmem je poskytnout člověku pomoc. Mezi tyto obory patří sociální práce, medicína, pedagogika, psychologie, psychoterapie, právo, teologie, různé druhy poradenství, ošetrovatelství aj. Každá z pomáhajících profesí si vymezuje svůj okruh působnosti, svá specifika ve vztahu s klientem a jejich kooperaci, hranice kompetencí a odbornosti. Protože jsou hranice mezi pomáhajícími obory vnímány jako rozmazané a v jejich zaměření lze objevit souvislosti, věnuje se pozornost nejen charakterizování specifík jednotlivých oborů, ale také deskripci jejich pronikání. Definuje se jejich jedinečnost, kterou nemůže nahradit jiný obor, i to, co je oborům společné. Podle této skutečnosti můžeme uvést příklad medicíny a sociální práce. Pro medicínu je typické zaměření na pomoc s problémy těla a nemocemi, sociální práce se zaměřuje na pomoc s problémy v interakci lidí a jejich sociálním prostředím. To, co oba obory spojuje, může být pomoc s problémy v osobních integracích, které se dotýkají jak zdravotního stavu jedince, tak jeho dalších vztahů a jeho fungování v nich.⁴¹

3.1. Sociální práce jako pomáhající profese a její specifikum

Vědecká rada pro sociální práci vidí její specifčnost v zájmu o ochranu důstojnosti lidí v obtížných životních situacích: „*Sociální práce je pomáhající odborná činnost/profese, jejímž účelem je ochraňovat důstojnost lidí v obtížných situacích ovlivňováním interakcí se subjekty, které mohou jejich důstojnost příznivě či nepříznivě ovlivňovat nebo ji ovlivňují.*“⁴²

³⁸ NOVOTNÁ, A. *Sociálne spôsobilosti v pomáhajúcich profesiách*, s. 11.

³⁹ Srov. BOLEDOVIČOVÁ, M. Úloha pomáhajících profesí v socializaci, resocializaci a poradenství. In ŠKODA, J. *Multidisciplinárny prístup pomáhačích profesí*, s. 85.

⁴⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

⁴¹ Srov. MUSIL, L. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 507.

⁴² Stanovisko Vědecké rady pro sociální práci k pracovním dokumentům pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících na období červen – září 2014. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí*[online].

Podle Asociace vzdělavatelů v sociální práci se považuje: „za specifickou odbornou činnost, která směřuje ke zlepšování vzájemného přizpůsobování jednotlivců, rodin, skupin a životního prostředí ve kterém žijí, k rozvíjení sebeúcty a vlastní zodpovědnosti jednotlivců s využitím osob, mezilidských vztahů a zdrojů poskytovaných společností. Je službou klientům, (jednotlivcům, rodinám, skupinám, komunitám) kterou možno charakterizovat pojmy pomoc, podpora a provázení.“⁴³

Sociální práce je tedy jedinečná pomáhající profese nabízející klientovi či skupinám klientům pomoc, podporu a doprovázení v obtížných životních situacích, při interakcích s dalšími subjekty a dbá na ochranu lidské důstojnosti.

To, co sociální pracovník nabízí oproti jiným pomáhajícím profesím, je celostní pohled na člověka a na různé faktory, které mohou ovlivňovat problémovou situaci klienta. Oproti jiným si všímá všeho, což často vede k dezorientaci v tom, co je pro něj typické. Práce sociálního pracovníka je jedinečná, nabízí klientovi službu jako nikdo jiný. Samostatně posoudí jeho situaci, zapojí klienta do procesu pojmenování problému, určení cíle a postupu „zásahu“. K tomu dokáže sledovat souvislosti, vyhodnocovat službu a postup intervence v rámci potřeby změnit. Samozřejmě se orientuje v oblasti dalších pomáhajících profesí, kooperuje s nimi a může klienta nasměrovat i na jejich služby.⁴⁴

V řízených rozhovorech již zmíněného projektu byla 679 respondentům položena otázka zjišťující jejich názor, na to, co oni sami hodnotí za důležité a **co oproti ostatním pomáhajícím profesím klientům nabízí**, či jinak řečeno, čím disponují. Otázka zahrnovala schopnost řešit problémy klienta, posuzovat klienta komplexně, nabídka lidského přístupu, existence většího respektu u klientů, nabídka multidisciplinárního řešení, větší komunikativnost, lepší orientace v předpisech a zákonech.

Podíváme-li se na výsledky hesel, s kterými respondenti souhlasili, zjistíme, že nejvíce respondentů - 278 (41 %) vidí sociálního pracovníka oproti jiným pomáhajícím za toho, kdo posuzuje problém klienta komplexně, nabízí lidský přístup – 272 (40 %) respondentů, je schopný řešit problém klienta komplexně – 204 (30 %) respondentů, nabízí multidisciplinární řešení – 197 (29 %) respondentů, lépe se orientuje v předpisech

Praha: MPSV, © 2009 [cit. 15. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/18818/navrh_zakona_kveten_2014.pdf>.

⁴³ TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, s. 26.

⁴⁴ Srov. BAJER, P. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 7 – 11.

a zákonech – 170 (25 %) respondentů, je komunikativnější – 156 (23 %) respondentů a má větší respekt u klientů uvedlo 68 (10%) respondentů. Respondenti nesouhlasili nejvíce s tím, že mají sociální pracovníci větší respekt u klientů – 27 (4 %) a 14 (2 %) respondentů s tím, že je komunikativnější. Další preference – spíše souhlasí, spíše nesouhlasí a neví, jsou shodné s uvedenými výsledky. Pro větší přehlednost uvádím tabulku se všemi výsledky.

Sociální pracovník je tedy podle výsledků ve srovnání s ostatními pomáhajícími profesemi **schopný posuzovat klienta komplexně, nabízí lidský přístup, je schopný řešit problémy klienta a nabízí multidisciplinární řešení.**

Tabulka 3:

3) Sociální pracovník je ve srovnání s ostatními pomáhajícími profesemi:

Odpověď	1. Souhlasí	2. Spíše souhlasí	3. Spíše nesouhlasí	4. Nesouhlasí	5. Neví
a) schopný řešit problémy klienta	3 0 %	31 %	2 %	1 %	0 %
b) posuzuje klienta komplexně	4 1 %	20 %	2 %	1 %	0 %
c) nabízí lidský přístup	4 0 %	20 %	3 %	0 %	0 %
d) má větší respekt u klientů	1 0 %	26 %	19 %	4 %	5 %
e) nabízí multidisciplinární řešení	2 9 %	30 %	3 %	0 %	2 %
f) je komunikativnější	2 3 %	29 %	6 %	2 %	4 %
g) lépe se orientuje v předpisech a zákonech	2 5 %	30 %	5 %	0 %	3 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

4 Odbornost

Sociální pracovník má samozřejmě jako jiné profese svou odbornost. Pro možnost výkonu povolání je nutné disponovat sumou vědomostí a dovedností.

Dovednost je podle psychologického slovníku: „*učením získaná dispozice (sklon) ke správnému, rychlému a úspornému vykonávání určité činnosti vhodnou metodou.*“⁴⁵
Vědomost je: „*učením osvojený poznatek, tzn. zapamatované informace včetně pochopení vztahů mezi nimi, jde o základ rozumových operací a myšlení.*“⁴⁶

4.1. Chování a profesionální chování

Než se začneme zabývat tím, jaké vědomosti a dovednosti by měl sociální pracovník mít, měli bychom věnovat pozornost tomu, co vlastně znamená chování z psychologického hlediska a co se ukrývá pod pojmem profesionální chování.

Chceme-li popsat chování z psychologického hlediska, musíme si uvědomit, že k němu patří i pojem prožívání. Na těchto termínech je postavena psychologie, jsou jejím stavebním kamenem. Prožívání a chování jsou základní složkou lidské psychiky. Prožívání je vnitřní, subjektivní psychický proces. Podle Rubinštejna je právě důležitá subjektivní stránka prožívání, která nejen zrcadlí realitu jedincova života, ale také hlediskem jeho dalšího životního směřování. Prožívání je jedinečné jako každá lidská bytost, velmi těžko se vystihuje, předpokládá a také se obtížně druhému člověku sděluje. Obsahuje poznávání (vnímání, myšlení, představy), citění (emoce) a chtění (motivace). Prožívání je předpokladem adaptace, tu lze vysvětlit jako změnu chování osoby v důsledku změny okolního prostředí, díky obsahu prožívání se člověk orientuje ve svém životním prostředí. Chování je naopak pozorovatelnou aktivitou, projevem subjektu. Toto chování mohou druzí lidé sledovat a hodnotit a může být testováno psychologickými metodami.

⁴⁵ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 40.

⁴⁶ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 230.

Rozlišujeme v něm jednání, řeč a výraz.⁴⁷ To, co je pro chápání profesionálního chování důležité, je rozlišení chování na expresivní a adaptivní. Expresivní chování je přímé, nestrojené a okamžité vnější vyjádření toho, co subjekt v konkrétní situaci prožívá. Takovéto chování ale není vždy ve společnosti možné a je nutné chovat se adaptivně, tedy nedat na sobě znát, co doopravdy prožíváme.⁴⁸ Adaptivní chování nemusí vždy odpovídat prožívání, naopak ho může i potlačit. Jde o chování stylizované, zvládnuté do určité situace či role.⁴⁹ Například sociálního pracovníka pracujícího na úradě navštíví velmi špinavý a zapáchající klient. Sociální pracovník prožívá pocit odporu, ale nemůže ho samozřejmě dát klientovi najevo, musí s klientem řešit jeho situaci a chovat se v rámci své profesionální role. Sociální pracovník může projevat emoce, ale pouze ty, které se bezprostředně dotýkají klientova jednání a zakázky, třeba: „Udělal jste mi radost tím, že jste udělal to, co jsme si na minulém setkání domluvili.“, či „Trápí mě Váš přístup, nedorazil jste na pracovní pohovor.“ Sociální pracovník vyjadřuje svou emoci v rámci své role za účelem podpory expresivního chování klienta a k jeho zplnomocňování.

Profesionálním chováním rozumíme takové formy projevu, jež se váží k výkonu nějaké profese, projevy, které jsou typické, charakteristické pro určité povolání a které se vyvíjely po celou dobu profese. Čím je profese starší, čím delší je její známost a historická existence, tím ustálenější jsou styly chování pracovníků. Na profesionální chování působí vnější okolní prostředí, ovlivňuje pojetí profese a z pojetí role vyplývají běžně vykonávané činnosti profesionála.⁵⁰ Dle Nakonečného role vyjadřuje: „*očekávání, které na jedince klade jeho sociální okolí z hlediska určité situace a z hlediska jeho základních charakteristik (věku, pohlaví a sociálního statusu). Je to tedy něco vyžadovaného, s čím se jedinec více či méně identifikuje, co může pociťovat jako vnější tlak či manipulování, ale také jako něco přirozeného (například rodičovství).*“⁵¹ Na chování profesionála má vliv prostředí, ve kterém vyrůstal, kde studoval, kde, s kým a s jakými lidmi pracuje, ale také již zmíněný historický vývoj profese a, jak společnost konkrétní profesi vnímá. K tomu, aby bylo profesionální chování odpovídající, jistě nestačí vnější determinanty. Pro naplnění profese se stávají důležitým činitelem okolnosti vnitřní, které jsou spjaté s osobností odborníka. K naplnění očekávané kvality profese jsou totiž nezbytné určité osobnostní

⁴⁷ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*, s. 31 – 35.

⁴⁸ Srov. HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 71.

⁴⁹ Srov. Tamtéž, s. 71.

⁵⁰ Srov. MELLANOVÁ, A. *Psychologie sestry*. In *Psychologie a pedagogika pro 3. ročník středních zdravotnických škol a pro obory sociální*, s. 120 – 125.

⁵¹ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 123.

předpoklady, dovednosti, schopnosti, charakterové vlastnosti jedince a míra sociální zralosti. Některá povolání předpokládají od svých držitelů speciální požadavky a některá ne. Pro pomáhající profese je však běžné, že takovéto požadavky mají a to platí i pro sociální práci.⁵² „*Sociální práce je odborná činnost, která vyžaduje kromě vysoké odborné přípravy, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů.*“⁵³

Jak již bylo uvedeno, společnost také ovlivňuje pojetí profese. V každé společnosti platí pravidla, která upravují vztahy mezi lidmi. Tato pravidla chování lze najít i v profesích, v takzvané profesní etice. Sociální pracovník musí jednat eticky, respektovat etické zásady své profese. Tyto zásady lze najít v Mezinárodním etickém kodexu a v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky. V našem národním kodexu jsou pravidla etického chování sociálního pracovníka rozdělena ve vztahu k několika subjektům, jedná se o klienty, zaměstnavatele, kolegy, povolání a odbornost a také o společnost.

Profesionální chování je podle něj takové, které dbá na dodržování lidských práv a chrání lidskou důstojnost, je respektující a uvědomuje si jedinečnost každého člověka, zajímá se o celého člověka a zaměřuje se na rozvoj jeho silných stránek a podporuje jej k vědomí vlastní odpovědnosti a zapojuje je do řešení vlastní situace. Samozřejmě zachovává mlčenlivost, klienta informuje o všech službách a možnostech podpory, sociální pracovník jedná s účastí, empatií a péčí. Dále plní povinnosti ke svému zaměstnavateli, jedná podle kodexu. V rámci zkvalitňování poskytovaných služeb se zajímá o sociální politiku, možnosti způsobů práce a jejich praktickým výkonem, to vše se snaží i ovlivnit. V rámci toho spolupracuje s kolegy, jinými profesionály a dobrovolníky, respektuje přitom jejich názory, aktivně zdůvodňuje svá rozhodnutí a diskutuje o nich i se spolupracovníky a zaměstnavateli. Profesionální sociální pracovník si uvědomuje důležitost odbornosti, která je vyžadována, zapojuje se do celoživotního vzdělávání, učí se od svých kolegů a své dovednosti a schopnosti předává nejen jim, ale i studentům a školám sociální práce. Svým chováním vyjadřuje zájem na zlepšování sociálních podmínek, zvyšování sociální spravedlnosti a oprávněné rozdělení zdrojů, hledá možnosti ke zkvalitnění života pro všechny a přispívá k úctě ke kulturám.⁵⁴ Profesionální chování je charakteristické také tím,

⁵² Srov. MELLANOVÁ, A. Psychologie sestry, in *Psychologie a pedagogika pro 3. ročník středních zdravotnických škol a pro obory sociální*, s. 120 – 125.

⁵³ TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, s. 26.

⁵⁴ Srov. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR

že si uvědomuje svou osobní odpovědnost vůči klientům, společnosti a dalším (kolegové, zaměstnavatelé, profesní organizace, zákonná ustanovení) a požaduje uznání toho, že se všechny jeho povinnosti mohou dostat do recipročního rozporu.⁵⁵

V předchozím textu zaznělo, že je profese sociálního pracovníka náročná a klade na sociální pracovníky speciální požadavky. V projektu byla položena škálovací otázka sledující i tento fakt: **Jak je profese sociálního pracovníka náročná z hlediska znalostí, dovedností, osobnostních dispozic, organizačních schopností, psychiky a času?**

Žádný z dotazovaných nevedl, že by sociální práce nebyla z žádného z uvedených hledisek vůbec náročná. 35 (5 %) respondentů považuje sociální práci za málo náročnou z hlediska organizačních schopností, 20 (3 %) z hlediska času a shodný počet 14 (2 %) respondentů za málo náročnou na znalosti, dovednosti a osobnosti dispozice. Za částečně náročné považuje 353 (52%) respondentů stanovisko týkající se času, 340 (50 %) organizačních schopností, 272 (43%) znalostní, 251 (37 %) dovedností, 210 (31 %) osobnostních dispozic a 109 (16 %) psychické. Jako velmi náročné vidí hledisko psychické 564 (83 %) respondentů, osobnostních dispozic 461 (68 %), dovedností 414 (61 %), znalostí 380 (56 %) a organizačních schopností a času 356 (45%) respondentů.

Ze seřazených výsledků podle četnosti odpovědí lze shrnout, že je profese sociálního pracovníka všeobecně považována **za náročnou z hlediska psychiky, osobnostních dispozic, dovedností, znalostí, organizačních schopností i času.**

Tabulka 4:

4) Jak je profese sociálního pracovníka náročná z hlediska znalostí, dovedností, osobnostních dispozic, organizačních schopností, psychiky a času?

Odpověď	1. Velmi	2. Částečně	3. Málo	4. Vůbec
a) znalostí	56 %	43 %	2 %	0 %
a) dovedností	61 %	37 %	2 %	0 %
b) osobnostních dispozic	68 %	31 %	2 %	0 %
c) organizačních schopností	45 %	50 %	5 %	0 %
d) psychiky	83 %	16 %	0 %	0 %
e) času	45 %	52 %	3 %	0 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

⁵⁵Srov. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR

Dalším zkoumaným jevem bylo, které **tři konkrétní projevy** podle sociálních pracovníků **svědčí o profesionalitě sociálního pracovníka**. Pracovníci mohli vybírat z devíti projevů: bere klienta jako partnera, působí důvěryhodně, práce ho baví, řeší situaci klienta, aktivně naslouchá, nabízí klientovi řešení, vidí problém klienta v souvislostech, přijímá klienta takového jaký je a má osobní zájem pomoci klientovi.

Největší počet respondentů 340 (50 %) vybral jako první projev, bere klienta jako partnera. Za druhý projev byl nejčastěji uveden, aktivně naslouchá 217 (32 %), ale jen o 2 % méně respondentů uvedlo výraz, vidí problém klienta v souvislostech 204 (30 %). Jednoznačně jako třetí projev označilo 367 (54 %) přijímá klienta takového, jaký je.

Výsledky lze interpretovat dvojím způsobem. Můžeme vybrat takové tři projevy, které uvedlo nejvíc sociálních pracovníků. Z tohoto pohledu by o profesionalitě sociálního pracovníka svědčil projev: přijímá klienta takového, jaký je, bere klienta jako partnera a aktivně naslouchá. Nebo lze výsledky srovnat podle toho, v jakém pořadí projevu byly uvedeny. Prvním projevem by bylo, bere klienta jako partnera, druhým projevem - aktivně naslouchá a třetím - přijímá klienta takového, jaký je.

I když se dalo hodnotit výsledky dvojím způsobem, došli jsme ke shodným údajům. Podle sociálních pracovníků svědčí o profesionalitě sociálního pracovníka to, že **přijímá klienta takového, jaký je, bere klienta jako partnera a aktivně naslouchá**.

Tabulka 5:

5) Které tři konkrétní projevy svědčí o profesionalitě sociálního pracovníka?

Odpověď	1. projev	2. projev	3. projev
1. bere klienta jako partnera	50 %	0 %	1 %
2. působí důvěryhodně	9 %	3 %	0 %
3. práce ho baví	4 %	3 %	0 %
4. řeší situaci klienta	9 %	6 %	0 %
5. aktivně naslouchá	20 %	32 %	3 %
6. nabízí klientovi řešení	6 %	21 %	9 %
7. vidí problém klienta v souvislostech	1 %	30 %	21 %
8. přijímá klienta takového, jaký je	1 %	5 %	54 %
9. má osobní zájem pomoci klientovi	0 %	0 %	12 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

Další otázka byla také zaměřena na profesionalitu sociální pracovníka, snahou bylo zjistit, **jaké charakteristiky jsou podle sociálních pracovníků příznakem nedostatku profesionality**. Na výběr byla možnost: omezenost na vlastní pracovní činnosti, nezájem o širší kontext problému, slabá motivace pomáhat, předkládání složitých řešení, neadekvátní řešení situace, bezradnost, nepochopení klienta, prodlužování spolupráce s klientem a nedostatečné pracovní úsilí.

Nejvíce respondentů 278 (41 %) uvedlo jako první charakteristiku, nezájem o širší kontext problému. Jako druhou charakteristiku pak 149 (22 %) neadekvátní reakci na situaci.

Také výsledky této otázky lze pojmout dvěma způsoby. Hodnocením nejčetnějšího počtu odpovědí by se na první místo se 278 (41 %) hlasy dostala charakteristika, nezájem o širší kontext problému a na druhé místo se 163 (24 %) hlasy omezenost na vlastní pracovní činnost. Budeme-li respektovat rozdělení na první a druhou charakteristiku, získáme výsledek uvedený výše. Protože mi připadá rozdíl 2 % mezi výsledkem charakteristiky, omezenost na vlastní pracovní činnost a neadekvátní reakci na situaci zanedbatelný, rozhodla jsem se ve shrnutí uvést místo dvou charakteristik tři.

Příznakem nedostatku profesionality sociálního pracovníka je **nezájem o širší kontext problému, neadekvátní reakce na situaci a omezenost na vlastní pracovní činnost**.

Tabulka 6:

6) Vyberte dvě z uvedených charakteristik, které jsou příznakem nedostatku profesionality sociálního pracovníka.

Odpověď	1. charakteristika	2. charakteristika
1. omezenost na vlastní pracovní činnosti	24 %	0 %
2. nezájem o širší kontext problému	41 %	9 %
3. slabá motivace pomáhat	13 %	9 %
4. předkládání složitých řešení	5 %	6 %
5. neadekvátní řešení situace	10 %	22 %
6. bezradnost	3 %	10 %
7. nepochopení klienta	1 %	18 %
8. prodlužování spolupráce s klientem	3 %	18 %
9. nedostatečné pracovní úsilí	0 %	8 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

Dalším bodem zájmu se stala problematika faktorů a profesionality, sociální pracovníci měli určit, **které dva faktory přispívají k profesionalitě sociálních pracovníků**. Respondenti vybírali mezi faktory vnitřními i vnějšími: odborná připravenost, znalost praxe, samotný chod organizace, hodnocení okolí, odborná supervize, životní zkušenost, osobní vyzrállost a psychická odolnost.

Absolutní převahu získal faktor odborné připravenosti, který jako první faktor vybralo (64 %) respondentů, na druhém místě se umístila znalost praxe, kterou však respondenti umístili jako první faktor (23 %) a jako druhý (28 %). Sečtením těchto výsledků dojdeme k závěru, že faktor znalost praxe označilo celkem (51 %) respondentů. Osobní vyzrállost součtem získala (28 %) hlasů, psychická odolnost (18 %), odborná supervize (14 %), životní zkušenost (8 %), samotný chod organizace (6 %) a faktor hodnocení okolí nevybral žádný respondent.

Sociální pracovníci považují za dva hlavní faktory, které přispívají k jejich odbornosti - **odborná připravenost a znalost praxe**.

Tabulka 7:

7) Vyberte dva z uvedených faktorů, které přispívají k profesionalitě sociálních pracovníků:

odborná připravenost, znalost praxe, samotný chod organizace, hodnocení okolí, odborná supervize, životní zkušenost, osobní vyzrállost a psychická odolnost

Odpověď	1. faktor	2. faktor
1. odborná připravenost	64 %	1 %
2. znalost praxe	23 %	28 %
3. samotný chod organizace	3 %	3 %
4. hodnocení okolí	0 %	0 %
5. odborná supervize	4 %	10 %
6. životní zkušenost	2 %	6 %
7. osobní vyzrállost	3 %	25 %
8. psychická odolnost	1 %	17 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

5 Předpoklady sociálního pracovníka

Pro výkon profese sociálního pracovníka, jak již bylo zmíněno, je důležitá osobnost pracovníka, která je považována za hlavní pracovní nástroj.⁵⁶ Sociálnímu pracovníkovi nestačí jen dovednosti, které může nabýt studiem (tvrdé dovednosti – hard skills), potřebuje i dovednosti odrážející a související s osobností pracovníka, především s oblastí jeho emocí a komunikace (měkké dovednosti – soft skills). Tvrdé dovednosti si tedy může sociální pracovník osvojit studiem, měkké dovednosti jsou mu dány, ale může je také formovat cvikem, tréninkem.⁵⁷ Tyto dovednosti můžeme chápat termínem vlastnost, což je „relativně trvalý rys osobnosti, který ovlivňuje chování, prožívání či myšlení“⁵⁸ nebo jako vlastnost psychickou, která je definována jako „relativně stálý způsob reagování člověka v podobných situacích k okolí i sobě samému, rozvíjeny a měněny vnějšími vlivy, zkušeností, výchovou i aktuálními stavy.“⁵⁹ Těmito potřebnými dovednostmi jsou u sociálního pracovníka: asertivita, vzhled a projev, komunikace a navazování vztahů, kreativita, motivace, sebeovládání, sebereflexe, relaxace, rozvoj, spolupráce, tolerance, rozhodnost, naslouchání a empatie.⁶⁰ Také Řezníček považuje za významnou „kvalitu“ sociálního pracovníka empatii, vřelost, opravdovost, tvořivost, flexibilitu, důraznost a zodpovědný přístup k sobě, svému rozvoji a ke svým klientům.⁶¹ Osobnost sociálního pracovníka musí být sociálně zralá, morální, empatická, odolná, trpělivá, tvořivá, schopná improvizace, flexibilní, laskavá, objektivní, rozhodná, sebejistá, pohotová a samozřejmě inteligentní.⁶² Podobné významnosti uvádí Úlehla s ohledem na hodnocení klientů domovů

⁵⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

⁵⁷ Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*.

⁵⁸ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 231.

⁵⁹ Tamtéž, s. 232.

⁶⁰ Srov. MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti*.

⁶¹ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, s. 25.

⁶² Srov. ŽILOVÁ, A. *Úvod do teorie sociální práce*, s. 130.

důchodců. Ti na sociálních pracovnících nejvíce ohodnocují náklonnost, se kterou spojují ochotu, vlídnost a lásku, dále trpělivost, vcítění a odbornost.⁶³

Předpoklady či dovednostmi se zabývají i další autoři, ti však se nespecifikují jen na sociální pracovníky, ale souhrnně na pracovníky pomáhajících profesí. Například při krizové intervenci se můžeme setkat s mnoha odborníky, samozřejmě i se sociálními pracovníky. Zde je považováno za nutnou dovednost, pomáhající navazovat a udržovat kontakt, vstřícný empatický, aktivní a v rámci potřeby také direktivní přístup, rozhodnost, odpovědnost, samostatnost, týmová kooperace, odolnost, kreativita, představitost, flexibilita, jednání vzbuzující důvěru, komunikativnost, sebedůvěra, obratnost v jednání, zdravý optimismus, smysl pro humor, schopnost autoreflexe, pochopení vlastní odbornosti.⁶⁴ Poradce sociální služby by měl zase disponovat tvořivostí, flexibilitou, trpělivostí, empatií, opravdovostí, rozvahou, odolností, komunikačními dovednostmi a schopností se stále učit.⁶⁵ Matoušek také uvádí několik předpokladů a dovedností pracovníků v pomáhajících profesích. Tou je pracovníková inteligence, která zahrnuje složku emoční a sociální.⁶⁶ Sociální inteligence je zvláštní fenomén, umožňující poznávat ostatní lidi a zvolit k nim patřičný způsob chování. Také specifikuje způsob sociálního chování konkrétního jedince, jak je způsobilý k výkonu určité činnosti, například jak navazuje jedinec kontakt, jak pracuje s motivací.⁶⁷

Dále se očekává pracovníkova touha po sebevzdělávání a vlastní výzkumné práci. Další z podmínek, jak pracovník vypadá, jak se chová, jedná s klienty a jakou má pověst, tedy zda je něčím pro klienty „přitažlivý“. Pro navázání vztahu s klientem a další pracovní vzájemnou spolupráci je potřebná komunikační dovednost. Pracovník by měl při komunikaci vyjadřovat svou přítomnost, aktivní naslouchání, empatii a schopnost pojmenovat klíčové prožitky klienta. Také by měl působit důvěryhodně, k ní připívá jeho diskrétnost – mlčenlivost, spolehlivost a porozumění klientovi.⁶⁸

Také si zjišťovalo, **jaké tři vlastnosti jsou podle sociálních pracovníků pro sociálního pracovníka typické.** Pracovníci si mohli vybírat z devíti vlastností, šlo

⁶³ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

⁶⁴ Srov. ŠPATENKOVÁ, N. Pracovník krizové intervence. In ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, s. 43 – 44.

⁶⁵ Srov. MICHALÍK, J. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*, s. 46 – 48.

⁶⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 384.

⁶⁷ Srov. MUŽÍKOVÁ, M. BĀRTLOVÁ, E., *Odborná praxe v sociální práci*, s. 15.

⁶⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 384.

o komunikativnost, sociální inteligenci, vstřícnost k lidem, schopnost empatie, zdravý úsudek, ochotu, toleranci, asertivitu a lásku k bližnímu.

Jako první vlastnost vybíralo komunikativnost 335 (51 %) respondentů, sociální inteligenci 210 (31 %), vstřícnost k lidem 70 (10 %) a schopnost empatie 54 (8 %). Za druhou uváděli schopnost empatie 298 (44 %), sociální inteligenci 149 (22 %), vstřícnost k lidem 115 (17 %), zdravý úsudek 61 (9 %), asertivitu 27 (4 %), ochotu 14 (2 %) a toleranci 7 (1 %) respondentů. Jako třetí vlastnost označili respondenti toleranci 149 (22 %), schopnost empatie 143 (21 %), ochotu 115 (17 %), zdravý úsudek 109 (16 %), asertivitu 88 (13 %), lásku k bližnímu 41 (6 %) a vstřícnost k lidem 27 (4 %).

Nebudeme-li brát ohled na uváděné pořadí vlastností, ale budeme-li sčítat získané hlasy jednotlivých vlastností, zjistíme, že nejvíce respondentů volilo schopnost empatie 496 (73%), sociální inteligenci 367 (54 %), komunikativnost 353 (52 %), vstřícnost k lidem 210 (31 %), zdravý úsudek 170 (25 %), toleranci 156 (23 %), ochotu 129 (19 %), asertivitu 115 (17 %) a lásku k bližnímu 41 (6 %).

Pro sociální pracovníky jsou podle nich samých typické tyto tři vlastnosti: **schopnost empatie, sociální inteligence a komunikativnost.**

Tabulka 8:

8) Které tři vlastnosti jsou podle Vás typické pro sociálního pracovníka?

Odpověď	1. vlastnost	2. vlastnost	3. vlastnost
1. komunikativnost	51 %	1 %	0 %
2. sociální inteligenci	31 %	22 %	1 %
3. vstřícnost k lidem	10 %	17 %	4 %
4. schopnost empatie	8 %	44 %	21 %
5. zdravý úsudek	0 %	9 %	16 %
6. ochota	0 %	2 %	17 %
7. tolerance	0 %	1 %	22 %
8. asertivita	0 %	4 %	13 %
9. láska k bližnímu	0 %	0 %	6 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

5 Charakteristika sociálního pracovníka

Když přemýšlíme o tom, co je pro někoho či pro něco charakteristické, hodnotíme, co je podstatné, výstižné nebo příznačné. Nás zajímá v tomto případě charakteristika sociálního pracovníka, jde nám o charakteristiku člověka. Charakteristika člověka je: „*souhrn základních údajů o tělesném a duševním vývoji jedince, o podmínkách a vlivech, které působily při jeho rozvoji.*“⁶⁹ Jde nám však také o charakteristiku člověka jako nositele určité profese. Jak již bylo uvedeno, pro každou profesi je vždy něco typické, charakteristické a totéž platí i o jejich nositelích, o profesionálech. Metoda, která nám vysvětluje, co a kolik je potřebné pro úspěšný výkon dané profese, se nazývá profesiografie.⁷⁰ Informuje o tom, co dané profese od člověka vyžadují. Profesiografie umožňuje: „*modelovat, kontrolovat a především analyzovat pracovní funkci v kontextu jejího organizačního začlenění, úkolů, komunikačních vazeb, profesionálních kompetencí, odpovědností a podmínek pro její výkon včetně jejího personálního obsazení a požadavků na jeho profesní a lidské kompetence.*“⁷¹

V hledání charakteristik sociálních pracovníků však můžeme podle vzoru Banks narazit na problém. V praxi se totiž můžeme setkat s několika typy sociálních pracovníků, kteří se mezi sebou odlišují ve svém přístupu k praxi. Rozlišuje model angažovaného, radikálního, byrokratického a profesionálního sociálního pracovníka. Složky těchto všech prolínajících se modelů lze objevit nejen v literatuře věnující se sociální práci, ale také v zásadách profese, v kodexech. Pro angažovaného sociálního pracovníka je charakteristická empatie, respekt, opravdovost, osobní názor, aktivita, zplnomocňování klienta, individuální a rovnocenný přístup. Charakteristika radikálního sociálního pracovníka spočívá v rovnocenném přístupu, zájmu o celou společnost – zabezpečení principu spravedlnosti. Byrokratický sociální pracovník je zaměřen na plnění úkolů

⁶⁹ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 69.

⁷⁰ Srov. HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 155.

⁷¹ VRONSKÝ, J. Profesiografie a její praktické využití při řízení lidských zdrojů v organizaci, s. 19. In *Worters kluwer* [online]. [cit. 20. 1. 2015]. Dostupné na WWW: : <<http://www.obchod.wolterskluwer.cz/cz/ukazka-pdf.dm-12240.pdf>>.

a povinností, výlučně na svou agendu, vztah ke klientům je manipulativní, direktivní s předstíráním osobní péče. Pro profesionálního sociálního pracovníka je typické budování důvěry, víra ve schopnosti klienta a jeho nezpodmíněné přijetí, individuální vztah, zájem o klienta, jeho práva a potřeby.⁷²

Další komplikací při definování charakteristik sociálního pracovníka se může stát, dle inspirace výsledků výzkumu Musila v České republice, odlišná tendence aktivních účastníků sociální práce v uvažování o ní. V rámci těchto výsledků rozlišil nejprve čtyři pojetí sociální práce – administrativní, aktivistické, filantropické a profesionální,⁷³ které dále omezil pouze na tři – administrativní, filantropické a profesionální. Tyto typy však podle něj nejsou úplné. Realita ukazuje, že v sociální práci samozřejmě existuje prolínání nebo nevyhraněnost typů, ale také jednoduše se všechny představy nedají „vmáčknout“ do konkrétního pojetí. Všechna pojetí mají své zastánce, kteří se vyskytují v jiné sféře, administrativní typ například ve státní správě a typ odborníka na vysoké škole nebo nevládních organizacích. Zastánci těchto odlišných pojetí se moc nepotkávají, a tak v našem prostředí vedle sebe bez pocitu ohrožení fungují.⁷⁴ Pro administrativního sociálního pracovníka je charakteristický ustálený způsob práce, jednotnost, plnění povinností, loajalita, znalost legislativy a administrativy. Sociální pracovník aktivista je vnímavý k sociálním nerovnostem, prosazuje práva a zájmy klientů, je samostatný, zodpovědný, aktivní a preferuje rovný přístup ke všem. Profesionál je samostatný, spolupracuje s kolegy a dalšími zainteresovanými odborníky, ke klientům přistupuje individuálně, komplexně posuzuje situaci klienta. Sociální pracovník filantrop je zejména empatickým, vnímavým člověkem, který se vyznačuje nesobeckým způsobem myšlení a cítění. Zajímá se o potřeby klienta, spolupracuje s klientem, jeho rodinou a svými kolegy.⁷⁵

Pro sociálního pracovníka, který je také pomáhajícím profesionálem, je charakteristické zaměření na vztah mezi ním a klientem, které je specifické v celostním pohledu na člověka a na jeho situaci a v empatickém přístupu sociálního pracovníka. Podle zásad dobré praxe jsou pro sociálního pracovníka typickými znaky to, že chrání práva

⁷² Srov. BANKS, S. *Ethic and values in social work*. S. 144 – 148.

⁷³ Srov. RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociální práce*, s. 79 - 92 .

⁷⁴ Srov. MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 67 - 75.

⁷⁵ Srov. MUSIL, L. Typologie pojetí sociální práce. In TOKÁROVÁ, A., A. Matulayová, T. (eds.) *Sociální pedagogika, sociální práce a sociální andragogika – aktuální otázky teorie a praxe*, s. 45 – 47.

a prosazuje zájmy svých klientů, usiluje o získání důvěry a o její udržení, rozvíjí nezávislost klientů, posiluje jejich schopnost řešit svou situaci, zajímá se o potřeby svých klientů. Uvědomuje si svou odpovědnost, očekává se jeho aktivita, plnění pracovních povinností, orientace v legislativě a administrativě. Sociální pracovník je samostatný, ale také dokáže spolupracovat se svými kolegy a i s ostatními pomáhajícími profesionály.⁷⁶

Položená otázka zjišťovala, **jaké tři charakteristiky** z dvanácti nabízených **jsou** podle sociálních pracovníků **nejvíce typické pro sociálního pracovníka na jejich pracovišti**. Zda administrativní úkoly, komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace, navázání vztahu s klientem, naplňování práv znevýhodněných, znalost příslušné legislativy, posilování schopností klienta zvládat vlastní situaci, zabývání se zejména klientovými specifickými potřebami, prosazování zájmů svých klientů, vyřizování své agendy, spolupráce s dalšími pomáhajícími profesemi, empatický a ochotný přístup a aktivní nasazení v rámci řešení klientovi situace.

Jako první charakteristika byla 306 (45 %) respondenty uvedena administrativní úkoly, komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace 190 (28 %), navázání vztahu s klientem 115 (17 %), posilování schopností klienta zvládat vlastní situaci 34 (5 %), naplňování práv znevýhodněných, a znalost příslušné legislativy 14 (2 %), zabývání se zejména klientovými specifickými potřebami 7 (1 %). Za druhou charakteristiku byla respondenty hodnocena posilování schopností klienta zvládat vlastní situaci 156 (23 %), znalost příslušné legislativy 109 (16 %), navázání vztahu s klientem 102 (15 %), komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace 88 (13 %), zabývání se zejména klientovými specifickými potřebami 70 (10 %), naplňování práv znevýhodněných, spolupráce s dalšími pomáhajícími profesemi, empatický a ochotný přístup volilo 34 (5 %) respondentů, prosazování zájmů svých klientů a vyřizování své agendy uvedlo 27 (4 %) sociálních pracovníků. Jako třetí charakteristika byl uváděn empatický a ochotný přístup 183 (27 %) respondenty, aktivní nasazení v rámci řešení klientovi situace 129 (19 %), spolupráce s dalšími pomáhajícími profesemi 95 (14 %), posilování schopností klienta zvládat vlastní situaci 75 (11 %), zabývání se zejména klientovými specifickými potřebami 61 (9 %), vyřizování své agendy 54 (8 %), prosazování zájmů svých klientů 34 (5 %), znalost příslušné legislativy 27 (4 %),

⁷⁶ Srov. Zásady dobré praxe (Code of Practice) pro sociální pracovníky. *Sociální revue, sociální práce a společenské otázky* [online]. Hradec Králové: Milan Šveřepa, 2008 [cit. 23. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/zasady-dobre-praxe-code-of-practice-pro-socialni-pracovniky>>.

navázání vztahu s klientem 14 (2 %) a naplňování práv znevýhodněných 7 (1 %) sociálních pracovníků.

Sečtením hlasů u každé z uváděných charakteristik získáme tyto údaje: administrativní úkoly 306 (45 %), komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace 278 (41 %), navázání vztahu s klientem 231 (34 %), naplňování práv znevýhodněných 54 (8%), znalost příslušné legislativy 149 (22 %), posilování schopností klienta zvládat vlastní situaci 265 (39 %), zabývání se zejména klientovými specifickými potřebami 136 (20 %), prosazování zájmů svých klientů 61 (9 %), vyřizování své agendy 81 (12 %), spolupráce s dalšími pomáhajícími profesemi 129 (19 %), empatický a ochotný přístup 217 (32 %) a aktivní nasazení v rámci řešení klientovi situace 129 (19 %).

Typickými třemi charakteristikami sociálních pracovníků na jejich vlastním pracovišti jsou **administrativní úkoly, komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace a posilování schopností klienta zvládat vlastní situaci.**

Tabulka 9:

9) Které tři z níže uvedených charakteristik jsou podle Vás nejvíce typické pro sociálního pracovníka na Vašem pracovišti?

Odpověď	1. charakteristika	2. charakteristika	3. charakteristika
1. administrativní úkoly	45 %	0 %	0 %
2. komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace	28 %	13 %	0 %
3. navázání vztahu s klientem	17 %	15 %	2 %
4. naplňování práv znevýhodněných	2 %	5 %	1 %
5. znalost příslušné legislativy	2 %	16 %	4 %
6. posilování schopností klienta zvládat vlastní situaci	5 %	23 %	11 %
7. zabývání se zejména klientovými specifickými potřebami	1 %	10 %	9 %
8. prosazování zájmů svých klientů	0 %	4 %	5 %
9. vyřizování své agendy	0 %	4 %	8 %
10. spolupráce s dalšími pomáhajícími profesemi	0 %	5 %	14 %
11. empatický a ochotný přístup	0 %	5 %	27 %

12. aktivní nasazení v rámci řešení klientovi situace.	0 %	0 %	19 %
--	-----	-----	------

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

5 Vzdělávání sociálních pracovníků

Pro to, aby se někdo stal profesionálem, je potřeba aby získal potřebnou kvalifikaci, odbornou způsobilost k výkonu profese. Výkon určité profese je spjat s požadavkem se na budoucí povolání náležitě a soustavně připravovat, vzdělávat se. Vzdělávání je chápáno jako předpoklad pro fungování člověka ve společnosti a pro získání odborného vzdělání a k výkonu určité kvalifikace.⁷⁷ Pro kvalitní výkon profese je nutné získat znalosti a dovednosti vyplývající ze specifčnosti profese, pochopit její význam a důležitost. Základem každé profese je existence propracované vzdělávací soustavy.⁷⁸

7.1. Stupně vzdělání

V dnešní době mohou zájemci o sociální práci studovat na středních odborných školách, vyšších odborných školách a na vysokých školách. Studium nabízí jak veřejný, tak soukromí poskytovatelé, a to formou denní i kombinovanou.

Studenti úplného středního odborného vzdělání u nás existujícího vzdělávacího programu Sociální péče se uplatí jako pracovníci sociální péče, vykonávající činnosti nevyžadující kvalifikaci sociálních pracovníků. Tento program má několik zaměření, jedná se o sociální péči - pečovatelskou činnost, sociální péči - sociálně správní činnost, sociální péči – sociální činnost pro etnické menšiny, sociální činnost - sociální pečovatelsví, sociální činnost - sociální vychovatelství, sociální činnost v prostředí etnických minorit, výchovnou a humanitární činnost – sociálně výchovná činnost, výchovná a humanitární činnost - sociálně administrativní činnost, rodinná škola- sociální služby.⁷⁹

Sociálním pracovníkem se lze stát až vystudováním tříletého pomaturitního studia na vyšší odborné škole v oborech sociální práce, sociální pedagogika, sociální a humanitární

⁷⁷ VALIŠOVÁ, A, KASÍKOVÁ, H. a kol. *Pedagogika pro učitele*, s. 144.

⁷⁸ Srov. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 5 - 6.

⁷⁹ Srov. Rámcový vzdělávací program pro obor vzdělání M/01 Sociální činnost. In *Národní ústav odborného vzdělávání* [online]. Praha: Národní ústav odborného vzdělávání, © 2008, poslední úpravy 2012 [cit. 25. 1. 2015].

Dostupné na WWW: <http://zpd.nuov.cz/RVP_3_vlna/RVP%207541M01%20Socialni%20cinnost.pdf>.

práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost nebo vysoké školy studiem bakalářského, magisterského či doktorského programu sociální práce, sociální politiky, sociální pedagogiky, sociální péče, sociální patologie, práva či speciální pedagogiky⁸⁰, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách však uznává při splnění podmínek další možnosti k výkonu profese sociálního pracovníka.⁸¹ Studium na vyšší odborné škole předpokládá předcházející studium na střední odborné škole, u studentů jsou totiž prohlubovány již získané poznatky a dovednosti, především praktickou formou.⁸² V současnosti nabízí studium sociální práce 29 vyšších odborných škol.⁸³ Vysoké školy nabízí tříleté bakalářské studium, výjimečně pětileté magisterské studium, které dnes nahradilo převažující dvouleté navazující magisterské studium a konečným nabízeným stupněm je doktorské studium.⁸⁴ Studium na vysoké škole je oproti studiu na vyšší odborné škole pokládáno za více teoretické. Díky existenci minimálních vzdělávacích standardů je studentům ulehčen přechod v rámci systému vzdělávání a mohou jim být uznány při splnění podmínek jednotlivých fakult již absolvované předměty. Podmínkou však je, že musí mít konkrétní vyšší odborná škola a fakulta vysoké školy uzavřenou smlouvu o uznávání známek a zápočtů. Dále musí být prokázáno, že dříve absolvovaný předmět, který byl ukončen zkouškou, nesměl být hodnocen známkou horší než „velmi dobře“ a od absolvování předmětů neuplynulo více než pět let.⁸⁵ Studium připravující diplomované specialisty či bakaláře (I. cyklus magisterského studia) by mělo být podobné, absolventi by měli být díky získaným schopnostem a dovednostem vykonávat stejné odborné činnosti. Absolventi II. cyklu magisterského studia by měli být více specializovaní a schopni vykonávat řídicí činnosti. Od absolventa doktorského studia se předpokládá výkon vědecké činnosti obohacující oblast sociální práce a předávání informací také prostřednictvím vzdělávání dalších studentů či sociálních pracovníků.⁸⁶

⁸⁰ Srov. TOMESŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, s. 8.

⁸¹ Srov. zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2010, § 110.

⁸² Srov. VALIŠOVÁ, A, KASÍKOVÁ, H. a kol. *Pedagogika pro učitele*, s. 114.

⁸³ Srov. *Atlas školství* [online]. Brno: P. F. art. spol. s r. o., © 2012 – 2015 [cit. 30. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.atlaskolstvi.cz/vyssi-odborne-skoly?branch=75&p=3>>.

⁸⁴ Srov. PAULÍK, K. *Sociální práce jako činnost a vědní disciplína*. In PAULÍK, K. a kol. Uplatnění věd o člověku v sociální práci. S. 17 - 18.

⁸⁵ Srov. Žádost o uznání zápočtů a zkoušek na základě smlouvy uzavřené mezi TF JU a VOŠ. In *Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích* [online]. České Budějovice: Teologická fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, © 2015 [cit. 15. 3. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www2.tf.jcu.cz/~bauman/formulare_zadosti/>.

⁸⁶ Srov. TOMESŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, s. 30 – 44.

7.2. Minimální standard vzdělávání v sociální práci Asociace vzdělavatelův sociální práci

V letech 1993 se uvažovalo o tom, jak dosáhnout odborné úrovně poskytovaného vzdělávání na vyšších odborných a vysokých školách. Za podpory Ministerstva práce a sociálních věcí byla založena Asociace vzdělavatelů v sociální práci a Koordinační komise, díky odborníkům a vypsáním projektů pro sociální politiku a trh práce vznikl standard vzdělávání v sociální práci.⁸⁷ Tento minimální standard je živý dokument, který byl nedávno aktualizován,⁸⁸ neustále reaguje na nové měnící se podmínky a počítá s tím, že sociální pracovníci musí mít znalosti z různých oborů, aby mohli celistvě řešit situaci svých klientů a odkázat je v případě potřeby na další odborníky.⁸⁹ Standard uvádí dvanáct studijních disciplín, hlavních oblastí vzdělávání, konkrétně se jedná o Filosofii a etiku, Úvod do sociologické teorie, Úvod do psychologické teorie, Teorie a metody sociální práce, Odbornou praxi, Supervizi, Metody a techniky sociálního výzkumu, Úvod do právní teorie a praxe, Sociální politiku, Sociální patologii, Menšinové skupiny a Zdraví a nemoc. Ke každé studijní disciplíně lze ve Standardu nalézt informace týkající se pojetí disciplíny, cíle výuky, cílových kompetencí, které jsou rozděleny na znalosti a dovednosti a také doporučení pro výuku.⁹⁰ Vzdělávací standard Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy pro odbornou přípravu tříletého pomaturitního studia obsahuje stejné disciplíny, ale navíc vyžaduje výuku Informatiky a Cizího jazyka. Dodržování minimálního standardu je v rukou Asociace vzdělavatelů v sociální práci a Akreditační komise MŠMT ČR.⁹¹ Účelem tohoto standardu je sjednotit pojetí kvalifikace sociálních pracovníků, zkvalitnit vzdělávání v sociální práci prostřednictvím normativní funkce. Metodická funkce pak umožňuje

⁸⁷ Srov. PAULÍK, K. Sociální práce jako činnost a vědní disciplína. In PAULÍK, K. a kol. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 18.

⁸⁸ Srov. Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. In *Asociace vzdělavatelův sociální práci ASVSP* [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci ASVSP, © 2009, poslední úpravy 6. 3. 2014. [cit. 5. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.asvsp.org/standardy.php>>.

⁸⁹ Srov. GULOVÁ, Z. *Sociální práce pro pedagogické pracovníky*, s. 3.

⁹⁰ Srov. Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. In *Asociace vzdělavatelův sociální práci ASVSP* [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci ASVSP, © 2009, poslední úpravy 6. 3. 2014. [cit. 6. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.asvsp.org/standardy.php#pozn>>.

⁹¹ Srov. VAŠUTOVÁ, M. Profesionální příprava sociálních pracovníků. In PAULÍK, K. a kol. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 67.

zachovat v režii škol specializační zaměření budoucích sociálních pracovníků.⁹² Výše uvedený přehled odborných disciplín musí tedy vyšší a vysoké školy vyučovat a věnovat jim dvě třetiny vyučovacího času. Zbytek času zůstal v rukách jednotlivých škol a záleží na nich, na jakou oblast se budou specializovat.⁹³ Vzdělávací instituce díky této možnosti využívají ke vzdělávání a přípravě sociálních pracovníků odlišné přístupy. Podle výzkumného šetření Navrátilové jedná o přístupy, ve kterých je rozdílně nahlíženo na sjednocení teorie a praxe ve vzdělávání. Konkrétně jde o přístup zaměřený na důsledky (evidence-based), kompetenční a reflexivní. Vzdělávání sociálních pracovníků na našem území má základ v kompetenčním pojetí, využívány hlediska dalších stanovisek, vedoucích k vzájemnému prolínání teorie a praxe.⁹⁴

Důležitost speciálního vzdělání sociálních pracovníků v oboru je zásadní také k profesionalizaci sociální práce. Ta je propojena se snahou o jednotnou úpravu, usměrňování činností na určitý okruh profese a kontrola práce. Nutné je vybudování odborného vzdělání a profesních asociací, přijetí statusu profese a vznik etického systému. Toto vše je pro dnešní sociální práci u nás zásadní. Již Zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách měl jasně vymezit sociálního pracovníka, zdůraznit jeho jedinečnost a nutnost vzdělanosti v oblastech důležitých pro výkon jeho profese. Ten však podle několika autorů dovolil, že se sociálními pracovníky mohou stát absolventi oborů, které nemají se sociální prací nic společného. Vzhledem k tomuto kroku došlo k situaci, že se o stejná pracovní místa ucházejí absolventi, kteří vystudovali sociální práci s těmi, kteří o ní nic nevědí.⁹⁵ Tento problém má vyřešit zákon o sociálních pracovnících, který věnuje pozornost působení sociálních pracovníků v různých resortech a nejen na oblast sociálních služeb. Zdůrazňuje potřebu vysoké odborné úrovně kvalifikace, následného vzdělávání a sdružování sociálních pracovníků vedoucího k celkovému zkvalitnění profese a náhledu

⁹² Srov. BAJER, P. Zdokonalování je možné jen zdola. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2003, roč. 3, č. 1, s. 2 – 10, NAVRÁTILOVÁ, J. Vzdělávání v sociální práci. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 509.

⁹³ Srov. TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, s. 8 – 9.

⁹⁴ Srov. NAVRÁTILOVÁ, J. Vzdělávání v sociální práci. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 509 – 511.

⁹⁵ Srov. BEDNÁŘ, M. Problematika etablování profese sociálních pracovníků posun vpřed nezaznamenala. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. KODYMOVÁ, P., SUDA, R., MUSIL, L. Profesní zákon pro sociální práci – potřeba, nutnost, nebo nadbytečná regulace. *Sociální práce/Sociálna práca*, s.

na ni. Zásady pro tvorbu profesního zákona jsou zpracovávány od května roku 2012, nyní jsou konzultovány se sociálními pracovníky a odbornou veřejností.⁹⁶

Další otázka se dotýkala **důležitosti speciálního vzdělání sociálních pracovníků v oboru**. Důležitost speciálního vzdělávání měli sociální pracovníci označovat jako ve škole, tedy jedna nejdůležitější až pět nejméně důležitých.

Za nejdůležitější jej považuje 217 (32 %) sociálních pracovníků, velmi důležité 319 (47 %), důležité 115 (17 %), málo důležité 20 (3 %) a za nejméně důležité 7 (1 %) pracovníků.

Výsledky jasně ukazují, že **speciální vzdělání v oboru sociální práce je pro sociální pracovníky velmi důležité**.

Tabulka 10:

10) Na kolik je důležité pro sociálního pracovníka speciální vzdělání v oboru?

Odpověď	Počet odpovědí
1. nejdůležitější	32 %
2. velmi důležité	47 %
3. důležité	17 %
4. málo důležité	3 %
5. nejméně důležité	1 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

7.3. Školská praxe

V rámci odborné přípravy na každé škole činí praxe studentů při celé době studia v průběhu nejméně 1/3, tedy asi 25 – 30 % času.⁹⁷ Jak již bylo zmíněno výše, školám je umožněno specializovat se a rozvíjet více určitou oblast vzdělávání. Některé školy se

⁹⁶ Srov. Doprovodný text k pracovnímu dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon). In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 8. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/17869>>.

⁹⁷ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, s. 28.

například zaměřují na výuku etiky, jiné zbytek času věnují rozvoji praktických dovedností svých studentů a rozšiřují čas studentských praxí. Možná i díky tomu, že se v poslední době často hovoří o snaze propojit teorii oboru s praxí. Předpokladem pojetí kvalitního studijního programu je považováno propojení metod výuky, hodnocení studentů a uplatnění studentů v praxi.⁹⁸ Toto pojetí však naráží na smýšlení studentů sociální práce i samotných sociálních pracovníků v praxi. Studenti si často myslí, že teorie a praxe jsou vzájemně nepotřebné, sociální pracovníci v praxi nedovedou teoretické poznatky použít, a akademičtí pracovníci mohou ztrácet pohled na konkrétní realitu praxe. Nutnost vyvážení a propojení oblasti praktické a teoretické je zásadní jak pro výchovu nových sociálních pracovníků, tak pro rozvoj stávajících.⁹⁹ Teoretické i praktické oblasti jde o to, aby studenti získali potřebné znalosti o dovednosti, seznámili se důkladně se svou budoucí profesí a ztotožnili se s ní.¹⁰⁰ Praxe studenta utvrzuje v důležitosti neustálé péče o osobnostní a profesionální rozvoj kompetencí.¹⁰¹ V jejím průběhu je studentovi umožněno zapojit se do reality profese, projevit se. Student v tomto procesu zastává několik rolí, musí se stát pozorovatelem, aktérem i reflektorem.¹⁰² Odborná praxe přináší studentům několik výhod, formuje osobnost studenta, umožňuje získání praktických dovedností s možností jejich propojení s teoretickými vědomostmi.¹⁰³

Můžeme konstatovat, že pro oblast sociální práce, která je praktickou profesí, je potřeba sloučení akademického vědění s vědění praktickým. Akademické vědění seznamuje s teoriemi, jejichž prostřednictvím si student osvojuje informace o něčem, s čímž nemusí mít vlastní zkušenost. Praktické vědění neboli know-how, se buduje prostřednictvím osvojování si dovedností.

Tato otázka zjišťovala, **v jakém poměru by měl být vybaven absolvent studia sociální práce po ukončení vysoké školy teoretickými a praktickými poznatky.**

54 (8 %) sociálních pracovníků si myslí, že by u absolventa měl převažovat podíl teorie, 523 (77 %) že by teorie a praktické poznatky měly být v rovnováze a (15 %) uvádí, že by měl absolvent mít více praktických poznatků než teoretických znalostí.

⁹⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 190 – 196.

⁹⁹ Srov. NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, s. 9.

¹⁰⁰ Srov. MAROON, I., MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu*, s. 5 – 7.

¹⁰¹ Srov. ŠVINGALOVÁ, D., PEŠATOVÁ, I. *Odborné praxe v sociální práci*, s. 15.

¹⁰² Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 13.

¹⁰³ Srov. HOLASOVÁ, V. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci*, s. 1.

Absolvent studia sociální práce po ukončení vysoké školy **by měl ve stejném poměru disponovat teoretickými i praktickými poznatky.**

Tabulka 11:

11) V jakém poměru by měl být vybaven absolvent studia sociální práce po ukončení vysoké školy teoretickými a praktickými poznatky.

Odpověď	Počet odpovědí
1. měl by převažovat podíl teorie	8 %
2. teorie a praktické poznatky měly v rovnováze	77 %
3. měl by mít více praktických poznatků než teoretických znalostí.	15 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

7.4. Zkušenostní učení

Vystudováním vyšší odborné školy nebo vysoké školy oboru sociální práce a získáním potřebné kvalifikace neznamena, že končí doba studia. Učení probíhá celý život. Učení si totiž nesmíme spojovat jen s pobytem ve škole, zkoušením a pasivitou,¹⁰⁴ ale především se získáváním zkušeností, dovedností, znalostí a postojů.¹⁰⁵ (Plháková, 2003 : 159). „*Učení označuje veškeré získávání zkušeností a utváření jedince v průběhu jeho života*“¹⁰⁶ či ho můžeme vyjádřit jako „*vliv zkušenosti na změny psychiky, které mají adaptivní funkci, a jedinec se jimi přizpůsobuje změněným životním podmínkám.*“¹⁰⁷ Učení je podle Kolba procesem, ve kterém vědění vzniká přetvořením zkušenosti. Lidská zkušenost je spojená s prostředím, sociální pracovník je ovlivněn tím, kde pracuje, s kým pracuje, tedy na jakou cílovou skupinu je zaměřen, je ovlivněn požadavky společnosti, legislativou. Jde o přímý kontakt, o poznání prostřednictvím vztahu, nelze se mu naučit. Aby se člověk ze situace poučil a vyléčil z ní pro sebe důležité, musí se zkušenosti otevřít a nebojí se ani složitých či nějakých krizových situací, protože takovéto situace přinášejí ponaučení a posilují člověka. Člověk ale musí o své zkušenosti vnímat, sledovat je, strukturovat a také

¹⁰⁴ Srov. NOVÁČKOVÁ, J. *Mýty ve vzdělávání*.

¹⁰⁵ Srov. PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*, s. 159.

¹⁰⁶ ČÁP, J. *Psychologie pro učitele*, s. 45.

¹⁰⁷ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 359.

využívat. Kolb a Fry definovali čtyři inventáře stylů učení.¹⁰⁸ Pro sociální pracovníky jsou vhodné dva z nich. Imanigativní typ, ve kterém jde o konkrétní zkušenost a reflektivní pozorování. Tento typ má velmi výraznou představivost, zajímá se o druhé, má široké kulturní zájmy, zaměřuje se na humanitární vědy a je úspěšný v tvorbě nových nápadů a schopný posuzovat věci z různých úhlů a pohledu. U přizpůsobivého typu jde o konkrétní zkušenost a aktivní experimentování. Důležitá je u něj přijímání rizika, zaměření na praktické činnosti, intuitivní řešení problémů, okamžité přizpůsobení se konkrétním okolnostem a rychlý zásah.¹⁰⁹

Je tedy zřejmé, že nás život formuje, během něj získáváme mnoho zkušeností a poznatků. Musíme se však zamýšlet a reflektovat své každodenní situace, abychom z nich pro sebe vytěžili co nejvíce a byli schopni je dále ve svém praktickém i profesním životě využívat. Čím déle jsme na světě, tak tím více máme zážitků a možností ke svému zkušenostnímu utváření. Někteří lidé mají ke zkušenostnímu učení blíže, jde jim lépe, mají schopnost dobrého reflektivního pozorování a jsou aktivní v experimentování. Jiní lidé své každodenní situace nehodnotí, nevidí v nich nic, co by měli promýšlet a dále formovat, ze svých životních situací a zkušeností se nepoučí.

Jisté je, že se s délkou své praxe a vykonávání určité profese vyvíjí i člověk jako nositel profese. Profesní vývoj je podle Supera utvářen jednotou mezi faktorem růstu a učení. „*Na jejich základě se utváří, vyvíjí a stále mění lidské „profesionální chování“ – jako způsobilost člověka řešit dlouhodobě, celoživotně mnohostranné aktuální problémy v souvislostech profese a práce. Podstatou profesního vývoje je sled kompromisů, které jedinec ve svém životě koná.*“¹¹⁰ Tento vývoj je ovlivňován, psycho – biologickými danostmi jedince, sociálním a ekonomickým okolím. Super rozpoznává pět stádií profesního vývoje. Od 14 let věku jde o stádium růstu, období fantazijní, zájmové a schopnostní. Stádium růstu probíhá od 15 do 24 let a zahrnuje pokusnou, přechodovou a zkušební dobu. Dalším stádiem je budování a konsolidace, které je rozděleno na dobu zkušební a stabilizační. Tímto stádiem by člověk měl procházet od 25 do 45 let. Ve 45 až 65 letech se jedinec dostává do stádia udržovacího, na které navazuje stádium poklesu a

¹⁰⁸ Srov. SMITH, M. David A. Kolb on experiential learning. In *infed* [online]. London: YMCA George Williams College, poslední úpravy 6. 3. 2015 [cit. 10. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://infed.org/mobi/david-a-kolb-on-experiential-learning/>>.

¹⁰⁹ Srov. MUŽÍKOVÁ, M. BĀRTLOVÁ, E., *Odborná praxe v sociální práci*, s. 3.

¹¹⁰ HŘEBÍČEK, L. Teorie kariérního vývoje a kariérního poradenství. In *Filosofická fakulta Masarykovy univerzity v Brně* [online]. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Centrum pro další vzdělávání, 2001, [cit. 10. 2. 2015], s. 15 - 16. Dostupné na WWW: <<http://vychova-vzdelavani.cz/download/teorie-kariera.pdf>>.

ústupu, v němž dochází k deceleraci, tedy ke zpomalování, snižování rychlosti a výkonu a nakonec k zanechání práce.¹¹¹

Profesní vývoj sociálního pracovníka je dán tím, v jakém profesním vývojovém období se konkrétní pracovník nachází a tím, jak se staví ke zkušenostnímu učení. U sociálního pracovníka se předpokládá, že s přibývajícemi odbornými zkušenostmi by měl profesně vyzrávat, neboť by u něj měla převažovat vysoká schopnost sebereflexe a aktivity.

S tímto souvisí také potřeba **supervize**, do které se jistě každý sociální pracovník dostane. Supervize je v pomáhajících profesích chápána jako *čistá mezilidská interakce, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem*¹¹². Matoušek ji považuje za celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.¹¹³ Supervize v sociální práci zatím bohužel není zákonně ustanovena, ale v připravovaném profesním zákoně se s ní počítá. Zaměstnavatel by měl být podle ní povinen zabezpečit a uhradit sociálnímu pracovníkovi za rok pravidelnou externí supervizi v rozsahu nejméně dvanácti hodin.¹¹⁴ Nyní je v platnosti pouze vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, obsahuje přílohu Standardy kvality sociálních služeb, kde se v kritériu 10e) hovoří a dává tím také zaměstnavateli doporučení, aby supervizi nabízenou nezávislým kvalifikovaným supervizorem vyhledával a tím podporoval své pracovníky. Supervize se stává také součástí odborné praxe studentů sociální práce, ta je vedena zkušeným supervizorem a probíhá v malých skupinách. Studenti jsou během ní seznámeni s teoretickými poznatky, ale učí se ji také vnímat jako přirozenou součást své budoucí profese a příležitost k seberozvoji. Prostřednictvím supervize, supervizora a ostatních účastníků, mohou studenti reflektovat svou vlastní práci v rámci své praxe, pocítit

¹¹¹ Srov. Tamtéž, s. 15 – 17.

¹¹² HAWKINS, P, SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 59.

¹¹³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 349.

¹¹⁴ Srov. Pracovní dokument pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon). *In Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]*. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 12. 2. 2015], s. 5. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/18392/3a._Pracovni_dokument_profesni_zakon_cerven_zari_FINAL.pdf>.

podporu, poučit se ze svých chyb, pocítit pocit sounáležitosti s profesí, naučit se vnímat pocity klientů a řešit etické otázky.¹¹⁵

Musíme však uvést i skutečnost, že požadavky na vzdělání i profesní přípravu jsou proměnlivé a ovlivňují je kulturní a ekonomické změny.¹¹⁶ Mění se nejen obsah učiva, kvalifikační podmínky, ale také cíle vzdělávání. Ty směřují především k motivování celoživotního vzdělávání a sebevzdělání (Skalková, 2007). Také pro oblast sociální práce, která má velmi širokou působnost, se musí specializovat a věnovat pozornost měnící se legislativě, objevujícím se novým sociálním problémům, se kterými se její klienti potýkají. A jedná se například rozšíření oblasti dluhové problematiky, zdůraznění citlivosti při jednání s klientem v jeho domácnosti, zvyšujícím se nárokům na odbornost sociálních pracovníků a požadavků zaměstnavatelů, například nutnost znalostí o fundraisingu, tedy získávání zdrojů od dárců, z dotací, z grantů.¹¹⁷ Další vzdělávání a rekvalifikaci v oboru Sociální práce probíhá na základě akreditace vzdělávacích zařízení a programů udělené Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy.¹¹⁸ Toto vzdělávání může probíhat na vyšších odborných školách, vysokých školách, ale také prostřednictvím řady neziskových organizací, fyzických osob, soukromých vzdělávacích agentur, vzdělávacích jednotek poskytovatelů služeb a v neposlední řadě zaměstnatelných organizací.¹¹⁹ Zákon 108/ 2006 Sb., O sociálních službách stanovuje zaměstnavateli povinnost zabezpečit sociálním pracovníkům další vzdělávání trvající nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Účastí si sociální pracovník rozšiřuje svou kvalifikaci a je mu vydáno také potvrzující osvědčení. Formy dalšího vzdělávání jsou specializační vzdělávání navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, které zajišťují vysoké a vyšší odborné školy. Dále se jedná o akreditované kurzy, odborné stáže v zařízeních sociálních služeb a účast na školících akcích.¹²⁰ Kurzy dalšího vzdělávání lze rozdělit z různých hledisek, a to z časového, dle zaměření na jednotlivé složky působnosti sociálního pracovníka, dle zaměření na jednotlivé oblasti sociálních služeb a dle zaměření na složky

¹¹⁵Srov. RUSNÁKOVÁ, M., BAJER, P. Legislativa a supervize v sociálních službách. *Sociální práce /sociální práce*, s. 47 – 48, MUSIL, L., *Ráda bych Vám pomohla, ale...*

¹¹⁶ Srov. ŠIKLOVÁ, J. Sociální práce v našem státě od 2. Světové války do současnosti. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 153.

¹¹⁷ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, s. 15

¹¹⁸ Srov. Průvodce dalším vzděláváním. In *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy*[online]. Praha: MŠMT, © 2013 -2015 [cit. 13. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.msmt.cz/file/11567>>.

¹¹⁹ Srov. VAŠUTOVÁ, M. Profesionální příprava sociálních pracovníků. In PAULÍK, K. a kol. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 71 – 73.

¹²⁰ Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2010, § 109.

osobnosti sociálního pracovníka - forma komunikace a metod práce. Kurzy, které je zaměstnavatel povinen pracovníkovi zabezpečit, obvykle také hradí, sám si pracovník hradí kurzy, které jsou nad rámec zákonem stanovených hodin, a pracovník je sám vyhledává.¹²¹ Vliv na to, jaké kurzy jsou pracovníky voleny, má také zaměstnavatel, ale i časová a místní dostupnost poskytovaných kurzů a v neposlední řadě i cena kurzů a jejich náročnost.

Sociální pracovníci byli dotazováni, zda si myslí, že **sociální pracovníci s přibývajícím odbornými zkušenostmi profesně vyžívají.**

Odpověď rozhodně ano, uvedlo (60 %) respondentů, spíše ano (38 %), spíše ne (1 %), rozhodně ne žádný a (1 %) respondentů nevědělo.

Sociální pracovník **s přibývajícím odbornými zkušenostmi rozhodně profesně vyžívá.**

Tabulka 12:

12) Myslíte si, že sociální pracovník s přibývajícím odbornými zkušenostmi profesně vyžívá?

Odpověď	Počet odpovědí
1. rozhodně ano	60 %
2. spíše ano	38 %
3. spíše ne	1 %
4. rozhodně ne	0 %
5. neví	1 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

Následující otázka se zajímá, **od čeho se podle sociálních pracovníků odvíjí důležitost poznatků, které sociální pracovníci potřebují ke své práci.** Tato otázka byla otevřená, respondentům nebyl dán žádný výběr.

265 (39 %) pracovníků uvedlo, že se důležitost potřebných poznatků odvíjí od praxe či zkušeností, od cílové skupiny 197 (29 %), od prostředí organizace 20 (3 %), získaného

¹²¹ Srov. MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*, s. 54 – 57.

vzdělání 34 (5 %), přenášení teorie do praxe 20 (3 %), legislativy 20 (3 %), nerozumělo otázce 34 (5 %) a 88 (13 %) pracovníků nevědělo.

Důležitost poznatků, které sociální pracovník potřebuje ke své práci, se odvíjí **nejvíce od praxe či zkušeností a od cílové skupiny, se kterou sociální pracovník pracuje.**

Tabulka 13:

13) Od čeho se odvíjí důležitost poznatků, které sociální pracovníci potřebují ke své práci?

Odpověď	Počet odpovědí
1. praxe, zkušeností	39 %
2. cílové skupiny	29 %
3. prostředí organizace	3 %
4. získaného vzdělání	5 %
5. přenášení teorie do praxe	3 %
6. legislativy	3 %
7. nerozumí otázce	5 %
8. neví	13 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

Sociálním pracovníkům byla také položena otázka, **jaké profesní dovednosti chybí jejich spolupracovníkům.** Na výběr měli dovednost vedení rozhovoru s klientem, individuální plánování, realizace sociálního šetření, ekonomické znalosti, fundraising, znalost legislativy, psychologické znalosti či zda něco jiného.

Dovednost vedení rozhovoru s klientem získala 41 (6 %) hlasů, individuální plánování 95 (14 %), realizace sociálního šetření 27 (4 %), ekonomické znalosti 115 (17 %), fundraising 129 (19 %), znalost legislativy 68 (10 %), psychologické znalosti 136 (20 %) či zda něco jiného (10 %).

Spolupracovníkům sociálních pracovníků¹²² chybí **psychologické znalosti, fundraising, ekonomické znalosti, individuální plánování, znalost legislativy, vedení**

¹²² sociálním pracovníkům i pracovníkům v sociálních službách

rozhovoru s klientem a realizace sociálního šetření. (Dovednosti jsou seřazeny sestupně podle počtu získaných hlasů).

Tabulka 14:

14) Jaké profesních dovednosti chybí nejvíce Vaším spolupracovníkům?

Odpověď	Počet odpovědí
1. vedení rozhovoru s klientem	6 %
2. individuální plánování	14 %
3. realizace sociálního šetření	4 %
4. ekonomické znalosti	17 %
5. fundraising	19 %
6. znalost legislativy	10 %
7. psychologické znalosti	20 %
8. něco jiného	10 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

8 Teoretické zázemí sociální práce

Do 19. století byla sociální pomoc v rukou rodiny, sousedů, církve, později obcí a státní politiky, ve které byl důležitý koncept chudinství. Nahlížení na sociální práci jako práci profesionální vzniklo v době moderní, v níž docházelo k rozpadu dřívějších opor, jistot. Vznikaly totiž nové problémy, objevovaly se potřeby vědecky popsat tyto společenské fenomény a také byly budovány další organizace.¹²³ Sociální práce od té doby do současnosti prošla zhruba devíti etapami, ve kterých se samozřejmě proměňovalo také teoretické zakotvení oboru. Na počátku byla sociální práce chápána jako praktická a materiální pomoc profesionálů, poté přišel vliv psychoanalytické a pedagogické teorie a sociální práce začala nabízet pomoc psychologickou, poradenskou a psychoterapeutickou. Rozvoj teorií i těch, které měly se sociální prací málo společného, se konal v 60. letech 20. století. Tato pluralita a nejasnost měla být vyřešena koncem 70. let uspořádáním teorií kolem jediného konceptu, kolem sociálního fungování.¹²⁴ Je chápáno jako „klíč k pochopení specifické optiky profesionalizované sociální práce.“¹²⁵

Sociální fungování je jednoduše řečeno slovy Carltona (1984) „*schopnost lidí provádět úkoly denního života a angažovat se ve vztazích k jiným lidem způsobem, který je uspokojivý jak pro ně samé, tak pro druhé a odpovídá potřebám organizované skupiny.*“¹²⁶ Sociální fungování je spjato s jedincem a prostředím, mezi jejich neustálým vzájemným působením, které obvykle počítá s rovnovážným stavem mezi nimi. Prostředí má na jedince stále nějaké nároky, se kterými si musí poradit, umět jednat. Bohužel se jedinec dostane do situace, kdy nároky prostředí nezvládá, buď vlivem svých nedostatečných dovedností, nebo kvůli přílišným nárokům prostředí. Sociální práci jde o udržování této harmonie a podpoře sociálního fungování jedince. Sociální pracovník musí sledovat

¹²³ KODYMOVÁ, P. Domácí tradice sociální práce. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 151 – 154.

¹²⁴ NAVRÁTIL, P. MATOUŠEK, O. Sociální práce v době současné. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 189 – 190.

¹²⁵ NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 12.

¹²⁶ NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 13, NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 186.

okolnosti mající roli v sociálním fungování jedince, ale také to, jaké faktory on sám hodnotí jako důležité.

V 80. a 90. letech 20. století upadá snaha o uspořádání teorií okolo tohoto jednotného konceptu a teorie se začínají upravovat do systému podle jejich hlavních znak. Díky odlišným pohledům na předpoklady a překážky sociálního fungování, ale především na typy teorií, se vyvinula trojice typů sociální práce, teorií podle tzv. malých paradigmat. Sociální práce je chápána jako terapeutická pomoc, reforma společenského prostředí či poradenství. Každé toto paradigma si pokládá jiný cíl, jiné požadavky, jiné možnosti práce a také si rozdílně představuje sociálního pracovníka a jeho profesní výbavu. Terapeutické paradigma zdůrazňuje pohodu a duševní zdraví člověka. Sociální práce je zde terapeutický zásah, který podporou a rozvojem zabezpečuje psychosociální pohodu klienta. Klade důraz na komunikaci a budování vztahu s klientem. Pro sociálního pracovníka jsou nejdůležitější poznatky z psychologie a terapeutický výcvik. Reformní paradigma upřednostňuje pracovníka vzdělaného v politologii, sociální filosofii a sociologii, protože mu jde o zmocňování jednotlivců i skupin, aby byli schopni zasahovat do společnosti, která předpokládá společenskou rovnost jako její základ. Poradenské paradigma požaduje dostatek informací a dostupnost pro všechny, jde o pomoc a předávání informací. Stěžejním jsou podle tohoto přístupu pro sociálního pracovníka poznatky z psychologie, sociologie a práva.¹²⁷ Dalším modelem, ve kterém lze najít analogii k modelu tzv. malých paradigmat, jsou kognitivní modely, které jsou zacílené na sociální pracovníky a na jejich chápání problémové situace klienta. Komparuje-li sociální pracovník situaci klienta s posláním své organizace, osobní zkušeností a pro práci s klientem využívá modely z předchozích případů, které již řešil, jde o konvenční model. Tento model je shodný s poradenským paradigmatem. Podobnost s reformním paradigmatem je vidět v modelu aplikace strukturální teorie. Sociální pracovník se zde zajímá především o sociální kontext klienta. Zaměřuje-li se sociální pracovník při snaze o pochopení problémové situace klienta na různorodý kontext a informace, využívá heuristický model. Ten je v souladu s terapeutickým paradigmatem.¹²⁸

Navrátil s Musilem však varují, že je nutné dávat pozor na specifickou a individuální životní situaci klienta, její reflexi vedoucí k výběru vhodné metody zásahu. Nelze totiž

¹²⁷ Tamtéž, s. 14 – 17, s. 187 – 189.

¹²⁸ NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 29, NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 195 – 196.

klienta a jeho problém vtěsnat do určitého paradigmatu, modelu.¹²⁹ A to především v dnešní době, ve které se rozrůstá působnost sociálních pracovníků, kteří mají možnost využívat pestrosti v teorii i praxi.¹³⁰

Přišla doba, kdy postmoderní myšlení začalo pronikat také do sociální práce, a ukončilo dobu předešlého definitivního, konečného ohraničení teorií. Vše je naopak chápáno jako dočasné s omezenou dobou platnosti. Pro sociální práci, to však, neznamená něco negativního, ale naopak spíše pozitivního. Pozitivem je zde možnost tvůrčího zásahu sociálního pracovníka a jeho volbě užití teorie a jejího načasování. Je zde vědomí toho, že se situace klienta stále mění a také se může proměňovat nahlížení sociálního pracovníka na klientovu situaci a její aspekty. Proto je nutné nepovažovat vše za jednoznačné, sociální pracovník může svou a klientovu kooperaci vyhodnocovat až při jejím ukončení. Někteří sociální pracovníci přijímají existenci různých teorií jako nabídku pro utváření svého specifického stylu práce, způsob užití teorie je ponechán na jejich uvážení. Jiní sociální pracovníci kladou důraz na empirii, teoretické zdůvodňování praxe sociální práce. Tato praxe je založena na důkazech. Jde v ní o sjednocení teoretického poznání, zkušeností sociálního pracovníka a klientových výsad.¹³¹

Teorie prováděné v sociální práci mohou přinést plodná tvrzení o životním stavu jednotlivců i společnosti. Z teorie však také vyplývá totožnost, identita sociálních pracovníků, což je „*soubor rysů, podle nichž je jedinec znám v určité specifické skupině*“,¹³² a je předpokladem komunikace mezi sociálními pracovníky. Teorie je pro ně návodem, který upřesňuje co, jak a proč mají dělat, ulehčuje jim praxi. Díky tomuto promyšlenému zásahu přispívají ke svému jistému profesionálnímu zásahu, klientům nabízí bezpečnost díky pomoci založené na precizním porozumění jejich těžkostí. Jak již bylo zmíněno, sociální práce disponuje jen několika teoriemi, které vznikly přímo z jejího pole působnosti. Více teorií, konceptů si „vypůjčila“ ze sféry ostatních oborů jako je psychologie, pedagogika, sociologie apod. K těmto teoriím však sociální práce přistupuje jinak, dává do nich svoje specifikum a to, že je využívá adaptabilně pro řešení problémů

¹²⁹ NAVRÁTIL, P. MUSIL, L. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin, *Sociální studia*, 2010, č. 5, s. 120 – 121 [online]. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií [cit. 18. 2. 2015]. Dostupné na WWW:< <http://socstudia.fss.muni.cz/sites/default/files/Navr%C3%A1til,%20Musil.pdf>>.

¹³⁰ Srov. LORENZ, W. Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 62–71.

¹³¹ Srov. NAVRÁTIL, P. MATOUŠEK, O. Sociální práce v době současné. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 193.

¹³² Srov. HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 75.

klientů. Teorie jsou tedy v sociální práci upraveny z teoretického i praktického hlediska pro potřebu celistvého vnímání člověka spjatého s prostředím.¹³³

Při pokusu o vystižení typické podstaty teorií používaných v sociální práci došlo k jejich utřídění a ke vzniku typologií teorií sociální práce. Typologie podle Sibeona spočívá v rozlišování předmětu teorie (teorie o sociální práci, teorie sociální práce, teorie klientova světa) a formální (jde o teorii, která je dána, uznávaná příslušníky akademické a profesní skupiny) a neformální teorií (jde o to, jaké vědomosti, důležitost a zkušenost jsou prosazovány v praxi). Všechny tyto teorie mají vliv na průběh sociální práce. Sociální práci pojímanou jako společenskou instituci, její typický charakter a cíle vysvětlují Teorie o sociální práci, které zahrnují především sociologické teorie. Tyto teorie pronikají do obrazu každého sociálního pracovníka, ovlivňují vnímání jeho poslání ve vztahu ke klientům. Teorie sociální práce jsou platné teorie pracovního postupu, pro sociální pracovníky jsou návodem k řešení problémů jejich klientů. Tyto teorie vstupují do ztvárnění rozličných stránek klientova života a do samotného průběhu pomáhajícího kontaktu. Teorie klientova světa vysvětlují psychologické a sociální jevy pomocí právě psychologických a sociálních teorií. Zrcadlí se v nich především nahlížení sociálního pracovníka na klientův problém, původ a faktor jeho počátku.¹³⁴

Teorie tedy v praxi slouží sociálním pracovníkům v několika ohledech. Jsou pomůckou k rozebrání problémové situace klienta, prostředkem ke spojování informací o způsobech práce, poskytují důvody pro rozhodování a konání, základ pro snadnější a přesnější komunikaci s ostatními sociálními pracovníky a zdroj uspořádaného a vyzkoušeného stanoviska přístupu k práci s klienty.¹³⁵

V této otázce bylo zjišťováno, **jak sociální pracovníci hodnotí přínos jednotlivých stránek teorie z hlediska využitelnosti v jejich praxi**. Pracovníci měli stránky, jako nástroj analýzy problémové situace klienta, nástroj propojení informací o pracovních postupech, zdroj argumentů pro jednání a rozhodování, zdroj vyzkoušených přístupů

¹³³ Srov. NAVRÁTIL, P. MATOUŠEK, O. Sociální práce v době současné. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 193., NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 25, NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O., *Základy sociální práce*, s. 193.

¹³⁴ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 26 - 27, NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 193 – 195.

¹³⁵ Srov. NAVRÁTIL, P. MATOUŠEK, O. Sociální práce v době současné. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 194.

k práci s lidmi a platforma pro komunikaci s kolegy, hodnotit jako významný, značný, částečný nebo malý.

Význam teorie jako nástroj analýzy problémové situace klienta byl 326 (48 %) respondenty hodnocen jako značný, nástroj propojení informací o pracovních postupech 306 (45 %), zdroj argumentů pro jednání a rozhodování 319 (47 %), zdroj vyzkoušených přístupů k práci s lidmi 306 (45 %) a platforma pro komunikaci s kolegy 292 (43 %) respondenty.

Teorie jako nástroj analýzy problémové situace klienta, nástroj propojení informací o pracovních postupech, zdroj argumentů pro jednání a rozhodování, zdroj vyzkoušených přístupů k práci s lidmi a platforma pro komunikaci s kolegy, tedy jednotlivé stránky teorie, mají podle sociálních pracovníků z hlediska využitelnosti v jejich praxi značný přínos. **Všechny uvedené významy teorie jsou v praxi značně přínosné.**

Tabulka 15:

15) Hodnotíte přínos jednotlivých stránek teorie z hlediska využitelnosti ve Vaší praxi.

Odpověď	1. významný	2. značný	3. částečný	4. malý
a) nástroj analýzy problémové situace klienta	27 %	48 %	22 %	3 %
b) nástroj propojení informací o pracovních postupech	25 %	45 %	27 %	3 %
c) zdroj argumentů pro jednání a rozhodování	19 %	47 %	30 %	4 %
d) zdroj vyzkoušených přístupů k práci s lidmi	27 %	45 %	23 %	5 %
e) platforma pro komunikaci s kolegy	18 %	43 %	31 %	8 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

9 Kompetence v sociální práci

Dnešní společnost po člověku chce, aby byl schopen sjednocovat své vědomosti, dovednosti, postoje a zkušenosti do jednotného celistvého celku. Tento požadavek kladený na jednotlivce, rodiny, skupiny a celou společnost se skrývá v pojmu kompetence, který vychází z latinského výrazu *competens*, tedy vhodný, náležitý,¹³⁶ ale také ze slova *compere*, jež se překládá jako být něčeho schopen, mocen, stačit k něčemu či se hodit.¹³⁷ Kompetenci se obecně rozumí „*rozsah působnosti nebo činností, způsobilost k činnosti, souhrn oprávnění a povinností určitého orgánu nebo organizace.*“ Jejými synonymy jsou schopnost, kapacita, dovednost, účinnost.¹³⁸ Kompetence jsou dynamické, stále se rozvíjejí a existuje jejich několik různých definicí a přístupů. Každá vědecká disciplína je pojímá odlišně, ale společné je, že o nich hovoří jako o „*specializovaném systému schopností, znalostí, nebo dovedností, které jsou nezbytné nebo dostačující k dosahování určitých cílů.*“¹³⁹ Rada Evropy vymezuje kompetence jako „*obecnou schopnost založenou na znalostech, hodnotách a dispozicích, již jedinec rozvinul během své činné účasti na vzdělávání.*“ Beneš zase jako „*širší, extrafunkcionální, od nároků konkrétního pracovního místa odpoutané pojetí problému kvalifikace.*“¹⁴⁰ Armstrong uvádí několik příkladů vysvětlení toho pojmu od různých autorů. Na nich vysvětluje, co je jim společné, a tím je, že „*pojem kompetence vymezuje určité vlastnosti jedinců, které ovlivňují jejich pracovní výkon.*“¹⁴¹ Tento autor také rozlišuje termín kompetence dvěma způsoby. Kompetence podle něj lze vnímat jako schopnost vykonávat hodnotně svou práci, používat své znalosti, jednat v rámci konkrétního pracovního stavu. Nebo je lze chápat jako kvalifikaci, tedy jako

¹³⁶ Srov. HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci, s. 1.

¹³⁷ Srov. TRUHLÁŘOVÁ, Z. Kompetence v sociální práci. I n MATOUŠEK, O. Encyklopedie sociální práce, s. 516.

¹³⁸ Pojem kompetence. In *ABZ.cz: slovník cizích slov* [online]. scs. abz. cz., © 2005 – 2015 [cit. 22. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/kompetence>>.

¹³⁹ OUDOVÁ, D. Sociální kompetence, zdroje a evaluace. In KRAHULCOVÁ, B. Kontexty sociální a charitativní práce: sborník katedry psychosociálních věd a etiky, s. 68.

¹⁴⁰ TRUHLÁŘOVÁ, Z. Kompetence v sociální práci. I n MATOUŠEK, O. Encyklopedie sociální práce, s. 516.

¹⁴¹ MLČÁK, Z. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty, s. 31.

oprávnění k výkonu určité profese, práce.¹⁴² Autoři Belz a Siegrist, kteří zkoumali potřeby trhu práce, rozlišují klíčové kompetence, metakompetence a metaznalosti. Klíčové kompetence jsou podle nich všeobecně použitelné, jsou potřebné jak pro výkon jakékoliv profese, tak pro osobní život. Jedná se o kompetence: komunikace a spolupráce (naslouchání, jasné vyjadřování, shrnování, vnímání neverbálních sdělení a potřeb), řešení problémů a tvořivost (schopnost rozpoznávat problém a tvořivě jej řešit), samostatnost a výkonnost (samostatné plánování své práce, výkon a kontrola své práce), odpovědnost a spolehlivost (přebírat spoluzodpovědnost ve stanovených hranicích), myšlení a učení (řídít vlastní učení, myslet v souvislostech), zdůvodňování a hodnocení (vlastní, společnou a cizí práci umět věcně zdůvodnit a kriticky zhodnotit). Znalost vlastních slabých a silných stránek, schopnost jejich posouzení a učení se jejich zdokonalování je chápáno jako metakompetence. Poznatky o těchto znalostech jsou metaznalosti.¹⁴³

Pojem kompetence je podle autorů je velmi pestrý, proto je nutné jej chápat jako vícerozměrný jev. Kompetence se podle hierarchického modelu projevuje v chování, jež je tvořeno dvěma vrstvami. První základní stavební vrstvu tvoří inteligence, talent, schopnosti, hodnoty, postoje a motivy člověka. Na tuto vrstvu navazuje vrstva dovedností, vědomostí, zkušeností a znalostí postupů. Podle Spencera je kompetence složena z pěti psychologických konstrukt. Tvoří ji motivy, které chápeme jako pohnutky, podněcující či regulující jedincovo chování a prožívání, související s uspokojováním jeho potřeb, dále rysy, tedy povšechně a poměrně stabilní vlastnosti člověka zaměřené ke specifickému stylu chování a prožívání. Další roli hraje, jak člověk vnímá sám sebe, jeho sebepojetí, vědomosti a dovednosti.¹⁴⁴

Pro způsobilost v profesi se používá termín profesionální kompetence. Tyto kompetence se vztahují ke konkrétní profesi a představují soubor vědomostí, dovedností a schopností, jež jsou očekávané od představitele konkrétní profese.¹⁴⁵ Podle Woodruffa je kompetentním pracovníkem ten, jenž má určitou kompetenci, disponuje-li vlastnostmi, schopnostmi, vědomosti, dovednostmi a zkušenostmi, které jsou pro toto chování potřebné. Dalším požadavkem je, aby pracovník měl zájem tyto kompetence využít, vidí v nich smysl a hodnotu, je k takovému chování motivován. Poslední, co ovlivňuje kompetentnost

¹⁴² Srov. TRUHLÁŘOVÁ, Z. Kompetence v sociální práci, In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 517.

¹⁴³ Srov. OUDOVA, D. Sociální kompetence, zdroje a evaluace. In KRAHULCOVÁ, B. *Kontexty sociální a charitativní práce: sborník katedry psychosociálních věd a etiky*, s. 69.

¹⁴⁴ Srov. MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 32 – 33.

¹⁴⁵ Srov. MUŽÍKOVÁ, J. BÄRTLOVÁ, E. *Odborná praxe v sociální práci*, s. 15.

pracovníka, již nesouvisí s osobností konkrétního pracovníka, ale s pracovními podmínkami. Zde je důležité, aby pracovní podmínky pracovníkovi dovozovaly využívání kompetence a kompetentní chování.¹⁴⁶

9.1. Profesionální kompetence v sociální práci

Kompetence v sociální práci definuje Havrdová jako „*funkcionální projev dobře zvládané a profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.*“¹⁴⁷ Levická chápe kompetence v sociální práci jako schopnost naplnit požadavky, které jsou kladené na profesi sociální práce.¹⁴⁸ Britská National Council for Vocational vymezuje kompetence v rámci sociální práce takto: „*Kompetence jsou široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje také kvality jako osobní efektivita, která je na pracovišti potřebná při spolupráci s kolegy, manažery a klienty.*“¹⁴⁹ Při uvažování o kompetencích v sociální práci je nutné si připomenout, že jsou v ní nejen důležité profesní kompetence, ale také praktické. Sociální práce je nejen vědecká disciplína, ale i praktická činnost. Praktické kompetence se týkají skutečné praxe, vymezují možnosti a způsoby konání sociálního pracovníka při jeho jednání s klientem v konkrétní organizaci a jak uskutečňuje v určité situaci svou profesní kompetenci.¹⁵⁰ Profesionální kompetence sociálních pracovníků nemají prozatím žádnou jednotnou, odborníky akceptovanou klasifikaci. Kompetence jsou díky své rozmanitosti velmi složitou problematikou. Rovněž činnost a roli sociálních pracovníků je problematické uchopit, neboť je neustále ovlivněna rozdílnými společenskými systémy a jejich působením na její utváření a podobu. Podle Mlčáka můžeme například profesní kompetence v sociální práci rozdělit podle praktického uplatnění sociálních pracovníků v konkrétních pracovních oblastech. Jde o kompetence ve vztahu ke klientům (jednotlivci, skupiny, komunity i společnost), o kompetence ve vztahu k pracovní organizaci a pracovnímu týmu a ve vztahu k systému sociálních služeb. Za další prakticky užitečnou

¹⁴⁶ Srov. MLČÁK, Z. *Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 32 - 33

¹⁴⁷ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 42.

¹⁴⁸ OLÁH, M., SCHAVEL, M. a ONDRUŠOVÁ, Z. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*, s. 93.

¹⁴⁹ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 41.

¹⁵⁰ Srov. TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Kompetence v sociální práci*. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 517.

kategorizaci z hlediska zaměření profesních dovedností považuje tentýž autor rozlišení diagnostické (rozpoznávací) kompetence, intervenční (zásahové) kompetence a administrativní kompetence.¹⁵¹

9.2. Taxonomie profesních kompetencí sociálních pracovníků v České republice

9.2.1. Vzdělávací standardy v sociální práci

Asociace vzdělavatelů v sociální práci definuje v Minimálním standardu vzdělávání v sociální práci ve své aktualizované podobě k 6. 3. 2014 žádoucí cílové kompetence (znalosti a dovednosti), které se váží ke studijním disciplínám a které by měl student VOŠ a VŠ absolvováním předmětu získat. *„Absolventi škol sociální práce by měli mít takové teoretické znalosti z psychologie, sociologie, práva, sociální politiky, filozofie, teorie řízení a výzkumné metodologie, takové komunikační a psychosociálně terapeutické dovednosti, takové organizační schopnosti a takový profesionální přehled o sociální problematice, aby byli způsobilí k výkonu práce s klienty, aby po dvouleté praxi byli schopni manažerské činnosti přinejmenším na střední úrovni vedení, aby ve svém regionu dokázali provádět komunitní sociální práci (ovlivňovat sociální politiku) a aby se mohli věnovat výzkumné činnosti.“*¹⁵² Profily absolventů byly navrženy v roce 1993 a k jejich inovaci doposud nedošlo. V jejich znění nenajdeme termín kompetence, neboť v době vzniku tohoto dokumentu to nebyl používaný termín. Místo něj nalezneme znění jako „má odbornou přípravu“, „má pedagogické znalosti“, „zná a umí“ podobné. Některé uvedené kompetence jsou obdobné, jen jsou vyjádřeny konkrétně, např. „umí ... jednat s úřady a za úřady s klienty“ anebo obecně, např. „má znalosti potřebné pro ... vyjednávání a zastupování, a umí je provádět“. Očekávání vyplývající například z „umí řídit tým odborných pracovníků stejné nebo různých profesí“ je velmi zjednodušené. Počítá s tím, že bude absolvent magisterského studia, bude ihned schopen takového řízení. To však jistě vyžaduje rozsáhlou praxi, zkušenosti, zralost, ale také osobní dispozice, protože k řízení není vhodný každý absolvent magisterského studia. V profilech chybí také kompetence, na které je dnes kladen velký důraz, jedná se o využívání kritického myšlení, flexibility, znalost vlastní osobnosti, schopnost analýzy, hodnocení a sledování výzkumných studií

¹⁵¹ Srov. MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 41 – 45.

¹⁵² Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. In *Asociace vzdělavatelů v sociální práci ASVSP* [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci ASVSP, © 2009, poslední úpravy 6. 3. 2014. [cit. 23. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.asvsp.org/standardy.php#vyhodiska>>.

a vlastní výzkumné šetření, jazykové kompetence, interkulturní perspektiva a interdisciplinární teoretický rozhled a žádoucí zahraniční zkušenosti. Podle Mlčáka je zejména profil absolventa odborného nebo vysokoškolského bakalářského studia v České republice praktický, zdůrazňující administrativní, klidnou až nehybnou představu sociální práce.¹⁵³

Profil absolventa vyšší odborné školy nebo bakalářského studia:

- zná základní ekonomická pravidla a správní postupy související s poskytováním dávek v soustavách sociální ochrany a umí podávat žádosti, vyřizovat podané žádosti, provádět testy příjmů a majetku, prověřovat potřebnost jednotlivců a rodin, jednat s úřady a za úřady s klienty
- zná právní předpisy související s výkonem sociální práce a se sociálními právy klienta a umí je používat ve prospěch klientů, při jejich zastupování před úřady a při poskytování sociálně-právního poradenství
- zná sociálně diagnostické postupy ke komplexnímu posouzení sociální situace klient a umí je používat
- má potřebné znalosti pro provádění sociální prevence a sociálně-právní ochrany včetně depistáže a umí je používat,
- má znalosti potřebné pro poskytování sociální pomoci, zejména poskytování základního sociálního poradenství, terapie, tréninku, organizování, vyjednávání a zastupování a umí je používat
- zná základní postupy a techniky k provádění sociální analýzy a umí vypracovat koncepci, program, plán
- zná postupy a umí připravit, provést a vyhodnotit jednoduchá šetření,
- zná teorii a analytické postupy potřebné pro reflektující praxi (sebereflexi), rozumí jim a je schopen je užívat v praxi
- zná etický kodex sociálního pracovníka a usiluje o jeho dodržování

Profil absolventa magisterského studia:

- má praktické a teoretické znalosti absolventa bakalářského (vyššího odborného studia)

¹⁵³Srov. MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 129 – 131.

- zná náročnější postupy a techniky k provádění sociální analýzy a umí programovat a plánovat sociální oblasti
- má základní znalosti a dovednosti k reflexi a sebereflexi a k podpoře odborného působení studentů a sociálních pracovníků a jejich dalšího rozvoje supervizí
- má základní znalosti ekonomie, teorie řízení a právních norem potřebných k řízení sociální instituce a umí řídit tým odborných pracovníků stejné nebo různých profesí
- má základní znalosti z oborů sociologie, statistiky, demografie a psychologie potřebné k provádění operativního výzkumu a umí zorganizovat takovýto výzkum
- má potřebné znalosti k vyjednávání se sociálními institucemi a k vytváření sociálních sítí
- má pokročilé znalosti v oblasti metod sociální změny
- má potřebné pedagogické znalosti a průpravu, aby mohl vzdělávat v oblasti sociální práce

Profil absolventa doktorského studia:

- má teoretické znalosti činností, které vykonávají sociální pracovníci
- má potřebné pedagogické znalosti a průpravu, aby mohl vzdělávat v sociální práci
- má teoretické znalosti a odbornou průpravu pro vědecké činnosti a prokázal, že umí činnosti s rozvojem teorie či metodologie sociální práce anebo s výukou na vysokých školách
- umí prokázat inovativní činnost v profesi sociálního pracovníka¹⁵⁴

9.2.2. Soustava praktických kompetencí

Kompetence pro praxi sociální práce uspořádala Z. Havrdová v roce 1997 podle britského dokumentu Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci (Central Council for Education and Training in Social Work – CCETSW) do šesti oblastí základních kompetencí, které jsou dále formulovány a uvedeny i hlediska při jejich hodnocení. Tato kritéria jsou rozdělena podle toho, pro koho jsou určena. Část hledisek je společná pro sociální pracovníky i pro studenty sociální práce, další jsou speciálně pro každou skupinu samostatně označeny a vypracovány.

¹⁵⁴ Srov. TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, VAŠUTOVÁ, M. Profesionální příprava sociálních pracovníků. In PAULÍK, K. a kol. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*, s. 67 – 70.

- a) rozvoj účinné komunikace – schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami
- b) orientace a plánování postupu – schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce
- c) podpora a pomoc k soběstačnosti – schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu
- d) zásah a poskytování služeb – znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit
- e) přispívání k práci organizace – prokázat schopnost pracovat jako odpovědný a efektivní člen organizace, v níž je umístěn
- f) odborný růst – řídit a hodnotit vlastní schopnost rozvíjet profesionální kompetence¹⁵⁵

9.2.3. Kompetence sociálních pracovníků podle Národní soustavy povolání

Projekt Národní soustava povolání (NSP) je projektem Ministerstva práce a sociálních věcí, spolufinancování jde z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky. O realizaci se stará Svaz průmyslu a dopravy České republiky, Hospodářská komora České republiky, TREXIMA, spol. s r. o. Národní soustava povolání (NSP) má podobu internetového dostupného katalogu, ve kterém lze najít popisy povolání a typových pozic, podrobné požadavky na vykonavatele práce ve formě obecných a odborných kompetencí. Konkrétně můžeme najít v katalogu popisné hledisko jednotlivých profesí, například alternativní název, související jednotky práce, kvalifikační úroveň, pracovní činnost, pracovní podmínky, osobnostní, zdravotní a kvalifikační podmínky. Tyto požadavky jsou dále předávány vzdělávacím institucím a ty mohou připravovat budoucí absolventy tak, aby jejich získané znalosti a dovednosti odpovídaly potřebám zaměstnavatelů.¹⁵⁶

Sociální práci nalezneme v Národní soustavě povolání v sociální oblasti. Pracovní pozice jsou v této oblasti rozděleny do pěti hlavních kategorií, které jsou rozděleny podle

¹⁵⁵ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, s. 31 – 33.

¹⁵⁶ Srov. Národní soustava povolání. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 24. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://info.nsp.cz/>>.

požadovaného stupně vzdělání. Zde se budeme věnovat pouze dvěma kategoriím, neboť ty vyžadují vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání.¹⁵⁷

1) Sociální pracovník v sociálních službách – specialista

Do této pracovní pozice jsou zařazené typové pozice: kontaktní pracovník v sociálních službách specialista, poradce v sociálních službách specialista, resocializační pracovník specialista a sociální pracovník specialista. Tato pracovní pozice zahrnuje následující pracovní činnosti: koordinace a zajišťování odborné činnosti v oblasti sociálně-právní ochrany klientů, 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, vedení příslušné dokumentace.¹⁵⁸

2) Odborný sociální pracovník v sociálních službách

Do této pracovní pozice jsou zařazené typové pozice: 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. Tato pracovní pozice zahrnuje následující pracovní činnosti: řešení sociálně právních a sociálně zdravotních problémů klienta, jednání se správními orgány a jinými organizacemi, zajišťování kontaktu s klienty v ústavech, léčebnách 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,

¹⁵⁷ Srov. Národní soustava povolání. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 24. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://katalog.nsp.cz/poziceOdbornySmer.aspx?kod_smeru=13>.

¹⁵⁸ Srov. Sociální pracovník v sociálních službách specialista, In *Národní soustava povolání* [online].

Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [cit. 24. 2. 2015]. Dostupné na WWW:

<http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=7720&kod_sm1=13>.

diagnostická a preventivní činnost zaměřená na resocializaci klienta, poskytování sociálně právního poradenství, zastupování klienta při soudních a správních řízeních, provádění instruktáží 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 a vedení příslušné dokumentace.¹⁵⁹

Další informace se lze dočíst až v konkrétní typové pozici. Uvedené jsou pracovní podmínky, kdy je ke všem typovým pozicím poznamenáno, že významným faktorem u tohoto povolání je duševní zátěž. Za nejvhodnější odbornou přípravu je považován bakalářský nebo magisterský studijní program sociální péče/práce. Měkké kompetence a obecné dovednosti nejsou prozatím stanoveny, naopak jsou ke každé typové pozici uvedeny odborné znalosti a dovednosti. Výkon této pracovní pozice je omezen závažným endokrinním onemocněním, poruchami chování, duševními poruchami, závažným psychosomatickým onemocněním, epilepsií a jiným záchvatovým onemocněním a závažným nervovým onemocněním.¹⁶⁰

Pro tuto pracovní pozici nenajdeme všechny potřebné údaje, neboť právě probíhají úpravy příslušného zákona. Na internetových stránkách Národní soustavy povolání se však dočteme, že pro sociální práce budou data aktualizována v průběhu roku 2013 – 2014, jedná se o špatnou informaci, která by si zasloužila opravu.¹⁶¹

Další otázka se týkala kompetencí sociálního pracovníka, zda **dokážou kvalifikovaně využít na pracovišti diagnostickou, intervenční a administrativní kompetenci**.

K tomu, že dovede využít kvalifikovaně diagnostickou kompetenci na svém pracovišti, uvedlo 373 (55 %) a že nedovede 306 (45 %) sociálních pracovníků. Intervenční kompetenci pak využívá 543 (80 %) a nevyužívá 136 (20 %). Kompetenci administrativní pak kvalifikovaně používá 557 (82 %) a 122 (18 %) nikoliv.

¹⁵⁹ Srov. Odborný sociální pracovník v sociálních službách. In *Národní soustava povolání* [online]. Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [cit. 24. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=7719&kod_sm1=13>.

¹⁶⁰ Srov. Kontaktní pracovník v sociálních službách specialista. In *Národní soustava povolání* [online]. Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [cit. 24. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=30184&kod_sm1=13>.

¹⁶¹ Srov. Tamtéž.

Sociální pracovníci **dokážou na pracovišti kvalifikovaně využít administrativní a intervenční kompetenci. S kvalifikovaným užíváním diagnostické kompetence je to problematictější**, jen o 10 % více sociálních pracovníků uvedlo, že ji kvalifikovaně používají.

Tabulka 16:

16) Které z uvedených kompetencí dokážete kvalifikovaně využít na pracovišti?

Odpověď	Ano	Ne
a) diagnostickou	55 %	45 %
b) intervenční	80 %	20 %
c) administrativní	82 %	18 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

Další položenou otázkou bylo, **jak často sociální pracovníci uplatňují profesionální kompetence ve vztahu ke klientům, k organizaci a týmu a k systému sociálních služeb**. Zda je to prakticky denně, několikrát týdně, několikrát měsíčně, méně často, či se jich to netýká.

Ke vztahu ke klientům uplatňuje 530 (78 %) sociálních pracovníků kompetenci prakticky denně, několikrát týdně 115 (17 %), několikrát měsíčně 27 (4 %), méně často pouze 7(1 %) pracovníků. Ke vztahu k pracovní organizaci a týmu používá svou kompetenci prakticky denně 374 ((55 %), několikrát týdně 217 (32 %), několikrát měsíčně 61 (9 %), méně často 20 (3 %), že se jich toto netýká, uvedlo 7 (1 %) respondentů. K systému sociálních služeb kompetenci uplatňuje prakticky denně 129 (19 %) sociálních pracovníků, několikrát týdně 197 (29 %), několikrát měsíčně 210 (31 %), Méně často 115 (17 %) a tato otázka se netýká 14 (2 %) sociálních pracovníků.

Sociální pracovníci uplatňují profesní kompetence **ve vztahu ke klientům prakticky denně, ke vztahu k pracovní organizaci a týmu také prakticky denně a ke vztahu k systému služeb několikrát měsíčně**.

Tabulka 17:

17) Jak často uplatňujete profesní kompetence ve vztahu

Odpověď	a) ke klientům	b) k pracovní organizaci a týmu	c) k systému sociálních služeb
1. prakticky denně	78 %	55 %	19 %
2. několikrát týdně	17 %	32 %	29 %
3. několikrát měsíčně	4 %	9 %	31 %
4. méně často	1 %	3 %	17 %
5. netýká se mě	0 %	1 %	2 %

Zdroj: projekt GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

10 Shrnutí

Tato část obsahuje shrnutí poznatků vztahujících se ke kompetencím sociálních pracovníků v soudobé společnosti, vyplývajících z projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“. Tyto výsledky jsou pak porovnány s výzkumem prováděným Mlčákem v roce 2005, který byl zaměřen na profesní kompetence sociálních pracovníků pracujících na oddělení sociálně-právní ochrany dětí a s výzkumem Kocourka, který se v roce 2012 zabýval problematikou kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Sociální pracovníci soudobé společnosti jsou přesvědčeni, že uznání sociální práce ve společnosti ovlivňují především vnější faktory a to zejména nedostatek financí, informace v médiích, legislativy, i solidarity ve společnosti a přílišný individualismus. Co je odlišuje od jiných pomáhajících profesí je schopnost posuzovat klienta komplexně, nabízení lidského přístupu, ale také schopnost řešit problémy klienta a nabídka multidisciplinárního řešení. Profesi sociálního pracovníka považují celkově za náročnou, ať jde o hledisko týkající se psychiky, **osobnostních dispozic**, dovedností, znalostí, organizačních schopností i času. Vypovídajícím charakterem profesionality sociálního pracovníka je **přijímání klienta takového, jaký je, považování jej za partnera a aktivní naslouchání**. Opačný charakter svědčící o neprofesionalitě sociálního pracovníka je nezájem o širší kontext problému, neadekvátní reakce na situaci a omezenost na vlastní pracovní činnost. Typické vlastnosti sociálního pracovníka jsou **schopnost empatie, sociální inteligence a komunikativnost**. Práce sociálního pracovníka je spojena s **administrativními úkoly**, komplexním posouzením různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace a s posilováním schopností klienta zvládat vlastní situaci. **Sociální pracovníci považují speciální vzdělání v oboru sociální práce jako velmi důležité**. Absolvent studia sociální práce by měl podle nich po ukončení vysoké školy disponovat ve stejném poměru teoretickými i praktickými poznatky. S přibývajícími odbornými zkušenostmi rozhodně sociální pracovník profesně vyzrává. Poznatky, které sociální pracovník potřebuje ke své práci, se odvíjí nejvíce od praxe či zkušeností sociálního pracovníka a od cílové skupiny se kterou pracuje. Sociálním pracovníkům či jejich spolupracovníkům **chybí psychologické**

znalosti, fundraising, ekonomické znalosti, individuální plánování, znalost legislativy, dovednost vedení rozhovoru s klientem a realizace sociálního šetření. Teorie jsou pro praxi sociálních pracovníků značně přínosné, používají je jako nástroj analýzy problémové situace klienta, nástroj propojení informací o pracovních postupech, zdroj argumentů pro jednání a rozhodování, zdroj vyzkoušených přístupů k práci s lidmi a platformu pro komunikaci s kolegy. Sociální pracovníci uplatňují profesní kompetence ve vztahu ke klientům a k pracovní organizaci a týmu prakticky denně a ke vztahu k systému služeb několikrát měsíčně, přičemž dokážou na pracovišti kvalifikovaně využít **administrativní a intervenční kompetenci.**

MLČÁK zjistil, že sociální pracovníci mají **tendenci snižovat opravdovou úroveň svých profesních kompetencí, za nejvíce nedostatečné pak uváděli psychologické a poradenské** (pod něž zařazuje komunikační, interakční a osobnostní dispozice), právní a organizační kompetence. Osobnostním faktorem, který byl hodnocen za důležitý sociálními pracovníky i jejich klienty, byla **svědomitost.** Klienti také uváděli **vzdělanost, inteligenci, chytrost a zodpovědnost.** Sociální pracovníci i laici upřednostňovali kompetence **citlivost k potřebám druhých a důvěryhodnost, tedy ty, ve kterých hraje roli empatie, akceptace a autenticita.** Autor tohoto výzkumu se domnívá, že základem profese sociálního pracovníka jsou specifické osobnostní kompetence, jako jsou **empatie, afiliace, altruismus, humanita, ochota pomáhat, respekt k osobnosti druhých či schopnost komunikace.** Vedoucí pracovníci v oblasti sociální práce uváděli, že sociální pracovníci disponují **průměrnou odolností vůči zátěži.** Dále hodnotí u sociálních pracovníků na **vyšší úrovni organizační, týmové, administrativní a vzdělávací kompetence,** na nižší úrovni pak hodnotí intervenční, psychologické a poradenské.¹⁶²

Kocourek došel také k zajímavým poznatkům týkajících se kompetencí sociálních pracovníků. Osobnostní kompetence, které podle šetření považují sociální pracovníci za **potřebné,** zahrnuje tyto vlastnosti: **empatii a porozumění, sociální vnímavost, schopnost řešit problémy, zodpovědnost, schopnost zvládat konflikty bez agrese, schopnost improvizace a schopnost týmové spolupráce. Zlepšit a vzdělávat by se sociální pracovníci chtěli nadále, především ve schopnosti stabilizace nepříznivé situace, dovednosti dobře identifikovat problém klienta a individuálně plánovat, ve znalosti zákonných norem a práv svých i klientů, přehledu o subkulturách, znalosti systému sociálních služeb a systému sociálního zabezpečení. Za nejvýznamnější pro výkon**

¹⁶² Srov. MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 279 - 290.

svého povolání považovali **komunikační dovednosti a znalosti** (např. dovednost vybudovat a udržovat dlouhodobý vztah s klientem, dovednost vést kvalitní rozhovor s klientem, schopnost rychlého navázání kontaktu s klientem či schopnost prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům měst a kraje). Pro výkon své profese je podle nich **potřebná odolnost vůči stresu, tvořivost, přirozená autorita a pečlivost, málo potřebné jsou podle nich zkušenosti**. Těmito kompetencemi se sociální pracovníci cítili být vybaveni. **Jako potřebné odborné kompetence hodnotili respondenti znalost současných sociologických trendů v rodině, schopnost prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům měst a kraje a dovednost žádat o finanční příspěvky a granty**. Naopak jako málo potřebné považovali orientaci v daňové soustavě, zkušenost z práce v jiném typu nízkoprahové sociální služby a znalost jednoho světového jazyka. Sociální pracovníci se cítí být dobře/průměrně vybaveni znalostí současných sociologických trendů v rodině, schopností prezentovat smysl své práce donorům, zástupcům měst a kraje a znalostí jednoho světového jazyka. **Spíše podprůměrně se cítili být vybaveni potřebnou kompetencí a to dovedností žádat o finanční příspěvky a granty, podprůměrně pak hodnotili zkušenost z práce v jiném typu nízkoprahové sociální služby a orientaci v daňové soustavě ČR.**¹⁶³

Tyto výsledky výzkumných šetření, které mezi sebou mají několikaletý odstup, vykazují značnou podobnost. Můžeme říci, že pro sociální pracovníky jsou typickými osobnostními kompetencemi (předpoklady či vlastnostmi) empatie a porozumění, sociální inteligence (vnímavost), komunikační znalosti a dovednosti, svědomitost a zodpovědnost. Sociální pracovníci spatřují potřebu ve vzdělávání, neboť jsou si vědomi skutečnosti neustálého uplatňování svých kompetencí a svých limitů. Své nedostatky shodně spatřují v psychologických a poradenských schopnostech, které lze také chápat v souvislosti s uváděným nedostatkem v legislativě, ekonomice i v kompetencích zaměřených na přímý výkon práce – například individuální plánování, realizace sociálního šetření, dovednost vedení rozhovoru s klientem. Rozpory lze najít na intervenční kompetenci. Z výsledků k projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality ...“ vyznělo, že sociální pracovníci dokážou kvalifikovaně využít intervenční kompetenci, ale podle výsledků Mlčáka ji sociální pracovníci zvládají na nižší úrovni.

¹⁶³ Srov. KOCOUREK, J. Problematika profesních kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, s. 18 - 22. In *Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, o. s., © 2006 – 2015 [cit. 28. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/images/stories/CAS/Vyzkum2012/vyzkum_kompetence.pdf>.

11 Diskuze

Tato část práce se zaměřuje na uvedení souvislostí mezi již shrnutými výsledky s jinými zdroji, které souvisí s danou oblastí.

Při pohledu na grafy k jednotlivým otázkám z projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality ...“, můžeme vidět shodu ve smýšlení sociálních pracovníků. Výsledky této shody jsou shrnuty v předcházející kapitole. Pouze některé odpovědi byly nejednoznačné či překvapující, a právě jim bych ráda věnovala pozornost v této diskuzi.

U sociálních pracovníků se vyskytla nejednotnost v pohledu na jejich aktivitu v souvislosti s uznáním sociální práce ve společnosti. Zhruba polovina sociálních pracovníků si myslí, že jejich aktivita má vliv na společenské uznání sociální práce jako profese a další polovina si myslí opak, tedy to, že jejich aktivita vliv nemá. Zde můžeme uvést souvislost s rozdělením sociálních pracovníků na angažované a neangažované. Kopřiva takto rozlišuje sociální pracovníky podle toho, jak pojmají svou práci. Neangažovaný sociální pracovník plní své povinnosti bez osobního zájmu o klienty a jejich situaci. Angažovaný sociální pracovník se klientům věnuje, zapojuje do procesu pomáhaní svou osobnost a jeho práce má podle něj smysl. Také Banks rozlišuje několik typů sociálních pracovníků podle jejich přístupu ke své práci. Můžeme říci, že typ radikálního, angažovaného a profesionálního sociálního pracovníka se aktivitou vyznačuje. Neaktivita, pouhá zaměřenost sociálního pracovníka na plnění svých povinností, je charakteristická pro tzv. byrokratického sociálního pracovníka.¹⁶⁴ Totéž můžeme vidět u Musilova pojetí sociální práce. Podle ní aktivně vystupuje sociální pracovník aktivista, profesionál a filantrop, pouze pro administrativní typ sociálního pracovníka je běžný ustálený způsob práce a plnění povinností.¹⁶⁵ Přístup sociálních pracovníků k jejich práci ovlivňuje pohled na obor Sociální práce¹⁶⁶, a s tímto tvrzením nelze jinak než souhlasit. Ve společnosti vyskytují se, jak ukazují jednotlivé typologie, nejen sociální pracovníci, kteří svou práci

¹⁶⁴Srov. BANKS, S. *Ethic and values in social work*, se 144 – 148.

¹⁶⁵ Srov. MUSIL, L. Typologie pojetí sociální práce. In TOKÁROVÁ, A., MATULAYOVÁ T. (eds.) *Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika – aktuálne otázky teórie a praxe*, s. 45 – 47.

¹⁶⁶ Srov. ŠEVČÍKOVÁ, S. NAVRÁTIL, P. Sociální práce jako institucionalizace rizika v pozdně moderní době. *Sociální studia*, 2010, č. 2, s. 115 – 132 [online]. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií [cit. 12. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/101025114553.pdf>>.

berou zodpovědně a aktivně jí vykonávají, ale i ti, kteří si „udělají své“ a nic víc je nezajímá. Bohužel projev nezájmu o klienta a jeho problémy a samozřejmě omezenost na vlastní pracovní činnost svědčí o neprofesionalitě sociálního pracovníka.¹⁶⁷ Můžeme uvést, že profesionalita sociálního pracovníka je spjata s jeho aktivitou. Pozornost je však nutné věnovat také skutečnosti, že pouze 129 (19%) sociálních pracovníků z výzkumu k projektu GAJU uvedlo, že je pro sociálního pracovníka v jejich organizaci typická charakteristika aktivní nasazení v rámci řešení klientovi situace. Zde je potřeba zdůraznit, že aktivní sociální pracovníci si musí uvědomovat riziko možného přebírání kontroly nad klientem či obětování se pro něj,¹⁶⁸ což si podle výsledků sociální pracovníci uvědomují, a proto tato charakteristika není podle nich pro sociální pracovníky charakteristická. Nebo lze předpokládat, že je část sociálních pracovníků ovlivněna smýšlením lidí dnešní doby, které s aktivitou příliš nehýří, nebo zde hraje roli česká národní povaha, která se nesnaží za každou cenu angažovat a bojovat za své přesvědčení?¹⁶⁹ Dalo by se však říci, že výsledky naznačují, že 50 % sociálních pracovníků, kteří se stali respondenty v projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality ...“ a nepovažují aktivitu sociálních pracovníků za důležitou pro uznání sociální práce ve společnosti, se sami přiklání k administrativnímu typu sociálního pracovníka a zbytek sociálních pracovníků, kteří považují aktivitu sociálních pracovníků za důležitou, se přiklání k dalším typům sociálních pracovníků.

Další nejednotnost lze spatřovat v pohledu na skutečnost, zda mají sociální pracovníci oproti jiným pomáhajícím profesím větší respekt u klientů. Část sociálních pracovníků s tímto tvrzením spíše souhlasila (26%) a (19%) spíše nesouhlasila, je zde jen 6% rozdíl. Můžeme se domnívat, že zde hraje roli rozlišování mezi pomocí a kontrolou a to co sociální pracovníci při své práci využívají nejčastěji. Někteří sociální pracovníci mohou slovo respekt vnímat z hlediska ocenění, že klientovi pomohou a klient si jich váží, uznává a respektuje je. Jiní sociální pracovníci mohou respekt spojovat s hlediska výkonu moci, že sociální pracovník po klientovi něco vyžaduje a ten jej respektuje a povinnosti plní, možná má z něj i strach. Můžeme usuzovat, že slovo respekt již samo o sobě vyvolává protichůdné pocity. Podle slovníku cizích slov totiž označuje vážnost, úctu, ohled, ale také bázeň.¹⁷⁰ Lze však říci, že sociální pracovník, má více moci než klient, který u něj hledá

¹⁶⁷ Více ve vyhodnocení otázky

¹⁶⁸ Srov. KOPŘIVA, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 17.

¹⁶⁹ BERKA, P., PALÁN, A. *Xenofobní průvodce Češi*, s. 27 – 30.

¹⁷⁰ Srov. Pojem respekt. In *ABZ.cz: slovník cizích slov* [online]. scs. abz. cz., © 2005 – 2015 [cit. 25. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/respekt>>.

pomoc a respekt z tohoto vztahu vyplývá. Klient sociálního pracovníka vyhledá a má na něj nějaká očekávání, obrací se na něj s respektem a vírou v to, že mu bude sociální pracovník nápomocen v řešení jeho obtížné životní situace.

Zajímavé zjištění přineslo zkoumání vnějších a vnitřních faktorů přispívajících k profesionalitě sociálních pracovníků. Žádný z respondentů neuvedl faktor hodnocení okolí, což je zajímavé z hlediska srovnání výsledků projektu (déle GAJU), konkrétně otázky pojící se k soudobé společnosti, podle nichž jsou sociální pracovníci přesvědčeni, že uznání sociální práce ve společnosti ovlivňují především nedostatek financí, informací v médiích, legislativy, solidarity ve společnosti a přílišný individualismus. Zde můžeme vidět, že si sociální pracovníci protirečí. Na jedné straně si myslí, že na uznání sociální práce mají vliv vnější faktory prostředí, tedy již zmíněné finance, informace v médiích, legislativa, ale přitom na jejich odbornost prý nemá hodnocení okolí žádný vliv. Což je velmi zvláštní, neboť sociální práce je vždy spjatá se společností, s jejími potřebami, změnami, možnostmi a na všechny tyto skutečnosti reaguje. Neboť jak uvádí Šiklová, sociální práce je stále formována společenskými změnami, které přinášejí nové problémy či přetváří podobu těch známých,¹⁷¹ ale také tím, že tyto „novinky“ vyvolávají zvýšené požadavky veřejnosti na sociální práci.¹⁷² Z již uvedeného tedy vyplývá, že to jak je sociální práce vnímaná společností ji velmi ovlivňuje a jistě ovlivňuje i profesionalitu sociálních pracovníků. Protože to, jaká očekávání na nás ostatní lidé mají, jak k nám přistupují, nás determinuje, i když si toho často nejsme vědomi. Když nás například budou ostatní lidé vyhledávat, sami si budeme připadat důležití, když nás vyhledávat nebudou, začneme si připadat bezcenně, zpochybňovat svou roli.¹⁷³ Proto si myslím, že je hodnocení okolí důležité pro profesionalitu sociálního pracovníka, neboť uznání jeho role společností s ní souvisí. Kdyby tomu tak nebylo, proč by si vznikající tzv. profesní zákon kladl za cíl uznání sociální práce jako samostatného oboru profesní činnosti?¹⁷⁴ Dá se říci, že sociální

¹⁷¹ ŠIKLOVÁ, J. Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 153.

¹⁷² Srov. Doprovodný text k pracovnímu dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon), s. 4. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 8. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/18393/3b._Doprovodny_text_k_pracovnimu_dokumentu_profesni_zakon_cerven_zari_FINAL.pdf>.

¹⁷³ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 280 – 282.

¹⁷⁴ Srov. Doprovodný text k pracovnímu dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon), s. 4. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 8. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/18393/3b._Doprovodny_text_k_pracovnimu_dokumentu_profesni_zakon_cerven_zari_FINAL.pdf>.

pracovníci svým samostatným výkonem profese vytváří „obraz“ sociální práce, ale další „obraz“ sociální práce vytváří společnost, tedy stát, další donoři i občané. Podoba sociální práce je totiž velmi ovlivněna nastavením sociální politiky, zdroji financování, zákony a povědomím občanů o sociálních problémech.¹⁷⁵

Typickou charakteristikou sociálních pracovníků se staly administrativní úkoly, což není samo o sobě zvláštní, neboť sociální práce je spojována s byrokracií, tedy s uspořádanou administrativou. Nemůžeme proto sociální pracovníky, kteří tvrdí, že jejich typickou charakteristikou jsou administrativní úkoly, vidět jako ty neprofesionální, zaměřené jen na plnění svých povinností bez širšího zájmu o své klienty. S administrativními úkoly se musí vypořádat každý sociální pracovník a nejde jen o typ byrokratického, administrativního či neangažovaného sociálního pracovníka.¹⁷⁶ Administrativní zatěžování sociálních pracovníků potvrzují také reakce poskytovatelů sociálních služeb na standardy kvality sociálních služeb.¹⁷⁷ Tomuto tvrzení odpovídají zjištěné informace v rámci projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality ...“, zjišťující kvalifikované používání kompetencí sociálních pracovníků. Administrativní kompetenci využívá kvalifikovaně největší počet respondentů, a to 557 (82%) a pouze 122 (18%) sociálních pracovníků nikoliv. Tedy i přes to, že si sociální pracovníci na administrativní přetěžování stěžují, hodnotí svou administrativní kompetenci jako kvalifikovaně využívanou. Administrativu a zvládání administrativní kompetence sociálními pracovníky, můžeme tedy považovat jimi nahlíženou jako za nutnou pro výkon své profese.

Nejednotnost lze spatřovat v kvalifikovaném využívání kompetence posouzení životní situace, 373 (55%) sociálních pracovníků uvedlo, že dovede tuto kompetenci využít a jen o 10 % méně sociálních pracovníků, tedy 306 (45%) ji nedokáže využít. Posouzení (diagnostika), které zde chápeme v souvislosti s psychologií, je podle psychologického slovníku „rozpoznání rozdílnosti ve stavu člověka v daném okamžiku vůči minulému stavu či v porovnání s jinými lidmi“¹⁷⁸. Diagnostika vede ke stanovení choroby nebo jejích následků, k diagnóze. V sociální práci podle Řezníčka spočívá posouzení v „pořizení klíčových informací o sociálních problémech klienta a jejich zhodnocení.“¹⁷⁹ A protože

¹⁷⁵ ELICHOVÁ, M. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací, *Caritas et Veritas*, s. 30 – 33.

¹⁷⁶ Srov. BANKS, S. *Ethic and values in social work*, se 144 – 148.

¹⁷⁷ Srov. KOCMAN, D., PALEČEK, J, Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 8. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/17440/C1_Podnety_ke_SQ_FINAL-112012.pdf>.

¹⁷⁸ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 37.

¹⁷⁹ ŘEZNÍČEK, I. *Metody a řízení sociální práce*, s. 39.

nejzákladnější metodou je řízený rozhovor, pozorování a existující dokumentace, můžeme říci, že v této oblasti jsou na pracovníka kladeny velké požadavky. Nejen, že se často sociální pracovník pohybuje v přirozeném prostředí klienta, ale také se obvykle odehrává prvotní kontakt mezi ním a klientem. Musí nejen zjistit všechny potřebné údaje nutné pro další pokračování kooperace mezi ním a klientem, ale také prokázat své komunikační schopnosti, umění navázat vztah s klientem.¹⁸⁰ Domnívám se, že sociální pracovníci jsou si náročnosti a obsáhlosti této kompetence vědomi. Můžeme se ptát, co vede část sociálních pracovníků k názoru, že si připadají ve využívání této kompetenci schopní a další ne. Možná hraje roli znalost praxe a teoretická připravenost, či zkušenosti sociálního pracovníka. Co je, však zarážející je, že kompetenci posouzení životní situace, která je základní dovedností a činností v sociální práci, což potvrzují i výsledky otázky zjišťující jaké tři charakteristiky jsou nejvíce typické pro sociální pracovníky na jejich pracovišti, přičemž právě charakteristika komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace, byla hodnocena jako druhá nejtýpější, tolik sociálních pracovníků nezvládá, neumí kvalifikovaně použít. Tato kompetence je přitom základem pro případovou práci, díky ní jsou sociální pracovníci schopni krok za krokem postupovat při práci s klientem, mapují, analyzují a hodnotí situaci klienta, orientují se v možnostech řešení a navrhnou plán kooperace a až poté dojde na řadu intervence, tedy zásah. Můžeme tedy říci, že je tato kompetence stavebním kamenem, na který se další kompetence nabalují. Je tedy velkým problémem, když skoro polovina sociálních pracovníků v projektu uvedla, že tuto kompetenci neumí kvalifikovaně použít, neboť pak lze předpokládat, že tito sociální pracovníci nedisponují základními dovednostmi a činnostmi jejich práce a nejsou tedy schopni profesionálního výkonu své profese.

¹⁸⁰ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody a řízení sociální práce*, s. 39 – 45.

12 Závěr

Cílem této práce bylo zjistit pojetí svých kompetencí samotnými sociálními pracovníky a jejich hodnocení vlivu dnešní společnosti na tyto kompetence.

Cíl práce se podařilo podle mého mínění naplnit, neboť pojetí sociálních pracovníků o svých kompetencích mohu vzhledem ke kongruenci názorů, získaných informací, považovat za jednotné. Můžeme říci, že nehraje roli, zda sociální pracovníci pracují na úřadě, poskytují ambulantní, terénní či pobytové služby. Pojetí sociálních pracovníků o svých kompetencích ovlivňují společenské podmínky. Bylo sice zjištěno, že společenské podmínky a to zejména nedostatek financí, informací v médiích, legislativy, solidarity ve společnosti a přílišný individualismus ovlivňují uznání sociální práce jako profesionální profese, ale nemají vliv na odbornost sociálních pracovníků. Podle sociálních pracovníků není jejich odbornost vázána na hodnocení okolí. Lze říci, že vnější faktory působící na sociální pracovníky ovlivňují činnost sociálních pracovníků, ale nezasahují do pojetí sociálních pracovníků o své roli a svých schopnostech, vlastnostech, charakteristik, atd., stručně řečeno do jejich smýšlení o kompetencích. Sociální pracovníci se považují za kompetentní, dokážou kvalifikovaně využívat administrativní, intervenční kompetenci i diagnostickou. Jsou si však vědomi svých limitů v rámci jednotlivých dovedností či znalostí, které jsou vnímány především s výkonem diagnostické kompetence. Uvědomují si, že své profesní kompetence používají denně ve vztahu ke klientům, k organizaci a svým spolupracovníkům. Sociální pracovníky lze vnímat jako zodpovědné ke svému odbornému růstu, protože kladou velký důraz na vzdělávání a uvědomují si jeho úlohu během celého svého profesního utváření a výkonu.

V této práci jsem došla k pro mne zajímavým zjištěním, která se mohou stát inspirací pro další výzkumná šetření.

Sociální pracovníci jsou přesvědčeni, že **uznání sociální práce ve společnosti ovlivňují především vnější faktory a to zejména nedostatek financí, informací v médiích, legislativy, solidarity ve společnosti a přílišný individualismus**. Na druhou stranu, ale sociální pracovníci uvádí, že **na jejich odbornost hodnocení okolí, žádný vliv**

nemá. Polovina sociálních pracovníků se domnívá, že jejich aktivita má vliv na uznání sociální práce ve společnosti a další polovina, že nikoliv.

Za podstatné, co je odlišuje sociální pracovníky od jiných pomáhajících profesí je **schopnost posuzovat klienta komplexně**, nabízení lidského přístupu, ale také schopnost řešit problémy klienta a nabízení multidisciplinárního řešení. Typické vlastnosti sociálního pracovníka jsou schopnost empatie, sociální inteligence a **komunikativnost**.

Vypovídajícím **charakterem profesionality** sociálního pracovníka je **přijímání klienta takového**, jaký je, považování jej za partnera a **aktivní naslouchání**. Opačný charakter **svědčící o neprofesionalitě** sociálního pracovníka je **nezájem o širší kontext problému, neadekvátní reakce na situaci a omezenost na vlastní pracovní činnost**.

Práce sociálního pracovníka je spojena s **administrativními úkoly, komplexním posouzením různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace** a s posilováním schopností klienta zvládat vlastní situaci.

Sociálním pracovníkům či jejich spolupracovníkům chybí psychologické znalosti, fundraising, ekonomické znalosti, **individuální plánování, znalost legislativy, dovednost vedení rozhovoru s klientem a realizace sociálního šetření**.

Sociální pracovníci **uplatňují profesní kompetence ve vztahu ke klientům a k pracovní organizaci a týmu prakticky denně** a ke vztahu k systému služeb několikrát měsíčně, přičemž dokážou na pracovišti **kvalifikovaně využít administrativní a intervenční kompetenci**.

Podle zjištěných dat usuzuji, že si sociální pracovníci ve svých výpovědích protirečí, neuvědomují si souvislosti mezi svými odpověďmi. Zdá se, jakoby nahlíželi na sociální práci a na svou odbornost v ní jinou optikou. Na jedné straně si myslí, že na uznání sociální práce ve společnosti mají vliv vnější faktory ve společnosti, ale na druhou stranu podle nich hodnocení okolí na jejich profesionalitu nemá. Zde se ukazuje absurdita, sociální práce a samozřejmě i nositelé této profese jsou společností ovlivněni a proto nelze na jedné straně tvrdit, že uznání sociální práce ve společnosti je ovlivněno vnějšími faktory společnosti ale na druhé, že hodnocení okolí nemá vliv na profesionalitu sociálních pracovníků.

Další nelogičnost lze vidět v několika aspektech. To, co podle sociálních pracovníků odlišuje je a ostatní pomáhající profese, je schopnost posuzovat klienta komplexně, jejich typickou vlastností je komunikativnost. Profesionální sociální pracovníci jsou takoví, kteří přijímají klienta, jaký je, aktivně mu naslouchají a neprofesionální sociální pracovníci se

nezajímají o širší kontext problému, neadekvátně reagují na situaci a jsou omezení na vlastní pracovní činnost. Práce sociálního pracovníka je spojena s administrativními úkoly, komplexním posouzením různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace. Sociálním pracovníkům či jejich spolupracovníkům chybí psychologické znalosti, fundraising, ekonomické znalosti, individuální plánování, znalost legislativy, dovednost vedení rozhovoru s klientem a realizace sociálního šetření. Sociální pracovníci uplatňují profesní kompetence ve vztahu ke klientům a k pracovní organizaci a týmu prakticky denně, přičemž dokážou na pracovišti kvalifikovaně využít administrativní a intervenční kompetenci.

Z výše uvedeného lze tedy říci, že si sociální pracovníci ztěžují na administrativu, kterou je však spojována s neaktivitou sociálního pracovníka a s neprofesionalitou, tedy omezeností na vlastní pracovní činnost, ale na druhou stranu je jejich práce spojena s administrativními úkoly a sami sociální pracovníci uvádí, že dokážou kvalifikovaně využít administrativní kompetenci. Lze také tvrdit, že sociální pracovníci považují za charakteristickou vlastnost sociálních pracovníků komunikativnost, dále to, že sociální pracovníci přijímají klienta a aktivně mu naslouchají, zabývají se komplexním posouzením různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace a profesní kompetence uplatňují ve vztahu ke klientům prakticky denně. Na druhou stranu však sociální pracovníci mají nedostatky v dovednosti vedení rozhovoru s klientem a individuálním plánováním a jen polovina respondentů dokáže kvalifikovaně využít na svém pracovišti kompetenci posouzení životní situace. Bohužel můžeme říci, že právě všechny pozitivní dovednosti a vlastnosti jsou důležité v kompetenci posouzení životní situace, kterou však disponuje jen polovina sociálních pracovníků.

Zdá se, že jsem dospěla k ne příliš lichotivému výsledku. Pojetí sociálních pracovníků o tom, jaké kompetence by měl sociální pracovník mít a co značí o jeho profesionalitě či naopak je jasné. Bohužel tyto kompetence, které lze zahrnout pod kompetenci posouzení životní situace, která je pro sociální práci základní, je schopna kvalifikovaně využít 45 % sociálních pracovníků. Naopak administrativní kompetenci využívá kvalifikovaně 80 % sociálních pracovníků a to si na administrativní zátěž stěžují. Dá se tedy říci, že tím čím by všichni sociální pracovníci měli disponovat, to v čem se ukazuje důležitost pro profesionalitu sociálních pracovníků, disponuje ani pouze 55 % sociálních pracovníků.

Z výše uvedeného lze také odpovědět na část otázky Pajmové a Elichové¹⁸¹, zda si jsou sociální pracovníci vědomi důležitosti rozvoje svých kompetencí. Můžeme říci, že sociální pracovníci jsou si vědomi toho, jaké kompetence jsou pro sociální pracovníky podstatné a jaké znalosti a dovednosti jim chybí. Na druhé straně lze uvést, že těmito kompetencemi všichni sociální pracovníci nedisponují a asi si toho nejsou ani vědomi, proto předpokládám, že si nebudou vědomi důležitosti rozvoje svých kompetencí.

Závěry nemají ambici být obecně platné, neboť nejsou výzkumně ověřené.

Zjištěná fakta budou dále využita v rámci projektu Gaju.

¹⁸¹ PAJMOVÁ, M., ELICHOVÁ, M., Role osobnosti a edukace pro kompetence sociálních pracovníků, In *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 101 – 109.

Seznam použitých zdrojů

Atlas školství [online]. Brno: P. F. art, spol. s r. o., © 2012 – 2015 [cit. 30. 1. 2015].
Dostupné na WWW: <<http://www.atlaskolstvi.cz/vyssi-odborne-skoly?branch=75&p=3>>.

BAJER, P. Zdokonalování je možné jen zdola. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2003, roč. 3, č. 1, s. 2 – 10, ISSN 1213-6204.

BANKS, S. *Ethic and values in social work*. 2nd ed Houndmills, New York: Palgrave, 2001, xv, ISBN 0333947983.

BAUMAN, Z. *Tekutá modernita*, Praha: Mladá fronta, 2002, ISBN 80-204-0966-1.

BEDNÁŘ, M. Problematika etablování profese sociálních pracovníků posun vpřed nezaznamenala. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 47 – 48, ISSN 1213-6204.

BOLEDOVIČOVÁ, M. Úloha pomáhajících profesí v socializaci, resocializaci a poradenství. In ŠKODA, J. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*, Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2007, s. 80 – 90. ISBN 978-80-7044-858-8.

CASTELLS, M. *The informational city*, Oxford: Blackwell Publisher, 1989.

ČÁP, J. *Psychologie pro učitele*, Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-273-7.

ČECHOVÁ, J. Determinanty kvality a účinnosti práce sociálního pracovníka, In TOKÁROVÁ, A. *Sociálna práca: kapitoly z dejín. Teórie a metodiky sociálnej práce*, Prešov: Filozofická fakulta Prešovské univerzity, 2009, s. 275 – 282, ISBN 978-80-89295-16-6.

Doprovodný text k pracovnímu dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon). In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 8. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/17869>>.

Doprovodný text k pracovnímu dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon), s. 22 - 29. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 8. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/18393/3b._Doprovodny_text_k_pracovnimu_dokumentu_profesni_zakon_cerven_zari_FINAL.pdf>.

ELICHOVÁ, M. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací, Teologická reflexe charity a práce pomáhající organizace, *Caritas et Veritas*, 2011, roč. 1, č. 1, s. 30 – 33.

Etický kodex sociálních pracovníků ČR

- GRENZ, S. *Úvod do postmodernismu*. Praha: Návrat domů, 1997, ISBN 80-85495-74-0.
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing, 2011, ISBN 978-80-247-3379-1.
- HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, roč. 7, č. 1, s. 5 - 6. ISSN 1213-6204.
- HARTL, P. *Psychologický slovník*, Praha: Budka, 1993, ISBN 9788090154902.
- HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-303-x.
- HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, Praha: Osmium, 1999, ISBN 80-902081-8-5.
- HAWKINS, P, SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9.
- HOLASOVÁ, V. a kol. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci*, Ostrava: Ostravská univerzita. Zdravotně sociální fakulta. Katedra sociální práce, 2007, ISBN 978-80-7368-470-9.
- HŘEBÍČEK, L. Teorie kariérního vývoje a kariérního poradenství. In *Filosofická fakulta Masarykovy univerzity v Brně* [online]. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Centrum pro další vzdělávání, 2001, [cit. 10. 2. 2015], s. 15 - 16. Dostupné na WWW: <<http://vychova-vzdelavani.cz/download/teorie-kariera.pdf>>.
- JANKOVSKÝ, J. Proměny povolání sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, roč. 7, č. 4, s. 42 – 44, ISSN 1213-6204.
- KELLER, J., TVRDÝ, L. *Vzdělanostní společnost?: chrám, výtah a pojišťovna*, Praha: SLON, 2008, ISBN 978-80-86429-78-6.
- KOCMAN, D., PALEČEK, J, Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 8. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/17440/C1_Podnety_ke_SQ_FINAL-112012.pdf>.
- KOCOUREK, J. Problematika profesních kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, s. 18 - 22. In *Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, o. s., © 2006 – 2015 [cit. 28. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/images/stories/CAS/Vyzkum2012/vyzkum_kompetence.pdf>.
- KODYMOVÁ, P. Domácí tradice sociální práce. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, Praha: Portál, 2007, s. ISBN 978-80-7367-331-4.

KODYMOVÁ, P., SUDA, R., MUSIL, L. Profesní zákon pro sociální práci – potřeba, nutnost, nebo nadbytečná regulace. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2012, roč. 12, č. 3, s. 49 – 52, ISSN 1213-6204.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, Praha: portál, 2006, ISBN 80-7367-181-6.

KOPŘIVOVÁ, J. Vzdělávání, teorie a praxe jsou neoddělitelné součásti sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, roč. 10, č. 3, s. 18-21. ISSN 1213-6204.

KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, ISBN 978-80-7041-860-4.

LIESSMANN, K. P. *Teorie nevzdělanosti: omyly společnosti vědění*, Praha: Academia, 2008, ISBN 978-80-200-1677-5.

LIPOVETSKI, G. *Éra prázdnoty: úvahy o současném individualismu*, Praha: Prostor, 2008, ISBN 978-80-7260-190-5.

LORENZ, W. Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, roč. 7, č. 1, s. 62–71, ISSN 1213-6204.

LYOTARD, J. F. *O postmodernismu: postmoderno vysvětlované dětem: postmoderní situace*, Praha: Filosofický ústav AV ČR, 1993, ISBN 80-7007-047-1

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál, 2013, ISBN 978-80-262-0213-4 (3. vydání, rozšířené)

MAROON, I., MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Vzdělávání studentů sociální práce v terénu: model pro supervizi*, Praha: Karolinum, 2007, ISBN 978-80-246-1307-9.

MELLANOVÁ, A. Psychologie sestry. In ČECHOVÁ, V., MELLANOVÁ, A. *Psychologie a pedagogika pro 3. ročník středních zdravotnických škol a pro obory sociální*, Praha: H & H, 1999, s. 120 – 152, ISBN 80-86022-42-0.

MICHALÍK, J. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*, Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání, 2008, ISBN 978-80-903658-2-7.

MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*, Praha: Portál, 2011, ISBN 978-80-7367-859-3.

Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. In *Asociace vzdělavatelů v sociální práci ASVSP* [online]. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci ASVSP, © 2009, poslední úpravy 6. 3. 2014. [cit. 5. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.asvsp.org/standardy.php>>.

MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2005, ISBN 80-7368-129-3.

- MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi*, Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2662-5.
- MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale....*, Brno: Marek Zeman, 2004, ISBN 80-903070-1-9.
- MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 2, s. 60-79. ISSN 1213-6204.
- MUSIL, L. Sociální práce a jiné pomáhající profese/obory, In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál, 2013, s. 506 – 509, ISBN 978-80-262-0366-7.
- MUSIL, L. Typologie pojetí sociální práce. In TOKÁROVÁ, A., A. Matulayová, T. (eds.) *In Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika – aktuálne otázky teórie a praxe*, Spoločenskovedný zborník č. 23, s. 42 – 49. AFPh 238/320, Prešov.
- MUŽÍKOVÁ, Jaroslava a Eva BÄRTLOVÁ. *Odborná praxe v sociální práci*, Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2007, ISBN 978-80-7044-951-6.
- NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, Praha: Academia, 1997, ISBN 80-200-0625-7.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, Praha: Academia, 2009, ISBN 978-80-200-1679-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*, Praha: Academia, 1998, ISBN 80-200-1290-7.
- Národní soustava povolání. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 24. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://info.nsp.cz/>>.
- NAVRÁTIL, P. MATOUŠEK, O. Sociální práce v době současné. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál, 2013, s. 189 – 191, ISBN 978-80-262-0366-7.
- NAVRÁTIL, P. MUSIL, L. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin, *Sociální studia*, 2010, č. 5, s. 120 – 121 [online]. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií [cit. 18. 2. 2015]. Dostupné na WWW:<<http://socstudia.fss.muni.cz/sites/default/files/Navr%C3%A1til,%20Musil.pdf>>.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001, ISBN 80-903070-0-0.
- NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, Praha: Portál, 2007, s. 189, ISBN 978-80-7367-331-4.
- NAVRÁTILOVÁ, J. Vzdělávání v sociální práci. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál, 2013, s. 509 - 511, ISBN 978-80-262-0366-7.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, Ostrava: s. n., 2007, ISBN 978-80-7368-469-3.

NOVÁČKOVÁ, J. *Mýty ve vzdělávání: o škodlivosti některých zaběhaných představ o učení, škole a výchově a cestách, jak je překonat*, Kroměříž: Spirála, 2006, ISBN 80-901873-8-2.

NOVOTNÁ, A. *Sociálne spôsobilosti v pomáhajúcich profesiách*, Ružomberok: Verbum, 2010, ISBN 978-80-8084-589-6.

OLÁH, M., SCHAVEL, M a ONDRUŠOVÁ, Z. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, ISBN 978-80-969449-6-5.

OUDOVÁ, D. Sociální kompetence, zdroje a evaluace. In KRAHULCOVÁ, B. *Kontexty sociální a charitativní práce: sborník katedry psychosociálních věd a etiky*, Brno: L. Marek, 2008, s. 69 – 78, ISBN 978-80-87127-07-0.

PAJMOVÁ, M., ELICHOVÁ, M., Role osobnosti a edukace pro kompetence sociálních pracovníků, *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014, roč. 14, č. 4, s. 101 – 109, ISSN 1213-6204.

PAULÍK, K. a kol. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7042-690-X.

PETRUSEK, M. *Společnosti pozdní doby*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2006, ISBN 80-86429-63-6.

PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*, Praha: Academia, 2007, ISBN 978-80-200-1499-3.

POLÁKOVÁ, J. *Perspektiva naděje: hledání transcendence v postmoderní době*, Praha: Vyšehrad, 1995, ISBN 80-7021-150-4 : 68.00

PONGS, A. *V jaké společnosti vlastně žijeme? Společenské koncepce – srovnání*. Praha: ISV Institut sociálních vztahů, 2000, ISBN 80-85866-59-5.

Průvodce dalším vzděláváním. In *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy*[online]. Praha: MŠMT, © 2013 -2015 [cit. 13. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.msmt.cz/file/11567>>.

Rámcový vzdělávací program pro obor vzdělání M/01 Sociální činnost. In *Národní ústav odborného vzdělávání* [online]. Praha: Národní ústav odborného vzdělávání, © 2008, poslední úpravy 2012 [cit. 25. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <http://zpd.nuov.cz/RVP_3_vlna/RVP%207541M01%20Socialni%20cinnost.pdf>.

RUSNÁKOVÁ, M., BAJER, P. Legislativa a supervize v sociálních službách. *Sociální práce /sociálna práca*, 2007, roč. 7, č. 4, s. 45 – 47, ISSN 1213-6204.

RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 79-92, ISSN 1213-6204.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, Praha: SLON, 1994, ISBN 80-85850-00-1.

SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*, Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-369-7.

SMITH, M. David A. Kolb on experiential learning. In *infed* [online]. London: YMCA George Williams College, poslední úpravy 6. 3. 2015 [cit. 10. 2. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://infed.org/mobi/david-a-kolb-on-experiential-learning/>>.

Stanovisko Vědecké rady pro sociální práci k pracovním dokumentům pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících na období červen – září 2014. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 15. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/18818/navrh_zakona_kveten_2014.pdf>.

STEHR, N. *Knowledge Societies. Příspěvek na konferenci Third Millennium Foundation Globalitás – tudástársadalom – lokalitás* [online]. Maďarsko: Fot, 1999 [cit. 8. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.inco.hu/inco3/kozpont/cikk0h.htm>>.

ŠEVČÍKOVÁ, S. NAVRÁTIL, P. Sociální práce jako institucionalizace rizika v pozdně moderní době. *Sociální studia*, 2010, č. 2, s. 115 – 132 [online]. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií [cit. 12. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/101025114553.pdf>>.

ŠIKLOVÁ, J. Sociální práce v našem státě od 2. Světové války do současnosti. In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, s. 153, Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-331-4.

ŠKODA, J. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*, Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2007, ISBN 978-80-7044-858-8.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*, Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-2624-3.

ŠUBRT, J. *Postavy a problémy soudobé teoretické sociologie: sociologické teorie druhé poloviny 20. století*. Praha: ISV nakladatelství, 2001, ISBN 80-85866-77-3.

ŠUBRT, J. *Soudobá sociologie III, Diagnózy soudobých společností*. Praha: Karolinum, 2008, ISBN 978-80-246-1486-1.

ŠVINGALOVÁ, D., PEŠATOVÁ, I. *Odborné praxe v sociální práci*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2005, ISBN 80-7083-980-5.

THÖNDLOVÁ, R. Společnost prožitku – Gerhard Schulze. In ŠUBRT, J. *Soudobá sociologie III, Diagnózy soudobých společností*. Praha: Karolinum, 2008, s. 163 – 171. ISBN 978-80-246-1486-1.

Tiskové zprávy MPSV za rok 2014. In *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: MPSV, © 2009 [cit. 13. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/19945>>.

TOMEŠ, I. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, Praha: Sociopress, 1997, ISBN 80-902260-3-5.

TRUHLÁŘOVÁ, Z. Kompetence v sociální práci. In MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál, 2013, s. 516 – 517, ISBN 978-80-262-0366-7.

VALIŠOVÁ, A, KASÍKOVÁ, H. a kol. *Pedagogika pro učitele*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1734-0.

VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*, Praha: portál, 2012, ISBN 978-80-262-0087-1.

VAŠUTOVÁ, M. Profesionální příprava sociálních pracovníků. In PAULÍK, K. a kol. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005, s. 67 – 73. ISBN 80-7042-690-X.

VESELÝ, A. *Společnost vědění*, In ŠUBRT, J. *Soudobá sociologie III, Diagnózy soudobých společností*. Praha: Karolinum, 2008, s. 62 – 75. ISBN 978-80-246-1486-1.

VRONSKÝ, J. *Profesiografie a její praktické využití při řízení lidských zdrojů v organizaci*, s. 19. In *Worters kluwer* [online]. [cit. 20. 1. 2015]. Dostupné na WWW: : <<http://www.obchod.wolterskluwer.cz/cz/ukazka-pdf.dm-12240.pdf>>.

WELSCH, W. *Naše postmoderní moderna*. Praha: Zvon, 1994, ISBN 80-7113-104-0.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Zásady dobré praxe (Code of Practice) pro sociální pracovníky. *Sociální revue, sociální práce a společenské otázky* [online]. Hradec Králové: Milan Šveřepa, 2008 [cit. 23. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/zasady-dobre-praxe-code-of-practice-pro-socialni-pracovniky>>.

ZLAUŠKA, J. Informační společnost. In *ÚVT MU*, 1998, roč. VIII, č. 4, s. 1 – 6 [online]. Brno: Masarykova univerzita, Ústav výpočetní techniky, posl. úpravy 14. 11. 2011 [cit. 9. 1. 2015]. Dostupné na WWW: <<http://webserver.ics.muni.cz/bulletin/articles/122.html>>.

Žádost o uznání zápočtů a zkoušek na základě smlouvy uzavřené mezi TF JU a VOŠ. In *Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích* [online]. České Budějovice: Teologická fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, © 2015 [cit. 15. 3. 2015]. Dostupné na WWW: <http://www2.tf.jcu.cz/~bauman/formulare_zadosti/>.

ŽILOVÁ, A. *Úvod do teórie sociálnej práce*, Bačin: Mentor, 2005, ISBN 80-968932-1-1.

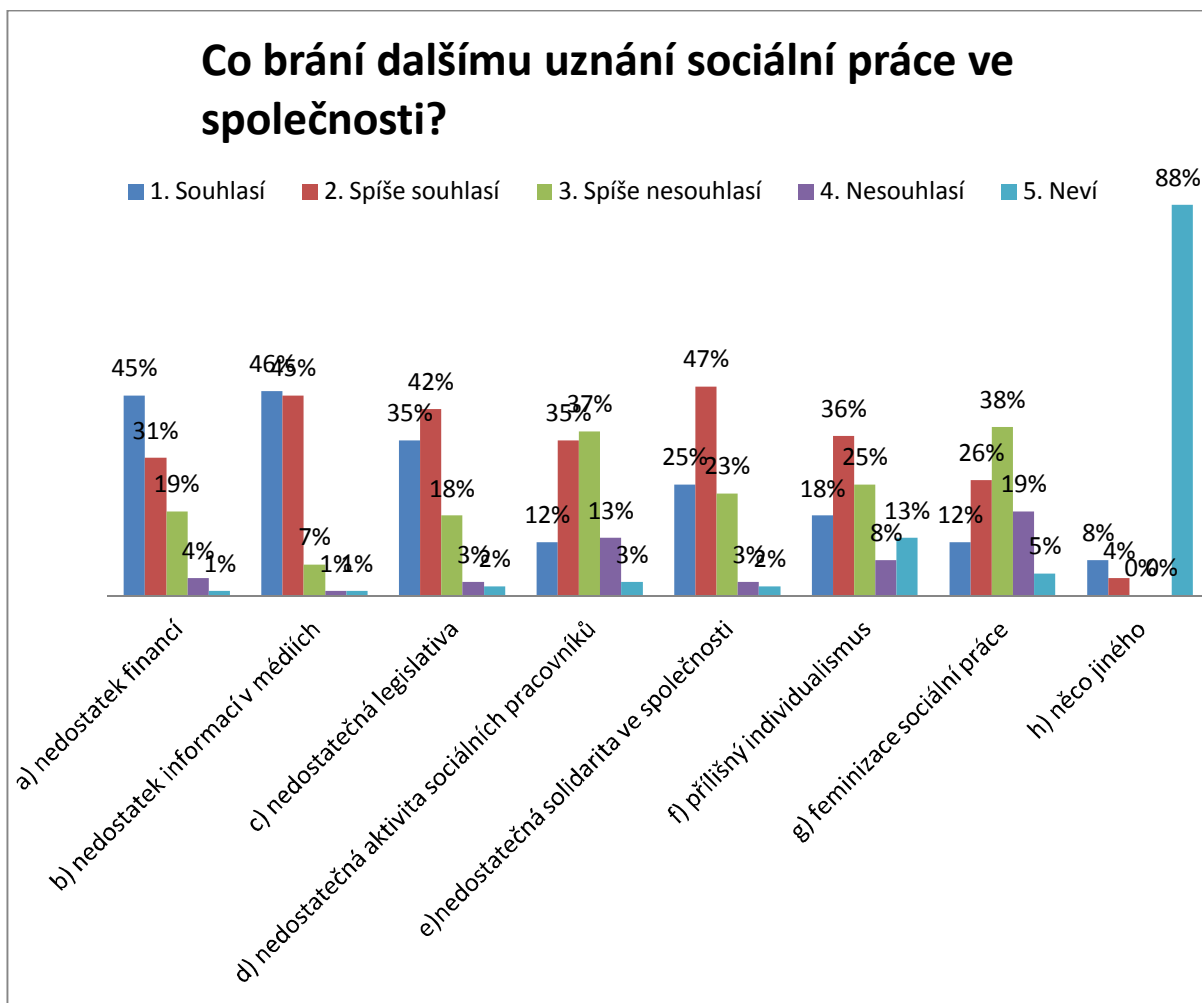
Seznam příloh

Příloha I. Grafy k jednotlivým tabulkám

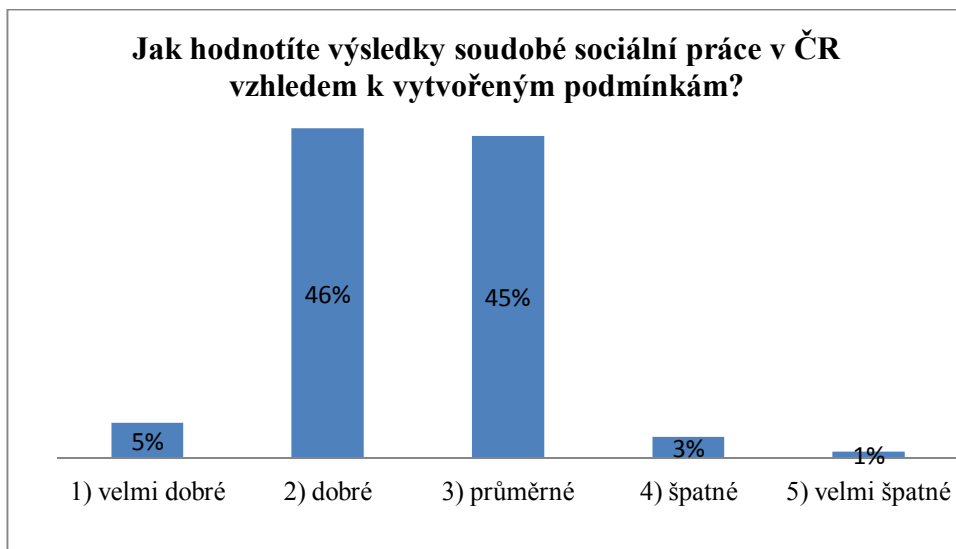
Přílohy

Příloha I. Grafy k jednotlivým tabulkám

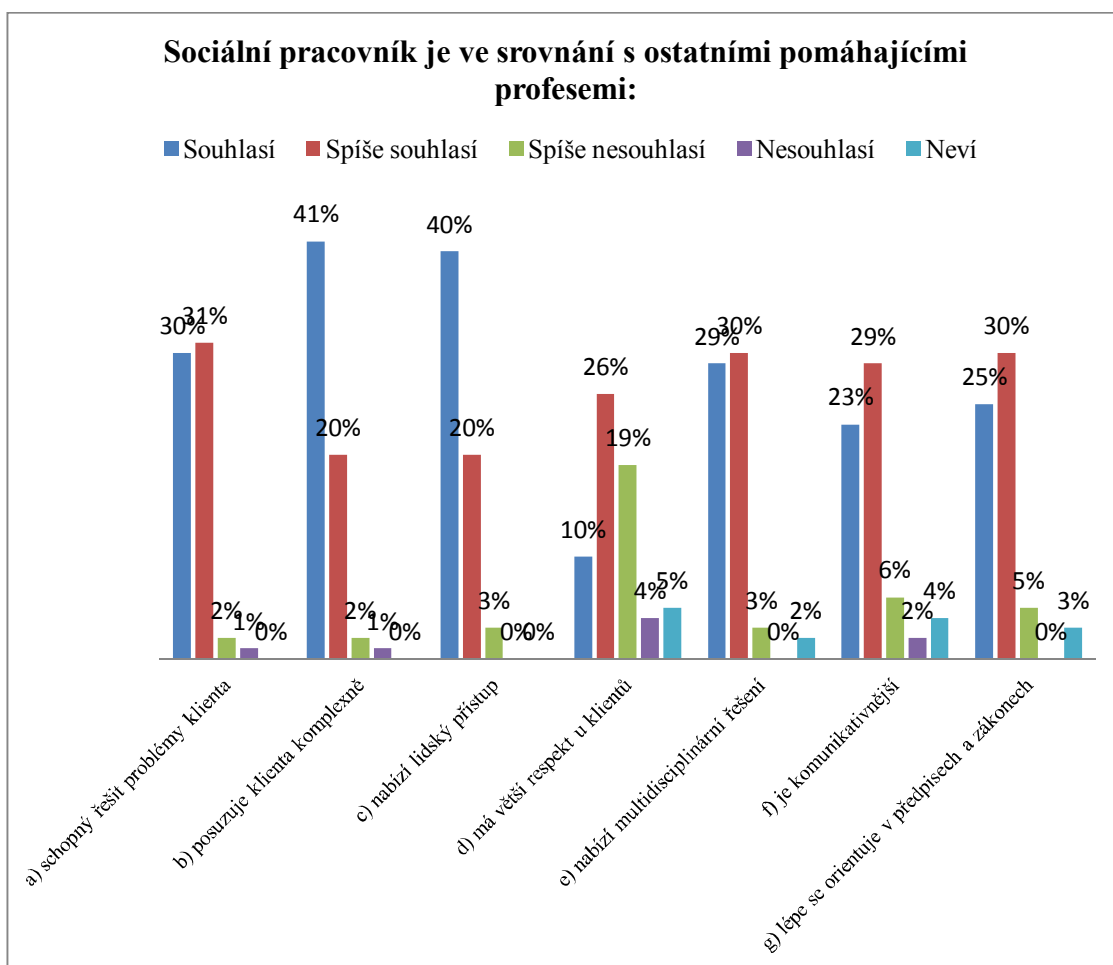
Graf č. 1



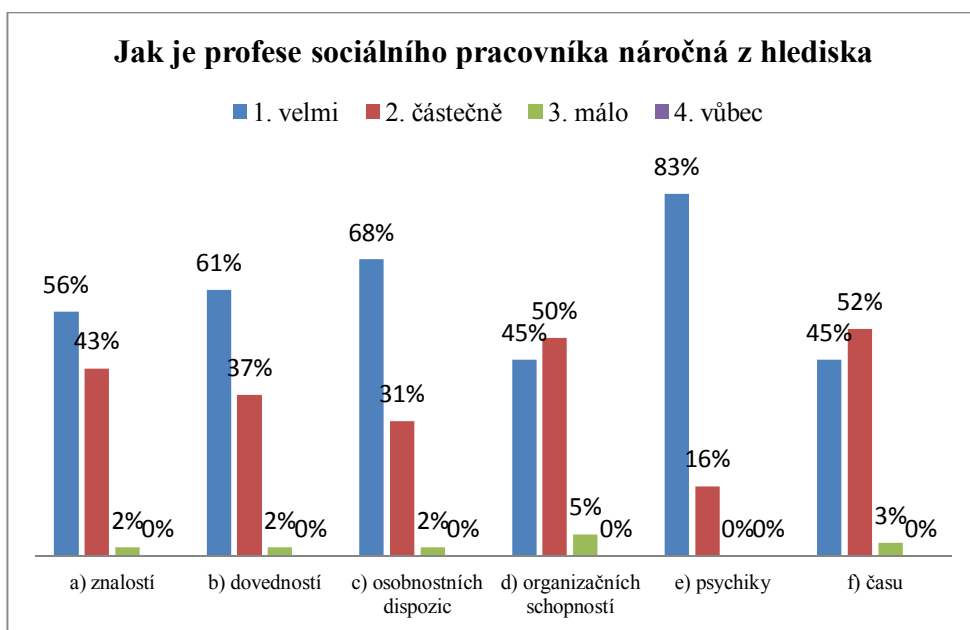
Graf č. 2



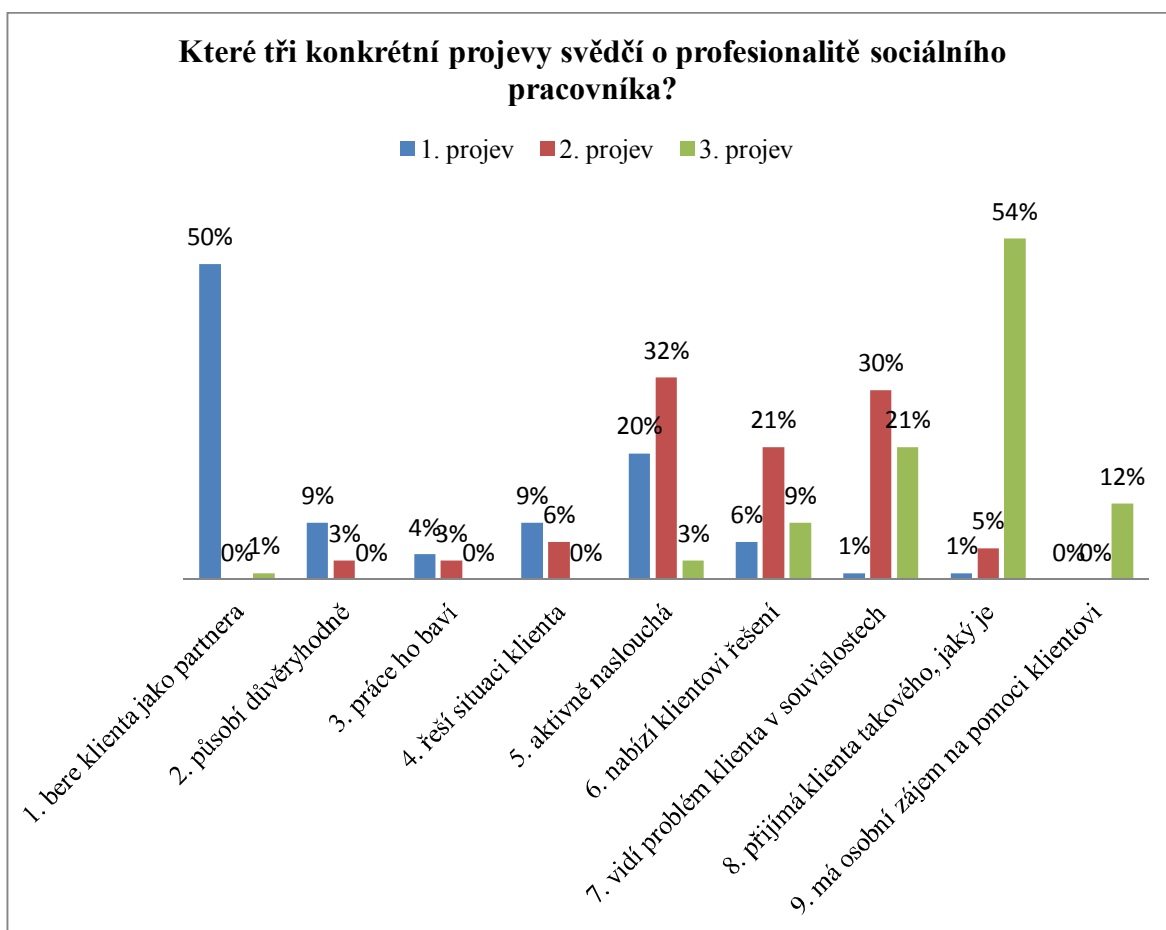
Graf č. 3



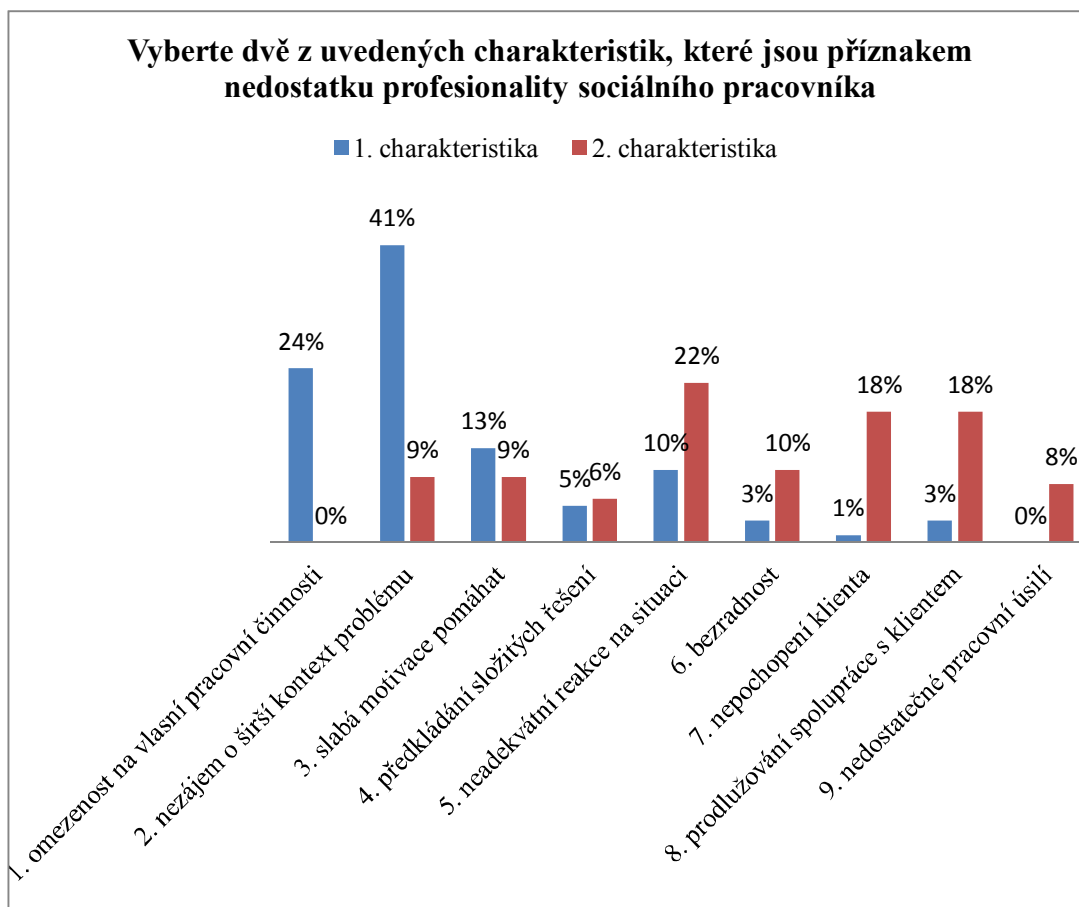
Graf č. 4



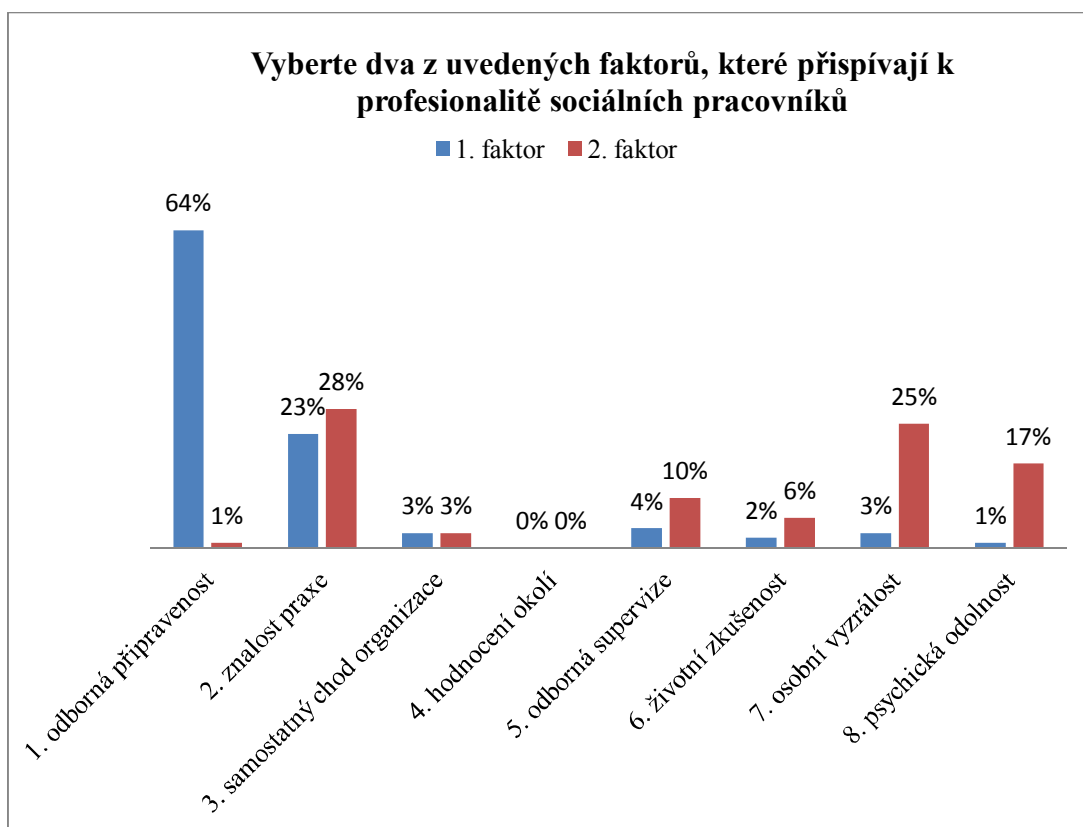
Graf č. 5



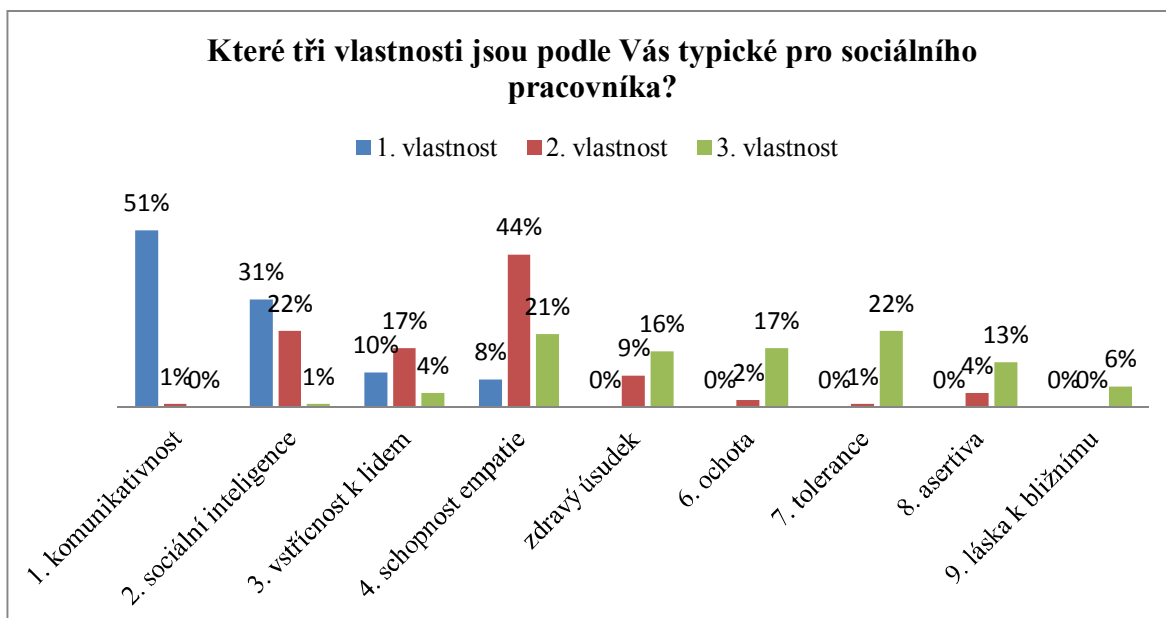
Graf č. 6



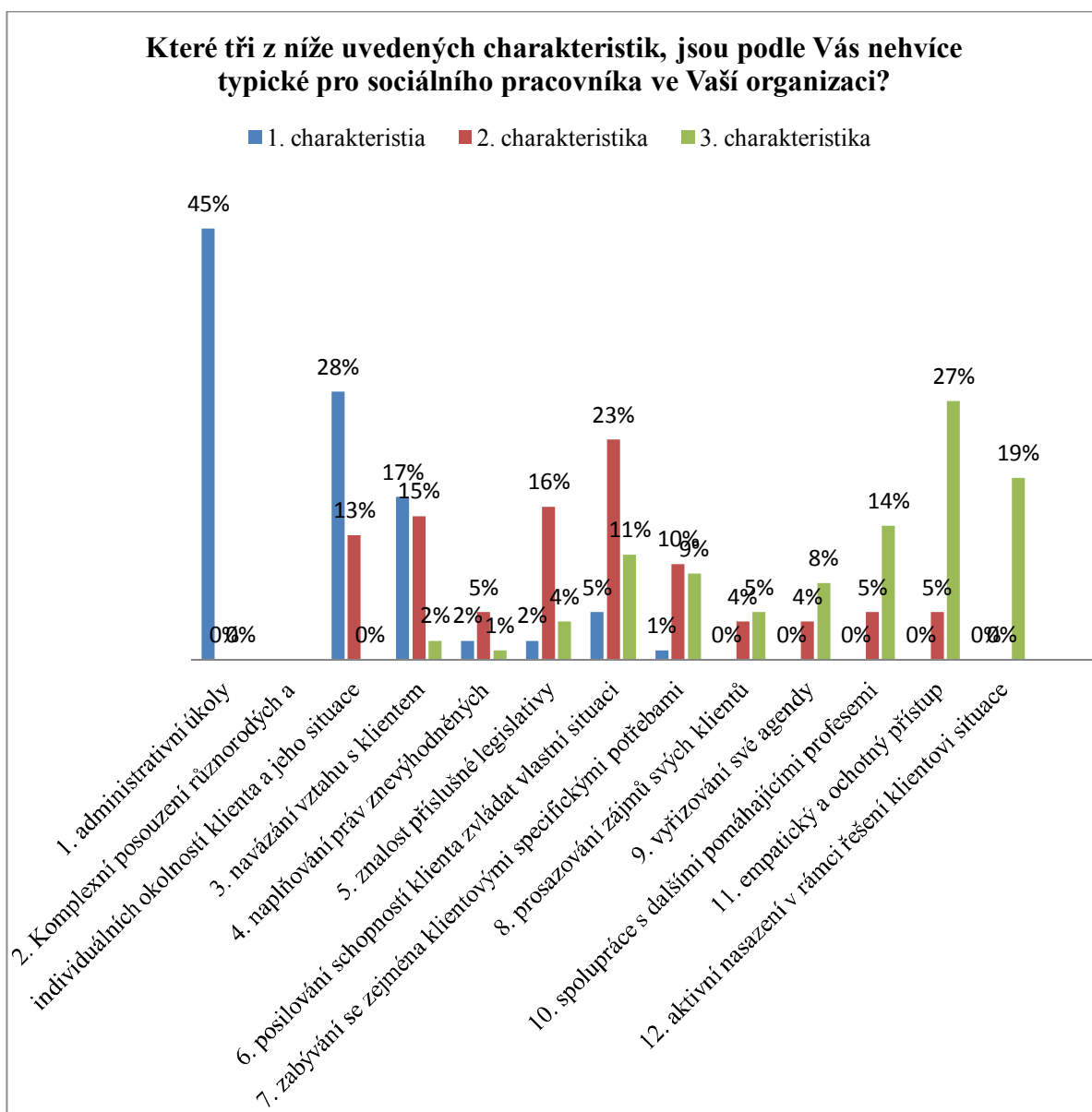
Graf č. 7



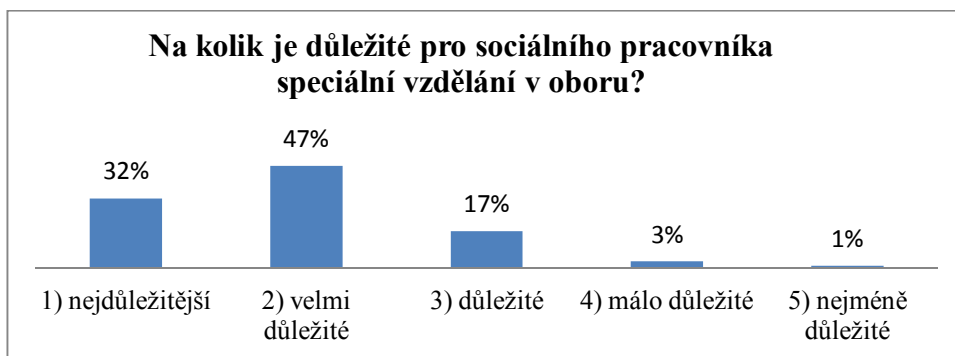
Graf č. 8



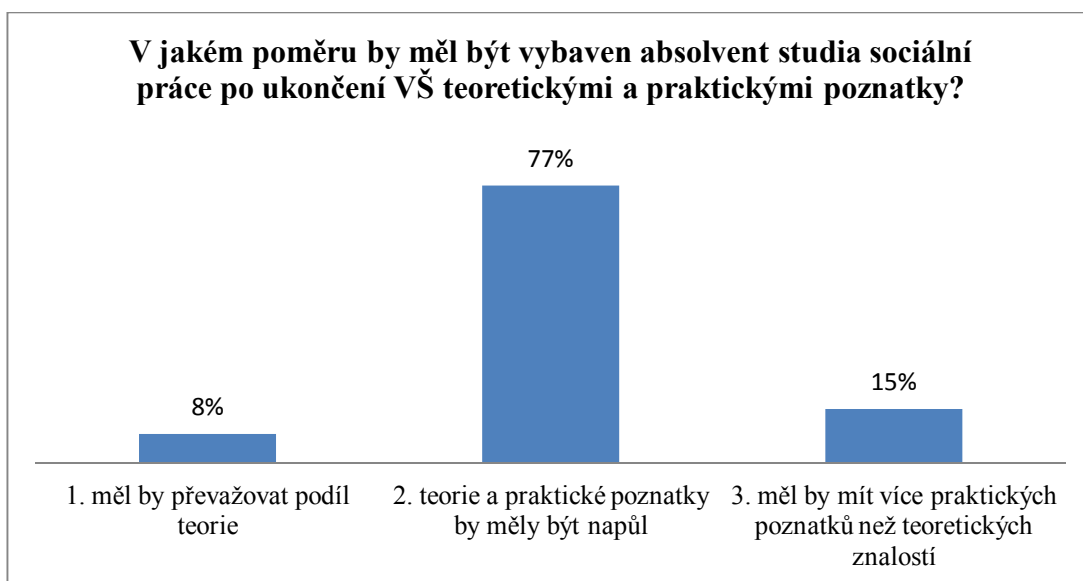
Graf č. 9



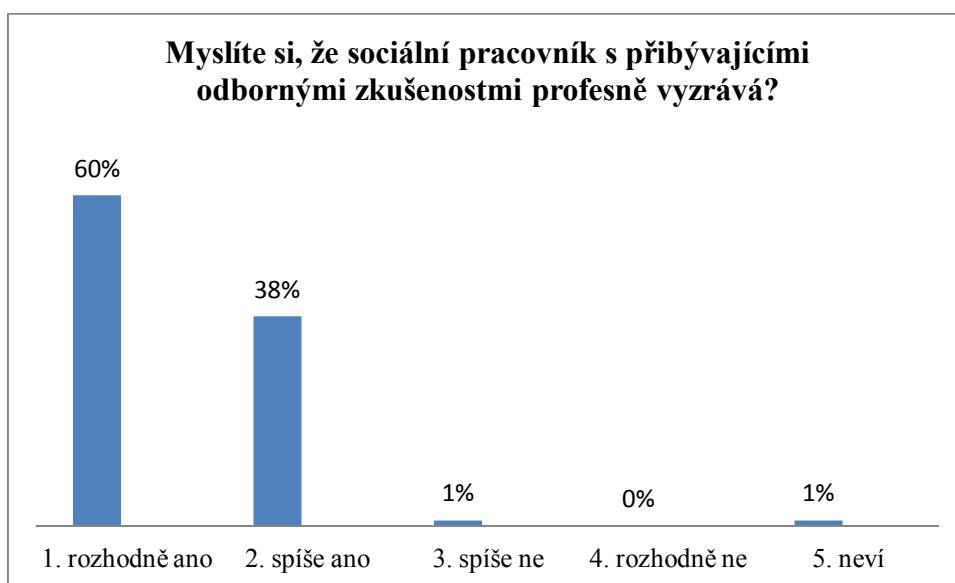
Graf č. 10



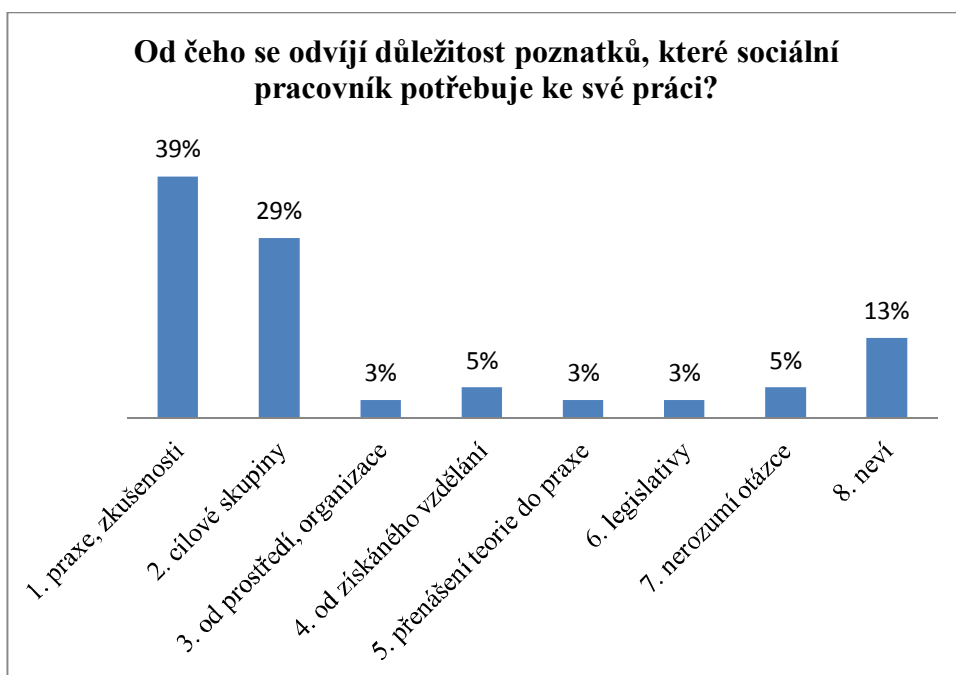
Graf č. 11



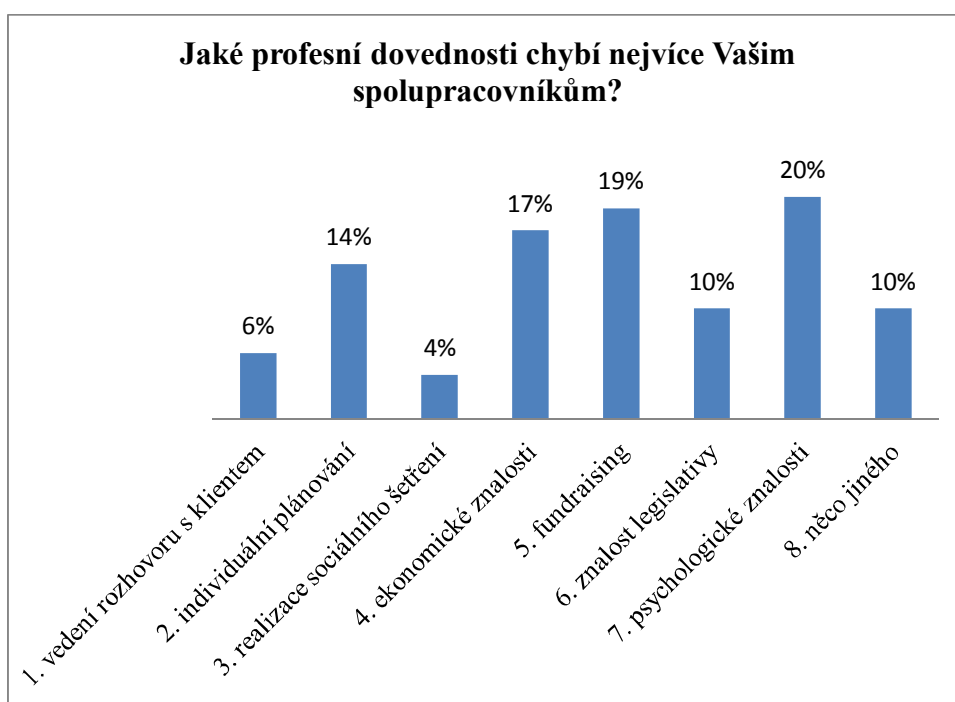
Graf č. 12



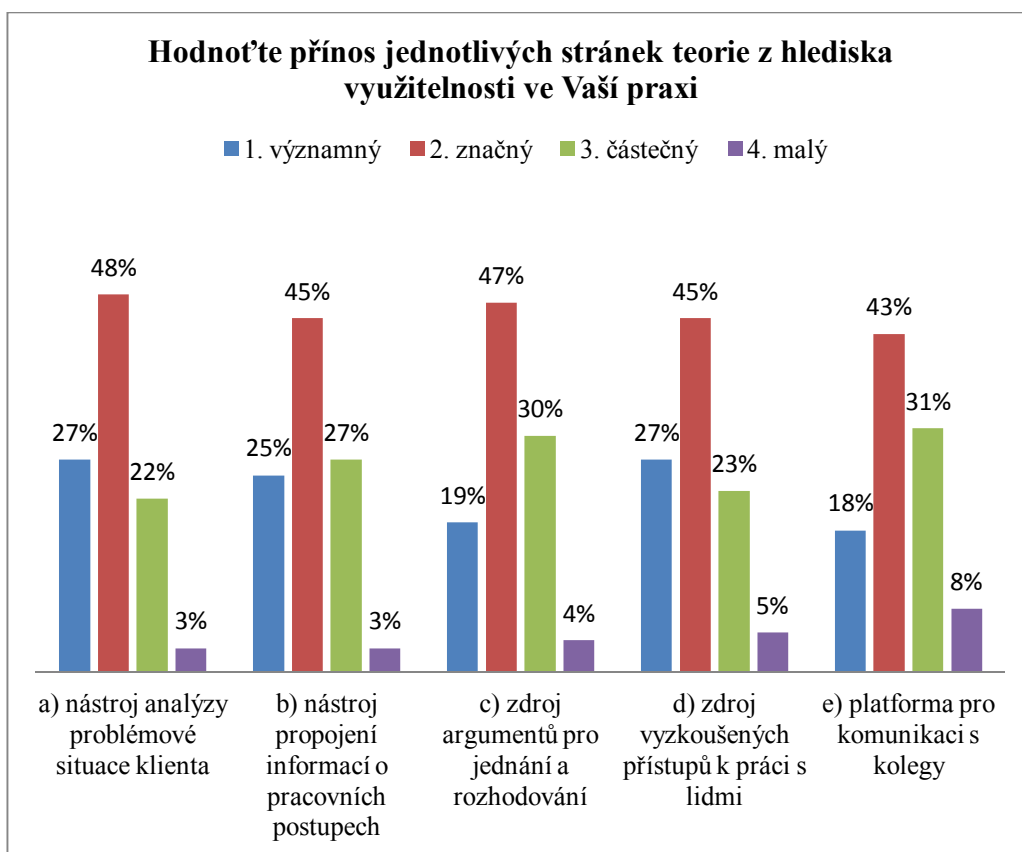
Graf č. 13



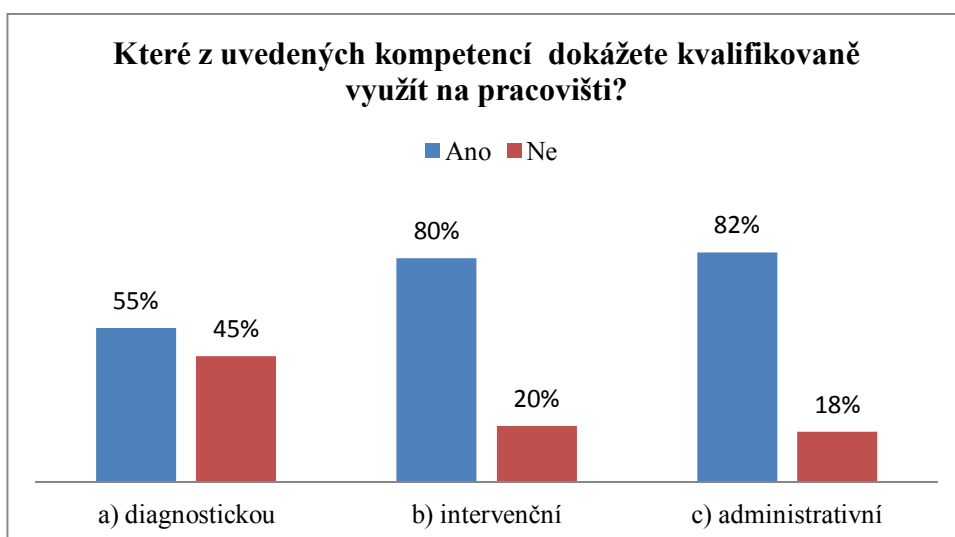
Graf č. 14



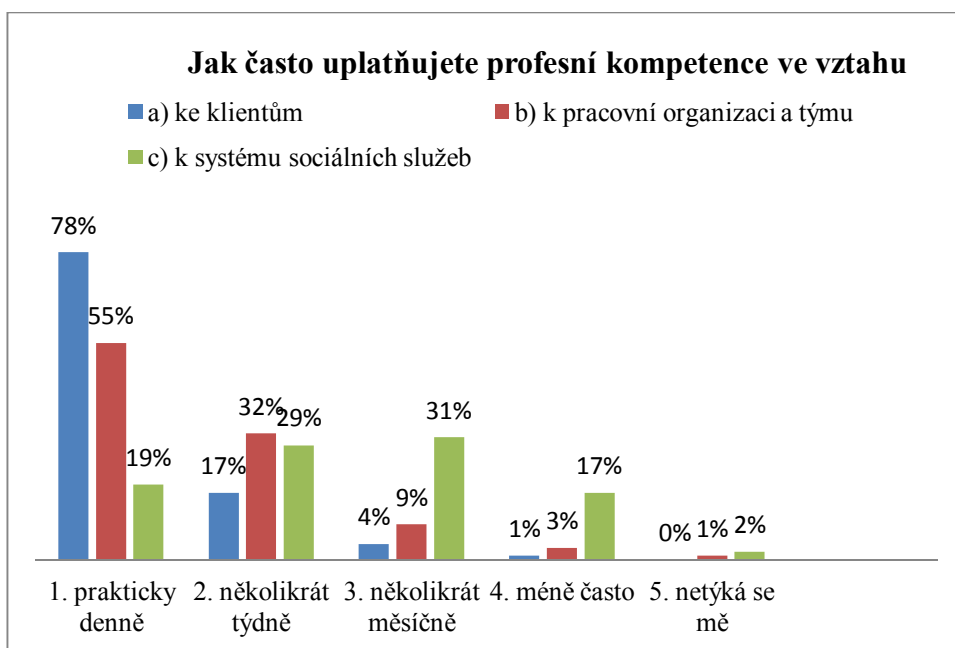
Graf č. 15



Graf č. 16



Graf č. 17



Abstrakt

PETRÁŠKOVÁ, J. *Kompetence sociálních pracovníků v soudobé společnosti*. České Budějovice 2015. Magisterská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce M. Elichová

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, kompetence, soudobá společnost

Diplomová práce se zabývá kompetencemi sociálních pracovníků v soudobé společnosti. Jejím cílem je vyhodnocení pojetí svých kompetencí samotnými sociálními pracovníky a jejich hodnocení vlivu dnešní společnosti na tyto kompetence. Teoretické poznatky z této oblasti jsou doplněny daty získanými v rámci projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“.

Abstract

Competence of social workers in contemporary society

Key words: social work, social worker, competence, contemporary society

This thesis deals with the social workers in contemporary society. Its aim is to evaluate the concept of their competence by the social workers and their evaluation of the impact of today's society on these competencies. Theoretical knowledges in this field are complemented by data obtained under the project GAJU no. 117/2013/H "Concept of quality of social work in the context of self-definition of social worker and helping profession."