

# **Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR**

závěrečná zpráva o řešení veřejné zakázky ZVZ 217

Analýza výkonu profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR podle formálního ukotvení a podle reálných potřeb v jednotlivých systémech sociální ochrany

Identifikační číslo projektu HC 186/10

Libor Musil, Pavel Bareš, Jana Havlíková (Eds.)

VÚPSV, v.v.i. Praha  
2011

Autorský tým a autorství jednotlivých kapitol:

Pavel Bareš - úvod, kapitola 1 v části II, kapitoly 2 a 6 části III, kapitola 2 části IV

Jana Havlíková - kapitola 1 v části II, kapitoly 1-7 části III

Olga Hubíková - kapitoly 1, 3, 4, 5 a 7 části III

Kristina Koldinská - kapitoly 2 a 3 části I

Kateřina Kubalčíková – kapitola 1 části IV

Libor Musil - kapitola 1 části I, kapitola 2 části II, kapitola 1 části IV

Igor Tomeš - kapitoly 2 a 3 části I

Seznam členů realizačního týmu projektu (jednotliví pracovníci se zapojili do řešení projektu v různých fázích jeho realizace):

Mgr. Pavel Bareš

JUDr. Daniela Bruthansová

Mgr. Zdeňka Galetová

Mgr. Jana Havlíková, Ph.D.

Mgr. Olga Hubíková

Ing. Věra Jeřábková

JUDr. Kristina Koldinská, Ph.D.

Mgr. Jana Lukavcová

Věra Malá

prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

doc. Ing. Ladislav Průša, CSc.

Mgr. Mirjam Suhomelová

Mgr. Kateřina Švehlová

prof. JUDr. Igor Tomeš, CSc.

Marie Zikmundová

# Obsah:

Úvod .....	9
------------	---

## Část I

### **Teoretická a metodologická východiska analýzy, přístupy k sociální práci v zahraničí a její legislativní ukotvení v ČR**

<b>1. Pojetí role sociálního pracovníka v praxi a přiměřenost pomoci sociálních pracovníků životní situaci klientů .....</b>	<b>13</b>
1.1 Vymezení problému .....	13
1.2 Volba koncepce výzkumu role sociálního pracovníka .....	13
1.3 Základní výzkumná otázka .....	14
1.4 Klíčové pojmy v rámci zvolené koncepce výzkumu .....	15
1.4.1 „Pojetí role SPR“ .....	15
1.4.2 „Žádoucí pojetí role SPR“ aneb teoretické vymezení role SPR .....	17
1.4.3 „Stávající pojetí role SPR v praxi“ .....	19
1.4.4 „Kritéria přiměřenosti“ .....	21
1.5 Rozpracování teoretického vymezení role SPR .....	22
1.5.1 Pojmy vymežující žádoucí anticipované cíle pomoci sociálního pracovníka.....	22
1.5.2 Pojmy vymežující žádoucí anticipované činnosti SPR .....	24
1.5.3 Pojmy vymežující žádoucí anticipované způsoby výkonu činností SPR....	28
Literatura .....	30
<b>2. Postavení sociálních pracovníků ve vybraných státech Evropy .....</b>	<b>32</b>
2.1 Liberální model .....	32
2.1.1 Spojené státy americké .....	33
2.1.2 Velká Británie .....	35
2.2 Korporativní model .....	41
2.2.1 Německo .....	41
2.3 Institucionální model .....	47
2.3.1 Švédsko .....	47
2.3.2 Nizozemsko .....	50
2.4 Komparace.....	53
2.4.1 Definice sociální práce.....	53
2.4.2 Obsah sociální práce .....	56
2.4.3 Status sociálního pracovníka .....	56
2.4.4 Vzdělání .....	57
2.4.5 Profesní organizace.....	57
2.5 Diskuse a doporučení.....	57
Seznam použitých zkratk .....	62
Literatura .....	63
<b>3. Postavení sociálních pracovníků v právu České republiky.....</b>	<b>68</b>
3.1 Úvod .....	68
3.2 Historický exkurz k vývoji právní úpravy sociální práce v rámci chudinské/ sociální péče.....	70
3.2.1 Právní úprava chudinské péče za první republiky .....	71
3.2.2 Právní úprava sociální péče po druhé světové válce .....	73
3.2.3 Systém sociálního zabezpečení ČR a jeho reforma .....	75
3.3 Obsah a rozsah sociální práce podle práva ČR.....	76
3.3.1 Sociální práce v platných právních předpisech ČR.....	76
3.3.2 Sociální práce a její právní zakotvení v právním řádu ČR.....	76
3.3.3 Shrnutí.....	82

3.4 Právní úprava postavení sociálních pracovníků .....	82
3.4.1 Právní postavení sociálních pracovníků dle zákona o sociálních službách.....	82
3.4.2 Právní postavení sociálních pracovníků v dalších právních předpisech....	83
3.4.3 Shrnutí.....	84
3.5 Vzdělávání sociálních pracovníků.....	85
3.5.1 Vzdělávání sociálních pracovníků podle zákona o sociálních službách ....	85
3.5.2 Vzdělávání sociálních pracovníků v jiných oblastech, než jsou sociální služby v užším smyslu slova .....	86
3.5.3 Shrnutí.....	88
3.6 Profesionální organizace sociálních pracovníků .....	89
3.6.1 Shrnutí.....	91
3.7 Srovnání s evropskými zkušenostmi .....	91
3.8 Závěry a doporučení.....	93

## Část II

### Metodika výzkumu a provedených analýz

<b>1. Metodologie výzkumných šetření.....</b>	<b>97</b>
1.1 Souhrnná informace o výzkumných šetřeních .....	97
1.2 Kvalitativní šetření .....	98
1.2.1 Přípravná fáze - screening .....	98
1.2.2 Sběr údajů a metody jejich analýzy .....	99
1.2.3 Charakteristika objektu zkoumání.....	99
1.3 Kvantitativní šetření .....	103
1.3.1 Výběr organizací a vytváření databází pro účely dotazníkového šetření .....	103
1.3.2 Charakteristika výzkumného nástroje .....	104
1.3.3 Charakteristika objektu zkoumání a analytický postup při vyhodnocení získaných údajů .....	105
<b>2. Návrh hledisek pro vymezení tzv. „optim“ zajištění dostupnosti a kvality výkonu sociální práce garantované českým státem .....</b>	<b>109</b>
Literatura .....	122

## Část III

### Výsledky kvantitativních a kvalitativních šetření

<b>1. Organizace působící v resortu spravedlnosti .....</b>	<b>125</b>
1.1 Úvod .....	125
1.2 Věznice.....	126
1.2.1 Cíle sociální práce.....	126
1.2.2 Činnosti sociální práce.....	130
1.2.3 Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce z pohledu zaměstnavatele i pracovníka .....	135
1.2.4 Kasuistika.....	138
1.2.5 Shrnutí.....	138
1.3 Probační a mediační služba.....	140
1.3.1 Výsledky kvantitativního šetření .....	140
1.3.2 Výsledky kvalitativního šetření .....	154
1.4 Závěry.....	166
Literatura .....	168
<b>2. Organizace působící v resortu vnitra .....</b>	<b>169</b>
2.1 Úvod .....	169
2.2 Výsledky kvantitativního šetření.....	171
2.2.1 Charakteristika klientely .....	171

2.2.2	Cíle.....	172
2.2.3	Činnosti a okolnosti vykonávání cílů činností .....	173
2.2.4	Personální zajištění realizace zkoumaných agend.....	178
2.2.5	Shrnutí.....	180
2.3	Výsledky kvalitativního šetření.....	181
2.3.1	Cíle sociální práce.....	181
2.3.2	Činnosti sociální práce.....	184
2.3.3	Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem zaměstnavatele i pracovníka .....	190
2.3.4	Kasuistika.....	193
2.3.5	Shrnutí.....	194
2.4	Závěr .....	195
<b>3.</b>	<b>Organizace působící v resortu zdravotnictví .....</b>	<b>198</b>
3.1	Úvod .....	198
3.2	Výsledky kvantitativního šetření.....	199
3.2.1	Charakteristika klientely .....	200
3.2.2	Cíle.....	201
3.2.3	Činnosti.....	202
3.2.4	Personální zajištění činností sociální práce ve zkoumaných zařízeních..	212
3.2.5	Shrnutí .....	213
3.3	Výsledky kvalitativního šetření.....	214
3.3.1	Cíle sociální práce.....	214
3.3.2	Činnosti sociální práce.....	217
3.3.3	Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem managementu i řadových pracovníků .....	225
3.3.4	Kasuistika.....	229
3.3.5	Shrnutí.....	230
3.4	Závěry.....	231
	Literatura .....	235
<b>4.</b>	<b>Organizace působící v resortu školství.....</b>	<b>236</b>
4.1	Úvod .....	236
4.2	Výsledky kvantitativního šetření.....	238
4.2.1	Charakteristika klientely .....	238
4.2.2	Cíle.....	241
4.2.3	Činnosti a okolnosti jejich vykonávání .....	243
4.2.4	Personální zajištění činností sociální práce ve zkoumaných zařízeních..	253
4.2.5	Shrnutí.....	256
4.3	Výsledky kvalitativního šetření.....	256
4.3.1	Školská poradenská zařízení .....	256
4.3.2	Ústavní výchova .....	265
4.4	Závěry.....	278
	Literatura .....	282
<b>5.</b>	<b>Přenesená působnost státní správy (obce II. a III. typu).....</b>	<b>283</b>
5.1	Úvod .....	283
5.2	Obce III. typu - výsledky kvantitativního šetření .....	285
5.2.1	Charakteristika klientely .....	287
5.2.2	Cíle.....	290
5.2.3	Činnosti a okolnosti jejich vykonávání .....	293
5.2.4	Personální zajištění realizace zkoumaných agend.....	301
5.2.5	Shrnutí.....	304
5.3	Obce II. a III. typu - výsledky kvalitativního šetření .....	305
5.3.1	Cíle sociální práce.....	305
5.3.2	Činnosti sociální práce.....	308

5.3.3	Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem zaměstnavatele i pracovníka .....	315
5.3.4	Kasuistika.....	318
5.3.5	Shrnutí.....	319
5.4	Závěr .....	321
<b>6.</b>	<b>Organizace působící v resortu práce a sociálních věcí - úřady práce.....</b>	<b>324</b>
6.1	Úvod .....	324
6.2	Výsledky kvantitativního šetření.....	326
6.2.1	Charakteristika klientely .....	326
6.2.2	Cíle.....	330
6.2.3	Činnosti a okolnosti jejich vykonávání .....	331
6.2.4	Personální zajištění realizace zkoumaných agend.....	345
6.2.5	Shrnutí.....	348
6.3	Výsledky kvalitativního šetření.....	350
6.3.1	Cíle sociální práce.....	350
6.3.2	Činnosti sociální práce.....	352
6.3.3	Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem zaměstnavatele i pracovníka .....	354
6.3.4	Kasuistika.....	357
6.3.5	Shrnutí.....	357
6.4	Závěr .....	358
	Literatura .....	362
<b>7.</b>	<b>Organizace působící v resortu práce a sociálních věcí - sociální služby ...</b>	<b>363</b>
7.1	Úvod .....	363
7.2	Služby sociální péče .....	364
7.2.1	Charakteristika klientely .....	365
7.2.2	Cíle.....	366
7.2.3	Činnosti a okolnosti jejich vykonávání .....	367
7.2.4	Personální zajištění zkoumaných agend.....	373
7.2.5	Shrnutí.....	375
7.3	Služby sociální prevence - výsledky kvantitativního šetření .....	375
7.3.1	Charakteristika klientely .....	376
7.3.2	Cíle.....	377
7.3.3	Činnosti a okolnosti jejich vykonávání .....	378
7.3.4	Personální zajištění zkoumaných služeb.....	383
7.3.5	Shrnutí.....	386
7.4	Odborné sociální poradenství - výsledky kvantitativního šetření .....	386
7.4.1	Charakteristika klientely .....	386
7.4.2	Cíle.....	387
7.4.3	Činnosti a okolnosti jejich vykonávání .....	388
7.4.4	Personální zajištění zkoumaného druhu služby .....	392
7.4.5	Shrnutí.....	394
7.5	Odborné sociální poradenství - výsledky kvalitativního šetření .....	394
7.5.1	Cíle sociální práce.....	395
7.5.2	Činnosti sociální práce.....	397
7.5.3	Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem zaměstnavatele i pracovníka .....	403
7.5.4	Kasuistika.....	405
7.5.5	Shrnutí.....	406
7.6	Závěr .....	407

## **Část IV**

### **Shrnutí výsledků analýzy a doporučení**

<b>1. Využití výsledků analýz pro zachycení trendů a formulaci doporučení.....</b>	<b>413</b>
1.1 Trendy vývoje dle sledovaných resortů .....	413
1.2 Typologie resortů podle hledisek výkonu sociální práce .....	450
1.3 Trendy, problémy a doporučení.....	453
1.3.1 Trendy pojetí výkonu sociální práce v resortech české veřejné politiky	453
1.3.2 Problémy vyplývající z trendů pojetí výkonu sociální práce v resortech české veřejné politiky .....	454
1.3.3 Doporučení .....	455
Seznam použitých zkratk .....	459
<b>2. Shrnutí hlavních trendů a doporučení relevantních pro ukotvení sociální práce .....</b>	<b>460</b>

### **Přílohy**





# Úvod

Cílem výzkumu realizovaného v rámci veřejné zakázky vyhlášené Ministerstvem práce a sociálních věcí<sup>1</sup> bylo zmapovat výkon sociální práce a podmínky jejího výkonu v České republice v širokém spektru oblastí jejího uplatnění, tedy v rozličných systémech sociální ochrany ČR, v nichž se může tato odborná činnost uplatňovat. V této závěrečné zprávě z tohoto výzkumu jsou prezentovány výstupy všech dílčích částí tohoto projektu. Zpráva je rozdělena do čtyř tematických částí.

První část obsahuje již existující a pro oblast analýzy relevantní informace, které buďto zprostředkovávají určité významné informace o zkoumané oblasti nebo které bylo potřebné při empirických šetřeních zohlednit. Tato část zprávy tak shrnuje teoretická a metodologická východiska analýzy, přibližuje přístupy k předmětu sociální práce a jejímu výkonu ve čtyřech evropských zemích a v USA a mapuje legislativní ukotvení sociální práce v České republice v rámci různých systémů sociální ochrany.

Ve druhé části je popsána metodika empirického výzkumu a provedených analýz. Pozornost je nejprve věnována metodologii provedených výzkumných šetření a charakteristice sledovaného vzorku. Následně je přiblížena metodika, jež byla oporou a představovala rámec pro vyhodnocení kvalitativních dat získaných při individuálních rozhovorech s vedoucími pracovníky (manažery) či sociálními pracovníky působícími na vybraných pracovištích.

Třetí část se věnuje výsledkům empirických šetření. S ohledem na značnou různorodost systémů sociální ochrany, v nichž se může sociální práce uplatňovat, bylo ve vybraných systémech provedeno sedm oddělených analýz. Cílem tohoto přístupu bylo získat detailnější informace za jednotlivé oblasti výkonu sociální práce a případně též identifikovat podobnosti či rozdíly ve výkonu sociální práce v rámci různých systémů ochrany ČR. Pro rozčlenění jednotlivých oblastí výkonu sociální práce bylo částečně relevantní rozdělení působnosti různých resortů, respektive resortní příslušnost relevantních organizací či orgánů státní správy a samosprávy. Jako relevantní oblasti pro výkon sociální práce byly pro účely empirických šetření identifikovány tyto resorty či agendy:

- Ministerstvo spravedlnosti (vězeňská zařízení a Probační a mediační služba),
- Ministerstvo vnitra (Správa uprchlických zařízení),
- Ministerstvo zdravotnictví (širší okruh zdravotnických zařízení - např. léčebny dlouhodobě nemocných),
- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (širší okruh školských zařízení - zařízení ústavní a ochranné výchovy, různá poradenská zařízení atd.) a
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (úřady práce a sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách),
- vybrané agendy obecních úřadů obcí s pověřeným obecním úřadem a obcí s rozšířenou působností, jež jsou vykonávány jako výkon státní správy v přenesené působnosti (činnost oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kurátorů pro mládež a sociálních kurátorů, administrace příspěvku na péči, dávek sociální péče a dávek v hmotné nouzi).

Čtvrtá část shrnuje zjištěné trendy, jež by měly být zohledněny při (legislativní) úpravě výkonu činnosti sociální práce, a obsahuje seznam navrhaných doporučení.

---

<sup>1</sup> Veřejná zakázka malého rozsahu k řešení projektu s názvem „Analýza výkonu profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR podle formálního ukotvení a podle reálných potřeb v jednotlivých systémech sociální ochrany“. Text projektové výzvy MPSV k řešení této veřejné zakázky je dostupný na webových stránkách MPSV [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7741/Vyzva\\_ZVZ\\_217.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7741/Vyzva_ZVZ_217.pdf).



## **Část I**

**Teoretická a metodologická východiska analýzy,  
přístupy k sociální práci v zahraničí a její legislativní  
ukotvení v ČR**



# 1. Pojetí role sociálního pracovníka v praxi a přiměřenost pomoci sociálních pracovníků životní situaci klientů

Libor Musil

## 1.1 Vymezení problému

Občanům (tj. jedinci, skupiny nebo komunity), pro něž je jejich životní situace obtížná a těžko zvladatelná v důsledku nerovnováh (tj. potíží, kolizí, napětí, konfliktů atd.) mezi nimi a subjekty v jejich sociálním prostředí, se v důsledku dosavadního vývoje pojetí role sociálního pracovníka v praxi v řadě případů nedostává takové pomoci sociálních pracovníků, která by přiměřeně reagovala na jejich potíže v interakci se subjekty v sociálním prostředí a která by jim umožnila krátkodobě překonávat životní obtíže a dlouhodobě se „naučit“ zvládat obtížné životní situace. Tato „mezera“ v komplexu pomáhajících služeb omezuje přínosy opatření sociální politiky a veřejných služeb pro občany tím, že změna schopnosti člověka zvládat obtížnou životní situaci, kterou by mohlo „nastartovat“ přijetí sociální dávky nebo využití služby, bývá brzděna těmi nerovnováhami mezi člověkem a subjekty v jeho sociálním prostředí, které původně vedly k přijetí sociální dávky nebo využití veřejné služby.

Tuto obecnou formulaci problému je třeba upřesnit v tom smyslu, že pomoci sociálních pracovníků, která by přiměřeně reagovala na potíže jejich klientů v interakci se subjekty v sociálním prostředí se občanům v různých organizacích, typech organizací a resortech veřejných služeb dostává nebo nedostává v různé míře.

Pokud právě uvedený problém zformulujeme z hlediska působení způsobu, jakým je pojata role sociálního pracovníka v praxi, na efektivitu opatření sociální politiky a veřejných služeb, můžeme vyslovit následující hypotézu: „Stávající pojetí role sociálního pracovníka v praxi často neobsahuje některé z klíčových prvků pomoci při zvládání nerovnováh v interakci mezi lidmi v obtížné životní situaci a jejich sociálním prostředím, což má za následek nedostatek podpory přínosů opatření sociální politiky a veřejných služeb sociální prací, která je nabízena v praxi.“

## 1.2 Volba koncepce výzkumu role sociálního pracovníka

Empirický výzkum, který by vycházel z uvedené hypotézy, je možné koncipovat dvěma způsoby:

Za první (model I) jako výzkum in/konzistence mezi existujícím pojetím role sociálního pracovníka v praxi (dále jen „pojetí role SPR“) a potřebami pomoci u lidí v obtížných životních situacích (dále jen „klientů“). Výhodou této modelové koncepce je možnost stanovit pojetí role SPR, návrhy změn pojetí role SPR v praxi i pojetí legislativních podmínek provedení navrhovaných změn přímo na základě znalosti potřeb pomoci SPR u klientů. Nevýhodou by byly značné nároky na složitou sestavu empirických informací a relativně vysoká pracnost empirického šetření a interpretace empirických zjištění. Empirické šetření potřeb pomoci SPR, které prožívají (potenciální) klienti, se vymyká původnímu zadání projektu.

Za druhé (model II) jako výzkum in/konzistence mezi existujícím pojetím role sociálního pracovníka v praxi a pojetím role sociálního pracovníka, které je žádoucí z hlediska teorie pomoci lidem, jejichž životní situace je obtížná v důsledku nerovnováh mezi nimi a subjekty v jejich sociálním prostředí, tedy z hlediska teorie sociální práce

(dále jen „žádoucí pojetí role SPR“). Výhodou této modelové koncepce by byly menší nároky na méně komplexní sestavu empirických informací a menší pracnost empirického šetření. Relativní nevýhodou by bylo nepřímé zdůvodňování navrhované role SPR, změn role SPR v praxi a pojetí legislativních podmínek provedení navrhovaných změn pomocí žádoucího pojetí role SPR, které by bylo založeno na teoretické a empirické argumentaci existující odborné literatury. Tato „nevýhoda“ může ovšem být skutečně relativní, protože teoretická zdůvodnění<sup>2</sup> žádoucího pojetí role SPR mají dlouhou tradici a umožňují reflektovat účelnost formulace žádoucího pojetí role SPR z hlediska různých teoretických perspektiv. Empirické šetření potřeb pomoci SPR, které prožívají (potenciální) klienti, by při této koncepci nebylo nutné a pojetí role SPR, návrhy změn pojetí role SPR v praxi i pojetí legislativních podmínek provedení navrhovaných změn by bylo stanoveno na základě teoreticky zdůvodněného pojetí role, které autoři pojednání o sociální práci po desetiletí vytvářeli ve snaze reagovat nejen na zájmy sociálních pracovníků (viz např. Lubove, 1968; Cloward, Epstein, 1965 aj.) a tvůrců programů sociální politiky (Lorenz, 2007; Dustin, 2007: 31-55), ale také na potřeby a zájmy lidí v obtížných životních situacích (viz např. Davies, 1982; Abel, 1994; Waldfoegel, 1997).

Obě koncepce mohou přinést podklady pro formulaci standardu role sociálního pracovníka, doporučení změn pojetí role sociálního pracovníka v praxi a doporučení standardu kvalifikace sociálních pracovníků, které by prosazení takových změn podpořovalo. Obě koncepce však mají také své klady a zápory. Srovnání výhod a nevýhod obou koncepcí naznačuje tabulka č. 1.

Tabulka č. 1 **Srovnání modelových koncepcí výzkumu role sociálního pracovníka**

	model I: role SPR v praxi a potřeby klientů	model II: role SPR v praxi a žádoucí pojetí role SPR
<b>zdůvodnění doporučení přímo</b> potřebami pomoci, které prožívají lidé v obtížné situaci	+	-
<b>zdůvodnění doporučení nepřímo</b> pomocí argumentů teorie zaměřené na konstrukci role SPR z hlediska pomoci lidem v obtížné životní situaci	+	+
<b>nároky na složitost a rozsah empirických informací</b> překračují původní zadání	-	+

Nároky modelu I na složitost a rozsah empirických informací o roli SPR v praxi i o potřebách pomoci na straně klientů nebyly zadavatelem předjíhány a překračují proto ekonomické a časové možnosti projektového týmu. Vzhledem k tomu, že model II nabízí při zachování věcné relevance nepřímých argumentů teorie žádoucího pojetí role SPR ekonomicky schůdné řešení, je s určitou interpretační opatrností použitelný. Vyjdeme proto z modelu II, tj. „role SPR v praxi a žádoucí pojetí role SPR“.

### 1.3 Základní výzkumná otázka

Prostřednictvím modelové koncepce II jsme usilovali o zodpovězení následující základní výzkumné otázky: **„V čem je a v čem není stávající pojetí role SPR v praxi přiměřené takovému pojetí role SPR, které je žádoucí, protože z hlediska argumentace teorie role SPR umožňuje sociálním pracovníkům v praxi podporovat (potenciální) přínosy opatření sociální politiky a veřejných služeb pro klienty, a to prostřednictvím zvyšování schopnosti klientů zvládat nerovnováhy v interakci mezi nimi a jejich sociálním prostředím?“**

<sup>2</sup> Postup zdůvodnění žádoucího pojetí role SPR by byl přibližně následující: Teoreticky zdůvodněné vymezení oboru SPR. → Vymezení žádoucích klíčových rysů role SPR na základě teoreticky zdůvodněného vymezení oboru SPR. → Teoretické vymezení různých pojetí jednotlivých žádoucích klíčových rysů role SPR.

## 1.4 Klíčové pojmy v rámci zvolené koncepce výzkumu

Z hlediska výše položené základní výzkumné otázky je třeba vymezit pojmy:

- „pojetí role SPR“
- „pojetí role SPR žadoucích z hlediska podpory přínosů sociálních intervencí pro klienty zlepšováním jejich schopnosti zvládat nerovnováhy se sociálním prostředím“ (stručně „žadoucí pojetí role SPR“),
- „stávající pojetí role SPR v praxi“,
- „kritéria přiměřenosti pojetí role SPR v praxi žadoucímu pojetí role SPR“ (stručně „kritéria přiměřenosti“).

### 1.4.1 „Pojetí role SPR“

Termínem „**pojetí role SPR**“ jsme pro potřeby tohoto výzkumu označovali očekávanou náplň práce a předpoklady k jejímu výkonu pomáhajícími pracovníky, kteří jsou jiným relevantním subjektem považováni za „sociální pracovníky“.

Termínem „**očekávaná náplň práce**“ jsme pak označovali relevantním subjektem (např. zákonodárcem, nadřízeným pomáhajícího pracovníka, sociálním pracovníkem):

- **anticipované cíle**, které má pomáhající pracovník podle anticipujícího na základě očekávaných předpokladů naplňovat,
- **anticipované činnosti**, které mají podle představ relevantního subjektu směřovat k naplnění jím anticipovaných cílů,
- **anticipované způsoby** výkonu činností SPR,
- **anticipované předpoklady** realizace cílů a výkonu činností.

Vycházeli jsme přitom z předpokladu, že jednotlivé prvky pojetí role SPR mohou být **anticipovány explicitně**, to je výslovně a s plným vědomým vysloveného (např. vymezením role SPR pomocí organizačního řádu, uvedením ve smlouvě nebo spontánním sdělením v rozhovoru), **nebo implicitně**. Ve druhém případě je anticipovaný cíl, činnost, způsob jejího provádění nebo předpoklad vysloven v náznaku nebo není vysloven vůbec, je však relevantním subjektem přesto prožíván jako důležitý, aniž by byl tento prožitek nutně provázen jasným vědomím toho, co je anticipováno. Prožitek důležitosti toho, co je anticipováno implicitně, může být provázen pocitem relevantního subjektu, že to, co explicitně nevyslovil, je „natolik samozřejmé, že to ani není třeba uvádět“. Implicitně bývají někdy anticipovány cíle nebo činnosti SPR, které jsou uplatňovány zcela rutinně, a představy o nich proto mají podobu „automatismu“, který uniká pozornosti anticipujícího.

Z hlediska základní výzkumné otázky je důležité, že jednání SPR v praxi ovlivňuje jak explicitní, tak implicitní část pojetí jeho role. Bylo proto třeba zjišťovat obojí, což není vždy zcela snadné. Zatímco explicitně anticipované prvky role SPR dokáže relevantní subjekt zpravidla bez potíží verbalizovat, implicitně anticipované prvky verbalizovat nedovede vůbec nebo až poté, co k tomu dostane přiměřený stimul (např. je-li za tímto účelem tázán). Můžeme se domnívat, že explicitní anticipaci lze předpokládat spíše při vymezování činností a při formulování předpokladů jejího výkonu, zatímco implicitní anticipace může být častější při vymezování cílů nebo při anticipaci představ o tom, jakým způsobem mají být anticipované činnosti prováděny, aby vedly k naplnění cílů. Tyto domněnky ovšem nelze chápat lineárně. Stává se totiž např., že někdo explicitně anticipuje jen část očekávaných činností, zatímco druhou část činností

anticipuje implicitně, např. proto, že je považuje za natolik samozřejmé, že o nich „ani nemluví“. Podobně může dojít k tomu, že relevantní subjekt sice poskytne explicitní anticipaci předpokladů pro výkon očekávaných činností, při další rozmluvě se však ukáže, že tato anticipace byla převzatá z oficiálního dokumentu (např. ze zákona) a relevantní subjekt přitom převzatou představu o předpokladech očekávané činnosti považuje např. za nejasnou.

Rozpoznat implicitně anticipované prvky role SPR je relativně snazší, byť ne rutinní, u subjektů, s nimiž je možné provést rozhovor a klást jim dodatečné, ozřejmující otázky. Obtížnější může být odhalení implicitních anticipací u tvůrců sociální legislativy, protože těm často dodatečné otázky položit nelze a jejich implicitní anticipace nemusí být uvedeny ani v důvodové zprávě k zákonu, mohou však být uvedeny v jiných, hůře dostupných<sup>3</sup> dokumentech (např. v záznamech z jednání parlamentních výborů apod.). Navíc je pravděpodobné, že v textu zákona nebo důvodové zprávy nejsou v důsledku obtíží při vyjednávání uvedeny ani některé explicitní anticipace tvůrců sociální legislativy, přestože je tyto subjekty mohou nadále považovat za relevantní a uplatňovat je v procesu dalšího rozhodování.

Z uvedeného je zřejmé, že bylo důležité rozhodnout, kdo bude v rámci tohoto projektu považován za „**relevantní subjekt**“, jehož očekávání vůči SPR bude třeba zkoumat. Z výše uvedené komparace dvou modelových koncepcí celého výzkumu (viz tabulka č. 1) vyplývá, že jsme se rozhodli nezabývat tím, jak prvky pojetí role SPR anticipují klienti služeb sociální práce. Vzhledem k tomu, že naším úkolem je mimo jiné zkoumat podmínky vymezené pro sociální práci legislativou, budou pro nás jedním z relevantních subjektů „**tvůrci sociální legislativy**“, resp. účastníci procesu tvorby sociálních (a v případě potřeby dalších) zákonů. Jinak řečeno, zajímalo nás, jaké cíle, činnosti, způsoby jejich provádění a předpoklady výkonu anticipují (explicitně a pokud možno i implicitně) především zákonodárci a případně další subjekty, jejichž představy ovlivnily obsah přijatých zákonů. Dále bylo možno předpokládat, že pojetí role SPR v praxi výrazně ovlivňují zaměstnavatelé sociálních pracovníků. Za relevantní subjekt jsme proto považovali také „**zaměstnavatele**“, to je organizaci se kterou sociální pracovníci uzavřeli pracovní smlouvu, reprezentovanou vrcholovým manažerem organizace nebo jiným nadřízeným sociálního pracovníka, pokud jej vrcholový manažer označí jako kompetentního nebo jej pověří komunikací s výzkumníkem. Vzhledem k tomu, že na reálně uplatňované pojetí role SPR v praxi mají značný vliv i sami **sociální pracovníci** (viz Lipsky, 1980 aj.), rovněž je jsme považovali za relevantní subjekt a usilovali jsme o to, zjistit, které cíle a činnosti SPR, explicitně nebo implicitně při své práci anticipují.

Další relevantní subjekty (např. pracovníky jiných částí zaměstnavatelské organizace, místní politiky, zřizovatele, veřejnost, oborové asociace sociálních pracovníků aj.) z kapacitních důvodů do výzkumu zařazeny nebyly, ačkoliv by to z hlediska porozumění procesu utváření pojetí role SPR v české společnosti bylo zajímavé a relevantní. Pojetím role mezinárodní komunitou odborníků v oboru sociální práce se budeme zabývat v souvislosti s vymezením „žádoucího pojetí role SPR“.

Pojem „pojetí role SPR“ je možné chápat jako párový k pojmu „žitá role SPR“. Pokud termínem „pojetí role SPR“ označujeme - jak jsme uvedli výše - **relevantními subjekty explicitně i implicitně anticipovaný soubor cílů, k jejichž naplnění směřují činnosti a způsob výkonů a předpokladů realizace cílů a k nim směřující činnosti**, pak termínem „žitá role SPR“ můžeme označit soubor prvků role SPR, které SPR vykonávají, resp. uplatňují ve své každodenní praxi.

**Vztah mezi „pojetím role SPR“ a „žitou rolí SPR“**, které lze považovat za dva aspekty „role SPR“, není ale přímočarý a každý z obou aspektů je empiricky zachytitelný jiným souborem metod a technik šetření. „Pojetí“, která v běžném životě organizace uplatňují manažeři a řadoví (mezi nimi i sociální) pracovníci, plní někdy

<sup>3</sup> Horší dostupnost „dalších dokumentů“ k legislativě může souviset nejen s jejich exkluzivností, ale také s jejich jazykovou nedostupností výzkumníkovi.



funkci předsudků, mýtů nebo racionalizací, s jejichž pomocí se sociální pracovníci i jejich nadřízení vyrovnávají s napětím mezi svými ideály a každodenním praktickým jednáním. Pokud se praktické jednání pod vlivem nesourodých pracovních podmínek odchyluje od ideálů, sociální pracovníci nebo manažeři své ideály modifikují tak, aby z jejich perspektivy mohli vnímat své praktické jednání jako legitimní. Původní ideály přitom nemizí a jsou spíše zatlačovány do pozadí (Musil, Nečasová, 2008).

Funkci předsudků, mýtů nebo racionalizací, s jejichž pomocí se sociální pracovníci a manažeři vyrovnávají s napětím mezi ideály a praktickým jednáním, někdy plní právě pojetí role SPR (viz Musil, Janská, 2010). **Zjištění o pojetích role SPR je proto třeba chápat jako informaci o anticipovaných cílech, činnostech, způsobech provádění a předpokladech, ne však jako informaci o běžně vykonávaném jednání.** Sdělení o anticipovaných prvcích pojetí role SPR mohou totiž obsahovat prvky ideálu, který se v praxi nerealizuje, nebo prvky odůvodnění, které není realistickým popisem praktického jednání, protože jeho účelem je postavit praktické jednání - vědomě nebo bezděčně - „do jiného světla“. Z těchto důvodů je možné validní informace o anticipovaných prvcích pojetí role SPR získat (více nebo méně strukturovaným) dotazováním, kdežto validní informace o v praxi realizovaných prvcích role SPR lze získat nejspíše pomocí kombinace pozorování a (více nebo méně strukturovaného) dotazování.

Vzhledem k tomu, že použití pozorování překračuje časové a ekonomické možnosti projektu, bychom se měli zaměřit výhradně na **poznávání „pojetí role SPR“, respektive na cíle, činnosti, způsoby jejich provádění a předpoklady realizace cílů a činností anticipované výše uvedenými relevantními subjekty.** Pokud poznáme stávající „pojetí rolí SPR“, nezískáme tak informaci o tom, co se reálně děje, získáme však informaci o tom, v rámci jakých očekávání zadávají zaměstnavatelé práci svým sociálním pracovníkům, a o tom, v rámci jakých očekávání sociální pracovníci koncipují své každodenní praktické jednání. Poznáme-li tyto (kognitivní) rámce, budeme schopni určit, zda a v čem skýtají stávající pojetí role SPR možnost či prostor pro to, aby sociální pracovníci podporovali přínos sociálních intervencí pro klienty zlepšováním jejich schopnosti zvládat nerovnováhy v interakcích se sociálním prostředím.

#### **1.4.2 „Žádoucí pojetí role SPR“ aneb teoretické vymezení role SPR**

Termínem „žádoucí pojetí role SPR“ v návaznosti na výše uvedené označujeme **vybranými autory odborné literatury o sociální práci anticipovaný soubor cílů, činností, způsobu jejich provádění a předpokladů realizace cílů a činností SPR, jehož naplňování v praxi by podle těchto autorů mělo umožnit, aby sociální pracovníci byli schopni podporovat přínosy sociálních intervencí<sup>4</sup> pro klienty zlepšováním jejich schopnosti zvládat nerovnováhy v interakcích mezi nimi a jejich sociálním prostředím.**

V dalším textu je uveden soubor cílů a činností SPR a předpokladů jejich výkonu, který odpovídá výše uvedené definici „žádoucí pojetí role SPR“ a který popsali autoři vybíraní ze tří hledisek:

- zabývají se takovými charakteristikami oboru sociální práce, které tento obor umožňují typologicky odlišit od ostatních pomáhajících oborů,
- cíle a činnosti typické pro roli SPR formulují z hlediska vnějšího pozorovatele tak, aby vyjádřili dlouhodobě uznávané rysy role sociálního pracovníka,

<sup>4</sup> Termínem „sociální intervence“ označujeme: Za první, všechna opatření sociální politiky a všechny veřejné služby, které člověk v obtížné životní situaci využívá jako občan na základě sociálních oprávnění uzákoněných sociální legislativou, a za druhé, pomáhající služby, které člověk v obtížné životní situaci využívá jako klient či uživatel služeb nevládních či komerčních organizací.

- svoji argumentaci publikovali v recenzovaných publikacích v jazyce českém a anglickém, v některých případech německém.

Na základě textů autorů, kteří byli vybráni podle uvedených kritérií, je možné základní prvky žádoucí role SPR - to je cíle, činnosti, způsoby jejich provádění a předpoklady jejich realizace - anticipovat následovně:

### **Žádoucí anticipované cíle pomoci SPR:**

- poskytovat **pomoc klientům (jedincům, skupinám nebo komunitám)**, pro něž je jejich životní situace obtížná v důsledku **nerovnováh mezi nimi a jejich sociálním prostředím**<sup>5</sup> (Bartlett, 1970; Lorenz, 2004; Flaker, 2006 aj.),
- **zprostředkovávat rovnováhu mezi očekáváním sociálního prostředí**, ve kterém klient uspokojuje svoje potřeby, **a schopností klienta tato očekávání zvládat** (Flaker, 2006; Laan, 1998; Navrátil, Musil, 2000; Musil, 2004a; Lorenz, 2004; Dustin, 2007 aj.),
- přispívat k tomu, aby klient **překonával širší škálu bariér** zvládnutí své životní situace, resp. dílčího problému, se kterým se klient obrací na SPR (O'Sullivan, 1999; Musil, 2004b; Erath, 2006 aj.).

### **Žádoucí anticipované činnosti SPR:**

- rovnováhu mezi klientem a jeho sociálním prostředím SPR zprostředkovává:
  - o **působením na klienty i na sociální prostředí** (Bartlett, 1970; Abel, 1994; O'Sullivan, 1999; Navrátil, Musil, 2000; Musil, 2004a; Musil, 2004b aj.),
  - o **působením na interakce** mezi klienty a jejich sociálním prostředím (Bartlett, 1970; Musil, 2004 aj.),
- při překonávání dílčích částí komplexu překážek zvládnutí životní situace klientem:
  - o **spolupracuje se specialisty** dalších, zejména **pomáhajících oborů** (O'Sullivan, 1999; Musil, 2004a; Musil, 2004b aj.),
  - o klientům **zprostředkovává další pomáhající služby** (Musil, 2004a; Dustin, 2007 aj.),
  - o klientům **zprostředkovává zdroje** (Dustin, 2007)
- v rámci procesu poskytování pomoci sociální pracovník:
  - o **komplexně poznává unikátní životní situaci** konkrétního klienta (O'Sullivan, 1999; Navrátil, Musil, 2000; Musil, 2004a aj.),
  - o **poskytuje pomáhající intervenci přiměřenou jedinečným rysům životní situace konkrétního klienta** (tj. přiměřenou za prvé specifickým nerovnováhám mezi daným klientem a subjekty v jeho sociálním prostředí a za druhé faktorům, které ovlivňují schopnost konkrétního klienta dané nerovnováhy zvládat) **a tuto pomáhající intervenci současně:**
    - **navrhuje (koncipuje),**
    - **provádí,**
    - **vyhodnocuje** (Laan, 1998; O'Sullivan, 1999; Navrátil, Musil, 2000; Musil, 2004a; Lorenz, 2007; Dustin, 2007 aj.).

<sup>5</sup> „Sociální prostředí“ sestává ze subjektů (jedinců, skupin nebo organizací), interakce s nimiž jsou podmínkou schopnosti klienta zvládat život, resp. schopnosti klienta uspokojovat potřeby.

### **Žádoucí anticipované způsoby výkonu činností SPR**

- na obtížné životní situace klientů působí jako na:
  - o **komplex různorodých a navzájem se podmiňujících potíží** a problémů (O'Sullivan, 1999; Musil, 2004b; Erath, 2006 aj.),
  - o **unikátní celek**, který je jedinečnou (neopakovatelnou) **kombinací různorodých obtíží** konkrétního klienta (Laan, 1998; Navrátil, Musil, 2000; Lorenz, 2007 aj.),
- v procesu koncipování, provádění a vyhodnocování pomáhající intervence **využívá různorodé teoretické koncepty, přístupy nebo metody působení na klienta a jeho sociální prostředí** (Payne, 1997; Erath, 2006 aj.),
- tyto teoretické koncepty, přístupy a metody působení na klienta a jeho sociální prostředí **vybírání a aplikuje způsobem odpovídajícím jedinečným charakteristikám životní situace konkrétního klienta** (tj. za prvé specifickým nerovnováham mezi daným klientem a subjekty v jeho sociálním prostředí a za druhé specifickým faktorům, které ovlivňují schopnost daného klienta tyto nerovnováhy zvládat) (Laan, 1998; O'Sullivan, 1999; Navrátil, Musil, 2000 aj.).

### **Žádoucí anticipované předpoklady naplňování cílů a výkonu činností sociálního pracovníka:**

- schopnost **poznávat klienty a působit na ně**,
- schopnost **poznávat sociální prostředí klientů a působit na ně**,
- schopnost **poznávat interakce nebo vazby mezi klienty a jejich sociálním prostředím a působit na ně**,
- kvalifikaci pro souběžný výkon všech uvedených činností je možné získat speciálním vzděláním, které zahrnuje **teoretickou, etickou a metodickou průpravu a výcvik dovedností ve všech třech uvedených oblastech** (O'Sullivan, 1999; Erath, 2006 aj.).

Tento typ vzdělání poskytují v ČR školy, které získaly akreditaci pro vysokoškolské nebo vyšší odborné, nejméně tříleté pomaturitní vzdělávání v oboru sociální práce. Za přiměřený kvalifikační předpoklad pro výkon žádoucí role SPR je proto v ČR třeba považovat jedině diplom získaný v oboru sociální práce na škole, která získala státem uznávanou akreditaci pro vysokoškolské nebo vyšší odborné vzdělávání v oboru sociální práce.

### **1.4.3 „Stávající pojetí role SPR v praxi“**

Termínem „stávající pojetí role SPR v praxi“ z teoretického hlediska označujeme **různorodé explicitně i implicitně anticipované soubory prvků pojetí role SPR**, které ve své praxi **uplatňují tvůrci sociální legislativy, zaměstnavatelé sociálních pracovníků a sociální pracovníci působící v nejrůznějších oblastech veřejných služeb**.

Za „**tvůrce sociální legislativy**“ považujeme účastníky procesu tvorby těch sociálních zákonů, které jsou relevantní z hlediska cílů tohoto projektu.

Za „**zaměstnavatele sociálních pracovníků**“ považujeme vrcholovým manažerem nebo jiným nadřízeným sociálních pracovníků reprezentované organizace veřejného sektoru (tj. státem zřízené, veřejnoprávní nebo nevládní organizace), které

působí v nejrůznějších oblastech veřejných služeb a zaměstnávají pracovníky, které manažeři dané organizace považují za „sociální pracovníky“.

Termínem „**nejrůznější oblasti veřejných služeb**“ označujeme škálu sektorů veřejných služeb rozdělených podle kombinace resortů státní správy a cílových populací (viz tabulka č. 2).

Tabulka č. 2 **Členění „sektorů“ veřejných služeb podle kombinace cílových populací a „resortů“ státní správy**

<b>cílové populace</b>	<b>„sektor“</b>
- senioři, - lidé se závislostmi, - uživatelé a potenciální uživatelé sociálních služeb, - lidé s dlouhodobými nebo akutními psychickými obtížemi	„sociální služby (kromě „sociálních služeb pro lidi s postižením“)
lidé s postižením, včetně „integrovaných“ žáků a studentů	„zdravotní, sociální a další služby pro lidi s postižením (včetně podpory integrace žáků a studentů)“
lidé s onemocněním včetně lidí s psychickým onemocněním	„zdravotní, sociální a další služby pro pacienty zdravotnických zařízení“
lidé ohrožení v důsledku své příslušnosti k menšině (včetně imigrantů a bezdomovců)	„sociální a další služby pro příslušníky menšinových skupin (včetně služeb pro imigranty)“
děti mládež a dospělí se sklonem k trestné činnosti	„prevence kriminality a služby pro pachatele trestné činnosti (včetně PMS, kurátorů na obecních úřadech, pomáhající práce s lidmi ve výkonu trestu atd.)“
- ohrožené rodiny a děti z ohrožených rodin (včetně obětí domácího násilí), - žáci a studenti ohrožení překážkami ve vztahu se školou - chudí (včetně lidí s omezenou schopností splácet dluhy)	„výkon státní správy v oblasti sociálně-právní ochrany (kromě kurátorů na obecních úřadech) a pomoci v hmotné nouzi, sociální služby a poradenství pro rodinu a rodiny s dětmi (včetně zařízení náhradní rodinné péče), pomáhající práce ve školství, pomoc obětem domácího násilí (včetně pomáhající práce s pachateli domácího násilí), pomoci pro tzv. „dlužníky““
nezaměstnaní	„služby zaměstnanosti“
aj.	aj.

Členění „sektorů“ uvedené v tabulce č. 2 nabízí menší počet „sektorů“ (celkem 7) a z toho plynoucí potřebu kontaktovat menší počet organizací (viz k tomu níže rámcový návrh metodiky). Nevýhodou druhého členění ovšem je, že zamlžuje obraz pojetí role SPR v organizacích, které pomáhají různým typům cílových populací. Doporučujeme proto realizaci navazujícího prohlubujícího výzkumného šetření, v němž bude využito členění „sektorů“ dle cílových populací a zvýší tak šanci na transparentnější poznatky o výchozím zajištění pomoci SPR lidem s různými potřebami pomoci, a tím i umožní přesnější zacílenost výsledných doporučení pro zadavatele výzkumu.

Dodejme, že za „**sociální pracovníky**“ považujeme zaměstnance výše uvedených organizací:

- které jejich nadřízení považují za „sociální pracovníky“,
- nebo kteří sami sebe považují za „sociální pracovníky“.

Z hlediska empirického poznání považujeme za „stávající pojetí role SPR v praxi“:

- různorodé soubory prvků pojetí role SPR, které v textu relevantních sociálních zákonů anticipovali jejich tvůrci,
- různorodé soubory prvků pojetí role SPR, které během empirického šetření anticipovali námi oslovení zaměstnavatelé sociálních pracovníků a jimi zaměstnávaní sociální pracovníci.

Lze předpokládat, že tato různorodá „empirická“ pojetí role SPR budou jen ve výjimečných případech obsahovat všechny výše uvedené prvky „žádoucího pojetí role SPR“. Pravděpodobné je, že různorodá „empirická“ pojetí role SPR budou obsahovat různými způsoby interpretované, modifikované a označované dílčí prvky výše uvedeného „žádoucího pojetí role SPR“. Je také možné, že některé tvůrci sociální legislativy, zaměstnavatelé sociálních pracovníků nebo sociálních pracovníků anticipované soubory cílů, činností, způsobů jejich provádění a předpokladů jejich realizace nebudou prvky žádoucího pojetí obsahovat vůbec.

#### **1.4.4 „Kritéria přiměřenosti“**

Empirická zjištění o tom, které prvky žádoucího pojetí jsou a které nejsou součástí souborů cílů, činností, způsobů provádění a předpokladů anticipovaných relevantními subjekty jako součást obsahu role pracovníků, jež považují za „sociální pracovníky“, nám slouží jako východisko pro odpověď na výše uvedenou základní výzkumnou otázku. Abychom na tuto otázku mohli odpovědět, je třeba určit, z jakých hledisek budeme posuzovat přiměřenost různých pojetí role SPR v praxi žádoucímu pojetí SPR a kdy tato pojetí budeme považovat za „v něčem žádoucímu pojetí role SPR přiměřená“ a případně „v něčem žádoucímu pojetí role SPR nepřiměřená“.

Za rozhodující podmínku dosažení kýženého efektu - podpoření přínosů opatření veřejné politiky pro klienty zlepšováním jejich schopnosti zvládat nerovnováhy mezi klienty a jejich sociálním prostředím - můžeme považovat naplnění žádoucích cílů role SPR. Z tohoto hlediska je rozhodujícím kritériem přiměřenosti pojetí SPR v praxi žádoucímu pojetí SPR zařazení žádoucích cílů mezi anticipované prvky pojetí role SPR v praxi. V návaznosti na to je důležité, že některé žádoucí činnosti SPR bezprostředně směřují k naplnění žádoucích cílů, zatímco jiné vedou k naplnění cílů méně přímočaře.

Označení činnosti „působení na klienty i na sociální prostředí“ přímo vyjadřuje zaměření na zprostředkování rovnováhy mezi klientem a jeho sociálním prostředím. Výraz „zprostředkování dalších pomáhajících služeb“ sice nevyjadřuje totéž směřování tak zřetelně, přesto však označuje navázání vztahu mezi klientem a poskytovateli dalších služeb, které lze chápat jako subjekty v jeho sociálním prostředí. Další žádoucí činnosti (např. zprostředkování zdrojů, komplexní poznávání unikátní životní situace konkrétního klienta, navrhování, provádění nebo vyhodnocování pomáhající intervenci přiměřenou jedinečným rysům životní situace konkrétního klienta) mohou být přiměřené žádoucímu pojetí role SPR, pokud jsou relevantními subjekty chápány jako nástroje realizace žádoucích cílů SPR. Podobně je tomu i se žádoucími způsoby provádění žádoucích činností a s předpoklady pro výkon žádoucích činností. I ty mohou být žádoucímu pojetí role SPR přiměřené, pokud je relevantní subjekty chápou jako způsoby realizace žádoucích cílů SPR.

Domníváme se proto, že přiměřenost pojetí role SPR v praxi žádoucímu pojetí role SPR je možné posuzovat podle následujících hledisek:

- zařazení některého z cílů žádoucího pojetí role SPR do pojetí role SPR v praxi,
- zařazení činnosti „působení na klienty i na sociální prostředí“ do pojetí role SPR v praxi,
- zařazení činnosti „zprostředkování dalších pomáhajících služeb klientům“ do pojetí role SPR v praxi,
- zařazení kterékoliv další z žádoucích činností SPR do role SPR v praxi, pokud je tato činnost relevantním subjektem chápána jako prostředek naplnění některého ze žádoucích cílů SPR,
- zařazení kteréhokoliv ze žádoucích způsobů provádění činností SPR, pokud je tento způsob relevantním subjektem chápán jako důležitý pro naplnění některého z cílů žádoucího pojetí SPR,

- zařazení komplexu žádoucích předpokladů realizace cílů a činností SPR, pokud je tento komplex relevantním subjektem chápán jako důležitý pro naplnění některého z cílů žádoucího pojetí SPR.

Pokud byly právě vymezené prvky žádoucího pojetí role SPR relevantním subjektem zařazený do jeho pojetí role SPR v praxi a pokud je relevantní subjekt takto vědomě nebo bezděky označil, považujeme jeho pojetí role SPR za „přiměřené žádoucímu pojetí“. Pokud do svého pojetí role SPR zařadil pouze některé z uvedených prvků, považujeme toto pojetí za „v něčem přiměřené žádoucímu pojetí SPR“. Pokud relevantní subjekt do svého pojetí role SPR nezařadil žádný z výše uvedených prvků, považujeme jeho pojetí role SPR za „nepřiměřené žádoucímu pojetí role SPR“.

## 1.5 Rozpracování teoretického vymezení role SPR

Následující text blíže ozřejmuje obsah konceptů vymezujících roli SPR z hlediska teorie sociální práce, které jsme stručně uvedli v podkapitole 1.4.2. Níže tedy objasníme obsah pojmů, které jsme výše použili při vymezování cílů, činností a způsobů realizace žádoucího pojetí role SPR.

### 1.5.1 Pojmy vymezující žádoucí anticipované cíle pomoci sociálního pracovníka

Jako žádoucí **cíle** pomoci SPR z hlediska teorie sociální práce byly uvedeny tyto:

- poskytovat **pomoc klientům (jedincům, skupinám nebo komunitám)**, pro něž je jejich životní situace obtížná v důsledku **nerovnováh mezi nimi a jejich sociálním prostředím**<sup>6</sup> (Bartlett, 1970; Lorenz, 2004; Flaker, 2006 aj.),
- **zprostředkovávat rovnováhu mezi očekáváním sociálního prostředí**, ve kterém klient uspokojuje svoje potřeby, **a schopností klienta tato očekávání zvládat** (Flaker, 2006; Laan, 1998; Navrátil, Musil, 2000; Musil, 2004a; Lorenz, 2004; Dustin, 2007 aj.),
- přispívat k tomu, aby klient **překonával širší škálu bariér** zvládnutí své životní situace, resp. dílčího problému, se kterým se klient obrací na SPR (O'Sullivan, 1999; Musil, 2004b; Erath, 2006 aj.).

#### ***Vymezení pojmů „pomoc se zvládnutím nerovnováh“ a „zprostředkování rovnováhy“ mezi klientem a jeho sociálním prostředím***

Formulace: „Pomoc klientům, pro něž je jejich životní situace obtížná v důsledku nerovnováh mezi nimi a jejich sociálním prostředím,“ a: „Zprostředkovat rovnováhu mezi očekáváním sociálního prostředí, ve kterém klient uspokojuje svoje potřeby, a schopností klienta tato očekávání zvládat“ považujeme za významově totožné, různým způsobem označující tentýž žádoucí cíl SPR. První z obou formulací přitom vyjadřuje zaměření všech SPR na specifický předmět činnosti oboru SPR, druhá pak označuje cíl, který je specifický pro pomáhající intervence SPR.

Životní situace mohou být pro lidi obtížné z řady důvodů (ekonomických, zdravotních, vztahových, psychických aj.). Sociální práce se zaměřuje na pomoc při zvládnutí obtíží, které vyplývají z „nerovnováh mezi klientem a subjekty v jeho sociálním prostředí“. Pojmem klient se budeme zabývat níže. Termínem „sociální

<sup>6</sup> „Sociální prostředí“ sestává ze subjektů (jedinců, skupin nebo organizací), interakce s nimiž jsou podmínkou schopnosti klienta zvládat život, resp. schopnosti klienta uspokojovat potřeby.

prostředí" označuje teorie sociální práce všechny subjekty (jedince, skupiny nebo organizace), s nimiž klient vstupuje do interakce, protože tato interakce je předpokladem uspokojení jeho potřeb.

Takovými subjekty může být např. matka pro dítě, dodavatel energie pro matku (a jejím prostřednictvím pro dítě) a třeba zaměstnavatel a jeho sponzor pro otce (a jeho prostřednictvím pro dítě) dítěte ...

Každý člověk vstupuje do přímých nebo zprostředkovaných interakcí s řadou subjektů, jejichž síť tvoří z hlediska teorie sociální práce jeho sociální prostředí (viz Bartlett, 1970).

Životní situace začíná být pro lidi - (potenciální) klienty SPR obtížná, pokud nejsou schopni „zvládat“ očekávání některých subjektů v jejich sociálním prostředí. Stav, kdy jedinec nebo skupina nezvládá očekávání některých subjektů ve svém sociálním prostředí, označuje teorie sociální práce jako „nerovnováhu mezi klientem a jeho sociálním prostředím“. Neschopnost zvládat očekávání jednoho subjektu, resp. nerovnováha s jedním subjektem zpravidla vede k tomu, že (potenciální) klienti přestávají zvládat očekávání dalších subjektů a v jejich situaci se proto nerovnováha objevuje více.

„Zvládnout očekávání“ znamená mu vyhovět způsobem, který je akceptovatelný jak pro klienta, tak pro subjekt (subjekty) v jeho sociálním prostředí. „Zvládnout očekávání“ tudíž nemusí nutně znamenat „zcela očekávání vyhovět“. „Zvládnutí očekávání“ může např. spočívat v tom, že klient uspokojivě vysvětlí, proč nemůže očekávání dostát, nebo v tom, že dostát očekávání odmítne, aniž by to u něho vyvolávalo výčitky svědomí a subjekt v prostředí se s tím současně smíří.

Např. žák se po konzultaci s psychologem rozhodne, že se nebude stresovat marnými pokusy zvládat rovnice, a učitel matematiky, který to původně považoval za důvod „propadnutí“ žáka, nad tím - pod vlivem sociálního pracovníka - „mávně rukou“.

„Pomoc klientům, pro něž je jejich životní situace obtížná v důsledku nerovnováh mezi nimi a jejich sociálním prostředím,“ spočívá v tom, že **sociální pracovník ovlivní jak schopnost klienta uplatnit akceptovatelný způsob reakce na očekávání subjektu v jeho prostředí, tak ochotu tohoto subjektu reakci klienta na své očekávání akceptovat.**

Jednoduchým příkladem může být, že sociální pracovník naučí klienta využít splátkový kalendář a dodavatele energie přesvědčí, že je pro něj lepší, aby akceptoval splátky, než aby se nesolventním klientem bezvýsledně soudil.

Jiným příkladem může být, že sociální pracovník naučí pubertálního syna, aby „si dělal, co chce“, aniž by přitom otce viditelně provokoval a matku doháněl k pláči, a rodičům pomůže, aby akceptovali představu, že „to je v pubertě normální“. (V tomto druhém případě je třeba upozornit, že nebylo k dosažení „rovnováhy“ třeba aplikovat psychoterapii. V takovém případě by sociální pracovník ve snaze pomoci s „nerovnováhou“ zprostředkoval chlapci nebo některému z rodičů intervenci psychologa.)

**Pojem: „přispívat k překonání širší škály bariér zvládnání životní situace klientem“**

Formulace cíle: „Přispívat k tomu, aby klient překonával širší škálu bariér zvládnání své životní situace, resp. dílčího problému, se kterým se klient obrací na SPR,“ upozorňuje na dva předpoklady teorie sociální práce.

Za prvé, že na schopnost klienta zvládat očekávání subjektů v sociálním prostředí zpravidla působí více faktorů (okolností, podmínek), které se navzájem podmiňují. Mezi těmito faktory je zpravidla možné najít jak charakteristiky klienta, tak charakteristiky subjektů v jeho sociálním prostředí. Z tohoto hlediska je tedy třeba, aby si sociální pracovník kladl při práci s klientem za cíl ovlivnit v zájmu zlepšení

schopnosti klienta zvládat očekávání subjektů v sociálním prostředí větší množství faktorů - bariér zvládnutí.

Za druhé, že životní situaci zpravidla činí obtížnou více než jedna „nerovnováha“ a tyto nerovnováhy se zpravidla vzájemně podmiňují. Překonání jedné z nich může být přechodné, pokud jiná nerovnováha brání ustálení změny.

Např. neschopnost klienta překonat strach z lékařského zákroku mu brání splnit očekávání zaměstnavatele, že poklesnou jeho opakované absence. Původně se zdálo, že schopnost klienta splnit očekávání zaměstnavatele, že bude chodit pravidelně do práce, je podvázána alkoholismem klienta. Když se tuto bariéru zvládnutí očekávání zaměstnavatele podařilo s pomocí sociálního pracovníka překonat, ukázalo se, že zvládnutí očekávání zaměstnavatele brání obava klienta z lékařského zákroku, který všichni považovali za „banální“ a nenapadlo je, že by s ním mohl mít klient problém. Současně vyvstala otázka, zda schopnost klienta zvládat očekávání zaměstnavatele nenaráží na nějakou „třetí“ překážku, o které klient zatím nepromluvil a před kterou „utíká do strachu z lékařského zákroku“. Takovou překážkou by např. mohla být obava klienta, že jej po návratu z léčení zaměstnavatel propustí nebo že na něj někteří spolupracovníci nebo nadřízení budou po návratu z léčení „hledět přes prsty“.

Sociální pracovník by se tedy měl v zájmu zlepšení schopnosti klienta zvládat očekávání subjektů v sociálním prostředí snažit ovlivnit více než jednu nerovnováhu, optimálně všechny, které klientovi brání zvládat očekávání subjektů v sociálním prostředí.

### 1.5.2 Pojmy vymezující žádoucí anticipované činnosti SPR

Jako žádoucí **činnost** SPR z hlediska teorie sociální práce byly uvedeny tyto:

- rovnováhu mezi klientem a jeho sociálním prostředím SPR zprostředkovává:
  - o **působením na klienty i na sociální prostředí** (Bartlett, 1970; Abel, 1994; O'Sullivan, 1999; Navrátil, Musil, 2000; Musil, 2004a; Musil, 2004b aj.),
  - o **působením na interakce** mezi klienty a jejich sociálním prostředím (Bartlett, 1970; Musil, 2004 aj.),
- při překonávání dílčích částí komplexu překážek zvládnutí životní situace klientem:
  - o **spolupracuje se specialisty** dalších, zejména **pomáhajících oborů** (O'Sullivan, 1999; Musil, 2004a; Musil, 2004b aj.),
  - o klientům **zprostředkovává další pomáhající služby** (Musil, 2004a; Dustin, 2007 aj.),
  - o klientům **zprostředkovává zdroje** (Dustin, 2007)
- v rámci procesu poskytování pomoci sociální pracovník:
  - o **komplexně poznává unikátní životní situaci** konkrétního klienta (O'Sullivan, 1999; Navrátil, Musil, 2000; Musil, 2004a aj.),
  - o **poskytuje pomáhající intervenci přiměřenou jedinečným rysům životní situace konkrétního klienta** (tj. přiměřenou za prvé specifickým nerovnováhám mezi daným klientem a subjekty v jeho sociálním prostředí a za druhé faktorům, které ovlivňují schopnost konkrétního klienta dané nerovnováhy zvládat) a **tuto pomáhající intervenci současně**:
    - **navrhuje (koncipuje),**
    - **provádí,**
    - **vyhodnocuje** (Laan, 1998; O'Sullivan, 1999; Navrátil, Musil, 2000; Musil, 2004a; Lorenz, 2007; Dustin, 2007 aj.)



### **Pojem „působení na klienty i na sociální prostředí“**

Význam pojmu „působení na klienty i na sociální prostředí“ vyplývá z výše uvedeného výkladu pojmu „pomoc se zvládnutím nerovnováh mezi klientem a sociálním prostředím“. Pokud má SPR pomoci dosáhnout toho, aby klient na původně neuspokojené očekávání subjektu v sociálním prostředí reagoval způsobem přijatelným pro „obě strany“ interakce, zpravidla nestačí, aby se snažil ovlivnit jen klienta. Obvykle je také třeba působit i na subjekt (subjekty) v sociálním prostředí. Jak na klienty, tak na subjekty v jejich sociálním prostředí může SPR působit pomocí následujících činností:

- vyhledávat je a navazovat s nimi kontakt, spolupráci nebo vztah,
- informovat je a předkládat jim návrhy,
- podporovat je, povzbuzovat nebo podněcovat,
- provázet je,
- obhajovat je,
- zastupovat je,
- zprostředkovávat jim další služby nebo zdroje,
- koordinovat spolupráci a pomoc, kterou jim poskytují další pomáhající pracovníci
- aj.

Činnosti, jejichž prostřednictvím mohou SPR na klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí působit, jsou analogické. Účel jejich působení na klienta a na subjekty v jeho sociálním prostředí se ovšem liší.

Účelem působení na klienta je pomocí uvedených činností přímo nebo nepřímo měnit ty jeho charakteristiky, které ovlivňují nebo by v případě jejich změny mohly ovlivňovat schopnost klienta reagovat na očekávání subjektů v prostředí oboustranně přijatelným způsobem. Aby bylo účelu dosaženo, zpravidla nestačí působit na jednu osobní charakteristiku klienta, aby bylo účelu dosaženo.

„Charakteristiky klienta“ se přitom liší, pokud je klientem jedinec, skupina nebo komunita. V případě jedince jde o jeho osobní charakteristiky, např. o motivaci, postoje, názory nebo pocity, zdravotní stav, ekonomickou situaci, vztahy a kontakty, dovednosti aj.

Pokud je klientem skupina, může být účelem působení sociálního pracovníka změna charakteristik skupiny, např. změna způsobu vzájemné komunikace mezi členy, změna způsobu života nebo zvyklostí, které jsou předmětem kritiky sociálního prostředí skupiny, změna schopnosti účelně využívat zdroje jednotlivých členů pro uspokojování potřeb celku, změna zažitých postupů rozhodování, modifikace vnitroskupinových koalic apod. Účelem působení na skupinu také může být změnit ovlivňováním charakteristik skupiny vlastnosti jejich jednotlivých členů, např. změnou zažitých postupů rozhodování pomoci změnit potenciál tolerance některého z nich apod.

Pokud je klientem zájmová komunita, bývá účelem působení na ni změna těch charakteristik komunity, které jsou důležité pro její schopnost vymezit a vyjádřit společné zájmy a vyjednávat o nich se subjekty v sociálním prostředí. Účelem také může být změna distribuce zdrojů ve skupině (např. změna nabídky služeb pro ty členy obce, kteří mají omezenou soběstačnost apod.).

Účelem působení na subjekty v sociálním prostředí je podle teorie SPR měnit jejich očekávání vůči klientovi (jedinci, skupě nebo zájmové komunitě), měnit podporu, kterou subjekty v sociálním prostředí klientovi poskytují nebo neposkytují, nebo měnit obojí současně (očekávání i poskytovanou podporu).

Příkladem změny očekávání může být změna původního požadavku učitele, aby žák s ADHD seděl po celou hodinu zcela klidně „jako ostatní děti“, v požadavek, aby žák s ADHD během vyučování nerušil a neobtěžoval ostatní žáky.

Jiným příkladem změny očekávání může být upuštění zákonodárce od požadavku, aby veřejně prospěšné práce vykonávaly i osoby pobírající dávky v hmotné nouzi, jimž bylo přiznáno zdravotní omezení.

Příkladem změny podpory může být dříve neprojevovaná ochota vnuka navštěvovat babičku v domově důchodců.

Jiným příkladem změny podpory může být přijetí dříve odmítaného závazku přispívat na financování veřejné dopravy občanů obecním zastupitelstvem.

### ***Pojem „působení na interakce mezi klienty a jejich sociálním prostředím klienty i na sociální prostředí“***

Jedním ze způsobů působení na interakce mezi klienty a jejich sociálním prostředím může být vzájemně se podporující ovlivňování charakteristik klientů i charakteristik subjektů v jejich sociálním prostředí, o kterém jsme hovořili v předchozím odstavci. Na interakce mezi klienty a jejich sociálním prostředím je také možné působit přímým ovlivňováním průběhu interakcí mezi nimi. Termínem „působení na interakce mezi klienty a jejich sociálním prostředím klienty i na sociální prostředí“ zde budeme označovat toto přímé působení, které může např. spočívat ve snaze zprostředkovat dohodu klienta a některého ze subjektů v jeho sociálním prostředí o změně pravidel vzájemné komunikace, ve snaze organizovat společné setkávání klienta (např. komunity Romů) se subjekty v jejich sociálním prostředí (např. s majoritními obyvateli sousední ulice) apod.

### ***Pojem „spolupráce se specialisty dalších, zejména pomáhajících oborů při překonávání dílčích částí komplexu překážek zvládnání životní situace klientem“***

Pojem „spolupráce se specialisty dalších, zejména pomáhajících oborů při překonávání dílčích částí komplexu překážek zvládnání životní situace klientem“ upozorňuje na zkušenost, že klienti často potřebují v zájmu zvládnání své životní situace pomoci se změnou některé ze svých osobních charakteristik, případně se změnou charakteristik některého ze subjektů ve svém sociálním prostředí, pro jejíž poskytování nemá SPR kvalifikaci či jiné oprávnění. Zvládnání životní situace je v takovém případě podmíněno pomocí specialisty jiného oboru, jehož role ovšem zpravidla nezahrnuje naplňování cílů SPR. V těchto případech nemusí být optimálním způsobem zajištění přiměřené pomoci prosté předání klienta pomáhajícímu specialistovi jiného oboru a vhodnější může být koordinovaná akce SPR a pracovníka jiného oboru. Zajištění a provedení takové akce nemusí být snadným úkolem, protože odborníci různých pomáhajících oborů často nepovažují přímou spolupráci se SPR za samozřejmou a mohou mít při práci s klientem SPR sklon sledovat cíle svého oboru. Taková pomoc se někdy může z hlediska cílů SPR minout účinkem.

Příkladem zde může být situace, kdy se klient potřebuje zorientovat v řešení určitého právního problému, aby věc mohl vysvětlit členům své rodiny a přesvědčit je o změně postoje. Právník však nepovažuje vysvětlování svého postupu laikovi za standardní součást své role a může převzít iniciativu do té míry, že na klienta, kterého SPR doporučil, „zbude pouze podpis“. Právní pomoc bude poskytnuta, ale postoj rodiny k celé věci se nezmění.

Něco podobného se může stát, pokud SPR požádá lékaře o pomoc klientovi s cílem naučit klienta zvládat určitou část úkonů domácí péče, které jsou pro něj těžko pochopitelné, ačkoli je většina lidí považuje za banální. Lékař zajistí provedení daného úkonu zdravotní sestrou, aniž by považoval za svůj úkol naučit klienta sebeobsluze.

V těchto a podobných případech by cestou k řešení byla domluva mezi SPR a pomáhajícím pracovníkem jiného oboru. Otázkou ovšem je, zda relevantní subjekty považují zajišťování takových a podobných dohod za součást svého pojetí role SPR.

### ***Pojem „zprostředkovávání dalších pomáhajících služeb při překonávání dílčích částí komplexu překážek zvládnání životní situace klientem“***

Pojem „zprostředkovávání dalších pomáhajících služeb při překonávání dílčích částí komplexu překážek zvládnání životní situace klientem“ upozorňuje na zkušenost, že klienti často potřebují v zájmu zvládnání své životní situace pomoc, kterou jim SPR sám nemůže poskytnout, kterou mu však mohou poskytnout pracovníci jiných pomáhajících oborů, jiných organizací, resp. poskytovatelé jiných služeb, aniž by přitom bylo třeba s nimi zajišťovat domluvu o koordinaci pomoci SPR a pomocí dalších pomáhajících pracovníků nebo organizací při naplňování cílů SPR. Pokud zajišťování tohoto typu dohod a kooperace výše označujeme termínem „spolupráce“, zajištění služeb dalších pomáhajících pracovníků nebo organizací, které dohodu a kooperaci nevyžaduje, budeme označovat termínem „zprostředkování“. To lze za činnost SPR považovat v případě, že je provedeno se záměrem pomoci klientovi najít takový způsob reakce na očekávání subjektu (subjektů) v jeho sociálním prostředí, která by byla akceptovatelná pro klienta i pro subjekt (subjekty) v jeho sociálním prostředí.

### ***Pojem „zprostředkovávání zdrojů v zájmu překonávání dílčích částí komplexu překážek zvládnání životní situace klientem“***

Termínem „zprostředkovávání zdrojů“ zde označujeme poměrně širokou škálu činností, jejichž společným znakem je zajišťování podmínek, které mohou napomáhat k tomu, aby klient (jedinec, skupina nebo zájmová komunita) reagoval na původně neuspokojená očekávání subjektu (subjektů) v jeho sociálním prostředí způsobem přijatelným jak pro klienta, tak pro daný subjekt (subjekty) jeho sociálního prostředí. Tomuto cíli může např. napomáhat zajišťování následujících podmínek:

- zajištění sociálních dávek nebo jiných typů ekonomické pomoci, na které má klient ze zákona nebo v souladu se zvyklostmi obce nárok,
- zajištění kontaktů s lidmi, kteří mohou klientovi poskytnout podporu při uspokojování různých typů potřeb - např. emočních a vztahových potřeb, běžných denních potřeb, potřeb v oblasti vyjednávání a prosazování zájmů aj.,
- zajištění zřízení služeb, které nejsou klientům SPR prostorově nebo jinak dostupné,
- aj.

### ***Pojem „komplexní poznávání unikátní životní situace konkrétního klienta“***

Termínem „komplexní poznávání unikátní životní situace konkrétního klienta“ označuje teorie sociální práce proces, ve kterém se SPR snaží porozumět tomu:

- které nesnáze je pro klienta obtížné zvládat a jak tyto nesnáze nebo problémy souvisí, resp. jak se navzájem podmiňují a které z nich je třeba řešit přednostně, protože je jejich řešení předpokladem pro zvládnutí ostatních nesnází nebo problémů,
- se kterými subjekty (včetně SPR a dalších pomáhajících pracovníků nebo organizací) svého sociálního prostředí se klient nachází v problémových interakcích,
- které nerovnováhy mezi očekáváním těchto subjektů a schopností klienta je zvládat činí životní situaci pro klienta obtížnou a jak tyto nerovnováhy souvisí, resp. jak se navzájem podmiňují a které z nich je třeba řešit přednostně, protože jejich zvládnání je předpokladem zvládnání ostatních nerovnováh,

- s čím klient potřebuje v zájmu snahy zvládat identifikované nesnáze, problémové interakce a nerovnováhy pomoci.

### **Pojem „poskytování pomáhající intervenci přiměřenou jedinečným rysům životní situace konkrétního klienta“**

Termínem „poskytování pomáhající intervenci přiměřenou jedinečným rysům životní situace konkrétního klienta“ označuje teorie sociální práce proces, v jehož průběhu SPR na základě komplexního poznání unikátní životní situace klienta koncipuje (resp. navrhuje), vykonává a vyhodnocuje činnosti, jejichž prostřednictvím působí s cílem posílit schopnost klienta reagovat na očekávání subjektů v jeho sociálním prostředí způsobem, který je přijatelný jak pro klienta, tak pro subjekty v jeho sociálním prostředí. Tyto činnosti koncipuje tak, aby jejich prostřednictvím mohl přiměřeně reagovat na specifickou konfiguraci nerovnováh mezi daným klientem a subjekty v jeho sociálním prostředí a na specifickou konfiguraci faktorů, které ovlivňují schopnost konkrétního klienta dané nerovnováhy zvládat.

### **1.5.3 Pojmy vymezující žádoucí anticipované způsoby výkonu činností SPR**

Jako žádoucí **způsoby** výkonu činností SPR byly výše vymezeny tyto:

- na obtížné životní situace klientů působí jako na:
  - o **komplex různorodých a navzájem se podmiňujících potíží** a problémů (O’Sullivan, 1999; Musil, 2004b; Erath, 2006 aj.),
  - o **unikátní celek**, který je jedinečnou (neopakovatelnou) **kombinací různorodých obtíží** konkrétního klienta (Laan, 1998; Navrátil, Musil, 2000; Lorenz, 2007 aj.),
- v procesu koncipování, provádění a vyhodnocování pomáhající intervence **využívá různorodé teoretické koncepty, přístupy nebo metody působení na klienta a jeho sociální prostředí** (Payne, 1997; Erath, 2006 aj.),
- tyto teoretické koncepty, přístupy a metody působení na klienta a jeho sociální prostředí **vybírá a aplikuje způsobem odpovídajícím jedinečným charakteristikám životní situace konkrétního klienta** (tj. za prvé specifickým nerovnováhám mezi daným klientem a subjekty v jeho sociálním prostředí a za druhé specifickým faktorům, které ovlivňují schopnost daného klienta tyto nerovnováhy zvládat) (Laan, 1998; O’Sullivan, 1999; Navrátil, Musil, 2000 aj.).

### **Pojmy působení na životní situaci konkrétního klienta jako na „komplex různorodých a navzájem se podmiňujících potíží“ a jako na „unikátní celek, který je jedinečnou (neopakovatelnou) kombinací různorodých obtíží konkrétního klienta“**

Vymezení významu pojmů působení na životní situaci konkrétního klienta jako na „komplex různorodých a navzájem se podmiňujících potíží“ a jako na „unikátní celek, který je jedinečnou (neopakovatelnou) kombinací různorodých obtíží konkrétního klienta“ navazuje na výše uvedený výklad. Oba pojmy poukazují na teorii sociální práce reflektovanou a postulovanou zkušenost, že projevem četnosti a vzájemné podmíněnosti okolností (potíží, nerovnováhy atd.), které obvykle klientovi brání zvládat očekávání subjektů v jeho sociálním prostředí, bývá neopakovatelnost, resp. unikátnost těch individuálních konfigurací zmíněných okolností. Odsud plyne předpoklad, že na různorodé, unikátní životní situace klientů by měl SPR reagovat rovněž různorodě a unikátně.

***Pojmy v procesu koncipování, provádění a vyhodnocování pomáhající intervence „využívá různorodé teoretické koncepty, přístupy nebo metody působení na klienta a jeho sociální prostředí“ a „teoretické koncepty, přístupy a metody působení na klienta a jeho sociální prostředí vybírat a aplikovat způsobem odpovídajícím jedinečným charakteristikám životní situace konkrétního klienta“***

Pojmy „využívání různorodých teoretických konceptů, přístupů nebo metody působení na klienta a jeho sociální prostředí v procesu koncipování, provádění a vyhodnocování pomáhající intervence“ a „teoretické koncepty, přístupy a metody působení na klienta a jeho sociální prostředí vybírat a aplikovat způsobem odpovídajícím jedinečným charakteristikám životní situace konkrétního klienta“ upozorňují na teorii sociální práce reflektovanou a postulovanou zkušenost, že projevem četnosti a vzájemné podmíněnosti okolností (potíží, nerovnováhy atd.), které obvykle klientovi brání zvládat očekávání subjektů v jeho sociálním prostředí bývá neopakovatelnost, resp. unikátnost těch individuálních konfigurací zmíněných okolností. Odsud plyne předpoklad, že na různorodé, unikátní životní situace není vhodné reagovat procedurálně - jedním, předem stanoveným a opakujícím se typem pomáhající intervence. SPR by proto měl:

- znát a umět aplikovat různorodé, teoreticky zdůvodněné přístupy a metody působení na klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí,
- znát odpověď na otázku: „Za jakých okolností jsou jednotlivé přístupy a metody působení na klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí přiměřené a účinné?“
- dokázat mezi nimi podle situace volit ty, které jsou v daném případě vhodné a případně je s ohledem na specifické okolnosti různých životních situací vhodně kombinovat,
- dokázat předat klienta jinému SPR, pokud zjistí, že jeho situace vyžaduje aplikaci přístupu, se kterým on sám nemá zkušenost, resp. s nímž má lepší zkušenost jiný SPR.

# Literatura

ABEL, E.K. 1994. Benevolence and Social Control: Advice from the Children's Bureau in the Early Twentieth Century. *Social Service Review*, Vol. 68, No. 1, pp. 1-19.

*Akreditační požadavky pro obor sociální práce*. MŠMT ČR, 2008 (www.msmt.cz).

BARTLETT, H.M. 1970. *The Common Base of Social Work Practice*. Washington: NASW.

CLOWARD, R., EPSTEIN, I. 1965. *Private Social Welfare's Disengagement from the Poor: The Case of Family Adjustment Agencies*. In: Zald, M.N. (ed.) 1965, *Social Welfare Institutions, A Sociological Reader*, New York-London-Sydney: John Wiley & Sons, pp. 623-644.

DAVIES, A.D. 1982. *Settlement Workers in Politics, 1890-1914*. In: Mahaffey, M., Hanks, J.W. 1982. *Practical Politics. Social Work and Political Responsibility*, Silver Spring - Maryland: NASW, pp. 32-44.

DUSTIN, D. 2007. *The McDonaldization of Social Work*. Aldershot-Burlington: Ashgate.

ERATH, P. 2006. *Sozialarbeitswissenschaft. Eine Einführung*. Stuttgart: W. Kohlhammer.

FLAKER, V. 2006. *Social work as a science of doing: In the praise of a minor profession*. In: Flaker, V., Schmid, T. (Hg.). *Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Socialwissenschaften*, Böhlau, Wien - Köln - Weimar: BSB, pp. 55-76.

LAAN V. d., G. 1998. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice - Ostrava: Albert - ZSF OU.

LIPSKY, M. 1980. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

LORENZ, W. 2004. *Research as an Element in Social Work's Ongoing Search for Identity*. In: Lovelock, R., Lyons, K., Powel, J., *Reflecting on Social Work - Discipline and Profession*, Aldershot - Burlington: Ashgate, pp. 145-162.

LORENZ, W. 2007. *Teorie a metody sociální práce v Evropě - profesní profil sociálních pracovníků*. *Sociální práce/Sociálna práca*, 1/2007, s. 62-71.

LUBOVE, R. 1968. *The Professional Altruist. The Emergence of Social Work as a Career*. Cambridge - Massachusetts: Harvard University Press.

MUSIL, L., 2004a: *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 1, s. 53-74.

MUSIL, L. 2004b. *„Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.

MUSIL, L., JANSKÁ, V. 2010. *Neochota ke změně - rigidita nebo rezistence?* In: Winkler, J. (ed.). *Potřeba regulace nových sociálních rizik na trhu práce*. Brno: Masarykova Univerzita. (v tisku.)

MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. *Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků*. In: Šrajer, J., Musil, K. (eds.) 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Boskovice: Alber, s. 83-106.

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. *Sociální studia*, 5, 127-163.

PAYNE, M. 1997. *Modern Social Work Theory*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, London: Macmillan.

O'SULLIVAN, T. 1999. *Decision-making in Social Work*. Basingstoke: Macmillan.

WALDFOGEL, J. 1997. The New Wave of Service Integration. *Social Security Review*, Vol. 71, No. 3, pp. 462–484.

## 2. Postavení sociálních pracovníků ve vybraných státech Evropy

Igor Tomeš a Kristina Koldinská

Předmětem zadání je studie o právním postavení sociálních pracovníků ve vybraných státech Evropy. Zadavatel vybral státy: Německo, Nizozemsko, Švédsko a Velká Británie. Úkolem je vybrat informace dostupné na internetu a v knihovně VÚPSV, protože na mezinárodní rešerši nebyly prostředky. Výzkumný tým přidal relevantní informace z dalších států, pokud s nimi při výzkumu přišel do styku. Tak byly přidány stručné informace z dalších severovýchodních států a USA, protože v těchto zemích se vyskytlo nejvíce pozitivních podnětů pro řešení v ČR. Tato studie je tedy v podstatě sekundární analýzou dostupných informací.

V moderních demokratických sociálních státech se právní rámec stal determinující pro stanovení rámce sociální práce (Braye, Presto-Shoot, 2006). Proto je zcela legitimní, že MPSV si vyžádalo tuto studii v rámci příprav na zdokonalení právní regulace sociální práce.

Ve vybraných evropských státech lze v zásadě rozeznat tři přístupy (Spin-Andersen, 1990) k právnímu uspořádání postavení sociálních pracovníků (Meeuwisse, Swärd, 2009). Jeden zřetelně respektuje svobodu profese sociálních pracovníků uspořádat si své záležitosti vlastními silami pod dohledem státu, který se omezuje na garanci profesionality (akredituje školy a registruje profesionální pracovníky). Tento postoj lze pracovně označit za liberální nebo také za anglosaský a v našem výběru je reprezentovaný USA a Velkou Británií. Druhý zřetelně preferuje regulaci sociální práce státem, který přijímá odpovědnost za sociální solidaritu, avšak který svěřuje výkon sociálním pojišťovnám, zaměstnavatelům a regionální samosprávě; tento přístup se zpravidla označuje jako korporativní a v našem výběru je reprezentován Německem. Třetí zřetelně preferuje státní intervence do profese sociálních pracovníků, a proto ve zřetelně větším rozsahu tuto profesi reguluje. Tento přístup lze pracovně označit za institucionalizovaný model nebo taky jako severovýchodní reprezentovaný v této studii Švédskem a Nizozemskem.

### 2.1 Liberální model

V liberálním modelu se rozlišuje laická a profesionální sociální práce. Profesionální sociální práce se definuje jako odborná a akademická disciplína, která se zabývá sociální péčí (anglicky *social welfare*) (Titmus, R.M., 1966) a sociální změnou (*social change*) (LaPierre, R.T., 1965) s cílem zlepšit kvalitu života a rozvinout potenciál všech jedinců ve skupinách a ve společnosti. Profesionální sociální pracovníci musí mít náležité vzdělání a být registrováni, tj. mít autorizaci oprávněného subjektu k výkonu své práce. Jako akademická disciplína se sociální práce zabývá:

- sociální politikou,
- sociální správou,
- sociální strategií,
- hodnocením sociálních programů a
- komunitním rozvojem.

Sociální pracovník přitom spolupracuje s ekonomy, vzdělavateli, zdravotními pracovníky, psychology, sociology a právníky.



Liberální model sociální práce se vyznačuje minimální přímou účastí státu na provozu sociálních služeb a organizování sociální práce, a to jak organizačně jako poskytovatel, tak finančně z veřejných zdrojů. Stát se soustřeďuje na sociální prevenci. Stát nicméně zaručuje profesionalitu výkonu předpisováním potřebného vzdělání sociálních pracovníků a licencováním poskytovatelů sociálních služeb. Liberální model je typický pro anglosaské země, tedy pro Velkou Británii (Anglii, Skotsko, Wales, Severní Irsko) a její bývalé državy (dominie), zejména Austrálie, Indie, Kanada a Nový Zéland a také pro Irsko a USA.

### **2.1.1 Spojené státy americké<sup>7</sup>**

Sociální práce a postavení sociálních pracovníků není upraveno federálním zákonem, protože tato agenda je v pravomoci jednotlivých států. Praxe jednotlivých států se různí.

#### **Obory činnosti**

Sociální pracovníci působí nejčastěji v institucích zabývajících se mentálním zdravím a pracují s dětmi, částečně i se zdravotně postiženými.

Sociální pracovníci na poli mentálního zdraví působí jako poradci zejména při poskytování psychofarmak, i když je sami nepředepisují ani nepodávají. Působí v řízení o uznání klienta za mentálně nemocného (tj. trpí některou chorobou uvedenou v DSM-IV - *Diagnostic and Statistical Manual IV: mental diseases*, USA - a zejména při řešení sociálních důsledků takového rozhodnutí (životní pojištění, řízení motorových vozidel, výkon povolání atd.). Pracují ve veřejném sektoru a také pro neziskové korporace financované státem, nadací, sponzory, charitou atd. Takových korporací je v USA mnoho.

V oblasti práce s dětmi a mládeží sociální pracovníci pracují zejména ve veřejném sektoru. Jejich působení se obecně veřejností hodnotí negativně, protože se podílí na odnímání dětí rodinám a jejich umisťování v ústavech. Přitom v tomto sektoru je nejnižší procento licencovaných sociálních pracovníků, takže jejich výkony jsou často nekompetentní.

#### **Status sociálních pracovníků**

Předchůdci sociálních pracovníků byly církevní misionáři. S moderní sociální prací se v USA poprvé setkáváme v polovině 19. století, kdy některé státy na východním pobřeží začaly zaměstnávat sociální pracovníky, aby pečovali o znevýhodněné občany. Navazovali na křesťanskou filantropickou praxi (např. Mormonů v Salt Lake City). Koncem 19. století se rozšířila i sociální práce poskytovaná v rámci soukromých praxí sociálních pracovníků, kteří opustili své původní poslání veřejných zaměstnanců. Soukromé praxi se vytýkalo, že se někde dostávala do sporu s veřejnými rozvojovými snahami (komunitním rozvojem) a stávala se nástrojem politického aktivismu. Dnes v USA převládá soukromá praxe sociálních pracovníků a náboženských komunit nad veřejně provozovanou sociální prací a sociálními službami. Je v pravomoci jednotlivých států USA a regionálních samospráv, které spíše sociální práci sponzorují, než by jí prováděly vlastními zaměstnanci. Koncem 19. století na východním pobřeží vznikla technika případových studií (*case work* a *case management*). Mezi světovými válkami vznikla k tomu i bohatá literatura. Po druhé světové válce se akademici začali zabývat i teorií sociální práce a výzkumem sociální praxe. Ze sociální práce se stala samostatná profesní disciplína, vyučovaná na mnoha vysokých školách.

---

<sup>7</sup> Zpracováno podle materiálů National Association of Social Workers (USA).

Sociální pracovníci v soukromém sektoru smí přijímat honoráře od klientů. Mohou být placeni i třetí stranou jako např. pojišťovnami, zaměstnavateli nebo veřejnou správou (např. pod programem *MediAid*).<sup>8</sup>

### **Předpoklady výkonu sociální práce**

Federální vláda USA se těmito otázkami nezabývá. Je to v pravomoci jednotlivých států USA. Každý sociální pracovník musí získat náležité vzdělání (viz dále), licenci a být registrován. Některé státy nevyžadují registraci. Rozlišuje se vzdělání, což je věc univerzit a příslušných školních orgánů a licence, což má charakter státní aproby a je věcí státu, který ručí občanům, že nabízení sociální služby jsou profesionální. Taková dvojkolejnost byla i na našem území např. v medicíně nebo u právnických povolání, kdy se rozlišovala rigorózní zkouška jako záležitost akademická a státní zkouška jako záležitost státu.

Postupy, programy a orgány kompetentní k registraci se liší podle jednotlivých států USA. K získání licence nebo aproby musí sociální pracovník složit licenční zkoušky u ASWB (*Association of Social Work Boards*), s působností pro celé USA, kromě státu California, který má svůj vlastní systém licencování. Licenční zkoušky se liší pro práce na úrovni bakaláře nebo magistra. Jen asi 75 % uchazečů složí zkoušky pro magisterskou úroveň práce.

Řada nestátních organizací nabízí předlicenční praxi, přípravné kurzy na licenční testy, soukromé doškolování, vydávají skripta atd. pro ty, kteří se chtějí ucházet o licenci.

### **Vzdělání k sociální práci**

První, kdo požadoval vzdělání pro sociální pracovníky byly americké dobročinné organizace koncem 19. století (Sydan, 1993). Asi v roce 1900 Americká asociace sociálních věd (*American Social Science Association*) začala s prvními kurzy pro sociální pracovníky.

Dnes se rozlišují sociální pracovníci a asistenti sociálních pracovníků. Asistent sociálního pracovníka a sociální pracovník jsou školení profesionálové. K výkonu své profese asistent sociálního pracovníka potřebuje vzdělání na úrovni bakaláře (BASW - *Bachelor of Assistant Social Work*) a sociální pracovník na úrovni bakaláře (BSW - *Bachelor Social Work*), magistra ((MSW - *Master of Social Work*) nebo doktora (Ph.D. nebo D.S.W. - *Doctor of Social Work*), získané na škole, která vyučuje podle programu, jež akreditovala Rada pro vzdělání v sociální práci (*Council on Social Work Education - CSWE*).

Pracovník s titulem BSc je považován za všeobecného, resp. praktického pracovníka (*generalist*). Nositelé magisterského titulu se považují za specialisty (*specialist or advanced generalist*) a odborníci s tituly Ph.D. nebo D.S.W. pracují ve výzkumu, v řídicích funkcích, učí nebo pracují jako analytici.

Mnohé státy USA chrání titul „sociální pracovník“ statutem nebo právním předpisem. Většina států specifikuje druh sociální práce, pro kterou je licence či aproba vydaná - klinická práce, terénní práce, atd.

---

<sup>8</sup> MediAid = *Medical aid* je vládní program poskytující základní zdravotní služby nemajetným jako např. první pomoc.

## **Profesní organizace**

Profesní organizace jsou nestátními organizacemi sdružujícími profesionální sociální pracovníky. Největší profesní organizací sociálních pracovníků USA je *National Association of Social Workers* (NASW). Sdružuje 150 tisíc sociálních pracovníků v 56 státech a v zahraničí. Jejím cílem je rozvíjet a chránit praxi sociální práce a sociální pracovníky. Členství není podmínkou k získání licence. Její údaje indikují, že 40 % organizovaných sociálních pracovníků pracuje s mentálně postiženými klienty, 8 % s dětmi a 3 % s mládeží, 8 % ve zdravotnictví, 6 % ve školství atd. NASW sdružuje převážně licencované sociální pracovníky. Údaje proto nejsou úplně přesné, protože např. v péči o děti pracuje mnoho sociálních pracovníků bez licence.

NASW usiluje o to, aby sociální práci mohli vykonávat jen sociální pracovníci s licenci. V některých státech se jí to podařilo.

### **2.1.2 Velká Británie**

Postavení sociálních pracovníků není upraveno jedním zákonem. Sociální práci se zabývá mnoho zákonů, které upravují výkon pro sociální práci a požadované vzdělání sociálních pracovníků jako např. *Mental Health Act, 1983*, *Care Standards Act, 2000*, *Freedom of Information Act 2000*, nebo *Mental Health Act 2007*

#### **Obory činnosti profesionálních sociálních pracovníků**

Podle BASS (*British Association of Social Workers*)<sup>9</sup> hlavní úkoly profesionálních sociálních pracovníků jsou řízení případu (*case management*), tedy spojování klientů s poskytovateli a programy které uspokojí jejich psychické a sociální potřeby, sociální práce ve zdravotnictví, poradenství a psychoterapie, řízení sociálních služeb, analýzy politiky sociální péče (*social welfare policy analysis*), organizování komunit a komunitní práce, zastupování a hájení zájmů klienta, výuka v sociální práci a sociální výzkum. Pracují v nejrůznějších systémech, včetně neziskových a veřejnoprávních službách, poradenských organizacích, nemocnicích, hospicích, organizacích veřejného zdraví, školách a vzdělávacích zařízeních, náboženských organizacích a v armádě a policii. Ve spolupráci s psychiatry a psychology pracují jako psychoterapeuti a jako pracovníci s mentálně postiženými. V současné době se diskutuje, zda všechna uvedená zaměstnání jsou v souladu se skutečným posláním sociálních pracovníků.

Derek Chechak<sup>10</sup> začátkem 21. století definoval role profesionálního pracovníka slovy „zmocňovatel“ (*Enabler*), „zprostředkovatel“ (*Mediator*), „sjednotitel/koordinátor“ (*Integrator/Coordinator*), „ředitel“ (*Manager*), „vzdělavatel“ (*Educator*), „analyzátor/hodnotitel“ (*Analyst/Evaluator*), „prostředník“ (*Broker*), „podporovatel“ (*Facilitator*), „vyjednávač“ (*Negotiator*) a „jednatel“ (*Advocate*). Vycházel přitom z prací Zastrow and Kirst-Ashman (1997), Barker, R.L. (1995) a Yessian, M.R., & Broskowski, A. (1983). Celý text této zajímavé kompilace je uveden jako příloha č. 1 této studie.

Podle Skotské Rady Sociálních Služeb (SSSC - *Scottish Social Services Council*) role sociálního pracovníka je pracovat s lidmi a pomáhat jim vytvořit si sociální odolnost, zachovat si naději a optimismus a rozvinout své síly a schopnosti zdolávat své problémy. Mají také čelit a oponovat chování a zvládat nebezpečné situace a nejistotu. Musí komunikovat s lidmi v jejich prostředí a v jejich podmínkách, s profesionální nezájímavostí pomáhat uživatelům služeb chápat, přijmout podmínky a změnit své chování.

<sup>9</sup> viz *British Association of Social Workers* <http://www.basw.co.uk/> (dne 9.6.2010)

<sup>10</sup> The Roles of a Social Worker, by Derek Chechak, School of Social Work, King's University College, UWO viz <http://www.scribd.com/doc/7852257/The-Roles-of-a-Social-Worker>

V současné době se sociálním pracovníkům stále více připomíná, že jejich práce není jen zaměstnáním, ale posláním. V řadě publikací se konstatuje, že profesionální sociální pracovníci mají mít silně vyvinutý smysl pro sociální spravedlnost, aniž by se přesně definovalo, co to sociální spravedlnost je a komu slouží. Tato ideologie požaduje na profesionálních pracovnících, aby překročili stín státem rutinní sponzorované praxe pečující jen o sociální potřeby jednotlivců. Zdůrazňuje, že sociální práce má radikální snahu měnit celou společnost. Proto dnes řada sociálních pracovníků má silné vazby s národními i mezinárodními sociálními a politickými hnutími za emancipaci potlačovaných.

Diskuse se posouvá z roviny profesionální do roviny ideologické. Autoři věnující se tomuto tématu si kladou otázku, zda profesionální sociální práce je jen zaměstnáním, či povoláním nebo dokonce i posláním. Tak např. již zmíněná Skotská asociace konstatuje, že „*Skotsko dnes má své výzvy a příležitosti - měnit demografii a způsoby zaměstnávání, pokračující nerovnost a rostoucí očekávání od veřejnoprávních služeb. Právě v tomto komplexu a prostředí musí sociální pracovníci pracovat. Jejich příspěvek k přeměně Skotska ve zdravou a prospívající společnost je obrovský, a může se uskutečnit jen pokud uznáme a posílíme role sociálních pracovníků v kontextu moderního Skotska*“. Jde o to, formulovat „*novou vizi sociální práce založené na existujících hodnotách a posílit kapacity sociálních pracovníků, aby pracovali účinně a výkonně a přinesli lepší výsledky pro lidi, kterým slouží*“. (Dokument NASW, Scotland)

### **Kvalifikační předpoklady pro profesionální sociální práci**

Britové nejčastěji používají definice Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Profese sociální práce rozvíjí sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a dává lidem sílu a svobodu zabezpečit si pohodu. Sociální pracovník vychází z metodologie založené na systematickém výzkumu a hodnocení praxe, s přihlédnutím k místní znalosti a specifikám. Využívá k tomu teorií o lidském vývoji, o lidském chování a sociálních teorií a znalosti sociálních systémů při analýze komplexních situací a usnadňování individuálních, organizačních, sociálních a kulturních změn (Dokument IFSW, 2000). Zasahuje tam, kde lidé mají problémy s interakcí se svým prostředím (Specht, Courtney, 1994).

Při definici kvalifikačních předpokladů pro profesionální sociální práci Britové vycházejí z uvedené definice. Podle toho popisují práci profesionálních sociálních pracovníků jako práci s lidmi, kteří byli dočasně nebo trvale vyloučeni nebo prožívají krizi. Přitom musí mít dostatečné znalosti, aby mohli udržovat profesionální vztahy s uživateli služeb, působící jako průvodci, advokáti a kritičtí přátelé. Pracují v různých rolích v rámci relevantní právní úpravy a předepsané metodologie podporující jednotlivce, rodiny a skupiny v komunitách. Role mohou zahrnovat práce u klienta doma, ve školách a nemocnicích a v jiných zařízeních veřejnoprávního sektoru nebo dobrovolných organizacích. Spolupracují s jiným zdravotnickým a pečovatelským personálem a pomáhají jim asistenti sociální práce (*social assistants*).

Jejich typické práce jsou s dětmi a mladými lidmi (asi 50 %). Nejčastěji pracují se skupinami mladých pachatelů trestné činnosti, mentálně postiženými, obtížně se učícími, záškoláky, drogově a alkoholově závislými. Druhá polovina činností je ve prospěch zdravotně postižených a starých osob.

Jejich práce nejčastěji zahrnuje:

- vypracování hodnocení (zpravidla se zdravotníky) podle předepsaných standardů a v předepsané době;
- provádění rozhovorů s klienty a jejich rodinami k zhodnocení jejich situace;
- poskytování informací a poradenství klientům a jejich rodinám;

- organizovaní a řízení podpory klientům, aby mohli vést co nejplnější život;
- doporučování a někdy i rozhodování o neúspěšnější aktivitě ve prospěch specifického klienta;
- spolupráce s jinými poskytovateli a doporučování jejich služeb;
- práce v multidisciplinárních týmech a schůzích v otázkách např. ochrany dětí nebo mentálního zdraví;
- vedení přesných záznamů a příprava zpráv pro soudní jednání;
- poskytování expertizy a svědectví při soudních jednáních;
- participace ve výcviku, supervizi a skupinových setkáních.

## Vzdělání

První, kdo začal s výukou pro sociální pracovníky, byla v roce 1895 *London School of Economics*.

Impulsem pro debatu o vzdělání byly skutečné sociální problémy a otázka, jak je nejlépe řešit. Tato debata se stala východiskem pro širší debatu o tom, jak získat potřebné znalosti pro profesionální sociální práci. Proti sobě se postavili pozitivisté a postpozitivisté. Pozitivisté tvrdili, že znalosti musí být zjistitelné a ověřitelné kvantitativními metodami, oproštěné od předpojatosti a koneckonců opakovatelné, pokud mají mít jakoukoliv cenu. Postpozitivisté tvrdí, že nelze bezesbytku vyloučit předpojatost a znalosti lze získat i metodami kvalitativního výzkumu. Tato debata vyvrcholila v osmdesátých letech minulého století a zrcadlila širší debatu ve společenských vědách. Následně většina těch, kdo měli zájem na rozvoji znalostí, dospěli ke konsenzu, že obě cesty k získání a prohloubení znalostí jsou významné pro plné pochopení celé složitosti sociálních problémů, s jakými se setkávají sociální pracovníci. Dnes učebnice sociální práce vycházejí z obou učeních a trvají na tom, aby studenti znali výzkumné techniky jak kvantitativní tak kvalitativní.<sup>11</sup>

Této debaty se neúčastnili praktici a vzdělavatelé v praktické sociální práci. Často si stěžovali, že programy sociální práce upřednostňovaly výzkum před praktickými dovednostmi. Považovali za stejně významné poskytování znalostí praxe a rozvoj dovedností a technik pomocí supervize a odborného vedení při praktické činnosti studentů.

Byly zaznamenány pokusy překlenout mezeru mezi znalostmi založenými na praxi a znalostmi získanými formalizovaným výzkumem. Jeden takový pokus byla strategie výzkumu jednoho problému (*single-subject research*) známá pod označením „*Single Subject Design*“ (SSD). Podstatou byla spolupráce sociálního pracovníka-výzkumníka s klientem, s přesným vymezením cíle zásahu, pak měření jeho frekvence, trvání a všechny ostatní relevantní charakteristiky. Měřily se rozdíly mezi chováním v průběhu základní doby, kdy nedochází k žádné intervenci, a po té, kdy se provede intervence; měří se rozdíly. Ve prospěch této metody se uvádělo, že umožňuje zdokonalit intervence. Jednotlivé případy byly popsatelné a výsledky snadno sdělitelné. Ač metoda je už na dvě dekády úspěšně používána absolventy vysokých škol, v praxi zůstává bez velké odezvy.

Současný vývoj profesionální sociální práce lze charakterizovat dvěma skutečnostmi. Na jedné straně je velké množství tradičního sociálního a psychologického kvantitativního a kvalitativního výzkumu na univerzitách a ve výzkumných ústavech a na druhé straně praktici sociální práce nadále spoléhají na vlastní zkušenost a znalosti. Tyto tendence a diskuse trvají dodnes (Parker-Oliver, D., Demiris, G., April 2006). Jeden důvod v této mezeře mezi výzkumem a praxí spatřují Britové v tom, že praktici se zabývají sociálními situacemi, které jsou svým způsobem jedinečné, zatímco výzkum

<sup>11</sup> bližší viz dokumenty Council on Social Work Education na <http://www.cswe.org/>

se zabývá opakovanými jevy a agreguje zkušenosti. Porovnání obou výsledků je zpravidla nedokonalé. Pokusy, jak toto překonat, je metoda „nejlepší praxe“ (*best practices*), která umožňuje využít jak vědecké poznatky, tak zkušenosti praktiků.

Ve 21. století vláda přistoupila k regulaci úrovně vzdělání v této oblasti. V roce 2000 stanovila minimální úroveň znalostí, které student sociální práce musí dosáhnout (*benchmark*<sup>12</sup>), a sledování úrovně výuky svěřila agentuře „*Quality Assurance Agency for Higher Education*“ (QAA, 2000). V roce 2001 rada vlády pro sociální péči (*General Social Care Council*) stanovila Národní profesní standardy pro sociální práci „*National Occupational Standards for Social Work*“ (GSSC, 2001) a v roce 2002 k tomu vydala Kodex praxe pro pracovníky sociální péče a zaměstnavatele „*Codex of Practice for Social Care Workers and Employers*“ (GSSC, 2002a) a Nové požadavky pro udělení akademických titulů pro sociální práci „*New Requirements for the Award of the Social Care Degree*“ (GSSC, 2002b).

### **Školy a tituly<sup>13</sup>**

Od konce 19. století většina vysokých škol ve Velké Británii a přidružená území (*the Commonwealth*) následovaly londýnskou univerzitu (*University of London*) a vedle práva, medicíny a inženýrství zavedly i filozofii (*Arts*) a vědy (*science*) - tedy přírodní vědy a s tím i tituly „bakalář filozofie“ (*Bachelor of Arts*) a „bakalář vědy“ (*Bachelor of Science*).

Od roku 1975 se ve Velké Británii požaduje profesní vzdělání pro výkon sociální práce. Původně stačilo středoškolské vzdělání a získání vysvědčení (*Certificate of Qualification in Social Work - CQSW*). Od roku 1991 se požadovalo vyšší odborné vzdělání, které bylo ukončeno získáním diplomu pro sociální práci (*Diploma in Social Work - DipSW*). Od roku 2003 základní kvalifikací pro profesionální sociální pracovníky je univerzitní vzdělání na stupni „bakalář“ s označením BA, BSc nebo BSW v sociální práci, které od roku 2003 nabízejí britské univerzity. Dnes univerzity nabízejí i vzdělání na magisterské úrovni s tituly MA, MSc nebo MSW.

Provozování sociální práce bez náležitého vzdělání a registrace v Registru sociální práce (viz dále) je trestným činem. Registraci musí sociální pracovníci obnovovat každé tři roky po doložení účasti v celoživotním vzdělávání v rozsahu aspoň 15 dní v roce.

Sociální pracovníci bez náležitého vzdělání (neprofesionální sociální pracovníci - anglicky *lay practitioners*) se nazývají asistenti sociálních služeb (*Social Services Assistants*) nebo pečovatelé (*Care Workers*) a nejsou registrovaní a nemají formální vzdělání v sociální práci. Ve Skotsku je registrace sociálních pracovníků vyvinutější.

V oblasti péče o mentální zdravotně postižené museli sociální pracovníci původně podle zákona o duševním zdraví (*Mental Health Act 1983*) získat ověření jako „schválený sociální pracovník“ (*Approved Social Worker*), který se přiznával komunitním psychiatrickým zdravotním sestřám (*community psychiatric nurses*), psychologům (*psychologists*) či profesním terapeutům (*occupational therapists*). Od vydání zákona o duševním zdraví v roce 2007 (*Mental Health Act 2007*) musí sociální pracovníci pracující s mentálně postiženými klienty mít zvláštní doškolování a získat titul autorizovaného profesionála pro oblast mentálního zdraví (*Approved Mental Health Professional - AMHP*).

---

<sup>12</sup> Benchmark Statement for Social Policy and Administration and Social Work

<sup>13</sup> podle BASW 2005

Před rokem 2007 se sociální pracovník mohl dále vzdělávat podle některého ze 4 postgraduálních programů:

- postgraduální osvědčení (*Post-Qualifying Award*) pro vyšší profesionální sociální práci a řízení (management),
- osvědčení pro sociálního pracovníka v oblasti duševního zdraví (*Mental Health Social Workers in England and Wales*) a podle současné právní úpravy získat titul aprobovaný profesionál v duševním zdraví (*Approved Mental Health Professional - AMHP*),
- osvědčení pro sociálního pracovníka pro péči o děti (*Child Care Award*) pro práci jako specialista pro práci s dětmi a mládeží,
- osvědčení pro sociálního pracovníka pro výuku praxe (*Practice Teaching Award*) pro učitele, supervizora nebo hodnotitele studentů na praxích.

V roce 2007 Ústřední rada sociální péče (*General Social Care Council*) (viz dále) po dohodě se svými partnery ve Velké Británii, sjednotila všechny kvalifikační programy ve tři, které vychovávají specialisty (*specialist*), vyšší specialisty (*higher specialist*) a pokročilé specialisty (*advanced specialist*).

Oxford a Cambridge byly první university které poskytovaly titul „bakalář“ studentům, kteří dokončili první stupeň vysokoškolského vzdělání. V současnosti většina univerzit nabízí zkrácené (neúplné) bakalářské vzdělání (první stupeň univerzitního vzdělání) s titulem Bakalář filosofie (*Bachelor of Arts* či *Artium Baccalaureus* - BA nebo AB). V poslední době se zavádí kombinované studium a tomu odpovídající titul „*Bachelor of Applied Arts and Sciences (BAAS)*“.

Nabízejí i druhý (magisterský) stupeň univerzitního vzdělání a tomu odpovídající titul „*Master*“ (*Magistr*). Od absolventů se očekává hlubší znalost určité oblasti, jak teoretické znalostí tak praktické dovednosti. Absolventi mají být schopni pracovat samostatně, bez supervize. Mají právo za jmény používat zkratky M.A. nebo MSc či M.Sc.

### **Právní status profesionálních pracovníků<sup>14</sup>**

Podle zákona o standardech péče, 2000 (*Care Standards Act, 2000*) za kvalitu sociální práce odpovídá zájmová veřejnoprávní korporace - Ústřední rada pro sociální péči (*General Social Care Council - GSCC*). Má 10 členů jmenovaných ministrem zdravotnictví (*Secretary of State for Health*) na návrh jmenovací komise (*Appointments Commission*). Schází se 6krát do roka; vydává výroční zprávy (*Annual reports*) a schvaluje roční plány činnosti.

GSCC je zplnomocněna vydávat standardy chování sociálních pracovníků a standardy praxe sociální péče, usměrňovat a řídit (regulovat) zaměstnávání sociálních pracovníků, jejich vzdělávání a výcvik pro sociální péči. GSCC vznikla v říjnu 2001 jako nestátní veřejnoprávní organizace financovaná Ministerstvem zdravotnictví (*Department of Health*), která spolupracuje taky s Ministerstvem dětí, školství a rodin (*Department for Children, Schools and Families*) na agendě péče o děti a mládež. Vede Registr sociální péče (*Social Care Register*) a vydává metodiky (*codes of practice*). Všechny informace jsou veřejně přístupné podle zákona o svobodě informační (*The Freedom of Information Act 2000*), který dává občanům právo přístupu k informacím spravovaným veřejnou správou.

Působnost je regionální, jen pro Anglii. Podobné orgány byly ustaveny ve Skotsku (*Scottish Social Services Council*), Velšsku (*Care Council for Wales; Velšsky: Cyngor Gofal Cymru*) a Severním Irsku (*Northern Ireland Social Care Council*).

---

<sup>14</sup> podle <http://www.qscc.org.uk>

Ve Velké Británii sociální pracovník je profesionál vyškolený v sociální práci, nejčastěji zaměstnán veřejným sektorem (veřejnoprávními organizacemi a útvary sociálních služeb), zejména regionálními orgány veřejné správy. Náklady spojené s jejich zaměstnáním jsou hlavní položkou místních veřejných rozpočtů.

Označení (titul) "sociální pracovník" je od 1.dubna 2005 chráněn zákonem a mohou jej používat jen lidé, kteří získali předepsanou kvalifikaci a jsou registrováni u GSCC ve Velké Británii nebo korespondujícím orgánem ve Skotsku (*Scottish Social Services Council*), Velšsku (*Care Council for Wales*; Velšsky: *Cyngor Gofal Cymru*) a Severním Irsku (*Northern Ireland Social Care Council*).

Statutární (rozuměj profesionální) sociální práce ve Velké Británii je v podstatě dělena na práci s dětmi a na práci s dospělými. Sociální práce s dětmi a mládeží v Anglii a Velšsku je svěřena Ministerstvu dětí, školství a rodin (*Department for Children, Schools and Families*) a práce s dospělými je svěřena Ministerstvu zdravotnictví (*Department of Health*), protože jde především o zdravotně poškozené osoby. Ve Skotsku je to jinak.

Na úrovni regionální (místní) dělení záleží na organizaci sociálních služeb, které je v pravomoci místních úřadů. Místní úřady hlavně zaměstnávají sociální pracovníky na ochranu dětí a mládeže. Tato práce není vnímána pozitivně, protože je spojena s odnímáním dětí a mládeže problémovým rodinám (Specht, H., and Courtney, M. E., 1994).

Pro sociální práci s mentálně postiženými musí splňovat specializační podmínky, aby získal profesionální způsobilost pro práci se zdravotně postiženými (*Approved Mental Health Professional*), předepsané předpisy o mentálně postižených (*Mental Health Act 1983*, ve znění *Mental Health Act 2007*, platné pro Anglii a Velšsko).

V roce 2007 GSCC ve spolupráci s organizacemi poskytovatelů sociální péče zahájila rozsáhlé konsultace o pojetí profesionální sociální práce ve Velké Británii.<sup>15</sup>

## **Profesní organizace**

Ve Velké Británii se sociální pracovníci sdružují v profesních asociacích. Nejvýznamnější z nich je Britská asociace sociálních pracovníků (*British Association of Social Workers - BASW*)<sup>16</sup> se sídlem v Birminghamu.<sup>17</sup> Vznikla ze Stálé konference organizací sociálních pracovníků (*Standing Conference of Organisations of Social Workers - SCOSW*), která od roku 1962 sdružovala 7 organizací,<sup>18</sup> které se v roce 1970 sdružili v BASW. BASW má 7 regionálních poboček<sup>19</sup> po celé Velké Británii. Tak vznikla největší a nejsilnější profesní organizace sociálních pracovníků, která vydala etický kodex (viz příloha č. 2) a dohlíží nad jeho dodržováním, ač nebyla založena zákonem. Její pravomoc vyplývá z práva povinné registrace profesních sociálních pracovníků, sankcionované trestním právem.

BASW je členem Mezinárodní organizace sociálních pracovníků (*International Federation of Social Workers (IFSW)*).<sup>20</sup>

<sup>15</sup> GSCC Roles and Tasks of Social Work consultation na <http://www.gsc.org.uk>

<sup>16</sup> viz [www.basw.co.uk](http://www.basw.co.uk)

<sup>17</sup> viz [http://en.wikipedia.org/wiki/British\\_Association\\_of\\_Social\\_Workers](http://en.wikipedia.org/wiki/British_Association_of_Social_Workers)

<sup>18</sup> Association of Child Care Officers, the Association of Family Case Workers, the Association of Psychiatric Social Workers, the Association of Social Workers, the Institute of Medical Social Workers, the Moral Welfare Workers' Association, and the Society of Mental Welfare Officers

<sup>19</sup> V Anglii, se sídlem v Birminghamu, v Severním Irsku se sídlem v Belfastu ve Skotsku se sídlem v Edinburghu, ve Walsu se sídlem v Swyddfa Cymru (Penarth) a v Severním Walsu se sídlem v Cymru Gogledd (Pwllheli).

<sup>20</sup> IFSW sdružuje 84 národních organizací rozdělených do 5 regionálních seskupení, s 480 000 členy v roce 2008. Cílem je rozvoj profesionální sociální práce a spolupráce národních organizací profesionálních sociálních pracovníků. Předsedou je David N. Jones (Velká Británie). Vznikla z Mezinárodního stálého sekretariátu sociálních pracovníků (*International Permanent Secretariat of Social Workers*), který byl



## 2.2 Korporativní model

Korporativní model se vyznačuje tím, že stát své sociální povinnosti, plynoucí z mezinárodních závazků přesouvá na zaměstnavatele, sociální pojišťovny a obce, tedy na korporace jak veřejnoprávní, tak soukromoprávní. Sociální pracovníci jsou proto nejčastěji zaměstnání obcemi nebo soukromými korporacemi. Řada úkonů sociální práce je hrazena ze sociálního pojištění. Typické je to například u dlouhodobě nemocných; péče o ně je hrazena ze sociálního pojištění a pokud nejsou pojištěni, pak obcemi. Typickým představitelem tohoto přístupu je Německo. Do této skupiny patří i Lucembursko a Belgie a vzdáleně i Francie (Deroite, 1998) a Itálie.

### 2.2.1 Německo

V Německu se v celém právním systému i společenském zřízení velmi silně odráží princip subsidiarity. V jeho rámci byla v oblasti sociálních služeb péče o děti a staré lidi zásadně odpovědností rodiny. Když vznikala zařízení pro předškolní děti, nebyla k tomu, aby se umožnilo matkám pracovat, ale aby si děti zvykly na okolní svět a rodičům se pomohlo ve výchově. Dospělí, kteří potřebovali péči, byli vedeni k tomu, aby si sami zaplatili služby, jež potřebovali. Pokud náklady na tyto služby převyšovaly jejich příjmy, stát je podpořil prostřednictvím zemských úřadů.

#### **Sociální služby**

V polovině 90. let byly v oblasti sociálních služeb přijaty významné změny. V roce 1995 bylo zavedeno pojištění na péči (*Pflegeversicherung*) (Koldinská, 2007) a o rok později byl přijat zákon o mateřských školách (*Kindergartengesetz*), který opravňoval každé dítě starší tří let navštěvovat veřejně financovanou školkou (Lewis, 1998).

V Německu je v oblasti sociálních služeb na straně poskytovatele činný veřejný i soukromý sektor. Veřejní poskytovatelé sociálních služeb jsou spolkové země, města, kraje a obce.

V soukromém sektoru působí šest hlavních spolků, jež sdružují poskytovatele sociálních služeb (*Wohlfahrtspflege*). Nestátní poskytovatelé sociálních služeb jsou označováni jako „freie Träger“. Jedná se v podstatě o neziskové, nevládní organizace, jež poskytují sociální služby na základě zásady veřejné prospěšnosti a subsidiarity.

Zásada subsidiarity, jež začala být v oblasti sociálních služeb používána již v 70. letech, znamená, že obec, ani ziskový subjekt nesmí poskytovat služby tam, kde je již dostatečným způsobem zabezpečuje nestátní nezisková organizace. Veřejně prospěšné spolky ale na druhou stranu nesmí být nuceny poskytovat určitý druh služeb jen proto, že obec, která je garantem jejich poskytnutí, nemá, jak je poskytovat (Bäcker, Bispinck, Hofemann, Naegele, 2000).

V současné době jsou sociální služby poskytované nevládními organizacemi založeny na smluvním principu. Smlouvu o poskytování sociálních služeb uzavírá s poskytovatelem zpravidla obec, která pak dohlíží i na plnění smluvních ustanovení.

Již zmíněné svazy poskytovatelů sociálních služeb mají v Německu mimořádně silné postavení ve společnosti. Jejich role je velmi silná i jakožto sociálních partnerů a významných zaměstnavatelů. Vliv těchto poskytovatelů zesílil kromě jiného rovněž díky

---

založen v Paříži v roce 1928. Přestal fungovat na začátku 2. světové války. V roce 1950 na Mezinárodní konferenci sociální práce (*International Conference of Social Work*) v Paříži byl Mezinárodní stálý sekretariát přetvořen na IFSW a v roce 1956 byla oficiálně založena mezinárodní organizace profesionálních sociálních pracovníků na Mezinárodní konferenci sociální péče (*International Conference on Social Welfare*), která se konala v Mnichově.

rostoucí míře sekularizace a industrializace ve společnosti. Poskytovatelé sociálních služeb nahradili tradiční pomoc ze strany církví a zároveň jejich služby nahradily péči dosud poskytovanou ženami (Schmidt, 1996).

### **Pojem sociální práce**

V Německu se pod pojmem sociální práce rozumí poradenství a pomoc dětem, mládeži, dospělým a starým. Sociální pracovník pak pracuje s příjemci sociální pomoci, a to v širším slova smyslu. Tato pomoc je pak poskytována nejen na úřadech, ale i ve školách, sociálních zařízeních, ústavech apod. (Erler, 2007). Někteří autoři se shodují na tom, že sociální práce je samostatnou profesí, kterou lze spojovat i se sociální pedagogikou (Thole, 2005).

Sociální práce je tedy vnímána jako velmi široká činnost zasahující do mnoha oborů. H. Oberloskamp k tomu navíc dodává, že v tak rozšířeném sociálním státě, jakým je Spolková republika Německo není možné, aby sociální pracovník neměl rovněž slušné právnické vzdělání, a to především z toho důvodu, že poměrně velkou součástí jeho práce je sociální poradenství, které se bez znalostí sociální legislativy neobejde. Tato činnost se stala ještě důležitější poměrně nedávno, kdy v Německu byl přijat zákon o právním poradenství, který umožňuje, aby právní poradenství poskytovaly i osoby bez právnického vzdělání, tedy i sociální pracovníci (Oberloskamp, 2009).

Profesionální sociální práce v poslední době zaznamenala velký nárůst. Zatímco v roce 1950 byla v Německu v sociálních službách zaměstnána necelá 3 % zaměstnanců, v současné době je to právě tento sektor, který představuje jednoho z největších zaměstnavatelů.

### **Současná diskuse o sociální práci probíhající v Německu**

V současné odborné debatě v Německu lze nalézt zaujetí postoje k principům jako privatizace vs. laicizace, či svépomoc vs. profesionalizace (Erler, 2007). Tato debata zahrnuje úsilí dosáhnout dalšího rozšíření služeb a zaručit vysokou kvalitu, přičemž se ale na tyto kroky nedostává finančních zdrojů. Poskytovatelé sociálních služeb jsou navíc vystaveni sílícímu tlaku ze strany klientů, jejichž očekávání se mění a zvyšují zároveň. Hlavní klienty sociálních pracovníků přitom tvoří senioři, nezaměstnaní a lidé postižení.

V rámci srovnávací evropské studie (Naegele, Frerichs, Reichert, 2000) pro německé sociální služby bylo v roce 2000 doporučeno následující:

- integrace sociálních služeb, která vytváří větší flexibilitu pro rozvoj této profese,
- pružnější pracovní doba, více sdílení pracovních míst (jako prostředek boje proti „syndromu vyhoření“),
- vysoká kvalita sociálních služeb předpokládá dobře připravený personál, který bude nadále průběžně vzděláván a doplněn systematickým plánováním kariérního růstu,
- posílení týmové práce, supervize a sociální podpora ze strany managementu sociálních služeb.

Tyto ideje byly dále rozvíjeny v posledních letech. Např. K. Gottschall analyzuje poslední výzvy pro tuto oblast. Jako jednu z nich identifikuje např. další rozšíření nabídky sociálních služeb, a to především v oblasti péče o děti, kde je patrná stále rostoucí potřeba přímo úměrná rostoucí zaměstnanosti žen, kombinovaná s růstem nezaměstnanosti ve společnosti jako celku, který vede k nedostatku příjmů v rodinách. Jako další potřeba je pak ve stejné práci identifikována potřeba péče o seniory, kterou by využilo cca 2 miliony Němců, kteří péči potřebují. Gottschall rovněž upozorňuje na nebývalý rozvoj sociálních služeb v posledních dvou dekadách s tím, že došlo ke

kvantitativnímu nárůstu, doprovázenému nicméně určitou polarizací a nesmělou profesionalizací oboru, ve kterém dominují ženy.

Pro Německo zřejmě není řešení ani zestátnění sociální práce, ani systém profesionálních projektů, které by mezi sebou soutěžily na otevřeném trhu. Výzva pro současné Německo na poli sociální práce tedy není nastavit mix rodinné, dobrovolné a profesionální činnosti, ale spíše v chápání péče (především o seniory) a sociální pedagogiky jako nezbytné a společensky prospěšné, a tedy vysoce ceněné práce (Gottschall, 2008).

V poslední době se rovněž diskutuje o roli sociální práce v politice, přičemž někteří autoři volají po posílení této role v tom smyslu, aby se sociální práce stala více aktérem politiky než jen jejím vykonavatelem. Volá se tedy po samostatnější pozici sociální práce, která by měla mít rovněž přímý a samostatný vliv na dění ve společnosti, především pak na utváření sociální politiky. Tato úvaha nabývá na aktuálnosti především v okamžiku, kdy doznívá hospodářská krize, a ti, kteří se zabývají postavením sociální práce, si uvědomili, že tato je v současném Německu spíše ve vleku sociálně-politických rozhodnutí, jež přicházejí shora, než aby tato sociálně-politická rozhodnutí spoluutvářela. Důsledkem tohoto stavu je, že sociální práce nijak nereagovala na snižování sociálního zabezpečení, nijak výrazněji nechránila své klienty. A. Mühlum tvrdí, že tato situace by se v budoucnu měla změnit (Mühlum, 2009).

Mühlum zároveň zdůrazňuje poslání sociální práce, kterým je od pradávna zlepšování životních podmínek, sociální kultury a možností uplatnění především klientů sociálních služeb. Sociální práce má porozumět problémům a nacházet afektivní řešení, zároveň má vyvíjet tlak na politiky, aby vytvořili předpoklady pro důstojný život ve společnosti. Má-li být sociální práce profesionální, je třeba, aby byla vykonávána efektivně a účelně. Sociální práce rovněž přispívá k rozvoji občanské společnosti, jelikož motivuje občany k vzájemné odpovědnosti jeden za druhého a rozvíjí i vztah k dobrovolnické činnosti (Mühlum, 2009).

### **Postavení sociální práce**

Diskuse o postavení sociální práce jako takové se ostatně na stránkách odborných časopisů v Německu poměrně živě vedla především v roce 2005.

Jedním z velkých témat je vztah nákladů a efektivnosti jejich využití, kterouto debatu je zrovna ve vztahu k sociální práci poměrně těžké uzavřít. Tato diskuse se totiž opírá o ekonomické zákonitosti, což se smyslem sociální práce není beze zbytku kompatibilní. Odborné diskuse se často soustředí na analýzy, jež zkoumají vztah mezi náklady a jejich využitím (něm. *Kosten-Nutzen-Analyse*) (Schönig, 2005).

Z tohoto hlediska sociální práce je často vystavena tlakům zpochybňujícím její legitimitu. Sociální práce je vnímána jako zprostředkování mezi jedincem a společností nebo jako konkrétní činnost, která plní svou společenskou úlohu, je tedy společensky ospravedlnitelná. Klient je v tomto smyslu často vnímán jako objekt intervence (Oelerich, Schaarschuch, 2005). Cílem tedy zůstává, aby sociální práce na základě empirického zkoumání byla schopna prokázat, jaký užitek z ní mají ti, kteří ji využívají. Pokud by se to podařilo, znamená to posílení i legitimacy sociální práce jako oboru lidské činnosti (Oelerich, Schaarschuch, 2005).

S diskusí o legitimitě je pak úzce spojená i diskuse o výkonu a výkonnosti. Jedná se o vztah mezi potřebou jedince a jejím uspokojením. Analýza výkonu vede k úvaze o měřitelnosti sociální práce, resp. sociálních služeb. Jako vodítko lze v této souvislosti použít metody měření výkonu používané for-profitními poskytovateli sociálních služeb, kteří kromě jiného zohledňují i „sociální výkon“ sociální práce (Senft, 2005; Heiner, 2005).

Effinger např. ve svém článku upozorňuje, že se v poslední době sociální práce neustále zabývá svými vlastními pochybami o tom, jaké jsou její vlastní profesní

činnosti, a otázkami, kde je hranice mezi sociální angažovaností a sociální prací a proč je vůbec třeba tento obor studovat (Effinger, 2005).

Stejně jak již bylo zmíněno, i v německé literatuře se objevuje názor, že sociální práce je spíše povolání než zaměstnání (Hering, Rätz-Heinisch, 2003). Tato úvaha se objevuje i v diskusích o zaměření a typu vzdělávání.

Zástupci profesních sdružení, stejně jako vzdělávacích institucí znovu zdůrazňují, že se kompetence sociálních pracovníků a sociálních pedagogů skládá z trojúhelníku postoje, znalostí a umu a většina akademických vzdělávacích institucí klade důraz buď na vědomosti nebo na postoje. Se snahou učinit ze sociální práce vědecký obor a zlepšit tak status Fachhochschulen, se začal zdůrazňovat aspekt rovněž analytických kompetencí, tedy umu a schopností. Protagonisté převahy postojových aspektů se naopak orientují na filozoficko-teologické znalosti a vytvářejí kompetence k osobnostnímu zrání. Ve středu jejich pozornosti stojí orientace na základní lidská práva a sociální spravedlnost. V tom se odráží především pro německou kulturu typická tendence k oddělení myšlení a konání, jež pak v praxi znamená oddělení mezi univerzitami, jež jsou příslušné k čistému vědění a Fachhochschulen, jež jsou naopak vnímány jako příslušné k aplikovaným vědám. Effinger k tomu dodává, že se v německé debatě jedná o starý problém vztahu teorie a praxe, který je v současné době umocněn nastoupením boloňského procesu, jenž vyžaduje dva typy vysokoškolského studia - bakalářské a magisterské, čímž se i v sociální práci opět objevuje tendence k orientaci spíše na práci jako takovou, než na intelektuální základ činností se sociální prací spojených (Effinger, 2005).

### **Vzdělávání v sociálních službách**

Pro vzdělávání v sociální práci v současné době existují bakalářské a magisterské kurzy poskytované v rámci vzdělávání na vysokých školách, které ale nemají status univerzit (tzv. *Hochschulen*). Pro tyto platí obecné zákony o vysokých školách, které si upravují spolkové země odlišně.

V rámci vzdělávání se v sociálních službách zaměřených na zdravotnické služby zdůrazňuje péče o seniory, přičemž roste účast na vzdělávání např. pro oblast rehabilitace. Spolu s touto tendencí rovněž roste vzdělávání v méně kvalifikovaných oborech, kde se studuje dva až tři roky. Sociální práce ale v posledních letech zaznamenala především posun k profesionalizaci, který se odrazil v tom, že se sociální práce stále více studuje na vysokých školách a stala se vědeckým oborem.

Od 90. let se studuje pečovatelská na odborných nástavbách (něm. *Fachhochschulen* - dále jen *Fachhochschulen*) v oborech pečovatelského managementu s možnostmi dalšího vzdělávání. Přesto ale tato tendence svou intenzitou stále nedosahuje kvalit anglosaského modelu, kde se sociální práce chápe již dlouho jako samostatný vědní obor a bez akademického vzdělání ji v podstatě nelze vykonávat. Počet studijních oborů sociální práce na univerzitách je tedy ve srovnání s anglosaským světem stále ještě příliš malý (Gottschall, 2008).

Snaze o zvýšení úrovně vzdělávání v oboru sociální práce přitom nenahrává ani skutečnost, že *Wohlfahrtsverbände* a *freie Träger*, tedy soukromí, většinou neziskoví poskytovatelé, v současné době neuvažují o zvyšování mezd svých zaměstnanců a vzhledem k tomu, že ekonomizace oboru předběhla jeho profesionalizaci, poptávají spíše pracovní sílu s nižším vzděláním, kterou by nemuseli finančně tolik ohodnotit, jako vysokoškolsky vzdělaný personál.

Současně ale roste poptávka po zvyšování kvality sociálních služeb, a to především v oborech sociální práce, které jsou spojeny spíše se sociální pedagogikou (péče o děti).

Jak již bylo řečeno, je vzdělávání sociálních pracovníků regulováno rámcovým zákonem o vysokých školách a rámcovými směrnicemi, jakož i zemskými zákony a zemskými směrnicemi.

V nich je upraven následující systém vzdělávání sociálních pracovníků:

- bakalářské a magisterské tituly jsou udělovány sociálním pracovníkům a sociálním pedagogům, kteří absolvovali vysokoškolské vzdělání,
- udělují se rovněž tituly diplomovaný sociální pracovník a diplomovaný sociální pedagog, které mají rovněž státní uznání (akreditaci),
- dále je možné získat univerzitní diplom pedagogického vzdělání a důrazem na sociální pedagogiku.

Sociální pracovníci jsou s touto kvalifikací státem zmocněni k výkonu profesionální sociální práce.

### **Sociální práce v Německu - úprava zásad jejího výkonu**

V Německu není sociální práce upravena v obecné legislativě. Vzhledem k mimořádné pozici svobodných poskytovatelů (viz výše), upravují si ta největší sdružení těchto poskytovatelů vlastní zásady pro výkon sociální práce. Jako příklad v dalším textu bude použit text *Grundlagen für die Arbeit des Deutschen Berufsverbands für Soziale Arbeit, e.v.*<sup>21</sup>

### **Profesní obraz sociálního pracovníka**

Profesní vybavení sociálních pracovníků a sociálních pedagogů bylo zcela přepracováno v roce 2008. Tento obraz povolání slouží nejen pro sociální pracovníky, ale rovněž jako informace o východiscích sociální práce, cílech a úkolech, metodách práce, principech profesionálního chování.

Profesionální sociální práce je založena na Etickém kodexu IFSW a z něj vycházejících principech etického chování stanovených DBSH:

- orientaci na lidskou důstojnost, svobodu, rovné zacházení, solidaritu a principy demokratického sociálního a právního státu, a to s ohledem na ustanovení Evropské úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod,
- klíčových dovednostech sociálního pracovníka, které jsou založeny na vzdělávání odpovídajícím posledním vědeckým poznatkům,
- kvalifikační rámec sociální práce, zkušenosti a praxe,
- neustálé doplňování vzdělávání včetně nabytí vědeckých znalostí o posledním vývoji ve vědě týkající se sociální práce,
- služby jsou poskytovány v různých oblastech a jsou směřovány k osobám ze všech společenských vrstev i věkových kategorií, pokud tyto potřebují podporu, doprovodu nebo jsou ohroženy nouzí,
- pro sociální práci je charakteristický celkový pohled na člověka v jeho jedinečnosti se zohledněním jeho sociokulturního prostředí a ekonomické situace.

---

<sup>21</sup> dostupné na [http://www.dbsh.de/grundlagenheft\\_PDF-klein.pdf](http://www.dbsh.de/grundlagenheft_PDF-klein.pdf) (navštíveno 12.7.2010)

V této souvislosti jsou stanoveny rovněž úlohy sociálního pracovníka:

- podpora osob, jež se nacházejí v sociální nouzi prostřednictvím osobní pomoci tak, aby byli tito jedinci schopni nadále jednat sami a účastnit se plně společenského dění,
- podpora jedinců i skupin k překonání tíživých životních podmínek či konfliktů s vnějším prostředím či uprostřed skupiny,
- poradenství a podpora spolupracovníků v podnicích,
- podílení se na zlepšování uspokojování sociálních, zdravotních a psychických potřeb v pracovním prostředí,
- umožnění přístupu ke společenským vymoženostem a nabídkám sociálních služeb a jejich využití,
- posilování občanského soužití a účasti na rozvoji občanské společnosti,
- odborná expertíza sociální práce v práci na veřejném zájmu, lobování či v zájmu znevýhodněných či zranitelných skupin.

Profesionální sociální práce je přitom závislá na spolupůsobení různých odvětví a různých profesních skupin. Pro sociální práci jsou přitom typické následující funkce:

- sociální poradenství,
- vzdělávání a výchova,
- podpora a participace - politické vzdělávání,
- training,
- organizace učebních procesů,
- ochrana a kontrola,
- organizační poradenství,
- vytváření společenství,
- zprostředkování informací a veřejná služba,
- zprostředkování a koordinace,
- dlouhodobá podpora či doprovázení,
- zaujímání stanovisek,
- hájení a zastupování určitých zájmů či názorových proudů.

Odměňování sociálních pracovníků je pak stanoveno zpravidla kolektivními smlouvami v rámci zaměstnavatelů, a to jak vyššího stupně, tak na podnikové úrovni.

### **Zájmy hájené profesí sociální práce**

Zájmy, jež profese sociálních pracovníků hájí, jsou:

- situace klientů,
- s ní spojená obecná sociálně politická situace v zemi,
- rozvoj zákonodárství,
- rozvoj oboru a sociální politiky,
- rozvoj vědeckého poznání v souvislosti s oborem,
- rozvoj pracovních podmínek a platového ohodnocení.

Výše uvedené nicméně vyžaduje společenské uznání postavení sociálních pracovníků jako takových.

### **Registr sociálních pracovníků a certifikace**

V poslední době velká sdružení sociálních pracovníků diskutují možnost profesní organizace, v podstatě komory sociálních pracovníků, ve které by tito byli sdružení a ona by hájila jejich společné zájmy.

Tato komora by přitom stanovila i základní kritéria kvality sociální práce, standardy vzdělávání apod.

Vzorem pro toto úsilí je v Německu Velká Británie.

Za první krok v tomto smyslu se považuje vytvoření registru sociálních pracovníků, který by vydával certifikát k výkonu kvalifikované sociální práce. V rámci toho by bylo možné organizovat i další vzdělávání, rekvalifikace apod.

## **2.3 Institucionální model**

### **2.3.1 Švédsko**

Ve Švédsku jsou sociální služby upraveny zákonem *Social Services Act SFS 2001, č. 453*. Péče o děti je upravena v zákonu *Care of Abusers Act, Care of Young Persons (Special Provisions) Act, 1988, č. 870* a *Care of Young Persons (Special Provisions) Act 1990, č. 52*. Podle zákona o sociálních službách jsou tyto sociální služby v pravomoci obcí a jejich komisí zákonem *Joint Committees Act*. Na žadatele o azyl se vztahuje zvláštní zákon *Asylum Seekers (Reception) Act, 1994, č. 137*.

#### **Obory činnosti**

Sociální pracovníci pracují v sociálních službách, zdravotnictví, školství a dalších oborech, jako je práce s drogově závislými, oběťmi zločinu a v trestní justici. Sociální práce přesáhla rámec sociální péče.

Soudobá švédská koncepce sociální práce se datuje od roku 1932, kdy sociální demokrati vyhráli volby. Jejich vlády zahájily nový program sociální péče, založený na univerzálním sociálním pojištění a netestovaném sociálním zaopatření a odpovědnosti obcí (*municipalities*) za sociální péči o ty, kteří „propadli sociální síti“ a potřebovali pomoc státu. Obce potřebovaly kvalifikované pracovníky, a tak se proces vzdělávání sociálních pracovníků urychlil. Po druhé světové válce došlo ke slučování obecních sociálních služeb z důvodů vyšší efektivity sociální práce. V posledních desetiletích dochází k profesionalizaci a „*akademizaci*“ sociální práce a vzdělávání k sociální práci (Meeuwisse, Swärd, 2009).

Podle zákona o sociálních službách obce (*municipalities*) jsou povinni se starat o sociální potřeby ohrožených dětí, zdravotně nebo sociálně znevýhodněných, starých a o oběti zločinu. Od roku 1950 také mají pomáhat občanům v péči o jejich nemocné členy.

Sociální pracovníci od roku 1977 pracují i ve výzkumu a akademickém vzdělání k sociální práci (viz dále).

Ve Švédsku, tak jako v USA a Velké Británii, mnoho profesionálních sociálních pracovníků pracuje v multiprofesionálních týmech (Weiss-Gal a Welbourne, 2008). Míra jejich profesní autonomie se různí podle jejich kvalifikace a odborné zkušenosti. Někteří z nich takové týmy vedou.

## **Status profese**

V zákonu o sociálních službách (*Social Services Act, SFS 2001, č.453*) není o sociálních pracovnících jako profesi ani zmínky. Podle tohoto zákona sociální péče je v pravomoci obcí a okresů. Obce svěřují tuto činnost svým komisím sociálních služeb nebo společným komisím pro sociální péči a zdraví, které jsou zřizovány podle jiného zákona. Mohou tuto činnost svěřit jiným veřejnoprávním orgánům, např. okresním nebo registrovaným soukromým poskytovatelům organizovaným v Asociaci soukromých poskytovatelů péče (*Association of Private Care Providers - Vårdföretagarna*). Příslušné orgány jsou ze zákona povinny dbát na vysoce profesionální výkon sociálních služeb a vybírají si k tomu profesní sociální pracovníky. Z různých dostupných textů se zdá, že tito profesní sociální pracovníci jsou někde registrovaní; nepodařilo se však zjistit kdy a kým.

Těm pomáhají dobrovolní sociální pracovníci. Dobrovolnictví není upraveno zákonem a případné spory se řeší soudními rozhodnutími (*case law*). Podle cenzu 2005 asi 50 % dospělého obyvatelstva pracuje jako dobrovolníci ve sportu, kultuře, sociálním sektoru a dalších neziskových činnostech, tedy asi tolik co v USA, Nizozemsku a Norsku.

Rozvoj profese „sociální práce“ je v kompetenci Národní rady pro zdraví a sociální péči (*Sweden's National Board of Health and Welfare - Socialstyrelsen*). Důvodem tohoto spojení je skutečnost, že staří, zdravotně postižení i děti potřebují jak sociální, tak zdravotní péči. Ti jsou také hlavními klienty sociální péče. Toto spojení se ukázalo inspirativní.

Ve Švédsku a Dánku se profesionálním sociálním pracovníkům s vysokoškolským vzděláním oficiálně říká *socionóm* (paralela k ekonomovi). Jsou licencovaní (Weiss-Gal a Welbourne, 2008). Nejnižší stupeň vysokoškolského vzdělání je bakalářské, které trvá 3,5 roku. Je to titul právními předpisy rezervovaný jen pro vysokoškolské sociální pracovníky.

## **Vzdělání sociálních pracovníků**

V Severských státech se začala výuka pro sociální práci začátkem dvacátých let minulého století (Meeuwisse, Swärd, 2009), a to v Norsku 1920, ve Švédsku 1921, v Dánsku 1937, Finsku 1941 a Islandě 1981. První programy byly uspořádány soukromými subjekty (Heckscher 1981).

Sigrun Juliusdottir and Jan Petersson,<sup>22</sup> z „*University of Iceland*“ a „*University of Kalmar*“ vypracovali zprávu<sup>23</sup> o vzdělávání sociálních pracovníků.<sup>24</sup> Tato část reprodukuje hlavní informace z této zprávy.

Severští (skandinávští) vzdělavatelé v sociální práci vytvořili společnou asociaci vzdělavatelů, kteří se hlásí k tzv. Bolognskému a Sorbonnskému procesu,<sup>25</sup> ve které se zdůrazňuje, že univerzity budou hrát ústřední roli v rozvoji evropských kulturních dimenzí. Přitom se uznává nezávislost univerzit, která zaručuje, že vyšší vzdělání a výzkum se budou větší měrou adaptovat na sociální změny, společenské potřeby a požadavky a pokrok ve vědeckém poznání. Cílem tohoto počínu je zvýšit kompatibilitu a komparabilitu vzdělávacích systémů a zvýšení konkurenceschopnosti severských států v globalizujícím světě. Uvedená zpráva zdůrazňuje, že se to významně týká i základních předpokladů sociální práce. Přitom se rozcházejí v pojetí tohoto vzdělání a

<sup>22</sup> [sj@hi.is](mailto:sj@hi.is) / [jan.petersson@hik.se](mailto:jan.petersson@hik.se)

<sup>23</sup> vydaná Digital Peer Publishing a dostupná na:  
[http://www.dipp.nrw.de/lizenzen/dppl/dppl/DPPL\\_v2\\_en\\_06-2004.html](http://www.dipp.nrw.de/lizenzen/dppl/dppl/DPPL_v2_en_06-2004.html)

<sup>24</sup> Použili při tom materiály, které vypracovali Gurid Aga Askeland, Hallgerd Conradi, Gudny Björk Eydal, Randi Gjöringbø, Margit Harder, Ilse Julkunnan, Karin Kullberg, Karna Lindén and Anna Metteri.

<sup>25</sup> Ministři školství evropských států se v roce 1988 dohodli na sjednocení univerzitního vzdělávání (*Bologna Magna Carta Universitatum*, 1988). Při jednání na Sorbonně vydali konkretizující deklaraci (*Sorbonne Declaration*, May 1998). Sjednocení vyššího vzdělání má umožnit mobilitu a zaměstnatelnost.



akademického výzkumu. Dánové a Norové jsou skeptičtí k přílišné akademizaci vzdělání sociálních pracovníků. Finští, islandští a švédští vzdělavatelé jsou skeptičtí k přílišné „ideologizaci“ sociální práce.

Vzdělávání v sociální práci v severských zemích bylo velmi rozdílné.<sup>26</sup> Pokus o sjednocení úrovní ve vzdělávání byl učiněn v roce 1964. Byla založena NASSW/ Nordic Association of Schools of Social Work. Její komise (NSHK - *Nordiska Socialhögskolekommittéen*) se pokusila o první výměnu vzdělávacích programů a nastolila otázku kompatibility vzdělání v severských zemích. Od počátku se pokoušela odstranit nežádoucí dichotomii mezi akademickým vzděláním a praktickými dovednostmi. Přes tento pokus se však dosud nepodařilo vytvořit jeden model vzdělávání v sociální práci. V praxi existují modely dva.

V Švédsku, tak jako ve Finsku a na Islandě, se vyvinul „*integrováný výzkumný model*“ (*Integrated Research Model*). Opustili tradiční severský výukový model. Integrovaný výzkumný model má některé charakteristické rysy. Výchova je spjata s akademickou vzdělávací soustavou. Doba studia je delší a je spjata s akademickými bakalářskými a magisterskými studii sociální práce. Učitelé mají akademické hodnosti a jsou především aktivními výzkumníky, pak učiteli. Znalosti a dovednosti v sociální práci jsou založeny na výsledcích výzkum a spojovány s relevantními poznatky ze sociologie, psychologie, politologie a sociální politiky. Výuka směřuje od teorie k praxi a učitelé jsou skeptičtí k požadavkům praxe na normativní výzkum (*normative research*). To vedlo k novým výzvám ke způsobu zpracování zkušenosti praxe. Je to tedy model „*top-down*“.

V Dánsku a Norsku se vyvinul specializovaný praktický model (*Specialized Field Model*). Vzdělání v sociální práci je orientováno na přípravu pro povolání a trvá méně než 4 roky. Učitelé jsou rekrutováni z oborů jiných než sociální práce a mají dovednosti v sociální práci získané praxí. V Norsku 90 % učitelů pracovalo více než tři roky jako sociální pracovníci. Mnozí z nich jsou absolventi postgraduálního výcviku (*postgraduate training*). Výhodou toho přístupu je multidimenzionální přístup k sociálním problémům a práci. Vzdělání je mimo univerzitní systém nebo je s ním spojeno jen volně. Učitelé musí své akademické kariéry podstoupit v jiných společenských vědách (sociologie, politologie atd.). Profesionálové s potřebnou praxí v sociální práci mají silnou pozici v tomto modelu a požadují, aby výzkum byl úzce spjatý s praxí, která má často problémy s normativy. Učitelé jsou především učitelé sociální práce a teprve pak výzkumníky. Je to tedy model „*bottom-up*“

V již citované studii se prezentuje následující srovnání obou přístupů ve vzdělání sociálních pracovníků:

<b>Specialized Field Model</b> (specializovaný praktický model)	<b>Integrated Research Model</b> (integrováný výzkumný model)
výchovný profil	výchovný profil
vyšší odborná škola - BA	univerzitní úroveň - BA/MA/Ph.D.
kratší vzdělání	delší vzdělání
osobnostní rozvoj	akademická příprava
pro určité pozice v zaměstnání	široké možnosti práce
spojeno s jinými programy	zvláštní, samostatný program
výzkumníci ◊ učitelé	učitelé ◊ výzkumníci
spojení s praxí	spojení s praxí
od praxe k výzkumu (bottom-up)	od výzkumu k praxi (top-down)
užitečnost	kritický postoj
přátelství	skepse
vztah k vládě	vztah k vládě
požadavky pracovního trhu - plánování	akademická autonomie - svoboda

<sup>26</sup> podle zprávy IASSW a IFSW (2002), založené na národních zprávách ze 24 evropských států

Tato schematizace obou modelů má sloužit spíše pro pochopení. V praxi ty rozdíly mezi oběma modely nejsou tak výrazné. Přístup ve Švédsku byl zdůvodněn hledáním vědeckého jádra sociální práce jako samostatné společenské vědy. Potřeba autonomního výzkumu v sociální práci byla zdůrazněna mnohými severskými badateli a vzdělavateli, kteří píšou o vývoji profesionální sociální práce a její odlišnosti od jiných profesí (Nygren 2000; Jakobsson 1995; Juliusdottir 1996, 2000).

Uvedení autoři poukazují na to, že i Dánsko a Norsko se pozvolna vzdalují tradičnímu praktickému modelu. Požadují akademizaci vzdělávání v sociální práci. Roste požadavek praxe na rozvoj teoretických znalostí a dovedností v přípravě studentů pro profesionální odpovědnost ve specializované sociální práci.

Obecně lze pozorovat tendenci příbuzných vzdělávacích programů spojit se pod „deštníkem“ širší rozvinutější koncepce sociální práce. Ve Švédsku je profesionální vzdělávání v sociálních službách spojováno se vzděláváním v sociální práci. Sociální práce je rozšířená jako hlavní („rodíčovská“) disciplína, zatímco v Norsku je tendence rozvíjet sociální práci jako disciplínu pro sociální pedagogiku a na sociální práci ve zdravotnictví.

Přibývá odborníků, kteří jsou přesvědčeni, že vzdělání v sociální práci není jen předpokladem pro profesní sociální pracovníky, ale stává se nezbytnou součástí profesního vybavení všech lidí pracujících v různých odvětvích; zmiňuje se sociální práce ve zdravotnictví, ve školství, v trestní justici atd. To znamená, že význam sociální práce roste nejen jako důsledek výzkumu, ale i svou novou pozicí ve vzdělávání. V této tendenci ke konvergenci se rýsují dva vzdělávací modely, kterými se sociální práce jako profesní disciplína stává dominantní. Ve Švédsku se pracuje s „otevřeným“ modelem, ve kterém bakaláři (2-3 roky) jsou připravováni pro praktickou sociální práci a potom je další vzdělání otevřené pro různé směry profesního uplatnění. V Nizozemsku (viz dále) se strategický rozvoj vzdělání ubírá k „uzavřenému“ modelu založeném na koordinaci tří vzdělávacích programů: sociální práce, sociální pedagogika a kulturní a sociální vzdělání, které po 3-4letém studiu se zakončují jako „Rozšířená sociální práce“. Oba směry, byť různými cestami, směřují vnímání sociální práce jako samostatné profese a vědy. Tato reflexe je základem i standardizace v severských státech.

### **Profesní organizace**

Sociální pracovníci jsou sdruženi ve Švédské asociaci pro sociální práci (*The Swedish Association for Social Work*), která vznikla v roce 1904 (Lindholm a Boklund, 2007) a jako první volala po vzdělávání sociálních pracovníků. Je to nevládní sdružení s dobrovolným členstvím.

Tato organizace není členem Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Členem IFSW jsou sociální pracovníci zaměstnaní veřejnoprávními regionálními subjekty a sdružení ve Švédském svazu zaměstnanců místních vlád (*Swedish Union of Local Government Officers - SKTF*). Členství ani v této organizaci není povinné.

### **2.3.2 Nizozemsko**

V Nizozemí se sociální práci jako s oborem počítá nejen pro výkon této práce, ale i pro utváření politiky v tomto smyslu.

#### **Zákon o sociální podpoře jako východisko pro postavení sociální práce**

Zákon o sociální podpoře (angl. *Social Support Act*) totiž stanoví, že místní organizace klientů a pacientů musí být včleněny do procesu utváření politiky. Jak vyplývá ze studie M. Polting, organizací pacientů a klientů sociálních služeb, výrazně podporovaným sociálními pracovníky, se v posledních letech podařilo vydobýt si

poměrně značný vliv na utváření sociální legislativy, která by měla přímý vztah k této profesi (Potting, 2009).

Zmíněný zákon nabyl účinnosti 1. ledna 2007 a převedl na nizozemské obce zodpovědnost za koncipování celé sociální pomoci, která zahrnuje zdravotní péči i sociální péči. Tento zákon rovněž ukládá obcím povinnost umožnit všem lidem, včetně slabých a zranitelných jedinců, účastnit se společenského života.

Cílem výše zmíněného zákona bylo přitom učinit systémy péče a podpory transparentnějšími, umožnit lidem žít mimo ústav co nejdéle to bude možné a zredukovat poptávku po systémech péče a podpory.

Tento zákon stojí na třech základních východiscích:

- občan je odpovědný za vlastní účast na společnosti,
- občané jsou odpovědní jeden druhému,
- obce musí být zodpovědné za účast zranitelných skupin.

Zákon o sociální podpoře se vztahuje na všechny občany pokud jde o všeobecnou pomoc a na zvláštní skupiny osob pokud jde o pomoc specializovanou. Jedná se o tělesně a mentálně postižené, klienty psychiatrie, zranitelné seniory a sociálně zranitelné osoby, včetně osob bez přístřeší.

Přijetí tohoto zákona je do značné míry výsledkem změn v koncepci sociálního státu jako celku, v jejímž rámci došlo i ke změně postavení sociální práce. Sociální práce totiž musela znovu vybudovat svou pozici v neoliberalním režimu, položit důraz na orientaci, na výsledek a na praxi, která bude schopna měřit výsledky.

### ***Identita sociální práce***

Při této příležitosti se rozběhla diskuse o identitě sociální práce, související především s otázkou jak se vypořádat s dilematem diskrétnosti vs. vytváření protokolů o výkonu sociální práce.

Důraz byl přitom položen na:

- orientaci na potřeby - rozpočet vycházející z potřeb klienta,
- rozpoznání a využití zbytkových kapacit klienta,
- znovuoživení komunitní práce,
- rozvoj multifunkčních organizací a multidisciplinárního přístupu,
- profesionální zprostředkování: aktivace silných stránek klienta namísto kompenzace jeho slabostí, to vše se zaměřením na aktivní přispění ke společnosti jako celku.

### ***Vzdělávání sociálních pracovníků***

Kritéria pro vzdělávání sociálních pracovníků zdůrazňují dva profesní aspekty:

- a) dominance aplikovaných sociálních věd v Nizozemsku je široká a zahrnuje mnoho různých profesních rolí, jež si studenti osvojují v různých bakalářských programech
- b) nizozemské instituce nabízejí bakalářské tituly v oboru sociální práce s různými specializovanými programy, z nichž každý má pro svou specializaci vlastní vzdělávací profil.

Rámec profesí ve zdravotnictví a sociální péči byl nově koncipován v roce 2005. Od té doby se uplatňují následující vzdělávací programy, z nichž většina se pohybuje právě v oblasti aplikovaných sociálních věd:

- sociální práce a sociální služby, sociálně vzdělávací péče, kulturní a sociální vzdělávání, vzdělávací vědy - v jejich rámci je možné získat titul bakalář,
- kreativní terapie - zde je možné získat titul bakalář uměleckých terapií,
- náboženská a pastorální práce - bakalář teologie.

Programy zaměřené na sociální práci a sociální služby vzdělávají své absolventy k tomu, aby metodicky pracovali se svými klienty a pomohli jim zlepšovat svou účast na společenském dění. Pracují v organizacích, jež nabízejí pomoc a podporu lidem s tělesnými, duševními či psychiatrickými a jinými problémy. Spolupracují s ostatními často v multidisciplinárních týmech, pracují v organizacích, jež pečují o tělesně či duševně postižené, nebo organizacích, jež se věnují osobám po výkonu trestu, mladým lidem, nebo i v rehabilitačních centrech.

Absolventi studií zaměřených na sociální vzdělávání zase pomáhají lidem všech věkových kategorií organizovat si život pokud možno co nejvíce nezávisle. Taková pomoc může být dočasná či dlouhodobá, může být zaměřena na řešení vztahových problémů, rodinné záležitosti, otázky spojené s výchovou, rozvojem osobnosti nebo i s vyrovnáním se s postižením či nemocemi v rodině. Podpora, vedení či péče jsou poskytovány doma či jinde. V oblastech, ve kterých profesně vzdělání sociální pracovníci jsou zaměstnáváni, zahrnují péči o mládež, o mentálně či fyzicky postižené, sociální péči, péči o seniory či osoby s postižením, o vězně.

Kulturní a sociální vzdělávání vede své studenty k profesi vykonávané v kulturním či sociálním sektoru. Absolventi podporují lidi v utváření svého života v kulturním kontextu dané společnosti. Vytvářejí a organizují programy a projekty, jež zvou lidi k účasti na kulturních a sociálních výměnách. Tito sociální pracovníci se pohybují všude, kde se pořádají určité sociální či kulturní aktivity, počínaje nevládními organizacemi, přes komerční podniky až po podnikatele.

Bakaláři teologie hrají pak roli profesionálních specialistů v oblasti duchovní a náboženské péče, zaměřují se na pomoc lidem ve vztahu k duchovním aspektům života. Nejčastěji pracují v rámci církví, věřících komunit, někdy i jako nezávislí poradci.

Kreativní terapie pak vede své absolventy k metodickému využití vizuálního umění, tance, dramatu, hudby nebo psychomotorických intervencí zaměřených na pomoc klientům s psychologickými či psychiatrickými problémy. Kreativní terapeuti nabízejí zpravidla individuální nebo skupinové terapie, ale i terapie pro páry či rodiny. Činí tak v rámci vlastních praxí nebo v ústavech pro somatické a mentální zdraví nebo ve zvláštních vzdělávacích institucích.<sup>27</sup>

Vzdělávání sociálních pracovníků v Nizozemsku má v současné době status speciálního modelu vzdělávání. Jedná se o v současné době preferovanou strategii, v jejímž rámci se hovoří o rostoucí spolupráci mezi různými typy vzdělávání pro sociální profese. Tím se sleduje vybudování sociální práce jako soudržnějšího a silnějšího oboru. V této souvislosti se zdá, že se etablovaly dva modely vzdělávání k dosažení nové integrace, ve které by dominovala sociální práce - (i) sociální práce a sociální pedagogika na jedné straně a kulturní a (ii) sociální vzdělávání na straně druhé. Oba tyto modely mají být zařazeny do každého bakalářského studia před tím, než se student specializuje na další dva roky, v jejichž rámci je organizováno pokročilé studium sociální práce. Dvoumodelový systém vzdělávání umožňuje, že v okamžiku, kdy se rozhoduje mezi dvěma trendy - buď se začne od obecného a směřuje ke speciálnímu, nebo naopak. Sociální práce má navíc dvě různá východiska, a to zda sociální práce sama sebe vnímá jako profesi, nebo jako vědu.

<sup>27</sup> Zpracováno dle Vele takken, ééstam. 2008. B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam - anglické shrnutí Many Branches, one trunk: a summary. Dostupné na [http://www.hbo-raad.nl/hbo-raad/feiten-en-cijfers/doc\\_view/801-vele-takken-éen-stam?tmpl=component&format=raw](http://www.hbo-raad.nl/hbo-raad/feiten-en-cijfers/doc_view/801-vele-takken-éen-stam?tmpl=component&format=raw) (navštíveno 8.7.2010)

## 2.4 Komparace

Úvodem by se slušelo připomenout některé obecnější myšlenky severských autorů, které jsou relevantní pro diskusi o sociální práci a sociálních pracovnících. V globálním světě se moderní myšlenky pohybují velmi rychle. Přijímáme je mechanicky jako „super standardy“, aniž se nad jejich obsahem zamýšlíme, protože chceme být moderní (Rövik, 1998). Rövik také zdůrazňuje, že takové ideje a standardy velmi rychle zastarávají a je obtížné rozlišovat trvalé a dočasné hodnoty. Ty trvalé vycházejí ze společenské zkušenosti, ty krátkodobé jsou zpravidla produktem ideologií. Moderní autority a statutární orgány se po devadesátých letech minulého století spíše neideologizují ale profesionalizují a produkují významné strategické dokumenty (Brunsson et al. 1998). Z nich pak vycházejí reformy veřejné správy, které se orientují spíše na výsledek (pokud možno měřitelný) než na kvalitu procesů uvnitř organizace (Christensen et al. 1999). Standardizace je nejdůležitější element tohoto procesu a měla by se vždy podrobit kritické analýze, než je přijata jako východisko strategií a reforem.

Tato kapitola sleduje podobnou strukturu výkladu jako zprávy o jednotlivých zemích. Jejím smyslem je pouhá komparace. Diskuse je až v následující kapitole.

### 2.4.1 Definice sociální práce

Na sociální práci se nevztahují žádné obecně platné mezinárodní úmluvy.

#### ***Evropská unie***

Definicí sociální práce se přímo nezabývá ani Evropská unie. Na půdě EU nicméně vznikla **otevřená metoda koordinace (i) v oblasti boje proti sociálnímu vyloučení** a také (ii) v oblasti **sociálních služeb v obecném zájmu** (angl. *Social services of general interest*). V rámci druhé zmíněné oblasti otevřené metody koordinace byla v roce 2008 vydána dvouletá zpráva Komise o dosud dosažených výsledcích.<sup>28</sup> Tato zpráva potvrdila, že sociální služby v obecném zájmu představují mnohé příležitosti v rámci obecného přístupu k sociálním vymoženostem a solidarity. Hrají rovněž jednu z hlavních úloh v rámci implementace obnovené sociální agendy o příležitostech, přístupu a solidaritě. Stejně tak je ve zprávě potvrzeno, že modernizace těchto služeb primárně cílí na zajištění co nejvyšší kvality služeb pro všechny. I přes rozdíly v jednotlivých sektorech a různá pojetí v jednotlivých členských státech, lze podle Komise identifikovat určité společné cíle a výzvy napříč celou Evropskou unií. Ze zprávy např. vyplývá, že není potřeba měnit současná komunitární pravidla, ale spíše poskytnout hlavním aktérům sociálních služeb v obecném zájmu praktické vedení a podporu a že strategie uplatněná Komisí přináší dobré výsledky. V rámci zlepšení strategie těchto služeb se jeví jako klíčová otázka správného vyvážení mezi zajištěním finanční udržitelnosti a úsilím o neustálé zlepšování kvality poskytovaných služeb. Ve zprávě je kromě jiného identifikován nesporný přínos sociálních služeb v obecném zájmu k dosažení základních cílů EU, jakými jsou vysoká míra zaměstnanosti, sociální začleňování a ekonomický růst.

Zpráva nicméně upozorňuje na skutečnost, že zaměstnanci v těchto službách mají sice poměrně vysokou úroveň vzdělání, ale úroveň jejich mezd v poslední době relativně klesá, takže se nachází pod evropským průměrem. Pracovní podmínky těchto zaměstnanců jsou přitom velmi náročné a poptávka po sociálních pracovnících neustále převyšuje nabídku. V důsledku této situace lze zaznamenat nedostatek personálu v sociálních službách obecného zájmu a příliv pracovníků ze zemí mimo EU do tohoto sektoru.

---

<sup>28</sup> Sroc. COM (2008) 418 Biennial Report on Social Services of General Interest

Finanční zdroje pro tuto oblast představují cca 9 % HDP v rámci EU. Soukromý podíl osob, jimž jsou služby poskytovány, jemně vzrostl, stejně jako zdroje od sponzorů. Tento sektor je nicméně závislý především na veřejných financích, a proto je velmi zranitelný v obdobích finančních omezení veřejných nákladů. Poskytování těchto služeb ale vyžaduje dlouhodobou stabilitu, aby se dosáhlo kvality poskytovaných služeb. Nedostatek finančních zdrojů zároveň vysvětluje trend k důkladnějšímu měření efektivity poskytovaných služeb.

Ve zprávě je dále položen důraz na dlouhodobou péči, na služby pro znevýhodněné skupiny osob a zajištění péče o děti.

Ve snaze zlepšit koordinaci v oblasti sociálních služeb obecného zájmu Komise založila v rámci Výboru pro sociální ochranu Rámec EU pro kvalitu sociálních služeb v obecném zájmu.

Komise EU v rámci této strategie definovala tři základní kroky, jejichž prostřednictvím bude dále zvyšovat kvalitu sociálních služeb v obecném zájmu:

- i) financování iniciativ zaměřených na rozvoj mechanismů za účelem definice, měření, hodnocení a zlepšování kvality sociálních služeb v obecném zájmu prostřednictvím programu PROGRESS,
- ii) financování vzdělávacích programů, které budou zvláště cílit na záruční kvality služeb,
- iii) podpora rozvoje dobrovolnického rámce pro sociální služby v obecném zájmu. To by mohlo představovat nástroj pro veřejnou správu a další relevantní aktéry k zajištění vysoké kvality těchto služeb.

### **Evropské federace sdružení poskytovatelů veřejných služeb**

K dispozici je rovněž zpráva Evropské federace sdružení poskytovatelů veřejných služeb (*European federation of public service unions* - dále jen EFPSU) zabývající se situací v oblasti sociálních služeb v obecném zájmu po přijetí Lisabonské smlouvy.

Podle EFPSU Lisabonská smlouva změnila debatu z otázky „*máme založit novou iniciativu v oblasti veřejných služeb*“? na povinnost vytvořit jasný soubor právních směrnic. Lisabonská smlouva má totiž nový protokol o veřejných službách, který definuje základní hodnoty pro tyto služby, jakými jsou kvalita, práva příjemců služeb, bezpečnost a udržitelnost, rovné zacházení a obecný přístup. Sociální služby obecného zájmu plní dva základní cíle - zajistit uplatnění základních sociálních a ekonomických práv a dosáhnout ekonomické, sociální a územní soudržnosti. Komise má podle Lisabonské smlouvy přijmout příslušná opatření k tomu, aby služby veřejnosti byly poskytovány.

Zpráva odkazuje na čl. 14 Smlouvy o fungování Evropské unie, který zní:

*„... S ohledem na místo, které zaujímají služby obecného hospodářského zájmu mezi společnými hodnotami Unie, a na jejich význam při podpoře sociální a územní soudržnosti pečují Unie a členské státy v rámci svých pravomocí a v oblasti působnosti Smluv o to, aby zejména hospodářské a finanční zásady a podmínky pro fungování těchto služeb umožňovaly naplnění jejich úkolů. Tyto zásady a podmínky stanoví řádným legislativním postupem formou nařízení Evropský parlament a Rada, aniž je dotčena pravomoc členských států poskytovat, zadávat či financovat tyto služby v souladu se smlouvami.“*

Protokol o službách veřejného zájmu tento článek doplňuje.

Dále je třeba citovat čl. 36 Listiny základních práv EU, který stanoví:

*„Unie v souladu se Smlouvami a s cílem podpořit sociální a územní soudržnost Unie uznává a respektuje přístup ke službám obecného hospodářského zájmu tak, jak je stanoven vnitrostátními předpisy a zvyklostmi.“*

EFPSU ve své zprávě v této souvislosti doporučuje věnovat jednotku Komise k implementaci zásad spojených se službami obecného zájmu. Stejně tak by měla komise vydat sdělení o obecném přístupu k těmto službám.<sup>29</sup>

Konkrétní zmínka o sociální práci je v Evropské sociální chartě Rady Evropy, ve které se uvádí: *„...s cílem zajistit účinné uplatnění práva na využívání služeb sociální péče se mají podporovat nebo poskytovat služby využívající metod sociální práce, které přispívají k blahu a rozvoji jak jednotlivců, tak i skupin v komunitě a k jejich přizpůsobení společenskému prostředí“* (článek č. 14).

### **Rada Evropy**

S prvním pokusem o mezinárodní definici sociální práce přišla v roce 1967 Komise ministrů Rady Evropy.<sup>30</sup> Podle ní je sociální práce zvláštní profesní aktivita ve prospěch (i) lepší vzájemné adaptace jednotlivců, rodin a skupin v sociálním prostředí, ve kterém žijí, a (ii) rozvoje sebeúcty a odpovědnosti jednotlivce pomocí lidí, mezilidských vztahů a společenských zdrojů.

### **Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW)**

Ve všech sledovaných státech se proto vychází z definice sociální práce jak byla přijata v roce 2000 v Montrealu Generálním shromážděním Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW). Sociální práce byla definovaná jako činnost, která **„podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha“**. Užívá *„teorii lidského chování a sociálních systémů“*, a *„zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti“*. Ve svých funkcích se *„zaměřuje na rozmanité, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím úkolem je umožnit všem lidem plně rozvinout své možnosti, obohatit jejich životy a předcházet selhání. Odborná sociální práce je zaměřena na zvládání obtíží a navození změny“*. Konstatovala, že sociální práce *„vzešla z humanistických a demokratických idejí a její hodnoty jsou založeny na úctě k rovnosti, hodnotě a důstojnosti všech lidí“*. *„Lidská práva a společenská spravedlnost slouží jako motivace a zdůvodnění činnosti sociální práce“*. Hodnoty sociální práce jsou součástí národních a mezinárodních etických kodexů.

*„Sociální práce se zaměřuje na společenské bariéry, nerovnosti a nespravedlnosti. Reaguje na krize a akutní situace stejně jako na každodenní osobní a společenské problémy. Sociální práce využívá paletu dovedností, postupů a činností spojených jejím celkovým zaměřením na člověka a jeho prostředí. Způsoby intervence zahrnují primárně na osobu zaměřené psychosociální procesy stejně jako zapojení do sociální politiky, plánování a rozvoje. Patří sem poradenství, klinická sociální práce, skupinová práce, sociálně-pedagogická práce a rodinná terapie i snaha pomoci lidem získat služby a zdroje v jejich společenství“*.

*„Způsoby intervence rovněž zahrnují správu institucí, organizování komunit a zapojení do společenských a politických akcí s dopadem na sociální politiku a ekonomický rozvoj“*.

<sup>29</sup> EFPSU Recommendations and opinion, dostupné na <http://www.epsu.org/a/6100> (navštíveno 10.7.2010).

<sup>30</sup> "Social work is a specific professional activity which aims at favouring a better mutual adaptation of individuals, families, groups and the social environment in which they live, and developing the self-respect and self-responsibility of the individual, utilizing the capacities of persons, interpersonal relations and resources provided by the community" (Council of Europe, 1967).

*„Celkové zaměření sociální práce je společné, ovšem priority každodenní praxe se v každé zemi liší v závislosti na kulturních, historických a socio-ekonomických podmínkách“.*

V materiálu IFSW se dodává, že se rozumí „že sociální práce v 21. století je dynamická a neustále se vyvíjí, a proto by žádná definice neměla být“. Toto není právnicky možné. Má-li být upravena zákonem, musí pracovat se zcela určitou a uchopitelnou definicí (Breye a Presto-shoot, 2006). Proto východiskem bude identifikovat klíčová slova nejčastěji používaná v definicích v jednotlivých sledovaných státech. Jsou jimi:

- řešení problémů vyvolávajících sociální vyloučení,
- řešení problémů v mezilidských vztazích,
- podpora samostatného života všech znevýhodněných lidí,
- podpora sociální změny směřující ke zdokonalení kvality života jednotlivců a komunit,
- a šířeji, podpora rozvoje potenciálu jednotlivců, skupin a komunit za účelem osvobození lidí a naplnění jejich osobního blaha.

Sociální práce je vnímána jako samostatná profesionální a akademická disciplína. Akademický výzkum se často zaměřuje na otázky sociální politiky, veřejné sociální správy, na hodnocení programů a komunitní rozvoj.

## **2.4.2 Obsah sociální práce**

Ve všech sledovaných státech se obsah sociální práce postupně rozšiřoval od péče o potřebné chudé občany v obcích, přes práci v sociálních ústavech, po poskytování náhradní péče ohroženým dětem až po pomoc duševně chorým a mentálně a zdravotně postiženým ve zdravotnictví. V současné době sociální pracovníci pracují ve školství a pomáhají rodinám zvládnout jejich zaostávající nebo jinak znevýhodněné děti, ve věznicích a při orgánech trestní justice, v organizování podpory rodinám se sociálními problémy a pomoci při péči o postiženého člena.

Vedle praktické činnosti profesní sociální pracovníci stále více pronikají do řízení sociálních procesů, do supervize a do výzkumu a vzdělávání pro sociální práci.

## **2.4.3 Status sociálního pracovníka**

Statusem sociálních pracovníků se zabývala v roce 1967 Komise ministra Rady Evropy v již zmíněné rezoluci „*Úloha, výcvik a status sociálních pracovníků*“. Mimo jiné doporučuje právní ochranu titulu „*sociální pracovník*“ jako označení pro profesionálně školené sociální pracovníky. Sociální pracovníci mají být náležitě ohodnoceni a zařazeni v kvalifikačních katalozích. Musí být ve své profesionální činnosti nezávislí, s právem diskrétnosti k získaným informacím. Sociální pracovníci nesmí být zaměstnavateli přetěžováni nadměrnými počty přidělených případů, protože by tím kvalita práce i klienti trpěli.

Ve všech sledovaných státech jsou sociální pracovníci považováni za specialisty a sociální práce za samostatnou profesi, vedle ekonomů, sociologů, právníků či psychologů. Požaduje se specializované vysokoškolské vzdělání alespoň na úrovni bakaláře. V některých státech se požaduje jejich registrace profesní organizací; registrací příslušná profesní organizace ručí za vzdělání a profesionalitu sociálního pracovníka. Proto např. v USA nestátní subjekty požadují doklad o registraci jako podmínku pro zaměstnání sociálního pracovníka.



V některých státech se rozlišuje mezi sociálním pracovníkem bez požadovaného vzdělání (asistentem sociální práce) a profesním sociálním pracovníkem. Ten prvý se zpravidla označuje jako sociální asistent. Věnuje se sociální péči v ústavech a pomocným pracím v sociálních službách. Ten druhý jako profesionální sociální pracovník, kterého v severských státech oficiálně nazývají socionómem. Tento titul je zákonem chráněný stejně jako titul ekonom.

Přibývá teoretických pracovníků s Ph.D. v sociální práci, přibývá akademiků a výzkumníků sociální práce. Přibývá teorií, metodologií i metodik (např. WOODCOCK, Johanna - DIXON, John, 2005).

Srovnávací studie Woodcock a Dixon (2005) dokazuje, že se evropské země liší v pojetí sociální práce, a proto by uvítali mezinárodní minimální standardy, které by sjednocovaly pojetí sociální práce.

#### **2.4.4 Vzdělání**

Ve všech sledovaných státech se sociálním pracovníkům nabízí univerzitní speciální vzdělání v sociální práci na třech úrovních:

- (i) bakalářské,
- (ii) magisterské,
- (iii) doktorské.

Často toto vzdělání nabízejí filosofické fakulty jednotlivých univerzit.

#### **2.4.5 Profesioní organizace**

Britská asociace sociálních pracovníků plní úkoly, které u nás plní veřejnoprávní zájmové organizace jako např. Lékařská komora, Advokátní komora, Stomatologická komora, Farmaceutická komora. Ve Velké Británii tato organizace vznikla živelně, sdružováním nestátních profesních organizací; sama si definovala své kompetence a podmínkou členství je podřízení se těmito kompetencím. Avšak v ČR profesní organizace vznikly jako veřejnoprávní zájmové korporace ze zákona a zákon definoval jejich kompetence.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků sdružuje národní asociace. Vydává etický kodex a metodiky pro jednotlivé oblasti sociální práce. Tyto dokumenty sjednocují praxi a vytvářejí vhodný rámec pro povýšení sociální práce na profesi, odlišnou od sociologie, psychologie, atd.

### **2.5 Diskuse a doporučení**

#### ***Změny v obsahu sociální práce***

Sociální práce vznikala v USA, Velké Británii i v severských státech v 19. století jako pečovatelská služba v kontextu veřejnoprávní pomoci chudým a potřebným, kterou organizovala města.

Od konce druhé světové války se sociální práce posupně rozšířila i do oblasti rodiny, zdravotnictví a školství. V oblasti rodiny se sociální práce zaměřovala na ochranu ohrožených dětí a v poslední době i na ochranu proti domácímu násilí a na podporu zaměstnaných matek (sladění mateřství a profesních zájmů žen). Ve zdravotnictví sociální pracovníci nejprve asistovali v ústavech pro mentálně a zdravotně postižené a dnes se sociální práce rozšířila do nemocnic (řešení sociálních problémů nemocných a jejich rodin) a rodin pečujících o dlouhodobě nemocného člena rodiny.

Ve školství se sociální práce soustředila na pomoc škole a rodinám při zvládnutí problémových dětí, při organizování volnočasových aktivit a zabránění zahálčivého života dětí a mládeže.

Dnes proniká i do trestní oblasti formou přípravy na propuštění a postpenitenciární péče. Stala se trvalou součástí probační a mediační služby a se zaváděním alternativních trestů význam sociální práce poroste.

Z popisu stavu v jednotlivých sledovaných zemích jsou patrné základní tendence:

- i) sociální práce se institucionalizuje (Walton, 2005),
- ii) sociální práce se profesionalizuje (Weiss-Gal, Welbourne, 2008),
- iii) mění se obsah sociální práce; rozšiřuje se její záběr a proniká do nových oborů: zdravotnictví, školství a trestní justice,
- iv) sociální práce se specializuje a vnitřně strukturuje,
- v) sociální práce se privatizuje (Carrey, 2008).

Z uvedeného je zřejmé, že soustředění právní úpravy sociální práce jen do jednoho zákona o sociálních službách je zavádějící.

Rozlišuje se profese a zaměstnání (Hall, 1994, Hugman, 1996). Hlavními rozlišujícími znaky, které odlišují profesi od zaměstnání, jsou vzdělání, soubor systematicky uspořádaných znalostí, profesní autorita uznaná klientelou, společenské sankce, etika a profesní kultura udržovaná profesní organizací (Greenwood, 1957).

### ***Mění se role sociálního pracovníka***

Na počátku byli církevní dobrovolníci, kteří pomáhali farním kněžím v dobročinné práci. V Evropě devatenáctého století se objevovali laičtí sociální pracovníci, kteří jako nekvalifikovaní veřejní zaměstnanci (zřízenci a podúředníci) regionálních veřejných správ (na úrovni obcí a okresů) pomáhali úředníkům při řešení problémů opuštěných dětí a zdravotně postižených osob (Midgey, 1981). Po první světové válce se řada sociálních pracovníků (zejména v USA) osamostatnila a poskytovali své služby soukromě, za odměnu; pozvolna se profesionalizují a vznikají pro ně školy sociální práce. Později (zejména po druhé světové válce) se začalo rozlišovat mezi laickými (neprofesionálními) a profesionálními sociálními pracovníky.

Většina odborníků se shoduje, že role sociálního pracovníka je pracovat s lidmi a pomáhat jim vytvořit si sociální odolnost, zachovat si naději a optimismus a rozvinout své síly a schopnosti zdolávat své problémy. Mají také čelit a oponovat chování a zvládat nebezpečné situace a nejistotu. Musí komunikovat s lidmi v jejich prostředí a v jejich podmínkách, s profesionální nezúčastněností pomáhat uživatelům služeb chápat, přijmout podmínky a změnit své chování.

Význam této role roste v Evropě, která dnes čelí novým sociálním problémům a novým výzvám jako např. výrazné změny v demografických a zaměstnaneckých strukturách, rostoucí nerovnosti mezi obyvateli. Ty vyvolávají zvýšené požadavky veřejnosti na sociální práci a služby.

Sociální práce se profesionalizuje. Co znamená, že se sociální práce profesionalizuje? Weiss-Gal a Welbourne (2008) na to dávají odpověď. Znamená to, že:

- i) jsou veřejně uznáni (licencování a registrování), což je předpokladem veřejného uznání titulu (Greenwood, 1957; Hardcastle, 1990),
- ii) mají monopol na určité typy prací, což dává jejich profesi výjimečnost (Greenwood, 1957),
- iii) jsou profesně autonomní, což je předpokladem pro autonomní profesní rozhodování (Weiss-Gal, Welbourne, 2008),

- iv) sociální práce má jednotnou definovanou znalostní základnu o
  - a. sociálních problémech,
  - b. vyloučených osobách,
  - c. intervenčních strategiích,
  - d. výzkumu interakcí mezi osobnostními faktory klientů a společensko-ekonomickým prostředím, které tyto faktory determinuje nebo ovlivňuje (Weiss-Gal, Welbourne, 2008),
- v) mají profesní vzdělání (Hugman, 1996); jsou národní asociace vzdělavatelů, kteří dbají na jednotné minimální standardy vzdělání k sociální práci, které platí i pro soukromé školy (Mazibuko a Gery, 2004),
- vi) se řídí profesní etikou (IFSW), a
- vii) požívají určitou prestiž vyjádřenou přiměřeným platem.

Role sociálního pracovníka se v posledních dvaceti letech výrazně rozšiřuje. Přibývají role v administrativě, řízení sociálních služeb, výzkumu a výuce (Walton, 2005).

### **Postavení (status) sociálních pracovníků**

Ve všech sledovaných státech se v současné době rozlišuje mezi laickou a profesionální sociální prací. Role sociálního pracovníka je pracovat s lidmi a pomáhat jim vytvořit si sociální odolnost, zachovat si naději a optimismus a rozvinout své síly a schopnosti zdolávat své problémy. Mají také čelit a oponovat chování a zvládat nebezpečné situace a nejistotu. Musí komunikovat s lidmi v jejich prostředí a v jejich podmínkách, s profesionální nezúčastněností pomáhat uživatelům služeb chápat, přijmout podmínky a změnit své chování. Evropa dnes čelí novým sociálním problémům a novým výzvám jako např. výrazným změnám v demografických a zaměstnanec-  
kých strukturách, rostoucí nerovnosti mezi obyvateli. Ty vyvolávají zvýšené požadavky veřejnosti na sociální práci a služby a tlak na jejich profesionalizaci (viz závěr předchozí kapitoly této části).

Mění se statut sociální práce s její profesionalizací - diverzifikuje se: profesní sociální pracovníci (absolventi vysokých škol, v severských zemích nazýváni sacionómové), asistenti sociální práce (absolvent středních a vyšších středních škol) a dobrovolníci. I na dobrovolnících se vyžaduje absolvování školení.

Ve zvýšené míře se požaduje registrace profesionálních pracovníků. Zvyšují se požadavky na dodržování etiky profese a buduje se příslušný odborný dohled.

V řadě zemí je titul profesionálního sociálního pracovníka chráněn zákonem proti zneužití těmi, kteří nedosáhli potřebného vzdělání.

### **Vzdělání sociálních pracovníků**

Úvodem se sluší upozornit na mezinárodní kontext. Koordinace vzdělávacích politik, která byla nastartovaná Bolognským procesem (1988), má tyto cíle:

- i) přijmout systém, který je srozumitelný a komparabilní,
- ii) přijmout systém, který je založen na dvou hlavních cyklech: bakalářský (*undergraduate*) v trvání 3-4 let podle obtížnosti předmětu a magisterský (*graduate* nebo *masters*) v trvání 1-2 let, následovaný doktorandským studiem,
- iii) přijetí systému kreditů (*ECTS system*) místo semestrů studia, což umožňuje výměny mezi státy,

- iv) uskutečňování studentských a učitelských (včetně výzkumníků) výměn, což mají umožnit semestrální místo ročních kurzů,
- v) rozvíjet spolupráci z zajištění kvality,
- vi) rozvoj evropských kurikul a meziinstitucionální spolupráce, projektů mobility a integrovaných studijních programů, výzkumu a výcviku.

Tyto obecné požadavky na sjednocení evropského vzdělávání musí platit i pro vzdělávání v sociální práci. V roce 1996 Rada Evropy přijala zprávu své řídicí komise pro sociální politiku (*Steering Committee on Social Policy*) o vstupním a dalším výcviku sociálních pracovníků s ohledem na jejich měnící se role (*The initial and further training of social workers taking into account their changing role*). Komise konstatovala, že sociální a ekonomický rozvoj se zrychlil a kdo s ním nebude držet krok, skončí s profesí sociální práce.<sup>31</sup> Proto potřebují vysokou úroveň teoretických znalostí a praktických dovedností, kterou si budou zvyšovat systémem celoživotního vzdělávání. Dominantní v tomto procesu musí být ochrana lidských práv v sociálních interakcích a zvláštní citlivost k potřebám menšin a vyloučeným komunitám. Sebereflexe sociálních pracovníků a výzkum jsou nezbytností.<sup>32</sup>

Přibývá případů státní regulace úrovně vzdělávání sociálních pracovníků. Můžeme poukázat na příklady z Velké Británie nebo ze Švédska.

V této souvislosti je nezbytné zmínit se o **minimálních vzdělávacích standardech**. Východiskem pro jejich stanovování byla již zmíněná rezoluce, kterou v roce 1967 přijala Komise ministrů školství Rady Evropy pod názvem „*Úloha, výcvik a status sociálních pracovníků*“ (*Role, Training and Status of Social Workers*). Na podporu profesionalizace sociální práce Komise doporučila, aby se studovali v jednotlivých členských zemích role sociálních pracovníků v jednotlivých odvětvích sociální práce, s důrazem jak na prevenci, tak i terapii. Sociální pracovníci by měl, zakládat a rozvíjet sociální služby, účastnit se výzkumu, přispívat k rozvoji sociální politiky a přispívat k tvořivému rozvoji sociálních prostředků a nástrojů jak na ústřední, tak místní úrovni.

Komise také vytyčila cíle vzdělávání v sociální práci („*The Goals of Schools of Social Work*“). Vlády by měly vzdělávat sociální pracovníky na více úrovních a poskytnout školám potřebné vybavení. Programy by měly poskytovat srovnatelnou úroveň vzdělání jak v teorii, tak v praktických dovednostech. Vzdělání by mělo být zprvu všeobecné a pak by měla následovat specializace ve spolupráci s univerzitami.

Na tuto rezoluci navázala v roce 1973 IASSW (*International Association of Schools of Social Work*) vydáním Světového průvodce vzdělávání v sociální práci (*World Guide to Social Work Education*). Od roku 1984 obsahuje seznamy vzdělávacích programů. Každý program musí směřovat k přípravě na sociální práci, musí trvat nejméně 2 roky a zahrnovat jak vzdělání teoretické, tak praktické. Škola musí mít učitele na plný úvazek, knihovnu a vzdělávací pomůcky, včetně skript nebo učebnic. Studenti by měli být vybíráni podle předem stanovených kritérií, odpovídajících akademické úrovni programu. Oceňování práce studentů musí zahrnovat všechny součásti vzdělávacího programu.

---

<sup>31</sup> „*The pace of social and economic change has suddenly accelerated from a leisurely jog to a spint. Inevitably, many of those who cannot keep up with the suddenly accelerated pace, or who are trampled down by it, end up in contact with the profession of social work. That is as it should be: because that is one of the primary reasons why this profession exists. Yet, the profession of social work is not a variety of magic; often its practitioners and those who educate them are nearly as disoriented - or even frightened - as anyone else. In fact, sometimes social workers are even more disoriented and frightened than the general public, because they experience more quickly than most the gap between social reality and the institutional and financial arrangements which society provides to deal with it.*“

<sup>32</sup> „*Social work thus is and should be further developed as an integral part of social sciences and as a cutting edge of social policy. This should be adequately reflected in its status in society and their recognition awarded. One key dimension of establishing the role and status of social work in societies is to identify the place of the profession in educational and academic systems.*“

V roce 2001 vyšla publikace "*International Standard-setting of Higher Social Work Education*" (Payne, 2001). Payne v ní konstatuje, že (i) kritická reflexe v sociální práci a debata o jejím zdokonalování činí ze sociální práce akademickou disciplínu, (ii) pro sociální práci je důležité vypracování vlastních standardů, (iii) sociální pracovníci jsou součástí místní, národní a mezinárodní akademické komunity, ve které komunikace mezi odborníky je významná, a sociální pracovníci se proto nesmí izolovat a musí sledovat hlavní trendy vývoje a (iv) určitý druh vnějšího sledování (supervize) standardů a znalostí přispívá ke zvýšení kvality práce. Již dříve zdůraznil, že sociální práce je sociálně strukturovaná činnost (Payne, 1997). Proto vývoj vzdělávání v sociální práci vždy respektoval určitou míru regionálních odlišností a potřebné autonomie při formulaci společných vzdělávacích standardů.

V témže roce 2001 IASSW spolu Radou pro vzdělání v sociální práci (CSWE - *Council on Social Work Education*) vydaly "*Vzdělávací politiku a akreditační standardy*" (EPAS - *Educational Policy and Accreditation Standards*) a v roce 2002 Příručku pro vzdělávání v sociální práci (*Handbook of Social Work Education*).

V roce 2001 se v Salamance sešla konference o evropském vyšším školství (*The Convention of European Higher Education*, March 2001), která vyzvala k znovu-definování úlohy a obsahu vyššího vzdělávání, jeho renovaci a omlazení, zvýšení zaměstnatelnosti absolventů modernizací vzdělávacích programů, zvýšení kooperace a soutěživosti mezi poskytovateli a k řešení problémů univerzit v některých částech Evropy.

Konečně v roce 2004 IFSW a IASSW vydaly "Globální standardy pro výchovu a vzdělávání v profesi sociální práce", kterými se řídí většina členských zemí EU (Ševčíková, 2007), tedy i sledované země.

Mění se koncepce vzdělávání sociálních pracovníků - vyžaduje se VOŠ pro asistenty a univerzitní vzdělání pro sociální pracovníky (socioány)

### **Profesní organizace**

Ve všech sledovaných zemích existují profesní organizace sociálních pracovníků, které jsou obdařeny některými kompetencemi v dohledu nad dodržováním etiky sociálními pracovníky. Tyto organizace buď mají povahu veřejnoprávních korporací nebo uznávaných nestátních asociací.

Ve všech sledovaných zemích existují asociace vzdělavatelů, avšak stanovení standardů ve vzdělávacích procesech a akreditace škol je většinou v rukou příslušné veřejné správy:

- *hospodářství*: nadnárodní, národní či podnikové
- *hospodaření*: ekonomické činnosti, jako je plánování, organizace, výroba, prodej či investování
- *hospodárnost*: využití dostupných prostředků ekonomickými subjekty tak, aby bylo dosaženo minimálních nákladů a zároveň maximálního možného zisku

V ekonomice lze rozpoznat děje jako výrobu, přerozdělování, směnu a spotřebu statků a služeb.

## Seznam použitých zkratek

AMHP	Approved Mental Health Professional
BASP	Britská asociace sociálních pracovníků
BASW	British Association of Social Workers
EPAS	Educational Policy and Accreditation Standards
EFPSU	European federation of public service unions
GSCC	General Social Care Council
IFSW	International Federation of Social Workers
IASSW	International Association of Schools of Social Work
MFSP	Mezinárodní federace sociálních pracovníků
NASSW	Nordic Association of Schools of Social Work
NSHK	Nordiska Socialhögskolekommittéen
NASW	National Association of Social Workers (USA)
NASW(S)	National Associations of Social Workers (Scotland)
SKTF	Swedish Union of Local Government Officers
SSD	Single Subject Design
ÚRSP	Ústřední rada sociální péče (Velká Británie)

## Literatura

- Barker, R.L. (1995). *The social work dictionary* (3rd ed.). Washington, DC: NASW Press
- Bäcker, G. Bispinck, R., Hofemann K., Naegele, G. *Sozialpolitik und soziale Lage in Deutschland*. Band 2, Westdeutscher Verlag, Wiesbaden 2000, str. 371-372
- BRAYE, Suzy, PRESTON-SHOOT, Michael (2006). *The role of law in welfare reform: critical perspectives on the relationship between law and social work practice*, in *International Journal of Social Welfare*, 15, 2006, č. 1, s. 19-26, lit.
- Brunsson, N. and Sahlin-Andersson, K. 1998. Att skapa organisationer, in Ahrne, G. (ed.). *Stater som organisationer*. Stockholm
- CAREY, M. *Everything Must Go? The Privatization of State Social Work*. in *The British Journal of Social Work*, 38, 2008, č. 5, s. 918-935, lit
- Deroide, N. (1998). *Sociální práce ve Francii*. In *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4/1998, str. 8-16
- Edebalk, E. *Some trends and issues in social work education - case of Sweden*. Zpráva přednesená na konferenci o nových trendech a otázkách ve vzdělávání k sociální práci (*New trends and issues in social work education*), která se konala v Kyotu (Japonsku) 13. prosince 2008
- Effinger, H. *Wissen, was man tut und tun, was man weiss: Die Entwicklung von Handlungskompetenzen im Studium der Sozialen Arbeit*. In *Blätter der Wohlfahrtspflege* č. 6/2005
- Erlor, M. *Soziale Arbeit*. Juventa. Mnichov 2007
- Esping-Anderson G. 1990. *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge Policy Press
- Greenwood, E. Attributes of a profession, in *Social Work* 2, pages 5-45
- Gottschall, K. *Soziale Dienstleistungen zwischen Informalisierung un Professionalisierung - oder: der schwierige Abschied vom deutschen Erbe sozialpolitischer Regulierung*. In *Arbeit*, č. 4/2008, s. 254-267
- Hall R. (1994). *Sociology of Work*. New York
- Hanuš, P. (2007). *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný*. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 1/2007, str. 5-6
- Hardcastle, D. (1990). *Legal regulation of social work*. In *Encyclopaedia of social work*. (18th ed.). 1990 supplement, Maryland, Silver Springs, NASW
- Heckscher G. (1981). *Socialinstituten - dess tillkomst och omvandling*. Socialhögskolan, Stokholm
- Heiner, M. *Performanz und Professionalität: Handlungsmodelle und Performanzkonzepte der Praxis Sozialer Arbeit: zwischen Dominant und Passung*. In *Blätter der Wohlfahrtspflege* č. 6/2005
- Hering, S., Rätz-Heinisch, R. (2003) *Soziale Arbeit als „Eignungsberuf“?* In *Sozialextra* 10/2001, s. 10-11
- Holda, D., Matoušek O., Chmelař, T. (2006). *Vzdělávací potřeby pracovníků sociálně-právní ochrany mládeže*. In *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 1/2006, str. 52-64

Hugman, R. (1996). *Professionalization in social work: the challenge of diversity*. In *International Social Work* 39, 179-191

Chechak, Derek. *The Roles of a Social Worker*,  
viz <http://www.scribd.com/doc/7852257/The-Roles-of-a-Social-Worker>

Christensen, T. and Laegreid, P. (1999) *New Public Management - the trade-off between political governance and administrative autonomy*. LOS-senter notat 9911. Bergen

IASSW 1987: *Encyclopedia of Social Work*. New York

Jacobsson, G. (1995). *Social work in an International Perspective*. SSKH: Helsinki University Press

Janebová, R., Musil, L. *Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc*. In *Sociální práce/Sociální práca* č. 1/2007 str. 50-62

Juliusdottir, S. (1996). *Utbildning i Socialt Arbete- identitet och professionellt ansvar*. In: *Nordisk Socialt Arbeid*, 1, pp. 61-68

Juliusdottir, S. (1999) *Social work Competence in the Competence Society: Professional Survival*. In *Issues in Social Work Education*, 1, pp. 75-93

Juliusdottir, S. (2000 a). *Att skapa forskningstänkande genom utbildningen - möjligheter och barriärer i belysning av ett exempel*. In: *Samspil mellan praksis og forskning I socialt arbejde*. Aarhus: Papersamling, pp. 378-389

Juliusdottir, S. (2000 b). *Iceland - Educational programmes and professional status*. In: *European Journal of Social Work*, 1, pp. 57-60

Juliusdottir, S., Hrafnisdottir, S. and Kristjansdottir, B. (2002). *Student Practice Placement as Gatekeepers to the Profession*. In: *Shardlow, S.M. and Doel, M. (eds.): Learning to Practice Social Work*. London: Jessica Kingsley Publishers, pp. 110-130

Juliusdottir, S. (2000 b). *Iceland - Educational programmes and professional status*. In: *European Journal of Social Work*, 1, pp. 57-60

Juliusdottir, S., Hrafnisdottir, S. and Kristjansdottir, B. (2002). *Student Practice Placement as Gatekeepers to the Profession*. In: *Shardlow, S.M. and Doel, M. (eds.): Learning to Practice Social Work*, London: Jessica Kingsley Publishers, pp. 110-130

Karvinen, S., Pösö, T. and Satka, M. (1999). *Social Work Research*. Jyväskylä University. Finland: SoPhi

Kendall, K. (1984). *World Guide to Social Work Education*. New York: ASSW

Koldinská, K. *Sociální služby a jejich právní úprava v zahraničí*. In *Matoušek, O. a kol. Sociální služby*, Portál, Praha 2007

Kopřivová, J. *Jeden den se sociálním kurátorem*. In *Sociální práce/Sociální práca*, č. 1/2010, str. 15-18

Lewis, J. (edt.). *Gender, Social Care and Welfare State Restructuring in Europe*. Ashgate Publishing, Hants 1998, str. 112-120

Lindholm, K., Boklund, A. (2007). *The Swedish Association for Social Work: 90 years of inspiration*. In *International Journal of Social Welfare*, Volume 2 Issue 3, Pages 102-103

LaPierre, Richard T. (1965). *Social Change*. New York McGraw-Hill Co., Congress Catalogue 64-22194

Matoušek, O. a kol. *Sociální služby*. Portál, Praha 2007



- Mazibuko, F. Grey, M. (2004). *Social work professional organization in South Africa*. In *International Social Work* 47, 129-144
- Meeuwisse A., Swärd H. (2009). *Social Work programmes in the social democratic welfare regime*. In *International Journal of Social Welfare*, pp. 365-374
- Mühlum, A. *Soziale Arbeit als Agens der Politik*. In: *Blätter der Wohlfahrtspflege*, č. 4/2009, s. 146-150
- Naegele, G., Frerichs, F., Reichert, M. *Social Public Services: Duality of Working Life and Duality of Service*. European Foundation of the Improvement of Living and Working Conditions, 2000
- Nygren, P. (2000). *Kampen om det sociale arbeidets identitet*. In *EMBLA*, 8, pp. 28-35.
- Oberloskamp, H. *Sozialberatung braucht Rechtsberatung*. In *Blätter der Wohlfahrtspflege* č. 4/2009
- Oelerich, G., Schaarschuch, A. *Vom Nutzen Sozialer Arbeit: Die Perspektive der Klienten muss in den Mittelpunkt gerückt werden*. In *Blätter der Wohlfahrtspflege* č. 6/2005
- Ohál, M. *Supervízia v sociálnej práci na Slovensku*. In *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3/2005, str. 114-124
- Parker-Oliver, Debra, Demiris, George (April 2006). *Social Work Informatics: A New Specialty*. *Social Work (National Association of Social Workers)* 51 (2): 127-134. PMID 16858918
- Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory*. London: Macmillan.
- Payne, M. (2001) *Social Work Education - International Standards*. In: Hesse, S. (ed.). *International Standard Setting of Higher Social Work Education*. Stockholm: Stockholms Universitet, pp. 25-43
- Potting, M. *Changing social responsibilities: the role of advocacy organisations in the construction of the Social Support Act in the Netherlands*. In: *European Journal of Social Work*, vol. 12, No. 2/2009, s. 169-183
- Rövik, K.A. (1998). *Moderne organisasjoner*. Bergen
- Senft, W.R. *Wissen, was man tut und tun, was man weiss: Performanz oder die Frage: Was bringt Soziale Arbeit zustande und welche Rolle spielt sie?* In *Blätter der Wohlfahrtspflege* č. 6/2005,
- Sewpaul, V. (2002) *Discussion document on global qualifying standards for social work education and training*. Chile: The Global Minimum Qualifying Standards Committee
- Schmid, J. *Wohlfahrtsverbände in modernen Wohlfahrtsstaaten*. Leske+Bundrich, Opladen 1996
- Schönig, W. *Was bringt Soziale Arbeit? Kosten-Nutzen-Analysen in der Sozialwirtschaft*. In *Blätter der Wohlfahrtspflege* č. 6/2005
- Specht, Harry, Courtney, Mark E. (1994). *Unfaithful angels: how social work has abandoned its mission*. New York: Free Press Toronto: Maxwell Macmillan Canada; New York: Maxwell Macmillan International, ISBN 0029303559
- Stickney, P. J. and Resnick, R. P. (1973). *World Guide to Social Work Education*. New York: ASSW

Ševčíková, Stanislava. *Mezinárodní a český kontext Globálních kvalifikačních standardů vzdělávání v sociální práci vydaných IFSW a IASSW*. In Sociální práce/ Sociálna práca, 2007, č. 4, s. 49-54, lit.

Thole, W. Soziale Arbeit als Profession und Discipin. In Thole, W. *Grundniss Soziale Arbeit*. VS Verlag Für Sozialwissenschaften. Wiesbaden 2005, s. 15-20

Titmus, Richard M. (1966). *Essays on the Welfare State*, Londýn G. Allen and Undin Ltd., 6. vydání

Vinnerljung B., Franzén E., Gustafsson B., Johansson I-M. (2008). *Out of home care among immigrant children in Sweden: a national cohort study*. In International Journal of Social Welfare, 2008, 17, pp. 301-311

Walton, Ron. *Social Work as a Social Institution*. /Sociální práce jako sociální instituce. In The British Journal of Social Work, 35, 2005, č. 5, s. 587-607, tab., lit.

Weiss-Gal, Idit, Welbourne, Penelope. *The professionalisation of social work: a cross-national exploration*. /Profesionalizace sociální prácer: mezinárodní studie. In International Journal of Social Welfare, 17, 2008, č. 4, s. 281-290, lit.

Woodcock, Johanna, Dixon, John. *Professional Ideologies and Preferences in Social Work: A British Study in Global Perspective*. In The British Journal of Social Work, 35, 2005, č. 6, s. 953-973, tab., lit.

Yessian, M.R., Broskowski, A. (1983). *Generalists in human-service systems: Their problems and prospects*. Prentice Hall

Zastrow, C., Kirst-Ashman, K. (1997). *Understanding human behavior and the social environment*, (4th ed.). Wadsworth Publishing Company

## **Zprávy**

*Definition of Social Work*, IFSW General Meeting in Montreal, Canada, July 2000. International Federation of Social Workers, 04/10/2005. Retrieved 2008-02-19

*The vision of the social Worker in the 21<sup>st</sup> century*, The Report of the Role of the Social Worker Sub-Group, National Associations of Social Workers, Scotland

*GSCC Roles and Tasks of Social Work* na <http://www.gsc.org.uk>

IASSW/IFSW 2002: *Discussion document on Global Qualifying Standards in Social Work*. Home Page IASSW.

European Volunteer Centre, *Volunteering in Sweden*, 2006

COM (2008) 418 *Biennial Report on Social Services of General Interest*

## **Mezinárodní a právní předpisy**

Diagnostic and Statistical Manual IV: mental diseases, USA

Council of Europe 1967: The role, training and status of Social Workers. Resolution (67) 16, 29th June.

Council of Europe 1996: Coordinated research in the social field. The Steering Committee on Social Policy. Council of Europe, Strasbourg.

Ministers of Education in the European Countries 1999: The Bologna Report. The European Space for Higher Education

GCCS (2001) National Occupational Standards for Social Work, London

GCCS (2002a) Codex of Practice for Social Care Workers and Employers, London

GSSC (2002b) New Requirements for the Award of the Social Care Degree, London

QAA for Higher Education (2000) Benchmark Statement for Social Policy and Administration and Social Work, Gloucester

### **Použité internetové adresy**

<http://www.basw.co.uk/> - British Association of Social Workers

<http://www.cswe.org/> - Council on Social Work Education (Velká Británie)

[http://www.dipp.nrw.de/lizenzen/dppl/dppl/DPPL\\_v2\\_en\\_06-2004.html](http://www.dipp.nrw.de/lizenzen/dppl/dppl/DPPL_v2_en_06-2004.html) - Digital Peer Publishing License

<http://www.gsc.org.uk/> - General Social Care Council

<http://www.socialworkers.org/> - National Association of Social Workers (USA)

<http://www.sssc.uk.com/> - Scottish Social Services Council

<http://www.sktf.se>

<http://en.wikipedia.org/>

[http://www.dbsh.de/grundlagenheft\\_PDF-klein.pdf](http://www.dbsh.de/grundlagenheft_PDF-klein.pdf)

# 3. Postavení sociálních pracovníků v právu České republiky

Igor Tomeš a Kristina Koldinská

## 3.1 Úvod

Od roku 1990 docházelo v českých zemích k radikálním změnám v sociální oblasti, mimo jiné rostl počet nezaměstnaných, drogově závislých a osob tzv. společensky nepřizpůsobených, prohlubovaly se sociální problémy a potřeba jejich řešení. Dosavadní nástroje na nové problémy sociální ochrany nestačily. V souvislosti s tím se ukázalo jako naléhavé realizovat sociální práci jako profesionální aktivitu a k tomu obnovit vzdělávání v sociální práci na vysokoškolské úrovni.

Sociální práce (Matoušek a kol., 2001) je Ministerstvem práce a sociálních věcí uznaná společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování a vysvětlování, které směřuje ke zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.

Sociální práce jako činnost (Havrdová, 1999, str. 154) je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním), realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.

Na tomto místě je nicméně třeba připomenout i mezinárodní definici sociální práce, podle které je sociální práce činnost, která „podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha“. Užívá „teorii lidského chování a sociálních systémů“, a „zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti“. Ve svých funkcích se „zaměřuje na rozmanité, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím úkolem je umožnit všem lidem plně rozvinout své možnosti, obohatit jejich životy a předcházet selhání. Odborná sociální práce je zaměřena na zvládání obtíží a navození změny“. Konstatovala, že sociální práce „vzešla z humanistických a demokratických idejí a její hodnoty jsou založeny na úctě v rovnost, hodnotu a důstojnost všech lidí“. „Lidská práva a společenská spravedlnost slouží jako motivace a zdůvodnění činnosti sociální práce“. Hodnoty sociální práce jsou součástí národních a mezinárodních etických kodexů.

V domácí odborné literatuře lze nalézt názory např. J. Janovského na postavení sociálního pracovníka a požadavky na tuto profesi. Tvrdí, že „sociální pracovník by měl být odborníkem stojícím na straně uživatelů služeb, klientů. Pak je jen těžko představitelné, že by se mohl nějakým způsobem vymezovat proti jejich oprávněným zájmům... Je to člověk s adekvátním (nejvyšším) vzděláním v daném oboru, kreativní, schopný uplatňovat nové přístupy a metody práce, disponovaný pracovat nejen individuálně, ale také v multidisciplinárním týmu, v němž by měl být schopen odbornou činnost koordinovat... Zároveň by měl být schopen správně reflektovat svoji specifickou

pozici v týmové práci, která je sice významná, ale v žádném případě jej neopravňuje k tomu, aby zasahoval do pracovní kompetence ostatních odborníků v rámci pracovního týmu.“<sup>33</sup>

V časopise Sociální práce byla rovněž v roce 2008 reflektována otázka postavení sociálních pracovníků a sociální práce jako takové. M. Šveřepa např. navrhuje „posílit individuální sociální práci, nikoli ale v oblasti kontroly. Je třeba pracovat individuálně s každým příjemcem dávky, důkladně posuzovat jeho životní situaci, zvažovat možné způsoby pomoci a navrhnout vhodné řešení“.<sup>34</sup>

### **Vymezení analyzované právní úpravy**

Zákon o sociálních službách upravuje ve svém úvodním ustanovení § 1 odst. 2, že „tento zákon upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.“

Pro účely právní analýzy postavení sociálních pracovníků v ČR dle platné právní úpravy budou tedy zkoumány především následující právní předpisy:

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění,
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění,
- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění,
- zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, v platném znění,
- zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, v platném znění,
- zákon č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky, v platném znění,
- zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, v platném znění.

Podle Analýzy a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně zhotovené MPSV v roce 2004<sup>35</sup> sociální pracovníci v ČR v sociální oblasti působí kromě systému sociálních služeb (upraveného po vyhotovení studie zákonem č. 108/2006 Sb.) v následujících službách poskytovaných v jednotlivých resortech a pozicích:

### **V resortu Ministerstva vnitra**

- sociální pracovník specialista - Správa uprchlických zařízení
- sociální pracovník specialista - azylové zařízení
- sociální pracovník, správní rada

### **V resortu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy**

- sociální pracovník ve speciální škole
- sociální pracovník ve školském poradenském zařízení
- sociální pracovník v zařízení ústavní výchovy nebo ochranné výchovy

<sup>33</sup> Janovský, J. *Proměny povolání sociálního pracovníka*. In: Sociální práce č. 4/2007

<sup>34</sup> Rozhovor s M. Šveřepou vedený P. Bajerem *Česká sociální práce obvykle neplní úlohu vyvažujícího elementu mezi člověkem a společností*. In Sociální práce 2/2008

<sup>35</sup> *Analýza a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně*. Praha: MPSV (2004).

### **V resortu Ministerstva spravedlnosti**

- sociální pracovník
- úředník Probační a mediační služby
- asistent Probační a mediační služby

### **V resortu Ministerstva zdravotnictví**

- sestra pro sociální službu
- resocializační pracovník v psychiatrickém zařízení

### **V resortu Ministerstva práce a sociálních věcí**

- dávkový specialista státní sociální podpory
- sociální pracovník v oblasti dávek sociální péče

### **Sociálně-právní ochrana dětí**

- terénní sociální pracovník
- sociální pracovník pro náhradní rodinnou péči
- sociální pracovník pro problematiku CAN
- kurátor pro děti a mládež
- sociální terapeut

### **Politika zaměstnanosti:**

- zprostředkovatel, poradce

V souvislosti s výše uvedenými pracovními pozicemi budou kromě již zmíněných právních předpisů zkoumány rovněž následující právní normy:

- zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
- zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, v platném znění

## **3.2 Historický exkurz k vývoji právní úpravy sociální práce v rámci chudinské/sociální péče**

Sociální práce primárně velmi úzce souvisí s chudinskou, později sociální péčí, jež byla historickým předchůdcem současné právní úpravy postavení sociálních pracovníků. V této souvislosti se jeví vhodným na tomto místě, ještě před tím, než bude pojednáno o platné právní úpravě sociální práce a jejích hlavních aspektů, zmínit se o právní úpravě chudinské a později sociální péče a stručně nastínit její vývoj. Činíme tak z toho důvodu, aby bylo zřejmé, z jakých historických kořenů současná právní úprava postavení sociálních pracovníků vychází. Z následujícího přehledu bude především patrné, že zatímco chudinská, resp. sociální péče má na území České republiky dlouholetou tradici, nelze to samé říci o sociální práci. Tato, ač byla vykonávána, byla právní úpravou v podstatě opomenuta, resp. tehdejší praxe zřejmě nevyžadovala zvláštní právní úpravu této činnosti.

Sociální péče v českých zemích má své kořeny v chudinském zákonodárství z období Rakouska-Uherska. První státní chudinské zákony se objevují koncem 18. století, kdy bylo dvorskými dekrety v letech 1782-1786 doporučováno zřizování farních chudinských ústavů. Vzhledem k charakteru těchto právních norem a k tomu, že obsahovaly pouze doporučení, byť naléhavá, se však v případě, že byl takový farní chudinský ústav zřízen, jednalo spíše o dobrovolnou, soukromou iniciativu.

Veřejná chudinská péče byla legislativně upravena až v polovině 19. století. Nejednalo se ovšem o státní péči, nýbrž o péči poskytovanou obcemi, tedy na místní úrovni. V prozatímním obecním řízení č. 170/1849 ř.z. byl zakotven právní nárok příslušníků obce na „zaopatření podle dokázané potřeby“ (§ 22 cit. zák.). Obecní zákon č. 18/1862 ř.z. pak v rámci samostatných působností obce stanovil rovněž povinnost obce „pečovati o chudé a obecní ústavy dobročinné“ (čl. V.).

### 3.2.1 Právní úprava chudinské péče za první republiky

#### ***Prameny právní úpravy chudinské péče v období první republiky***

Prováděcími zákony k citovanému obecnímu zákonu se pak staly zák. č. **105/1883 ř.z., o domovském právu a chudinský zákon č. 59/1868 čes. z. z.** Tyto právní předpisy potom recipoval právní řád Československé republiky zákonem č. **11/1918 Sb.** K chudinskému zákonu H. Šilhánová a V. Haberlová poznamenávají, že „vznikl v době, kdy byla v Rakousku formulována tzv. všelidská práva, jejichž cílem mělo být uskutečnění práva na existenci. Toto právo však nebylo nikde přesně vymezeno. Řada nařízení a policejních předpisů byla zaměřena spíše na potírání důsledků chudoby (tuláctví, žebráctví atd.).“<sup>36</sup>

Zákon o *domovském právu* stanovil obsah práva domovského jako právo na pobyt v obci a nárok na zaopatření chudinské. F. Weyr upozorňuje, že právo domovské v tuzemské obci přísluší každému státnímu občanu československému, ovšem pouze v jedné obci.<sup>37</sup> Domovské právo bylo možné nabýt původně nebo odvozeně. Původní nabytí se dělo výslovným přijetím do svazku obecního ze strany příslušné obce, a to dobrovolným, nebo nuceným za splnění podmínek dobrovolného dvouletého bydlení v obci, aniž by dotyčný „padal na obtíž veřejnému chudinství“ (§ 11 cit. zák.). Odvozeně bylo možné nabýt domovského práva narozením, legitimací nemanželského dítěte a provdáním se.

#### ***Právní vztahy chudinské péče***

Slovník veřejného práva československého<sup>38</sup> jako **okruh oprávněných osob** uvádí „oprávněné chudinské subjekty“, kterými jsou příslušník obce, bezdomovec (který má stejná práva, jako příslušník obce, již byl správním rozhodnutím přikázán) a přespolní. Jejich postavení bylo určeno právě výše citovaným zákonem o domovském právu.

**Podmínkami vzniku nároku** na chudinskou péči pro příslušníka obce bylo domovské právo, chudoba, neschopnost výdělků a nedostatek osob povinných k jeho zaopatření. Za chudého byl považován ten, kdo neměl majetek ani příjem a nemohl sám sebe zaopatřit.

Přespolní měli nárok na časově omezenou chudinskou péči, a to pouze v případě, že poskytnutí péče nesneslo odkladu, nebo přespolní v obvodu obce onemocněl a bez újmy zdraví svého nebo jiných nemohl být propuštěn z opatrování (§ 28 a 29 domovského zákona).

<sup>36</sup> Haberlová, V., Šilhánová, H.: Rozpracování systému sociální pomoci jako celku. Praha: VÚPSV, 1992

<sup>37</sup> Weyr, F. Soustava československého práva státního. Praha 1924, s. 437-441

<sup>38</sup> Hácha E., Hoetzel J., Hobza A. Weyr F., Laštovka K. Slovník veřejného práva československého. Brno 1929, heslo „Chudinství“

**Povinnými subjekty** chudinského zaopatření pak byly zejména obce. E. Hácha a kol.<sup>39</sup> pak rozlišují povinnost přímou (kdy povinný subjekt hradí veškerou péči ze svých prostředků), nepřímou (kdy povinný subjekt přispívá subjektu přímo povinnému) a výpomocnou (péče o přespolní). Vedle obcí byly povinnými subjekty rovněž okresy, země a stát.

**Obsahem právního vztahu** vznikajícího na základě chudinských zákonů byl nárok na chudinské zaopatření. Již citovaný Slovník československého práva veřejného ho definuje jako subjektivní právo, které lze „přivést k platnosti též stížností k nejvyššímu správnímu soudu“. Tomuto právu odpovídala povinnost obce vůči žadateli, charakterizovaná jako primární (nelze se jí zprostit poukázáním na jiné subjekty povinné žadatele zaopatřit), ale i subsidiární (vzniká až v případě, že potřebný není zaopatřen jinak) a rovněž absolutní (chudinskou péči je obec povinna poskytnout bez ohledu na své finanční možnosti). Obsah těchto povinností se lišil v závislosti na statutu oprávněného subjektu, přičemž největší rozsah měly povinnosti obce k jejím příslušníkům.

Chudinská péče nacházela svou konkrétní podobu v tzv. *uzavřeném chudinském zaopatření* v ústavech a *volném zaopatření* chudého mimo ústavy. Dále pak znal chudinský zákon chudinské podporování *pravidelné, přechodné a naturáliemi*. V malých zemědělských obcích bylo posledně zmíněné podporování zabezpečeno tzv. systémem „střídy“, kdy chudého zabezpečovali samotní občané obce podle stanoveného klíče a určité sazby. Touto formou bylo dosaženo vysoké míry obecní solidarity.

Výše i způsob chudinského zaopatření pak byly určeny správním uvážením obce. Jakákoli změna takto stanoveného chudinského zaopatření byla možná pouze v případě změny poměrů oprávněného.

### **Správa a správní řízení v oblasti chudinské péče**

Jak známo, Československá republika byla státním útvarem tvořeným tzv. historickými zeměmi (Čechy, Morava a Slezsko), Slovenskem a Podkarpatskou Rusí. Každá tato oblast měla své zvláštní správní členění, neboť v rámci právní recepce byl převzat rovněž právní a správní dualismus zavedený za Rakouska-Uherska.

V historických zemích spravovaly chudinské záležitosti orgány obce, v Čechách *obecní zastupitelstvo*, na Moravě a ve Slezsku *obecní rada*. V některých německých obcích (Trutnov, Karlovy Vary, Liberec) chudinství spravovala *městská chudinská komise*. Té byly podřízeny chudinské *okresy*, rozdělené na *kvartýry*. V těchto kvartýrech pak působili chudinští správci, kteří měli na starosti nejvýše čtyři chudé rodiny.

Zmíněné administrativní uspořádání je velmi zajímavé z několika hledisek. Výkon pravomocí v oblasti chudinské péče byl svěřen místním orgánům, což svědčí o vysoké míře decentralizace státní správy. Dělení kompetencí ovšem neskončilo na obecní úrovni, jak by se dalo očekávat. Pokračovalo dále v rámci obce, až k funkci chudinských správců. Vzhledem k nízkému počtu rodin, které měl každý z nich v péči, bylo možné dosáhnout poměrně značné individualizace chudinské péče.

Současné právní úpravy řeší otázku individuálního přístupu poskytnutím prostoru nestátním subjektům, vykonávajícím některé kompetence státní správy. Prvorepublikové řešení je nicméně zajímavou historickou zkušeností.

Pro účely této studie je nicméně třeba poznamenat, že se v tehdejší právní úpravě nepočítalo s regulací sociální práce, ač tato zřejmě byla prováděna.

V chudinských záležitostech rovněž byla stanovena veřejná kontrola ve formě „*dohledu nad obcemi ve věcech chudinských*“, jak ji stanovilo tehdejší obecní zřízení.

<sup>39</sup> Hácha E., Hoetzel J., Hobza A. Weyr F., Laštovka K. Slovník veřejného práva československého. Brno 1929, heslo „Chudinství“



## **Soukromé chudinství**

V době první republiky bylo od veřejného chudinství odlišováno chudinství soukromé. Soukromé chudinství mělo podobu spolkovou, tedy podobu humanitárních organizací, nebo podobu individuálního poskytování almužen, jak uvádí K. Engliš,<sup>40</sup> který rovněž preferuje institucionální zabezpečení chudinské péče před individuální neformální pomocí. Toto tvrzení je podpořeno faktem, že těžištěm tehdejší dobrovolné péče bylo nejčastěji budování, udržování a subvencování ústavů, v té době považovaných za nejúčinnější prostředky soukromé sociální péče.<sup>41</sup>

Ani v této souvislosti však dobová literatura nezmiňuje zvláštní postavení, práva či povinnosti sociálních pracovníků.

Systém chudinské péče za první republiky byl jednou ze součástí obecní samosprávy. Byl založen na domovském právu, jehož projevem byla mj. povinnost obce zabezpečit chudinskou péči všem svým příslušníkům. Chudinská péče byla vykonávána prostřednictvím hierarchicky uspořádaných obecních orgánů. Spočívala zejména v péči ústavní a dále v zajištění základních životních podmínek chudým příslušníkům obce. Menší obce většinou své chudé zabezpečovaly na bázi sousedské výpomoci.

Chudinská péče první republiky byla jednou z klasických forem veřejné správy a její právní úpravu bylo možné bez rozpaků zařadit do správního práva. O dnešní právní úpravě sociální péče, natož pak o chystané právní úpravě sociální pomoci však takové tvrzení platit nebude. Důvodem tohoto jevu je zejména stále sílící prolínání jednotlivých právních odvětví a působení soukromoprávních prvků i v těch oblastech práva, které dříve byly klasicky veřejnoprávními, resp. správněprávními.

### **3.2.2 Právní úprava sociální péče po druhé světové válce**

Zákon o rodině v 60. letech upravil povinnosti rodiny starat se o své nemocné a staré, a to kromě jiného i ve snaze uložit alespoň určité povinnosti rodině a teprve v okamžiku, kdy by tato své povinnosti neplnila dostatečně, resp. je nemohla plnit, upravit sociální odpovědnost společnosti, resp. států. Systém chudinské péče fungoval až do roku 1956 s tím doplněním, že zákon o národním pojištění zavedl v roce 1948 tzv. sociální důchod, což byla v podstatě chudinská dávka.

V roce 1956 bylo přistoupeno k reformě sociálního zabezpečení a v platnost vstoupil zákon č. 55/1956 Sb., **o sociálním zabezpečení**. Jeho přijetím došlo ke kodifikaci sociálního zabezpečení a k vytvoření systému sociálního zabezpečení. Po osmi letech platnosti tohoto zákona byl přijat nový právní předpis stejného názvu pod číslem **101/1964 Sb.** Tento zákon nazval část pátou pojednávající o sociální péči „služby sociálního zabezpečení“.<sup>42</sup>

Důraz na služby jako hlavní prostředek péče o potřebné občany je vyjádřen v § 76 citovaného zákona. Toto ustanovení zakotvuje přednost služeb před příspěvkem občanům těžce poškozeným na zdraví, když jim zaručuje „*poskytování služeb, popřípadě peněžitých příspěvků k překonání obtíží, jež jim způsobují uvedené vady.*“ Subsidiaritu služeb pak jasně vymezuje § 99 odst. 4 prováděcí vyhlášky č. 102/1964: „*Národní výbory poskytují potřebným občanům především věcnou pomoc; peněžité příspěvky poskytují jen tehdy, jestliže nelze odstranit nepříznivou sociální situaci potřebného občana věcnou pomocí.*“ Podobné ustanovení už v následujících právních předpisech nenajdeme. I když byla dána přednost sociálním službám, neupravily současné právní předpisy nijak postavení sociálních pracovníků ani nebyla zvlášť upravena sociální práce jako taková.

<sup>40</sup> Engliš, K. Sociální politika, Praha 1916, s. 32-33

<sup>41</sup> Uvádějí to H. Šilhánová a V. Haberlová ve výše citované studii.

<sup>42</sup> Je třeba předeslat, že pod tímto pojmem mínil zákonodárce nejen služby v pravém slova smyslu, ale rovněž peněžní dávky sociální péče, zejm. ve formě příspěvků.

I když není v úvodních ustanoveních části páté zmíněna role státu explicitně, z textu zákona je patrné, že stát zajišťuje v podstatě veškerou péči. Děje se tak přímo - činností státních orgánů ve prospěch občanů, kteří potřebují péči, nebo nepřímo - vyvíjeným tlakem na zaměstnavatelské organizace zejména ve prospěch občanů se změněnou pracovní schopností. Pro činnost jiných než státních subjektů, kromě zakotvení stěžejní role rodiny v péči o své blízké, není poskytnut žádný prostor.

Péče o občany se změněnou pracovní schopností tvořila součást sociální péče až do r. 1991, kdy byla sociální péče o tyto občany zrušena a nahrazena pouze právní úpravou jejich zaměstnávání v rámci zákona o zaměstnanosti.<sup>43</sup> Občanům se změněnou pracovní schopností stát zajišťoval pracovní uplatnění i pracovní rehabilitaci. V době jejich přípravy pro povolání i před umístěním do zaměstnání pak těmto občanům bylo poskytováno hmotné zabezpečení.

Zákon č. 101/1964 Sb., o sociálním zabezpečení naopak neznal pojem péče o společensky nepřizpůsobené občany. Tato oblast sociální péče byla zavedena až následujícím právním předpisem.

Organizace sociální péče byla, jak již zmíněno výše, zcela v rukou státu. Řídící a kontrolní pravomoci byly svěřeny Státnímu úřadu sociálního zabezpečení, vlastní činnost na úseku sociální péče prováděly národní výbory, kterým zákon dával možnost zřídit tzv. *komise sociálního zabezpečení*. Sociální péče, stejně jako ostatní oblasti sociálního zabezpečení tak byla prováděna centralizovaně, veřejná správa vykonávaná obcemi, známá z první republiky, byla zcela zrušena.

Řízení ve věcech sociálního zabezpečení se zahajovalo „*zpravidla na žádost*“. V podstatě ve všech záležitostech sociální péče odkazuje zákon na subsidiární platnost obecných předpisů o řízení ve věcech správních, neboť nestanoví sám žádné odchylky.

Na zák. č. 101/1964 Sb. navázal **zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení**. Sociální péče je zakotvena už pod tímto názvem v části čtvrté citovaného zákona. Ustanovení § 80 vymezuje pojem sociální péče téměř shodně se současnou právní úpravou. Členění občanů do jednotlivých sociálních skupin, kterým stát poskytuje sociální péči v případě splnění stanovených podmínek se rovněž velmi přibližuje současné právní úpravě.<sup>44</sup> Na rozdíl od ní je však odděleně upravena péče o staré občany a občany těžce postižené na zdraví.<sup>45</sup>

Zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, zavádí péči o společensky nepřizpůsobené občany. V této souvislosti stojí za zmínku stanovení povinnosti zaměstnavatelských organizací přijmout takového občana, jestliže jej národní výbor doporučil, a pomáhat těmto občanům v zařazení do řádného občanského života. Na první pohled by se mohlo jednat o velmi pokrokové ustanovení napomáhající integraci společensky dezintegrovaných osob. Uvědomíme-li si ovšem historický kontext, v jakém byl citovaný zákon přijímán, jedná se spíše o jedno z mnoha opatření směřujících k „*očišťení*“ komunistické společnosti od společnosti „*nevyhovujících*“ jedinců.

Jako subjekty, které organizují sociální zabezpečení, zákon vymezuje Federální ministerstvo práce a sociálních věcí, ministerstva práce a sociálních věcí republik, národní výbory a sociální komise jednotných zemědělských družstev. Posledně jmenované orgány mj. spolupůsobí v řízení o službách a dávkách sociální péče.

Citovaný zákon rovněž stanoví větší množství alternativ k zahájení řízení o dávkách a službách sociální péče. Zůstává zachován nejběžnější způsob zahájení řízení v oblasti sociálního zabezpečení, tj. na žádost § 110 odst. 5 zák. č. 121/1975 Sb. Pro řízení o dávku nebo službu sociální péče se navíc upravuje možnost zahájit toto řízení též z vlastního podnětu příslušného orgánu nebo z podnětu socialistické organizace.

<sup>43</sup> O této významné legislativní změně je pojednáno v kapitole 3.2.3.

<sup>44</sup> Téměř 25 let staré ustanovení tedy nemůže současně značně rozdílné společenské situaci odpovídat.

<sup>45</sup> V zák. č. 100/1988 Sb. byla sociální péče o těžce postižené občany a staré občany opět sloučena, ač slučování těchto dvou kategorií občanů (zachováme-li toto pojetí kategorií) postrádá logiky.

Následujícím právním předpisem upravujícím v rámci sociálního zabezpečení i sociální péči byl dosud platný **zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení**. Jeho současná podoba, včetně předpisů souvisejících, bude podrobně zmíněna v samostatné kapitole o současném stavu sociální pomoci.

### 3.2.3 Systém sociálního zabezpečení ČR a jeho reforma

Po roce 1989 bylo nutné zcela transformovat systém sociálního zabezpečení a přizpůsobit ho novým ekonomickým i sociálním podmínkám. Vzhledem k tomu, že socialistické Československo bylo součástí sovětského bloku, bylo i československé sociální zabezpečení silně inspirováno sovětským modelem sociálního zabezpečení. Jednalo se o centrálně organizovaný, paternalisticky pojatý systém založený na univerzálních státních dávkách. Sociální zabezpečení rovněž rozlišovalo jednotlivé kategorie pracujících a výrazně znevýhodňovalo občany dnešní terminologií označované jako osoby samostatně výdělečně činné. Takový systém přestal být politicky vyhovující a ekonomicky únosný.

I. Tomeš a J. Kostečka uvádějí jako důvody nedostatečnosti systému sociálního zabezpečení po převratu r. 1989 naprostý nedostatek účasti samotných klientů sociálního zabezpečení, ztrátu motivace občanů k efektivnímu a racionálnímu chování, naprostou absenci sociální kontroly občanů.<sup>46</sup>

Bylo třeba vytvořit nový moderní decentralizovaný systém sociální bezpečnosti, motivující občana k vyvinutí vlastní aktivity, řízený zásadami adresnosti a testu příjmu.

Byly stanoveny tři hlavní cíle sociální reformy nastartované v roce 1990 a vyjádřené ve vládním dokumentu „Scénář sociální reformy“ ze září téhož roku. Jsou jimi:

- 1) pluralizace,
- 2) privatizace,
- 3) demokratizace,
- 4) univerzalizace.

Někteří autoři<sup>47</sup> uvádějí mezi cíli sociální reformy rovněž univerzalizaci, tedy odstranění rozdílů mezi občany a výhod pro určité skupiny pracujících. Cílem bylo zavedení rovných podmínek a stejného systému zabezpečování pro všechny občany.

Při stanovení scénáře československé sociální reformy byly určeny její čtyři základní programové pilíře:

- a) aktivní politika zaměstnanosti,
- b) politika v oblasti pracovních příjmů,
- c) rodinná politika,
- d) politika sociálního zabezpečení - jejím cílem bylo vytvoření jednotného systému sociálního zabezpečení, které by poskytovalo zdravotní, nemocenské a důchodové pojištění, připojištění individuální i skupinové, státní sociální podporu a sociální pomoc.

Právě reforma sociální péče zůstala až na posledním místě a dočkala se skutečně nových právních předpisů až v roce 2006, tedy 16 let poté, co byly sociální reformy započaty.

---

<sup>46</sup> Kostečka J., Tomeš I. Institucionální problémy vývoje sociální bezpečnosti a sociální správy v České republice. Právník č. 8/1993

<sup>47</sup> Např. Samek, V. O smyslu sociální reformy. Právní rádce č. 2/1993

## **3.3 Obsah a rozsah sociální práce podle práva ČR**

### **3.3.1 Sociální práce v platných právních předpisech ČR**

Právními předpisy, které budou analyzovány, jsou:

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění,
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění,
- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění,
- zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, v platném znění,
- zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, v platném znění,
- zákon č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky, v platném znění,
- zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, v platném znění,
- zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti,
- zákon 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, v platném znění,
- zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

Všechny tyto právní předpisy budou zkoumány z toho hlediska, zda upravují sociální práci jako takovou, postavení sociálního pracovníka, vzdělávání v sociální práci a rovněž eventuální profesní sdružování sociálních pracovníků.

### **3.3.2 Sociální práce a její právní zakotvení v právním řádu ČR**

#### ***Sociální práce podle zákona o sociálních službách***

Jak již z výše podaného výkladu vyplývá, sociální práce je v ČR nepochybně dlouho vykonávána, ale právní úprava této činnosti až donedávna v podstatě zcela chyběla v platném právním řádu.

Tuto situaci změnil až zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který upravil předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, jakož i základní činnosti v rámci sociální práce.

Ustanovení § 1 odst. 2 říká, že zákon o sociálních službách upravuje „*předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.*“ Znamená to tedy, že se předpokládá, že zákon o sociálních službách v oblasti předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka, jakož i obecné náplně sociální práce bude pro ostatní oblasti obecným právním předpisem. V oblastech pomoci v hmotné nouzi, sociálně-právní ochrany dětí, školství, zdravotnictví, vězeňství a azylových záležitostí bude tedy zřejmě použit pro úpravu sociální práce zákon o sociálních službách, přičemž snad některý z výše uvedených zvláštních předpisů stanoví určité odchylky, či upraví specifika.

Zákon o sociálních službách rovněž stanoví základní zásady pro poskytování sociálních služeb, tedy v podstatě pro výkon sociální práce. V ustanovení § 2 odst. 2 je stanoveno, že „rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“

Sociální práce je prováděna jako základní činnost ve všech sociálních službách, zákon tedy neupravuje zvláště obsah a rozsah sociální práce, ten je dán obsahem a rozsahem jednotlivých sociálních služeb, jež jsou upraveny v zákoně o sociálních službách.

V tomto předpise lze nalézt jen některá zvláštní ustanovení, kde jsou stanoveny některé zvláštní činnosti sociálního pracovníka. Příkladem může být ustanovení § 25 odst. 1, podle kterého „*obecní úřad obce s rozšířenou působností provádí pro účely rozhodování o příspěvku sociální šetření, při kterém se zjišťuje schopnost samostatného života osoby v přirozeném sociálním prostředí z hlediska péče o vlastní osobu a soběstačnosti. Sociální šetření provádí sociální pracovník. O provedeném sociálním šetření vyhotovuje sociální pracovník písemný záznam, který na požádání předkládá posuzované osobě.*“

Obecně je pak činnost sociálního pracovníka upravena v ustanovení § 109 následovně: „**Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně-právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně-právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.**“

Toto ustanovení je pro účely této studie klíčové. Představuje totiž v platném právním řádu ČR jedinou **obecnou legislativní definici obsahu a rozsahu sociální práce**. Z citovaného ustanovení lze vyvodit, že do sociální práce lze zařadit:

- sociální šetření,
- řešení sociálně-právních problémů,
- sociálně-právní poradenství,
- analytickou, metodickou a koncepční činnost,
- odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence,
- depistážní činnost,
- krizovou pomoc,
- sociální poradenství,
- sociální rehabilitaci.

V souvislosti s tímto ustanovením je ještě třeba poznamenat, že z právního hlediska je důležité, že výčet činností sociálního pracovníka je taxativní, mělo by to tedy znamenat, že sociální pracovník může vykonávat pouze výše uvedené činnosti. Teoreticky by tedy měl být novelizován zákon pokud by se ukázalo, že sociální pracovník má vykonávat i další činnosti.

Jedná se o jeden z nešvarů zákona o sociálních službách, který nejednou používá právě taxativní výčty, čímž do značné míry uzavírá oblast sociálních služeb jen pro ty činnosti, které jakožto sociální služby, resp. výkon sociální práce zákonodárce

„posvětit“.<sup>48</sup> Ač by praxe bývala potřebovala flexibilní, otevřenou normu, musí se vypořádat s právním předpisem, který vykazuje poměrně silné známky rigidnosti a nedostatečné pružnosti, a to na nepravých místech. Např. v oblasti tzv. omezujících opatření totiž byla právní úprava poměrně vágní, ač právě zde by bylo bývalo třeba chránit práva klientů sociálních služeb rigidnější právní úpravou, než jaká byla zvolena.

Zákon o sociálních službách ještě stanoví i okruh pracovníků v sociálních službách, kteří v nich vykonávají odbornou činnost. Dle ustanovení § 115 jsou jimi:

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

Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zákonem o dobrovolnické službě.

Zákon v ustanovení § 116 blíže definuje, kdo je pracovníkem v sociálních službách, čímž zároveň stanoví další šíři obsahu sociální práce.

Podle citovaného ustanovení je pracovníkem v sociálních službách ten, kdo vykonává:

*„a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v návštěvě jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,*

*b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,*

*c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,*

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

### **Obsah a rozsah sociální práce dle ostatních právních předpisů**

V jiných oblastech, než jsou sociální služby v užším smyslu, je možné citovat z vybraných právních předpisů, jež upravují činnosti a kompetence, které se sociální práci souvisí nebo mohou souviset.

---

<sup>48</sup> Uvedený nedostatek byl kritizován např. v Koldinská, K. *Zákon o sociálních službách - krok správným směrem?* In: Zdravotnictví a právo č. 7-8/2006

V sociální péči ještě stále platí ustanovení zákona č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení. Ustanovení § 14 stanoví, že „*obec organizuje a poskytuje sociální péči občanům v rozsahu stanoveném tímto zákonem. Za tím účelem ve spolupráci se státními orgány, občanskými sdruženími, církvemi, charitativními a jinými organizacemi a jednotlivci vyhledává občany, kteří potřebují sociální péči. Pokud poskytování služeb a dávek, které je třeba těmto občanům poskytnout, není v působnosti obce, upozorní na tyto občany obecní úřad obce s rozšířenou působností, popřípadě jim poskytnutí dávek a služeb zprostředkuje.*“ Toto ustanovení lze bez pochyby číst jako pramen sociální práce zaměstnanců obecních úřadů.

K výše uvedenému výčtu činností vykonávaných sociálními pracovníky v rámci sociální práce lze tedy zřejmě zařadit spolupráci s ostatními subjekty a dalšími obcemi.

Ustanovení § 26 stejného zákona navíc ještě upravuje, že „*při plnění úkolů jsou pověřeni členové a zaměstnanci obcí oprávněni navštěvovat rodinu v bytě; mají též právo požadovat od všech zúčastněných organizací a občanů potřebné informace a vysvětlení.*“ Toto ustanovení je následováno ustanovením § 32, podle kterého „*obec v samostatné působnosti a) zabezpečuje účast těžce zdravotně postižených občanů na společném stravování, b) napomáhá zapojení těžce zdravotně postižených občanů do kulturního a společenského života, c) podílí se na řešení otázek bydlení těžce zdravotně postižených občanů.*“ Všechny tyto činnosti lze zařadit pod pojem sociální práce. Právní úprava sociální péče ale neobsahuje žádná ustanovení, která by mohla být jakýmkoli vodítkem pro výkon takové sociální práce. To samé platí o stanovení požadavků na vzdělávání osob, které by takové činnosti vykonávaly. Tato skutečnost zřejmě souvisí s již zmíněným faktem, že sociální péče nikdy neupravovala žádné požadavky na výkon sociální práce, taková právní úprava zřejmě nebyla považována za potřebnou.

V dalších oblastech sociálního zabezpečení, jakými jsou pojistné systémy a státní sociální podpora, nelze identifikovat sociální práci v tom smyslu, jak je chápána v této studii. Je sice pravdou, že v orgánech věcně příslušných k rozhodování o dávkách se rozhoduje o sociálních nárocích občanů, toto rozhodování se ale děje v podstatě bez nutnosti osobního styku, individuálního posouzení sociální situace a poradenství v individuálních případech. Ani pracovníci kontaktních center např. okresních správ sociálního zabezpečení či úřadů práce nevykonávají sociální práci tak, jak je chápána v této studii. Jedná se o dávkové specialisty, kteří zřejmě nejsou sociálními pracovníky pro účely této studie.

Je nicméně třeba zmínit zákon o nelékařských zdravotních pracovnících, který v ustanovení § 10 upravuje, že „*za výkon povolání zdravotně-sociálního pracovníka se považuje činnost v rámci preventivní, diagnostické a rehabilitační péče v oboru zdravotně sociální péče. Dále se zdravotně-sociální pracovník podílí na ošetrovatelské péči v oblasti uspokojování sociálních potřeb pacienta.*“

Zákon o pedagogických pracovnících stanoví, že „*pedagogickým pracovníkem je ten, kdo koná přímou vyučovací, přímou výchovnou, přímou speciálně pedagogickou nebo přímou pedagogicko-psychologickou činnost přímým působením na vzdělávaného, kterým uskutečňuje výchovu a vzdělávání na základě zvláštního právního předpisu (dále jen "přímá pedagogická činnost"); je zaměstnancem právnické osoby, která vykonává činnost školy, nebo zaměstnancem státu nebo ředitelem školy, není-li k právnické osobě vykonávající činnost školy v pracovněprávním vztahu nebo není-li zaměstnancem státu. Pedagogickým pracovníkem je též zaměstnanec, který vykonává přímou pedagogickou činnost v zařízeních sociální péče.*“

Přímou pedagogickou činnost přitom dle tohoto zákona vykonává i asistent pedagoga, nebo vychovatel. Lze předpokládat, že právě u asistenta pedagoga a vychovatele bude možné identifikovat silné rysy sociální práce, resp. sociální pedagogiky, jak ji zná německý model (viz studie o zahraničních zkušenostech). Zákon o pedagogických pracovnících však nijak neupravuje činnosti, které má asistent pedagoga či vychovatel vykonávat.

V oblasti vězeňství v platných předpisech není o sociální práci zmínka. Zákon 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů ani zákon č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky neobsahují žádná ustanovení, která by byla věnována sociální práci ve věznicích.

Je tomu tak zřejmě proto, že tato ustanovení jsou k nalezení v zákoně o probační a mediační službě.

Podle ustanovení § 2 této právní normy se probací rozumí *„organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným, kontrola výkonu trestů nespojených s odnětím svobody, včetně uložených povinností a omezení, sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, dále individuální pomoc obviněnému a působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních i společenských vztahů.“* Mediací je pak *„mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením.“*

Ve světle citovaného ustanovení lze zřejmě s úspěchem tvrdit, že probační a mediační služba je v podstatě sociální prací. Potvrzuje to i znění ustanovení § 4 odst. 1, podle kterého *„probační a mediační služba vytváří předpoklady k tomu, aby věc mohla být ve vhodných případech projednána v některém ze zvláštních druhů trestního řízení, nebo mohl být uložen a vykonán trest nespojený s odnětím svobody, anebo vazba byla nahrazena jiným opatřením. Za tím účelem poskytuje obviněnému odborné vedení a pomoc, sleduje a kontroluje jeho chování a spolupracuje s rodinným a sociálním prostředím, ve kterém žije a pracuje, s cílem, aby v budoucnu vedl řádný život.“*

Zákon dále stanoví rozsah a obsah probační a mediační služby. Tato podle § 4 spočívá:

- a) *v obstarávání podkladů k osobě obviněného a jeho rodinnému i sociálnímu zázemí,*
- b) *ve vytváření podmínek pro rozhodnutí o podmíněném zastavení trestního stíhání, nebo pro schválení narovnání, zejména projednání a uzavření dohody mezi obviněným a poškozeným o náhradě škody, nebo dohody o narovnání, případně podmínek pro další takové procesní postupy či tresty nespojené s odnětím svobody,*
- c) *ve vykonávání dohledu nad chováním obviněného v případech, kdy bylo rozhodnuto o nahrazení vazby probačním dohledem,*
- d) *ve vykonávání dohledu nad chováním obviněného v případech, kdy byl dohled uložen, ve sledování a kontrole obviněného v průběhu zkušební doby, v kontrole výkonu dalších trestů nespojených s odnětím svobody, včetně trestu obecně prospěšných prací, ve sledování výkonu ochranných opatření,*
- e) *ve sledování a kontrole chování odsouzeného v průběhu zkušební doby v případech, kdy bylo rozhodnuto o podmíněném propuštění odsouzeného z výkonu trestu odnětí svobody.*

Kromě toho probační a mediační služba pomáhá při odstraňování následků trestného činu poškozeným a dalším osobám dotčeným trestným činem, věnuje zvláštní péči mladistvým obviněným a obviněným ve věku blízkém věku mladistvých a podílí se na prevenci trestné činnosti.

Sociální práce je zřejmě prováděna i v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. V zákoně o sociálně-právní ochraně dětí se stanoví povinnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí, jež lze vnímat jako obsah a rozsah sociální práce prováděné v této oblasti. Podle ustanovení § 10 je obecní úřad povinen:

- a) *vyhledávat děti uvedené v §6 odst. 1,*



- b) působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti,
- c) projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte,
- d) projednat s dítětem nedostatky v jeho chování,
- e) sledovat, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich vývoje a výchovy ohrožující,
- f) poskytnout nebo zprostředkovat rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte podle zvláštních právních předpisů,
- g) oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v §6 odst. 1.

Obec v samostatné působnosti a kraj v samostatné působnosti vytvářejí předpoklady pro kulturní, sportovní, jinou zájmovou a vzdělávací činnost dětí.

Podle §10 odst. 3 *Obecní úřad obce s rozšířenou působností je povinen:*

- a) sledovat nepříznivé vlivy působící na děti a zjišťovat příčiny jejich vzniku,
- b) činit opatření k omezení působení nepříznivých vlivů na děti.

Podle ustanovení §11 obecní úřad obce s rozšířenou působností:

- a) pomáhá rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě,
- b) poskytuje nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené,
- c) pořádá v rámci poradenské činnosti přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou,
- d) zajišťuje přípravu fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny a poskytuje jim poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, zejména v otázkách výchovy dítěte.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností rovněž vykonává funkci opatrovníka a poručníka a činí neodkladné úkony v zájmu dítěte a v jeho zastoupení v době, kdy není dítěti ustanoven poručník nebo dokud se ustanovený poručník neujme své funkce. Stejně orgány vykonávají funkci opatrovníka rovněž pro osoby, které byly zbaveny způsobilosti k právním úkonům, nebo byly na této způsobilosti omezeny. I v tomto případě se jedná de facto o sociální práci.

Některé z výše uvedených činností mohou vykonávat rovněž tzv. pověřené osoby, které budou k výkonu těchto činností též muset zaměstnávat sociální pracovníky.

Cílem sociální práce v souvislosti s postavením žadatelů o azyl je řešení aktuální sociální situace klienta, jeho adaptace v podmínkách azylového zařízení, prevence konfliktních situací a příprava klientů na jejich integraci nebo případnou dobrovolnou repatriaci. Většina žadatelů o mezinárodní ochranu k nám přichází z jiného sociálního a kulturního prostředí. Jejich představy, hierarchie hodnot a normy chování se mohou od našich výrazně lišit. Vedle pochopitelných jazykových problémů je přizpůsobení klientů ztíženo i tím, že jsou vázání na původní kulturní identitu a ocitají se v životní nejistotě. Někteří mohou zvolna přivykat pasivitě a začít pokládat podmínky života v azylových zařízeních za přirozené. Proto je nutné s žadateli o mezinárodní ochranu během pobytu v azylových zařízeních pracovat a poskytovat jim adekvátní sociální služby, vnímat sociální a kulturní rozdíly v rámci jednotlivých komunit a národností a v rozumné míře respektovat jednotlivce a jejich postoje pramenící z odlišného sociálně-kulturního zázemí.

### 3.3.3 Shrnutí

Z výše citovaných právních předpisů je zřejmé, že sociální práce je oborově i odborně velmi rozsáhlá činnost a že pro sociální pracovníky ze stávající platné právní úpravy plyne poměrně značné množství povinností, jejichž řádné plnění vyžaduje osvojení si mnoha dovedností z různých oborů.

Výše uvedený přehled rovněž potvrzuje to, co bylo uvedeno již v úvodu této studie, totiž že sociální práce je v podstatě mezioborová činnost, ve které se musí snoubit několik odborností, má-li být vykonávána profesionálně a na vysoké úrovni kvality.

Z výše uvedeného je zřejmá rovněž jedna důležitá skutečnost, a sice ta, že sociální pracovník při výkonu své práce přichází do každodenního osobního styku s klienty sociální práce. Na rozdíl od jiných povolání, která pracují s lidmi, jsou klienty sociálního pracovníka ve většině případů sociálně slabé či sociálně vyloučené osoby. Znamená to, že sociální práce je po osobnostní a psychologické stránce bez pochyby jednou z nejnáročnějších činností, srovnatelná např. s prací zdravotních sester či lékařů. Tato práce ale není společensky nijak zvlášť ceněna a sociální pracovníci nemají takové společenské postavení, které by jim zřejmě příslušelo.

O postavení sociálních pracovníků bude ostatně pojednáno v následující kapitole.

Zároveň je třeba upozornit, že při výkonu tak náročné práce je vhodné předpokládat poměrně značné vzdělávací požadavky na studenty, kteří se hodlají v budoucnu touto náročnou činností zabývat. V jedné z dalších kapitol bude pozornost věnována právě aspektům vzdělávání sociálních pracovníků. Má-li tato profese přilákat kvalitní studenty, musí se i upravit jejich status a odměňování, přiměřené podobným specializovaným službám, srovnatelné např. se středním zdravotním personálem nebo učiteli na stupni vzdělání, na kterém sociální pracovník pracuje.

## 3.4 Právní úprava postavení sociálních pracovníků

Právní úprava postavení sociálních pracovníků v ČR obsahuje především obecné požadavky na výkon tohoto povolání, jakož i některé specifické povinnosti. V žádném právním předpise v ČR nebylo nalezeno ustanovení, které by poskytlo např. legislativní definici postavení sociálního pracovníka (jako je tomu např. u státních zaměstnanců, zaměstnanců ozbrojených sil apod.). Postavení sociálního pracovníka jako zaměstnance se tedy ve většině případů řídí obecnými pracovněprávními předpisy, s několika výjimkami obsaženými např. v úpravě probační a mediační služby.

### 3.4.1 Právní postavení sociálních pracovníků dle zákona o sociálních službách

Obecné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou stanoveny v zákoně o sociálních službách. Poprvé v historii byly tyto požadavky formulovány ve zvláštních ustanoveních věnovaných specificky funkci sociálního pracovníka.

Podle ustanovení § 110 je *„předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.“*

Stejně předpoklady jsou stanoveny v § 116 pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách.

Zákon o sociálních službách pak stanoví jako jednu z důležitých povinností povinnost mlčenlivosti, a to následovně: „Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.“

### **3.4.2 Právní postavení sociálních pracovníků v dalších právních předpisech**

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi stanoví ve svém ustanovení § 55 povinnost mlčenlivosti takto: „Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi, zaměstnanci státu, zaměstnanci městské části hlavního města Prahy určené Statutem hlavního města Prahy zařazení do úřadu městské části, zaměstnanci krajů a zaměstnanci hlavního města Prahy zařazení do Magistrátu hlavního města Prahy jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámili při rozhodování o dávkách nebo v přímé souvislosti s ním, pokud se dále nestanoví jinak. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být zaměstnanci uvedených orgánů zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.“

Další práva a povinnosti stanoví ustanovení § 63 a 64 tak, že „zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi jsou na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření. Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi konají tuto činnost na základě zvláštního oprávnění vydaného příslušným orgánem pomoci v hmotné nouzi.“

„Zaměstnanci orgánů pomoci v hmotné nouzi jsou v souvislosti s poskytováním dávek povinni:

- a) chránit práva a zájmy osob v hmotné nouzi, přitom respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost sdělení a zachovávat mlčenlivost,
- b) informovat každou osobu o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojovat ji do řešení její situace a vést ji k vlastní odpovědnosti,
- c) respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti,
- d) vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí,
- e) spolupracovat s obcí, v jejíž působnosti se bydliště osoby v hmotné nouzi nachází“.

Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu stanoví rovněž povinnosti pracovníků ve zdravotnictví, které by se daly vztáhnout i na pracovníky, kteří v rámci zdravotnictví vykonávají sociální práci, protože podle § 55 odst. 3 se povinnosti vztahují i na zdravotnické pracovníky, kteří nevykonávají zdravotnické povolání. Ostatní pracovníci ve zdravotnictví jsou povinni kromě dalšího vzdělávání ve svém oboru osvojit si i zdravotnické znalosti v rozsahu potřebném pro výkon své práce. Ustanovení § 55 upravuje, že „zdravotničtí pracovníci jsou povinni vykonávat zdravotnické povolání svědomitě, poctivě, s hluboce lidským vztahem k občanům a s vědomím odpovědnosti ke společnosti.“ Každý zdravotnický pracovník je přitom povinen zejména „zachovávat

*mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dověděl při výkonu svého povolání, s výjimkou případů, kdy skutečnost sděluje se souhlasem ošetřované osoby."*

Zákon o pedagogických pracovnících v ustanovení § 3 říká, že „pedagogickým pracovníkem může být ten, kdo splňuje tyto předpoklady:

- a) *je plně způsobilý k právním úkonům,*
- b) *má odbornou kvalifikaci pro přímou pedagogickou činnost, kterou vykonává,*
- c) *je bezúhonný,*
- d) *je zdravotně způsobilý a*
- e) *prokázal znalost českého jazyka, není-li dále stanoveno jinak."*

Postavení probačních a mediačních úředníků je upraveno v ustanovení § 13 zákona, podle kterého „*Probační úředníci, vyšší soudní úředníci, soudní tajemníci a úředníci státního zastupitelství, kteří ke dni účinnosti tohoto zákona vykonávali probační činnost, se stanou na vlastní žádost podanou do jednoho měsíce od účinnosti tohoto zákona zaměstnanci Probační a mediační služby ve středisku působícím v sídle orgánu, jehož byli zaměstnanci. Probační úředníci, vyšší soudní úředníci, soudní tajemníci a úředníci státního zastupitelství, kteří se podle odstavce 1 stali zaměstnanci Probační a mediační služby, mohou po dobu dvou let od účinnosti zákona vykonávat činnost úředníků Probační a mediační služby, i když nesplňují kvalifikační předpoklady stanovené tímto zákonem. Zahájí-li v této době studium na vysoké škole v rámci magisterského studijního programu v oblasti společenskovědní a v tomto studiu řádně pokračují, možnost vykonávat činnost úředníků Probační a mediační služby se prodlužuje do doby dokončení studia."*

Zákon o probační a mediační službě je tedy zřejmě jedinou právní normou, která z postavení úředníka probační a mediační služby, tedy do značné míry sociálního pracovníka, vyvozuje rovněž určité nároky, resp. nárok na to stát se státním zaměstnancem s privilegii, která s tímto postavením souvisí.

Práva a povinnosti jsou stanovy i pro úředníky a asistenty probační a mediační služby, a to v ustanovení § 7 zákona o probační a mediační službě následovně: „*Úředník Probační a mediační služby je při výkonu své funkce povinen řídit se zákony, jinými právními předpisy a pokyny předsedy senátu nebo samosoudce a v přípravném řízení státního zástupce, které však nesmí směřovat ke způsobu a výsledku prováděné mediace. Přitom musí postupovat odpovědně, respektovat a chránit lidská práva a svobody, důstojnost člověka a vyvarovat se jednání, které by mohlo vést ke zmaření účelu trestního řízení nebo vzbuzovalo pochybnosti o jeho objektivitě a nestrannosti. Úředník Probační a mediační služby je oprávněn zjišťovat stanovisko obviněného k podmíněnému zastavení trestního stíhání, k uložení trestu obecně prospěšných prací nebo k uložení jiného trestu nespojeného s odnětím svobody, a pokud jde o schválení narovnání, zjišťovat stanovisko obviněného i poškozeného. Úředník Probační a mediační služby má právo v mezích její působnosti nahlížet do trestních spisů vedených u soudu, státního zastupitelství a Policie České republiky, činit si z nich výpisky a poznámky a pořizovat si kopie spisů a jejich částí."* Ustanovení § 9 pak upravuje opět povinnost mlčenlivosti: „*Úředník i asistent Probační a mediační služby jsou povinni i po skončení pracovního poměru zachovávat mlčenlivost o věcech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem své funkce."*

### **3.4.3 Shrnutí**

Z výše uvedeného vyplývá, že stávající legislativa ČR přiznává sociálním pracovníkům v různých oborech poměrně značné množství povinností a jen určitá práva, která navíc velmi úzce souvisí s typem vykonávané sociální práce (např. právo vstupovat do obydlí klienta v souvislosti se sociálním šetřením).

Sociální pracovník je téměř ve všech oblastech vázán povinnostmi mlčenlivosti, jakož i dalšími povinnostmi, které vyplývají z charakteru jeho konkrétní činnosti a zpravidla představují takové povinnosti, které vedou k maximální ochraně práv klientů sociálního pracovníka.

Tato kapitola studie tedy jen potvrzuje již v minulém shrnutí uvedenou skutečnost, že totiž stávající legislativa ukládá sociálním pracovníkům poměrně velké množství povinností, aniž by přiměřeně tomu vymezila jejich práva, jako např. právo na zvláštní ochranu své identity, svých osobních údajů, na ochranu soukromí, jakož i na ochranu před možnými násilnými či jinými útoky apod. Za úvahu by rovněž stálo, zda by sociální pracovník neměl mít i zvláštní postavení v rámci pracovněprávního vztahu, jako je tomu např. u úředníků Probační a mediační služby. Pro sociálního pracovníka by to znamenalo určitou garanci jistých výhod, na stranu druhou nicméně nelze předpokládat, že by bylo vhodné „svázat sociálním pracovníkům ruce“ tím, že by se de facto stali státními zaměstnanci. Z tohoto hlediska se jeví vhodným spíše uvažovat o zajištění lepšího společenského postavení sociálního pracovníka založením určité profesní komory, která by toto postavení garantovala svým členstvím v ní, jež by mohlo mít určitý nádech exkluzivity, jako je tomu např. u členství v lékařské komoře či advokátní komoře (na exkluzivitě tomuto členství jistě nijak neubírá skutečnost, že se jedná o členství povinné).

Jak již bylo výše uvedeno, kvalita poskytované sociální práce bývá přímo úměrná kvalitě vzdělání, kterého sociální pracovník dosáhl. Proto se v následující kapitole soustředíme na právní úpravu vzdělávání sociálních pracovníků, opět v oblastech, kterými jsme se až dosud zabývali.

## **3.5 Vzdělávání sociálních pracovníků**

### **3.5.1 Vzdělávání sociálních pracovníků podle zákona o sociálních službách**

Obecné vzdělávání sociálních pracovníků je upraveno opět v zákoně o sociálních službách, v ustanovení § 110, kde se říká, že „*odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:*

- a) *vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně-právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- b) *vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,*
- c) *absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),*
- d) *absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně-právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.*

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

Jistá tolerance získání odborné způsobilosti pouhým absolvováním akreditovaného kurzu o rozsahu minimálně 200 hodin je pochopitelná vzhledem ke skutečnosti, že v oboru sociální práce je stále nedostatek kvalifikovaných pracovníků a ti, kteří v něm již pracují, tak často činí dlouhou dobu, aniž by ale dříve na ně byly kladeny jakékoli nároky ohledně jejich vzdělávání. V budoucnu by bylo vhodné pro obor sociální práce striktně vyžadovat vysokoškolské, resp. vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce.

Zákon v následujícím ustanovení upravuje rovněž další vzdělávání sociálních pracovníků: *„Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci."*

Jako formy dalšího vzdělávání zákon uznává:

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

Obdobně je v ustanovení § 116 upravena odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách.

### **3.5.2 Vzdělávání sociálních pracovníků v jiných oblastech, než jsou sociální služby v užším smyslu slova**

Zdravotně-sociální pracovníci ve zdravotnictví získávají kvalifikaci podle zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních).

Podle § 10 citovaného zákona se:

*(1) odborná způsobilost k výkonu povolání zdravotně-sociálního pracovníka se získává absolvováním:*

- a) *akreditovaného zdravotnického bakalářského nebo magisterského studijního oboru sociálního zaměření,*
- b) *nejméně tříletého studia v oborech sociálního zaměření na vyšších odborných školách nebo vysokých školách a akreditovaného kvalifikačního kurzu zdravotně-sociální pracovník nebo*
- c) *specializačního studia v oboru zdravotně-sociální péče po získané odborné způsobilosti všeobecné sestry podle § 5.*

V následujících ustanoveních se hovoří přímo o vzdělávání, kde se předpokládá, že ve zdravotnictví bude pracovat sociální pracovník. Nalezneme je v ustanovení § 43, kde se stanoví, že:

*(1) Výkonem povolání jiného odborného pracovníka se rozumí provádění činností, které přímo souvisejí s poskytováním zdravotní péče. Činnosti, které jsou součástí výkonu zdravotní péče, vykonává jiný odborný pracovník pouze pod odborným dohledem nebo přímým vedením v rozsahu stanoveném prováděcím právním předpisem a jako zaměstnanec zdravotnického zařízení.*

*(2) Odborná způsobilost k výkonu povolání jiného odborného pracovníka se získává absolvováním*

*a) akreditovaného magisterského studijního programu uskutečňovaného vysokou školou ve studijním oboru*

...

*7. sociálního zaměření (sociální pracovník),*

*8. pedagogického zaměření,*

*b) akreditovaného bakalářského studijního programu uskutečňovaného vysokou školou ve studijním oboru*

...

*4. sociálního zaměření (sociální pracovník),*

*5. pedagogického zaměření,*

*c) vyšší odborné školy ve studijním oboru*

...

*3. sociálního zaměření (sociální pracovník),*

*4. pedagogického zaměření,*

*d) střední odborné školy ve studijním oboru*

...

*3. sociálního zaměření,*

*4. pedagogického zaměření,*

*e) akreditovaného kvalifikačního kurzu v oboru arteterapie po absolvování studijního oboru vyšší nebo vysoké školy pedagogického, sociálního, zdravotnického, psychologického nebo uměleckého zaměření (arteterapeut) nebo*

*f) akreditovaného kvalifikačního kurzu v oboru pracovní terapie po získání středního vzdělání, středního vzdělání s výučním listem nebo středního vzdělání s maturitní zkouškou (pracovní terapeut)."*

I v souvislosti se vzděláváním sociálních pracovníků ve zdravotnictví lze konstatovat, že požadavky na výkon této profese jsou stanoveny snad až příliš mírně a že by bylo vhodné tyto v budoucnu zpřísnit, resp. položit větší důraz na vysokoškolské vzdělání.

Zákon o pedagogických pracovnících upravuje získávání kvalifikace vychovatelů s tím, že umožňuje, aby tito absolvovali studium i v oboru sociální pedagogiky. V ustanovení § 16 se říká, že „vychovatel získává odbornou kvalifikaci

*a) vysokoškolským vzděláním získaným studiem v akreditovaném studijním programu v oblasti pedagogických věd zaměřené na vychovatelství nebo sociální pedagogiku,*

*b) vysokoškolským vzděláním podle § 7 až 12 s výjimkou § 11,*

- c) *vyšším odborným vzděláním získaným ukončením akreditovaného vzdělávacího programu vyšší odborné školy v oboru vzdělání zaměřeném na vychovatelství nebo sociální pedagogiku,*
- d) *vyšším odborným vzděláním získaným ukončením jiného akreditovaného vzdělávacího programu než podle písmene c) a vysokoškolským vzděláním získaným studiem v akreditovaném bakalářském studijním programu v oblasti pedagogických věd zaměřeném na vychovatelství nebo sociální pedagogiku, nebo vzděláním v programu celoživotního vzdělávání uskutečňovaném vysokou školou a zaměřeném na vychovatelství nebo sociální pedagogiku, nebo studiem pedagogiky,*
- e) *středním vzděláním s maturitní zkouškou získaným ukončením vzdělávacího programu střední odborné školy v oboru vzdělání zaměřeném na přípravu vychovatelů, nebo*
- f) *středním vzděláním s maturitní zkouškou získaným ukončením vzdělávacího programu střední školy a vzděláním v programu celoživotního vzdělávání uskutečňovaném vysokou školou a zaměřeném na vychovatelství."*

Ustanovení § 17 upravuje obdobně vzdělávání pedagogů volného času, ustanovení § 20 pak upravuje vzdělávání asistentů pedagogů: „Asistent pedagoga získává odbornou kvalifikaci

- a) *vysokoškolským vzděláním získaným studiem v akreditovaném studijním programu v oblasti pedagogických věd,*
- b) *vyšším odborným vzděláním získaným studiem v akreditovaném vzdělávacím programu vyšší odborné školy v oboru vzdělání zaměřeném na přípravu pedagogických asistentů nebo sociální pedagogiku,*
- c) *středním vzděláním s maturitní zkouškou získaným ukončením vzdělávacího programu středního vzdělávání v oboru vzdělání zaměřeném na přípravu pedagogických asistentů,*
- d) *středním vzděláním s výučním listem získaným ukončením vzdělávacího programu středního vzdělávání a studiem pedagogiky, nebo*
- e) *základním vzděláním a absolvováním akreditovaného vzdělávacího programu pro asistenty pedagoga uskutečňovaného zařízením dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků."*

### **3.5.3 Shrnutí**

Z výše uvedeného přehledu požadavků na vzdělání sociálních pracovníků lze vyvodit, že sociální pracovníci mají mít ve většině případů vysokoškolské vzdělání, minimálně bakalářského studijního programu. V některých případech se připouští rovněž středoškolské vzdělání s maturitou, v podstatě výjimečně i akreditovaný specializační kurz.

V této souvislosti lze vyslovit názor, že sociální pracovníci, kteří jsou zaměstnáni na postech alespoň nižšího managementu by měli mít vysokoškolské vzdělání, stejně sociální pracovníci, kteří jsou v každodenním styku s klienty a samostatně řeší jejich každodenní problémy. Tito sociální pracovníci by bez pochyby měli být rovněž právnícky, sociologicky a psychologicky vzděláni.

Za nedostatečný požadavek je třeba považovat ustanovení zákona o sociálních službách, které předpokládá min. 24 výukových hodin ročně pro další vzdělávání sociálních pracovníků. Jedná se o zcela nezbytnou podmínku pro udržení a zvyšování kvality poskytované sociální práce a rovněž prevenci před syndromem vyhoření. Z tohoto důvodu lze doporučit navýšit minimální rozsah výukových hodin ročně, který je zaměstnavatel povinen poskytnout sociálnímu pracovníku k dalšímu vzdělávání.



Rovněž se doporučuje v budoucnu nastavit podmínky pro vzdělávání sociálních pracovníků přísněji tak, aby v oboru stále ubývalo osob, jež pouze absolvovaly specializační kurz, a naopak přibývalo těch, kteří mají absolvované specializované vysokoškolské vzdělání.

### 3.6 Profesní organizace sociálních pracovníků

V oblasti sociálních služeb se projevuje nedostatek právní úpravy profesního sdružování sociálních pracovníků.

Zákon o sociálních službách ani žádný jiný právní předpis upravující činnost sociálních pracovníků neupravuje požadavky na sdružování sociálních pracovníků. Přitom je zřejmě právě sdružování v oblasti sociální práce jedním z důležitých aspektů kvality poskytované sociální práce. Profesní sdružování slouží nejen ke vzájemné pomoci a zastupování společných zájmů, ale i k výměně zkušeností, lepšímu zabezpečení a koordinaci vzdělávání v oblasti sociální práce a v neposlední řadě i k lepší orientaci klientů sociálních služeb.

Protože si to zřejmě praxe vyžádala, lze v současné době uvést některé příklady profesních sdružení:

- Sdružení SKOK (Stálá komise oborové konference nestátních neziskových organizací působících v sociální a zdravotně sociální oblasti) a
- Profesní komora sociálních pracovníků
- Společnost sociálních pracovníků
- Česká asociace streetwork
- Sdružení pro probaci a mediaci v justici, o.s.

SKOK je občanské sdružení, které bylo registrováno Ministerstvem vnitra ČR dne 14.5.2002. Sdružení SKOK navazuje na činnost čtyř celostátních oborových konferencí nestátních neziskových organizací působících v sociální a zdravotně-sociální oblasti, konaných v letech 1996-2001, a jimi volené Stálé komise oborové konference NNO působících v sociální a zdravotně-sociální oblasti (SKOK). SKOK nabízí členství všem, kdo se ztotožňují s jeho cíli a posláním. Sdružuje své členy nejen jako poskytovatele sociálních a zdravotně sociálních služeb, ale i jako zaměstnavatele pracovníků v těchto službách. Posláním sdružení SKOK je přispívat k rozvoji a kvalitě sociálních a zdravotně-sociálních služeb v České republice.

Cílem SKOK<sup>49</sup> je:

- podílet se na tvorbě sociální politiky a právního rámce s ohledem na zájmy uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb,
- podporovat a šířit myšlenku sociálního začleňování na úrovni vlády, krajů, měst a obcí,
- podporovat spolupráci NNO,
- rozvíjet nové formy sociálních a zdravotně-sociálních služeb,
- zprostředkovat svým členům i širší veřejnosti informace z oblasti sociální,
- podílet se na dalším vzdělávání poskytovatelů sociálních služeb,
- podílet se na činnosti evropských sítí NNO proti chudobě a sociálnímu vyloučení.

<sup>49</sup> Citované prohlášení o poslání SKOK je dostupné na [http://www.skok.biz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=68&Itemid=68&lang=cs](http://www.skok.biz/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=68&lang=cs) (navštíveno 15.7.2010)

Společnost sociálních pracovníků (SSP)<sup>50</sup> byla založena v roce 1990 jako dobrovolná organizace sdružující sociální pracovníky, ale i jiné odborné pracovníky ze sociální sféry, navázala na tradici Společnosti sociálních pracovníků působící na území České republiky od roku 1921. SSP je členem Mezinárodní asociace sociálních pracovníků (IFSW). Umožňuje vzájemnou výměnu odborných zkušeností, získávání nových poznatků a podílí se na dalším vzdělávání svých členů, podílí se na rychlém rozšiřování nových poznatků a zkušeností z oblasti sociální práce získaných v ČR i v zahraničí, podporuje všestranný rozvoj oboru sociální práce. Poskytuje svým členům pomoc v souvislosti s jejich přípravou na povolání a výkonem zaměstnání, usiluje o to, aby na pracovních místech v oblasti sociální práce na všech úrovních byli sociální pracovníci s příslušným odborným vzděláním.

Česká asociace streetwork (ČAS), provozuje informační webové stránky [streetwork.misto.cz](http://streetwork.misto.cz), které zahrnují důležité informace z provozu nízkoprahových sociálních služeb.<sup>51</sup>

Sdružení pro probaci a mediaci v justici, o.s.<sup>52</sup> je občanské sdružení založené v roce 1994, jehož posláním je iniciování a rozvoj nových metod prevence kriminality a řešení následků trestné činnosti, které zohledňují zájmy a potřeby oběti, pachatele, příp. jejich sociálního prostředí.

Profesní komora sociálních pracovníků na svých stránkách nabízí informace rozšiřující odborné možnosti sociálních pracovníků, podněcuje diskusi a vzájemnou komunikaci v oboru sociální práce i navenek mezi sociálními pracovníky a všemi, kdo se o tuto problematiku zajímají. Hodlá tím přispět k rozvoji sociální práce jako profese skutečně odborné. Profese, která co možná nejvíce naplňuje svůj ideál: sociální práce jako umění pomáhat lidem v jejich těžkostech způsobem užitečným a udržujícím respekt k člověku.

Všechny výše uvedené asociace a sdružení však vznikají jen na obecném právním, nikoli specializovaném základě.

Jedinou výjimku tvoří Rada pro probaci a mediaci upravená v ustanoveních § 12 zákona o probační a mediační službě. Praví se zde: „V zájmu koncepčního a metodického ovlivňování a usměrňování činnosti Probační a mediační služby se zřizuje Rada pro probaci a mediaci jako poradní orgán ministra spravedlnosti. Členy Rady pro probaci a mediaci jmenuje ministr spravedlnosti ze soudců, státních zástupců, úředníků Probační a mediační služby a dalších osob majících odborné znalosti a zkušenosti z oblasti probace a mediace.

*Rada pro probaci a mediaci zejména:*

- a) *navrhne pravidla, na jejichž základě jsou vytvářeny probační programy, a pravidla a standardy probační a mediační činnosti, které schvaluje svým rozhodnutím ministr spravedlnosti,*
- b) *projednává koncepční a metodické materiály připravené ministerstvem,*
- c) *vyjadřuje se ke jmenování a odvolání vedoucích středisek Probační a mediační služby,*
- d) *vyjadřuje se k dočasnému přidělení úředníků Probační a mediační služby k ministerstvu."*

<sup>50</sup> Podrobné informace lze nalézt na <http://www.socialnipracovnici.cz/index.php?section=home&lang=cz> (navštíveno 12.7.2010)

<sup>51</sup> <http://www.streetwork.cz/> (navštíveno 12.7.2010)

<sup>52</sup> <http://www.spi.cz/> (navštíveno 12.7.2010)

### 3.6.1 Shrnutí

Sdružování sociálních pracovníků je v ČR upraveno zcela nedostačujícím způsobem. Má-li mít přitom tato profese kredit a vzhledem k tomu, že sociální pracovníci mají přímý osobní kontakt s klienty sociálních služeb, což jsou zpravidla sociálně zranitelní jedinci či rodiny, lze doporučit úvahu zákonodárce o možném zřízení profesní komory sociálních pracovníků, která by zastupovala jejich zájmy, členství v ní by pro všechny sociální pracovníky bylo povinné a zároveň by byla místem, na které je možné se obrátit v případě, že se klient cítí jednáním sociálního pracovníka poškozen.

## 3.7 Srovnání s evropskými zkušenostmi

Z mezinárodní komparace vyplývá, že ve všech sledovaných státech se obsah sociální práce postupně rozšiřoval od péče o potřebné chudé občany v obcích, přes práci v sociálních ústavech, po poskytování náhradní péče ohroženým dětem až po pomoc duševně chorým a mentálně a zdravotně postiženým ve zdravotnictví. V současné době sociální pracovníci pracují ve školství a pomáhají rodinám zvládnout péči jejich zaostávající nebo jinak znevýhodněné děti, ve věznicích a při orgánech trestní justice, v organizování podpory rodinám se sociálními problémy a při pomoci s péčí o postiženého člena.

Podobný vývoj lze zaznamenat i v ČR s tím, že sociální práce jako taková byla upravena v podstatě až v roce 2006, do té doby byla pouze profesí, která doprovázela legislativní vývoj od chudinské péče, přes péči sociální, až po sociální pomoc.

Rada Evropy mimo jiné doporučuje právní ochranu titulu „sociální pracovník“ jako označení pro profesionálně školené sociální pracovníky. Sociální pracovníci mají být náležitě ohodnoceni a zařazeni v kvalifikačních katalozích. Musí být ve své profesionální činnosti nezávislí a právem diskrétnosti k získaným informacím. Sociální pracovníci nesmí být zaměstnavateli přetěžováni nadměrnými počty přidělených případů, protože by tím kvalita práce i klienti trpěli.

Ve všech sledovaných státech jsou sociální pracovníci považováni za specialisty a sociální práce za samostatnou profesi, vedle ekonomů, sociologů, právníků či psychologů. Požaduje se specializované vysokoškolské vzdělání alespoň na úrovni bakaláře. V některých státech se požaduje jejich registrace profesní organizací; registrací příslušná profesní organizace ručí za vzdělání a profesionalitu sociálního pracovníka. V některých státech se rozlišuje mezi sociálním pracovníkem bez požadovaného vzdělání (asistentem sociální práce) a profesním sociálním pracovníkem. Ve všech sledovaných státech se v současné době rozlišuje mezi laickou a profesionální sociální prací. Role sociálního pracovníka je pracovat s lidmi a pomáhat jim vytvořit si sociální odolnost, zachovat si naději a optimismus a rozvinout své síly a schopnosti zdolávat své problémy. Mají také čelit a oponovat chování a zvládat nebezpečné situace a nejistotu. Musí komunikovat s lidmi v jejich prostředí a v jejich podmínkách, s profesionální nezúčastněností pomáhat uživatelům služeb chápat, přijmout podmínky a změnit své chování.

Z mezinárodní studie rovněž plyne, že je možné v oboru sociální práce v současné době zaznamenat určité tendence, kterými jsou:

- i) institucionalizace,
- ii) profesionalizace,
- iii) změna obsahu sociální práce; rozšiřování jejího záběru a průnik do nových oborů: zdravotnictví, školství a trestní justice,
- iv) specializace a vnitřní strukturalizace,
- v) privatizace.

Zcela jiná je situace v České republice. Sociální pracovníci nemají žádný zvláštní právní ani společenský status ani nejsou sdruženi v takové profesní komoře, která by je jednotila, chránila by jejich zájmy a zároveň by garantovala jejich vzdělávání a kvalitu poskytované sociální práce ve vztahu ke klientům.

Jak vyplývá z předkládané národní studie, je sociální práce stále upravena zcela roztržitě, mnoho na této situaci nezměnilo ani přijetí zákona o sociálních službách. Tento zákon navíc není legislativně provázán s ostatními normami, nemá pozici delegované právní normy nebo *lex generalis*. Z uvedeného se podává, že soustředění právní úpravy sociální práce jen do jednoho zákona o sociálních službách, který navíc neupravuje sociální práci komplexně, je zavádějící a v současné době neodpovídá moderním požadavkům na sociální práci kladeným.

V oblasti vzdělávání se ve všech sledovaných státech sociálním pracovníkům nabízí univerzitní speciální vzdělání v sociální práci na třech úrovních:

- i) bakalářské
- ii) magisterské
- iii) doktorské.

Často toto vzdělání nabízejí filozofické fakulty jednotlivých univerzit.

Ve zvýšené míře se požaduje registrace profesionálních pracovníků. Zvyšují se požadavky na dodržování etiky profese a buduje se příslušný odborný dohled. V řadě zemí je titul profesionálního sociálního pracovníka chráněn zákonem proti zneužití těmi, kteří nedosáhli potřebného vzdělání.

Výše uvedené uspořádání vzdělávání je známo a používá se i v ČR, problémem ale zůstává, že se v některých případech toleruje pro sociální pracovníky i nižší než vysokoškolské vzdělání, v některých případech i pouze akreditované specializační kurzy, což je třeba označit za nedostačující. Zároveň je opět i tato úprava roztržitá a nejednotná v jednotlivých oborech, kde je sociální práce rozvíjena.

V oblasti profesního sdružování lze ze zahraniční studie uvést příklad britské Asociace sociálních pracovníků, jež plní úkoly, které u nás plní veřejnoprávní zájmové organizace jako např. Lékařská komora, Advokátní komora, Stomatologická komora, Farmaceutická komora. Ve Velké Británii tato organizace vznikla živelně, sdružováním nestátních profesních organizací; sama si definovala své kompetence a podmínkou členství je podřízení se těmto kompetencím. Avšak v ČR profesní organizace vznikly jako veřejnoprávní zájmové korporace ze zákona a zákon definoval jejich kompetence. Ve všech sledovaných zemích existují profesní organizace sociálních pracovníků, které jsou obdařeny některými kompetencemi v dohledu nad dodržováním etiky sociálními pracovníky. Tyto organizace buď mají povahu veřejnoprávních korporací nebo uznávaných nestátních asociací.

I v tomto ohledu má ČR co dohánět, jelikož v naší zemi dosud neexistuje skutečná profesní komora sociálních pracovníků, která by představovala garanci jak svým členům, tak i klientům sociálních pracovníků.

Z podaného stručného srovnání s evropskými zkušenostmi lze tedy uzavřít, že právě zahraniční zkušenosti mohou být pro ČR velmi inspirativní v dalších legislativních pracích na eventuálních změnách úpravy postavení sociálních pracovníků. Je zřejmé, že česká právní úprava obsahuje mnoho povinností sociálních pracovníků, ale téměř žádná práva či záruky, a to i přesto, že zahraniční zkušenost ukazuje, že tato náročná profese je dobře vykonávána tehdy, je-li lépe zakotvena jak v právu, tak i ve společenském dění jako takovém.

Zahraniční zkušenosti mohou být pro ČR inspirativní především v následujících oblastech:

- jednotná právní úprava postavení sociálního pracovníka,
- profesionalizace sociální práce, která se odráží v jeho právech a povinnostech, vzdělání, jakož i profesním sdružování,
- vzdělávání - jednotné a soudržné, uznávané jako hodnotné,
- profesní sdružování, resp. existence profesních komor.

### 3.8 Závěry a doporučení

Na závěr této studie je třeba opět zdůraznit, že stávající úprava postavení sociálních pracovníků v České republice, rozsahu a obsahu sociální práce, jakož i vzdělávání a profesního sdružování se jeví nedostatečná, roztržitá a nevyhovující.

O určité sjednocení právní úpravy se zřejmě zákonodárce pokusil přijetím zákona o sociálních službách, ve kterém bylo v podstatě poprvé definováno, jakými činnostmi a v jakém rozsahu a s jakým vzdělanostním vybavením se má sociální pracovník zabývat. Ani tato úprava ale nevnese jasno do tak širokého oboru, jakým sociální práce je, a to už jen proto, že se sociální práce již dlouhá léta nevykonává pouze v oblasti sociálních služeb. Zákon o sociálních službách navíc nezískal postavení *lex generalis* pro oblast sociální práce, takže platná právní úprava je stále nedostatečná a roztržitá.

V této souvislosti lze doporučit, aby zákonodárce v ČR začal uvažovat o zvláštním zákoně o sociální práci a sociálních pracovnících, ve kterém by se stanovilo jasně:

- uznání sociální práce jako samostatné oboru profesní činnosti,
- postavení sociálních pracovníků, vč. jejich pracovněprávního zařazení,
- práva a povinnosti sociálních pracovníků, vč. jejich ochrany,
- vzdělávání sociálních pracovníků,
- profesní sdružování sociálních pracovníků.

Toto doporučení je vysloveno s přesvědčením, že dobrá formulace takového zákona by mohla v mnohém pomoci ustálit pozici sociálních pracovníků v české praxi.

Zároveň by bylo vhodné, aby takový zákon byl obecným právním předpisem, který by byl nutně doplněn zvláštními ustanoveními v jednotlivých zvláštních právních normách upravujících zvláštní oblasti, ve kterých je sociální práce vykonávána, jako jsou školství, zdravotnictví (zejména při práci s duševně chorými a mentálně postiženými) a trestní justice.

K jednotlivým zkoumaným oblastem lze znovu uvést následující závěry a doporučení, která již byla zmíněna v překládaném textu:

- Sociální práce je v podstatě mezioborová činnost, ve které se musí snoubit několik odborností, má-li být vykonávána profesionálně a na vysoké úrovni kvality.
- Sociální pracovník při výkonu své práce přichází do každodenního osobního styku s klienty sociální práce. Na rozdíl od jiných povolání, která pracují s lidmi, jsou klienty sociálního pracovníka ve většině případů sociálně slabé či sociálně vyloučené osoby, což zvyšuje nároky na odpovědnost sociálního pracovníka.
- Sociální práce je po osobnostní a psychologické stránce jednou z nejnáročnějších činností. Tato práce ale není společensky nijak zvlášť ceněna a sociální pracovníci nemají takové společenské postavení, které by jim zřejmě příslušelo.

- Sociální pracovníci mají mít ve většině případů vysokoškolské vzdělání, minimálně bakalářského studijního programu. V některých případech se připouští rovněž středoškolské vzdělání s maturitou, v podstatě výjimečně akreditovaný specializační kurz.
- Požadavky na vzdělání sociálních pracovníků by měly být zvýšeny. Při vzdělávání sociálních pracovníků by měl být položen důraz i na další obory, jako především právo, sociologii a psychologii.
- Další vzdělávání sociálních pracovníků by mělo být požadavkem, který by podmiňoval možnost dalšího vykonávání profese.
- Sdružování sociálních pracovníků a profesní dohled nad dodržováním etiky je v ČR upraveno zcela nedostačujícím způsobem.
- Doporučuje se zřízení profesní komory sociálních pracovníků veřejnoprávní povahy, která by řešila problémy etiky a zastupovala jejich profesní zájmy při jednáních státních a regionálních orgánů, členství v ní by pro všechny sociální pracovníky bylo povinné a zároveň by byla místem, na které je možné se obrátit v případě, že se klient cítí jednáním sociálního pracovníka poškozen. Taková profesní komora není a nemůže být odborovou ani zájmovou nestátní organizací.

## **Část II**

### **Metodika výzkumu a provedených analýz**





# 1. Metodologie výzkumných šetření

Pavel Bareš a Jana Havlíková

## 1.1 Souhrnná informace o výzkumných šetřeních

Cílem empirických šetření bylo prostřednictvím kvalitativních a kvantitativních dat získat bližší informace o tom, „kdo, co, jak, s jakým ohodnocením včetně určení nákladovosti a v jakém počtu sociální práci provádí“ v různých systémech sociální ochrany ČR, v nichž sociální práce nachází uplatnění.<sup>53</sup> Výchozím krokem proto byla identifikace takovýchto oblastí. Za tímto účelem byl v rámci přípravné fáze projektu zajištěn tzv. screening, díky němuž byla nejprve tato otázka rámcově zodpovězena a byl identifikován okruh subjektů, které bylo možné považovat za relevantní pro tento empirický výzkum. Pro účely tohoto výzkumu byly jako takové identifikovány tyto resorty či agendy:

- Ministerstvo spravedlnosti (vězeňská zařízení a Probační a mediační služba),
- Ministerstvo vnitra (Správa uprchlických zařízení),
- Ministerstvo zdravotnictví (širší okruh zdravotnických zařízení - např. léčebny dlouhodobě nemocných),
- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (širší okruh školských zařízení - zařízení ústavní a ochranné výchovy, různá poradenská zařízení atd.),
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (úřady práce a sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a
- vybrané agendy obecních úřadů obcí s pověřeným obecním úřadem a obcí s rozšířenou působností, jež jsou vykonávány jako výkon státní správy v přenesené působnosti (činnost oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kurátorů pro mládež a sociálních kurátorů, administrace příspěvku na péči, dávek sociální péče a dávek v hmotné nouzi).

V další části výzkumu byly provedeny tematické polostrukturované rozhovory se zástupci managementu a zástupci pracovníků pověřených výkonem sociální práce ve vybraných organizacích působících v uvedených resortech nebo zajišťujících příslušnou agendu. Rozhovory byly nahrány na diktafony a následně doslovně přepsány. Přepisy rozhovorů pak byly analyzovány pomocí software Atlas/ti+. Při analýze těchto kvalitativních dat byla sledována vybraná hlediska týkající se výkonu sociální práce, jež jsou podrobně popsána ve druhé kapitole této části závěrečné zprávy.

Poslední částí empirického výzkumu bylo dotazníkové šetření mezi organizacemi, které působily v uvedených resortech nebo zajišťovaly příslušnou agendu. Získaná data byla analyzována zvláště pro každou z uvedených oblastí, v resortu MPSV byly zpracovány samostatné analýzy pro úřady práce a pro sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Při analýze získaných údajů byl využit software SPSS.

Následující, třetí část této závěrečné zprávy obsahuje výsledky za jednotlivé oblasti rozlišené tak, jak byly rozlišeny v kvantitativním šetření. Nejprve přitom je věnována pozornost poznatkům získaným z kvantitativního šetření a teprve následně zjištěním z kvalitativních šetření. Toto řazení výsledků jednotlivých šetření odráží především skutečnost, že zatímco kvantitativní metodologie se všeobecně zaměřuje na

<sup>53</sup> viz [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7741/Vyzva\\_ZVZ\\_217.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7741/Vyzva_ZVZ_217.pdf)

typické nebo často se objevující jevy, kvalitativní přístup je zaměřen spíše do hloubky, tj. na objasnění zjištěných skutečností. Zvolené řazení tak sice nekopíruje chronologický postup prací, ale jeví se jako vhodnější, neboť některé otázky zařazené do dotazníku byly s ohledem na značnou rozdílnost zkoumaných oblastí formulovány velice obecně a zprostředkovaly tak spíše obecnější vstupní či rámcové informace o výkonu sociální práce v dané oblasti. Poznatky získané z kvalitativních šetření tak některé poznatky zjištěné z dotazníkového šetření dále prohloubily, pomohly objasnit jejich povahu nebo zachycovaly významné okolnosti a procesy, které s nimi souvisely.

## 1.2 Kvalitativní šetření

### 1.2.1 Přípravná fáze - screening

Kvalitativní šetření bylo koncipováno do dvou fází. **Nejprve byl proveden tzv. screening**, jehož účelem bylo zjistit typologii organizací, které deklarují v daném sektoru „sociální pracovníky“ (dále také pod zkratkou SPR), a v jejich rámci typologii rolí sociálních pracovníků. Tato fáze spočívala v několika krocích:

1. vytipování oblastí veřejných služeb, kde by podle dostupných studií a vlastních zkušeností výzkumníků mohly být vykonávány činnosti SPR v souvislosti s řešením nepříznivé životní situace jednotlivých cílových skupin, jež byly stanoveny při konceptualizaci výzkumu,
2. identifikace informačních zdrojů k těmto veřejným službám (registry, seznamy, rejstříky),
3. přiřazení jednotlivých druhů veřejných služeb k odpovídajícím cílovým skupinám a stanovení, podle možností, přesného či přibližného početního zastoupení jednotlivých druhů těchto služeb v ČR,
4. pracovní rozdělení veřejných služeb na 1) registrované sociální služby a 2) ostatní veřejné služby,
5. zjišťování, zda a v jaké podobě z hlediska personálního zařazení se v jednotlivých druzích veřejných služeb vykonává sociální práce: ad 1) předpokládali jsme, že v tomto prostoru jsou SPR „všude“ přítomni v souvislosti se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách; ad 2) abychom tuto informaci získali pro veřejné služby mimo sociální služby byl proveden předvýzkum, a to kombinací rešerše internetových stránek jednotlivých zařízení a telefonického dotazování relevantních osob tam, kde rešerše nepřinesla dostatečné informace. Rešeršovaná a dotazovaná zařízení byla vybrána záměrným typologickým výběrem.

Výsledkem této fáze byla:

- odpověď na otázku, ve kterých veřejných službách a v jakých pracovních pozicích jsou lokalizováni SPR, případně jiné osoby, které jsou činnosti SPR pověřeny, tj. identifikace jednotek zkoumání,
- seznam elektronických databází, jež bude možné využít při sestavování vzorku pro dotazníkové šetření a pro výběr a kontaktování subjektů pro kvalitativní šetření,
- přibližné počty jednotlivých druhů veřejných služeb v ČR v členění podle druhů služeb a cílových skupin.

## 1.2.2 Sběr údajů a metody jejich analýzy

**Následně byl zahájen samotný sběr kvalitativních dat**, jenž byl realizován v záměrně vybraných organizacích (viz dále) jak z rezortu sociálních služeb, tak mimo ně, kde bylo možno očekávat výkon činností sociální práce. Nástrojem sběru dat byly tematické polostrukturované rozhovory, jež v těchto vybraných organizacích vedli proškolení tazatelé z řad studentů katedry sociální politiky a sociální práce FSS MU v Brně. Výzkumné rozhovory byly v každé z organizací vedeny vždy se zástupcem managementu a se zástupcem pracovníků pověřených výkonem sociální práce. Rozhovory byly nahrány na diktafony a následně doslovně přepsány. Přepisy rozhovorů pak byly analyzovány pomocí software Atlas/ti+.

Cílem kvalitativního šetření bylo:

- porozumět pojetí role sociálního pracovníka v organizacích daného „sektoru“ z hlediska „přiměřenosti žádoucímu pojetí“ výkonu jeho role a názor na „pokrytí“ potřeb klientů službami sociální práce,
- poskytnout následující vstupy pro navazující dotazníkové šetření:
  - extrakce pojmů užívaných potenciálními respondenty dotazníkového šetření, tyto byly využity při konstrukci dotazníku proto, aby bylo zajištěno, že dotazník bude koncipován v termínech srozumitelných respondentům a zvýšila se tak validita informací získaných prostřednictvím tohoto výzkumného nástroje;
  - identifikace těch pracovních pozic v jednotlivých resortech veřejných služeb, do jejichž kompetence patří vedení sociálních pracovníků dané organizace, tedy identifikace respondentů pro dotazníkové šetření, jimiž měli být přímí nadřízení sociálních pracovníků.

Hlubková analýza kvalitativních dat pak představuje výstup doplňující kvantitativní výsledky o dimenzi porozumění souvislostem a významu získaných výsledků.

## 1.2.3 Charakteristika objektu zkoumání

### ***Jednotky zkoumání***

Veřejné služby, které deklarují přítomnost sociálních pracovníků, resp. jiných pracovníků pověřených výkonem SPR. V členění podle jednotlivých resortů státní správy a samosprávy jimi jsou:

### **Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy (MŠMT)**

- výchovný ústav (33)
- diagnostický ústav (14)
- středisko výchovné péče (17)
- dětský domov (184)
- pedagogicko-psychologická poradna (54 organizací, 75 detašovaných pracovišť)
- speciálně-pedagogické centrum - 105 škol (MŠ, ZŠ, SŠ a VOŠ) pro žáky a studenty s postižením

## **Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)**

- ÚP (v době realizace šetření 77 úřadů práce a 175 detašovaných pracovišť) - odbory či oddělení zprostředkování zaměstnání a odbory či oddělení dávek státní sociální podpory
- registrované sociální služby (celkový počet v době provedení screeningu cca 5345)
  - azylový dům (207)
  - denní stacionář (266)
  - domov pro senior (470)
  - dům na půli cesty (42)
  - intervenční centrum (18)
  - krizová pomoc (47)
  - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (227)
  - odlehčovací služby (248)
  - pečovatelská služba (751)
  - průvodcovské a předčitatelské služby (33)
  - služby následné péče (34)
  - sociálně-aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (247)
  - odborné sociální poradenství (707)
  - telefonická krizová pomoc (42)
  - terénní programy (201)
  - tlumočnické služby (35)
  - centrum denních služeb (97)
  - domov pro osoby se zdravotním postižením (221)
  - domov se zvláštním režimem (176)
  - chráněné bydlení (134)
  - kontaktní centrum (63)
  - nízkoprahové denní centrum (49)
  - noclehárny (63)
  - osobní asistence (212)
  - podpora samostatného bydlení (33)
  - raná péče (42)
  - sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi (180)
  - sociálně-terapeutické dílny (110)
  - sociální rehabilitace (281)
  - terapeutické komunity (17)
  - tísňová péče (16)
  - týdenní stacionář (76)

### **Ministerstvo zdravotnictví (MZ)**

- domácí zdravotní péče (509)
- hospic (15)
- léčebna dlouhodobě nemocných (73)
- záchytná stanice (15)
- zařízení pro léčbu drogových závislostí (6)
- psychiatrická léčebna (23)
- psychoterapeutický stacionář (13)
- nemocnice (138)
- fakultní nemocnice (11)
- nemocnice následné péče (38)
- dětská psychiatrická léčebna (3)
- dětský domov pro 1-3leté (11)
- kojenecký ústav (6)
- kojenecký ústav s dětským domovem (22)

### **Ministerstvo spravedlnosti (MS)**

- Probační a mediační služba (78)
- věznice (26)
- vazební věznice (10)
- detenční ústav (2)

### **Ministerstvo vnitra (MV) - Správa uprchlických zařízení ČR**

- přijímací středisko (2)
- pobytové středisko (2)
- zařízení pro zajištění cizinců (2)
- integrační středisko (4)
- centrum na podporu integrace cizinců (4)

### **Obec s rozšířenou působností (obec III. Typu) - 205**

- oddělení dávek sociální péče
- oddělení příspěvku na péči
- oddělení dávek v hmotné nouzi
- OSPOD
- sociální kurátoři
- kurátoři pro mládež

### **Obce s pověřeným obecním úřadem (obec II. Typu) - 186**

- osoba pověřená agendou dávek v hmotné nouzi a dávek sociální péče pro zdravotně postižené

## **Jednotky dotazování**

Pro účely kvalitativního šetření byli následně jako jednotky dotazování vtypováni:

- pracovníci vybraných subjektů / zařízení, kteří jsou svým nadřízeným označeni jako sociální pracovníci, nebo osoby vykonávající agendu sociální práce (v dikci např. školských zařízení „sociální péče“, či např. v resortu MZ - sociální sestra),
- přímí nadřízení SPR, či osob pověřených agendou SPR v týchž vybraných subjektech.

V návaznosti na zjištěné charakteristiky jednotlivých typů zařízení poskytujících veřejné služby bylo rozhodnuto, (1) které jsou si z hlediska činnosti velmi podobné a je možné je sloučit, (2) které služby je možné zkoumat v rámci subjektu, který poskytuje více typů veřejných služeb a (3) které typy veřejných služeb do kvalitativní analýzy vůbec nezahrnout, a to nejčastěji z důvodu jejich malého počtu či možnosti daný typ SPR zkoumat v rámci jiného (zastřešujícího) subjektu. V rámci takto upraveného základního souboru druhů veřejných služeb byly dále stanoveny charakteristiky typů zařízení/ subjektů, které je třeba vybrat, aby vzorek za dané oblasti pokrýval hlavní varianty (1) činností SRP a (2) podmínek výkonu těchto činností. Současně byly identifikovány dodatečné zdroje informací k výkonu činnosti sociální práce v těch druzích veřejných či sociálních služeb, které nebylo možno vzhledem k omezenému počtu finančních a lidských zdrojů zahrnout do přímého kvalitativního dotazování.

## **Statistické údaje o průběhu kvalitativního šetření:**

Sběr kvalitativních dat byl realizován ve 31 organizacích, tj. celkem bylo provedeno více než 60 výzkumných rozhovorů (v některých organizacích, v nichž byla sociální práce vykonávána v rámci výrazně odlišných druhů veřejných služeb, byly dotazovány dvě osoby pověřené výkonem sociální práce). Sběr dat zajistilo 28 tazatelů z řad studentů magisterského studijního programu katedry sociální politiky a sociální práce FSS MU v Brně.

Organizace zahrnuté do výzkumu působily v následujících krajích ČR: Jihomoravský, Královéhradecký, Moravskoslezský, Olomoucký, Středočeský, Vysočina, Ústecký, Zlínský. Struktura organizací v závislosti na resortní příslušnosti je uvedena v tabulce č. 1.

**Tabulka č. 1 Počty dotázaných organizací podle resortní příslušnosti a dotázaných odborů (oddělení) obcí - kvalitativní šetření**

resortní ministerstvo / působnost samosprávy	počet organizací
Ministerstvo práce a sociálních věcí	13
Ministerstvo spravedlnosti	2
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	5
Ministerstvo vnitra	5
Ministerstvo zdravotnictví	4
obce II. a III. typu	2

## 1.3 Kvantitativní šetření

### 1.3.1 Výběr organizací a vytváření databází pro účely dotazníkového šetření

Na základě výsledků výše zmíněného screeningu (viz kapitola 1.2.1) byla určena zařízení v jednotlivých resortech, která deklarovala přítomnost sociálního pracovníka, resp. výkon činností sociální práce. V průběhu této fáze také byly identifikovány veřejně přístupné seznamy těchto organizací. Pro některé sektory byly k dispozici i veřejně přístupné databáze e-mailových adres pracovníků, u řady však musely být tyto databáze nově sestavovány z rozličných internetových zdrojů, v ojedinělém případě - Správa uprchlických zařízení - byla databáze e-mailových adres poskytnuta přímo centrálním orgánem.

Jako **jednotky dotazování**, tedy respondenti dotazníkového šetření, byli v metodice výzkumu zvoleni přímí nadřízení sociálních pracovníků. Tato kategorie byla zvolena s ohledem na povahu informací zjišťovaných prostřednictvím dotazníkového šetření. Cílem bylo zjistit jak informace vztahující se k cílům a náplni práce sociálních pracovníků, tak k finančním nákladům spojeným s jejich činností. Jak je uvedeno výše, typické organizační struktury pro jednotlivé sektory veřejných služeb, a tedy i přímí nadřízení sociálních pracovníků byli identifikováni na základě výsledků kvalitativního šetření (např. v zařízeních MŠMT byli přímými nadřízenými sociálních pracovníků ředitelé daných zařízení, na obecních úřadech a úřadech práce jimi byli v závislosti na velikosti úřadu vedoucí příslušného odboru či oddělení).

Do souhrnné **databáze pro účely dotazníkového šetření** byly, s výjimkou sektoru sociálních služeb a domácí péče<sup>54</sup> v sektoru zdravotnictví, zahrnuty všechny relevantní organizace s dostupným e-mailovým kontaktem. V případě sociálních služeb byl okruh zkoumaných jednotek s ohledem na vysoký počet registrovaných sociálních služeb zúžen. Výběr zkoumaných jednotek se opíral o údaje obsažené v Registru poskytovatelů sociálních služeb (s platností k 16.6.2010) a při výběru zkoumaných jednotek byla kombinována metoda záměrného a náhodného výběru. Podrobnosti o strategii výběru sociálních služeb do zkoumaného vzorku zahrnutých jsou uvedeny v příloze č. 3.

V řadě případů bylo možné získat e-mailový kontakt přímo na konkrétního vedoucího pracovníka. Pro zařízení, pro něž byl dostupný pouze obecný kontakt, pak byla v průvodní instrukci k dotazníku uvedena žádost o předání dotazníku kompetentní osobě.

Uvedený popis výběru respondentů pro dotazníkové šetření je platný pro všechny zkoumané resorty s výjimkou **sektoru vězeňství** v rámci resortu ministerstva spravedlnosti ČR. Pro sektor vězeňství nebylo možné získat příslušné e-mailové kontakty z veřejně přístupných zdrojů a rovněž generální ředitelství Vězeňské správy ČR (dále jen „GRVS ČR“) je odmítlo pro účely dotazníkového šetření poskytnout, a to s poukazem na zachování bezpečnosti vedoucích pracovníků a na jejich velké pracovní vytížení. GRVS ČR nabídlo alternativní řešení, jehož prostřednictvím mohla být doplněna alespoň část dat zjišťovaných prostřednictvím dotazníku. Příslušné informace poskytl kompetentní pracovník GRVS ČR.

---

<sup>54</sup> Do šetření byla zahrnuta pouze část provozovatelů domácí péče, zkoumaný vzorek byl vybrán prostřednictvím prostého náhodného výběru.

### 1.3.2 Charakteristika výzkumného nástroje

Celková koncepce dotazníku vycházela z dřívějších fází realizace projektu (konkrétně z vymezení teoretického rámce pro analýzu sociální práce a z poznatků získaných prostřednictvím předchozích polostrukturovaných rozhovorů ve vytipovaných organizacích). Formulace otázek byly ještě před realizací dotazníkového šetření ověřeny formou předvýzkumu a jejich podoba byla finalizována v návaznosti na takto získané poznatky.

Pro účely kvantitativního šetření byl následně sestaven formulář dotazníku, který byl pro respondenty přístupný na jim zasláné webové adrese. Dotazník obsahoval některé otázky, jež se ve webové aplikaci automaticky přizpůsobovaly předcházejícím odpovědím respondenta. Cílem tohoto opatření bylo ulehčit respondentům možnost orientace v dotazníku, usnadnit jeho vyplňování a případně přeskočit otázky, které se určitých respondentů netýkaly.

V případě výběru služeb, zařízení či agend, které dotazovaná organizace či její oddělení zajišťují, se tak např. zobrazil pouze seznam sociálních služeb, zdravotnických zařízení či školských zařízení (mohly se ale zobrazit i jejich vzájemné kombinace), a to v závislosti na předcházející rámcové otázce týkající se specifikace oblastí, v nichž organizace (organizační jednotka) působí.

Dotazník aktivně vyhodnocoval také odpovědi týkající se počtu pracovníků organizace. Další informace (jako například stávající a žádoucí počty úvazků) tak byly zjišťovány pouze pro pracovní pozice, u nichž respondenti v předchozí otázce uvedli, že příslušné pracovníky zaměstnávají buďto v pracovním poměru nebo jako externisty, nebo že - ač je nezaměstnávají - by jejich zaměstnání bylo podle respondentů potřebné.

Automaticky byla v dotazníku vyhodnocena také sada otázek týkajícími se důležitosti patnácti vybraných činností pro pracovníky přímo pracujících s klienty. Pouze u těch, jež respondenti považovali za středně či velmi důležité, byl následně zjišťován také okruh pracovníků, kteří takovéto činnosti zajišťují. U této otázky tak byly automaticky vyhodnoceny zároveň dvě otázky (respektive se v závislosti na odpovědích tyto dvě otázky zobrazily): důležitost jednotlivých činností a okruh pracovníků, kteří byli v organizaci zaměstnáni.

Dotazníky byly vytipovaným organizacím rozesílány ve dvou kolech, přičemž skupině organizací zahrnutým do prvního kola dotazování byly s několikadenním odstupem zaslány žádost o vyplnění dotazníku a dvě připomínky s opětovnou žádostí o spolupráci a organizacím osloveným ve druhém kole dotazování žádost a jedna připomínka s opětovnou žádostí o spolupráci.

Oslovené organizace a organizační jednotky mohly současně zajišťovat fungování více v dotazníkovém šetření sledovaných služeb, zařízení či agend a mohly rovněž působit v gesci více resortů. Nejprve proto byl v dotazníku mapován okruh všech služeb či agend zajišťovaných v rámci dotázané organizace (organizační jednotky) a resortů, v rámci nichž organizace (organizační jednotka) působí. Respondenti v tomto případě mohli uvést více odpovědí. Další části dotazníku se zaměřily pouze na jednu zajišťovanou službu či agendu. Její výběr byl ponechán na respondentech a v případě zájmu byl(y) respondentovi poslán(y) další formulář(e) dotazníku, do něhož(nichž) mohly být vyplněny údaje za další službu(y) či agendu(y). Zájem o zaslání formuláře dotazníku pro vyplnění údajů za více služeb (agend) projevilo pouze minimum respondentů.

V příloze č. 4 této zprávy je uveden vzor pro tvorbu dotazníkového formuláře doplněný specifikacemi oblastí, jež měly být v dotazníku vyhodnocovány automaticky a na základě nichž měly být sestaveny a zobrazovány automaticky generované otázky (přehled otázek, jichž se to týká, je uveden výše).



### 1.3.3 Charakteristika objektu zkoumání a analytický postup při vyhodnocení získaných údajů

Formulář dotazníku byl rozeslán elektronickou poštou na 2 350 shromážděných funkčních e-mailových adres pracovníků organizací či organizačních složek organizací, z nichž se jednalo o e-mailové adresy na:

- sociální služby či jejich poskytovatele (celkem 626 kontaktů),
- pracovníky vybraných odborů či oddělení úřadů práce (474),
- školská zařízení či jejich pobočky (417),
- pracovníky vybraných odborů či oddělení obcí s rozšířenou působností (387),
- zdravotnická zařízení, respektive vybraná oddělení těchto zařízení (343),
- pracovníky probační a mediační služby (86) a
- pracovníky zařízení Správy uprchlických zařízení (17).

Podobně jako v kvalitativním šetření tak bylo i v rámci dotazníkového šetření osloveno velice široké spektrum organizací působících v rozličných oblastech, o nichž řešitel na základě předchozích poznatků předpokládal, že v nich může mít sociální práce uplatnění. Tento předpoklad nicméně nelze absolutizovat a řešitel proto věnoval značnou pozornost vyjádřením respondentů, kteří se do dotazníkového šetření nezapojili s odůvodněním, že jejich pracoviště (či jeho příslušného oddělení) se realizované dotazníkové šetření netýká, respektive vyjádřením respondentů, kteří se do šetření zapojili, ale uvedli, že se jich netýkají některé části dotazníkového šetření, popřípadě že se jich týkají z jiných důvodů, než jaké byly v rámci dotazníkového šetření sledovány.

Celkově bylo získáno 1 027 vyplněných dotazníků, tj. 43,7 % z celkového počtu obeslaných organizací či organizačních jednotek. K dobré návratnosti vzhledem ke zvolené formě sběru dat patrně přispělo mj. rozeslání připomínky s opakovanou žádostí respondenta o spolupráci. S ohledem na rozeslání opakovaných žádostí lze naopak jako poměrně slabou hodnotit odezvu respondentů, kteří přímo uvedli, že se dotazníkového šetření nezúčastní a případně i uvedli důvody, které je k tomuto rozhodnutí vedly.

Vyjádření, že realizované šetření se netýká náplně jejich pracovní činnosti, zaslali čtyři pracovníci úřadu práce, odboru či oddělení státní sociální podpory. Totéž konstatovali dva dotázaní vedoucí detašovaných pracovišť úřadu práce a jeden dotázaný vedoucí oddělení zprostředkování úřadu práce. Jeden pracovník úřadu práce uvedl, že dotazník vyplnil, ale některé otázky nebyly pro činnost jejich pracoviště relevantní. Pozici úřadů práce k realizovanému šetření, jež se do něho nezapojily, může ilustrovat odpověď jednoho z dotázaných pracovníků úřadů práce:

*„Odbor státní sociální podpory od klientů přijme žádost a v mnoha činnostech tato jeho činnost s klientem končí. Samozřejmě se někdy stane, že je třeba klientovi poslat výzvu na doplnění údajů, ale jakmile přijde, doplní, již na náš odbor nemusí. Dokonce část lidí posílá žádosti poštou, takže k žádnému osobnímu kontaktu ani nedochází.“*

Vyjádření, že se do šetření nezapojí, zaslalo také sedm pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností. Z toho ve třech případech byla účast v šetření odmítnuta s ohledem na nízkou personální kapacitu obecního úřadu či s odkazem na probíhající restrukturalizaci, tj. změny personálního obsazení obecního úřadu. Ve dvou případech byly kontaktovány odbory obecních úřadů zabývající se koncepcí či rozvojem sociálních služeb. Pracovníci těchto odborů tedy ani nebyli přímo v kontaktu s občany v obtížné životní situaci ani jejich odbor nebyl přímým provozovatelem žádné sociální služby. V jednom případě účast v šetření odmítl pracovník oddělení sociálně-právní

ochrany dětí (OSPOD) s poukazem na to, že se dotazník týká spíše sociálních služeb než činnosti OSPOD. Jeden respondent důvody neúčasti blíže nespecifikoval.

Do šetření se nezapojili dva oslovení pracovníci speciálně-pedagogických center, v jednom případě byl důvodem nedostatek času a informací pro vyplnění dotazníku, ve druhém pak skutečnost, že se dotazník náplně činnosti zařízení vůbec netýkal. Další oslovený pracovník tohoto typu organizace dotazník vyplnil, nicméně současně konstatoval, že většina otázek se jejich zařízení netýkala. Vůbec se dotazník podle respondentem zasláného vyjádření netýkal ani diagnostického ústavu a střediska výchovné péče. Respondent k této otázce doplnil, že jejich zařízení nebylo „orgánem zajišťujícím sociálně-právní ochranu dětí a jinak formulované (širší) úkoly organizace jsou určovány jinými normami legislativy, než které nabízí inventář dotazníku“. Pracovník pedagogicko-psychologické poradny uvedl, že dotazník se jejich organizace netýká, neboť náplní pracoviště není sociální práce. Činnosti zařízení se dotazník netýkal ani podle jednoho osloveného pracovníka dětského domova.

Za nepřilíš relevantní vzhledem k činnosti zařízení považovalo dotazník pět pracovníků zdravotnických zařízení. Další pracovník zdravotnického zařízení nevyplnil dotazník s poukazem na nedostatečné personální kapacity, respektive pracovní vytížení.

Pracovníci dvou organizací poskytujících sociální služby uvedli, že dotazník nemohou vyplnit s ohledem na přílišné personální vytížení. V jednom případě byl dotazník zaslán na centrální adresu velké organizace poskytující sociální služby.

Kromě celkové návratnosti (uvedené výše) byla návratnost dotazníků sledována i za jednotlivé skupiny organizací či organizačních jednotek uvedené ve výčtu na začátku této podkapitoly. Výpočet návratnosti za jednotlivé skupiny organizací či organizačních jednotek mohl být proveden dvěma způsoby. Důvodem byla skutečnost, že respondenti mohli dotazník vyplnit za jiné typy služeb či agend, než kvůli kterým byli vybráni a zařazeni do jednotlivých skupin řešitelem při tvorbě databází s kontaktními údaji. Návratnost za jednotlivé sledované skupiny tak mohla být vyhodnocena nejen na základě srovnání mezi původním počtem obeslaných jednotek v příslušné skupině a počtem obdržených dotazníků od reprezentantů příslušné skupiny, ale také porovnáním původního počtu obeslaných jednotek v příslušné skupině s počtem dotazníků vyplněných za služby či agendy, které do příslušné skupiny spadaly.

S ohledem na to, že vlastnímu rozhodnutí respondenta o službách či agendách, za něž bude dotazník vyplněn, byla přikládána vyšší váha nežli výchozímu rozhodnutí řešitele o přiřazení organizací a organizačních jednotek do jednotlivých skupin, byl pro výpočet návratnosti zvolen druhý uvedený postup. (Příslušnost obeslaných organizací či organizačních jednotek do skupin již ale zpětně překlasifikována nebyla a počty obeslaných reprezentantů jednotlivých skupin tak již zůstaly beze změn, neboť dotazované organizace či organizační jednotky zajišťovaly i ty služby či agendy, s ohledem na něž byly řešitelem rozříděny; to, že získaný dotazník od relevantního subjektu informace o původně sledovaných činnostech či agendách neobsahoval, tuto situaci nijak neměnilo.) Zvolený postup byl vhodnější také proto, že pro výpočet návratnosti za jednotlivé skupiny i pro následnou analýzu údajů získaných v jednotlivých skupinách byly využity totožné údaje. Rozdíly ve výsledných hodnotách získaných prvním postupem by současně byly jen minimální.

Nejvyšší počet dotazníků (celkem 302) se podařilo získat od pracovníků organizací zajišťujících sociální služby, jen mírně nižší počet dotazníků byl získán od pracovníků úřadů práce (283). Nejméně dotazníků bylo získáno od pracovníků Správy uprchlických zařízení v resortu vnitra (8) a Probační a mediační služby v resortu spravedlnosti (38). Návratnost dotazníků se téměř ve všech podsouborech pohybovala mezi 30 a 50 %, výjimkou byla pouze zdravotnická zařízení (26 %) na straně jedné a úřady práce na straně druhé (60 %).

Tabulka č. 2 **Počty dotázaných organizací podle resortní příslušnosti a dotázaných odborů (oddělení) obcí - kvantitativní šetření**

resortní příslušnost organizací a organizačních jednotek*	počet obeslaných jednotek	počet získaných dotazníků	míra návratnosti
MPSV - sociální služby	626	302	48,2%
MPSV - úřady práce	474	283	59,7%
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	417	123	29,5%
obce s rozšířenou působností	387	185	47,8%
Ministerstvo zdravotnictví	343	88	25,7%
Ministerstvo spravedlnosti	86	38	44,2%
Ministerstvo vnitra	17	8	47,1%
celkem	2 350	1027	43,7%

\* Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče mohly být kontaktovány současně jako sociální služba (takto bylo získáno 14 dotazníků) i jako služby zajišťované v resortu zdravotnictví (takto bylo shromážděno 7 dotazníků). Jakožto služba podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách byl nicméně tento typ sociální služby vyhodnocen ve všech těchto případech společně s dalšími sociálními službami. Uvedený údaj o počtu obeslaných jednotek vychází z původního rozlišení zkoumaných jednotek do skupin a již nebyl zpětně přepočítán.

Obce byly kontaktovány především kvůli výkonu agend uvedených v části 1.2.1. Obec nicméně mohla být současně poskytovatelem sociálních služeb. Za určitou sociální službu byl dotazník vyplněn osmi respondenty, kteří byli osloveni jakožto pracovníci obcí. Naopak, v jednom případě byl v Registru poskytovatelů sociálních služeb uveden kontakt na obec a respondent v dotazníku uvedl údaje za některou z agend úřadu obce s rozšířenou působností. V obou těchto případech uvedené údaje o počtu obeslaných jednotek vycházejí z původního rozlišení zkoumaných jednotek do skupin a nebyly již zpětně přepočítány. Dotazníky přitom byly započteny do té skupiny, za níž byly v dotazníku uvedeny údaje (tj. v osmi případech společně se sociálními službami, v jednom případě společně s údaji za obecní úřady)

S ohledem na vysokou specifičnost každé ze sedmi uvedených oblastí byl datový soubor rozdělen na sedm samostatných podsouborů podle jednotlivých sledovaných skupin a ty byly dále analyzovány samostatně (viz jednotlivé kapitoly části III). Při jejich analýze řešitel postupoval podle jednotné metodiky tak, aby byl text jednotlivých tematických kapitol pokud možno shodně strukturován a členěn a aby prezentovaná data mohla být podle možností rovněž navzájem porovnána. U jednotlivých kapitol nicméně nebylo možné uplatnit zcela totožný postup, a to z více různých důvodů. V případě resortu vnitra a resortu spravedlnosti byl například určující nízký počet respondentů. V resortu spravedlnosti bylo potřebné analyzovat samostatně informace získané rozhovorem s pracovníkem věznice a informace získané prostřednictvím dotazníků od pracovníků Probační a mediační služby. V některých resortech bylo účelné analyzovat samostatně různé typy resortních organizací nebo odborů (oddělení) určité organizace - u většiny sledovaných skupin dotázaných byly rozlišovány dvě hlavní podskupiny, nicméně v případě některých resortů nebylo takovéto rozlišení smysluplné, v případě sociálních služeb bylo naopak účelné rozlišit tři hlavní podskupiny. Podrobný výčet jednotlivých služeb, zařízení či agend, za něž byly prostřednictvím dotazníkového šetření získány informace, je uveden v příloze č. 5.

Zvolený přístup, kdy byl datový soubor rozčleněn do několika samostatných podsouborů, jež byly analyzovány samostatně, se ukazoval jako nejvhodnější způsob řešení problémů, které pro kvantitativní šetření znamenala současná kombinace vysoké heterogenity zkoumaného souboru (značných odlišností mezi různými typy organizací) a značně rozdílných počtů obeslaných, respektive dotazovaných jednotek v jednotlivých podsouborech. Při analýze celého datového souboru by totiž nebylo možné zachytit některé specifické rysy týkající se výkonu sociální práce v jednotlivých systémech sociálních ochrany. Zároveň by odpovědi od respondentů reprezentujících méně početně zastoupené typy služeb, zařízení či agendy byly zcela zastíněny dalšími získanými odpověďmi (tuto situaci by přitom nebylo možné, s ohledem na diametrální početní rozdíly, řešit vypočtením váhy odpovědí u jednotlivých respondentů).

Data rozdělená do uvedených sedmi základních podsouborů mohla být následně prezentována dvěma odlišnými způsoby. Pozornost mohla být věnována nejprve sledovaným tématům (např. podle příslušných otázek dotazníku), kdy u každého tématu by bylo sledováno všech sedm variantních odpovědí. Opačným přístupem, který byl také vybrán jako nejvhodnější pro účely této analýzy, bylo zpracování samostatných dílčích studií, v nichž byla následně sledována shodná témata.

Zvolený postup se jevil jako nejvhodnější z více různých důvodů. Jednotlivé kapitoly mohly především představovat ucelenou charakteristiku příslušné oblasti, v níž se může sociální práce uplatnit. Poznatky mohly také být hodnoceny s ohledem na konkrétní kontext platný pro příslušnou oblast a stejně tak mohly být přiměřeně pro danou oblast formulovány i jednotlivé dílčí závěry. Daná oblast, v níž se může uplatnit sociální práce, také mohla být charakterizována společně prostřednictvím výsledků za příslušný podsoubor kvantitativního šetření i výsledků příslušných kvalitativních šetření, aniž by bylo nutné příslušné poznatky získané v rámci tematických polostrukturovaných rozhovorů dohledávat v jiných kapitolách zprávy. Současně mohly být poznatky získané oběma výzkumnými strategiemi vzájemně konfrontovány a zohledněny při formulaci dílčích závěrů. V neposlední řadě je potřeba zmínit skutečnost, že při zvoleném postupu bylo možné odpovědi respondentů reprezentujících jednotlivé podsoubory ještě dále rozčlenit a porovnat odlišné okruhy služeb, zařízení či agend, které spadaly do téhož podsouboru. Určitou nevýhodou zvoleného postupu na druhou stranu je, že kladl zvýšené nároky na vzájemné srovnání jednotlivých oblastí a formulaci celkových závěrů, jež jsou prezentovány v části IV této zprávy.

## 2. Návrh hledisek pro vymezení tzv. „optim“ zajištění dostupnosti a kvality výkonu sociální práce garantované českým státem<sup>55</sup>

Libor Musil

Cílem tohoto textu je předložit účastníkům projektu k diskusi a případnému doplnění či upřesnění hlediska, z jejichž perspektivy by bylo možné adekvátně popsat stávající způsob zajištění dostupnosti a kvality výkonu sociální práce garantované českým státem (dále jen „způsob zajištění SPR“) a navrhnout jeho žádoucí změny.

Za „adekvátní“ navrhuji pro účely tohoto projektu považovat takový popis způsobu zajištění SPR, který umožní identifikovat:

1. Potřeby změn pojetí funkce sociální práce a role sociálního pracovníka, které vyplynou ze srovnání:
  - a. pojetí funkce sociální práce a role sociálního pracovníka v tradici a teorii oboru „sociální práce“ (rámcově viz Musil, 2010) a
  - b. pojetím funkce sociální práce a role sociálního pracovníka, které se podle zjištění tohoto projektu uplatňuje v praxi české sociální práce.
2. Potřeby změn pojetí legislativního zajištění výkonu SPR, které vyplynou ze srovnání:
  - a. pojetí legislativního zajištění výkonu SPR, které se uplatňuje v soudobé praxi českého státu (viz Koldinská, Tomeš, 2010),
  - b. pojetí legislativního zajištění výkonu SPR v zahraničí a
  - c. změn, jejichž potřeba vyplyne ze srovnání uvedeného výše v bodě 1, tedy ze srovnání pojetí funkce sociální práce a role sociálního pracovníka v tradici a teorii sociální práce na jedné straně a v praxi české sociální práce na straně druhé.

Změny způsobu zajištění SPR, jejichž potřeba může vyplynout z výše uvedených srovnání, můžeme v rámci tohoto projektu popsat tak, že:

- stanovíme z hlediska teorie sociální práce a z hlediska právní teorie relevantní **hlediska** vymezení trendů způsobu zajištění SPR,
- z těchto hledisek **popíšeme stav věcí**, tzn. v praxi uplatňované *pojetí funkce sociální práce a role sociálního pracovníka*, v praxi uplatňované *pojetí legislativního zajištění výkonu SPR a vztah mezi nimi*,
- ze stejných hledisek **navrhujeme trendy žádoucího vývoje** v praxi uplatňovaného *pojetí funkce sociální práce a role sociálního pracovníka*, *pojetí legislativního zajištění výkonu SPR a vztahu mezi nimi*. Tyto navržené žádoucí trendy můžeme označovat jako „optima“, přičemž z každého hlediska může být vymezeno jedno nebo více takových „optim“ (žádoucích trendů).

V tomto textu se pokouším navrhnout řešení prvního ze tří uvedených kroků, to je pokouším se vymezení **hlediska** vymezení trendů. Domnívám se, že by bylo vhodné, aby tato hlediska byla nejméně trojího typu: 1. hlediska teorie sociální práce,

<sup>55</sup> Domnívám se, že zde není na místě použít pojem „sociální práce garantovaná státem občanům České republiky“, protože český stát v některých případech (zejména pokud se týče imigrantů) garantuje pomoc sociálních pracovníků lidem, kteří nejsou občany ČR. Z tohoto důvodu používám pojem „sociální práce garantovaná českým státem“.

2. hlediska ekonomická, 3. hlediska teorie práva. Vzhledem k tomu, že předmětem zadání tohoto projektu sice byla aplikace, nikoliv však vypracování teorií veřejné ekonomiky dosud nepříliš ujasněných hledisek ekonomické interpretace praxe sociální práce, v bodě „2.“ budeme nuceni improvizovat a ekonomická hlediska pravděpodobně více nebo méně implicitně zahrneme do hledisek sociální práce a práva. Toto řešení není optimální, ale v danou chvíli asi nemáme jinou možnost. Pozornost budeme nuceni zaměřit na hlediska teorie sociální práce a hlediska teorie práva. Zejména u těch druhých se necítím být příliš kompetentní a omezím se proto na rámcové označení jejich místa ve struktuře hledisek vymezování trendů. Do věcně přesnější formulace se raději pouštět nebudu.

### **Návrh hledisek vymezování trendů**

Navrhuji, abychom uvažovali o třech typech hledisek: 1. hlediska zajištění realizace **cílů** výkonu sociální práce, 2. hlediska zajištění realizace **činností přiměřených cílům** sociálními pracovníky, 3. hlediska zajištění **žádoucích předpokladů** realizace žádoucích cílů, jim přiměřených činností a způsobů jejich výkonu.

Domnívám se, že by každý z uvedených čtyř typů hledisek měl zahrnovat **„věcná“ hlediska teorie sociální práce a „legislativní“ hlediska vyplývající z právní teorie**. Přestože při formulaci věcných i legislativních hledisek nevyhnutelně dochází k jejich vzájemnému přizpůsobování (mimo jiné proto, že stávající legislativa vymezuje výchozí prostor pro právní formulaci změny a konzervuje dlouhodobě uplatňovaný veřejný diskurz o sociální práci), při vymezování trendů bychom měli sledovat logiku zákonodárského procesu a nejprve formulovat „věcné“ návrhy a následně k nim hledat „paragrafové“ změny. Přesněji řečeno věcné návrhy spojit s úvahami o možnostech jejich legislativního řešení. Opačný postup je sice také možný, domnívám se však, že by přednostní zaměření na formulaci legislativního řešení omezilo prostor pro věcně žádoucí změny, které dosud nebyly předmětem zákonodárského a legislativního řešení.

Domnívám se (a v níže uvedeném textu uvádím), že zaměření tohoto projektu na legislativu, organizace a sociální pracovníky odpovídá, abychom si v rámci každého z hledisek vymezování trendů, které budeme sledovat, všimli pohledu a) zákonodárců, b) zaměstnavatelů sociálních pracovníků a c) sociálních pracovníků a dále d) srovnání pohledů těchto tří subjektů a také e) legislativních garancí toho aspektu výkonu sociální práce, na jehož trend dané hledisko zaměřuje naši pozornost. U každého z hledisek, která níže navrhuji, proto rozpracovávám:

- otázky, které se týkají pohledu zákonodárců,
- otázky, které se týkají pohledu zaměstnavatelů,
- otázky, které se týkají pohledu sociálních pracovníků,
- otázky, které se týkají srovnání tří výše uvedených pohledů
- a otázky, které se týkají legislativní garance daného aspektu výkonu sociální práce.

Seznam hledisek, který níže uvádím, zaměřuje potenciálně naši pozornost i na trendy, pro jejichž popis v tuto chvíli nemáme podklady. Přesto tato hlediska uvádím proto, aby obraz byl relativně ucelený a byli jsme si vědomi, od kterých aspektů celé věci odhlížíme. Hlediska, o nichž, jak se domnívám, „nemáme data“, uvádím menším typem písma. Pokud byste navrhovali další hlediska, nemusí být na škodu navrhnout i další, která budou menším písmem. Také se může stát, že usoudíte, že k některému hledisku data máme, a potom na to můžete upozornit tím, že velikost písma, jímž je popsáno, zvětšíte.

Níže jsou hlediska vymezování trendů rozdělena do tří již zmíněných kapitol (hlediska vymezování trendů v oblasti a) cílů, b) činností a c) předpokladů výkonu

činnosti a realizace cílů). V každé kapitole nejprve uvádím „přehled hledisek“ a poté „rozpracování otázek k jednotlivým hlediskům“.

### **Návrh hledisek vymezování trendů v zajištění realizace cílů sociální práce**

Přehled hledisek pro vymezování trendů:

- **hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí
- **hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů
- **hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce
- **hledisko C4:** způsob garance naplňování cílů sociální práce vyjádřených zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky

Rozpracování otázek k jednotlivým hlediskům:

- **hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí:
  - o **zaměření legislativně vyjádřené objednávky zákonodárců:** Je legislativně vyjádřená objednávka zákonodárců pro sociální pracovníky ...
    - ... omezena jednostranně na kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů?
    - ... omezena jednostranně na kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami?
    - ... omezena jednostranně na pomoc se zvládáním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
    - ... zaměřena jak na kompenzaci osobních deficitů při uspokojování potřeb, tak na pomoc se zvládáním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
  - o **zaměření objednávky zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Je objednávka zaměstnavatelů pro sociální pracovníky ...
    - ... omezena jednostranně na kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů?
    - ... omezena jednostranně na kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami?
    - ... omezena jednostranně na pomoc se zvládáním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
    - ... zaměřena jak na kompenzaci osobních deficitů při uspokojování potřeb, tak na pomoc se zvládáním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
  - o **zaměření sociálních pracovníků:** Zaměřují se sociální pracovníci při práci s klienty ...
    - ... jednostranně na kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů?

- ... jednostranně na kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami?
  - ... jednostranně na pomoc se zvládním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
  - ... jak na kompenzaci osobních deficitů při uspokojování potřeb, tak na pomoc se zvládním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
  - **srovnání zaměření objednávky zákonodárci, zaměstnavateli a zaměření sociálních pracovníků:** V čem se objednávka zákonodárců, zaměstnavatelů a zaměření sociálních pracovníků z hlediska zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí liší a v čem se podobá?
- **hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládním životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládním životní situace, resp. souvisejících problémů klientů:
- **zaměření legislativně vyjádřené objednávky zákonodárců:** Je legislativně vyjádřená objednávka zákonodárců pro sociální pracovníky ...
    - ... omezena na pomoc překonávání jednoho typu bariér zvládním životní situace, resp. jednoho typu dílčího problému klientů?
    - ... zaměřena na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládním životní situace, resp. souvisejících problémů klientů?
  - **zaměření objednávky zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Je objednávka zaměstnavatelů pro sociální pracovníky ...
    - ... omezena na pomoc překonávání jednoho typu bariér zvládním životní situace, resp. jednoho typu dílčího problému klientů?
    - ... zaměřena na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládním životní situace, resp. souvisejících problémů klientů?
  - **zaměření sociálních pracovníků:** Zaměřují se sociální pracovníci při práci s klienty ...
    - ... na pomoc překonávání jednoho typu bariér zvládním životní situace, resp. jednoho typu dílčího problému klientů?
    - ... na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládním životní situace, resp. souvisejících problémů klientů?
  - **srovnání zaměření objednávky zákonodárci, zaměstnavateli a zaměření sociálních pracovníků:** V čem se objednávka zákonodárců, zaměstnavatelů a zaměření sociálních pracovníků z hlediska zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládním životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládním životní situace, resp. souvisejících problémů klientů liší a v čem se podobá?
- **hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce:
- **zaměření legislativně vyjádřené objednávky zákonodárců:** Jsou cíle, jejichž naplňování očekávají od sociálních pracovníků zákonodárci, vyjádřené v legislativě nejasně nebo jasně?



- **zaměření objednávky zaměstnavatelů sociálních pracovníků: zaměření legislativně vyjádřené objednávky zákonodárců:** Jsou cíle, jejichž naplňování očekávají od sociálních pracovníků jejich zaměstnavatelé, vyjádřené nejasně nebo jasně?
  - **zaměření sociálních pracovníků:** Mají sociální pracovníci nejasnou nebo jasnou představu o cílech své práce?
  - **srovnání zaměření objednávky zákonodárci, zaměstnavateli a zaměření sociálních pracovníků:** V čem se objednávka zákonodárců, zaměstnavatelů a zaměření sociálních pracovníků z hlediska jasnosti formulace cílů liší a v čem se podobá?
- **hledisko C4:** *způsob garance naplňování cílů sociální práce vyjádřených zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky:*
- Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno naplňování cílů sociální práce, které v legislativě vyjádřili zákonodárci?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno naplňování cílů sociální práce, jejichž realizaci u svých zaměstnanců očekávají zaměstnavatelé?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno naplňování cílů sociální práce, na které se orientují sociální pracovníci jako pracovníci svého oboru?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno vyjednávání o cílech sociální práce mezi zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky jako pracovníky svého oboru?
  - Jakým způsobem jsou legislativními prostředky garantovány podmínky pro naplňování cílů sociální práce vyjádřených zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky?
  - Vzniká z hlediska způsobu legislativní garance naplňování cílů sociální práce vyjádřených zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky potřeba formulovat další právní hlediska vymezení trendů?

## **Návrh hledisek vymezení trendů v zajištění činností sociální práce**

Přehled hledisek pro vymezení trendů:

- **hledisko Či1:** *formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat*
- **hledisko Či2:** *činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobních deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí*
- **hledisko Či3:** *činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů*
- **hledisko Či4:** *způsob legislativní garance výkonu činností požadovaných zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky a případně deklarovaných cílů těchto činností*

Rozpracování otázek k jednotlivým hlediskům:

- **hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat:
  - o **zaměření legislativně vyjádřené objednávky zákonodárců:** Je legislativně vyjádřená objednávka zákonodárců pro sociální pracovníky ...
    - ... formulována jako objednávka výkonu činností, které mají naplňovat jasně vymezené cíle?
    - ... formulována jako objednávka výkonu činností, které mají rámcově určené cíle, bez jasného určení vazby mezi činnostmi a cíli, kterých mají dosáhnout?
    - ... formulována jako objednávka výkonu činností, které nemají určené cíle?
  - o **zaměření objednávky zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Je objednávka zaměstnavatelů pro sociální pracovníky ...
    - ... formulována jako objednávka výkonu činností, které mají naplňovat jasně vymezené cíle?
    - ... formulována jako objednávka výkonu činností, které mají rámcově určené cíle, bez jasného určení vazby mezi činnostmi a cíli, kterých mají dosáhnout?
    - ... formulována jako objednávka výkonu činností, které nemají určené cíle?
  - o **zaměření sociálních pracovníků:** Zaměřují se sociální pracovníci při práci s klienty ...
    - ... na výkon činností, které z jejich hlediska mají naplňovat jasně vymezené cíle?
    - ... na výkon činností, které z jejich hlediska mají rámcově určené cíle, bez jasného určení vazby mezi činnostmi a cíli, kterých mají dosáhnout?
    - ... na výkon činností, které z jejich hlediska nemají určené cíle?
  - o **srovnání zaměření objednávky zákonodárci, zaměstnavateli a zaměření sociálních pracovníků:** V čem se objednávka zákonodárců, zaměstnavatelů a zaměření sociálních pracovníků z hlediska formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat, liší a v čem se podobá?
- **hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobních deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí:
  - o **zaměření legislativně vyjádřené objednávky zákonodárců:** Požaduje legislativně vyjádřená objednávka zákonodárců pro sociální pracovníky ...
    - ... výkon činností kompenzujících osobní deficity klientům uspokojováním jejich aktuálních potřeb?
    - ... výkon činností kompenzujících osobní deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami?
    - ... výkon činností napomáhajících zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
    - ... jak výkon činností kompenzujících osobní deficitů při uspokojování potřeb, tak výkon činností pomáhajících se zvládnáním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?

- **zaměření objednávky zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Požaduje objednávka zaměstnavatelů pro sociální pracovníky ...
    - ... výkon činností kompenzujících osobní deficity klientům uspokojováním jejich aktuálních potřeb?
    - ... výkon činností kompenzujících osobní deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami?
    - ... výkon činností napomáhajících zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
    - ... jak výkon činností kompenzujících osobní deficitů při uspokojování potřeb, tak výkon činností pomáhajících se zvládnutím obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
  - **zaměření sociálních pracovníků:** Zaměřují se sociální pracovníci při práci s klienty na ...
    - ... výkon činností kompenzujících osobní deficity klientům uspokojováním jejich aktuálních potřeb?
    - ... výkon činností kompenzujících osobní deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami?
    - ... výkon činností napomáhajících zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
    - ... jak výkon činností kompenzujících osobní deficity při uspokojování potřeb, tak výkon činností pomáhajících se zvládnutím obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí?
  - **srovnání zaměření objednávky zákonodárci, zaměstnavateli a zaměření sociálních pracovníků:** V čem se objednávka zákonodárců, zaměstnavatelů a zaměření sociálních pracovníků z hlediska požadavku výkonu činností a) kompenzujících osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzujících osobních deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhajících zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí liší a v čem se podobá?
- **hledisko Či3:** *činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnutí životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace, resp. souvisejících problémů klientů:*
- **legislativně vyjádřená objednávka zákonodárců:** Pro sociální pracovníky obsahuje...
    - ... výhradně činnosti zaměřené na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnutí životní situace, resp. jednoho typu dílčího problému klientů?
    - ... také činnosti zaměřené na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace, resp. souvisejících problémů klientů?
  - **zaměření objednávky zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Je objednávka zaměstnavatelů pro sociální pracovníky ...
    - ... výhradně činnosti zaměřené na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnutí životní situace, resp. jednoho typu dílčího problému klientů?
    - ... také činnosti zaměřené na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace, resp. souvisejících problémů klientů?

- **zaměření sociálních pracovníků:** Zaměřují se sociální pracovníci při práci s klienty ...
    - ... výhradně na činnosti zaměřené na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. jednoho typu dílčího problému klientů?
    - ... také na činnosti zaměřené na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů?
  - **srovnání zaměření objednávky zákonodárci, zaměstnavateli a zaměření sociálních pracovníků:** V čem se objednávka zákonodárců, zaměstnavatelů a zaměření sociálních pracovníků z hlediska požadavku výkonu činností pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo požadavku činností pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů liší a v čem se podobá?
- **hledisko Či4:** *způsob legislativní garance výkonu činností požadovaných zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky a případně deklarovaných cílů těchto činností:*
- Jakým způsobem je legislativními prostředky garantován výkon činností sociálních pracovníků a případně deklarovaných cílů těchto činností, které v legislativě vyjádřili zákonodárci?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantován výkon činností sociálních pracovníků a případně deklarovaných cílů těchto činností, jejichž výkon od svých zaměstnanců očekávají zaměstnavatelé?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantován výkon činností a případně deklarovaných cílů těchto činností, na které se orientují sociální pracovníci jako pracovníci svého oboru?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno vyjednávání o činnostech sociální práce a případně o deklarovaných cílech těchto činností mezi zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky jako pracovníky svého oboru?
  - Jakým způsobem jsou legislativními prostředky garantovány podmínky pro výkon zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky vyjádřených činností sociální práce a případně deklarovaných cílů těchto činností?
  - Vzniká z hlediska způsobu legislativní garance naplňování zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky vyjádřených činností a případně deklarovaných cílů těchto činností potřeba formulovat další právní hlediska vymezení trendů?

## **Hlediska vymezení trendů vývoje předpokladů realizace cílů a jim přiměřených/požadovaných činností**

Přehled hledisek pro vymezení trendů:

- **hledisko PŘ1:** *požadavek specializované kvalifikace v oboru jako předpokladu realizace cílů a činností sociálními pracovníky*
- **hledisko PŘ2:** *požadavek tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace cílů a činností sociálními pracovníky*
- **hledisko PŘ3:** *požadavek specializované, magisterské kvalifikace a praxe v oboru pro supervizory sociálních pracovníků*

- **hledisko PŘ4:** zajištění možností sociálních pracovníků získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem
- **hledisko PŘ5:** zajištění mzdových prostředků přiměřených požadované kvalifikaci
- **hledisko PŘ6:** pracovní zátěž (počtu klientů na pracovníka) přiměřená požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce
- **hledisko PŘ7:** zajištění podpory při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků

Rozpracování otázek k jednotlivým hlediskům:

- **hledisko PŘ1:** požadavek specializované kvalifikace v oboru jako předpokladu realizace cílů a činností sociálními pracovníky:
  - o **legislativní vyjádření požadavku zákonodárci:** Obsahuje nebo neobsahuje legislativní vyjádření zákonodárců jako předpoklad realizace cílů a činností sociálními pracovníky výhradně specializovanou kvalifikaci v oboru sociální práce?
  - o **požadavky zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Požadují nebo nepožadují zaměstnavatelé sociálních pracovníků jako předpoklad realizace cílů a činností sociálními pracovníky výhradně specializovanou kvalifikaci v oboru sociální práce?
  - o **stanovisko sociálních pracovníků:** Považují nebo nepovažují sociální pracovníci za předpoklad realizace cílů a činností sociálními pracovníky výhradně specializovanou kvalifikaci v oboru sociální práce?
  - o **srovnání požadavků zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků na specializované vzdělání v oboru sociální práce:** V čem se požadavky na kvalifikaci sociálních pracovníků liší nebo podobají z hlediska požadavku specializované kvalifikace v oboru sociální práce jako předpokladu realizace cílů a činností sociálními pracovníky?
  - o **způsob legislativní garance požadavku na specializované vzdělání v oboru sociální práce, pokud byl vysloven:**
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno respektování požadavku na specializované vzdělání v oboru sociální práce, pokud byl zákonodárci vysloven?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno respektování požadavku na specializované vzdělání v oboru sociální práce, pokud byl zaměstnavateli vysloven?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno respektování požadavku na specializované vzdělání v oboru sociální práce, pokud byl sociálními pracovníky vysloven?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno vyjednávání o požadavku na specializované vzdělání v oboru sociální práce?
    - Jakým způsobem jsou legislativními prostředky garantovány podmínky pro naplňování požadavku na specializované vzdělání v oboru sociální práce, pokud byl zákonodárci, zaměstnavateli nebo sociálními pracovníky vysloven?
      - o Vzniká z hlediska způsobu legislativní garance respektování požadavku na specializované vzdělání v oboru sociální práce potřeba formulovat další právní hlediska vymezování trendů?

- **hledisko PŘ2:** požadavek tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace cílů a činností sociálními pracovníky:
  - o **legislativní vyjádření požadavku zákonodárci:** Obsahuje nebo neobsahuje legislativní vyjádření zákonodárců jako předpoklad realizace cílů a činností sociálními pracovníky nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání?
  - o **požadavky zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Požadují nebo nepožadují zaměstnavatelé sociálních pracovníků jako předpoklad realizace cílů a činností sociálními pracovníky jako předpoklad realizace cílů a činností sociálními pracovníky nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání?
  - o **stanovisko sociálních pracovníků:** Považují nebo nepovažují sociální pracovníci za předpoklad realizace cílů a činností sociálními pracovníky jako předpoklad realizace cílů a činností sociálními pracovníky nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání?
  - o **srovnání požadavků zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků na specializované vzdělání v oboru sociální práce:** V čem se požadavky na kvalifikaci sociálních pracovníků liší nebo podobají z hlediska požadavku nejméně tříletého nebo vyššího než tříletého pomaturitního vzdělání?
  - o **způsob legislativní garance požadavku na specializované vzdělání v oboru sociální práce, pokud byl vysloven:**
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno respektování požadavku na nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání pokud byl zákonodárci vysloven?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno respektování požadavku na nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání pokud byl zaměstnavateli vysloven?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno respektování požadavku na nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání pokud byl sociálními pracovníky vysloven?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno vyjednávání zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků o požadavku na nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání, pokud byl někým z nich vysloven?
    - Jakým způsobem jsou legislativními prostředky garantovány podmínky pro naplňování požadavku na nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání pokud byl zákonodárci, zaměstnavateli nebo sociálními pracovníky vysloven?
  - o Vzniká z hlediska způsobu legislativní garance respektování požadavku na nejméně tříleté nebo vyšší než tříleté pomaturitní vzdělání potřeba formulovat další právní hlediska vymezování trendů?
- **hledisko PŘ3:** požadavek specializované, magisterské kvalifikace a praxe v oboru pro supervizory sociálních pracovníků: nerozpracováno
- **hledisko PŘ4:** zajištění možností sociálních pracovníků získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem:

- **legislativní zajištění zákonodárci:** Zda a jak zákonodárci garantují sociálním pracovníkům možnost získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem?
  - **garance zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Zda a jak zaměstnavatelé sociálních pracovníků garantují sociálním pracovníkům možnost získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem?
  - **garance sociálními pracovníky:** Zda a jak sociální pracovníci garantují sociálním pracovníkům možnost získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem?
  - **srovnání garancí poskytovaných zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky:** V čem se vzájemně doplňují nebo nedoplňují zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky poskytované garance možností sociálních pracovníků získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem?
  - **způsob legislativní garance možností sociálních pracovníků získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem:**
    - Jakým způsobem jsou legislativními prostředky garantovány možnosti sociálních pracovníků získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno vyjednávání zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků o možnostech sociálních pracovníků získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem?
    - Jakým způsobem jsou legislativními prostředky garantovány podmínky pro získávání požadované kvalifikace nebo kvalifikace přiměřené povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem?
  - Vzniká z hlediska způsobu legislativní garance možností sociálních pracovníků získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem potřeba formulovat další právní hlediska vymezení trendů?
- **hledisko PŘ5: zajištění mzdových prostředků přiměřených požadované kvalifikaci:**
- **garance mzdových prostředků zákonodárci:** Obsahuje nebo neobsahuje legislativní vyjádření zákonodárců garanci mzdových prostředků pro sociální pracovníky přiměřených požadované kvalifikaci?
  - **garance mzdových prostředků zaměstnavateli:** Garantují zaměstnavatelé sociálním pracovníkům mzdové prostředky přiměřené požadované kvalifikaci?
  - **požadavky a garance sociálních pracovníků:**
    - Požadují sociální pracovníci mzdové prostředky přiměřené požadované kvalifikaci?
    - Garantují sociální pracovníci kvalitu výkonu činností a realizaci cílů přiměřenou mzdovým prostředkům odpovídajícím požadované kvalifikaci?
  - **srovnání garancí (a požadavků) zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků:** V čem se navzájem doplňují nebo nedoplňují garance (a požadavky) mzdových prostředků odpovídajících požadované kvalifikaci zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky?

- **způsob legislativní garance mzdových prostředků odpovídajících požadované kvalifikaci:**
  - Jakým způsobem jsou legislativními prostředky garantovány mzdové prostředky odpovídající požadované kvalifikaci?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno zajištění mzdových prostředků odpovídajících požadované kvalifikaci zaměstnavateli?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno uspokojení požadavku sociálních pracovníků na mzdové prostředky odpovídající požadované kvalifikaci?
  - Jakým způsobem je při poskytnutí mzdových prostředků odpovídajících požadované kvalifikaci legislativními prostředky garantován výkon činností a realizace cílů sociální práce?
  - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno vyjednávání zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků o zajištění mzdových prostředků odpovídajících požadované kvalifikaci?
- Vzniká z hlediska způsobu legislativní garance mzdových prostředků odpovídajících požadované kvalifikaci potřeba formulovat další právní hlediska vymezení trendů?
- **hledisko PŘ6: pracovní zátěž (počet klientů na pracovníka) přiměřená požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce:**
  - **legislativní garance zákonodárci:** Garantuje legislativní vyjádření zákonodárců pracovní zátěž (počet klientů na pracovníka) přiměřenou požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce?
  - **garance zaměstnavatelů sociálních pracovníků:** Garantují zaměstnavatelé pracovní zátěž (počet klientů na pracovníka) přiměřenou požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce?
  - **požadavky a garance sociálních pracovníků:**
    - Požadují sociální pracovníci pracovní zátěž (počet klientů na pracovníka) přiměřenou požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce?
    - Garantují sociální pracovníci při pracovní zátěži (počet klientů na pracovníka) přiměřené požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce požadovanou kvalitu výkonu činností a realizaci cílů?
  - **srovnání garancí (a požadavků) zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků pracovní zátěže (počtu klientů na pracovníka) přiměřené požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce:** V čem se navzájem doplňují nebo nedoplňují garance (a požadavky) pracovní zátěže (počtu klientů na pracovníka) přiměřené požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce?
  - **způsob legislativní garance pracovní zátěže (počtu klientů na pracovníka) přiměřené požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce:**
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantována pracovní zátěž (počet klientů na pracovníka) přiměřená požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno vyjednávání zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků o pracovní zátěži (počtu klientů na pracovníka) přiměřené požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce?



- Vzniká z hlediska způsobu legislativní garance pracovní zátěže (počtu klientů na pracovníka) přiměřené požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce potřeba formulovat další právní hlediska vymezení trendů?
- **hledisko PŘ7: zajištění podpory při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků:**
  - **legislativní vyjádření garance zákonodárci:** Garantuje legislativní vyjádření zákonodárců podporu při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků?
  - **garance zaměstnavatelů:** Garantují zaměstnavatelé podporu při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků?
  - **požadavky sociálních pracovníků:** Požadují sociální pracovníci podporu při zvládnání dopadů pracovní zátěže na svou motivaci a výkonnost?
  - **srovnání garancí a požadavků zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků na podporu při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků:** V čem se navzájem doplňují nebo nedoplňují garance a požadavky **zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků na podporu při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků?**
  - **způsob legislativní garance podpory při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků:**
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantována podpora při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků?
    - Jakým způsobem je legislativními prostředky garantováno vyjednávání zákonodárců, zaměstnavatelů a sociálních pracovníků o podpoře při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků?
  - Vzniká z hlediska způsobu legislativní garance podpory při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků potřeba formulovat další právní hlediska vymezení trendů?

## Literatura

KOLDINSKÁ, K., TOMEŠ, I. *Postavení sociálních pracovníků v právu České republiky.* (Pracovní verze.). Praha: VÚPSV, v.v.i. 2010

MUSIL, L. *Pojetí role sociálního pracovníka v praxi a přiměřenost pomoci sociálních pracovníků životní situaci klientů.* (Koncept výzkumu. Rukopis.). Praha: VÚPSV, v.v.i. 2010

## **Část III**

### **Výsledky kvalitativních a kvantitativních šetření**



# 1. Organizace působící v resortu spravedlnosti

Jana Havlíková a Olga Hubíková

## 1.1 Úvod

Do resortu Ministerstva spravedlnosti organizačně přísluší vězeňská zařízení a Probační a mediační služba ČR.

V rámci **vězeňských zařízení** lze dále z hlediska funkce rozlišit věznice, vazební věznice a ústavy pro výkon zabezpečovací detence. Vězeňských zařízení je celkem 38 (26 - věznic, 10 - vazebních věznic, 2 - detenční ústavy). Podle informací Odboru personálního Vězeňské služby ČR vykonávají sociální práci v těchto zařízeních sociální pracovníci. Sociální pracovníci jsou pak přítomni ve všech vězeňských zařízeních. Jejich činnost se řídí zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a rovněž se řídí pokyny odboru personálního na generálním ředitelství Vězeňské služby ČR. Podle informací z tohoto odboru sestává především z přímé práce s vězni, z kontaktů s rodinami odsouzených, motivování vězňů k vyřízení sociálních dávek a zajištění části volnočasových aktivit pro vězně. Konkrétní způsob výkonu těchto základních činností sociálního pracovníka se pak liší v závislosti na bezpečnostním režimu dané věznice, zda se jedná o věznici s dohledem, dozorem, ostrahou nebo zvýšenou ostrahou. V letech 2009 až 2010 probíhala v zařízeních Vězeňské služby ČR funkční analýza práce (metodika podle Sydney A. Fine), která se týkala i práce sociálních pracovníků. Výstupy této analýzy, které se týkají pracovní náplně sociálního pracovníka, jeho potřebných znalostí, schopností a dovedností, jsou jako jeden ze zdrojů informací (kromě tematických rozhovorů) využívány i v následujícím textu. V sektoru vězeňství dále nebylo možné realizovat dotazníkové šetření, neboť jeho uskutečnění odmítlo generální ředitelství Vězeňské správy s odkazem na zachování bezpečnosti vedoucích pracovníků a na jejich velké pracovní vytížení. GŘVS ČR však nabídlo alternativní řešení, jehož prostřednictvím mohla být doplněna alespoň část dat zjišťovaných prostřednictvím dotazníku. Příslušné informace poskytl kompetentní pracovník GŘVS ČR. I tyto informace jsou zahrnuty v následujícím textu.

Základní činnost **Probační a mediační služby** (PMS) vymezuje zákon 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě. V §1 se uvádí, že PMS vykonává *úkony probace a mediace ve věcech projednávaných v trestním řízení*. Přičemž činnosti probace vymezuje § 2 odstavec 1 jako:

organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným (dále jen "obviněný"), kontrola výkonu trestů nespojených s odnětím svobody, včetně uložených povinností a omezení, sledování chování odsouzeného ve zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, dále individuální pomoc obviněnému a působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních i společenských vztahů.

Činnosti spojené s mediací pak vymezuje § 2 odstavec 2 následovně:

Mediací se pro účely tohoto zákona rozumí mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením. Mediací lze provádět jen s výslovným souhlasem obviněného a poškozeného.

Probační a mediační služba vychází ze součinnosti dvou profesí - sociální práce a práva, zejména trestního. Vyváženým propojením obou se vytváří nová multidisciplinární profese v systému trestní justice. Pracovníci PMS, jimiž jsou úředník a asistent Probační a mediační služby, jsou tedy specializovanými sociálními pracovníky.

Vymezení těchto dvou pracovních pozic včetně kvalifikačních požadavků je zakotveno v zákoně 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě. Probační a mediační služba ČR má 74 regionálních středisek.

S ohledem na to, že se oba sektory, v nichž je v rámci resortu Ministerstva spravedlnosti sociální práce vykonávána, diametrálně liší, a dále s ohledem na to, že pro oba sektory máme k dispozici odlišnou strukturu dat, výstupy analýz jsou prezentovány pro každý sektor odděleně. Nejprve se věnujeme vězeňským zařízením a poté výkonu sociální práce v sektoru probační a mediační služby.

## 1.2 Věznice

Jak jsme již uvedli výše, pro analýzu výkonu sociální práce ve vězeňských zařízeních jsme měli k dispozici jednak data z kvalitativního šetření (rozhovor se sociálním pracovníkem a jeho přímým nadřízeným vybrané věznice) a dále - náhradou za nemožnost realizovat v tomto sektoru dotazníkové šetření - rozhovor se zástupcem generálního ředitelství VS ČR a část dokumentů vydaných generálním ředitelstvím VS ČR, které upravují výkon sociální práce ve věznicích. Tyto dva zdroje nahrazující kvantitativní šetření byly analyzovány v rámci kvalitativní analýzy, a sice jako určitý typ pohledu zaměstnavatele. Z uvedeného logicky vyplývá, že v této části studie není uvedena samostatná kapitola věnující se popisu výsledků kvantitativního šetření.

### 1.2.1 Cíle sociální práce

#### Z pohledu generálního ředitelství VS ČR

Zástupce GRVS ČR zdůrazňoval klíčovou roli sociálního pracovníka ve věznicích, neboť tento představuje pro odsouzené jediného prostředníka s vnějším světem. Vymezení cílů sociální práce pak pro všechna vězeňská zařízení upravují příslušná nařízení generálního ředitele VS ČR (nařízení GRVS ČR č. 44/2006, kterým se stanoví povinnosti příslušníků a občanských pracovníků VS ČR při zabezpečování výkonu vazby, nařízení GRVS ČR č. 26/2006, kterým se stanoví povinnosti příslušníků a občanských pracovníků VS ČR při zabezpečování výkonu trestu odnětí svobody a nařízení ministra spravedlnosti č. 6/2008, o zřízení ústavů zabezpečovací detence). Dotazovaný zástupce GRVS ČR se s tímto vymezením naprosto ztotožňoval a jak je patrné níže, toto vymezení internalizovali i manažer věznice a dotázaný sociální pracovník. V uvedených nařízeních je cíl sociální práce obsažen v rámci definice sociálního pracovníka a jeho hlavního úkolu:

Sociální pracovník je odborný zaměstnanec oddělení, jehož základním úkolem je samostatná sociální práce, která je zaměřena zejména na plynulý přechod odsouzených do řádného občanského života. (§ 9 odst. 1 NGRVS ČR 26/2006).

Pro úplnost je ale třeba doplnit, že hlavní poslání a také částečně dílčí činnosti, které jsou pro sociálního pracovníka v nařízeních vymezeny, se liší podle toho, o jaký typ věznice se jedná. Výše uvedené vymezení se vztahuje k sociálnímu pracovníkovi na oddělení výkonu trestu. Kromě toho nařízení dále rozlišuje sociálního pracovníka na oddělení výkonu vazby a sociálního pracovníka pro detenci. Zatímco pro sociálního pracovníka na oddělení výkonu vazby jsme v nařízení jasně stanovený cíl jeho práce nenalezli, pro sociálního pracovníka pro detenci ano. Jeho hlavní úkol a v podstatě cíl práce je zde formulován ve smyslu zajištění toho, aby klient získal větší kompetence:

Sociální pracovník pro detenci je členem týmu odborných zaměstnanců oddělení, v jeho rámci je garantem specializovaných činností souvisejících se sociálními službami, které jsou zaměřeny na pomoc vedoucí k zajištění fyzické a psychické soběstačnosti chovanců, poskytování sociálně-právního poradenství, specifických činností se zaměřením na nácvik

sociálních dovedností vedoucích k samostatnosti a soběstačnosti. (§ 31 odst.1 NMS 6/2008).

Činnost sociálního pracovníka obecně by měla směřovat k sociální rehabilitaci odsouzených. Z nařízení dále vyplývá, že sociální pracovník se svou činností má podílet na předcházení a případně i řešení tzv. mimořádných událostí, neboť se „podílí na rozhodování o zařazení odsouzených do objektů možného napadení či ohrožení a vytipování konfliktních a psychicky labilních odsouzených“ (§ 9, odst. 4, část f) NGRVS ČR 26/2006) a „spolupodílí se na zkoumání vzniku mimořádných událostí ve vztahu k vězněným osobám a navrhuje ze sociálního hlediska příslušná opatření, vedoucí k jejich řešení, prevenci, eliminaci“ (§ 9, odst. 4, část g) NGRVS ČR 26/2006). Zástupce GRVS ČR dodával, že tento cíl nabývá na důležitosti v situaci, kdy jsou věznice přeplněné a riziko násilí mezi vězni roste.

### **Z pohledu zaměstnavatele (managementu)**

Podle manažera věznice vychází hlavní cíl sociální práce s vězněnými z faktu, že většina z nich jednou věznicí opustí a bude žít mimo ni. Cílem sociální práce ve věznicích je tedy „přípravit toho člověka na přechod zpátky do společnosti“ (manažer). Zmíněná příprava na přechod do společnosti v sobě zahrnuje dílčí cíle, jejichž naplnění je žádoucí pro naplnění cíle hlavního. Tyto dílčí cíle lze seskupit do dvou kategorií - jednak cíle realizované v průběhu výkonu trestu a dále cíle realizované v krátké době před propuštěním na svobodu:

Dílčí cíle v průběhu výkonu trestu:

- zajištění osobních dokladů nutných pro fungování občana ČR ve formálních společenských strukturách: „jestli nemá doklady a vypustili bychom ho ven... takže on mu tady zařídí občanský průkaz“ (manažer);
- zjištění nároků vězněného a jejich uplatnění na finanční zajištění prostřednictvím sociálních dávek;
- zajištění přetrvání sociálních kontaktů, nejčastěji s rodinnými příslušníky, které vězněný měl před nástupem výkonu trestu, či jejich obnovení, pokud byly již před tím oslabeny: „A ten sociální pracovník samozřejmě mu pomáhá nějak spolupracovat s tím civilním životem v průběhu výkonu trestu, co se týká rodiny.“ (manažer);

Dílčí cíle před propuštěním na svobodu:

- zajištění základní existence po odchodu z věznice, a to prostřednictvím nalezení ubytování a zaměstnání, pokud se obého vězněnému nedostává;
- zajištění další případné sociální pomoci prostřednictvím vytvoření kontaktu s Probační a mediační službou.

Uvedený cíl i jeho dílčí součásti pomáhá sociální pracovník naplnit jen těm vězněným, kteří mají v uvedených oblastech nějaký deficit. Tedy ne všichni věznění jsou současně klienty sociálního pracovníka. Jak doplňuje manažer:

*Jsou vězni, kteří nepotřebují sociálního pracovníka vůbec, protože mají občanský průkaz, mají funkční rodinu, venku mají ještě třeba příslib zaměstnání, takže ti ho nepotřebují. (manažer)*

Z rozhovoru s manažerem vyplynulo, že jeho osobní postoj k možnosti ideálního naplnění cíle sociální práce ve věznicích, tj. úspěšný přechod klienta z vězení do

společnosti (přičemž termínem „úspěšný“ je myšleno, že se již zpět do věznice nevrátí), je na základě svých dlouholetých zkušeností skeptický.

*Takže on [sociální pracovník] mu dělá takový servis, aby ho jakýms takýms způsobem připravil na možný přechod, ale zase, myslím si, že nikdo ze sociálních pracovníků, kteří jsou tady už dýl, není takový optimista, aby věřil, že to někde padne na úrodnou půdu. Protože byť nakrásně ten člověk nastoupí do práce, když to pak ověřujem, tak za dva měsíce už tam stejně nebyl, když dostane nějaké ubytování, tak samozřejmě není zvyklý poslouchat. Tady musí, protože tady nemá zbylí, ale venku v těch azylových domech, tam je nějaký řád a to on už nechce, to on radši půjde pod most, občanský průkaz ztratí (...) to jsou lidé, kteří mají svoje vzorce chování a prostě je nezmění. A že by tady došlo k nějaké převýchově, to v žádném případě ne. (manažer)*

## **Z pohledu pracovníků vykonávajících sociální práci**

Sociální pracovník vidí jasnou souvislost mezi cílem své práce a obecným posláním věznice, které je definované zákonem a spočívá v ochraně společnosti před pachateli trestných činů, zajištění jejich lidských práv v průběhu výkonu trestu a v pomoci pachatelům trestné činnosti, aby po výkonu trestu žili normálním životem:

*To posláním [věznice] vychází ze zákona: chránit společnost před pachateli trestných činů, zabránit jim v páčání dalších trestných činů, vychovávat je k tomu, aby...To je přesně citace zákona, jo. Teď vám cituju: vychovat je k tomu, aby po výkonu trestu žili normálním spořádaným životem a nedovolit, aby jim výkonem trestu vznikla nějaká, řekněme, újma na lidských právech. (SPR)*

*No já k tomu se snažím přispívat tak, že jim pomáhám v tom, aby si nepřetrhali úplně všechny ty sociální vazby, které mají venku, aby se opravdu potom po výkonu trestu mohli, mohli vrátit zpátky do normálního života, hlavně v tom teda. (SPR)*

Sociální práce ve věznici se pak podle sociálního pracovníka zaměřuje především na tu část obecného posláním věznice, která souvisí s přechodem vězněného na svobodu. Shodně s manažerem tedy spatřuje hlavní cíl své práce v pomoci při přechodu klienta po výkonu trestu do „normálního života“. Dílčí cíle, jejichž prostřednictvím by bylo možno dosáhnout hlavního cíle, definuje sociální pracovník následovně:

- příprava „na život venku, který je čeká, až je odsud pustí“ (SPR) a
- přispět k tomu, „aby se oni, až skončí, měli kam vrátit“ (SPR).

Ideálním naplněním uvedeného hlavního cíle by podle sociálního pracovníka bylo, aby až jeho klienti vyjdou ven, aby „se z nich stali normální lidi.“ Avšak podobně jako manažer i sociální pracovník je v souvislosti s dosažením této mety spíše skeptický:

*Jo samozřejmě optimální by bylo, aby lidi, kteří jsou prvotrestaní nebo kteří, nebo ti vyložené mladí kluci, aby nějak tím, tou vězeňskou subkulturou nějak zbytečně nenačichli a vyšlehli ven a stali se z nich normální lidi. To by bylo úplně optimální, ovšem takových případů je asi dost málo. (...) Jako mám vytipované lidi na základě těch rozhovorů s nima, o kterých třeba si říkám, že by eventuálně jim to mohlo vyjít venku, ale těch je pár. (SPR)*

Sociální pracovník rovněž vnímal ještě jedno zadání pro svou činnost ze strany managementu věznice, potažmo veřejnosti. Jedná se o cíl, který primárně nesměřuje k jakkoliv definované pomoci klientovi, ale je instrumentální z hlediska chodu zařízení. Tento cíl spočívá v udržení „klidu“ ve věznici a jak jsme uvedli výše, naplňování tohoto cíle je očekáváno i nařízením GRVS ČR č. 26/2006. Tento cíl je pak podle názoru sociálního pracovníka sledován zejména prostřednictvím nabídky volnočasových aktivit, na jejichž tvorbě se mezi dalšími pracovníky musí podílet i sociální pracovníci (viz dále).

*Aby byl v kriminále klid, to znamená, že ono, všechno si myslím směřuje k tomu, že daňového poplatníka nějak nezajímá nějaké extra problémy jejich, daňový poplatník chce, aby byl v kriminále klid, ať nejsou vzpoury, ať nejsou nepokoje, ať ho to nestojí ještě*



*zbytečně moc peněz než ho to stojí. To a z té oblasti samozřejmě vychází potom i ta nabídka, jak říkám, těch aktivit, protože víte, že kdo si hraje, nezlobí. Oni by neměli být nikdy zavřeni v těch celách sami celý den od rána do večera, to prostě skončí špatně. (SPR)*

## **Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

**Hledisko C1:** *zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí*

Ve specifických podmínkách věznic, pro něž je na jedné straně charakteristické přiměřené hmotné zajištění potenciálních klientů sociálního pracovníka, na straně druhé výrazné omezení osobní svobody vězněných osob se základní zadání pro sociální práci ze strany managementu i GŘVS ČR zaměřuje jednak na kompenzaci osobních deficitů prostřednictvím uspokojení aktuálních potřeb klientů zejména v oblasti podpory extramurálních sociálních vazeb a na zvládání anticipované životní situace po propuštění z vězení (nikoliv na zvládání aktuální situace života ve věznici) zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí vězněného, tj. jak s rodinnými příslušníky, tak se zaměstnavateli a institucemi poskytujícími další sociální pomoc, zejm. Probační a mediační služba, sociální kurátoři.

Sociální pracovník vnímá své zadání v souladu s managementem, nicméně doplňuje cíle své činnosti o „přípravu na život venku“ - zahrnující vzdělávací aktivitu a sociálně-právní poradenství.

Cíle sociální práce ve věznicích se tedy v určité míře zaměřují jak na kompenzaci osobních deficitů při uspokojování potřeb, tak na pomoc při zvládání anticipované obtížné životní situace zprostředkováním interakcí s dalšími subjekty. V tomto panuje mezi zástupci GŘVS ČR, zaměstnavateli a sociálních pracovníků shoda.

Sociální pracovník současně vnímá i další cíl své činnosti, který primárně nesměřuje k pomoci klientům, ale prostřednictvím práce s klienty k hladkému chodu věznice. I tento cíl je však v souladu s nařízením GŘVS ČR, ačkoliv ho manažer nezmiňoval.

**Hledisko C2:** *zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů*

Z výše uvedeného se jeví, že sociální práce ve věznicích se má podle Nařízení GŘVS ČR i podle souhlasného vyjádření manažera i sociálního pracovníka zaměřovat na pomoc při překonávání širší škály navzájem souvisejících bariér zvládnutí anticipované životní situace - přechodu na svobodu. Pomoc se zaměřuje jak na sociální kontakty (zejména kontakty s rodinou), tak na hmotné zajištění života (ubytování, zaměstnání) i na zajištění navazující sociální pomoci (Probační a mediační služba, sociální kurátoři).

**Hledisko C3:** *nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce*

Z vyjádření manažera vyplývá, že cíle, jejichž naplňování očekává od sociálních pracovníků, je schopen formulovat naprosto jasně. Současně je patrné, že i sociální pracovník má velmi jasnou představu o hlavním cíli své práce. Dodejme, že mezi nařízením, očekávanými manažera a představou sociálního pracovníka panuje shoda - hlavním cílem sociální práce ve věznici podle nich je pomoc při přechodu do „normální

společnosti". Sociální pracovník nadto vnímá ještě jednu zakázku na svou činnost a sice přispění k bezproblémovému fungování věznice, na němž se podílí i řada dalších pracovníků ve věznici. I ta je v souladu s nařízením.

Poznámka na okraj: Uvedený cíl i jeho dílčí aspekty jsou legitimní ve vztahu k těm odsouzeným, kteří v kratším časovém horizontu věznici opustí a přejdou do společnosti, nicméně pro odsouzené na doživotí, či dlouhé roky trestu, případně v kombinaci s vyšším věkem, je uvedený cíl sociální práce nesmyslný. Znamená to, že činnost sociálního pracovníka se na tyto skupiny odsouzených nezaměřuje? Z dalšího textu lze usuzovat, že některé z činností sociálního pracovníka mohou být užitečné i pro uvedené „okrajové“ skupiny odsouzených, nicméně pokud jsou realizovány, pak pouze nahodile, aniž by sledovaly nějaký cíl práce s klientem.

## 1.2.2 Činnosti sociální práce

### Z pohledu generálního ředitelství VS ČR

Nařízení generálního ředitele VS ČR č. 26/2006 v § 9 vymezuje hlavní činnosti sociálních pracovníků ve vězeňských zařízeních následovně:

- vypracovávání sociálního posouzení, sociální diagnózy a individuálního socioterapeutického plánu v rámci komplexní zprávy s příslušným doporučením pro program zacházení,
- podílí se na vytváření návrhů vnitřní diferenciaci odsouzených,
- společně s ostatními odbornými zaměstnanci zpracovává konkrétní programy zacházení svěřených odsouzených,
- samostatné sociálně-právní poradenství,
- výchovná činnost,
- garance kontinuální sociální práce,
- udržování kontaktů s různými vnějšími subjekty (s orgány státní správy, církvemi, charitativními a zájmovými občanskými sdruženími),
- zprostředkovávání kontaktů s rodinou a dalšími blízkými lidmi odsouzeného,
- podílí se na vyhodnocování úspěšnosti programů zacházení,
- podává návrhy výše sociální výpomoci,
- vedení alespoň jedné aktivity programu zacházení,
- podílí se na rozhodování o udělení přerušení výkonu trestu a povolování volného pohybu mimo věznici,
- v rámci individuálního a skupinového zacházení s odsouzenými má jeho práce charakter sociální terapie směřující k sociální rehabilitaci.
- u sociálních pracovníků v detenčních ústavech má ještě další specifické pracovní úkoly při práci s mladistvými vězni:
  - zprostředkování sociálních služeb, které jsou zaměřeny na pomoc vedoucí k zajištění fyzické a psychické soběstačnosti chovanců,
  - výkon specifických činností se zaměřením na nácvik sociálních dovedností vedoucích k samostatnosti a soběstačnosti.

Zástupce GŘVS ČR ještě doplňoval nad rámec nařízení, že důraz na výkon jednotlivých činností se liší v závislosti na fázi pobytu odsouzeného ve věznici. Zatímco po nástupu výkonu trestu jsou aktuální především činnosti směřující ke zmapování

životní situace klienta, v průběhu odpykávání trestu odnětí svobody jsou výraznější činnosti zaměřené na udržení kontaktu odsouzeného s vnějším světem a případně směřující k rozšíření jeho sociálních dovedností (např. vyplnit formulář), před jeho propuštěním naopak ty, které mají napomáhat jeho integraci do běžné společnosti.

## Z pohledu zaměstnavatele (managementu)

Náplň práce sociálního pracovníka ve vězeňských zařízeních je, podle manažera, uvedena v „popisu pracovní funkce“, který je součástí smlouvy. Vymezení jednotlivých pracovních úkolů v tomto popisu funkce pak podle vyjádření sociálního pracovníka vychází ze „zákona, vyhlášky a případně ještě vnitřních nařízení“. Podle manažera je rozsah pracovních úkolů sociálního pracovníka ve věznici značně široký: „Opravdu ten popis funkce, to jsou dvě nebo tři stránky úkolů“. Podle vyjádření manažera hraje sociální práce roli ve všech fázích pobytu odsouzeného ve věznici, tj. při přijetí, v průběhu pobytu a při odchodu z věznice.

**Při přijetí** do věznice v tzv. nástupním oddělení se odsouzený setkává se sociálním pracovníkem, který na základě jejich rozhovoru sepisuje svůj *díl anamnézy* odsouzeného. Na tvorbě celkové anamnézy odsouzeného se dále podílí i vězeňský pedagog a psycholog. Kromě získání podkladů pro vytvoření sociální anamnézy odsouzeného slouží úvodní schůzka se sociálním pracovníkem i k *informování odsouzeného* o tom, jakou pomoc mu může sociální pracovník během jeho pobytu ve věznici poskytnout, případně, jak o ni má vězněný požádat.

*Každý vězeň prochází nástupním oddělením. Na nástupním oddělení musí každý odborný zaměstnanec, což je pedagog, psycholog, sociální pracovník, k tomu vězni napsat nějakou zprávu. Někou anamnézu. Takže on se s ním setká už na tom nástupním a on ho upozorní na to, s čím se na něho může obracet, jakým způsobem se na něho může obracet, v čem mu může pomoci. (manažer)*

V **průběhu pobytu** odsouzeného ve věznici má podle Manažera sociální pracovník odsouzenému zajišťovat komplexní sociální pomoc:

*Veškerá sociální problematika, která se může dotýkat dospělých jedinců, tak vlastně to je náplň práce toho sociálního pracovníka. (...) ta škála je tak obrovská, že co si vzpomenete v sociální práci, tak to on je schopný nějakým způsobem řešit. (manažer)*

Manažer v průběhu rozhovoru vyjmenoval následující činnosti, jež má sociální pracovník ve věznici zajišťovat:

- obstarání chybějících osobních dokladů;
- zprostředkování poskytnutí těch sociálních dávek, na které má odsouzený nárok;
- zprostředkování kontaktu s „civilním životem“ zejména s rodinnými příslušníky, např. dojednání se sociálními pracovníky dětského domova, ve kterém jsou umístěny děti odsouzeného, návštěvu otce-odsouzeného přímo ve věznici;
- sociálně-právní poradenství např. z oblasti rozvodů, výživného, podání žádosti o starobní důchod;
- vedení písemných záznamů o veškeré činnosti, kterou sociální pracovník s odsouzeným realizoval;
- zajišťovat extramurální aktivity odsouzeného, které má odsouzený stanovené ve svém „programu zacházení“;<sup>56</sup>

<sup>56</sup> Manažer vysvětluje, co je to „program zacházení“ a roli sociálního pracovníka při jeho plnění: „Každý vězeň má stanovený program zacházení, který se vyhodnocuje podle kategorie, u dozorových vězňů jednou za dva měsíce, u ostrahových jednou za tři měsíce, u zvýšené ostrahy, kterou tady máme, jednou za půl roku. A ten program zacházení je dán několika kategoriemi, ať už nějaká pracovní činnost, vzdělávací činnost, pak tam jsou ty extramurální aktivity a to právě je sféra sociálního pracovníka, to jsou

- poskytovat podklady o plnění extramurální části programu zacházení s odsouzeným, na jejichž základě vychovatel vyhodnocuje plnění celého programu zacházení za stanovené období (toto hodnocení má význam při žádosti odsouzeného o zmírnění trestu);
- je členem komisí (vedle psychologa a pedagoga), které „zařazují vězně do práce, na ubytovny, je komise, která doporučuje panu řediteli zařazení toho vězně do různé diferenační skupiny nebo třeba na takovou vycházku ven, když je to nějaký vzorný vězeň.“ (manažer);
- vedení alespoň jedné vzdělávací aktivity pro vězněné, přičemž ale podle manažera není nutné, aby téma vzdělávání souviselo s nějakou sociální problematikou: „on je nějakým způsobem vzdělává, má s nima nějaké kroužky. Třeba sociální pracovník může mít kroužek, kdy v něčem vyniká třeba. Já nevím, můžem tady mít sociálního pracovníka, teď říkám příklad, který umí anglicky, tak může vzdělávat ty vězně v rámci nějakých zájmových vzdělávacích kroužků.“ (manažer).

Ve fázi těsně **před propuštěním a při propuštění** odsouzeného na svobodu má sociální pracovník pomoci vězněnému zajistit základní materiální existenci a zprostředkovat další zdroje sociální pomoci:

- pomoc při zajištění ubytování,
- pomoc při zajištění zaměstnání,
- zprostředkovat kontakt na probační a mediační službu,
- pokud je propouštěný na svobodu zcela bez finančních prostředků je úkolem sociálního pracovníka poskytnout mu jednorázovou finanční pomoc ze státních prostředků (obvykle jízdenka do místa bydliště a stravné na jeden den).

Část z činností sociálního pracovníka, které byly právě vyjmenovány, dával manažer do souvislosti s hlavním cílem sociální práce ve věznici, tedy s přípravou na přechod odsouzeného do společnosti - jednalo se o činnosti související se zajištěním dokladů, sociálních dávek, s udržením sociálních kontaktů mimo vězení a s činnostmi lokalizovanými do fáze před propuštěním na svobodu. U ostatních činností nebyla jasná vazba na hlavní cíl práce sociálního pracovníka ve věznici v pohledu manažera identifikována.

Z dalších vyjádření manažera se však jeví, že činnosti sociální práce vykonávané ve věznici nepovažuje v podstatě za odbornou činnost:

*Když má ten člověk takový všeobecný přehled, když ví, když někdo žádá o občanský průkaz, kde se obrátit, tak to se dá. Jako on tady nic takového odborného na úrovni nějaké, nějakého výzkumu nic neděje. Opravdu ne. Takže si myslím, že je to servis. (manažer)*

## **Z pohledu sociálního pracovníka**

Sociální pracovník v průběhu rozhovoru popsal následující činnosti, jimž se z titulu své pozice ve věznici věnuje:

- na základě vstupního pohovoru písemně zpracovává „posouzení sociální situace“ nově příchozího odsouzeného;

---

kontakty s rodinou nebo prostě... Takže a ten sociální pracovník se na tom podílí, na tom vyhodnocování a na základě jeho zápisu v tom počítačovém systému, vychovatel, který to vyhodnocuje v tom daném období, tak vlastně si ty podklady vytáhne nebo se osloví a potom napíše, že buď vězeň plní program zacházení, nebo neplní. To už pak záleží. A to se zase odvíjí potom třeba k možnému podmíněnému propuštění, k žádosti nebo k přeřazení do mírnější té skupiny té vnitřní diferenciaci. Takže to má zase vliv na další, já nevím, takový určitý posun toho vězně někde.“

- snaží se získávat více informací o životní situaci alespoň těch odsouzených, s nimiž je v intenzivnějším kontaktu. Informace získává především přímo rozhovory s odsouzeným, dále pak ze spisů a od kolegů.

*Ono to je potom o těch diskuzích často, kdy se bavíme na úplně témata mimo. A oni kolikrát se potom i otevřou, že se člověk prostě se dál doví o tom člověku další věci, které jsou důležité a které on třeba při tom prvním vstupním pohovoru neřekne. (...) jak říkám, to po nějakém čase, člověk se dozvídá různé další a další věci a nějak si o tom člověku začne dělat komplexní obraz. (SPR)*

- vedení alespoň jedné vzdělávací aktivity pro odsouzené. Na rozdíl od manažera považuje sociální pracovník za důležité, aby téma vzdělávání bylo z oblasti sociální (např. dluhy, návrat do civilu, hledání zaměstnání apod.);
- sociálně-právní poradenství pro odsouzené (časté oblasti: výživné, dluhové poradenství, informace o možnostech ubytování po odchodu z věznice, informace o nabídce volných pracovních míst na úřadu práce);
- zprostředkování kontaktu s dalšími úřady - soudy, matriky,
- pomoc při vyřizování různých záležitostí s úřady (zajištění osobních dokladů, starobních důchodů, českého občanství u cizinců, sepsání odvolání k soudu apod.);
- zprostředkování možnosti osobního kontaktu odsouzených s dalšími pomáhajícími specialisty, často prostřednictvím zorganizování besed, jedná se o sociální služby věnující se závislým na drogách či alkoholu, Probační a mediační služba, pracovníci poradny při finanční tísní;
- podpora sociálních kontaktů mimo věznici, a to nejen působením na odsouzené, ale i na jejich okolí:

*Když vidím, že třeba v rodině je nějaký problém, oni kolikrát přijdou si, že družka nepíše už, rodiče nepíší, jo. A ne že dva dny, tři dny, ale třeba už čtrnáct dnů, že nemá zprávu z domova nebo měsíc, tak tam třeba nějakým způsobem potom se snažím intervenovat. Jo, že teda se snaží s téma, s tím okolím nějak domluvit, ať se ozvou nebo ať něco udělají nebo ať se domluví na návštěvách nebo takhle, jo. (SPR)*

- při propouštění odsouzeného z věznice je sociální pracovník v kontaktu se sociálními kurátory a s koordinátory pro osoby společensky nepřizpůsobené - předává jim podklady o odsouzeném a odsouzeného informuje, že v případě, že by neměl ubytování apod. se na ně může obrátit o pomoc;
- při propouštění odsouzeného, který nemá vlastní ubytování, ani rodinu, která by mu pomohla, ani si ho není schopen vlastními silami zajistit (nemoc, postižení), zajišťuje ubytování a další péči o něho sociální pracovník (např. umístění v LDN);
- evidovat a zapisovat obsah veškerých pohovorů s odsouzenými: „co chtěli a jak jsme to vyřídili“ (SPR);
- příležitostně zpracovávat statistické přehledy týkající se jeho činnosti;
- průběžně se vzdělávat a prohlubovat své znalosti v těch oblastech poradenství, se kterými se na něho odsouzení obracejí o pomoc.

Z uvedených činností vyplývá, že sociální pracovník svou činností působí jak na klienty (vzdělávání, poradenství), tak příležitostně i na jejich sociální prostředí (intervence do rodinných vztahů), snaží se spolupracovat se specialisty z dalších pomáhajících oborů a kontakt s nimi a s dalšími pomáhajícími institucemi zprostředkovává i odsouzeným. Odsouzeným pomáhá při zajištění hmotného živobytí, a to zejména prostřednictvím pomoci při vyřizování dávek a důchodů, tak zprostředkováním kontaktů a informací z oblasti možností ubytování, zaměstnání a další pomoci. Sociální pracovník se dále snaží poznávat jedinečnou situaci alespoň těch odsouzených, s nimiž je v častějším kontaktu, nicméně není zřejmé, do jaké míry znalost odsouzeného

přispívá k přiměřenému nastavení intervence ze strany sociálního pracovníka. Celkově se totiž jeví, že část činností, které sociální pracovník realizuje, je zacílena na skupinu odsouzených (vzdělávací aktivity) a druhá část činností je v podstatě realizována v reakci na žádost odsouzeného. Intervence sociálního pracovníka sice v obecné rovině sleduje hlavní cíl sociální práce ve věznici, ale z hlediska individuální práce s jednotlivými odsouzenými se jeví spíše jako fragmentovaná a reagující na aktuální podněty než jako systematická intervence orientovaná na individuální cíl jednotlivých klientů.

Sociální pracovník vnímal svou činnost jasně ve vztahu k hlavnímu cíli sociální práce s vězňenými - tedy připravit je na přechod na svobodu. Součástí tohoto cíle je i dimenze „aby se měli, kam vrátit“. Podle sociálního pracovníka je pro přechod na svobodu důležité, aby během výkonu trestu nezankly sociální vazby odsouzeného se světem mimo věznici. Část svých činností, jež sociální pracovník realizuje v průběhu výkonu trestu odsouzeného, vnímá tak, že sledují právě tento cíl:

*No nejdůležitější, jsem asi fakt takový prostředník asi v tom jejich kontaktu mezi tím, co je venku a co je, co je a mezi nima. Já jak říkám, já opravdu, ten trest je asi o té přípravě na ten odchod, jo, ukončení toho trestu, takže pro ně je důležité vědět, že prostě to spojení s tím venkem mají nějaké. Byť prostřednictvím jiných nebo dopisu nebo něco. Ale že prostě, že to není úplně zavřené, prostě až vypadnou odsad', že budou mít kam jít. (SPR)*

### **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

**Hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat:

Z výše uvedeného vyplývá, že „objednávka výkonu činností sociální práce“ je ve vyjádřeních jak manažera, tak sociálního pracovníka jasně spojena se sledovaným hlavním cílem sociální práce ve věznicích, jímž je příprava na přechod na svobodu. Jak jsme již uvedli výše, je zřejmé, že uvedené činnosti jsou pro určitou skupinu odsouzených (těch, kteří mají jen malou nebo žádnou šanci do konce svého života věznici opustit) poskytovány bez vazby na cíl, jelikož tento cíl je pro danou skupinu klientů irelevantní a jiný cíl stanovený není.

*T: Ale třeba ty staré, kteří vypadají, jakože tady dožijí nebo...?*

*R: Tak jako ti se tak neberou. Já k nim opravdu nemůžu přistupovat jinak než k ostatním, takže jako samozřejmě pokud něco potřebují, pokud jim můžu pomoci v něčem, tak jako jo. Určitě jo, ale zas, opravdu nad tím nepřemýšlím. Koneckonců s nimi ani tak na to téma nemluvíme, jak dlouho tu ještě budou nebo za co tu vlastně jsou. My s nimi ani až tak dalece dopodrobna hovorů na tohleto téma vést neměli. Možná aby si od nich člověk udržel ten odstup. (SPR)*

**Hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobní deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí:

Zaměření objednávky zaměstnavatele (tj. nařízení GRVS ČR i názor vyjádřený manažerem věznice) i podle pojetí jejich činnosti sociálními pracovníky je orientované do jisté míry jak výkon činností kompenzujících osobní deficity při uspokojování potřeb, tak výkon činností pomáhajících se zvládnáním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.

**Hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problému klientů:

Činnosti sociální práce ve věznici jsou jak manažerem, tak sociálním pracovníkem vnímány jako zaměřené na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace klienta (podpora zajištění osobních dokladů, hmotného zajištění, sociálních kontaktů, informací a kontaktů na další pomáhající instituce).

### **1.2.3 Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce z pohledu zaměstnavatele i pracovníka**

#### **Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání**

##### **Z pohledu generálního ředitelství VS ČR a manažera věznice**

Podle vyjádření zástupce GŘVS ČR se kvalifikační požadavky na pracovní pozici sociálního pracovníka striktně řídí kvalifikačními požadavky uvedenými v § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zástupce však upozorňoval, že v době realizace výzkumu v rámci GŘVS ČR nepanovala jednota ohledně vhodnosti takového nastavení kvalifikačních požadavků - část pracovníků GŘVS ČR minimálně tříleté pomaturitní studium v oborech blízkých sociální práci považovala za nutný základ, části se naopak zdály kvalifikační požadavky zákona o sociálních službách přemrštěné a podle jejich názoru by dostačovalo i středoškolské vzdělání. V době výzkumu však byl výše uvedený kvalifikační požadavek vycházející ze zákona 108/2006 Sb. stále v platnosti.

Samotný zástupce managementu věznice neměl přesné povědomí o kvalifikačních požadavcích, které jsou kladeny na pracovní pozici sociálního pracovníka s tím, že toto vědět je úkolem personalisty zařízení. Sám měl povědomí o tom, že pracovník v pozici sociálního pracovníka by měl mít alespoň absolvovanou vyšší odbornou školu bez dalšího upřesnění oboru. Subjektivní názor dotázaného manažera věznice v oblasti žádoucí kvalifikace sociálních pracovníků v jejich zařízení však byl ten, že tu práci, kterou oni tam dělají, by zvládnul inteligentní středoškolák, či dokonce člověk s výučním listem, který je komunikativní a má přirozené nadání pro znalost psychologie lidí. Spíše než na získané formální vzdělání, k jehož kvalitě vyslovoval nedůvěru, kladl tento manažer důraz na délku praxe v práci s lidmi.

*Víte, já si myslím, že inteligentní člověk zvládne každou práci, jako. Že škola, a když teď slyšíme ty kauzy v Plzni, není záruka toho, že člověk zvládne konkrétní práci nebo konkrétní studium a nedělejme si iluze, že školy, vysoké nebo střední, chrlí jenom samé inteligenty, to asi ne. Tak já si myslím, že kdyby tady přišel člověk, který má třeba výuční list, ale byl by komunikativní, uměl by trošku nějakým způsobem vnímat ty lidi, protože znám spousta lidí, kteří nemají vysokou školu a jsou vnímaví, jsou opravdu hodně dobří a byť se psychologii neučili, mají k ní větší cit jak někteří, kteří to studovali celý život, tak si myslím, že by to zvládnul. Tam opravdu je to o té odolnosti, komunikaci, trpělivosti, schopnosti naslouchat, a že si myslím, že by to středoškolsky třeba gymnazista nějaký, by to určitě zvládnul nebo gymnazistka. (...) když má ten člověk takový všeobecný přehled, když ví, když někdo žádá o občanský průkaz, kde se obrátit, tak to se dá. Jako on tady nic takového odborného na úrovni nějaké, nějakého výzkumu nic neděje. Opravdu ne. Takže si myslím, že je to servis. (manažer)*

Skutečné vzdělání sociálních pracovníků ve stejné věznici, tedy může působit v tomto kontextu poněkud paradoxně - bakalářský stupeň a magisterský stupeň v oboru sociální pedagogika a magisterský stupeň v oboru sociální práce.

Podle souhlasného vyjádření manažera a zástupce Generálního ředitelství vězeňské služby ČR, existuje v rámci VSČR plán celoživotního vzdělávání i pro sociální pracovníky, kteří ve věznicích působí. V oblasti celoživotního vzdělávání se VSČR řídí zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, a proto ve spolupráci s Technickou univerzitou Liberec, katedrou sociálních studií a speciální pedagogiky vytváří plán certifikovaných kurzů, v jejichž rámci sociální pracovníci plní v zákoně zakotvený požadavek dalšího vzdělávání. Podle zástupce personálního odboru Generálního ředitelství VSČR je sociální práce v prostředí věznic velmi specifická, a proto většinou

běžné kurzy pro sociální pracovníky nejsou svým obsahem vhodné, naopak TU Liberec připravuje kurzy VSČR na míru.

## Z pohledu sociálních pracovníků

Sociální pracovník ve zkoumané věznici dosáhl bakalářského titulu v oboru sociální pedagogika a tuto kvalifikaci získanou systematickým studiem považuje za dostačující. Naopak, klade velký důraz na doplňování znalostí a dovedností prostřednictvím odborných kurzů či stáží. Nabídku kurzů ze strany VSČR považoval za dostatečně bohatou. Různá školení či setkání sociálních pracovníků VSČR absolvuje přibližně 4x ročně. S ohledem na relativně nízký počet sociálních pracovníků ve věznici, je podle sociálního pracovníka poněkud obtížné uvolnit se z práce a absolvovat více školení či stáží.

Co se týče témat kurzů, které sociální pracovník v rámci školení VSČR absolvoval, tak se jednalo o psychopatologii ve vězeňské praxi a psychosomatiku. Za výhledově žádoucí považoval sociální pracovník stáž v Probační a mediační službě, se kterou velmi často spolupracují.

Tabulka č. 1 **Požadavky na zvládnutí odborných dovedností a znalostí optikou minimálního vzdělávacího standardu sociální práce**

obor studia	výsledky funkční analýzy	názor zaměstnavatele na potřebnost	názor SPR na potřebnost
filozofie a etika			
teorie sociální práce			
metody sociální práce			
sociální politika	ANO (sociální zabezpečení, síť sociálních služeb)	ANO (dávky, občanky)	ANO (dávky, občanky, sociální služby)
úvod do právní teorie a praxe	ANO (právo související s výkonem trestu a vězeňstvím)		ANO
metody a techniky sociálního výzkumu			
práce se specifickou cílovou populací	ANO (penologie)		ANO ( penologie)
sociologie	ANO		
psychologie	ANO (psychohygiena)	ANO („znalost povah“, prokouknout podfukáře, komunikativnost, psychická odolnost, naslouchání)	ANO (odolnost vůči stresu, empatie)
rizikové skupiny a rizikové chování			
problémy menšinových skupin			
zdraví a nemoc			
jiné	obsluha PC, sociální pedagogika, administrativní dovednosti		

*Poznámka: Tato tabulka uvádí pouze názory respondentů, nikoliv „objektivní“ popis kvalifikačních potřeb, tj. na základě činností, které jsou výše uvedeny, že SPR ve věznici vykonává, by bylo možné uvést další obory vzdělávání jako žádoucí. Čili jeví se, že existuje rozdíl mezi skutečnými a v rozhovoru verbalizovanými kvalifikačními potřebami.*



## Platové ohodnocení

K platovému ohodnocení sociálních pracovníků ve věznicích se vyjádřil pouze zástupce GŘVS ČR. Uvedl, že sociální pracovníci působící v rámci vězeňské správy mohou být zařazeni do 9. až 10. platové třídy, a to i v případě, že pracovník dosáhl magisterského stupně vzdělání. V porovnání s ostatními specializovanými pracovníky ve věznicích, jako je speciální pedagog či psycholog, jsou sociální pracovníci odměňováni o 2 až 3 třídy hůře. Dotázaný zástupce GŘVS ČR byl přesvědčen, že stávající platové ohodnocení neodpovídá složitosti ani náročnosti práce sociálních pracovníků, a to v tom smyslu, že je nedostatečné. Současně však uváděl, že v rámci GŘVS ČR existují i názory zcela opačné.

## Pracovní zátěž

Zástupce GŘVS ČR uváděl, že v roce 2009 připadalo průměrně na jednoho sociálního pracovníka 189 odsouzených. Podle subjektivního dotázaného zástupce GŘVS ČR není tento stav v žádném případě vyhovující, neboť v podstatě neumožňuje kontinuální individuální sociální práci s jednotlivými odsouzenými, což se odráží ve zvýšené recidivě propuštěných.

Podle názoru manažera je stávající počet sociálních pracovníků v jeho věznici „optimální“. Na jednoho pracovníka podle jeho názoru připadá asi 70 klientů. Připouští ovšem, že to je poměrně dost. Přesto ale vidí stávající situaci jako optimální. Dodejme, že sociální pracovníci byli ve zkoumané věznici zaměstnáni na plné úvazky.

Na rozdíl od manažera považuje dotázaný sociální pracovník jejich počet v zařízení za naprosto nedostačující a uvádí i vyšší počet klientů na jednoho sociálního pracovníka. Podle jeho sdělení připadá v jejich věznici na jednoho sociálního pracovníka 100-110 klientů a v jiných věznicích to prý bývá i 500 klientů. Je přesvědčen, že v takových podmínkách se sociální práce dobře dělat nedá - ani není schopen znát všechny své klienty:

*Jak potom může vypadat, jo, ta sociální práce nebo tohleto, takže jako určitě by to nebylo od věci, kdyby tu těch sociálních pracovníků bylo víc. Jo, tak nějak by se jim člověk mohl věnovat potom, potom líp a ono tady je důležité, si myslím, že člověk by ty klienty měl dost dobře znát, jo. Dobře znát a ono to se mi kolikrát nedaří. (SPR)*

## Podpora pracovníků

Podle vyjádření zástupce GŘVS ČR je supervize pro sociální pracovníky povinná pouze, když pracují na speciálních odděleních, tj. na odděleních pro odsouzené se specifickými potřebami.<sup>57</sup> U ostatních sociálních pracovníků s výjimkou těch, co pracují v detenčních ústavech, je supervize přítomná nahodile.

Z vyjádření sociálního pracovníka uvedeného níže vyplývá, že sice supervize ve věznici mají, nicméně on sám jim nepřikládá větší význam vzhledem k podpoře jeho činnosti. Jednak případné konflikty mezi pracovníky nebo s odsouzenými se podle jeho názoru dají řešit i jinak - „běžným pracovním postupem přes nadřízeného“ a dále on sám podle svého přesvědčení žádné závažné problémy při práci, které by potřeboval řešit se supervizorem, neprožívá. Z vyjádření sociálního pracovníka současně vyplývá, že vlastně nemá povědomí o tom, co to supervize je, k čemu slouží, jak by mu mohla v práci pomoci.

**SPR:** *Supervize máme, chodí tu supervizoři, určitě chodí. Jo a jako taky nejsou s tím problémy žádné tady, ne, ne.*

**Tazatel:** *Jo, jakože kdybyste vy osobně cítil potřebu řešit něco, třeba co jste zažil v práci nebo s kolegy nebo tak, jestli máte možnost to řešit?*

<sup>57</sup> Takovými odsouzenými se specifickými potřebami jsou např. sexuální delikventi, drogově závislí, trvale pracovní nezařaditelní. V roce 2010 bylo těchto oddělení celkem 18 a bylo na nich umístěno 2,5 % vězeňské populace (Výroční zpráva).

**SPR:** Ale jo, určitě, určitě jo. Jak říkám, ta supervize tu chodí a s nimi celkem...ten pan doktor, ten jako je takový rozumný, s ním se dá pohovořit. Ale jinak se dají ty věci řešit samozřejmě jako v každé jiné práci, nějakým pracovním nebo služebním postupem přes svoje nadřízené. S tím ale, vzhledem k tomu, že s kolegy tady vycházím dobře, problémy nemáme a nějaké problémy nebo potíže s těma odsouzenýma si člověk až tak nepřipouští, protože se opravdu musí řídit tím, že tady ve čtyři to pro mě končí a jdu dom. A druhý den budu řešit další věci. Nic takového tu nebylo tak dramatického nebo tragického, že bych třeba nad tím musel nějak sáhodlouze přemýšlet, jak to budu řešit nebo co s tím budu dělat.

## Tabulka č. 2 Naplňování předpokladů realizace cílů a činností sociální práce - shrnutí

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor	popis skutečnosti	subjektivní názor - je žádoucí
př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	NE	NE	NE	NE
př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia	ANO	NE	- - -	- - -
př3: požadavek na vzdělání supervizora v oboru supervize	- - -	- - -	- - -	- - -
př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání	ANO	- - -	ANO	ANO
př5: zjištění mzdových prostředků přiměřených kvalifikaci	- - -	- - -	- - -	- - -
př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování	- - -	ANO (čili, zátěž je přiměřená)	NE	ANO (čili není, ale bylo by potřeba zajistit)
př7: podpora práce SPR (např. supervize)	- - -	- - -	ANO	spíš není nutné

### 1.2.4 Kasuistika

Manažer věznice popisuje roli sociální práce pro odsouzené:

*No ten sociální pracovník vlastně toho člověka připravuje na ten přechod zpátky do té společnosti, protože jestli nemá doklady a vypustili bychom ho ven...takže on mu tady zařídí občanský průkaz, on se mu tady stará o nějaké ty sociální dávky, potom se mu vyřizuje v souvislosti s rodinou, protože samozřejmě teď najednou se z toho člověka stane milující otec, milující syn a teď to, co zanedbal za dvacet let, tak má pocit, že teď tady dožene. A ten sociální pracovník samozřejmě mu pomáhá nějak spolupracovat s tím civilním životem v průběhu výkonu trestu, co se týká rodiny, snaží se mu zajistit i zaměstnání, ubytování, spolupracuje s probační a mediační službou. Takže on mu dělá takový servis, aby ho jakýmstakým způsobem připravil na možný přechod, ale zase, myslím si, že nikdo ze sociálních pracovníků, kteří jsou tady už dýl, není takový optimista, aby věřil, že to někde padne na úrodnou půdu. Protože byť nakrásně ten člověk nastoupí do práce, když to pak ověřujem, tak za dva měsíce už tam stejně nebyl, když dostane nějaké ubytování, tak samozřejmě není zvyklý poslouchat. Tady musí, protože tady nemá zbyť, ale venku v těch azylových domech, tam je nějaký řád a to on už nechce, to on radši půjde pod most, občanský průkaz ztratí a tady tady nejen ta sociální práce, ale i třeba jeho zdravotní stav. On tady přijde prolezlý nemocema, tady se mu věnuje intenzivní péče zdravotní a pak vyleze ven a zase je to tam zpátky.*

### 1.2.5 Shrnutí

Z dat, která jsme měli k dispozici vyplynulo, že výkon sociální práce v oblasti vymezení cílů a činností ve vězeňských zařízeních je upravován především nikoliv nějakou zákonnou normou, ale vnitřními závaznými směrnici Vězeňské správy, konkrétně příslušnými nařízeními generálního ředitele VS ČR. Pouze v oblasti žádoucí

kvalifikace a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků je aplikován zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Ačkoliv hlavní cíl sociální práce a to jak v očekáváních nařízení GRVS ČR, tak manažera i v přesvědčení samotného sociálního pracovníka, spočívá v přípravě odsouzeného na přechod do společnosti po odpykání trestu, možný rozsah činností sociálního pracovníka je veliký a k uvedenému cíli se mnohdy vztahuje jen volně.

Šíři rozsahu činností sociálního pracovníka ve věznicích lze odvodit jak z vnitřních předpisů obsažených v příslušných nařízeních generálního ředitele, tak z pojetí role připisované sociálnímu pracovníkovi všemi dotázanými (tj. zástupcem GRVS ČR, manažerem věznice i sociálním pracovníkem), která spočívá v tom, že sociální pracovník má být jedinou spojkou odsouzeného s okolním světem. Úkolem sociálního pracovníka je v podstatě zajistit všechno to, co potřebuje odsouzený vyřídit mimo areál věznice. Odsouzený totiž nemůže věznici sám opustit (nemá-li vycházky), sám nemůže oficiálně ani mimo věznici telefonovat a se světem venku může komunikovat jen písemně a prostřednictvím návštěv.

To, v jakém rozsahu a s jakým zacílením bude nakonec sociální práce v konkrétní věznici realizována, závisí jednak na podmínkách jejího výkonu, konkrétně podle vyjádření jak zástupce GRVS ČR, tak sociálního pracovníka na počtu odsouzených, které má jeden sociální pracovník na starosti, a dále na uvážení samotného sociálního pracovníka, tj. na jeho rozhodnutí, zda se žádostí odsouzeného začne zabývat, nebo zda ji vyhodnotí, jako nad rámec svých povinností (např. zajištění péče o psa odsouzeného během výkonu trestu).

Z našich analýz vyplynulo, že stávající úprava a chápání sociální práce ve věznicích umožňuje, jak ji pojmát jako individuálně naplánovanou komplexní intervenci do životní situace odsouzeného (pokud to však dovolují podmínky - počet klientů, kompetence, vzdělání pracovníka), tak jako administraci různých, nahodilých přání a požadavků klienta bez užití metod sociální práce, bez explicitního zaměření na cíl intervence. Např. odsouzený nemá měsíc informace o své rodině, neví, co se děje a požádá o pomoc sociálního pracovníka. Sociální pracovník napíše nebo zavolá někomu z rodiny a zjistí co se děje, případně vyzve rodinu k návštěvě. Tuto činnost lze realizovat jako administrativní úkon, ale i jako intervenci.

Z rozhovoru s manažerem věznice i z informací poskytnutých zástupcem generálního ředitelství VS ČR vyplynulo, že obě pojetí jsou na úrovni zaměstnavatele přítomná - část jeho zástupců (včetně nařízení generálního ředitele) vnímá či popisuje sociální práci jako komplexní, odbornou činnost o to složitější, že se zaměřuje na velké spektrum typů klientů; druhá část naopak vnímá činnost sociálního pracovníka jako „servismana“ odsouzených, který bez dalších přesahů plní nebo neplní přání odsouzených týkající se kontaktu s okolním světem, přičemž sociální práce je chápána jako spíše administrativní činnost, případně vyhledávání informací.

Podmínky výkonu sociální práce však spíše odpovídají tomuto druhému pojetí: platové zařazení sociálních pracovníků ve vězeňských zařízeních je výrazně horší než ostatních odborných pracovníků (psycholog, vychovatel), velké množství klientů na jednoho pracovníka i pouze poradní, nikoliv rozhodující hlas při rozhodnutích ovlivňujících život odsouzeného ve věznicích a potažmo po odchodu z ní (vycházky, vzdělávání, návštěva akcí). Pro výkon těchto činností opravdu stačí mít určitý všeobecný rozhled a přirozenou inteligenci, jak o tom hovořil manažer věznice, neboť se „nejedná o nějakou odbornou činnost“.

Právě popsané nastavení podmínek výkonu sociální práce ve věznicích pak spíše posiluje pojetí sociální práce jako jednoduché administrativní činnosti, neboť kvůli velkému počtu klientů na jednoho pracovníka se činnosti sociálního pracovníka nutně omezují na ty jednoduché a základní, protože komplexní individuální práce s tak velkým počtem klientů také není možná. V situaci, kdy tyto podmínky trvají dlouhodobě, se může snadno stát to, že ostatní pracovníci a zaměstnavatel začnou považovat toto velmi zúžené pojetí role sociálního pracovníka způsobené mimořádnými nepřízni-

vými podmínkami pro výkon jeho činnosti za skutečnou roli sociálního pracovníka. Dalším logickým krokem je, že management dospěje k závěru, že činnosti, které sociální pracovník v tomto kontextu realizuje, vlastně nejsou žádnými odbornými činnostmi, což dále znamená, že jejich výkon nevyžaduje ani žádné odborné vzdělání a potažmo ani sociálního pracovníka. Jeví se tedy, že jsou to primárně podmínky výkonu sociální práce ve vězeňských zařízeních, které ovlivňují to, zda zaměstnavatelem a zejména příslušnými nařízeními GRVS ČR očekávané činnosti a naplňování daného cíle budou realizovány v žádoucím rozsahu komplexně pojaté sociální práce nebo pouze v minimalistické administrativní verzi.

## 1.3 Probační a mediační služba

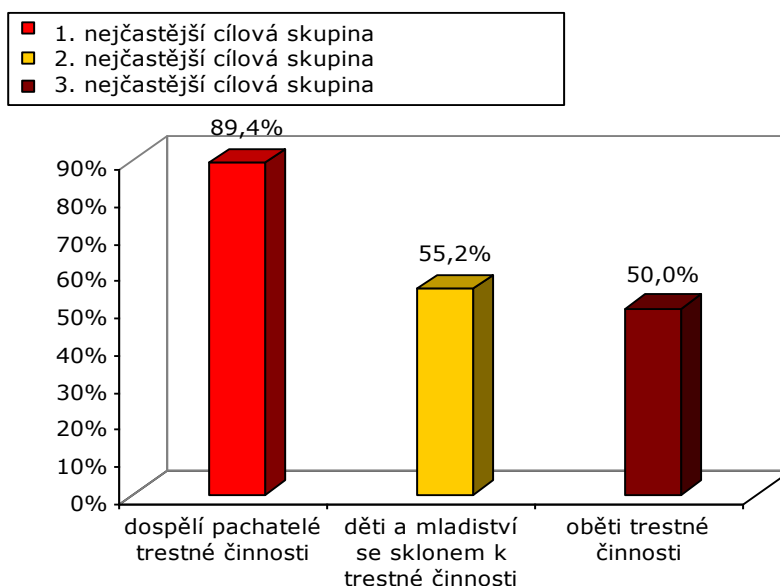
### 1.3.1 Výsledky kvantitativního šetření

Níže uvedená analýza kvantitativních dat se zaměřuje především na strukturu klientely PMS, dále na cíle a činnosti sociální práce, které jsou ve střediscích PMS realizovány a na jejich vzájemný vztah. Rovněž jsou popsány způsoby výkonu činností - zejména jsme zjišťovali, jaké informace považují vedoucí středisek PMS za stěžejní proto, aby mohli s klienty optimálně pracovat a na základě jakých východisek je intervence do životní situace klientů koncipována. V závěru se věnujeme personálním aspektům zajištění výkonu činností PMS.

#### **Charakteristika klientely**

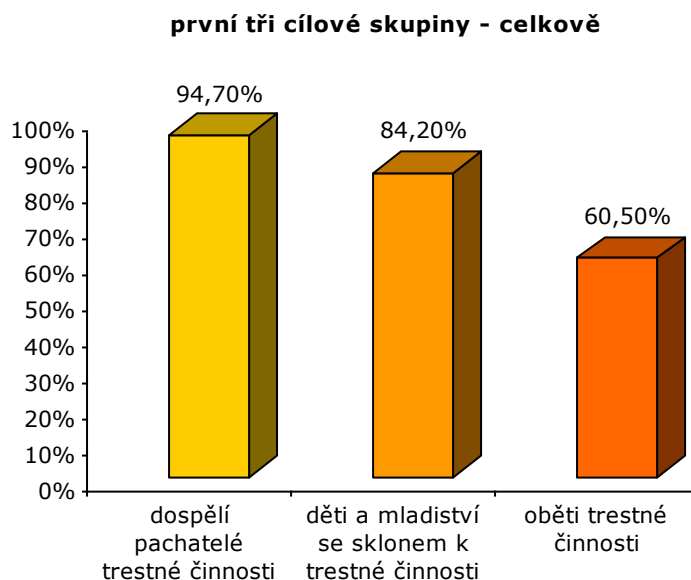
Na první pohled se zdá, že klienti PMS jsou vnitřně relativně homogenní skupina, přinejmenším ve srovnání s klienty jiných typů služeb a organizací. Jako první nejvýznamnější cílová skupina, které se pracovníci PMS věnují, figurují dospělí pachatelé trestné činnosti - tu jako první nejdůležitější cílovou skupinu své služby uvedlo téměř 90 % respondentů. Jako druhá nejvýznamnější cílová skupina byli uváděni mladiství a děti se sklonem k trestné činnosti, případně páchající trestnou činností (55 %) a na třetím místě byly nejčastěji uváděny oběti trestné činnosti (50 %), (viz graf č. 1).

Graf č. 1 Rozložení prvních tří nejčastějších cílových skupin (N=38)



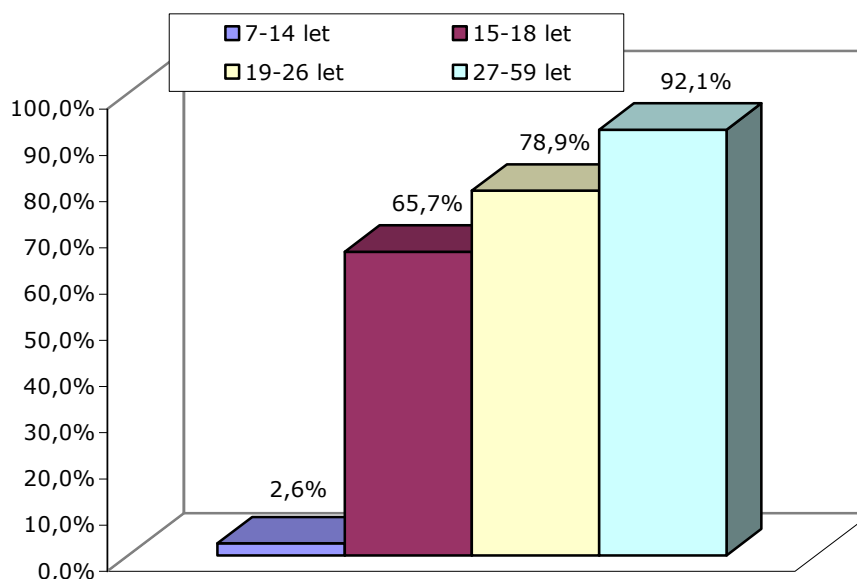
Odhlédneme-li od pořadí cílové skupiny, pak se stírají rozdíly mezi cílovou skupinou „dospělí pachatelé trestné činnosti“ a „děti a mládež se sklonem k trestné činnosti“. Většina středisek PMS má mezi svými klienty silně zastoupeny obě dvě hlavní cílové skupiny a nadpoloviční většina středisek PMS, od kterých jsme získali data, má mezi prvními třemi cílovými skupinami i oběti trestné činnosti (viz graf č. 2).

Graf č. 2 **Rozložení cílových skupin souhrnně** (N=38)



Co se týče rozložení cílové skupiny dle pohlaví, jedná se podle našich zjištění z větší části o muže téměř - 97 % dotázaných odpovědělo, že ačkoliv je jejich služba určena pro obě pohlaví, mezi klienty dominují muži. Dále respondenti měli určit jednu až tři věkové kategorie, se kterými se mezi jejich klienty setkávají nejčastěji. Z hlediska věku převažují lidé v produktivním věku a mladiství, pouze v zanedbatelném procentu případů byly jmenovány také děti školního věku (viz graf č. 3).

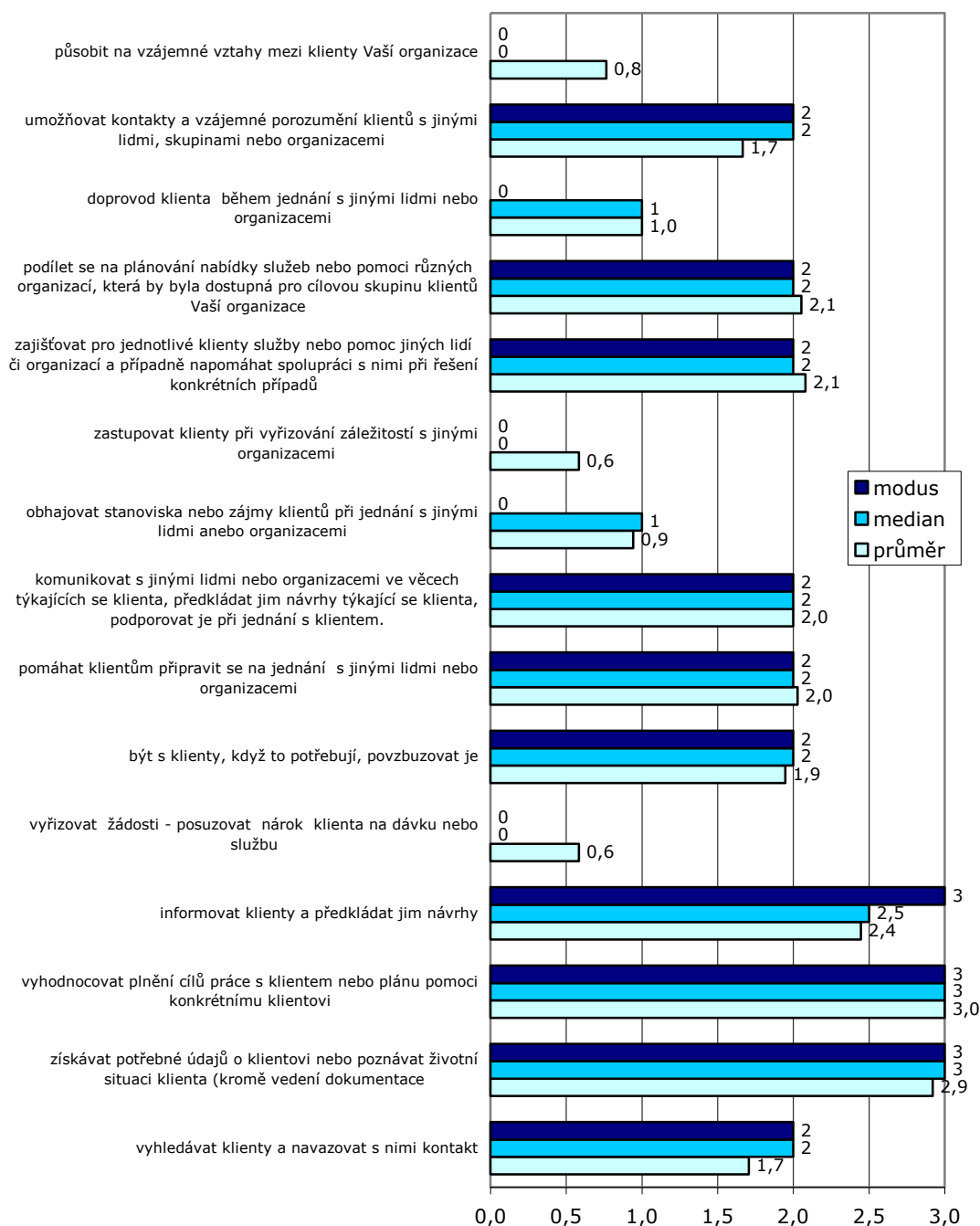
Graf č. 3 **Věkové rozložení klientů** (N=38)





se našich pracovníků vůbec netýká“), až 3 - „velká důležitost“, tedy čím větší číslo, tím vyšší důležitost dané činnosti. Z níže prezentovaného grafu (viz graf č. 5) je patrné, že jediná z činností, která dosáhla maximálního skóre ve všech mírách centrální tendence (tzn. průměr, modus i medián = 3) je činnost zaměřená na evaluaci účinnosti individuální intervence, vyhodnocení úspěšnosti naplňování dílčích naplánovaných cílů - tzn. činnost „vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi“ označila drtivá většina dotázaných jako činnost „velmi důležitou“. Zcela konzistentně s důrazem na tuto činnost kladli dotázaní pracovníci důraz na další činnost, která je hlavním předpokladem vytvoření efektivního individuálního plánu a také vyhodnocení plnění cílů stanovených v tomto plánu - jako druhou nejdůležitější činnost (průměr 2,9, modus i medián 3) - uváděli dotázaní „získávání potřebných údajů o klientovi a poznávání jeho životní situace“. Činnost, která se v celkovém srovnání středních hodnot ukazuje z hlediska dotázaných vedoucích pracovníků jako třetí nejdůležitější, je informování klientů a předkládání návrhů klientům, jak řešit jejich problém či životní situaci. Umístění těchto tří činností mezi třemi nejdůležitějšími implikuje důraz pracovníků PMS na individuální práci s klientem, intervenci nastavenou na míru životní situace každého klienta a aktivní participaci klienta na řešení jeho problémů.

Graf č. 5 **Důležitost jednotlivých okruhů činností - míry centrální tendence**  
(N=38)

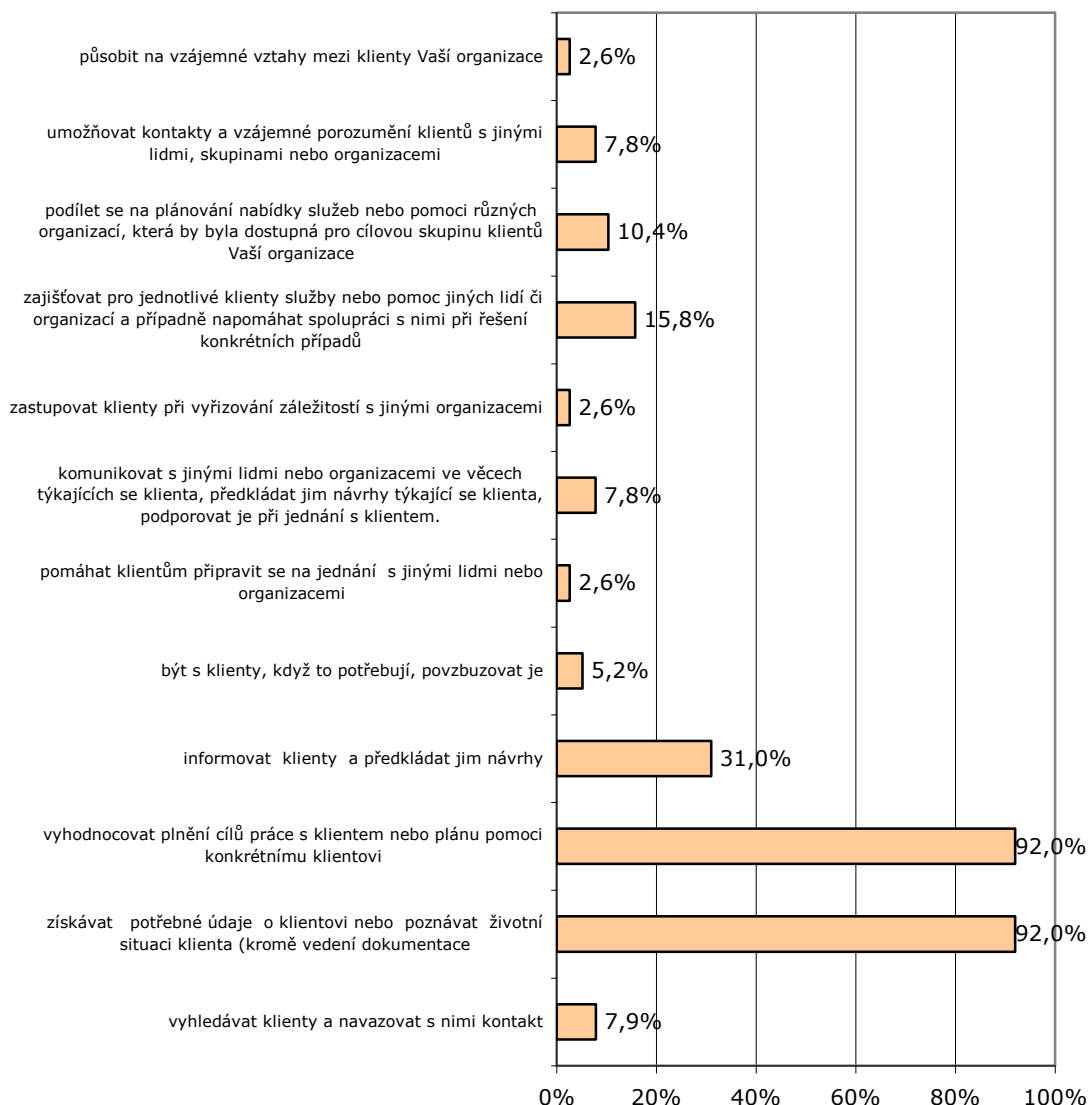


Tři činnosti, které dosáhly nejvyšších průměrných hodnot důležitosti při jednotlivém posuzování významu každé ze zkoumaných činností (viz výše), byly také nejčastěji označovány v kontrolní otázce, kdy měli pracovníci pouze vybrat tři z činností, které mají při práci s klientem nejvyšší význam (viz graf č. 6). V tomto ohledu byly odpovědi pracovníků PMS zcela konzistentní. Význam těchto činností naopak ještě vynikne, protože v případě, že pracovníci neměli možnost hodnotit důležitost každé činnosti zvlášť, ale byli limitováni volbou jen tří nejdůležitějších, významná část pracovníků PSM se jednoznačně přiklání ke třem popsaným činnostem. Stojí-li ale pracovníci před možností volby pouze tří nejdůležitějších činností, téměř jednohlasně se kloní k prvním dvěma, které byly i v jednotlivém posouzení vyhodnoceny jako nejdůležitější. Činnost spočívající v informování klientů a předkládání návrhů klientům také v tomto případě zůstává na třetím místě, ale shoduje se na ní jen cca 1/3 dotázaných.



Graf č. 6 **Rozložení odpovědí na otázku, jaké tři činnosti jsou pro práci s klientem nejdůležitější (N=38)**

**činnosti označené mezi třemi hlavními (v %). N (100%) = 38**



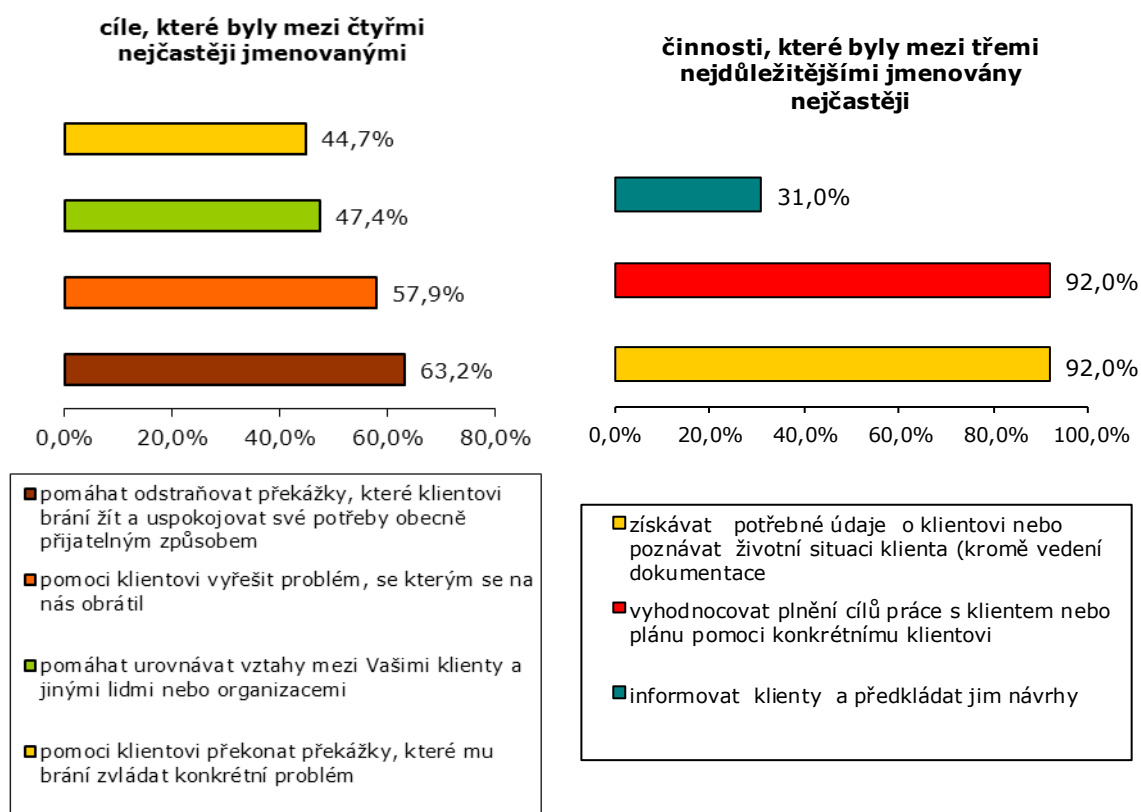
Porovnáním údajů prezentovaných v grafech č. 5 a č. 6 lze tedy usuzovat, že pracovníci PMS jako relevantní pro práci s klienty vnímají poměrně široký okruh činností a přikládají více než průměrný význam řadě různých činností, kterým je třeba při práci s klientem věnovat pozornost, nicméně těžiště práce jednoznačně kladou do podrobného zmapování klientovy situace a činnostem spojeným s individuální prací s klientem, zejména vyhodnocování úspěšnosti dosavadní intervence a dosahování dílčích cílů.

### Vztah cílů a činností

V grafu č. 7 nabízíme srovnání nejčastějších odpovědí na otázky, jaké tři činnosti považují pracovníci PMS při své práci s klienty za nejdůležitější a jaké čtyři cíle jsou pracovníky PMS považovány za hlavní cíle, o jejichž dosažení mají při práci s klienty usilovat. Zamysleme-li se nad obsahem a podstatou jednotlivých prioritních cílů a činností, z tohoto srovnání se zdá, že cíle a činnosti jsou do značné míry

konzistentní - většina uvedených cílů i činností má společný jmenovatel v pečlivém poznávání klienta a jeho individuální životní situace, porozumění jeho specifickým problémům, nastavení individuální pomoci na základě těchto informací a průběžném vyhodnocování její úspěšnosti. Cíle a činnosti, které byly pracovníky deklarovány jako prioritní v kvantitativním výzkumu, jsou také v souladu s tím, co pracovníci zkoumané PMS sdělili v interview v rámci kvalitativního šetření.

Graf č. 7 **Nejdůležitější činnosti a hlavní cíle PMS (N=38)**



Z hlediska kvantitativního výzkumu se o rámcové posouzení vazby konkrétních činností na cíle můžeme pokusit také porovnáním jednotlivých podskupin uvnitř zkoumaných středisek PMS, a to podskupin utvořených podle toho, ke kolika z námi identifikovaných hlavních cílů PMS se respondent z daného střediska PMS přihlásil. Jak jsme výše uvedli, v našich datech se vyprofilovaly celkem tři cíle, které byly dotázanými pracovníky uváděny nejčastěji, z toho dva první velmi výrazně. Pro potřebu následující analýzy jsme rozdělili celý soubor dat týkajících se PMS do podskupin podle toho, zda v konkrétní PMS dotázaný pracovník označil žádný, jeden, dva, či všechny tři z námi identifikovaných hlavních cílů. Dalším krokem bylo porovnání důležitosti jednotlivých činností podle těchto podskupin - tzn. porovnání, zda se důraz na konkrétní činnosti liší podle toho, které cíle jsou v dané PMS považovány za nejdůležitější. Vycházeli jsme z předpokladu, že pokud v konkrétních PMS lze uvažovat o přímé vazbě činností na cíle, měl by se význam jednotlivých činností lišit podle toho, jaké cíle jsou považovány za prioritní. Tato skutečnost by se pak promítala i do rozdílů mezi organizacemi, které se přihlásili k různému počtu těchto cílů, které se na základě našich dat ukazují jako tři nejdůležitější.

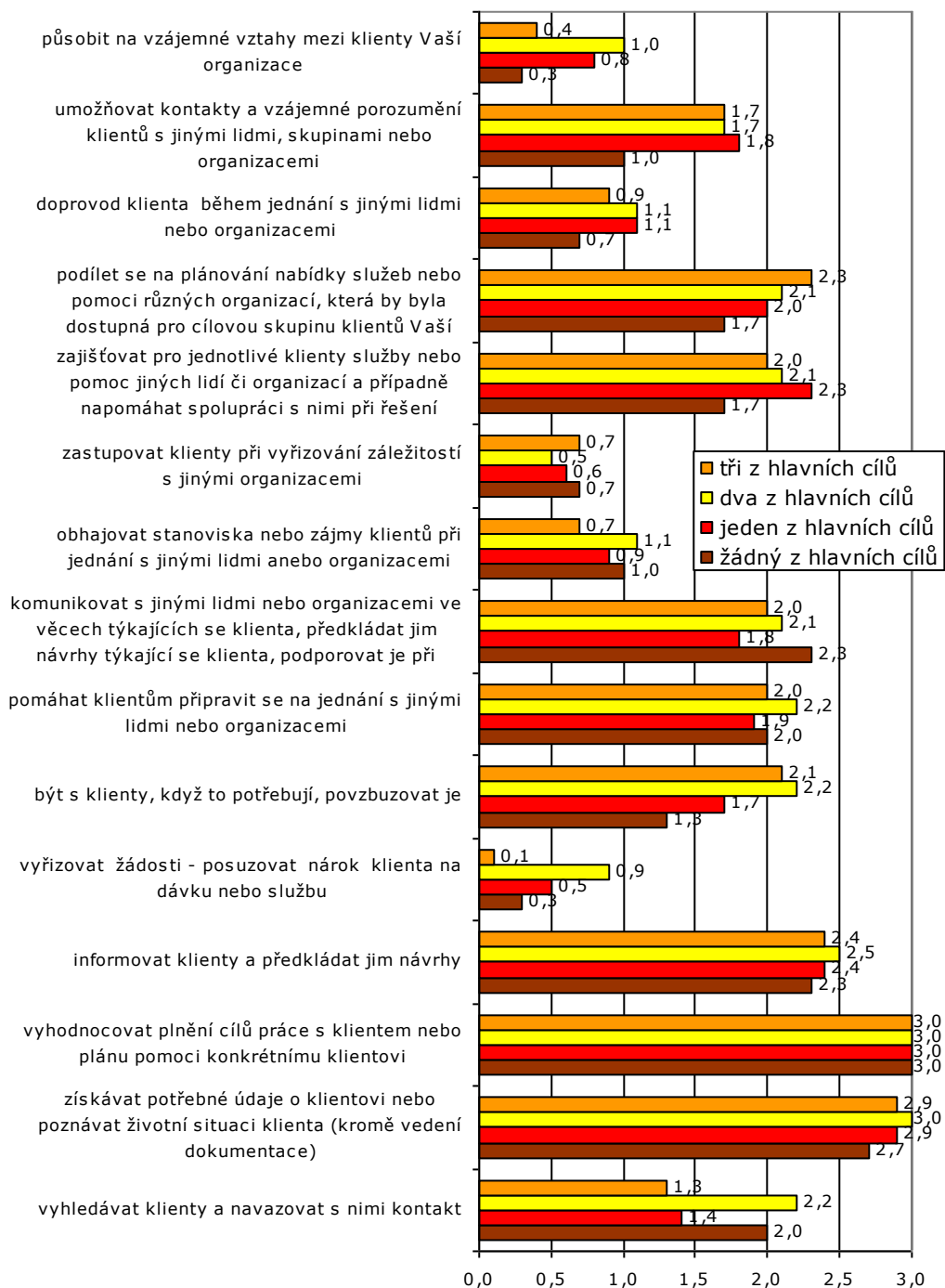
Podíváme-li se pozorněji na graf č. 8, je zřejmé, že u některých okruhů činností skutečně je možné zaznamenat nápadné rozdíly. Vzhledem k tomu, že hodnocení

probíhalo na poměrně úzké škále 0-3, je i rozdíl v průměrech, který dosahuje hodnoty 0,5, považovat za významný. V řadě zkoumaných činností jsme skutečně výrazné rozdíly zaznamenali - oproti ostatním skupinám se v případě některých činností vymyká ta skupina PMS, kde byly označeny dva ze tří nejčastěji uváděných cílů - respondenti z této skupiny například častěji uváděli jako v průměru výrazně důležitější vyhledávání klientů a navazování kontaktů s nimi, ale rovněž například vyřizování žádostí, hlavně v podobě posuzování nároků klienta na službu. Můžeme nalézt i další rozdíly - v řadě zkoumaných činností nacházíme značné rozdíly mezi skupinou PMS, kde se přihlásili k hlavním cílům, a mezi skupinou těch, kde žádný z námi identifikovaných hlavních cílů za prioritní nepovažují. Ve skupině, která se nepřihlásila k žádnému ze tří hlavních cílů, je například výrazně menší důležitost přikládána činnostem spojeným s účastí na plánování nabídky služeb a pomoci tak, aby tato pomoc byla dostupná klientům PMS, výrazně méně často také považovali za důležité být s klienty, když to potřebují, atd.

I když tedy můžeme zaznamenat u řady činností poměrně výrazné rozdíly, skutečně podstatným zjištěním zůstává to, že u činností, které v celém souboru byly jednoznačně označeny za hlavní, nenacházíme žádný rozdíl, když provedeme srovnání jednotlivých podskupin podle toho, ke kolika z hlavních cílů se přihlásily. Jinými slovy, bez ohledu na to, zda z uvedených tří hlavních cílů v jednotlivých PMS považovali pro sebe za prioritní jeden, dva či všechny tři nebo naopak žádný, všichni bez rozdílu kladli stejný maximální důležitost na tři stejné činnosti.

**Graf č. 8 Důležitost jednotlivých činností podle počtu z nejčastěji jmenovaných cílů, které v jednotlivých PMS pracovník označil (N=38)**

**průměrné hodnoty důležitosti jednotlivých činností podle počtu nejčastěji jmenovaných cílů**



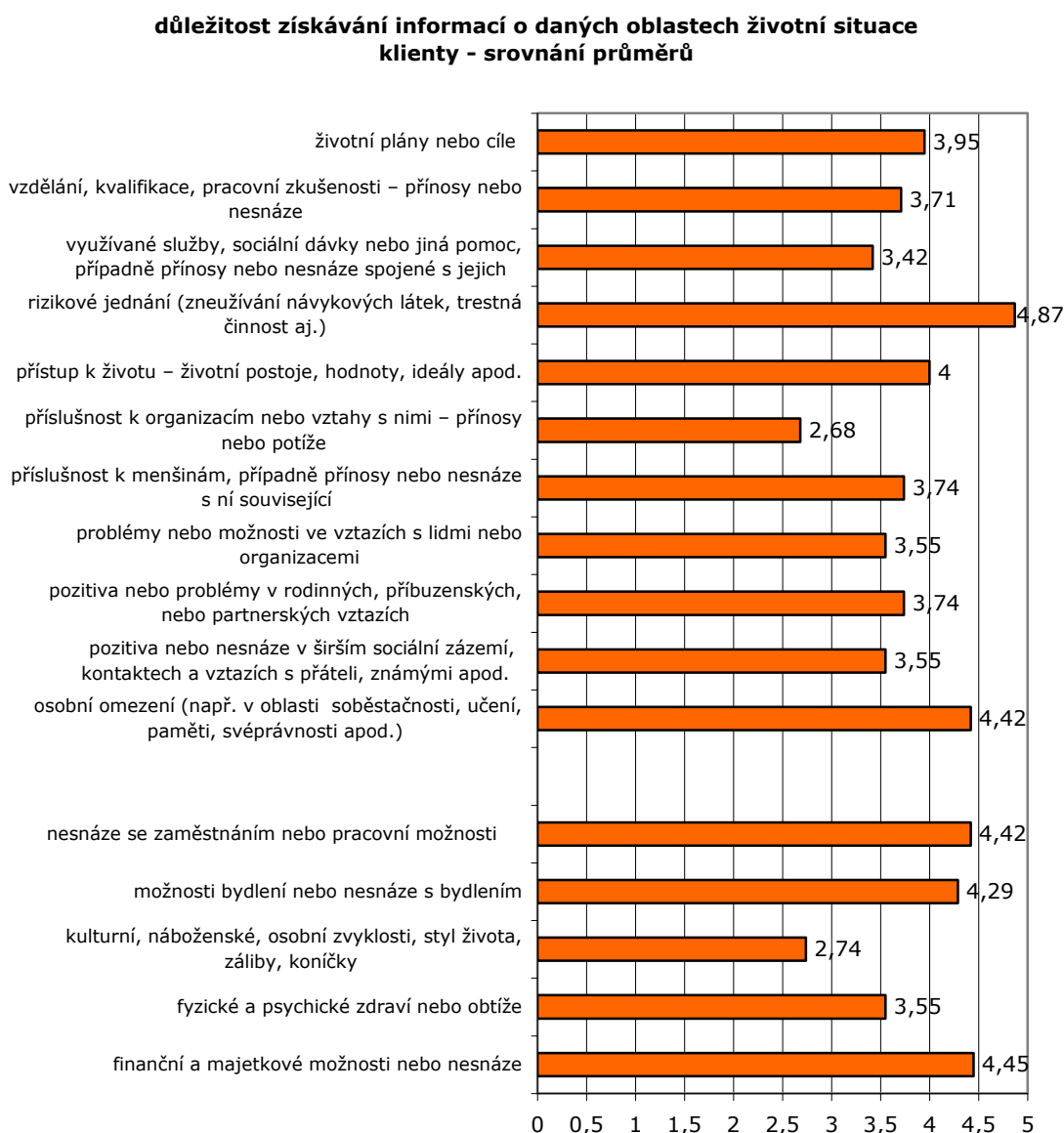
Na základě tohoto srovnání můžeme tedy vyslovit domněnku, že i když na první pohled, pouhou juxtapozicí nejdůležitějších cílů a nejdůležitějších činností, působí cíle a činnosti zejména po obsahové stránce konzistentně a ve vzájemné přímé vazbě, podíváme-li se na data detailněji, ukazuje se, že pracovníky reflektovaná a praktickovaná vazba mezi činnostmi a cíli je pravděpodobně daleko volnější.

## **Získávání informací o klientově životní situaci**

Důraz, který pracovníci kladli na tento typ činností je v souladu s tím, co vypověděli o důležitosti získávání informací o různých oblastech života klienta a o nutnosti komplexního zmapování jeho životní situace (viz výše).

Důležitým krokem na cestě k naplnění cílů PMS je tedy důkladné a podrobné zmapování životní situace klienta. Z hlediska těchto základních údajů působí cílová skupina klientů PMS vnitřně poměrně málo diferencovaně. Z našich dat lze ale usuzovat, že pracovníci PMS tomuto dojmu nepodléhají. Většina dotázaných vedoucích pracovníků si uvědomuje, že kromě hlavního důvodu, proč se lidé stanou klienty PMS, je většina klientů zatížena řadou přidružených problémů, bez jejichž podrobného rozpoznání nelze s klientem účinně pracovat. Vedoucí pracovníci proto kladli velký důraz na získávání podrobných a všestranných informací o většině aspektů životní situace jejich klientů. Důležitost získání různých typů informací o životní situaci klienta jsme měřili na škále od „0 - vůbec není důležité“ po „5 - velmi důležité“, přičemž středovou kategorií, „střední důležitost“, tvořila hodnota 3. Graf č. 9 (viz níže) je přehledem průměrných hodnot důležitosti, které na této škále 0-5 dotázaní pracovníci PMS přiřkli získávání informací o dané oblasti klientovy situace. Jak je patrné, až na dvě z uvedených oblastí, a to „kulturní a náboženské zvyklosti klienta“ a „příslušnost klienta k různým organizacím a z toho plynoucí přínosy či potíže“, považovali pracovníci všechny další typy informací za tak relevantní pro svoji práci, že jejich průměrná důležitost dosáhla hodnoty, která přesahuje kategorii „střední důležitost“, tj. hodnotu 3. Kromě informací o rizikovém chování klienta, jejichž důležitost dosáhla téměř maximální možné hodnoty, tedy většina dotázaných tyto informace považuje za „velmi důležité“ pro svoji práci s klientem, považují za nejdůležitější získání informací o finančních a majetkových možnostech klienta, dále o jeho zaměstnání či zaměstnatelnosti, o jeho finanční situaci a rovněž o osobních omezeních daných například zdravotním stavem, psychickými potížemi apod. Důraz, jaký je v PMS kladen na mapování životní situace klienta, je podtržen odpovědí na dvě další otázky, kdy téměř všichni dotázaní uvedli, že informace zjišťují nejen od klienta, ale také z jiných zdrojů a 86 % dotázaných se domnívá, že pro poskytnutí služby v dostatečném rozsahu a kvalitě potřebují získat podrobné poznatky o různých stránkách klientova života.

Graf č. 9 **Důležitost získávání informací o životní situaci klienta** (N=38)

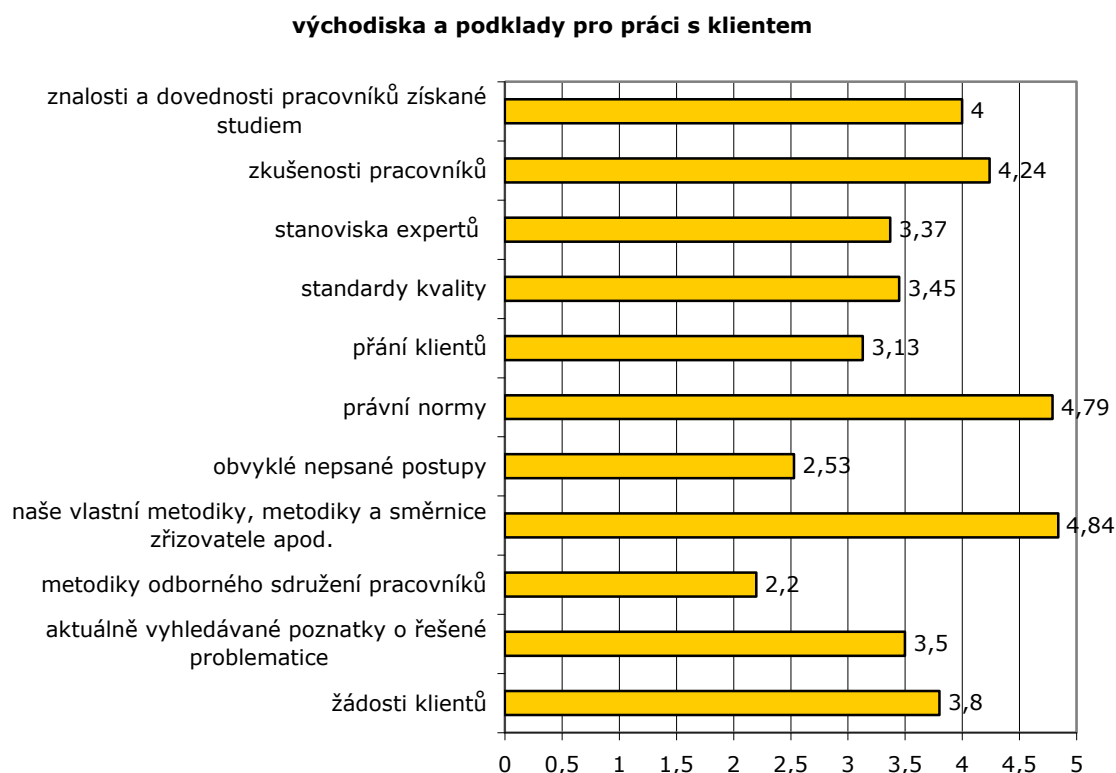


### Východiska činnosti

Důvodem jednomyslné shody na důležitosti konkrétních činností bez ohledu na to, jaké cíle byly označeny za prioritní, mohou být jiné vlivy, které formují charakter intervence a stanovují důležitost činností. Těmito jednotíci vlivy by mohly být zejména východiska a podklady, v nichž pracovníci PMS nacházejí oporu při své práci s klienty. V dotazníku jsme respondentům nabídli baterii možných podkladů a východisek, které mohou sloužit jako východisko pro nastavení intervence a plánování pomoci klientům služby, a požádali jsme je, aby význam těchto východisek pro pracovníky jejich konkrétní PMS posoudili na škále 0-5, přičemž 0 znamená žádný význam a 5 význam maximální. Jak je patrné z grafu č. 10, největší význam při práci s klienty - nastavení intervence, plánování pomoci atd. - mají východiska a podklady, které jsou pro všechny PMS společné - maximální důležitost je přikládána zejména metodikám, které jsou určeny pro PMS („naše vlastní metodiky a metodiky zřizovatele“) a právními normám. Rovněž další z dvou důležitých východisek budou v jednotlivých PMS pravděpodobně spíše obdobná, a to zkušenosti pracovníků a znalosti a dovednosti pracovníků získané studiem. Skutečnost, že klíčovou roli mají ta východiska a

podklady, která jsou pro všechny PMS shodná nebo podobná, podporuje naši domněnku, že vysoká shoda při určování důležitosti jednotlivých činností je spíše než projevem přímé a reflektované vazby na cíle způsobena právě využíváním stejných východisek a podkladů při práci s klienty. Naopak, ta východiska, která by mohla způsobovat větší diferenciaci významů jednotlivých činností, protože jejich charakter by mohl být pro každou PMS osobitější a specifický, jako např. obvyklé nepsané postupy či přání klientů, mají v rámci práce s klientem a plánování intervence výrazně nižší význam.

Graf č. 10 **Průměrný význam jednotlivých východisek pro práci s klientem** (hodnoceni na šále 0-5, N=38)



### **Personální zajištění realizace zkoumaných činností**

#### **Znalosti nutné k výkonu zkoumaných činností**

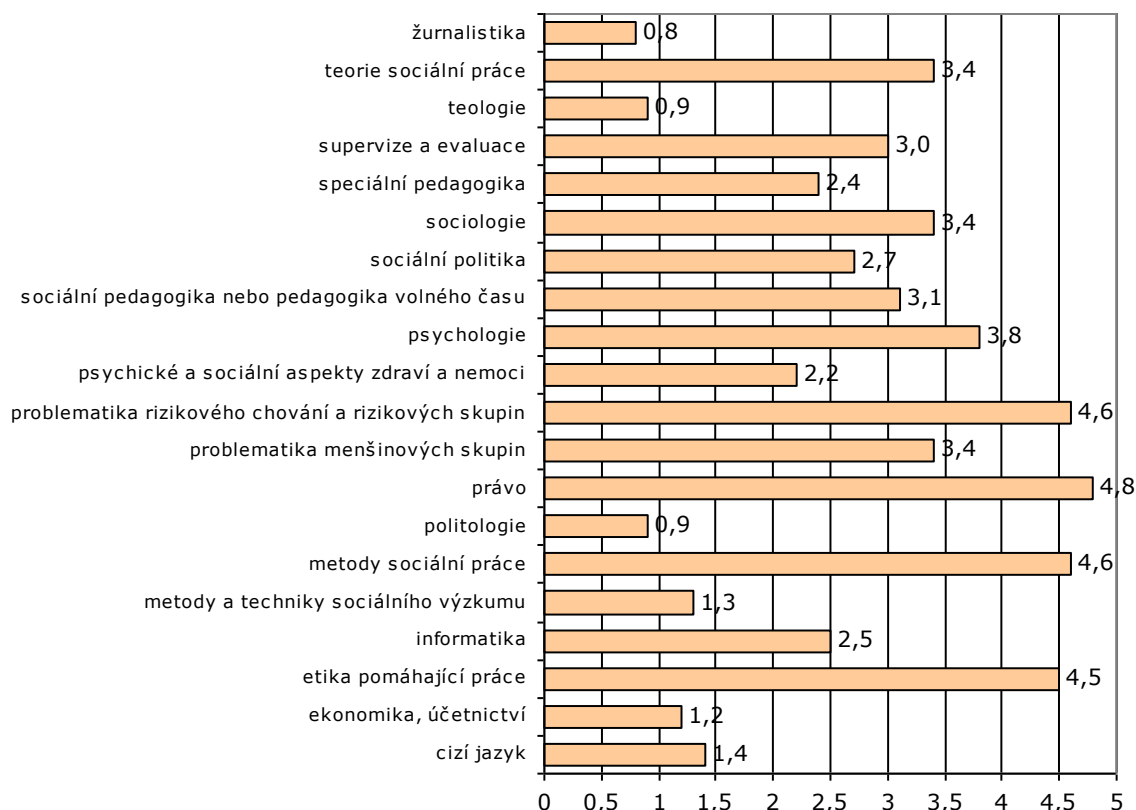
Na škále 0-5, kde hodnota 0 znamenala žádný význam a hodnota 5 maximální význam, měli dotázaní vedoucí pracovníci posoudit, jaký má pro pracovníky PMS význam zvládnutí jednotlivých disciplín a znalostí určitých oborů, aby dokázali činnosti, jimž se v rámci své práce s klientem především věnují (tj. nedůležitější činnosti), vykonávat dobře. Průměrné hodnoty, které jednotlivé z posuzovaných disciplín a oborů získaly, jsou uvedeny v grafu č. 11.

Největšího významu, tj. takřka maximální možné hodnoty 5, dosáhla znalost práva, což je plně ve shodě s výše prezentovaným zjištěním, že právní předpisy patří mezi klíčová východiska při práci s klientem a plánování intervence. O tom, že činnost pracovníků PMS, tedy probačních úředníků a asistentů probační a mediální služby, je vnímána především jako sociální práce, svědčí důraz, jaký je na znalost sociální práce kladen, a to zejména na její praktickou stránku - význam znalostí metod sociální práce dosáhl vysoce nadprůměrného skóre 4,6, tedy většina dotázaných této znalosti přisoudila maximální důležitost (průměrný význam znalostí z teorie sociální práce byl o něco nižší, ale průměrná hodnota 3,4 stále odpovídá významu většímu, než je

prostřední kategorie „střední význam“). Vysoký význam dotázaní pracovníci také přikládali zvládnutí etiky sociální práce a za klíčové považují rovněž znalosti, které se specificky váží k jejich cílové skupině, tj. přehled o problematice rizikového chování a rizikových skupin. Překvapivě relativně nízký význam byl naopak přikládán znalostem z oblasti evaluace a supervize či sociální politiky.

**Graf č. 11 Význam znalostí a dovedností jednotlivých disciplín pro dobrý výkon činností spojených s přímou prací s klientem**

**význam jednotlivých disciplín - srovnání průměrů**



### Typy pracovníků a jejich optimální počty

V kvantitativním výzkumu jsme vedoucím pracovníkům pokládali otázky týkající se současného počtu úvazků, které mají pracovníci věnující se přímé práci s klienty na různých pracovních pozicích. V PMS jsou zaměstnáváni v drtivé většině pouze probační úředníci a asistenti probační a mediační služby, pouze výjimečně jsme se setkali s tím, že PMS zaměstnává pro přímou práci s klienty ještě sociálního pracovníka. Kromě stávajícího počtu úvazků jsme se dotazovaných vedoucích pracovníků ptali také na to, jaký počet úvazků by na různých pracovních pozicích považovali v jejich PMS za optimální. Z rozdílu mezi současným počtem úvazku a počtem úvazků, který by byl pro fungování konkrétních PMS považován za optimální, si můžeme udělat představu o tom, do jaké míry je dle názorů vedoucích pracovníků personální vybavení co do počtu pracovníků v současné době v PMS dostačující.

Naše závěry částečně odpovídají zjištění z kvalitativního výzkumu - z těch vedoucích pracovníků, kteří nám na otázky týkající se současných a optimálních počtů úvazků odpověděli, je téměř polovina spokojená s stávajícím počtem úvazků, které v jejich PMS mají na pozici „probační úředník“, a zhruba 40 % je spokojeno se stávajícím počtem úvazků na pozici „asistent probační a mediační služby“. V ostatních

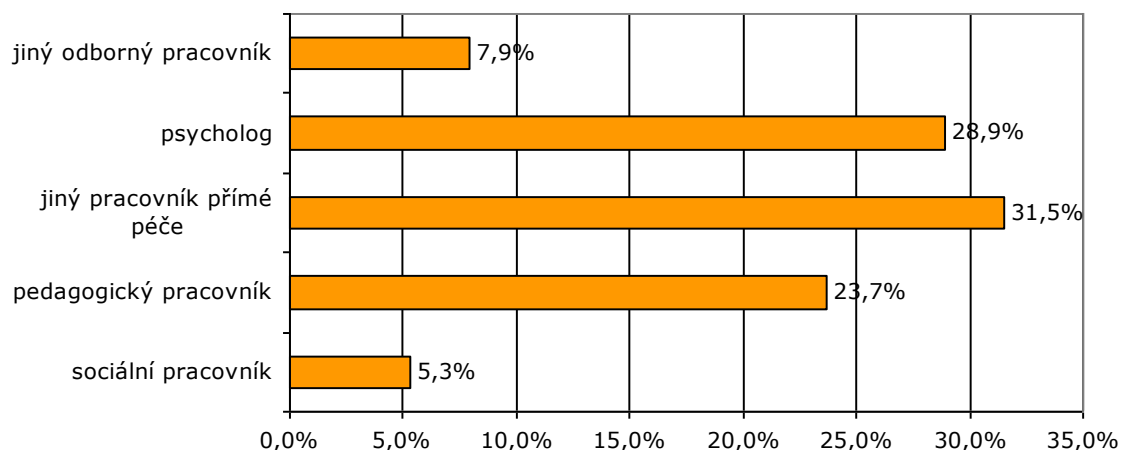


případech by dotázaní vedoucí pracovníci považovali za optimální disponovat větším počtem úvazků, ale požadované navýšení by nebylo nijak dramatické. Průměrný počet úvazků, který chybí do optima, je 0,96 u pracovní pozice „probační úředník“ a 0,71 u pracovní pozice „asistent probační a mediační služby“.

Potřeba dostatečného personálního obsazení na těchto pracovních pozicích je tedy ve většině zkoumaných PMS dostatečně saturována. Totéž ale nelze konstatovat, co se týče dalších pracovních pozic. V kvantitativním šetření jsme se mj. také ptali, zda existují některé profese, které by v PMS bylo užitečné pro práci s klienty mít, ale zatím takové pracovníky nemají. Všichni dotázaní pracovníci nějakou další pracovní pozici, kterou by bylo v rámci přímé práce s klientem v PMS vhodné obsadit, jmenovali. Graf č. 12 přináší rámcový přehled o tom, jaké typy pracovníků dle názorů dotázaných vedoucích pracovníků v PMS především chybí. Odbornosti, profese či pracovní pozice, které byly jmenovány sporadicky, jsou pro potřeby toho znázornění sloučeny do obecnějších kategorií. Znamená to tedy, že např. kategorie „pedagogický pracovník“ zahrnuje všechny typy pedagogů, které byly jmenovány (tedy sociální pedagog speciální pedagog, pedagog volného času atd.), kategorie „jiný pracovník přímé péče“ zahrnuje např. kontaktního pracovníka, sociálního asistenta, kategorie „jiný odborný pracovník“ zahrnuje specialisty, jako je např. adiktolog atd. Jak je z níže uvedeného grafu patrné, největší deficit pociťují dotázaní vedoucí pracovníci ve vybavenosti PMS psychology. Pouze jeden z dotázaných pracovníků PMS uvedl, že v jejich PMS zaměstnávají psychologa alespoň externě, zatímco 29 % vedoucích pracovníků odpovědělo, že žádného psychologa nezaměstnávají, ačkoliv by to v jejich PMS bylo žádoucí. Druhá nejžádanější profese v PMS jsou pak pedagogičtí pracovníci, které by rádo zaměstnalo přibližně 24 % z dotázaných vedoucích pracovníků.

Na základě našich dat tedy můžeme uzavřít, že co se týče počtu úvazků probačních úředníků a asistentů probační a mediační služby, stávající počet úvazků je jen mírně pod tím, co je vnímáno jako optimální, a v tomto ohledu zřejmě k výraznému a dlouhodobému přetěžování pracovníků neadekvátním počtem klientů na jednoho pracovníka nedochází. Dotázaní vedoucí pracovníci ale pravděpodobně mají pocit, že probační úředníci a asistenti probační a mediační služby jsou zatěžováni určitým typem požadavků či očekávání a potřeb klientů, na které je pro ně těžké vzhledem k jejich profesní specializaci či struktuře stanovených úkolů odpovídajícím způsobem reagovat. Vedoucí pracovníci by proto spíše než navyšování počtu probačních úředníků a asistentů probační a mediační služby viděli přínos ve větší profesní heterogenitě pracovníků zaměstnaných v PMS a rádi by řady svých pracovníků obohatili o pedagogy, psychology, adiktology atd.

Graf č. 12 **Pracovní pozice, které by bylo v rámci PMS užitečné zřídít**



## **Shrnutí výsledků kvantitativního šetření**

Cíle, jejichž naplňování považovali vedoucí pracovníci PMS v rámci kvantitativního šetření za nejdůležitější, se do značné míry shodovaly s tím, co manažer i probační úředník (nebo sociální pracovník v PMS) uváděli v kvalitativním šetření (viz níže). Více než 60 % dotázaných vedoucích pracovníků v dotazníku uvedlo, že hlavním cílem jejich služby je „pomáhat odstraňovat překážky, jež jejich klientům brání uspokojovat své potřeby způsobem, který je podle norem většinové společnosti obecně přijatelný“. O tom, že klient PMS má mít dostatečný prostor k tomu, aby tyto překážky a problémy identifikoval sám, svědčí i to, že druhým nejčastěji uváděným cílem bylo „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“.

Při sledování těchto cílů vnímali vedoucí pracovníci PMS jako relevantní poměrně široký okruh činností. Více než průměrný význam přisuzovali řadě různých činností, kterým je třeba při práci s klientem věnovat pozornost, nicméně těžiště přímé práce s klientem jednoznačně spatřovali v podrobném zmapování jeho životní situace a v činnostech spojených s individuální prací s klientem, zejména pak vyhodnocování úspěšnosti dosavadní intervence a dosahování dílčích cílů.

Jak jsme právě zmínili, důležitým krokem na cestě k naplnění cílů PMS bylo v očích vedoucích pracovníků podrobné zmapování životní situace klienta. Výsledky statistické analýzy naznačují, že většina dotázaných vedoucích pracovníků si uvědomovala, že kromě hlavního důvodu, proč se lidé stanou klienty PMS, se řada klientů potýká i s dalšími přidruženými problémy, bez jejichž podrobného rozpoznání nelze s klientem účinně pracovat. Vedoucí pracovníci proto kladli velký důraz na získávání podrobných a všestranných informací o většině aspektů životní situace jejich klientů, přičemž téměř všichni dotázaní uvedli, že informace zjišťují nejen od klienta, ale také z jiných zdrojů.

Při analýze východisek, na jejichž základě pak podle očekávání vedoucích pracovníků koncipují sociální pracovníci postup práce při řešení obtížné životní situace konkrétních klientů, se ukázalo, že za zásadní východisko jsou považovány vnitřní metodické postupy zpracované jednotně pro celou PMS. Na druhém místě pak byly uváděny právní normy a dále zkušenosti pracovníků a jejich znalosti a dovednosti získané studiem, a to zejména z následujících odborných předmětů: právo, metody sociální práce, problematika rizikového chování a rizikových skupin a etika pomáhající práce.

Závěrem dodejme, že co se týče personálního zajištění výkonu těchto činností PMS, počet úvazků probačních úředníků a asistentů probační a mediační služby na jednotlivých střediscích PMS, jejichž vedoucí pracovníci se zúčastnili dotazníkového šetření, byl vedoucími považován za více méně přiměřený. V tomto ohledu se tedy jeví, že v rámci PMS nedochází k výraznému a dlouhodobému přetěžování pracovníků. Dotázaní vedoucí pracovníci ale pravděpodobně měli pocit, že probační úředníci a asistenti probační a mediační služby jsou zatěžováni určitým typem požadavků či očekávání a potřeb klientů, na které je pro ně těžké vzhledem k jejich profesní specializaci či struktuře stanovených úkolů odpovídajícím způsobem reagovat. Vedoucí pracovníci by proto spíše než navyšování počtu probačních úředníků a asistentů probační a mediační služby viděli přínos ve větší profesní heterogenitě pracovníků zaměstnaných v PMS a rádi by řady svých pracovníků obohatili o pedagogy, psychology a adiktology.

### **1.3.2 Výsledky kvalitativního šetření**

Následující pojednání vychází z analýzy rozhovorů vedených s vedoucím vybraného střediska PMS a s probačním úředníkem z téhož střediska, který měl na starosti dohled nad podmíněně propuštěnými a odsouzenými k podmínce s dohledem. Při analýze jsme se zaměřili na tři dimenze výkonu sociální práce v PMS: na cíle, činnosti, personální zajištění a další podmínky výkonu sociální práce v rámci středisek PMS.

## **Cíle sociální práce**

### **Z pohledu zaměstnavatele (managementu)**

Manažer střediska PMS uvádí, že cíle jejich střediska rámcově vycházejí z obecných principů Probační a mediační služby, jimiž jsou:

- „ochrana společnosti“,
- „participace poškozeného“
- a „integrace pachatele“.

Tyto obecné cíle pak pracovníci dotázaného střediska PMS podle manažera naplňují „přes potom ty dílčí, ty jednotlivé činnosti, které zase vycházejí z toho našeho tady regionálního rámce nebo kontextu“. (manažer)

Mimo regionální specifika, která mohou realizaci jednotlivých cílů ovlivnit, se dále liší i cíle práce s klientem jednotlivých pracovníků střediska, a to podle jejich specializace, čili specifické agendy, které se věnují:

*To znamená, že ten cíl bude asi jiný u těch, kteří se specializují třeba na to přípravné řízení, na ty mediace a bude jiný u těch, kteří třeba vykonávají čistě jenom dohledy nad pachateli trestných činů nebo kteří zajišťují trest obecně prospěšných prací. (manažer)*

Manažer dále uváděl konkrétní příklad hlavního cíle, který sleduje probační úředník specializující se na výkon alternativních trestů prostřednictvím obecně prospěšných prací. Podle manažera je cílem takového pracovníka sladit podmínky výkonu tohoto trestu se životní situací odsouzeného, a to tak, aby

*... mohl řádně ten svůj trest vykonat, aby ho samozřejmě vykonával tak, jak zákon mu ukládá, a současně aby zůstal ve svém prostředí, tzn. aby mohl dál třeba vykonávat své civilní zaměstnání, aby mohl s rodinou žít, dělat veškeré ty povinnosti, které má prostě plnit. (manažer)*

U výkonu probace a parole, je podle manažera kromě kontroly plnění podmínek podmíněného odsouzení či propuštění i pomoc klientovi, aby se začlenil zpět do společnosti, a to realizací postupných cílů. Tyto postupné cíle zahrnují jak pomoc při zajištění hmotné existence (bydlení, zaměstnání, kontakt s úřady), tak pomoc při urovnávání vztahů s nejbližším okolím (vztahy v rodině, s partnerem, zadluženost apod.).

*Řekněme v uvozovkách, že menežujeme ty jejich případy. Zkrátka urovnáváme ty jejich náležitosti, které oni mají a mají jich prostě mnohdy hromadu a neví, kde začít. Tak se s nima zase snažíme krok za krokem tu, z té hromady vytahovat, řekněme ty priority. Ať už právě třeba, že sumírujeme dluhy, což zase bývá u nich číslo jedna. Takže snažíme se stahovat dluhy, jednáme s institucemi, ne že za ně, ale s nimi. (...) Takže zkrátka a dobře snažíme se s nimi udělat jakoby takový plán toho, co se bude dít a oni najednou zjistí, aha, ono to může mít smysl, protože když to budem dělat po jednotlivostech, tak se někam můžeme dostat. Od toho se potom odvíjí ty další věci, jo, takže nejdříve od urovnání takových těch základních věcí, jako je bydlení, zaměstnání, na úřady, na vyřízení na těch úřadech a potom vyřizování těch dalších problémů. (manažer)*

### **Z pohledu pracovníků vykonávajících sociální práci**

Probační úředník, který se specializoval na agendu dohledu nad podmíněně propuštěnými a odsouzenými k podmínce s dohledem, prezentoval obecné cíle PMS poněkud konkrétněji:

- „snažíme se snížit riziko recidivy, chceme ochránit tu společnost“,
- „chceme toho pachatele vrátit do té společnosti“,
- „důstojný výkon alternativních trestů“,
- „snažíme se zprostředkovat kontakt mezi obětí a pachatelem trestného činu“.

Jako hlavní cíl své činnosti, coby pracovníka zaměřeného na probaci a parole, pak vnímal vyvolání změny na straně klientova vnímání vlastní situace, sebe sama a okolní společnosti a změny jeho navykých vzorců chování, které jsou konfliktní s představou o přijatelném chování panující ve většinové společnosti. Podporu klienta při změně postojů a chování vnímal probační úředník jako součást tohoto cíle.

*Za hlavní cíl své práce považuju změnu, změnu chování, hledání pozitivních zdrojů v klientech, ukotvení je v tom a hledání nových cest. Protože asi, když páchají trestnou činnost, tak opakují staré známé chování, které se jim osvědčilo a ten dohled, teda ta činnost, kterou já tady vykonávám, by měl sloužit k tomu, aby se ti lidé naučili nějak jinak reagovat v té stresové situaci, v té zátěžové situaci, aby si řekli, že takle už to nechťejí dělat. Že chťejí jít jinou cestou a najít jiné řešení své těžké situace. (SPR - probační úředník)*

## **Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Než shrneme hlavní výsledky kvalitativního šetření v oblasti cílů sociální práce v rámci Probační a mediační služby, je třeba předeslat, že z rozhovoru zejména s manažerem vyplynula značná rozmanitost cílů a činností jednotlivých specializací v rámci PMS, nicméně díky omezené možnosti realizovat větší počet rozhovorů nebylo možné zachytit dostatečně konkrétní informaci o všech těchto cílech. Následující shrnutí se tedy vztahuje pouze k obecným vyjádřením manažera a konkrétním popisům probačního úředníka, který měl na starosti dohled nad podmíněně propuštěnými a odsouzenými k podmínce s dohledem, nikoliv k Probační a mediační službě jako celku.

**Hledisko C1:** *zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí*

Na základě neúplných informací, které máme k dispozici, se lze domnívat, že sociální práce v rámci PMS se zaměřuje na kompenzaci osobních deficitů klientů, jak skrze pomoc při uspokojení aktuálních potřeb, tak skrze jejich učení, jak uspokojovat své potřeby vlastními silami, a to takovým způsobem, který není v konfliktu s očekáváními většinové společnosti. Klientům jsou rovněž zprostředkovávány za účelem zvládnání jejich obtížné životní situace i kontakty s dalšími subjekty v jejich sociálním prostředí.

**Hledisko C2:** *zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů*

Co se týče zaměření pomoci na jeden či více typů bariér zvládnání životní situace, naše data naznačují, že obecně formulované cíle tak, jak o nich dotázaní hovořili, se zaměřují spíše na jednu bariéru, ta je však různá podle specializace pracovníka - u alternativních trestů na optimální nastavení podmínek výkonu trestu vzhledem k životní situaci klienta, u dohledů nad podmíněně propuštěnými na změnu postojů a chování klienta. Nicméně dílčí cíle zmiňované v souvislosti s činnostmi, které jsou od pracovníků PMS očekávány, zahrnují, zejména u agendy probace a parole, zaměření na zvládnání vícero navzájem souvisejících problémů klienta.

**Hledisko C3:** *nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce*

Z informací obsažených v rozhovorech vyplynulo, že z hlediska zaměstnavatele jsou obecné cíle PMS jasně formulovány, nicméně vzhledem k poměrně velké různorodosti agendy PMS jsou tyto cíle formulovány velmi obecně tak, aby byly platné pro

všechny agendy PMS. Z toho, jak o nich hovořil probační úředník, lze usuzovat, že jednotliví pracovníci PMS budou vnímat cíle PMS především optikou svých specializací. Na základě dat získaných prostřednictvím kvalitativního šetření nelze říci, zda zaměstnavatel a pracovníci chápou jasnou vnitřní vazbu mezi obecnými cíli PMS a cíli, o kterých jsou pracovníci PMS přesvědčeni, že je sledují.

### **Činnosti sociální práce**

Rozdělení činností mezi probačními úředníky a asistenty se na jednotlivých střediscích PMS liší. Někde dělá jeden pracovník všechny typy agend, jinde se každý pracovník specializuje na určitou problematiku. Specializace pak mohou být vymezeny ku příkladu následovně:

- specializace pro výkon trestu obecně prospěšných prací (tzv. alternativní tresty),
- specializace pro výkon probační služby pro dospělé, tj. probace<sup>58</sup> a parole,<sup>59</sup>
- specializace na zajištění odborných činností směřujících k mládeži, tzn. k mladistvým a dětem mladším 15 let,
- specializace „Mediační činnosti pro dospělé“.

Probační úředník, čili sociální pracovník v justici, který byl dotazován v rámci kvalitativního šetření, byl zaměstnán v jednom ze středisek, kde se uplatňuje „specializační model“ rozdělení činností; sám se specializoval na výkon dohledu nad podmíněně propuštěnými a odsouzenými k podmínce s dohledem. Toto je nutné mít na paměti při četbě informací, které nám v rozhovoru poskytl.

### **Z pohledu zaměstnavatele (managementu)**

Činnosti vykonávané pracovníky (úředníky a asistenty) PMS jsou popsány v národních metodických standardech, a to co do rozsahu činností podle jednotlivých agend PMS, tak co do postupu realizace těchto činností.

*Jednotlivé činnosti, které my máme, tak jsou vlastně upravovány pravidly tzv. národními metodickými standardy nebo metodickými pokyny, které vlastně ta Probační a mediační služba má. Na každou tu činnost vlastně je vytvořený výčet nějakých přesných postupů, které mají jaksí zajišťovat to, že klient zkrátka a dobře dostane tentýž servis, tutéž službu v Chebu jako v Ostravě, jo, takže a podle těch metodických standardů my vlastně postupujeme. (manažer)*

Z rozhovoru s manažerem střediska PMS vyplynulo, že na obecné rovině vykonávají probační úředníci a asistenti dvě hlavní činnosti - (1) kontrolu výkonu trestu, či podmínek podmíněného propuštění nebo odsouzení klientem a (2) poskytování sociální pomoci svým klientům, zejm. prostřednictvím poradenství a individuální práce s klientem v rámci úkolově orientovaného přístupu. Konkrétní činnosti zejména z oblasti pomoci se pak liší jednak podle fáze kontaktu s klientem a dále podle typu specializované agendy PMS a potažmo typu klienta, protože každá agenda je zacílena na specifický typ klienta.

Z hlediska fáze spolupráce s klientem je hlavním úkolem pracovníka v počátku kontaktu motivovat klienta ke spolupráci a ke změně dosavadního způsobu života:

*Mnohdy je to o tom nejdříve ty klienty vůbec motivovat a pracovat na tom, abychom je přizvali k té spolupráci a motivovali je k tomu, aby nahlídli na to, že opravdu, že v tom v čem žijou, že to není úplně dobrá cesta, a že tam ten problém mají a oni ho nevidí. (manažer)*

<sup>58</sup> probace, tj. dohled nad podmíněně odsouzenými

<sup>59</sup> parole, tj. dohled nad podmíněně propuštěnými

V dalších fázích spolupráce s klientem se pak již konkrétní činnosti liší podle typu agendy, tedy specializace:

- výkon alternativních trestů:
  - hlavním úkolem je pomoc při „skloubení pracovních a rodinných povinností, například péče o nemocného partnera, s výkonem toho trestu.“
- parole a probace:
  - společně s klientem naplánovat realizaci dílčích cílů zaměřených na řešení klientovy obtížné životní situace,
  - podpora klienta při kontaktu s dalšími úřady,
  - pomoc se zajištěním bydlení, zaměstnání a „celkově návratu do společnosti“, zejm. prostřednictvím zprostředkování kontaktu na příslušné organizace,
  - pomoc při „urovnání nějakých těch jejich vztahů, třeba v rodině, v partnerství“,
  - podpora při řešení zadluženosti spočívající v pomoci při zpřehlednění dlužných částek, při zprostředkování kontaktu s věřiteli,
  - zprostředkování kontaktu na další pomáhající organizace (např. v oblasti bydlení, psychologické pomoci, specializovaného poradenství).
- odborné činnosti směřujících k mládeži, tzn. k mladistvým a dětem mladším 15 let:
  - komplexní zmapování životní situace klienta zejm. prostřednictvím terénní práce (kontakt s rodinou klienta a s klientem v jeho přirozeném prostředí),
  - spolupráce s prostředím klienta - s rodinou, se školou, organizacemi, u nichž klient využívá volnočasové aktivity,
  - spolupráce s orgány sociálně právní ochrany dětí, případně s výchovnými ústavy, pokud klienti PMS jsou zároveň i klienty ústavní péče.
- mediace:
  - dát prostor jak pachateli, tak poškozenému „nějakým způsobem participovat na řešení toho případu“,
  - zohledňovat zájmy jak poškozeného, tak pachatele, případně i společnosti.

Kromě uvedených činností, které jsou charakteristické pro jednotlivé agendy ještě manažer doplnil dvě obecně očekávané činnosti - zprostředkování navazující nebo doplňkové sociální služby, je-li to z hlediska situace klienta nutné, a vedení administrativy související s kontaktem s klientem.

## **Z pohledu sociálního pracovníka**

Podobně jako manažer i dotázaný probační úředník odkazoval k metodickým standardům PMS, coby materiálu, ve kterém je popsána jeho náplň práce včetně klíčových činností a úkolů.

*Tazatel: Máte tu svoji náplň práce nějak jakoby formálně vymezenou?*

*SPR-probační úředník: Určitě, metodikama.*

*Tazatel: Jestli máte jako, třeba jaké máte povinnosti, klíčové úkoly, jakým třeba konkrétním činnostem se musíte věnovat?*

*SPR-probační úředník: Vše je upraveno v metodikách.*

Při popisu své práce hovořil probační úředník jak o kontrole plnění trestu, či podmínek podmíněného propuštění nebo odsouzení:

*Ověřujeme, jestli ten člověk opravdu třeba se dohodl na nějaké náhradě škody, tak ověřujeme u toho poškozeného, jestli se to opravdu děje. (SPR - probační úředník)*

Mluvil především o individuální práci s klientem, kterou probační úředník považoval za nejdůležitější. Z hlediska činností vykonávaných v souvislosti s prací s klientem rozlišoval tři stadia - (1) zahájení spolupráce, kdy je hlavní činností zmapování klientovy osobní situace v rámci úvodní konzultace, prostřednictvím rozhovoru, který obsahuje mj. témata vztahující se k rodinné a finanční situaci a zjišťuje aktuální postoj klienta k jeho trestné činnosti. Dále (2) stadium intenzivní práce s klientem, pro něž jsou typické častější schůzky (1-2x měsíčně) a následující činnosti:

- pomoc klientovi zorientovat se v trestním řízení, kterým právě prochází,
- pomoc klientovi „hledat jiný úhel pohledu“, např.:

*Když mají třeba příliš mnoho pohledávek, už pro ně nemá, není pro ně motivační jako jít do práce, protože jim stejně všechno vezmou nebo mají exekuce, jo a nejsou...takže v tom je podporujeme, že jednoho dne i to skončí a oni budou třeba řádně pracovat. Hodně z nich má těžké finanční problémy a pak se snaží unikat třeba do nelegální práce. (SPR - probační úředník)*

- poskytování klientovi psychologickou podporu a „ocenění v tom dobrém“,
- učení klienta respektovat pravidla, což má přímou souvislost se snižováním rizika recidivy:

*Mnohdy až tady je to poprvé, kdy se setkají s nějakými jasnými pravidly a hranicemi, jo, že tak tady už ne. (...) Já někdy, i když píšu zprávy o průběhu dohledu, že třeba neplní svůj účel, tak ten člověk v té dané chvíli ví, proč. Protože my jsme se domluvili na některých pravidlech. A on pak sám vyhodnotí, že je třeba porušil, a že bylo v jeho silách toto a toto jako plnit. Ty pravidla jsou právě spojeny s tím, že něco, co ten člověk má dělat je vlastně založeno na vyhodnocení těch rizik, v čem je to riziko případné páchání další trestné činnosti. A z toho pak jsou ty pravidla, co má dělat, aby se teda vyhl páchání trestné činnosti. (SPR - probační úředník)*

- užívání diferencovaného přístupu ke klientům, zvláště podle typu trestného činu, který spáchal:

*Určitě se člověk bude chovat jinak k někomu, kdo to tady má za vaření pervitinu a je uživatel, a k někomu, kdo tady je za vraždu. Spolupráce s nima bude úplně jiná. (SPR - probační úředník)*

- je-li to nutné či žádoucí, pak zprostředkování kontaktu mezi pachatelem a poškozeným, v případě nutnosti (např. když by kontakt oběti s pachatelem přinášel oběti další psychickou újmu) vykonávat roli prostředníka mezi pachatelem a poškozeným,
- zprostředkování kontaktu s dalšími úřady (např. je-li klient nezaměstnan, tak s úřadem práce) a doplňkovými sociálními službami:

*V okamžiku, kdy vyhodnotím něco, že už tam není moje kompetence, tak se snažím kontaktovat jinou sociální službu a tam odkázat svého klienta. (...) Třeba u lidí, kteří jsou závislí, že jo, my nejsme specialisté na závislosti, lidí, který mají problémy s alkoholem, třeba jasně odkazujeme do organizace, která je k tomu speciálně zařízena. (SPR - probační úředník)*

- v některých případech jednání s dalšími úřady a institucemi ve věci klienta (např. s úřadem práce, exekutorským úřadem),

- spolupráce s rodinou klienta, jejímž cílem je jak ověřování informací poskytnutých klientem, tak podpora klienta i rodinných příslušníků:

*Tak hlavní cíl komunikace, s těma blízkýma je teda ověřování a případná podpora jednak klienta, ale taky jeho rodinných příslušníků, jo, protože ne vždycky to je pro ně jednoduché. Třeba pro tu ženskou [manželku klienta] jsou důležité jiné věci, než pro toho muže. Ona má možnost se teď konečně doptat, co bude, jak bude, proč to tak je, teď má možnost být se mnou v kontaktu, protože ona to zná taky jen zprostředkovaně. (SPR - probační úředník)*

Závěrečné (3) stadium, do něhož ovšem nemusí všichni klienti dojít, neboť podle probačního úředníka nastává zejména u dlouholetých dohledů (pěti- a víceletých), je stadiem, kdy již bylo v podstatě dosaženo cíle sociální pomoci klientovi: „klient je už stabilizován, už je zaměstnán, osobní situace je urovnaná, už nepotřebuje tolik podpory a vedení, tak pak se ty intervaly vlastně konzultací prodlužují (1x za 3 měsíce)“ (SPR - probační úředník).

S činností probačního úředníka se podle vyjádření dotázaného pracovníka pojí i rozsáhlá administrativní činnost. Po každé konzultaci s klientem (zmíněný probační úředník považuje za optimum 4 až 5 konzultací denně, dříve jich míval i 8) je třeba „vypracovat záznam o úkonu“, dále s půlroční periodicitou probační úředník vypracovává pro soud „zprávu o průběhu dohledu“, v níž hodnotí plnění podmínky klientem a jeho snahu o integraci do společnosti, tj. musí „shrnout tu aktuální situaci, jestli je zaměstnaný, jak to má s příjmem, jak k nám dochází, jestli plní nebo neplní přiměřeně povinnosti a omezení soudu“ (SPR - probační úředník). Nedílnou součástí práce probačního úředníka je i ověřování skutečností uvedených klientem také většinou probíhá písemnou formou, např. „dotaz někam na úřad práce, jestli tam opravdu je“ (SPR - probační úředník).

## **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

**Hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat:

Z výše uvedeného vyplývá, že „objednávka výkonu činností sociální práce“ je ve vyjádřeních jak manažera střediska PMS, tak probačního úředníka implicitně spojena s hlavními cíli sociální práce v rámci PMS. V rozhovorech u některých činností zaznělo i explicitní vyjádření o vazbě na obecné cíle. Přestože nebyla taková vyjádření příliš častá a už vůbec se nevztahovala ke všem činnostem, celkový charakter obou rozhovorů vyzníval tak, že nastavení jednotlivých činností je promyšleno právě s ohledem na hlavní cíle PMS.

**Hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobní deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí:

Zaměření objednávky zaměstnavatelů i zaměření činnosti pracovníku PMS je orientované především na výkon činností kompenzujících osobní deficity klientům tím, že je učí uspokojovat své potřeby vlastními silami, tak výkon činností pomáhajících se zvládnáním obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.



**Hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů:

Činnosti sociální práce v rámci PMS jsou jak manažerem, tak především probačním úředníkem vnímány jako zaměřené na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace klienta.

Další činností je kontrola výkonu trestu a podmínek podmínečného propuštění či odsouzení klientem.

### **Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce v PMS pohledem managementu i řadových pracovníků**

#### **Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání**

Podle probačního úředníka je na pozici probačního úředníka jednotně zákonem č. 257/2000 Sb., o Probační a mediální službě (§ 6) požadováno vysokoškolské vzdělání společenskovědního směru v magisterském stupni a absolvování základního kvalifikačního vzdělání pro úředníky Probační a mediální služby zajišťovaného Probační a mediální službou. Na pozici asistenta je pak požadováno středoškolské vzdělání opět ve společenskovědní oblasti. Zástupce managementu střediska PMS uváděl následující příklady vysokoškolských oborů absolvovaných probačními úředníky: pedagogika, učitelství pro první stupeň, sociální práce, psychologie. Tyto kvalifikační požadavky považuje manažer za přiměřené činnosti PMS.

Co se týče dalšího vzdělávání, manažer střediska PMS považuje za velmi žádoucí, aby každý probační úředník či asistent absolvoval nějaký sebezkušenostní výcvik.

*Já si myslím, že by všichni měli určitě jako základ projít minimálně nějakým sebezkušenostním výcvikem, nebo něčím podobným, tzn., že to není zase o těch znalostech nějakých informací, ale je to o znalostech sebe sama. Já myslím, že tady toto je pro každou pomáhající profesi a tu naši nevyjímaje, jako základ, jo, že ve chvíli, kdy znám sebe, znám prostě svoje slabiny, své silné stránky, tak potom můžu lépe těm lidem být nápomocný. Já myslím, že to tady asi tak možná nejvíc chybí v té naší službě. (manažer)*

Proto, aby se pracovníci takových kurzů mohli účastnit, by manažer uvítal ze strany ústředního vedení PMS možnost poskytovat pracovníkům placené volno na tyto aktivity. Dosavadní situaci, kdy pracovníci na další vzdělávání musí čerpat vlastní dovolenou, nepovažuje manažer za optimální.

Probační úředník ve zkoumaném středisku PMS byl původní profesí učitel pro první stupeň základní školy. Probační úředník podle všeho klade velký důraz na další vzdělávání, neboť podle svých slov již absolvoval, kromě povinného kvalifikačního kurzu PMS, většinu z dalších školení nabízených v rámci PMS a dále i pětiletý psychoterapeutický výcvik. Dotázaný probační úředník vyjadřoval zájem a potřebu i dalších tematicky zaměřených školení, konkrétně měl zájem o školení na téma motivačního rozhovoru:

*Co mi fakt chybí, tak motivační rozhovory. Hodně...protože naše dost velká část klientů jsou uživatelé drog, alkoholu, čehokoliv a to já cítím, že v tom bych chtěl být zdatnější. Umět s nimi lépe pracovat na tom modelu změna jako. (SPR - probační úředník)*

Probační úředník by také uvítal větší prostor pro setkávání se s probačními úředníky i z ostatních středisek, a to za účelem výměny a sdílení pracovních zkušeností a příkladů dobré praxe.

V neposlední řadě probační úředník vnímal model specializace zavedený na jejich středisku jako prostředek ke zvýšení kvality jejich práce:

*Neděláme to tak, že bysme všichni pracovali ve všech agendách. Snažíme se specializovat na něco užšího, abysme v tom byli vlastně jako nejlepší nebo...abysme byli v tom více ukotvení. (SPR - probační úředník)*

**Tabulka č. 3 Požadavky na zvládnutí odborných dovedností a znalostí optikou minimálního vzdělávacího standardu sociální práce**

obor studia	názor zaměstnavatele na potřebnost	názor SPR na potřebnost
filozofie a etika	ANO	
teorie sociální práce	ANO	
metody sociální práce	ANO	ANO (rozhovor)
sociální politika		
úvod do právní teorie a praxe	ANO	
metody a techniky sociálního výzkumu		
práce se specifickou cílovou populací		
sociologie		
psychologie	ANO	ANO (naslouchání a řada dalších komunikačních technik)
rizikové skupiny a rizikové chování		
problémy menšinových skupin		
zdraví a nemoc		
jiné	sebezkušenostní výcvik, základní kvalifikační kurz PMS, pedagogika	sebezkušenostní výcvik, základní kvalifikační kurz PMS

*Poznámka: Tato tabulka uvádí pouze názory respondentů, nikoliv „objektivní“ popis kvalifikačních potřeb, tj. na základě činností, které jsou výše uvedeny, že SPR vykonává.*

### Pracovní zátěž

Podle manažera je stávající počet probačních úředníků a asistentů dostačující. Půl roku před tím, než byly rozhovory realizovány, byly jejich stavy posíleny o jednoho pracovníka, a to kvůli očekávanému nárůstu činností v souvislosti se zavedením domácího vězení.

Probační úředník považoval stávající počet probačních úředníků a asistentů v jejich středisku za přiměřený jejich aktuálnímu pracovnímu vytížení. Nicméně očekával výrazný nárůst objemu činností v souvislosti se zavedením trestu domácího vězení. S ohledem na tento nárůst by považoval za žádoucí posílení jejich počtu o jednoho pracovníka. Ze srovnání vyjádření manažera a probačního úředníka na téma zajištění přiměřeného pracovního vytížení pracovníků PMS vyplývá, že na rozdíl od manažera, probační úředník před příchodem posily považoval počet úředníků a asistentů za nedostatečný a že nový pracovník přidělený kvůli vbrzku očekávanému navýšení rozsahu agendy PMS přispěl ke zvládnutí aktuální pracovní zátěže; při jejím očekávaném zvýšení ovšem opět nastane podstav.

Probační úředník dále nastolil otázku vztahu mezi mírou pracovního vytížení, pracovními prioritami a možnostmi aplikovat různé metody práce s klientem. I přesto, že dotázaný probační úředník uvedl, že současný počet pracovníků na jejich středisku považuje vzhledem k rozsahu agendy za přiměřený, přesto dále v rozhovoru sděluje, že na ty činnosti konané ve prospěch práce s klientem, které jsou sice z pohledu pracovníka pro kvalitu práce s klientem žádoucí, nicméně časově náročnější, mu nezbyvá dostatek času. Konkrétně se jedná o plnění priority ambulantního a rutinního poskytování služeb PMS nad terénní a intenzivní práci s klientem.

*Já si myslím, že kdyby bylo jako méně té práce asi na středisku, tak určitě bych více času ještě věnoval návštěvám v rodinách. Je to velmi dobrý zdroj informací. A že se mi to daří, určitě docházím do rodin, ale že bych do nich mohl dojít třeba častěji. Jo, určitě do těch, kde jsou problémy docházíme častěji, že to vyhodnocujeme i mírou té intenzity, toho kontaktu, jak s klientem, tak i s rodinnými příslušníky. Ale určitě bych na tu terénní práci uvítal, kdyby bylo možná, pro mě, jako více času. I na klienty někdy mít více času, protože přicházejí s nějakými svými starostmi. (SPR-probační úředník)*

## Podpora pracovníků

Podpora při zvládnutí pracovní zátěže ze strany zaměstnavatele nebyla na základě rozhovorů s pracovníky PMS zřejmá. Pokud nějaká byla, pak lze pouze říci, že se nejednalo o supervizi nebo vytváření podmínek pro další vzdělávání pracovníků PMS.

Jak jsme již uvedli výše, z rozhovorů nevyplývalo, že by zaměstnavatel uplatňoval nějaký nástroj k podpoře pracovníků, aby lépe zvládali dopady pracovní zátěže na svou činnost. Avšak jeví se, že pracovníci, alespoň na středisku PMS, kde bylo uskutečněno kvalitativní šetření, se snaží pracovní stres odbourávat svépomocí – tím, že si vzájemně poskytují psychologickou podporu.

*O čem jsme nemluvili je to, že jsem v poslední době pochopil, (...) **jak je důležitá atmosféra na pracovišti.** To, že my tady všichni spolu nějakým způsobem komunikujeme, jsme spolu, **dáváme si podporu, vyslechneme se taky,** protože někdy po té konzultaci s klientem já vyjdu s hlavou jako balon a mám potřebu to jako někomu říct a jako sdílet to s někým, jo, a že s tím nemůžu odejít domů. Tak myslím si, že máme nadstandardní vztahy. (SPR-probační úředník)*

## Tabulka č. 4 **Naplnování předpokladů realizace cílů a činností sociální práce - shrnutí**

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor	popis skutečnosti	subjektivní názor - je žádoucí
Př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	NE	Je to tak O.K.	NE	---
Př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia	ANO - úředníci NE - asistenti	---	ANO - úředníci	---
Př3: požadavek na vzdělání supervizora v oboru supervize	---	---	---	---
Př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání	ANO	---	ANO	ANO
Př5: zjištění mzdových prostředků přiměřených kvalifikaci	---	---	---	---
Př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování	---	ANO (čili, zátěž je přiměřená)	ANO (zatím je garantovaná, ale očekává, že brzy budou přetížení)	ANO
Př7: podpora práce SPR (např. supervize)	---	NE (ale bylo by potřeba placené volno na výcviky)	---	---

## Kasuistika

Probační úřednice vzpomíná na jeden ze svých úspěšně řešených případů:

*Já vždycky vzpomínám na svoji, jeden z nejkrásnějších případů, je to zajímavé, to je žena teda, která přišla k nám jako podmíněně odsouzena, kdy byla závislá na alkoholu, bylo jí uloženo dokonce ambulantní léčení, byla matkou třech dětí, s kterými nebyla schopna vlastně existovat a ty děti jí byly odebrány, ona zanedbávala péči a docházelo tam i k násilí*

ze strany jejího partnera a tato žena, když sem poprvé přišla a byla to člověk, který si nedůvěřoval, který nenavazoval oční kontakt a nedokázala ani podat pořádně ruku a byla naprosto závislá na tom partnerovi a alkoholu, to bylo tak jediné, co zvládala. Byla úplně bez příjmu, my jsme začali tím, že jsme vůbec evidence úřadu práce, zjištění jaké má pohledávky, začali jsme tím, že roznášela letáky, to byl její první příjem a přicházela s tou radostnou informací, že si vydělala celé dva tisíce korun za ty letáky, měla z toho strašnou radost. Následně vlastně už to vypadalo, že ten partner teda taky přestal pít a začal se jako kdyby ten vztah trochu rozpadat. Ona ale nemohla nikam vlastně odejít, protože ti rodiče tím co udělala ji nechtěli zpět a ona se neměla kam vrátit. Našla si zaměstnání, kde týden byla v tom zaměstnání někde jako v hotelu pokojská týden se vracela k tomu partnerovi, který si později i našel teda svoji novou partnerku, plakala tady, jak je to nespravedlivé, že přece s ním byla. Ta žena nakonec díky tomu všemu, jak to bylo tak...často jsme se bavily o dětech, jestli je vyhledává, kdy se s nima viděla, co pro to udělala, jestli třeba něco přinesla k vánocům a postupem času si ji podařilo kontaktovat s těma dětma a tím pádem došlo i k oživení těch vztahů s těma jejíma rodičem. A vlastně dneska ta žena pracuje už dva roky, nepije, ukončila tu léčbu úplně zdárně, vrátila se k rodičům, s dětma vychází bez problémů a je finančně soběstačná. Byl to velký skok pro tuto ženskou, která vlastně když se se mnou loučila a ten dohled už skončil, tak říkala, že děkuje. Že bez té podpory a bez toho, jak jsme o tom mluvily, a někdy i teda trochu tlaku, bysme to asi nikdy, jako říkala, že by to nezvládla, že sama v tu danou chvíli by neměla tu, tu sílu to zvládnout, a třeba když ji opouštěl ten partner, bylo to pro ni velmi těžké.

### **Shrnutí výsledků kvalitativního šetření**

Z kvalitativního šetření vyplynulo, že jak manažer, tak dotázaný probační úředník, nebo-li sociální pracovník v justici, si byli velmi dobře vědomi obecných cílů odvozených ze zákona 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, k nimž má činnost PMS směřovat:

- „ochrana společnosti“,
- „participace poškozeného“
- a „integrace pachatele“. (manažer PMS)

S těmito cíli se ztotožňovali, nicméně shodně doplňovali, že konkrétní cíle jednotlivých probačních úředníků se liší v závislosti na tom, na kterou z agend PMS se specializují. Podle manažera tak například při realizaci agendy výkonu alternativních trestů je hlavním cílem sladit podmínky výkonu tohoto typu trestu s jedinečnou životní situací odsouzeného; u agendy probace a parole zase spatřoval manažer hlavní cíl jednak v kontrole plnění podmínek podmíněného propuštění či odsouzení a dále v komplexní pomoci klientovi se začleněním zpět do běžné společnosti. Dotázaný probační úředník se specializací právě na probaci a parole formuloval cíl své práce v souladu s manažerem uvedeným cílem z oblasti sociální reintegrace klienta, avšak ještě více konkrétně. Jako hlavní cíl své činnosti uváděl vyvolání změny na straně klientova vnímání vlastní situace, sebe sama a okolní společnosti a změny jeho navyklých vzorců chování, které jsou konfliktní s představou o přijatelném chování panující ve většinové společnosti. Ve zkoumaném středisku PMS se jevílo, že jak manažer, tak dotázaný probační úředník formulovali své cíle v souladu s legislativními očekáváními, čili v souladu se zákonným posláním PMS, nicméně každý na té úrovni obecnosti, která příslušela jeho pracovní pozici a probační úředník pak i s ohledem na svou specializaci.

Z hlediska teorií sociální práce lze shrnout, že sociální práce v rámci PMS se zaměřuje na kompenzaci osobních deficitů klientů, jak skrze pomoc při uspokojení aktuálních potřeb, tak skrze jejich učení, jak uspokojovat své potřeby vlastními silami, a to takovým způsobem, který není v konfliktu s očekáváními většinové společnosti. Klientům jsou rovněž zprostředkovávány za účelem zvládnutí jejich obtížné životní situace i kontakty s dalšími subjekty v jejich sociálním prostředí.

Manažer a sociální pracovník se shodovali v tom, že činnosti zajišťované probačními úředníky jsou popsány v národních metodických standardech PMS, a to jak co do rozsahu činností v členění podle jednotlivých agend PMS, tak co do postupu

realizace těchto činností. Manažer pak očekával, že jeho podřízení pracují v souladu s těmito metodickými postupy a také dotázaný probační úředník se domníval, že podle těchto metodik pracuje. Dodejme, že tyto národní metodické postupy rozpracovávají činnosti PMS vymezené zákonem č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, ale také „vycházejí ze zkušenosti a praxe PMS od roku 2001 (...) a jsou inspirovány osvědčenou praxí kontinentálních a anglosaských služeb.“ (Metodický postup, 2003).

Z vyjádření manažera i probačního úředníka vyplynulo, že podobně jako cíle, tak i činnosti jednotlivých pracovníků PMS se liší v závislosti na jejich specializaci, ale nejen to. Důraz na určité činnosti se liší také v závislosti na fázi práce s daným klientem. Ve fázi zahájení spolupráce je hlavní činností zmapování klientovy životní situace a jeho motivování ke změně dosavadního způsobu života. Následující fáze, pro jednotlivé klienty různě dlouhá, pak zahrnuje komplexní činnosti směřující k pomoci klientovi vyřešit jeho nepříznivou sociální situaci. V rámci agendy parole a probace se jedná zejména o pomoc při řešení jeho akutních problémů (dluhy, neuspokojivou rodinnou situaci apod.) a o učení klienta respektovat a žít v rámci pravidel většinové společnosti. Pomoc klientovi při jeho začleňování do běžného života zahrnuje i zprostředkovávání kontaktů na další úřady a pomáhající instituce. U klientů s mnohaletými tresty či podmínkami, podle probačního úředníka v některých případech nastává i fáze „kdy je klient stabilizován“ a sociální práce s klientem již není předmětem kontaktu klienta s PMS a zůstává již jen dohled nad plněním podmínek trestu.

Kromě přímé práce s klientem uváděl probační úředník, že součástí jeho činnosti je poměrně rozsáhlá administrativa, která zejm. spočívá v pořizování písemných záznamů ze všech jednání s klienty, ve vypracovávání zpráv pro soudy o průběhu dohledu a dále v písemné komunikaci s dalšími úřady a institucemi.

Co se týká personálního zajištění výkonu činností PMS, manažer i probační úředník shodně uváděli, že na pozici probačního úředníka je jednotně zákonem č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě (§ 6) požadováno vysokoškolské vzdělání společenskovědního směru v magisterském stupni a absolvování základního kvalifikačního vzdělání pro úředníky Probační a mediační služby zajišťovaného Probační a mediační službou. Na pozici asistenta je pak požadováno středoškolské vzdělání opět ve společenskovědní oblasti. Oba však dále shodně uváděli, že kromě této základní kvalifikace je pro pracovníky PMS velmi důležitá i účast na dalším vzdělávání. Zejména jmenovali absolvování sebezkušenostního výcviku, který považovali za nezbytný proto, aby mohli kvalitně pracovat s náročnou klientelou PMS a efektivně jim pomáhat při řešení jejich často velmi obtížných životních situací, a to takovým způsobem, že si sami nenaruší svou psychickou rovnováhu. Toto pojetí dalšího vzdělávání však zřejmě bylo v rámci celé PMS poněkud ojedinělé, neboť manažer zmiňoval poměrně omezenou podporu centrálních orgánů PMS těmto aktivitám - pracovníci účastníci se těchto výcviků museli čerpat dovolenou, aby se jich mohli zúčastnit během pracovního týdne. V rozhovorech nebyla zaznamenána ani jiná forma podpory činnosti pracovníků, např. supervize.

Personální pokrytí považovali v době výzkumu oba dotázaní za celkem přiměřené. Probační úředník nicméně nastolil otázku vztahu mezi mírou pracovního vytížení, pracovními prioritami a možnostmi aplikovat různé metody práce s klientem. I přesto, že dotázaný probační úředník uvedl, že současný počet pracovníků na jejich středisku považuje vzhledem k rozsahu agendy za přiměřený, přesto dále v rozhovoru sděluje, že na ty činnosti konané ve prospěch práce s klientem, které jsou sice z pohledu pracovníka pro kvalitu práce s klientem žádoucí, nicméně časově náročnější, mu nezbyvá dostatek času. Konkrétně se jedná o plnění priority ambulantního a rutinního poskytování služeb PMS nad terénní a intenzivní práci s klientem.

Dodejme, že podle nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010) mohou být pracovníci PMS zařazováni do 9. až 12. platové třídy.

## 1.4 Závěry

Výkon sociální práce v rámci resortu Ministerstva spravedlnosti jsme zkoumali v prostředí Vězeňské správy ČR (pouze kvalitativně) a v prostředí Probační a mediační služby ČR (kvalitativně i kvantitativně).<sup>60</sup>

V rámci těchto dílčích sektorů resortu MS se lišilo označení pracovníka vykonávajícího sociální práci: ve vězeňských zařízeních to byl sociální pracovník, ve střediscích PMS probační úředník, eventuálně asistent probační a mediační služby.

Hlavní cíle sociální práce, o nichž hovořili jak manažeři, tak sociální pracovníci, se u těchto dvou typů zařízení poněkud lišily, resp. navazovaly na sebe (působnost sociálního pracovníka věznice totiž končila v okamžiku, kdy klient opustil věznici, a naopak v témže okamžiku u řady klientů začala působnost PMS):

- vězeňská zařízení: (1) příprava odsouzeného na přechod do běžné společnosti po ukončení výkonu trestu odnětí svobody, (2) předcházení vzniku mimořádných událostí ve věznici;
- probační a mediační služba: (1) kontrola plnění podmínek alternativního trestu či podmíněčného trestu nebo propuštění na svobodu a (2) pomoc klientovi začlenit se zpět do běžné společnosti.

Rozsah činností, jimž se věnovali sociální pracovníci ve věznicích a ve střediscích PMS, byl obecně široký. Nicméně jeví se, že v rámci PMS byly tyto činnosti i jejich výkon jasněji popsán a strukturován, a to i s ohledem na dosažení výše stanovených cílů než v rámci věznice, kde byla vazba mezi činnostmi sociálního pracovníka a cíli jeho práce volnější a úprava výkonu konkrétních činností umožňovala jak profesionální sociální práci, tak nahodilou pomoc odsouzenému spíše laického typu s čímkoliv, s čím se na sociálního pracovníka odsouzený obrátí. Výčet jednotlivých činností realizovaných sociálními pracovníky ve věznicích a probačními úředníky v PMS by byl dosti dlouhý a čtenář ho může najít v příslušných kapitolách této resortní studie, na tomto místě pouze v obecné rovině shrneme, že zjištěné těžiště činností v rámci vězeňských zařízení bylo:

- zprostředkování kontaktu odsouzeného se světem mimo zdi věznice (tj. rodinnými příslušníky, různými úřady a organizacemi),
- poskytování sociálního poradenství odsouzeným,
- před propuštěním odsouzeného na svobodu zajištění pomoci navazujících organizací, a to především z oblasti bydlení a zaměstnání, resp. hmotného zabezpečení.

V rámci Probační a mediační služby byly mezi nejdůležitějšími činnostmi jmenovány činnosti související se:

- zmapováním klientovy životní situace,
- plánovanou individuální prací s klientem,
- učením klienta uspokojovat své potřeby takovým způsobem, který není konfliktní s očekáváními okolní společnosti,
- zprostředkováním doplňkových služeb dalších odborníků a organizací.

---

<sup>60</sup> Bližší popis agend těchto organizačních jednotek viz Úvod této resortní studie.

Účastníci kvalitativních rozhovorů jak z VS ČR, tak PMS se shodovali na tom, že důraz na konkrétní činnosti se liší v závislosti na fázi práce s klientem a také na specializované agendě, které se pracovník věnuje (což platí pro PMS), resp. na typu oddělení, na němž pracuje (což platí pro vězeňská zařízení).

Zatímco cíle i činnosti probačního úředníka byly rámcově vymezeny zákonem 257/2000 Sb., o Probační a mediální službě a podrobně metodicky rozpracovány v národních metodických standardech PMS, cíle a činnosti sociálního pracovníka ve věznicích zákon neupravoval,<sup>61</sup> ale byly stanoveny v příslušných nařízeních generálního ředitele VS ČR. Manažeři i pracovníci přímé péče dále uváděli, že legislativa upravuje kvalifikační podmínky pro výkon jejich činnosti (zákon 108/2006 Sb., ve vězeňských zařízeních, zákon 257/2000 Sb., v PMS).

**Výsledky analýz naznačily, že pojetí výkonu sociální práce v rámci těchto dvou typů zařízení se poměrně liší.** Zatímco vymezení cílů i činnosti sociální práce v rámci PMS se jeví být víceméně jednotně chápáno, a to jak probačním pracovníkem (kvalitativní šetření), tak jeho přímými nadřízenými (kvalitativní i kvantitativní šetření). Přičemž jako zdroj tohoto pojetí byly všemi respondenty uváděny jednotné metodické standardy PMS, které s využitím dosavadních zkušeností pracovníků PMS, ale i s využitím teorií a metod sociální práce rozpracovávají postupy výkonu činností PMS, jež PMS ukládá zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediální službě. Výkon sociální práce **v PMS se tak blíží profesionálnímu pojetí.** V rámci výkonu sociální práce ve **vězeňských zařízeních** vyjádření manažera a sociálního pracovníka zkoumané věznic i zástupce Generálního ředitelství VS ČR ukazovala na určitý rozpor mezi oficiálně vymezenými úkoly sociálního pracovníka ve vězeňských zařízeních (srov. příslušná nařízení generálního ředitele VS ČR) na straně jedné a nikoliv ojedinele přítomným pojetím sociální práce, které jsme mohli analyzovat ve zkoumané věznici, na straně druhé. Ačkoliv tato nařízení vymezovala cíle a činnosti sociálního pracovníka v rámci VS ČR jako rozsáhlou odbornou činnost, reálné pojetí, které jsme měli možnost zkoumat, se profesionálnímu pojetí sociální práce výrazně vzdalovalo a **sociální pracovník byl vnímán převážně jako „servisman“ odsouzených, který realizuje spíše než plánovanou intervenci izolované úkony částečně z oblasti poradenství a částečně z oblasti administrativních činností,** jejichž prostřednictvím řeší ty žádosti odsouzených, které sám vyhodnotí, že se jimi bude zabývat.

Tyto odlišné přístupy se do jisté míry zrcadlily i v podmínkách výkonu sociální práce v rámci těchto dvou typů zařízení:

- příliš velký počet klientů na jednoho sociálního pracovníka v rámci vězeňských zařízení, téměř přijatelný počet klientů na jednoho probačního pracovníka PMS;
- vysokoškolské vzdělání sociálního pracovníka vnímané částí zástupců zaměstnavatele jako zbytečný nadstandard (VS ČR), VŠ vzdělání v magisterském stupni u probačního pracovníka vnímané jako základ (PMS);
- znalost metod sociální práce považovaná za nedůležitou (VS ČR), metody sociální práce jsou hned po znalosti práva považovány vedoucími středisek PMS za nejdůležitější;
- zařazení sociálního pracovníka do platové třídy 9-10 (VS ČR), 9-12 (PMS).

Dodejme ale, že podpora ať již sociálního pracovníka ve věznici či probačního úředníka při zvládnání dopadů jejich pracovní zátěže na jejich motivaci a výkonnost ze strany zaměstnavatele byla spíše nízká. Dotázaní pracovníci PMS nehovořili o možnosti účastnit se supervize vůbec a v rámci věznic sice supervize určitým způsobem přítomná byla, ale dotázaný sociální pracovník ji nevnímal jako výrazně přínosnou pro svou práci.

<sup>61</sup> Alespoň o takové úpravě nikdo z dotázaných nehovořil, rámcem, v němž se sociální práce ve věznicích odehrávala, však do značné míry tvořila příslušná legislativa vztahující se k vězeňství.

## Literatura

*Metodický postup* střediska PMS ČR v rámci přípravného řízení a řízení před soudem. 2003. Probační a mediační služba ČR

*Nařízení* generálního ředitele VS ČR č. 44/2006, kterým se stanoví povinnosti příslušníků a občanských pracovníků VS ČR při zabezpečování výkonu vazby

*Nařízení* generálního ředitele VS ČR č. 26/2006, kterým se stanoví povinnosti příslušníků a občanských pracovníků VS ČR při zabezpečování výkonu trestu odnětí svobody

*Nařízení* ministra spravedlnosti č. 6/2008 o zřízení ústavů zabezpečovací detence

*Výroční zpráva Vězeňské služby ČR za rok 2010*. Praha: Generální ředitelství VS ČR 2011



## 2. Organizace působící v resortu vnitra

Pavel Bareš a Jana Havlíková

### 2.1 Úvod

Řešení otázek spojených s mezinárodní migrací (migrační politika) a integrace cizinců žijících na území ČR (integrační politika) představují dvě samostatné a velice rozsáhlé oblasti. Na formování a realizaci těchto politik se podílí více resortů. V případě migrační politiky jsou to především resorty vnitra, ale také práce a sociálních věcí, průmyslu a obchodu či zahraničí. V případě integrační politiky jsou nejdůležitějšími centrálními orgány Ministerstvo vnitra (dále jen „MV“), Ministerstvo práce a sociálních věcí a Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, zcela opomenout nicméně nelze ani Ministerstvo kultury.

Z obou uvedených výčtů (omezujících se přitom pouze na nejdůležitější resorty formující příslušnou politiku) je patrné, že Správa uprchlických zařízení, jež je rozpočtovou organizací zřizovanou právě Ministerstvem vnitra, rozhodně není jediným aktérem působícím na tomto poli. S cílovou skupinou imigrantů, popřípadě některých jejich specifických podskupin (žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, azylanti atd.) vstupují do kontaktu a pracují především organizace poskytující sociální služby (nejčastěji odborné sociální poradenství). Nicméně na tuto cílovou skupinu se výrazně specializují také některé organizace působící v resortu školství (některé své služby mohou zajišťovat formou registrovaných sociálních služeb, nicméně mohou nabízet i řadu dalších služeb, které neposkytují v tomto režimu). Kromě organizací, které se na tuto cílovou skupinu specializují, je třeba vést v patrnosti také aktéry, kteří se na cílovou skupinu přímo nespécializují, ale mohou s ní vstupovat do různých interakcí - školské a zdravotnické organizace či různé instituce, respektive pracovníci státní správy a samosprávy (obecní úřady, úřady práce apod.), kteří vykonávají sociální práci.

Tato kapitola se nicméně zaměří již pouze na činnosti zajišťované Správou uprchlických zařízení a vykonávané tak v působnosti resortu Ministerstva vnitra. Jejím cílem totiž je zachytit výkon sociální práce v tomto resortu a přiblížit specifické nároky kladené na její výkon v tomto resortu, respektive na organizace, jež sociální práci v tomto resortu vykonávají. Jakkoli bude v dalším textu pozornost soustředěna na zařízení pracující s imigranty, případně některými skupinami imigrantů (žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, azylanti), s ohledem na výše uvedené zúžení záběru není možné dále prezentovaná zjištění vztahovat šířeji na sociální práci s touto cílovou skupinou.

Česká republika zabezpečuje prostřednictvím Správy uprchlických zařízení (SUZ)<sup>62</sup> ubytování a další služby žadatelům, azylantům a zajištěným cizincům, a to na základě zákonů č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR a zákona č. 325/1999 Sb., o azylu. Úkolem SUZ je nabídnout těmto osobám odpovídající a důstojné podmínky.

Mezi azylová zařízení patří přijímací (2), pobytová (2) a integrační azylová (4) střediska ve správě SUZ. SUZ dále zajišťuje chod zařízení pro zajištění cizinců (2) a center na podporu integrace cizinců (8).

---

<sup>62</sup> Následující pojednání o SUZ je čerpáno z [www.suz.cz](http://www.suz.cz).

## **Přijímací středisko (PŘS)**

Přijímací středisko slouží k ubytování nově příchozích žadatelů o mezinárodní ochranu, a to až do doby ukončení základních vstupních procedur:

- identifikace totožnosti,
- zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany,
- vstupní pohovor a sociální šetření,
- předepsaná vstupní zdravotní prohlídka.

PŘS není možné volně opustit. Je zde poskytováno ubytování, strava, základní hygienické potřeby a lékařská péče a žadatelé mají k dispozici sociální a psychologické služby a mohou se účastnit volnočasových aktivit, navštěvovat výtvarné dílny apod.

## **Pobytové středisko (PoS)**

Pobytové středisko slouží k ubytování žadatelů, kteří prošli předepsanými vstupními procedurami v PŘS, a to po dobu řízení ve věci jejich žádostí o mezinárodní ochranu. Žadatelé mohou svobodně střediska opouštět nebo využít možnosti pobytu v soukromí. Poskytované služby jsou obdobné jako v PŘS. Důraz je kladen na sociální práci doplněnou o volnočasové aktivity. Jsou zde k dispozici dětská centra, výtvarné dílny, knihovny, čajovny, hřiště, sportovní vybavení a klienti se mohou účastnit různých kulturních akcí a výletů. Zvláštní pozornost je věnována ohroženým skupinám, mezi které patří nezletilí žadatelé bez doprovodu, samotné ženy s dětmi, senioři, fyzicky, psychicky či sociálně handicapované osoby a oběti fyzického nebo psychického násilí.

## **Integrační středisko (IAS)**

Integrační středisko slouží osobám, kterým byla přiznána mezinárodní ochrana a které vstoupily do Státního integračního programu a požádaly o dočasné ubytování v IAS. Doba strávená v IAS (max. 18 měsíců) slouží především k osvojení českého jazyka a získání samostatného bydlení a zaměstnání. Ubytování v IAS je zpoplatněno. Práva a povinnosti osob s přiznanou mezinárodní ochranou jsou na trhu práce, v sociální a zdravotní oblasti stejná jako práva a povinnosti občanů ČR. Pracovníci středisek spolu s pracovníky z neziskových organizací klientům IAS v případě jejich zájmu mohou poskytnout potřebné poradenství a asistenci.

## **Zařízení pro zajištění cizinců (ZC)**

Zařízení pro zajištění cizinců (v zahraničí i u nás někdy nazývaná „detence“ nebo „záchyt“) slouží primárně k zajištění cizinců, kterým bylo vydáno pracovníky cizinecké policie rozhodnutí o správním vyhoštění a o zajištění. Klientelu tvoří osoby, které se pobytem na území ČR dostaly do rozporu s legislativou. Akcent je kladen zejména na kroky spojené se ztotožněním klienta (ten je často bez platných dokladů). Zajištěny mohou být jen osoby ve věku nad 15 let, a to na dobu maximálně 180 dní. Vnější ostrahu těchto zařízení zajišťuje Policie ČR, vnitřní, smluvní bezpečnostní agentura. Těžištěm práce SUZ je v tomto ohledu poskytnutí ubytování a stravy, o celou další plejádu služeb se stará zdravotnický personál i sociální pracovníci. Klienti mají s výjimkou nočního klidu relativně volný pohyb, mohou využívat sportoviště, kulturní místnost (TV, knihovna, společenské hry) nebo setkání s duchovním (katolické, pravoslavné a muslimské víry).

## Centrum na podporu integrace cizinců (CPIC)

Centra na podporu integrace cizinců mají za cíl vytvořit prostor pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců. Poskytují především tyto služby: poradenskou a informační činnost, právní poradenství, kurzy českého jazyka, sociokulturní kurzy, internetové pracoviště a knihovnu. Bližší informace o činnostech center na stránkách [www.suz.cz](http://www.suz.cz).

## 2.2 Výsledky kvantitativního šetření

Do dotazníkového šetření se zapojilo celkem osm organizací Správy uprchlických zařízení (dále jen „SUZ“). Všichni tyto respondenti uvedli, že jejich organizace provozuje zařízení pro uprchlíky a azylanty, ve dvou případech bylo současně uvedeno, že organizace poskytuje sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Konkrétně dotázané organizace zajišťovaly provoz těchto zařízení nebo služeb:

- centrum na podporu integrace cizinců (uvedeno 3x),
- zařízení pro zajištění cizinců (2x),
- integrační středisko (2x),
- přijímací středisko,
- pobytové středisko a
- odborné sociální poradenství.

Respondenti nicméně v dotazníku uvedli odpovědi pouze za jedno zařízení či jednu službu, jež příslušná organizace provozovala. Prostřednictvím provedeného šetření tak byly získány odpovědi za tato zařízení:

- centrum na podporu integrace cizinců (uvedeno 3x),
- zařízení pro zajištění cizinců (2x),
- integrační středisko,
- přijímací středisko a
- pobytové středisko.

### 2.2.1 Charakteristika klientely

**Nejčastější cílovou skupinou klientů** byli v sedmi zařízeních imigranti a obyvatelé azylových zařízení pro cizince. V jednom z dotázaných zařízení pro zajištění cizinců nebyla zvolena žádná z možností uvedených v seznamu odpovědí u této otázky a respondent nejčastější cílovou skupinu v rámci možnosti uvedl cizince pobývající na území ČR nelegálně, kteří se mají vrátit zpátky do své země. Jako další cílové skupiny dotázaných zařízení byly uvedeny následující skupiny osob (každá z těchto skupin byla uvedena pouze jedenkrát):

- chudí a lidé s problémy při splácení dluhů,
- lidé ohrožení v důsledku příslušnosti k etnické menšině,
- lidé ohrožení závislostmi,
- rodiny s nezaopatřenými dětmi a
- lidé s problémy v mezilidských vztazích.

**Zastoupení mužů a žen mezi klienty** zařízení bylo srovnatelné v pěti zařízeních, ve třech zařízeních převažovali muži, ačkoli služba byla přístupná bez ohledu na pohlaví klienta.

V další otázce respondenti vybírali jednu až tři **věkové kategorie**, do nichž spadal největší počet klientů jejich zařízení (z celkového počtu osmi nabídnutých věkových kategorií). Všichni respondenti uvedli, že mezi častou klientelu jejich zařízení patří osoby ve věku 27-59 let. Pětkrát byla uvedena věková kategorie 19-26 let a dvakrát věková kategorie 60-74 let.

## 2.2.2 Cíle

Ze seznamu dvanácti nabídnutých obecnějších cílů bylo možné uvést jeden až čtyři, které jsou pro organizaci při práci s klienty nejdůležitější. Tři nebo čtyři možné odpovědi u této otázky zvolilo šest dotázaných. Jeden dotázaný uvedl, že pracovníků jejich organizace se netýká žádný z uvedených cílů. V jednom případě byla jako jedna z odpovědí uvedena také možnost „jiné“, jež byla následně specifikována jako „pomáhat klientovi s integrací do české společnosti“. Tuto odpověď nebylo možné přiřadit k některé obecněji formulované možnosti, neboť zahrnuje zjevně většinu z nabídnutých možností. Nejčastěji (čtyřikrát) byly ve zkoumaném souboru uvedeny tyto tři obecnější cíle:

- „pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém“,
- „poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje“, a
- „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“.

Některý z těchto tří cílů přitom uvedlo všech sedm dotázaných, kteří považovali některý z cílů v předloženém seznamu pro jejich organizaci za relevantní. Možnost „pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém“, přitom nebyla ani v jednom případě uvedena samostatně bez některé z dalších dvou možností - společně s druhým uvedeným cílem byla tato možnost zmíněna 1x, společně se třetím uvedeným cílem 2x a společně s oběma těmito cíli 1x. Všechny tři cíle společně tedy uvedl jeden respondent, pouze druhý cíl nebo kombinaci prvního a druhého cíle uvedli tři dotázaní a pouze třetí cíl či kombinaci prvního a třetího cíle zbylí tři dotázaní, pro něž byl seznam cílů relevantní.

Lze tedy vyznívat určité rozdělení na jedné straně na organizace SUZ zaměřující se na „poskytování služeb, které klient potřebuje“ a na druhé straně organizace zaměřující se na „řešení problému, se kterým se klient na organizaci obrátil“. Tyto cíle přitom může či nemusí doprovázet cíl „pomoci klientovi překonat překážky bránící mu zvládat určitý problém“. Tento poznatek nicméně s ohledem na malý počet respondentů v této skupině nelze vnímat jako závěr, ale spíše jako hypotézu, jež by musela být podrobena dalšímu testování.

Z podrobného přehledu všech získaných odpovědí (viz tabulka č. 1) je dále patrné, že ze zbylých možností se respondenti již nepřiklonili výrazněji k žádné z nabízených možností a jejich četnosti již jsou srovnatelné. Pro SUZ jsou tedy i ostatní obecně formulované cíle patrně relevantní, nicméně již je patrně nelze vnímat jako stěžejní pro jejich činnost jako předchozí tři cíle. S ohledem na nízký počet respondentů reprezentujících SUZ a tedy i celkově nízké četnosti u těchto odpovědí nicméně není tento poznatek dostatečně průkazný a je třeba jej opět vnímat spíše jako indikativní.

Pokud bychom nicméně k prvním třem cílům uvedeným čtyřmi respondenty připočítali také dvěma respondenty uvedený cíl „poskytnout klientovi konkrétní službu, o kterou si řekl“, můžeme říci, že pro cíle organizací provozovaných Správou uprchlických zařízení je příznačná určitá orientace na životní situaci klienta nebo jím zakoušené

problémy (nicméně v případě dvou cílů není zřejmé, zda „problém“ či „služby, které klient potřebuje“ formuluje klient nebo někdo jiný). Naopak, cíle spojené se zjišťováním povahy problému samotnými pracovníky organizace, posuzováním nároků klienta nebo kontaktu klienta s jinými organizacemi lze v případě SUZ považovat za spíše doplňkové.

Tabulka č. 1 **Nejdůležitější cíle organizace pro práci s klienty**

cíl	četnost
pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém	4
poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje	4
pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil	4
poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok	2
poskytnout klientovi konkrétní službu, o kterou si řekl	2
pomoci klientovi vyřešit problém či problémy, které u něj pracovníci naší organizace sami zjistili	2
pomáhat klientovi, aby zvládal problémy, které má s jinými lidmi nebo organizacemi	2
pomáhat odstraňovat překážky, které klientovi brání žít a uspokojovat své potřeby obecně přijatelným způsobem	2
pomáhat urovnávat vztahy mezi Vašimi klienty a jinými lidmi nebo organizacemi	1
pomáhat jiným lidem nebo organizacím, aby zvládali problémy, které mají s Vaším klientem	0
jiné: pomáhat klientovi s integrací do české společnosti	1
pracovníků naší organizace se netýká žádný z uvedených cílů	1

### 2.2.3 Činnosti a okolnosti vykonávání cílů činností

Dotázaní pracovníci SUZ přikládali střední či velký význam většině z patnácti sledovaných činností. Pět a více dotázaných takto hodnotilo 14 činností. Celkový počet odpovědí „střední důležitost“ či „velká důležitost“ za všech 15 činností činil 92, tj. tyto dvě možnosti byly vybrány v 78,0 % případů z úhrnného počtu celkem 118 získaných hodnocení.

Všichni dotázaní pracovníci SUZ konstatovali střední nebo velkou důležitost u těchto čtyř činností

- „být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je“,
- „komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem“ a
- „zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“.

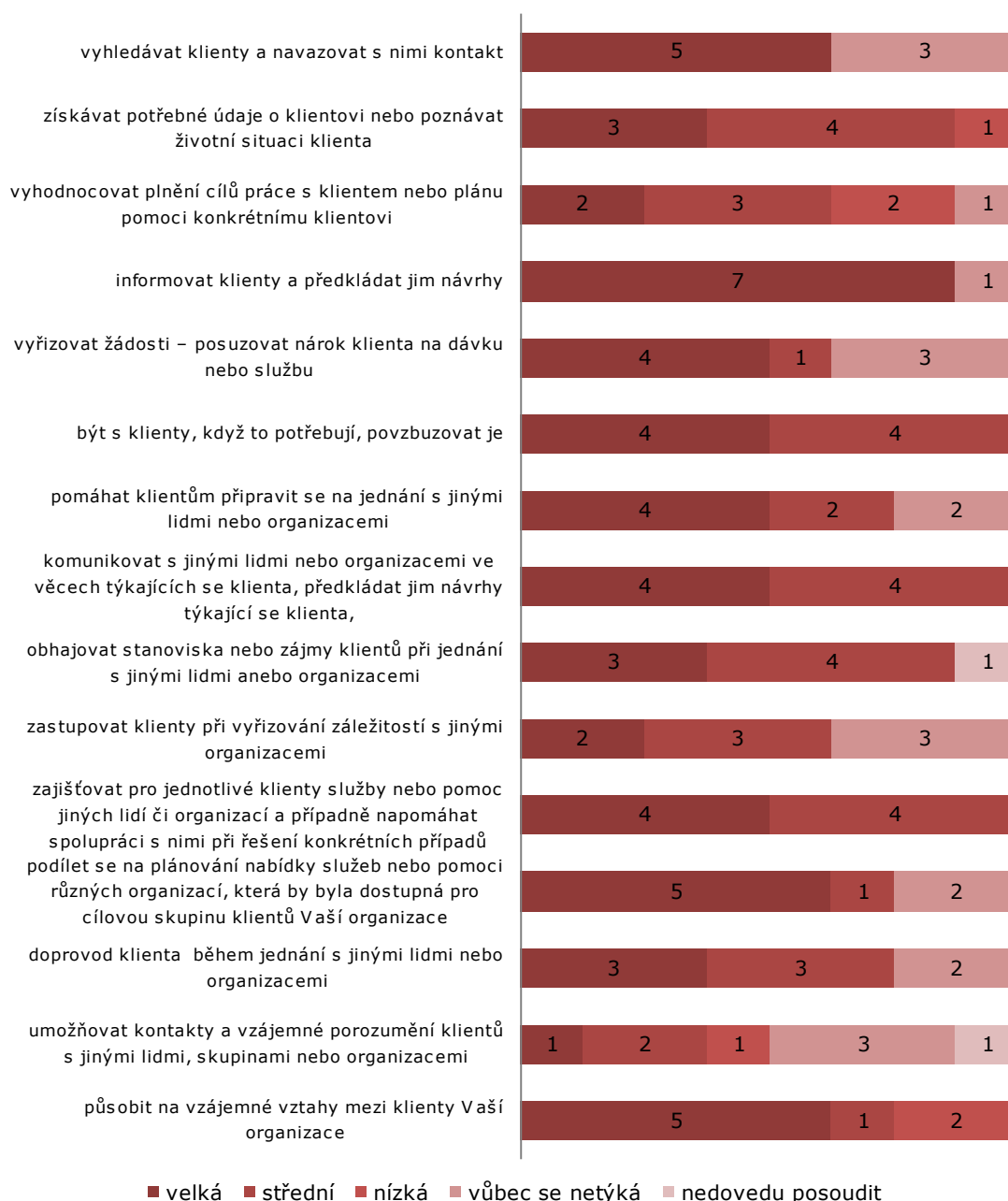
U všech těchto činností uvedli čtyři respondenti vysokou důležitost a čtyři respondenti střední důležitost. Sedm z osmi dotázaných uvedlo střední či vysokou důležitost u těchto dalších tří činností:

- „informovat klienty a předkládat jim návrhy“ a
- „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)“ a
- „obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi“.

Důležitost poslední uvedené činnosti hodnotilo pouze sedm dotázaných (jeden dotázaný ji nehodnotil vůbec). Vysokou či střední důležitost tak této činnosti přiznalo všech sedm respondentů, kteří se k jejímu významu vyjádřili. U první uvedené činnosti uvedlo sedm respondentů vysokou důležitost, u dalších dvou činností byla vysoká důležitost uvedena třemi respondenty.

U osmi dalších činností uvedlo střední či vysokou důležitost 5 nebo 6 respondentů. Nejnižší důležitost byla zjištěna u činnosti „umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi“ - jako vysokou její důležitost hodnotil jeden dotázaný a jako střední dva. Podrobný přehled odpovědí ukazuje graf č. 1.

**Graf č. 1 Hodnocení důležitosti 15 vybraných činností týkajících se pracovníků přímo pracujících s klienty**



Z předloženého seznamu činností respondenti mezi nejdůležitější (respondenti mohli uvést až tři možnosti) řadili tyto:

- „informovat klienty a předkládat jim návrhy“ (uvedeno 6x),
- „zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“ (4x) a
- „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta“ (3x).

Tabulka č. 2 **Nejdůležitější činnosti organizace pro práci s klienty**

činnost	četnost
informovat klienty a předkládat jim návrhy	6
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	4
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta	3
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	2
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	2
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	2
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	1
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	1
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	1
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů	1
doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	1
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	0
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	0
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	0
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	0

### Pracovníci, kteří zkoumané činnosti vykonávali

Činnosti, jež měly pro dotázané pracovníky přímo pracující s klienty velkou nebo střední důležitost (celkem bylo získáno 92 takovýchto hodnocení), nejčastěji zajišťovali sociální pracovník (možnost uvedena celkem v 85 případech), přímo dotazovaný pracovník ve vedoucí pozici (37 případů), odborný poradce (11) a pedagog volného času (8).

U dvanácti sledovaných činností uvedli všichni dotázaní, podle nichž byl význam této činnosti střední či velký, že je zajišťuje **sociální pracovník**. U dalších dvou činností uvedlo odpověď sociální pracovník sedm z osmi dotázaných hodnotících tyto činnosti jako důležité. Jednalo se o tyto dvě činnosti: „komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta“ a „zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“. Jako osobu zajišťující činnost „podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace“, uvedl zodpovědnou osobu jeden respondent z celkově šesti, kteří ji hodnotili jako středně či velmi důležitou.

Odpověď „já jako **vedoucí pracovník**“ uvedlo sedm z osmi dotázaných, kteří jako středně či velmi důležitou hodnotili činnost „zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“. Uvedlo ji také pět ze šesti dotázaných, kteří přikládali střední či vysoký význam činnosti „podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace“. Pouze

u této činnosti tak bylo zjištěno, že je častěji vykonávána někým jiným než sociálním pracovníkem.

Tabulka č. 3 **Pracovníci, kteří vykonávají činnosti označované za hlavní**

činnost	velká či střední důležitost	sociální pracovník	já jako vedoucí pracovník
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	5	5	1
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta	7	7	1
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	5	5	2
informovat klienty a předkládat jim návrhy	7	7	1
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	5	5	1
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	8	8	3
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	6	6	1
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta,	8	7	4
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	7	7	4
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	5	5	1
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	8	7	7
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	6	1	5
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	6	6	1
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	3	3	1
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	6	6	4

### Získávání informací o klientově životní situaci

Při práci s klientem čtyři dotázaní pracovníci SUZ uvedli, že jejich cílem je získat informace o různých stránkách životní situace klienta a získat tak celkový obraz o jeho situaci. Pro pracovníka jedné organizace byla postačující důkladnější znalost situace klienta již pouze z některých hledisek a ve dvou případech pracovníkovi postačovaly pouze určité konkrétní údaje týkající se některých oblastí života klienta. Jeden předem daný typ údajů o klientovi byl pro tyto potřeby postačující v jednom zařízení SUZ.

Výhradně přímo od klientů nebo jimi dodaných podkladů získávalo nebo mělo možnost získat potřebné údaje šest dotázaných, dva respondenti využívali kromě těchto informací také jiné zdroje informací.

Na stupnici od 0 do 5, kde vyšší hodnoty znamenala vyšší důležitost, byl následně hodnocen význam různých typů informací. Nejvyšší důležitost byla přikládána informacím o „příslušnosti k menšinám, případně přínosům nebo nesnázím s ní souvisejícím“ (průměrné hodnocení 4,29). Zjištěná hodnota ukazuje, že právě tento okruh témat představoval naprosto klíčový předpoklad správné práce s klienty SUZ. Další vysoce hodnocené typy informací následovaly až s poměrně výrazným odstupem:

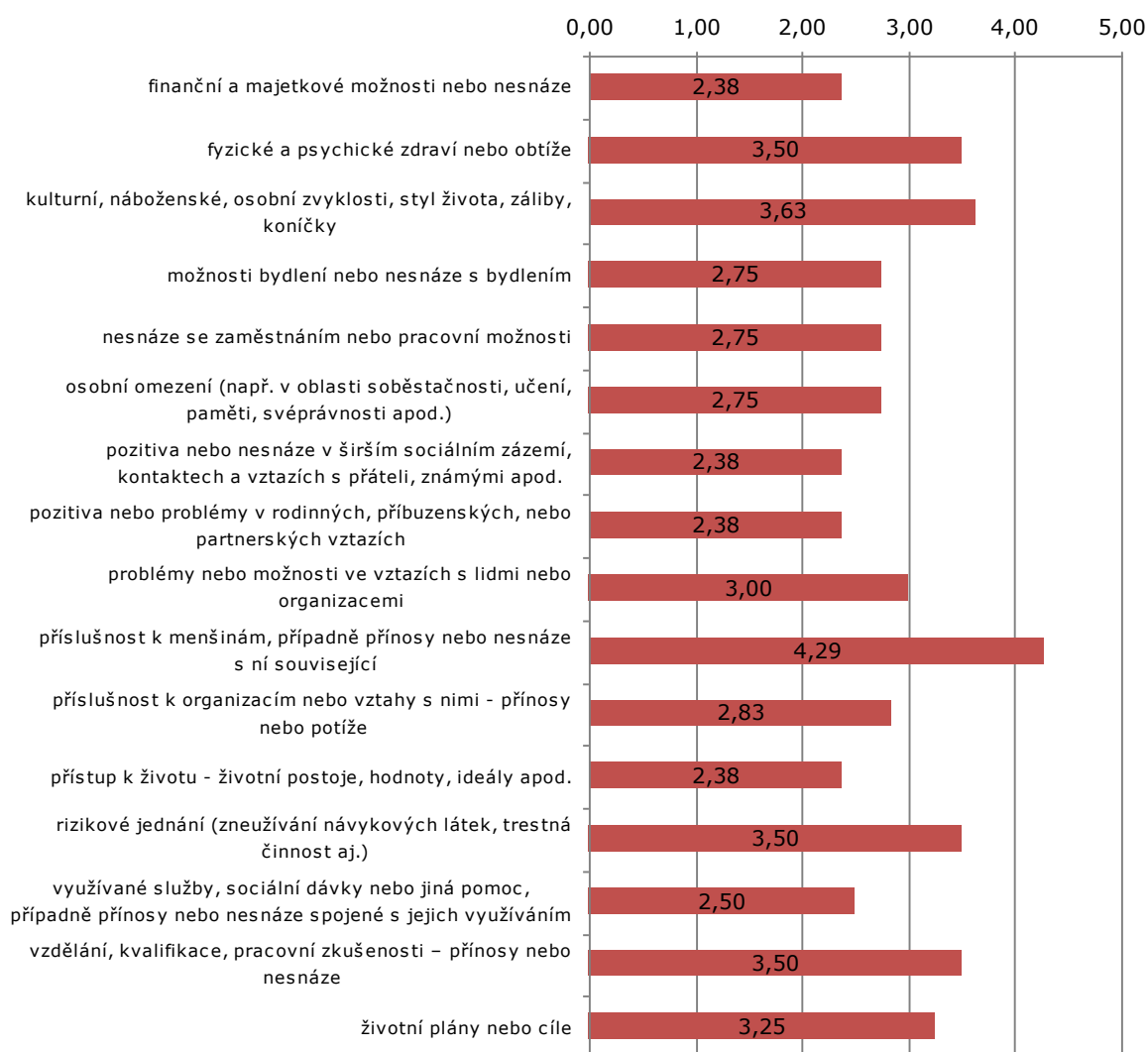
- „kulturní, náboženské, osobní zvyklosti, styl života, záliby, koníčky“ - průměr 3,63,
- „fyzické a psychické zdraví nebo obtíže“ - 3,50,
- „rizikové jednání (zneužívání návykových látek, trestná činnost aj.)“ - 3,50,
- „vzdělání, kvalifikace, pracovní zkušenosti - přínosy nebo nesnáze“ - 3,50,
- životní plány nebo cíle - 3,25 či



- problémy nebo možnosti ve vztazích s lidmi nebo organizacemi - 3,00.

Hodnocení významu ostatních typů informací se výrazněji nelišilo a pohybovalo se mezi hodnotami 2,38-2,83.

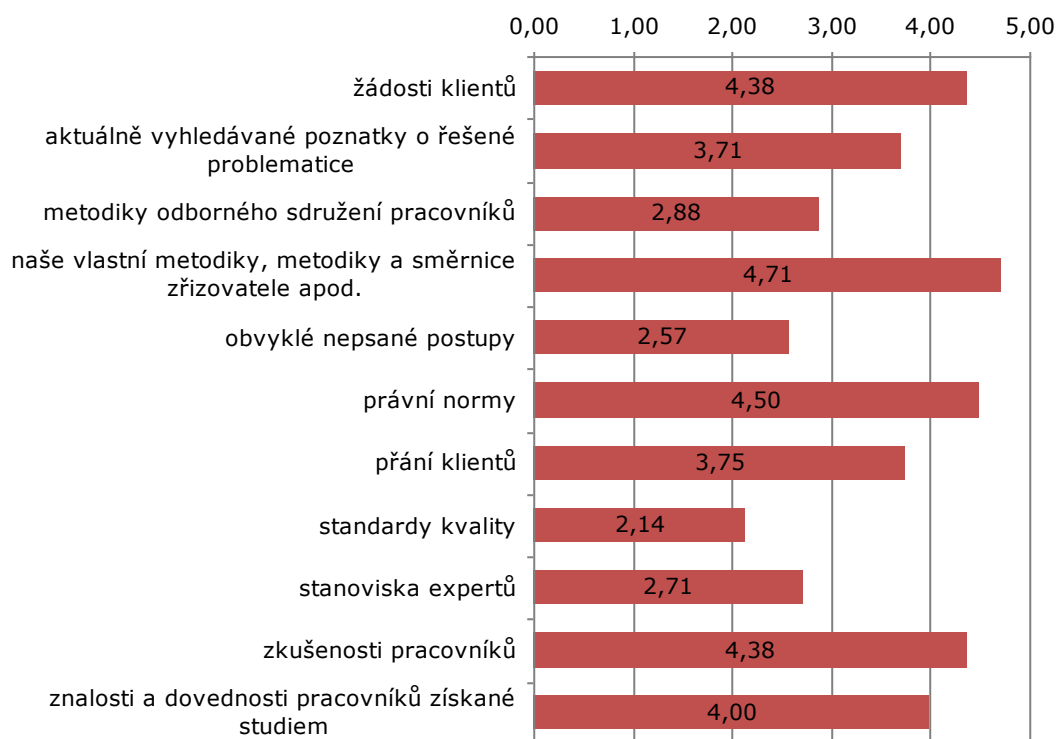
Graf č. 2 **Hodnocení důležitosti jednotlivých typů informací o klientovi pro správnou práci s klientem**



### Východiska činnosti

Nejdůležitějším typem východisek a podkladů při práci s klientem byly vlastní metodiky zařízení a metodiky a směrnice zřizovatele apod. (průměr 4,71 na stupnici od 0 do 5, kde hodnota 5 znamenala nejvyšší význam). Druhým nejdůležitějším typem východisek byly právní normy (průměr 4,50). Následovaly žádosti klientů a zkušenosti pracovníků (v obou případech průměr 4,38) a znalosti a dovednosti pracovníků získané studiem (4,00). Vyšší význam byl přikládán také přáním klientů (3,75) a aktuálně vyhledávaným poznatkům o řešené problematice (3,71). U čtyř zbývajících východisek se průměrné hodnocení jejich významu pohybovalo mezi hodnotami 2,14-2,88.

Graf č. 3 **Hodnocení důležitosti jednotlivých typů východisek a podkladů pro nastavení intervence**



Ve výčtu právních norem, jež upravují postavení a činnost pracovníků vykonávajících sociální práci v organizacích SUZ, respondenti jako nejdůležitější zmiňovali tyto právní předpisy (jeden respondent mohl uvést až čtyři možnosti):

- zákon č. 325/1999 Sb., o azylu (6 dotázaných),
- zákon č. 325/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR (3),<sup>63</sup>
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (2),
- zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti (2),
- zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení (2),
- vyhláška 424/2004 Sb., kterou se stanoví činnosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků (1) a
- zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře (1).

## 2.2.4 Personální zajištění realizace zkoumaných agend

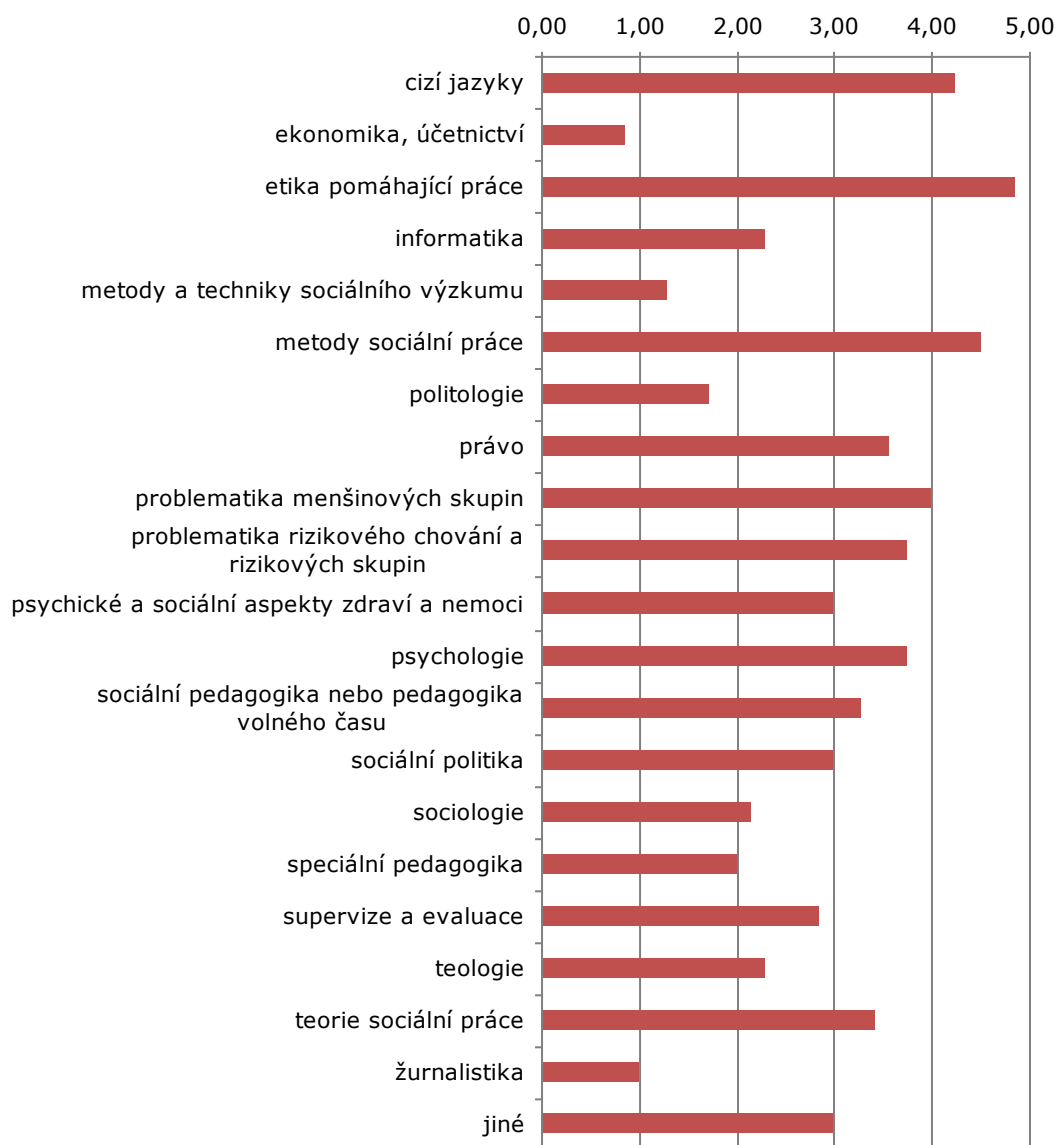
### Znalosti nutné k výkonu zkoumaných činností

Znalosti, jež museli pracovníci organizace znát nebo umět, aby mohli dobře vykonávat svoji práci, byly opět hodnoceny na stupnici od 0 do 5, kde hodnota 5 znamenala nejvyšší důležitost. Jako nejdůležitější okruh témat byla hodnocena etika pomáhající práce (průměrné hodnocení 4,86), následovaly metody sociální práce (4,50), cizí jazyky (4,25) a problematika menšinových skupin (4,00). U osmi vytipovaných znalostí či dovedností se rozmezí hodnocení jejich důležitosti pro výkon profese pohybovalo mezi hodnotami 3,00-3,75. Průměrné hodnocení pěti vytipovaných

<sup>63</sup> Tato možnost nebyla zařazena do respondentům předloženého seznamu právních předpisů a tato odpověď tak byla specifikována v rámci možnosti jiné.

znalostí či dovedností se pohybovalo v rozmezí 2,00-2,86. Minimální význam byl přikládán těmto typům znalostí či dovedností: ekonomika, účetnictví (průměrné hodnocení 0,86), žurnalistika (1,00), metody a techniky sociálního výzkumu (1,29) a politologie (1,71).

Graf č. 4 **Důležitost znalosti jednotlivých disciplín**



### Typy pracovníků a jejich optimální počty

Ve všech osmi dotázaných organizacích SUZ byly v pracovním poměru zaměstnání sociální pracovníci. Ve čtyřech byl zaměstnán pedagog volného času, ve dvou vychovatel. Jedenkrát byl mezi zaměstnanci organizace zmíněn pracovník sociální péče a jedenkrát sociální pedagog. Externě byli v dotázaných organizacích zaměstnání psycholog (tato pozice byla uvedena 3x), dozorce, odborný poradce, sociální pracovník, zdravotní sestra, právník a tlumočník (všechny tyto pracovní pozice byly uvedeny pouze jednou; poslední dvě odpovědi byly uvedeny v rámci specifikace možnosti „jiné“). Žádný z osmi dotázaných neuvedl potřebu zaměstnat jiné pracovníky,<sup>64</sup> než organizace v současnosti zaměstnává.

<sup>64</sup> Ve smyslu jiných typových pracovních pozic. Otázce optimálního počtu pracovníků, kteří již v organizaci působí, se věnuje následující text.

Z vyhodnocení rozdílu mezi hodnocením stávajícího počtu úvazků vybraných pracovníků organizace a požadovaným počtem jejich úvazků vyplynulo, že nepřilíš výrazný deficit je pocítován u úvazku pedagoga volného času (průměrný rozdíl činil 0,3 úvazku) a u sociálního pracovníka (průměrně 0,1 úvazku). U dalších dvou sledovaných pracovních pozic (sociální pedagog, vychovatel) byla mezi současným a požadovaným počtem úvazků zaznamenána shoda.

Tabulka č. 4 **Průměrný rozdíl mezi stávajícím a žádoucím počtem úvazků dle agend**

pracovník	deficit požadovaného úvazku oproti současnosti
pedagog volného času	-0,3
sociální pedagog	0,0
sociální pracovník	-0,1
vychovatel	0,0

## 2.2.5 Shrnutí

Pro výzkumné šetření mezi pracovníky SUZ a pro jeho vyhodnocení byl značným limitem velice nízký počet oslovených jednotek, respektive těch, které se do tohoto šetření skutečně zapojily (celkem bylo osloveno všech sedmnáct organizací SUZ, odpovědi nicméně byly získány pouze od osmi z nich). Při takto nízkém počtu respondentů bylo vhodnější pracovat s absolutními četnostmi a až na ojedinělé výjimky nebyly v analýze používány procentní podíly. Tento postup poněkud limitoval možnosti analýzy a také možnost srovnání se situací v ostatních sledovaných oblastech. Nicméně používání procentních podílů by za této situace mohlo být matoucí či zkreslující. S ohledem na celkově nízký počet dotázaných však i používané absolutní četnosti mohou vést pouze ke spíše rámcovým závěrům a získaná data je možné interpretovat pouze v omezeném rozsahu. Při odlišné odpovědi již dvou či tří respondentů totiž mohou při takto malém počtu dotázaných získaná data poskytnout zcela odlišný obraz o stávající situaci, respektive o její reflexi ze strany pracovníků SUZ.

Sledovaný vzorek organizací SUZ zahrnoval subjekty s často velmi odlišným zaměřením - od zařízení pro zajištění cizinců zadržovaných na území ČR, přes zařízení poskytující jim ubytování a další služby v přijímacím, pobytovém či integračním středisku až po služby zajišťované centrem na podporu integrace cizinců. Odlišné zaměření těchto zařízení se odrážela v dalších odpovědích, kdy respondenti v mnoha otázkách uváděli širší spektrum odpovědí. Například v případě nejčastějších cílových skupin bylo kromě hlavní cílové skupiny (tj. imigrantů a obyvatel azylových zařízení pro cizince) již získáno jen minimum odpovědí, jež však svědčily o tom, že zájemci o službu, respektive klienti zařízení se mohli na dotázané organizace obracet z celé řady velmi odlišných důvodů. Podobnou situaci bylo možné pozorovat také při vyhodnocení cílů organizace při práci s klientem nebo činností, jež pracovníci přímo pracují s klienty zajišťují.

Jako stěžejní se pro organizace SUZ ukázaly tyto tři **cíle**, respektive jejich vzájemné kombinace:

- „pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém“,
- „poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje“ a
- „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“.

Z odpovědí respondentů tak nevyplývala preference pouze jednoho či dvou obecnějších cílů a v důsledku velmi nízkého počtu respondentů byla i velice nízká četnost (čtyři výskyty) ve sledovaném vzorku nejvyšší zjištěnou hodnotou. Zároveň se význam těchto tří cílů při stávajícím omezeném počtu respondentů jevil jako srovnatelný. Potvrzení jejich shodného významu, nebo naopak identifikace nejvýznamnějšího

z nich, by nicméně vyžadovalo pověření této otázky na základě jiných, vhodnějších údajů. Vyhodnocení vzájemných kombinací těchto tří cílů naznačilo pouze to, že první cíl by mohl představovat „doplňkový“ cíl ke druhému i ke třetímu cíli, přičemž tyto dva druhé cíle se naopak společně téměř nevyskytují.

Jako středně či velmi důležité ohodnotili respondenti větší množství vybraných **činností** týkajících se pracovníků přímo pracujících s klienty (pět a více dotázaných takto hodnotilo 14 činností). Nicméně hlavní činností provázející práci s klientem bezpochyby bylo „informovat klienty a předkládat jim návrhy“. Jako důležitou ji vnímalo sedm respondentů, mezi třemi nejčastějšími možnostmi byla uvedena celkově šestkrát.

Východiska využívaná při práci s klientem i okruh potřebných znalostí velice výrazně odrážela specifické nároky spojené s prací s hlavní cílovou skupinou dotázaných zařízení, jíž byli imigranti a obyvatelé azylových zařízení pro cizince. Jako **nejdůležitější východisko** tak byly uvedeny „příslušnost k menšinám, případně přínosy nebo nesnáze s ní související“ a „právní normy“. Za nejdůležitější právní předpisy byly v dotázaných organizacích považovány zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a zákon č. 325/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR. **Nejdůležitějšími dovednostmi a znalostmi** potřebnými k odpovídajícímu zajištění činností realizovaných pracovníky přímo pracujícími s klienty byly etika pomáhající práce, metody sociální práce, cizí jazyky a problematika menšinových skupin.

Většina realizovaných činností byla **personálně zajišťována** sociálními pracovníky. U dvanácti sledovaných činností uvedli všichni dotázaní, podle nichž byl význam této činnosti střední či velký, že je zajišťuje sociální pracovník. U dalších dvou činností uvedlo odpověď sociální pracovník sedm z osmi dotázaných hodnotících tyto činnosti jako důležité. Do realizace činností se výrazně zapojovali také sami vedoucí pracovníci. Jejich zapojení bylo nejvýraznější u činností „zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“ a „podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace“. Druhá uvedená činnost byla jediná, jíž v organizacích SUZ zajišťoval častěji někdo jiný než sociální pracovník.

## 2.3 Výsledky kvalitativního šetření

Kvalitativní šetření bylo realizováno ve všech typech pobytových zařízení SUZ, tedy v přijímacím středisku (PřS), pobytovém středisku (PoS), integračním středisku (IAS) a v zařízení pro zajištění cizinců (ZZC). V každém z těchto zařízení byly uskutečněny tematické rozhovory jak se zástupcem managementu, tak se zástupcem sociálních pracovníků. K těmto zařízením se také vztahují níže prezentovaná zjištění kvalitativních analýz.

### 2.3.1 Cíle sociální práce

#### Z pohledu zaměstnavatele

Cíle, jejichž naplňování od svých sociálních pracovníků manažeři jednotlivých zařízení očekávali, velmi úzce souvisely se základním posláním daného typu zařízení (viz Úvod této resortní studie). Lze tedy říci, že dotázaní manažeři vnímali sociální práci (neboť ta, jak popisujeme níže, tvořila hlavní náplň práce sociálních pracovníků) jako činnost, která umožňuje danému zařízení naplňovat základní zadání, proč bylo

ministerstvem vnitra zřízeno. Manažer PoS to význam sociální práce pro jeho zařízení objasnil následovně:<sup>65</sup>

*Já si myslím, že sociální služba, u nás se nazývá toto oddělení sociální službou, tak že má velmi zásadní podíl na vůbec chodu našeho zařízení a na práci, tedy ne chodu jako takového, ale na práci s klienty. (manažer-PoS)*

Podívejme se tedy, o jakých cílech sociálních pracovníků ve svých zařízeních manažeri hovořili:

- Přijímací středisko:

- zajistit základní péči o klienta (tj. ubytování, stravu, aktivitu),
- zorientovat klienty v pravidlech chodu střediska, v jejich právech a povinnostech,
- vytvořit klientům zázemí,
- zjistit o klientech základní informace nutné pro řízení o udělení mezinárodní ochrany.

*Cílem je zajistit péči a zázemí klientům. Především proto, že jsme přijímací středisko, zjistit o klientech informace, ubytovat je. Klíčová je ta informační funkce! Musí jim vysvětlit řád a pravidla pobytu u nás. (manažer - PŘS)*

- Pobytové středisko:

- přispět ke zorientování klienta ve strukturách české společnosti, např. systém zdravotní péče,
- pomáhat klientům řešit problémy, s nimiž se potýkají.

*Cílem je v každém případě pomáhat klientům, pomoci jim v jejich problémech. (...) ...prostě je orientovat tak, aby se dokázali orientovat v naší společnosti, to jim teda zajistit, to znamená i odkázat je někdy na zdravotní péči, prostě veškerý ty základní úkony, který vlastně tady potřebují. (manažer-PoS)*

- Integrovaná azylové středisko:

- Usilovat o začlenění klienta do společnosti, k čemuž podle manažera směřují dva dílčí cíle:
- zorientovat klienta v celém spektru institucí a organizačních systémů ČR,
- učit klienty, jak uspokojovat své potřeby vlastními silami, tj. Učinit je samostatnými.

*Tam je jasný cíl, aby z klienta byl samostatný jedinec, který je schopen pomoci si sám, popřípadě najít si zdroje pomoci, který vydělává na své potřeby, na své bydlení a je prospěšný téhle společnosti a sám sobě. To je samozřejmě cíl, který je ale ovšem někde strašně v dálce, ale já za klíčové považuji tu integraci, lze-li to nazvat vůbec integrací, do těch běžných dennodenních záležitostí. To znamená, jak budu platit nájem? Zařazení do systému státní sociální podpory a hmotné nouze. Kam mám jít si to vyřídit, komu mám volat, kam mi to přijde, jak si založit účet, jak se používá bankomat. (...) V tom integračním středisku by měl daleko více dbát a to je, to by mělo být jakoby jeho krédem, pomoci klientovi tak, aby si klient mohl pomoci sám. Naučená bezmoc je něco, čeho by se v integračním středisku měl teda pracovník a já věřím, že nám se to daří, jako zásadně vyhnout. (manažer-IAS)*

---

<sup>65</sup> Toto pojetí významu sociální práce je přesně opačné k pojetí role sociálních pracovníků zejm. v pobytových zařízeních MŠMT, kde cíle činnosti sociálních pracovníků primárně manažeri vnímali jako funkční vzhledem k chodu zařízení, ale přítomnost či nepřítomnost sociálního pracovníka podle jejich přesvědčení neměla vliv na kvalitu přímé práce s jejich klienty (viz *Cíle sociální práce* v příslušné resortní studii).

- Zařízení pro zajištění cizinců:
  - předcházet mimořádným situacím v zařízení,
  - adaptace klienta na jeho aktuální životní situaci,
  - zprostředkování klientovi dostupných zdrojů a služeb,
  - minimalizovat patologické dopady aktuální životní situace na klienta.

*Tak to já mám definovaný, já si dojdou pro metodiku, malej moment. Prvním cílem je adaptace klienta na situaci, na fakt toho zajištění, zprostředkovat mu zdroje a služby, který jsou nám dostupný, to je druhý cíl. A třetí je minimalizovat jako patologický dopady toho zajištění na toho člověka, protože půl roku dištanc vod běžného žití je docela vošklivá rána jako. (manažer-ZZC)*

## Z pohledu sociálních pracovníků

Jak jsme právě popsali, manažeři očekávali od sociálních pracovníků naplňování takových cílů, které úzce souvisely s životní situací klienta, která je systémem azylové politiky konstruována jako typická pro jednotlivé fáze pobytu žadatele o udělení mezinárodní ochrany či azylanta v ČR. Sociální pracovníci rovněž víceméně reflektovali tyto cíle, jak popíšeme vzápětí, avšak akcentovali ještě i další cíl. Sociální pracovníci napříč zkoumanými zařízeními, s výjimkou IAS, formulovali jako svůj hlavní cíl nebo jako jeden z hlavních poskytování emoční podpory svým klientům:

- „dát jim prostě najevo tu podporu. (...) Oni prostě potřebujou vědět o tom, že za nimi někdo stojí a že je neodsuzuje, a to je prostě to nejdůležitější v té jejich situaci“ (SPR-PřS),
- „toho klienta podržet a doprovázet ho až po den ukončení toho jeho pobytu u nás“ (SPR-PoS),
- „poskytovat oporu klientům v jejich dost nelehký situaci“ (SPR-ZZC).

Jak vyplynulo dále z jejich vyprávění, nejednalo se primárně o emoční podporu prostřednictvím nějaké psychologické intervence, ale prostřednictvím zajištění jejich základních životních potřeb (jako je ubytování, strava, důstojnost, určitá činnost) a skrze pomoc sociální práce zaměřené na řešení potíží, jež jejich aktuální životní situace přináší.

Kromě emoční podpory bylo dále cílem činnosti sociálních pracovníků podle jejich slov:

- Přijímací středisko: uspokojení základní potřeb a překonání pocitu sociální izolace;
- Pobytové středisko: obeznámení klienta s jeho právy a povinnostmi, přispět k jeho postupnému zorientování v české společnosti a poskytovat mu poradenství.

I sociální pracovnice IAS hovořila o tom, že klienti střediska se často nacházejí „v nějaké krizi“, kterou je třeba pomoci jim překonat, zejména je potřeba je „aktivizovat“, neboť klienti, kteří strávili dlouhou dobu v pobytovém středisku, bývají podle sociální pracovnice IAS apatičtí. To ovšem není hlavním cílem její práce, ale spíše instrumentálním dílčím cílem, jehož dosažením se zvyšuje pravděpodobnost **naplnění cíle hlavního, jímž** podle sociální pracovnice IAS (stejně jako podle jejího přímého nadřízeného) **je:**

*Sociální práce má vést k tomu, abych já zvýšila kompetence toho klienta k tomu, aby on sám zvládal řešit situace, které mu život prostě přináší. (SPR-IAS)*

Dalším důležitým cílem této sociální pracovnice bylo „splnit tu jejich [klientů] sociální zakázku“.

## **Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Životní situace klientů sociálních pracovníků SUZ je velmi specifická. Jednak je pro ni typická často přítomná rozsáhlá neznalost institucí a kulturních zvyklostí české společnosti a dále je životní situace klientů ve značné míře (a to bez jejich jakéhokoliv přičinění či možnosti ji ovlivnit) určována pravidly určujícími pobyt žadatelů o udělení mezinárodní ochrany a azylantů na území ČR.

Sociální práce byla manažery považována za nezbytnou profesi proto, aby jednotlivé typy zařízení SUZ mohly naplnit záměr MV, s jakým byla zřízena. Cíle sociální práce tak, jak je vnímali manažeři i sociální pracovníci SUZ, se poněkud odlišovaly, a to v závislosti na typu zařízení (PřS, PoS, IAS a ZZC), tj. v závislosti na fázi klientova statusu vůči ČR (nově přichodící uprchlík, žadatel o udělení mezinárodní ochrany, azylant, vyhoštěný cizinec) a v závislosti na podmínkách života v zařízení (zvl., zda je či není možné ho opustit). Postupně s fázemi žádosti o azyl se cíle přesouvají od poskytnutí toho co klient potřebuje (hledisko C1,a), k jeho učení se sám o sebe postarat (hledisko C1,b). Implicitně je přítomné ve všech fázích i zprostředkování dalších služeb a odborníků (hledisko C1,c), i když to takto nikdo z dotázaných neformuloval.

Sociální práce v zařízeních SUZ se zaměřuje na řadu navzájem souvisejících bariér, jež klientovi brání zvládat samostatně a uspokojivě své životní situace, zvláště je tento aspekt zdůrazňován v zařízení IAS (hledisko C2).

Povědomí o cílech mají manažeři i sociální pracovníci podobné, ale každý akcentoval jiný rozměr (hledisko C3): naplnění poslání zařízení (manažeři) vs. emoční podpora klienta (sociální pracovníci).

**Hledisko C1:** zaměřené na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**Hledisko C2:** zaměřené na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládání životní situace, resp. dlouhého problému klientů nebo zaměřené na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

**Hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce

## **2.3.2 Činnosti sociální práce**

### **Z pohledu zaměstnavatele**

Náplň práce sociálních pracovníků v PoS je podle vyjádření manažera PoS stanovena pro profesi „sociální pracovník“, a sice podle Katalogu prací.

*Je dáno katalogem prací, že co teda ta daná profese, to dané místo má vykonávat, což teda samozřejmě platí i u nás (...) je to prostě práce sociálního pracovníka. (manažer-PoS)*

Manažeři Pos i ZZC byli přesvědčeni, že tato náplň práce odpovídá tomu, co sociální pracovníci v jejich zařízeních skutečně dělají, i potřebám klientů, ovšem s tou výhradou, že sociální pracovníci mohou klientům pomáhat naplňovat jejich potřeby jen v tom rozsahu, v jakém to umožňuje zákon 325/1999 Sb., o azylu, či v případě ZZC zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců. Manažeři PřS a IAS i ZZC také hovořili o tom, že samotné činnosti sociálního pracovníka a jejich výkon jsou dále upřesněny v tzv. Interním aktu řízení ředitele Správy uprchlických zařízení a také v metodice sociální práce:

*V podstatě sociální služba tady pracuje na základě tzv. interních aktů řízení ředitele Správy uprchlických zařízení, což jsou tzv. pokyny, které jsou jakousi biblí, které upravují jednotlivé pracovní postupy a povinnosti toho sociálního pracovníka. (manažer-IAS)*



*Kolegyně mají metodiku sociální práce zpracovanou, která jim výrazně pomáhá myslím si že to je kuchařka pro ně a tam mají popsány případy jednotlivých jednak klientů, možnosti řešení jejich nějakých situací, jejich práce jednotlivých..., se dá říct složek té jejich práce. (manažer-PřS)*

Mezi hlavní činnosti sociálních pracovníků v PřS, PoS a ZCC pak podle manažerů patří:

- realizace vstupního pohovoru, jehož součástí je vysvětlení pravidel pobytu v zařízení,
- řešení všeho, s čím, se na ně klienti obrátí, zejm. žádosti, stížnosti, podněty na zlepšení podmínek pobytu,

*Ty holky pracují na úplně jednodušších konkrétních zakázkách typu „potřebuju kontaktovat rodinu, jak to mám udělat“, „mám strach, že až se vrátím domů, že se mi něco stane“, „mám strach ze spousty věcí“, „nerozumím si s kolegou na pokoji“. Prostě takovýchle typů zakázek je velký množství a jako všechny tydlety drobnosti, který jakoby s tím cílem, co jsem před chvílkou říkal, zdánlivě nesouvisej, vedou k tomu, že ty lidi jsou tady v klidu a v pohodě. (manažer-PoS)*

- zprostředkovávání další pomoci, např. právní, zdravotní, psychologické, včetně doprovodu, je-li to nutné,
- řešení sporů mezi klienty,
- agenda dobrovolného návratu, tzv. repatriací,
- administrativa, tj. vedení osobních spisů klientů, jejich archivace, administrativa spojená s řízením o udělení mezinárodní ochrany, korespondence se soudy apod.;

Manažer PřS ještě doplňoval, že sociální pracovníci vzhledem k svému vysokému vzdělání mají také za úkol:

- prezentovat zařízení na veřejnosti (PřS) a
- řídit některé činnosti pracovníků na nižších pozicích (PřS):

*Myslím si že to vyplývá z té pozice těch sociálních pracovníků, že jsou výš jak ti ostatní kolegové, třeba máme ubytovatele, kteří mají na starosti vydávání ložního prádla ubytování, výměnu potom prádla hygienické balíčky tak tyto vlastně by se dalo říct že trošičku spolupracují s nimi ale trošinku je ti sociální pracovníci i řídí, navádějí v některých věcech. (manažer-PřS)*

Náplň práce sociálních pracovníků tak, jak ji popisoval manažer IAS, se poněkud odlišuje od právě popsaných hlavních činností sociálních pracovníků v PřS, PoS a ZCC. Tato odlišnost poměrně úzce souvisí s rozdílným úkolem IAS, jímž je napomoci integraci azylantů do české společnosti (viz Úvod této resortní studie). Manažer IAS pak uváděl tyto klíčové činnosti sociálního pracovníka v jeho zařízení:

- pomoci klientovi integrovat se do systému zdravotní péče a zdravotního pojištění v ČR,
- zprostředkovat výuku českého jazyka,
- koncipovat pomoc klientům s ohledem na jejich specifickou životní situaci:

*Potom je to vůbec jako řešení té situace v případě, že se jedná třeba o dva manžele v důchodovém věku, ve velmi špatném zdravotním stavu a to tak že třeba dobrovolníci jim musí chodit nakupovat. Takže tam hovořit o nějaké, o nějaké integraci ve smyslu práce, tam je potřeba přemýšlet, co s nimi dále, čili řešit tu jejich životní situaci v té realitě ve které je a nesnažit se je cpát jako hluchého člověka, který skutečně jako má naslouchadlo, tam prostě s výukou češtiny... Čili tu situaci posoudit individuálně a jako zvážit možnosti jaký ten člověk má jako zařadit se do společnosti. (manažer-IAS)*

- doprovod k lékaři, na úřady apod.,
- poradenství a zprostředkovávání dalších pomáhajících profesí:

Vždycky jsou věci, se kterými jakoby, kde nemůžete, kde už vaše kompetence nebo vaše možnosti tam nesaahají, to platí snad o všech pomáhajících profesích, o všech lidech. Tam je potom jednoduchá pomoc a to zprostředkovat kontakt na instituci nebo organizaci nebo člověka, který tuhle možnost má, což je samozřejmě další role sociálního pracovníka a to je role za a) informační, protože informační saturace klienta je prostě naprosto nezbytná, pokud má se v něčem orientovat tak potřebuje informace a potom ta role zprostředkovatele, to znamená zprostředkovat přístup ke zdrojům pomoci a návazným službám, které mohou dosáhnout tam, kam on už nemůže. (manažer-IAS)

- učit klienta, jak samostatně řešit běžné potíže spojené se životem v cizí zemi,
- správa a provoz IAS.

Manažer IAS shrnuje rozsáhlou činnost sociální práce v integračním azylovém středisku následovně:

*Tak sociální pracovník na integračním azylovém středisku má tedy trošičku odlišnou náplň práce od třeba sociálního pracovníka tady v přijímacím středisku, a to zejména tím, že on má na starost vlastně toho klienta se vším všudy, a to včetně toho domu. Takže je v podstatě zároveň ubytovatel, má na starost inventář toho zařízení, má na starost samozřejmě odečty třeba energií a vyúčtování posléze výběr nájmů, je takový napůl správce, jakoby provozní pracovník, ale ono to bez toho nejde, protože on potom ví, kdo třeba nezaplatil, nezaplatil proto, že se pozdržely dávky státní sociální podpory a ty se pozdržely proto, že, jo, čili on má naprosto ucelený obraz o životě toho klienta. Čili to je taková jedna strana věci a druhá strana samozřejmě odborná sociální práce, kam patří včetně té, jak už jsem hovořila informativní, informační saturace, zprostředkovatel, de facto pečovatel ve smyslu, ve smyslu zajištění těch potřeb klientů v případě, že si je klient nemůže zajistit sám, tím se myslí nákupy, občůzky, co je potřeba, kam je potřeba na úřad a podobně. i třeba v tom smyslu, že zajistí přesun toho klienta do přiměřeného typu zařízení, i to je možné, jo. A je to zajištění veškerých potřeb klienta, říkám špatně zajištění, je to naučit toho, učit toho klienta, jak si ty potřeby zajistit sám. Samozřejmě s prioritami, což od mně nic jiného neuslyšíte, český jazyk, práce, bydlení, vzdělání. (manažer-IAS)*

## **Z pohledu sociálního pracovníka**

Činnosti sociálního pracovníka v zařízeních SUZ jsou sice vymezeny v jeho náplni práce, ale toto vymezení je podle názoru jedné z dotázaných sociálních pracovníc tak obecně formulováno, že si z něho vůbec nelze udělat obrázek o tom, co skutečně sociální pracovník v azylovém zařízení SUZ dělá:

*Myslím si, že to odpovídá, ta oficiální náplň práce, akorát, že je to vždycky napsaný tak jako že člověk si pod tím nepředstaví konkrétně co je to za práci. (SPR-PoS)*

Reálné činnosti sociálního pracovníka v zařízeních SUZ jsou pak podle dotázaných sociálních pracovníků vymezeny:

- metodikou pro sociální práci.
- vnitřními pokyny (tzv. interní akt řízení ředitele Správy uprchlických zařízení),
- žádostmi klientů, s nimiž se na sociálního pracovníka obracejí a jež jsou v souladu s tím, co jim sociální pracovník může poskytnout.

*Tazatel: A ještě bych se chtěla zeptat, jestli je výkon sociální práce v tomto zařízení upraven nějakou normou?*

*SPR-PoS: Výkon sociální práce, řekla bych že ne, že je upraven metodikou a pokyny. (...) máme nějaký pracovní postupy, nebo to co se musí udělat, jinak práce je každý den daná určitými postupy, který musí být udělány, ale pak už se ta práce odvíjí podle toho, jaký klient přijde, jaký má požadavek.*

Hranice sociální práce jsou pak podle sociálních pracovníků určovány zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu a zákonem č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců, tyto normy ale podle nich nevymezují sociální práci jako takovou.

*No, zákon o azylu a zákon o pobytu cizinců nás taky ovlivňují. Ale neurčují přímo tu sociální práci. (SPR-ZZC)*

Mezi sociálními pracovníky SUZ dále nepanovala jednotnota v tom, zda se na jejich činnost vztahuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb, či nikoliv. Zatímco sociální pracovníce PoS byla přesvědčena o tom, že tyto normy pro sociální pracovníky SUZ neplatí, ale přesto se jimi pokud to jde snaží řídit, sociální pracovníce ZZC si naopak byla zcela jistá, že se na její práci tyto normy vztahují.

*Zákon o sociálních službách ale tam vlastně jakoby nejsme uvedeni my jakoby pracovníci správy uprchlických zařízení, takže tam nespadáme, nicméně se snažíme to dodržovat. (...) u nás neplatí jakoby standardy klasický sociálních služeb. (SPR-PoS)*

*SPR-ZZC: Tak zákon o sociálních službách se na nás samozřejmě vztahuje, standardy se na nás vztahují...Úplně všechno.*

*Tazatel: Standardy kvality v sociálních službách?*

*SPR-ZZC: No.(smích) Ta otázka je trošku položená, jako kdybysme byli sociální pracovníci mimozemšťani.*

Bez ohledu na to, zda byli sociální pracovníci přesvědčeni o tom, že se na jejich činnost vztahuje či nevztahuje zákon o sociálních službách, popisovali řadu svých činností shodně. Mezi hlavní činnosti sociálního pracovníka v jednotlivých zařízeních SUZ pak uváděli:

- vstupní pohovor, jehož prostřednictvím se klient dozví o pravidlech pobytu v zařízení i v ČR a sociální pracovník zjistí, jakou pomoc od něho klient očekává

*Takže ten člověk tedy když k nám přijde, tak první co jde si pro základní informace na nonstop na tu první kancelář a druhý den si sedne tady u nás a my s ním třeba vedeme hodinový pohovor, kdy mu říkáme, co od nás může očekávat a co my zas očekáváme od něj a s čím vlastně on chce pomoc takže spolu probíráme určitý body toho žití, tedy nejenom tady v pobytáku, ale i v Český republice. Takže potom se ta pomoc odvíjí od toho, co od nás ten člověk požaduje. Jako jak on chce pomoci. (SPR-PoS)*

- pomoci řešit klientovi ty životní situace, s nimiž se na sociálního pracovníka obrátí, zejména:
  - pomoc při zajištění zdravotní péče, zahrnuje např. zprostředkování kontaktu na specialistu, vytištění mapy s trasou k lékaři, zjištění spojů MHD, proplacení jízdného, záznam do osobního spisu klienta o výsledku vyšetření, případně dalším postupu;
  - pomoc při hledání zaměstnání, zahrnuje např. i poradenství z oblasti pracovního práva - co musí být obsahem pracovní smlouvy apod. (PoS);
  - zajištění ubytování nezletilých dětí v zařízeních ústavní výchovy po dobu, kdy žádný z jeho rodičů není ve středisku přítomen, např. z důvodu hospitalizace (PoS);
  - zprostředkování kontaktu s psychologem (PřS);
- poměrně široké informování a poradenství, podle toho, jaké informace jsou pro životní situaci klientů, jež je v učitým smyslu typická pro jednotlivé zařízení SUZ, relevantní (např. PřS, PoS, IAS: systém zdravotnictví, pracovní právo a zvyklosti, sociální systém apod.; ZZC: např. v oblasti víz, cizinecké policie, práva obecně)

*Tak asi jo, asi bude existovat druh informací, který jako nemůžu zjistit. Na druhou stranu se o to alespoň pokusím a klientovi to vždycky sdělím, jako že odpověď na tudle jeho otázku prostě v současné chvíli neznám. Ale že se samozřejmě pokusím nějakým způsobem ty informace zjistit a pak mu je předat, už jenom tím, že já třeba můžu spolupracovat,*

*zavolat na policii, jestli třeba oni nemaj informace, leccos vyhledat na internetu, protože oni k internetu přístup nemaj. (SPR-ZZC)*

*My jako provázíme toho klienta, snažíme se mu jakoby vysvětlit veškeré ty nové věci, které pro něj jsou. V případě, že jakoby ovládne tady tyhle věci, třeba pochopí sociální systém České republiky, pochopí systém vzdělávání, ke kterému třeba nemusel mít přístup v tom pobytovém středisku, pochopí jakoby spoustu jiných mechanismů, jako ať je to třeba od placení poplatků za odpad, které třeba nehradil až po to, jakým způsobem lze třeba dělat pohovor se zaměstnavatelem. To neříkam, jako že ten žadatel nemusí mít tu zkušenost, může ji mít, ale jsou klienti, kteří nemaj. (SPR-IAS)*

- řešení stížností klientů

*Zprostředkování tý komunikace mezi jakoby v podstatě vedením organizace a zase klienty, že jo, protože samozřejmě klienti když pak maj třeba nějakou stížnost nebo něco takovýho, tak jako samozřejmě po nás chtějí nějaký zprostředkování, vedení a podobně. (...) No, protože z neznalosti vzniká právě jakoby z nějakýho jako nevědění prostě vzniká a pak samozřejmě se ty problémy hromadí a kupí a prostě když je ten klient nemá kde ventilovat a nemá prostě kde říct, tak samozřejmě za chvíli je to, jak se říká, z něho bude bomba, která bouchne, že jo. Což samozřejmě z každého člověka, ne jenom z našeho klienta zařízení. (SPR-ZZC)*

- zajišťování tlumočnicků

- řešení případných konfliktů či sporů mezi klienty

*Ted'ko jako hodně často se nám docela objevuje řešení situací konfliktů mezi dvěma klientkami třeba. Jo. Často je to o tom, že spolu bydlí třeba na jedný buňce dvě a zrovna si třeba nepadnou do oka a není to to správný, tak samozřejmě řešení takovejchle věcí. (SPR-ZZC)*

- zprostředkování kontaktů na další pomáhající organizace a sociální služby

- výměna informací a spolupráce s OAMP soudy, policií, OSPOD, VZP, sociálními službami a nevládními organizacemi zabývajícími se pomoci uprchlíkům apod. (kromě IAS):

*Spolupráce s OSPODem, pokud je nějaký problém, třeba nedodržování rodičovské povinnosti, což se taky může stát. Může to vyplývat už z toho, že prostě ty rodiče pocházej z jiný země a představu o rodičovské povinnostech maj prostě jinou než my, jo. A...když už je to prostě fakt jako krizová situace, tak se samozřejmě musíme obrátit na kompetentnější úřad, což může bejt právě OSPOD. Spolupráce s odborem azylový a migrační, tam samozřejmě kolikrát klienti si vyžádají, že třeba s nimi chtějí mluvit, že s nimi chtějí něco probrat, tak já jim zase zprostředkuju ten rozhovor, jo, aby k tomu mohlo dojít. A tak, no. (SPR-ZZC)*

- zajišťování dobrovolných návratů, tzv. repatriací (kromě IAS):

*O té dobrovolné repatriaci potom rozhoduje vlastně pověřený pracovník v Praze. Ale to je v podstatě gró čeho se to týká, ale my se potom staráme o tu agendu. To znamená, že když ten klient přijde a řekne, že by si chtěl požádat o tu repatriaci, tak mu to vysvětlíme, co to pro něho bude znamenat a v případě mu pomůžeme sepsat tu žádost nebo ho pošleme za právníkem a potom z toho vyplývají další věci, musíme zjistit, jestli klient má doklady nebo jestli má aspoň nějaký doklad, aby se dala ověřit jeho totožnost, nebo popřípadě zjistit, že v té zemi opravdu žil. A je s tím spojená prostě i ta administrativa, která k tomu neodmyslitelně patří. (SPR-PŘS)*

- zajištění administrativních činností spojených s přímou prací s klienty, zejm. vedení záznamů o průběhu spolupráce v jejich osobních spisech a zajišťování administrativní stránky řešení různých situací klientů (vyplňování formulářů, psaní zpráv na soudy apod.):

*Hodně času trávím administrativou ano. Na počet těch klientů co tu máme..., je to každému vlastně vedeme složku, vedeme záznamový list, který musíme aktualizovat a když ten člověk k nám přijde tak musíme zaznamenávat co se s ním řešilo, takže hodně administrativa ano. (SPR-PoS)*

Zatímco o právé popsaných činnostech hovořili nějakým způsobem všichni dotázaní sociální pracovníci, že se jim věnují, níže uvedené činnosti zmiňoval vždy jen jeden z nich. I když je ostatní nejmenovali, je pravděpodobné, že je realizují i sociální pracovníci z jiných typů zařízení, než jen z těch, jejichž sociální pracovník o nich hovořil, mohli je považovat za tak samozřejmé, nebo naopak méně důležité, že se o nich v rozhovoru nezmínili. Jednalo se o:

- vědomé poskytování emoční podpory (ZZC):

*Když třeba klientce tady zemřela maminka, dozvěděla se to telefonicky. Jako já jí můžu být oporou, ale nemůžu to nějakým způsobem řešit nebo vyřešit. A ona se odsad' chtěla dostat, chtěla se dostat na Ukrajinu, aby se účastnila pohřbu. Jo. To já nemůžu vyřešit. Nemá doklady, v tomhle zařízení musí zůstat. To byl ten problém. Takže opět zůstala jsem jí pouze jenom oporou při...jakoby řešení...nebo při...nějakým ventilování emocí a takovej- chhle věcí, ale jako...nemohla jsem jí pomoci v tom, že se vodsad' dostane na Ukrajinu, aby se účastnila pohřbu. Nestihla to, nezúčastnila se ho. Nešlo to. (SPR-ZZC)*

- podíl na řešení konfliktů mezi klienty PoS a občany ČR:

*Když je to třeba například krádež ve městě, tak to není typický příklad s tím, že klient se obrátí na nás a my pak klienta vyhledáme sami abysme mu řekli co tady má a nemá dělat, jaký jsou, že musí respektovat zákony České republiky a že se krást nemá a jaký jsou sankce a tak, takže to je ten třeba důvod kdy my kontaktujeme klienta sami a kdy teda dáme potom na odbor azylové a migrační politiky návrh na udělení nějaké pokuty. (SPR-PoS)*

- průběžný monitoring situace klientů z „ohrožených skupin“ v PoS:

*Máme třeba v zařízení přesně dáno, jaký jsou třeba ohrožený skupiny, když se třeba řeknu jedná o seniory, o samotný ženy, samotný ženy s dětma, o handicapované lidi, takže tam třeba my víme že musíme ten dohled mít častěji, nebo neříkám dohled ale spíš jakoby ten monitoring, jestli je všechno v pořádku, takže to jsou skupiny lidí, který my hlídáme maličko víc. Na ty ostatní necháváme, aby pokud potřebují sami přišli, pokud nepotřebují, my je třeba na budově při hygienických kontrolách, nebo i při pochůzkách zeptáme jak se mají a jestli je všechno v pořádku. (SPR-PoS)*

- agenda volnočasových aktivit (PŘS)

Na základě popisu činností sociálního pracovníka v IAS nejen manažerem zařízení, ale i samotným sociálním pracovníkem, lze dojít k závěru, že sociální práce v IAS realizuje (v souladu s odlišným cílem) část činností, které jsou specifické pouze pro tento typ zařízení SUZ:

- aktivizování klientů

*Takže jakoby cílem toho integračního azylového střediska je co nejvíce aktivizovat ty klienty, protože velice často se nám sem dostávají klienti, kteří jsou spíše apatičtí. Kteří prostě tím, že strávili dlouhou dobu v tom pobytovém středisku, tak jakoby nejsou naučení, nemají ty dovednosti v tom se aktivizovat. (SPR-IAS)*

- pomoci klientovi začlenit se do systému sociálního zabezpečení a do zdravotnického systému ČR

*Nejčastěji to je asi pomoc s tím systémem sociálního zabezpečení, protože obecně pro ty klienty je to hodně složité, než se v tom zorientují tak jim to trvá docela dlouho, nutno říct, že i pro českého občana je docela složitý systém důchodového zabezpečení, nemocenské, dávek hmotné nouze, státní sociální podpory, příspěvek na péči, to všechno jakoby normální občan, který se tím nikdy dlouhodobě nezabýval, také nemusí pobrat, že. A jako naši klienti, uživatelé té služby na tom nejsou o moc lépe. Takže jakoby ještě vlastně tím, že nejsou většinou vůbec zvyklí ze země původu na nějaký sociální systém, tak je to pro ně dost problematické. (SPR-IAS)*

- „poradenství v oblasti napomáhání v oblasti bydlení, vzdělávání“ (SPR-IAS),  
dluhové poradenství,

- „správcovství“ ubytovacího zařízení IAS zahrnující např. výpočet nájemného, řešení přestupků vůči pravidlům ubytovacího střediska.

### **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Z rozhovorů jak s manažery, tak se sociálními pracovníky jednotlivých typů zařízení SUZ vyplynulo, že činnosti sociálních pracovníků jsou poměrně detailně popsány v příslušných metodikách (zřejmě upravených na míru jednotlivým typům zařízení) a vnitřních pokynech ředitele SUZ. Jevilo se, že nejen manažeři, ale i sociální pracovníci tyto zdroje upravující jejich činnost znají a využívají. Nelze se potom příliš divit, že popis činnosti sociálních pracovníků jednotlivými typy respondentů byl velmi blízký. Mezi dotázanými pracovníky také panovalo povědomí, více či méně explicitně vyjádřené, o souvislosti mezi celkovým posláním zařízení, cíli spojovanými se sociální prací a s jednotlivými činnostmi, jež sociální pracovníci vykonávali (hledisko Či1).

Podobně jako cíle i činnosti sociální práce se poněkud měnily podle toho, jak u klienta probíhalo řízení o udělení mezinárodní ochrany. Markantní rozdíl však byl patrný mezi činnostmi, jež sociální pracovník realizoval v IAS a činnostmi sociálních pracovníků v ostatních zařízeních. Zatímco v ostatních zařízeních byly činnosti sociální práce zaměřené spíše na uspokojování aktuálních potřeb a zprostředkovávání interakcí s dalšími pomáhajícími subjekty (hledisko Či2,a,c), v IAS byl kladen velký důraz na ty činnosti sociální práce, které učí klienty uspokojovat své potřeby vlastními silami tak, aby se z nich postupně stali nezávislí členové české společnosti (hledisko Či2,b). Činnosti sociální práce se bez ohledu na typ zařízení SUZ komplexně zaměřovaly životní situaci klienta (hledisko Či3).

**Hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat

**Hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobních deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**Hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

### **2.3.3 Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem zaměstnavatele i pracovníka**

#### **Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání**

Manažeři všech zkoumaných zařízení uváděli, že kvalifikační požadavky na pozici sociální pracovník v zařízeních SUZ jsou jednotně stanoveny ředitelstvím SUZ. Těmito požadavky jsou minimálně vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce, lépe bakalářský stupeň, přičemž na pozici vedoucího sociálního pracovníka je vyžadován magisterský titul z oboru sociální práce. S těmito kvalifikačními požadavky se ztotožňovali.

*Není to teda moje představa, já se spíše budu držet jakoby strategie Správy uprchlických zařízení, která jednoznačně požaduje u sociálních pracovníků vysokoškolské vzdělání v oboru, což už samo o sobě zaručuje jistou míru kvality, sociální pracovníci jsou průběžně vzdělávání během roku, absolvují nespočet kurzů, výcviků a podobně, takže, takže to si myslím, že je látka, která je nastavena dobře. (manažer-IAS)*

Někteří z dotázaných sociálních pracovníků se k tématu kvalifikačních požadavků vyjadřovali poněkud vágně např.: „hlavně to vzdělání a jazyky“ (SPR-PŘS). Dva

z nich ale měli na věc naprosto jasný názor, nicméně odlišný. Zatímco sociální pracovník v PoS byl zajedno se svým přímým nadřízeným (alespoň VOŠ, obor sociální práce), sociální pracovník v ZZC na rozdíl od svého nadřízeného byl přesvědčen, že na sociální pracovníky SUZ se vztahuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to i v oblasti kvalifikačních požadavků. Tento jeho názor však byl ojedinělý.

*SPR-ZZC: To...to nám ukládá zákon no, zákon o sociálních službách říká, že sociální pracovník musí mít vysokoškolské vzdělání.*

*Tazatel: Tohle říká, akorát že v zákoně o sociálních službách není jako Vás typ zařízení jako zařazen mezi...mezi sociální služby. Takže já nevím, jestli se to na Vás jako vztahuje nebo...*

*SPR-ZZC: Vztahuje se to na nás určitě taky.*

Všichni dotázaní manažeři jednotlivých zařízení SUZ považovali průběžné vzdělávání svých sociálních pracovníků za velmi důležité pro kvalitu jejich práce a dokonce měli i jasnou představu o tom, jaká školení jejich pracovníci v nedávné době absolvovali a také sami hovořili o tématech dalšího vzdělávání, která považují za důležitá. Tato témata se vesměs týkala:

- různých aspektů sociální práce s klientem,
- poznávání podmínek života v zemích původu jejich klientů,
- práce s různými cílovými skupinami,
- prevence syndromu vyhoření.

*V rámci SUZky jakoby pracujeme na tom, aby se trvale vzdělávali, čehož využívají a je to ku prospěchu věci. Všecky možný školení, vod všech možnejch...jako práce s různějma cílovejma skupinama, až po jako vzdělávání třeba právní a tak. (manažer-ZZC)*

Z vyjádření manažerů dále vyplynulo, že většinu kurzů organizuje přímo SUZ, přičemž na každý rok má vypracovaný „plán školení“.

*Vzdělávají v pravidelných vzdělávacích akcích, které pořádá přímo správa uprchlických zařízení. V průběhu roku vždy pro tyto zaměstnance jsou pořádána nejrůznější školení, semináře a podobně, takže to vzdělávání vlastně je průběžný a já bych řekla, že to spektrum že je docela široký ať už to je teď, když si vzpomenu na ta poslední, ať už to je jak se chovat při případné agresivitě ze strany klientů, nebo pak jsou školení, která jsou zaměřena například na jednotlivé státní příslušnosti, to znamená dozvídají se o tom, jak se chovat k příslušníkům jednotlivých těch skupin, nebo přímo školení zaměřená na sociální práci, čili těch školení je skutečně spousta, musela bych se podívat abych vám vyjmenovala jich víc do seznamu školení, nebo ne seznamu, ale do plánu školení, který má správa uprchlických zařízení na celý rok vypracovaný a tam teda bychom těch školení našli skutečně mnoho. (manažer-PoS)*

Manažera PŘS dokonce uváděl, že sociální pracovníci mají ze zákona (zřejmě č. 108/2006 Sb.) povinnost absolvovat 24 hodin dalšího vzdělávání, nicméně ostatní manažeři nic takového nezmiňovali:

*Ano tak samozřejmě oni mají ze zákona taky povinnost absolvovat určitý počet hodin myslím, že je to dvacetčtyři hodin (...), ale myslím si, že ten rámeček těch hodin zdaleka překračují a vzdělávají se a využívají těch školení a kurzů a myslím si, že je to dobře a pomáhá jim to. (manažer-PŘS)*

Podobně jako manažeři, také všichni dotázaní sociální pracovníci považovali průběžné vzdělávání pro svou práci za důležité a pozitivně hodnotili snahu SUZ centrálně organizovat různé kurzy. Sociální pracovníci dále upřesňovali, že konkrétní nabídka kurzů ze strany SUZ je na každý rok tvořena po analýze požadavků na témata dalšího vzdělávání vyjádřených pracovníky zařízení SUZ. Sociální pracovníci ovšem dodávali, že mají možnost účastnit se i kurzů mimo SUZ, přičemž za určitých podmínek jim i tyto kurzy může SUZ uhradit.

*Pracovníci se vzdělávají neustále. A rozhodně vždycky bude spousta věcí, které každý sociální pracovník bude potřebovat jakoby ne se učit, ale třeba si obnovit, je trénink. Spoustu věcí, třeba poskytování krizové intervence nebo tak, spoustu jakoby technik rozhovoru neděláte nebo je děláte jenom občas. A samozřejmě potom ty techniky práce s klientem vám, může se vám stát, že je potřebujete obnovit. A sociální práce je prostě systém celoživotního vzdělávání, vy neustále se musíte dívat různé novelizace, různé nové přístupy, o tom to je. (SPR-IAS)*

**Tabulka č. 5 Požadavky na zvládnutí odborných dovedností a znalostí optikou minimálního vzdělávacího standardu sociální práce**

obor studia	názor zaměstnavatele na potřebnost	názor SPR na potřebnost
filozofie a etika	ANO (IAS)	
teorie sociální práce	ANO (PoS) ANO (IAS)	ANO (PřS)
metody sociální práce	ANO (PoS) ANO (IAS)	ANO (PřS)
sociální politika	ANO (IAS)	
úvod do právní teorie a praxe	ANO (IAS)	
metody a techniky sociálního výzkumu		
práce se specifickou cílovou populací		ANO (PoS, PřS)
sociologie		
psychologie	empatie (PoS) komunikační dovednosti, doprovázení, naslouchání, umění nastavit hranice (ZC)	empatie (ZC)
rizikové skupiny a rizikové chování		
problémy menšinových skupin		
zdraví a nemoc		
jiné	interní postupy práce (PoS, PřS) jazyky (IAS)	jazyky (PřS, ZC, IAS)

*Poznámka: Tato tabulka uvádí pouze názory respondentů, nikoliv „objektivní“ popis kvalifikačních potřeb, tj. takový popis kvalifikačních potřeb, který by byl učiněn na základě analýzy výše uvedených činností sociálního pracovníka.*

## Pracovní zátěž

Ve všech zkoumaných zařízeních s výjimkou PoS se jak manažeři, tak sociální pracovníci shodovali na tom, že v době výzkumu jejich počty byly vzhledem k objemu práce, kterou museli zvládnout, optimální. Manažer ZC, kde v době výzkumu připadalo na jednoho sociálního pracovníka asi 50 klientů, ale upozorňoval, že počet sociálních pracovníků v jeho zařízení je dostačující jen proto, že jsou vysoce kvalifikovaní a zkušení, takže většinu situací řeší samostatně a správně, a dále proto, že kapacita jejich zařízení není zcela naplněna. Kdyby měli plný stav klientů, pak by potřebovali o jednoho sociálního pracovníka více.

*Já tady mám jako lidi, který jsou velmi kvalitní, jsou to esa a poraděj si se spoustou věcí prostě bez nějakýho velkýho zaváhání. Ale umím si představit, že kdyby mi tady seděla holka, která teďkon přišla ze školy, tak jí to zavalí, jo. Takže...v současné situaci, si myslím, že tak jak tam mám ty holky tam nastavený, tak je to výborný, a myslím si, že to zvládaj bez nějakých velkých potíží. Tim neříkám, že to je jednoduchá práce, to vůbec ne. Maj těžkou práci. (...) pokud bychom se bavili vo suchých číslech, tak si myslím, že tu práci zvládnou. V okamžiku, že bychom měli mít plnou kapacitu, tak si myslím, že bychom potřebovali dalšího člověka. Ale to není jako teďkon aktuální. (manažer-ZC)*

Situaci, kterou manažer ZC popisoval jako hypotetickou, již jako reálnou zažívali ve zkoumaném Pobytovém středisku. V době terénního šetření byla ubytovací kapacita jejich zařízení úplně plná. Za této situace uváděl manažer i sociální pracovník, že jim jeden sociální pracovník chybí. Vyjádření jak manažera ZC, tak manažera PoS



naznačují, že počty sociálních pracovníků v zařízeních SUZ mohou být systematicky nastaveny na nižší počty klientů, než je kapacita jednotlivých zařízení, což může být v určitých obdobích se silnějšími migračními vlnami nebo zvýšenou aktivitou cizinecké policie problém.

*Myslím si že by nevadilo, kdyby nás tady bylo víc aspoň o jednoho člověka, že na ty fyzicky žijící tady u nás je nás málo. Abychom třeba i my to nedodržujeme, u nás neplatí jakoby standardy klasický sociálních služeb, ale bychom pokryli ty požadavky těch klientů, tak je potřeba víc toho času, takže by bylo lepší, kdyby jsme byli o jednoho víc. (SPR-PoS)*

## Podpora pracovníků

Podle vyjádření dotázaných manažerů i sociálních pracovníků sociální pracovníci mají možnost účastnit se pravidelných supervizí ve všech zkoumaných zařízeních. Zatímco sociální pracovníci tuto možnost konstatovali jako fakt bez dalšího hodnocení, někteří z manažerů vyjadřovali názor o pozitivním významu supervize pro psychickou pohodu jejich sociálních pracovníků. O kvalifikaci supervizora hovořil pouze jeden z manažerů s tím, že u nich supervizi realizuje psycholog.

*Supervize mají zaměstnanci, ano máme domluveného nasmlouvaného psychologa, který poskytuje zaměstnancům supervize pravidelně, zaměstnanci jsou rozděleni do skupin určitých a v rámci tuhle skupiny jim je pravidelně poskytována supervize. Takže doufejme, že díky i tomu ti zaměstnanci mají možnost se nějak z těch svých problémů a nepříjemností a stresů v podstatě dostat, vypovídat. (manažer-ZZC)*

## Tabulka č. 6 Naplňování předpokladů pro realizaci cílů a činností sociální práce - shrnutí

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor - je žádoucí	popis skutečnosti	subjektivní názor - daný stav je žádoucí
Př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	ANO	ANO	ANO (PoS) NE (ZZC)	- - -
Př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia	ANO	ANO	ANO	- - -
Př3: požadavek na vzdělání supervizora v oboru supervize	NE	- - -	- - -	- - -
Př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání	ANO	ANO	ANO	ANO
Př5: zjištění mzdových prostředků přiměřených kvalifikaci	- - -	- - -	- - -	- - -
Př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování	- - -	ANO NE (PoS)	- - -	ANO NE (PoS)
Př7: podpora práce SPR (např. supervize)	ANO	ANO	ANO	- - -

## 2.3.4 Kasuistika

Sociální pracovník Integračního azylového střediska vypráví o životních situacích klientů z řad azylantů, s nimiž se setkává, ale jsou velmi obtížně řešitelné:

*Může toto být například v případě klienta, budu mluvit obecně, například v případě klienta, který je v IAS, ale dejme tomu klienta, kterému končí ubytovací smlouva, opouští to zařízení a může se stát, že nemá kam jít. Třeba z toho důvodu, že sice nárok na sociální dávky má, a může to být osoba, která je závislá na návykových látkách, případně prostě osoba, která je nemocná a ty sociální dávky samozřejmě nepokryjí veškeré ty náklady. Ve chvíli, kdy je ten klient v takto obtížné dejme tomu finanční situaci, tam je jakoby reálné ohrožení toho, že se ocitne bez přístřeší. Tady k tomuto může dojít a zároveň v České*

*republiče bohužel nejsou jakoby dostatečné mechanismy pro to, jak tyto osoby zachytit, protože teď třeba jsme řešili situaci klientky, která se ubytovala na krizovém domě pro matky s dětmi, taky z toho důvodu, že jí končila smlouva a narazilo to na problém, že toto sociální zařízení nechce poskytovat svým klientům, svým uživatelům služby adresu a zároveň ona jako azylantka nemá nárok na úřední adresu. To je prostě legislativní díra v zákoně. Případně jsou třeba klienti z mojí praxe, kteří by měli nárok na invalidní důchod, na plný invalidní důchod, jsou ve zdravotním stavu, kdy nejsou schopni pracovat, ale invalidní důchod třeba nedostanou z důvodu, že jsou jiného občanství a buďto neexistují mezinárodní smlouvy mezi zeměmi patřičnými, případně z nějakého jiného důvodu nesplní podmínku pěti let jakoby sociálního pojištění. V té chvíli ten klient třeba nemůže být v evidenci úřadu práce, nemůže být v jakoby nějaké řekněme uspokojivé finanční situaci, protože on má nárok na plný invalidní důchod, úřad práce ho nezaeviduje, zároveň tím pádem ztrácí nárok na dávky státní sociální podpory, nedostane je, je pouze odkázán na dávky hmotné nouze, které zvlášť teď po regulaci nejsou nikterak velké a počítá se s tím, že je přece plně invalidní, ale to že invalidní důchod dostává ve výši nula korun, tak jakoby s tím prostě třeba náš systém nepočítá. Takže obecně, kdybych to měla jakoby zjednodušit, tak ano, jsou situace, na které naše legislativa nemyslí. Prostě existují díry v té legislativě, díky nimž se ti klienti dostávají do velmi nepříjemných životních situací a velmi tíživých, které opravdu můžou vést až k tomu, že se z nich stanou osoby bez přístřeší. A zde je právě jakoby další problém. Česká republika nemá zařízení pro osoby bez přístřeší, které by bylo pro osoby cizí státní příslušnosti. Takže třeba tady je ta pomoc velmi jakoby náročná pro jakéhokoliv sociálního pracovníka.*

### **2.3.5 Shrnutí**

Výsledky kvalitativního šetření, které probíhalo ve všech typech zařízení SUZ s výjimkou Centra na podporu cizinců, naznačují, že pojetí a výkon sociální práce v tomto prostředí se velmi blíží profesionálnímu výkonu tohoto oboru lidské činnosti.

Krátce a stručně: Cíle i činnosti sociální práce tak, jak je chápali dotázaní manažeři a sociální pracovníci, zahrnují všechny dimenze typické pro sociální práci, jež byly odvozeny z odborné literatury, navíc existuje jasné povědomí o souvislosti mezi činnostmi a cíli, které jsou jejich prostřednictvím uskutečňovány. Sociální pracovníci jsou považováni za odborné pracovníky a nezřídka i řídí činnost pracovníků na nižších pozicích. Rovněž kvalifikační požadavky na pozici sociálního pracovníka odpovídají pojetí sociální práce jako svébytné profese - je požadováno minimálně vyšší odborné vzdělání dosažené v oboru sociální práce, u řídicích pracovníků pak týž obor, ale v magisterském stupni VŠ studia. Systematické průběžné vzdělávání a možnost účastnit se pravidelné supervize jsou rovněž považovány jak sociálními pracovníky, tak také manažery za důležitou okolnost výkonu sociální práce v jejich zařízeních.

Podle převládajícího názoru dotázaných za tímto pojetím sociální práce v zařízeních SUZ nestojí žádná právní norma, ale vnitřní nařízení ředitele SUZ a metodiky sociální práce, jež byly zpracovány na základě zkušeností sociálních pracovníků a průběžně se aktualizují. Je zde patrná inspirace zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, nicméně až na výjimku (sociální pracovnice ZZC) se dotázaní nedomnívali, že je pro výkon sociální práce v zařízeních SUZ závazný. Sociální pracovníci zmiňovali ještě další dvě zákonné normy, které do značné míry jejich práci ovlivňují, a to tím, že vymezují prostor, v němž se mohou „pohybovat“, samotný výkon sociální práce však nedefinují, jedná se o zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců.

## 2.4 Závěr

U většiny agend spadajících do gesce Ministerstva vnitra (bezpečnostní politika, náplň činnosti policie či hasičských sborů, prevence kriminality, protikorupční opatření, koncepční činnost týkající se výkonu veřejné správy apod.) lze předpokládat nanejvýš určitou teoretickou možnost podpory či spolupráce mezi profesními obory zaměřenými na jednotlivé agendy MV a sociální práci (i to ovšem může být často jen veskrze teoretický předpoklad, v řadě případů lze v praxi naopak pozorovat spíše napětí či konflikt). Faktem každopádně zůstává, že ve většině agend MV se sociální práce prakticky neuplatňuje. Možnosti výkonu sociální práce i její výkon se tak v působnosti resortu vnitra omezují na migrační a integrační politiku. V gesci MV působí Správa uprchlických zařízení, jejíž hlavní cílovou skupinou jsou imigranti, respektive některé skupiny imigrantů (nově přichozí uprchlíci, žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, azylanti, vyhoštění cizinci apod.).

Pole působení sociální práce je tak v resortu soustředěno dominantně právě na tuto cílovou skupinu a charakter sociální práce v resortu MV se od této skutečnosti do značné míry odvíjí. Na tomto místě je nicméně opět potřebné zdůraznit skutečnost, že v resortu MV je s touto cílovou skupinou sociální práce vykonávána pouze z určité části a značný prostor pro sociální práci s těmito skupinami osob je rovněž v gesci resortu práce a sociálních věcí a sociální práce se může na tuto cílovou skupinu zaměřit i v jiných resortech (školství, zdravotnictví, justice).

Správa uprchlických zařízení provozuje více typů zařízení s odlišným zaměřením (více viz kapitola 2.1). I přes dominantní zaměření na uvedenou cílovou skupinu tak existují určité odlišnosti v okolnostech týkajících se poskytování sociální práce v různých typech zařízení či centrech provozovaných Správou uprchlických zařízení.

V případě kvantitativního šetření se tato skutečnost projevila například při charakteristice dalších cílových skupin organizace (jež byly velice různorodé a s organizací přicházely do kontaktu z odlišných důvodů), nebo na skutečnosti, že z kvantitativního šetření se žádný cíl neukazoval jako jednoznačně dominantní. Jako nejdůležitější se při práci s klienty v dotázaných organizacích ukázaly tyto tři cíle:

- „pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém“,
- „poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje“, a
- „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“.

Jak na základě formálního vymezení účelu jednotlivých zařízení, tak i z výsledků dotazníkového šetření proto bylo možné usuzovat, že cíle sociální práce, které manažeři zařízení považují za hlavní, se budou lišit. Jak konkrétně jsou tyto cíle formulovány, ukazovaly výsledky kvalitativního šetření:

- Příjímací středisko:
  - zajistit základní péči o klienta (tj. ubytování, stravu, aktivitu),
  - zorientovat klienty v pravidlech chodu střediska, v jejich právech a povinnostech,
  - vytvořit klientům zázemí,
  - zjistit o klientech základní informace nutné pro řízení o udělení mezinárodní ochrany.
- Pobytové středisko:
  - přispět ke zorientování klienta ve strukturách české společnosti, např. systém zdravotní péče,
  - pomáhat klientům řešit problémy, s nimiž se potýkají.

- Integrační azylové středisko:
  - usilovat o začlenění klienta do společnosti, k čemuž podle manažera směřují dva dílčí cíle:
  - zorientovat klienta v celém spektru institucí a organizačních systémů ČR,
  - učit klienty, jak uspokojovat své potřeby vlastními silami, tj. učinit je samostatnými.
- Zařízení pro zajištění cizinců:
  - předcházet mimořádným situacím v zařízení,
  - adaptace klienta na jeho aktuální životní situaci,
  - zprostředkování dostupných zdrojů a služeb klientovi,
  - minimalizovat patologické dopady aktuální životní situace na klienta.

Podobným způsobem chápali cíle své práce také dotázaní sociální pracovníci, nicméně zdůrazňovali, že svou činností především sledují cíl „být oporou klientům“ v jejich nelehké životní situaci. To ovšem neplatí pro sociálního pracovníka integračního azylového centra, který považoval za svůj hlavní cíl, aby se z jeho klienta stal samostatný, platný člen české společnosti.

Na základě dotazníkového šetření byla jako nejdůležitější činnost při přímé práci s klientem vyhodnocena aktivita „informovat klienty a předkládat jim návrhy“. Také v rámci tematických rozhovorů jak s manažery jednotlivých zařízení, tak se sociálními pracovníky se poskytování informací a poradenství ukázalo být stěžejní činností sociálních pracovníků; uvědomíme-li si základní charakteristiku jejich klientů, totiž to, že jsou v naší zemi cizinci většinou neznalými místních poměrů, je důraz na tuto činnost logický. Nutno dodat, že informování v žádném případě není jedinou činností sociálních pracovníků v zařízeních SUZ a na základě výsledků kvalitativního šetření se lze domnívat, že v zařízeních SUZ jsou činnosti sociální práce koncipovány komplexně s ohledem na klientovu životní situaci (podrobně viz kap. 2.3.2).

V organizacích Správy uprchlických zařízení se ukázala jako velmi významná role sociálních pracovníků, kteří zajišťovali většinu důležitých činností, což vyplynulo jak z kvantitativního, tak kvalitativního šetření. Kvantitativní šetření nicméně současně naznačilo, že personální struktura (tedy pokud jde o další pracovníky zařízení) v jednotlivých dotázaných zařízeních byla z hlediska pracovních pozic velmi různorodá (na straně jedné byly uvedeny profese právník, tlumočnicka či zdravotní sestra, na straně druhé profese dozorce či vychovatel). Široký „rozptyl“ v zaměření respondenty uváděných dalších profesí byl odrazem odlišného zaměření služeb jednotlivých organizací Správy uprchlických zařízení a rozdílnosti jejich cílů. V případě některých typů zařízení (na straně jedné centrum na podporu integrace cizinců, na straně druhé zařízení pro zajištění cizinců) jsou jejich cíle natolik odlišné, že výrazná shoda s respondenty uváděných činnostech může být dokonce poměrně překvapivá. Tu lze přirozeně v řadě případů přičíst obdobným nárokům, které vyplývají ze specifík práce s cílovou skupinou imigrantů a obyvatel azylových zařízení pro cizince. Významným důvodem zjištěné shody bude patrně i to, že dotazník použitý v kvantitativním šetření byl primárně zaměřen na oblast sociální práce, přičemž ve všech dotázaných organizacích SUZ byla role sociálních pracovníků při realizaci jednotlivých činností hodnocena jako klíčová. Značné uplatnění sociálních pracovníků v organizacích SUZ tak do jisté míry „sblížuje“ z principu velmi „široké rozkročení“ těchto organizací mezi pomocí a kontrolou.

Co se týče personálního zajištění výkonu činností sociální práce v zařízeních SUZ, z výsledků kvalitativního šetření vyplynulo, že kvalifikační požadavky na pozici sociálního pracovníka rovněž odpovídají pojetí sociální práce jako svébytné profese - je požadováno minimálně vyšší odborné vzdělání dosažené v oboru sociální práce, u řídicích pracovníků pak též obor ale v magisterském stupni VŠ studia. Systematické

průběžné vzdělávání (podle výsledků kvantitativního šetření jsou považovány za důležité především tyto obory: etika, metody sociální práce, cizí jazyky a problematika menšinových skupin) a možnost účastnit se pravidelné supervize byly rovněž považovány jak sociálními pracovníky, tak také manažery za důležitou okolnost výkonu sociální práce v jejich zařízeních, která ovlivňuje kvalitu poskytované pomoci. Z obou typů výzkumných šetření také vyplynulo, že jak manažeři, tak sociální pracovníci v průměru považují současný počet sociálních pracovníků vzhledem k počtu klientů v jednotlivých zařízeních za v podstatě přiměřený. Výsledky kvalitativního šetření však naznačují, že tato uspokojivá situace panuje převážně v situaci, kdy není ubytovací kapacita daných zařízení zcela naplněna. V situaci, kdy naplněna je, může chybět až jeden celý úvazek sociálního pracovníka (viz kap. 2.3.3).

Podle převládajícího názoru dotázaných v rámci kvalitativního šetření za právě popsaným pojetím sociální práce v zařízeních SUZ nestojí žádná právní norma, ale vnitřní nařízení ředitele SUZ a metodiky sociální práce, jež byly zpracovány na základě zkušeností sociálních pracovníků a průběžně se aktualizují. Tyto materiály rovněž v rámci dotazníkového šetření uváděli manažeři jako vůbec nejdůležitější typ východiska činnosti jejich sociálních pracovníků. I když je zde patrná inspirace zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, až na výjimku (sociální pracovnice ZZC a dva respondenti dotazníkového šetření) se dotázaní nedomnívali, že je pro výkon sociální práce v zařízeních SUZ závazný a například v oblasti kvalifikačních požadavků jdou zřejmě požadavky SUZ nad rámec tohoto zákona, když je vyžadován přímo obor sociální práce a nikoliv obory příbuzné. Sociální pracovníci i manažeři, a to jak v rámci kvalitativního, tak kvantitativního šetření zmiňovali ještě další dvě zákonné normy, které do značné míry jejich práci ovlivňují, a to tím, že vymezují prostor, v němž se mohou „pohybovat“, samotný výkon sociální práce však nedefinují, jedná se o zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců.

Výsledky kvalitativního šetření, které probíhalo ve všech typech zařízení SUZ s výjimkou Centra na podporu cizinců, naznačují, že pojetí a výkon sociální práce v tomto prostředí se velmi blíží profesionálnímu výkonu tohoto oboru lidské činnosti. Pro toto tvrzení lze nalézt určitou oporu i ve výsledcích dotazníkového šetření, byť v tomto případě na to zjištěné poznatky poukazovaly spíše nepřímě. V této souvislosti stojí za zmínku především respondenty nejčastěji uváděné znalosti, které jsou nezbytným předpokladem pro výkon stěžejních činností při práci s klientem. Mezi nejvýznamnější byly zařazeny jednak některé teoretické či všeobecně využitelné typy znalostí (etika pomáhající práce, metody sociální práce) a jednak znalosti potřebné přímo při kontaktu s cílovou skupinou klientů SUZ (cizí jazyky, problematika menšinových skupin).

## 3. Organizace působící v resortu zdravotnictví

Jana Havlíková a Olga Hubíková

### 3.1 Úvod

Sociální práci ve zdravotnických zařízeních vykonávají buď zdravotně sociální pracovníci způsobilí k samostatnému výkonu sociální práce ve zdravotnictví nebo sociální pracovníci, kteří jsou k výkonu svého povolání způsobilí pouze pod odborným dohledem nebo přímým vedením (srov. § 10 a §43 zákona č. 96/2004 Sb.). V roce 2009 byl evidenční počet zdravotně sociálních pracovníků ve zdravotnictví 385,39 a sociálních pracovníků 262,65.<sup>66</sup>

Podle oficiálního dokumentu České asociace sester<sup>67</sup> je sociální práce nedílnou a nezbytnou součástí léčebného a ošetrovatelského procesu. Cílem sociální práce ve zdravotnictví pak má být pomoc pacientům, kteří se díky svému onemocnění nebo jeho následkům dostali do nepříznivé sociální situace, a to prostřednictvím kompenzace, adaptace nebo integrace pacienta/klienta do společnosti. Zdravotně-sociální pracovníci mají pacientům v nepříznivé životní situaci poskytovat zejména:

- přímou pomoc, podporu a doprovázení, a to ve formě organizování, vyjednávání nebo zastupování;
- sociální poradenství a socioterapeutické rozhovory;
- sociálně-právní ochranu dětí podle zákona o sociálně právní ochraně dětí;
- zprostředkovávat služby sociální péče a služby sociální prevence podle zákona o sociálních službách;
- zprostředkovávat služby domácí, následné, ošetrovatelské a ústavní péče;
- zajišťovat organizační záležitosti spojené s úmrtím.

Podle téhož dokumentu spočívají přínosy zdravotně-sociální práce jak pro pacienta, společnost, tak i zdravotnictví samotné ve:

- zkrácení doby hospitalizace a snížení rizika rehospitalizace,
- motivování pacientů k řešení vlastních problémů,
- napomáhání zabezpečování a uspokojování jejich biologických, psychologických, sociálních a spirituálních potřeb,
- napomáhání k účelnému využití materiálních a finančních prostředků služeb sociální péče,
- prevenci patologických sociálních jevů.

Dodejme, že někteří respondenti kvalitativních rozhovorů uváděli, že činnosti sociálního, resp. zdravotně-sociálního pracovníka jsou uvedeny v zákoně 424/2004. Ukázalo se, že se nejedná o zákon, ale o vyhlášku č. 424/2004 Sb., kterou se stanoví činnosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků, v níž jsou v § 9 vymezeny činnosti zdravotně-sociálního pracovníka:

---

<sup>66</sup> zdroj: Zdravotnická ročenka ČR 2009. [online] [www.uzis.cz](http://www.uzis.cz)

<sup>67</sup> Pracovní postup: Proces sociální práce ve zdravotnických zařízeních. 2008. Česká asociace sester. Praha

Zdravotně-sociální pracovník vykonává činnosti podle § 3 odst. 1 a dále bez odborného dohledu a bez indikace:

- a) provádí sociální prevenci, včetně depistážní činnosti, zaměřenou na cílené a včasné vyhledávání jedinců, kteří se v důsledku své nemoci nebo nemoci blízkých osob mohou ocitnout nebo se již ocitli v nepříznivé sociální situaci,
- b) provádí sociální šetření u pacientů a posouzení životní situace pacienta ve vztahu k onemocnění nebo k jeho následkům, podle potřeby objektivizuje rozbor sociální situace návštěvní službou v rodinách, na základě spolupráce s orgány veřejné správy, případně dalšími subjekty a o zjištěných skutečnostech zpracovává zprávu o posouzení životní situace pacienta,
- c) sestavuje plán psychosociální intervence do životní situace pacienta, včetně rozsahu, druhu a potřeby sociálních opatření, ve spolupráci s dalšími zdravotnickými pracovníky tato opatření realizuje,
- d) zajišťuje sociálně-právní poradenství ve vztahu k onemocnění nebo k jeho následkům,
- e) napomáhá integraci pacientů, kteří takovou pomoc potřebují v důsledku chybějících fyzických, psychických nebo sociálních schopností, narušených sociálních vztahů nebo jiných překážek, do společenského prostředí; k aktivní účasti na této integraci získává pacienty a jejich sociální okolí,
- f) podílí se na přípravě a organizaci rekondičních pobytů,
- g) podílí se na přípravě propuštění pacientů, včetně zajištění další péče a služeb,
- h) v případě úmrtí pacientů provádí odborné poradenství v sociální oblasti; u osamělých zemřelých pacientů zajišťuje záležitosti spojené s úmrtím.

A v § 47 téže vyhlášky jsou vymezeny činnosti sociálního pracovníka, tj. absolventa studijního oboru sociálního zaměření, ovšem bez doplněné zdravotnické způsobilosti.

Absolvent studijního oboru sociálního zaměření (sociální pracovník) vykonává činnosti uvedené v § 41 a dále činnosti na úseku sociální péče v rozsahu své odborné způsobilosti a v rozsahu určeném zdravotnickým pracovníkem se specializovanou způsobilostí na tomto úseku. Přitom zejména:

- a) provádí posouzení životní situace pacienta,
- b) zajišťuje sociálně-právní poradenství,
- c) provádí ve spolupráci se zdravotnickými pracovníky sociální opatření nebo psychosociální intervenci do životní situace pacienta.

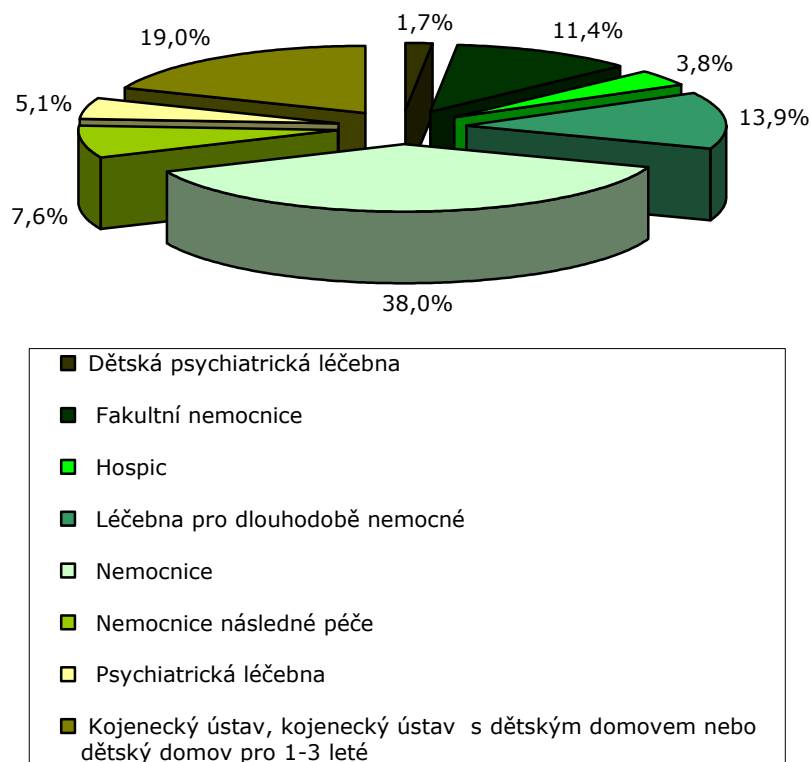
## 3.2 Výsledky kvantitativního šetření

V případě zdravotnických zařízení jsme odpovědi na náš dotazník získávali poměrně obtížně a návratnost zejména z některých typů zdravotnických zařízení byla dosti nízká. Důvodem nebyla neochota vedoucích pracovníků dotazníkového šetření se účastnit, ale jejich pocit, že téma našeho výzkumu pro jejich zařízení není relevantní a nemá proto smysl naše dotazy zodpovídat. Tito vedoucí pracovníci na naši žádost o účast ve výzkumu reagovali většinou sdělením, že v jejich organizaci sociální práce vykonávána není. Tato zpětná vazba je pro nás signifikantní a poskytuje nám celkový rámec pro interpretaci našich dat a reflexi podstatných limitů naší studie - při čtení závěrů zejm. z kvantitativního výzkumu musíme mít na paměti, že tyto závěry platí pro zařízení, jejichž vedoucí pracovník měl pocit, že sociální práce je v jejich zařízení v nějaké formě vykonávána - ať již v daném zařízení sociálního či zdravotně-sociálního pracovníka zaměstnávají či nikoliv. Neprozkoumaný tak zůstává celý velký segment zařízení, jejichž vedoucí pracovníci téma sociální práce považovali ve vztahu k jejich zařízení za irelevantní, a není vyloučené, že z hlediska všech zdravotnických zařízení v ČR tato zařízení dokonce početně převažují. Na druhé straně je třeba zdůraznit, že skutečnost, že se vedoucí pracovník domnívá, že se jich téma sociální práce v jejich zařízení netýká, nemusí znamenat, že reálně nejsou činnosti sociální práce v jejich zařízení v nějaké formě poskytovány - pouze tento fakt nemusí být, přinejmenším vedoucím pracovníkem, reflektován, případně není těmto činnostem přiřkládán význam.

Některé dotazníky jsme naopak byli nuceni z analýz vyloučit, i když pracovníci daných zařízení projevili ochotu se výzkumu zúčastnit, protože mají subjektivně pocit,

že kromě jiného vykonávají i činnosti sociální práce. Jednalo se o zařízení domácí péče, což byla zařízení o jedné pracovníci, zdravotní sestře, která se této činnosti věnuje. To však nebylo důvodem k vyloučení z analýzy, hlavním důvodem byl fakt, že z těchto zařízení se dotazníky vrátily vyplněné pouze částečně, řada informací chyběla, což by analýzy za celý sektor mohlo v některých případech narušit. Pro samostatnou analýzu jsme těchto případů měli ve vzorku naopak velmi málo - pouze devět - a o každém jen fragmentovanou informaci. Následující přehled skladby našeho vzorku z hlediska zastoupení jednotlivých zařízení, již domácí péči nezahrnuje (viz graf č. 1).

Graf č. 1 **Zastoupení zařízení ve vzorku (N=79)**



Co se týče identifikace daného zařízení, z hlediska toho, do jaké oblasti spadá, tak kromě toho, že vedoucí všech uvedených zařízení označili své zařízení za zařízení zdravotnické, 19 % vedoucích pracovníků své zařízení označilo zároveň za sociální službu. Když měli dotázaní vedoucí pracovníci určit, pod jaký resort jejich organizace z hlediska začlenění do širšího právního subjektu, gesce příslušného zákona, metodicky nebo jinak náleží, přičemž mohli volit více různých odpovědí, všichni označili resortní příslušnost k ministerstvu zdravotnictví a pouze 14 % rovněž k ministerstvu práce a sociálních věcí.

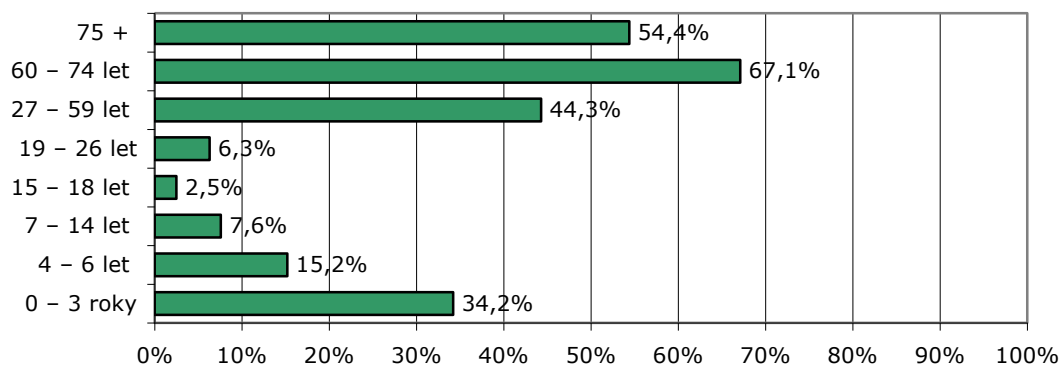
### 3.2.1 Charakteristika klientely

Už na první pohled je klientela těchto zařízení velmi rozmanitá, ať již jde o věkové skupiny či co se konkrétních cílových skupin týče. Pracovníci zařízení v našem vzorku se setkávají s klienty všech věkových kategorií, samozřejmě v závislosti na tom, o jaké zařízení konkrétně se jedná, ale, opět zřejmě vlivem specifického složení našeho vzorku, se věkové složení klientely zkoumaných zařízení profiluje spíše k věkových kategoriím mladších dětí a kategoriím seniorským (viz graf č. 2). Vedoucí



pracovníci měli možnost označit jednu až tři věkové kategorie klientů, s nimiž se pracovníci jejich zařízení či služby nejčastěji setkávají.

Graf č. 2 **Věkové složení klientely zkoumaných zdravotnických zařízení (N=79)**



Složení klientely zkoumaných zařízení z hlediska cílových skupin plasticky odráží pestrost problémů, se kterými se pracovníci přímé péče setkávají, a rozmanitost životních situací jejich klientů/pacientů. Vedoucí pracovníci byli požádáni, aby označili jednu až tři cílové skupiny, s nimiž se pracovníci přímé péče v jejich zařízení setkávají nejčastěji. I když ze získaných odpovědí bylo možné vymezit cílové skupiny, které jsou pro zkoumaná zařízení typické, a i těchto cílových skupin je poměrně dost (viz graf č. 3), mezi méně často zmiňovanými (tzn. neuvádíme v grafu) figurovaly téměř všechny z námi testovaných 28 cílových skupin a někteří dotázaní vedoucí pracovníci ještě cítili nutnost přidat další, resp. přesněji specifikovat cílovou skupinu (např. „Lidé s potřebou dočasné sociální nebo ošetrovatelské péče nebo s potřebou pomoci při uspokojování běžných denních potřeb“, či „děti do 6 let s mentálním, motorickým, smyslovým i kombinovaným postižením“).

Graf č. 3 **Hlavní cílové skupiny (N=79)**

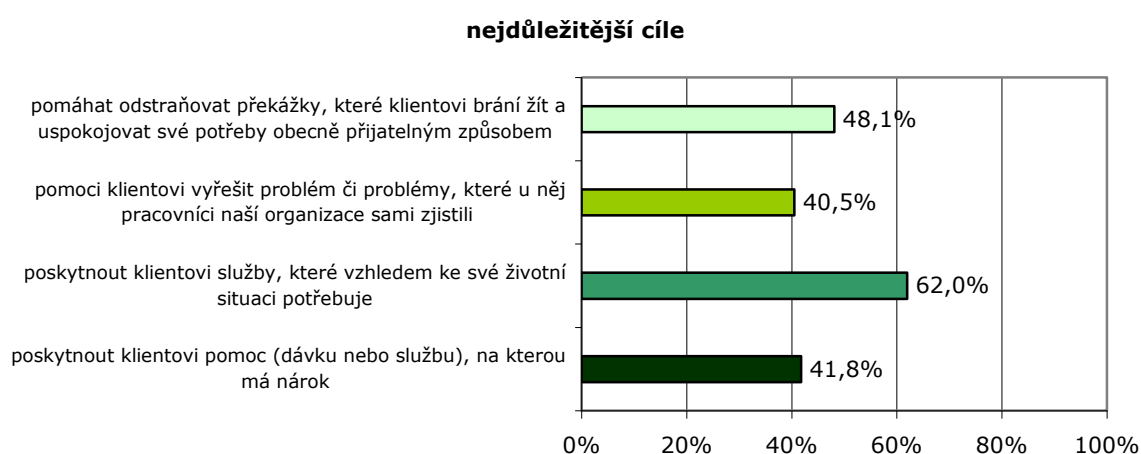


### 3.2.2 Cíle

Vedoucí pracovníci měli ze seznamu cílů v dotazníku předloženém označit jeden až čtyři, které pracovníci přímé péče v jejich zařízení považují při práci s klientem za nejdůležitější. Čtyři cíle, které byly vedoucími pracovníky označovány nejčastěji,

znázorňujeme v grafu č. 4. Ostatní z námi testovaných cílů byly zmiňovány poměrně sporadicky. Část vedoucích pracovníků však pro některý z cílů, jejichž naplnění je v rámci jejich zařízení sledováno, nenašla v námi sestaveném seznamu možných cílů takový, se kterým by dle svého názoru mohli některý z cílů svého zařízení ztotožnit. Celkově tedy něco přes 15 % vedoucích pracovníků zvolilo variantu „jiné cíle“, přičemž částečně se jedná spíše o cíle spojené se zdravotnickou péčí než o cíle, které by mohly být považovány za cíle sociální práce, např. „léčebně - preventivní činnost“, „odstranění bolesti, maximalizace kvality života v posledních dnech“ či „uzdravení pacienta, uspokojení jeho potřeb, které jsou narušeny nemocí, zajištění následné péče, kvalita a spokojenost“. Vedoucí pracovníci však také jmenovali některé konkrétní cíle svého zařízení, které naopak implikují potřebu velmi komplexní sociální práce - jednalo se zejména o KÚ, jejichž vedoucí pracovníci tyto cíle popisovali), např. „zajistit návrat dítěte do rodiny, případně pomoci zajistit náhradní rodinu“.

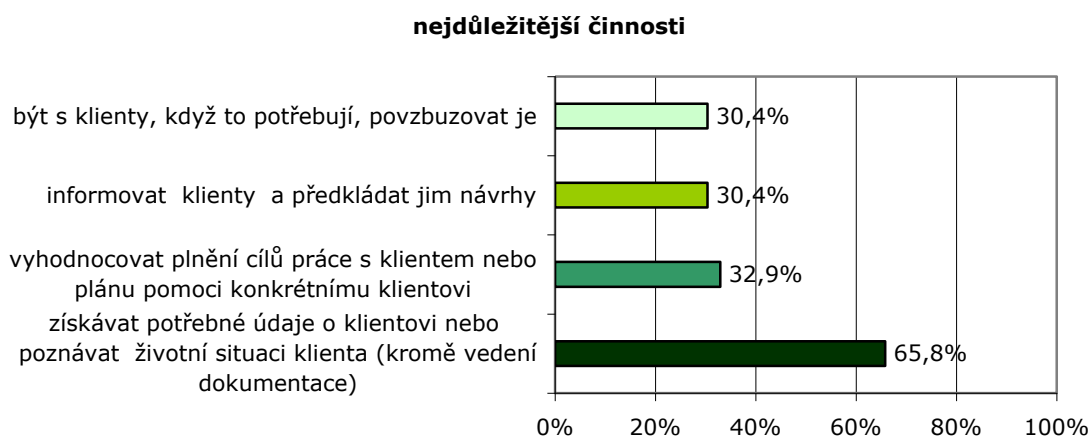
Graf č. 4 **Hlavní cíle zkoumaných zařízení** (N=79)



### 3.2.3 Činnosti

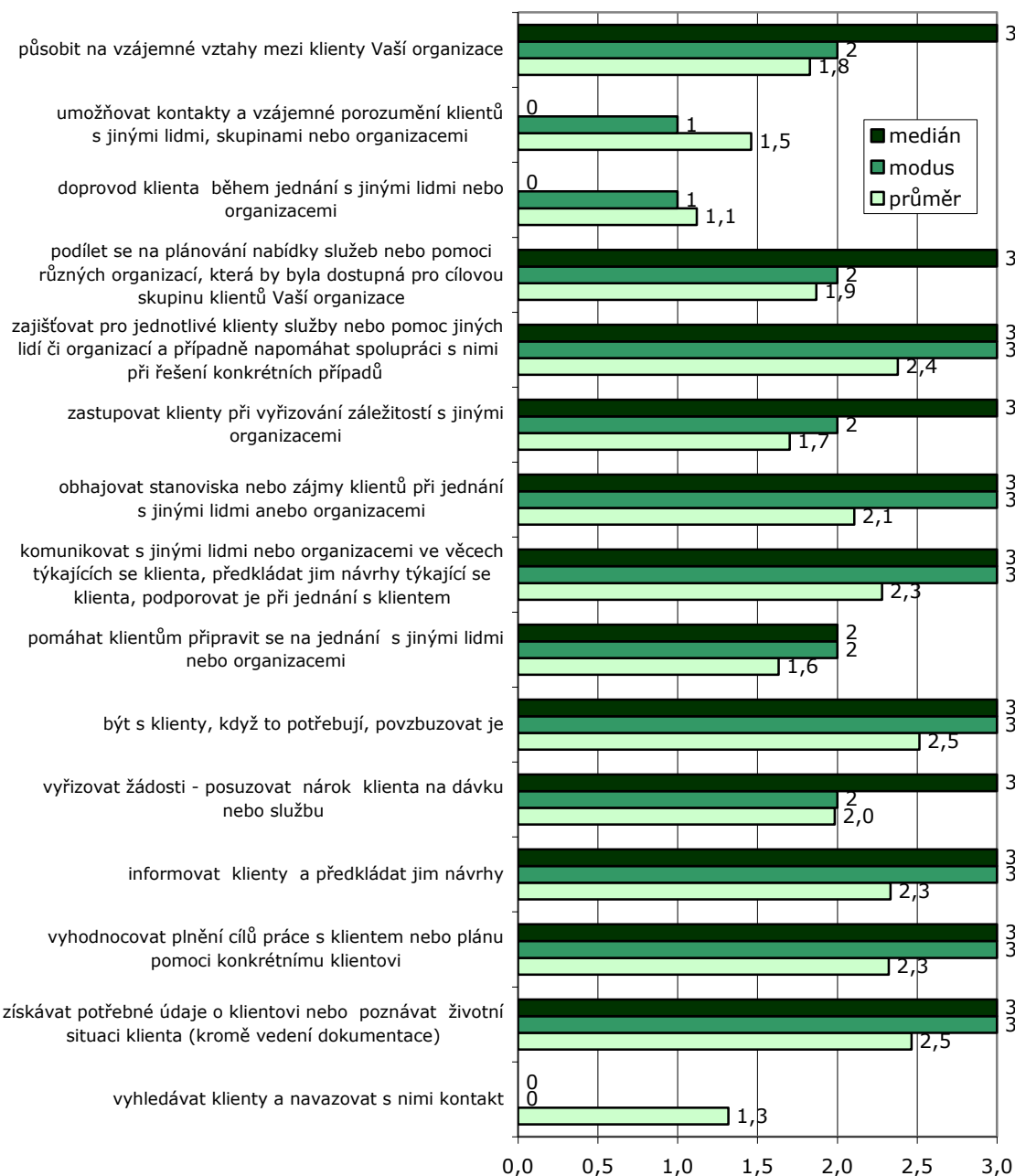
Vedoucí pracovníci označili v připraveném seznamu jednu až tři činnosti, které pracovníci jejich zařízení vnímají při práci s klientem jako celkově nejdůležitější. Kromě toho vedoucí pracovníci jednotlivé činnosti posuzovali z hlediska významu jejich vykonávání pro správnou práci s klientem každou zvlášť a u činností, které označili za velmi či středně důležité, pak určili, kteří pracovníci se touto činností zabývají. Podívejme se nejprve, které činnosti byly celkově označovány za nejdůležitější. Na prvních třech místech jako celkově nejdůležitější figurují čtyři činnosti, protože činnosti zaměřené na podporu a doprovázení individuálních klientů, v našem případě pod označením „být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je“, byly jmenovány ve stejném počtu případů jako činnosti spojené spíše s poradenstvím a praktickou podporou, tj. „informovat klienty a předkládat jim návrhy“ (viz graf č. 5).

Graf č. 5 **Činnosti označené mezi třemi nejdůležitějšími** (N=79)



Mezi jednou až třemi činnostmi, které jsou v jejich zařízení považovány za nejdůležitější, jmenovali vedoucí pracovníci nejčastěji „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta“. Tato činnost získala vysoké skóre i v případě, kdy byl význam každé z námi sledovaných typů činností hodnocen na škále od 0 - žádný význam, po 3 - největší význam zvláště (viz graf č. 6). Většina dotázaných vedoucích pracovníků tuto činnost hodnotila jako vysoce důležitou (modus=3) a také průměrné skóre 2,5 naznačuje, že celkově dotázaní vedoucí pracovníci tuto činnost vnímají jako velmi významnou. Stejného či podobného skóre v hodnocení důležitosti dosáhla však řada dalších činností, spektrum činností, jimž je ve zkoumaných zařízeních přikládán vysoký význam, je poměrně široké. Kromě činností, které byly nejčastěji jmenovány mezi třemi nejdůležitějšími (viz výše), byla vedoucími pracovníky stejně vysoká důležitost přikládána dalším činnostem, které představují jiný typ intervence než předchozí jmenované činnosti, a to intervenci zaměřenou spíše na působení na sociální okolí klienta a instituce, lidi či organizace, které vstupují do interakcí k klientem jejich služby/zařízení, případně tyto interakce zprostředkovávat a zajišťovat je tak, aby to bylo ku prospěchu jednotlivých klientů/pacientů - konkrétně se jedná o činnosti v našem dotazníku popsané jako „zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“ a „komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem“.

Graf č. 6 **Důležitost jednotlivých činností** (N=79)



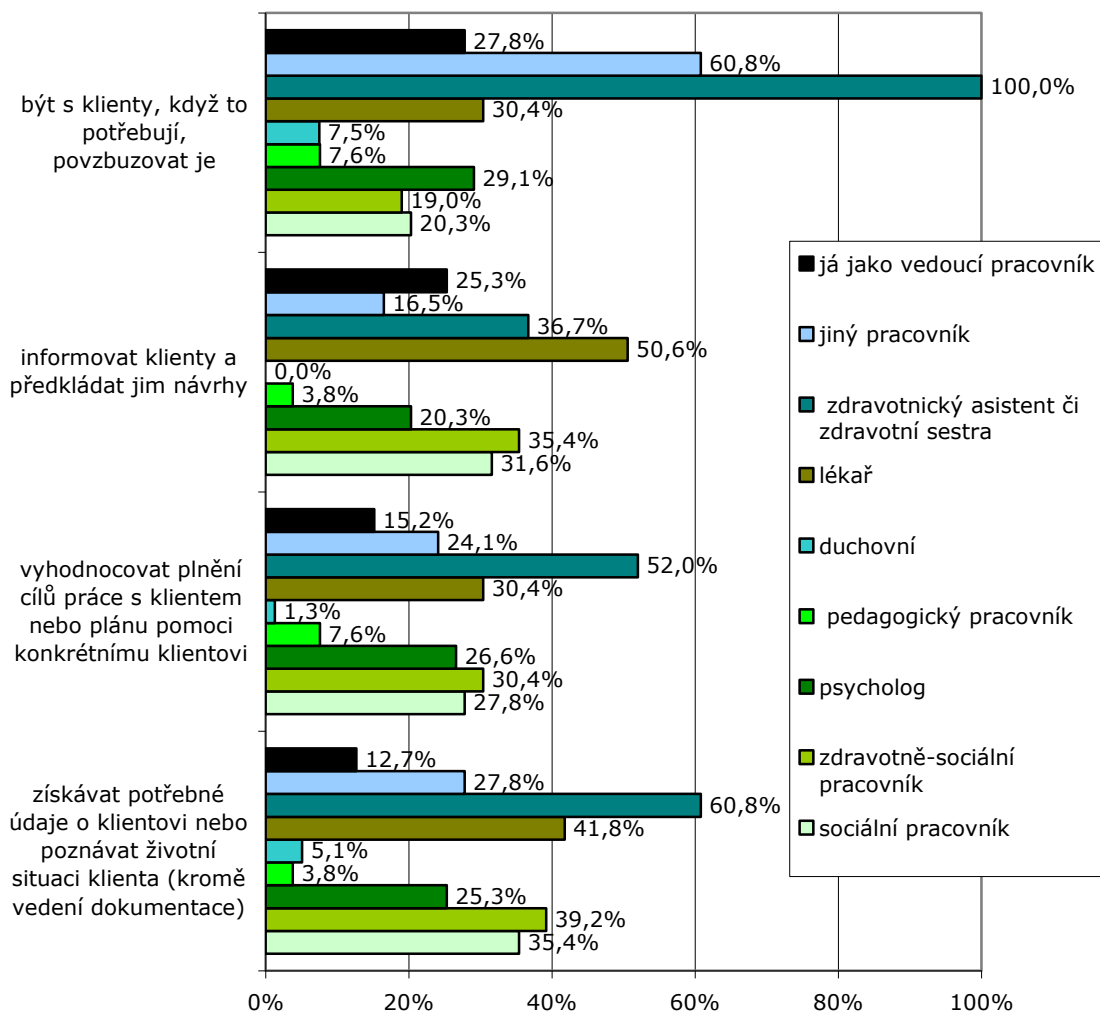
### Pracovníci, kteří zkoumané činnosti vykonávali

Ve zdravotnických zařízeních vykonávají sociální práci dva typy pracovníků, a to sociální pracovníci a zdravotně-sociální pracovníci, přičemž zcela samostatně, tj. bez odborného dohledu mohou pracovat pouze pracovníci zdravotně-sociální. Některá z námi zkoumaných zařízení (cca 13 % případů) měla v řadách svých zaměstnanců oba tyto typy pracovníků, většinou však v zařízení zaměstnávali buď sociálního nebo zdravotně-sociálního pracovníka, případně ani jednoho z nich (viz níže v části o personálním vybavení zkoumaných služeb).

V grafu č. 7 znázorňujeme, jaký je podíl sociálních a zdravotně-sociálních pracovníků na činnostech, které byly vedoucími pracovníky označovány jako celkově nejdůležitější. Z těchto činností se sociální či zdravotně-sociální pracovníci nejméně často podílejí na činnosti, která testovala přítomnost sociálně-terapeutické formy

intervence, tzn. „být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je“. Ve zdravotnických zařízeních je tato činnost jednoznačně vnímána jako součást zdravotní péče a co se jejího vykonávání týče, jednoznačně dominují zdravotní sestry, případně zdravotničtí asistenti. Také u dalších tří klíčových činností hraje největší roli zdravotnický personál, nicméně podíl sociálních a zdravotně-sociálních pracovníků už je vyšší.

Graf č. 7 Podíl jednotlivých typů pracovníků na činnostech nejčastěji označovaných za nejdůležitější (N= 79)



Mnohem podrobněji participaci různých pracovníků na všech námi sledovaných činnostech ve zkoumaných organizacích znázorňujeme v tabulce č. 1. Uvážením údajů v této tabulce se můžeme pokusit rámcově posoudit, do jaké míry jsou jednotlivé činnosti ve zdravotnických zařízeních chápány spíše jako součást zdravotní péče, tudíž se výrazněji profilují jako doména zdravotnického personálu, a které činnosti skýtají větší prostor pro sociální práci a jsou vykonávány pracovníky určenými pro výkon sociální práce. Podotýkáme, že toto posouzení je pouze orientační, už jen kvůli skutečnosti, že přibližně 20 % z námi zkoumaných zařízení žádného pracovníka specializovaného na výkon sociální práce nezaměstnává (podrobněji viz níže v textu), ačkoliv dle úsudku dotázaného vedoucího pracovníka se v jejich zařízení sociální práci věnují. Jinými slovy, v případě těchto zařízení nemůžeme z námi získaných dat ani rámcově rozpoznat, zda se u konkrétních námi sledovaných činností jedná o činnosti sociální práce, které vykonávají jiní než sociální či zdravotně sociální pracovníci, či zda jsou

v daném zařízení tyto činnosti sice vykonávány, ale svým obsahem a pojetím sociální prací nejsou.

Kromě výše zmíněných přibližně 13 % případů, kdy v daném zařízení zaměstnávali oba typy pracovníků a vedoucí pracovník mohl tedy u jednotlivých činností označit obě možnosti, platí, že danou činnost v konkrétním zařízení vykonává buď sociální nebo zdravotně-sociální pracovník. Jinak řečeno, údaje v prvních dvou sloupcích tabulky nelze sčítat.

Ze všech námi sledovaných činností se zdravotně-sociální či sociální pracovníci ve zdravotnických zařízeních věnují získávání údajů o klientovi a poznávání jeho životní situace. Není to ale činnost, která by pro ně v porovnání s ostatními pracovníky byla specifická, mnohem častěji jsou v souvislosti s vykonáváním tohoto druhu činnosti jmenováni lékaři či jiný zdravotničtí zaměstnanci. Mezi námi sledovanými činnostmi však můžeme vysledovat škálu těch, které jsou pro sociální či zdravotně-sociální pracovníky ve zkoumaných zařízeních hlavní doménou, tzn. byli dotázanými vedoucími pracovníky nejčastěji jmenováni jako ti z pracovníků přímé péče, kteří se daným činnostem ve zkoumaném zařízení věnují. Z činností, které byly v celkovém posouzení hodnoceny jako poměrně významné, patří hlavně do kompetence sociálních a sociálně-zdravotních pracovníků tyto čtyři činnosti:

- zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů,
- obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi,
- zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi,
- vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu.

Lze se domnívat, že tyto činnosti tedy tvoří jádro práce sociálních a zdravotně-sociálních pracovníků ve zdravotnických zařízeních, alespoň co se přímé práce s klienty týče. Ve zdravotnických zařízeních je tedy pracovník určený pro výkon sociální práce (sociální a zdravotně-sociální pracovník) profilován jako pomáhající pracovník intervenující do /širšího/ sociálního okolí klienta, včetně ovlivňování interakcí lidí a organizací s klientem, vyjednávání v zájmu klienta, zprostředkování důležitých interakcí v případě, že si je klient nemůže zajistit sám, event. zastupování klienta v těchto interakcích. Zároveň byl výkon těchto činností vedoucími pracovníky zkoumaných zařízení hodnocen jako poměrně důležitý pro správnou práci s klientem. Sociální práce má tedy v rámci činností zaměřených na přímou péči o klienta důležité místo a sociální a zdravotně-sociální pracovníci mají jasně danou agendu, která je pro ně specifická a nesplývá či se výrazněji nepřekrývá s prací jiných pomáhajících pracovníků ve zkoumaných zařízeních.

Kromě těchto činností, které bychom mohli chápat jako pro sociální práci ve zdravotnických zařízeních stěžejní, jsme identifikovali tři další činnosti, které sice v celkovém hodnocení významu byly dotázanými vedoucími pracovníky posouzeny jako spíše méně významné či téměř nevýznamné, ale pokud se jim v některých zařízeních přece jen věnují, je to nejčastěji sociální, či zdravotně-sociální pracovník, kdo je vykonává:

- podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace;
- vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt.

Tabulka č. 1 Podíl pracovníků na jednotlivých činnostech (N=79)

	zdravotně- sociální pracovník	sociální pracovník	psycholog	pedagog. pracovník	duchovní	lékař	zdravot. asistent či zdravotní sestra	jiný pracovník	já jako vedoucí pracovník
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace	39,2%	35,4%	25,3%	3,8%	5,1%	41,8%	60,8%	27,8%	12,7%
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	39,2%	31,6%	11,4%	1,3%	0,0%	21,6%	12,7%	11,4%	19,0%
informovat klienty a předkládat jim návrhy	35,4%	31,6%	20,3%	3,8%	0,0%	50,6%	36,7%	16,5%	25,3%
kommunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, doporučit je při jednání s klientem	36,8%	29,1%	5,1%	0,0%	0,0%	22,8%	46,8%	8,9%	20,3%
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	30,4%	29,1%	7,6%	0,0%	0,0%	16,5%	11,4%	7,6%	11,4%
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	30,4%	27,8%	26,6%	7,6%	1,3%	30,4%	52,0%	24,1%	15,2%
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	22,8%	26,2%	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%	2,5%	5,1%	12,7%
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	24,1%	25,3%	15,2%	2,5%	0,0%	10,1%	16,5%	16,5%	29,1%
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	32,9%	24,0%	2,5%	1,3%	0,0%	12,7%	5,1%	5,1%	26,6%
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	24,1%	20,3%	6,3%	2,5%	1,3%	19,0%	11,4%	10,1%	21,5%
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	19,0%	20,3%	29,1%	7,6%	7,5%	30,4%	100,0%	60,8%	27,8%
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	24,1%	19,0%	5,1%	0,0%	3,8%	12,3%	15,2%	11,4%	21,5%
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	12,6%	11,4%	1,3%	1,3%	0,0%	1,3%	16,5%	15,2%	5,1%
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	7,6%	0,0%	8,9%	0,0%
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	35,4%	0,0%	38,0%	0,0%

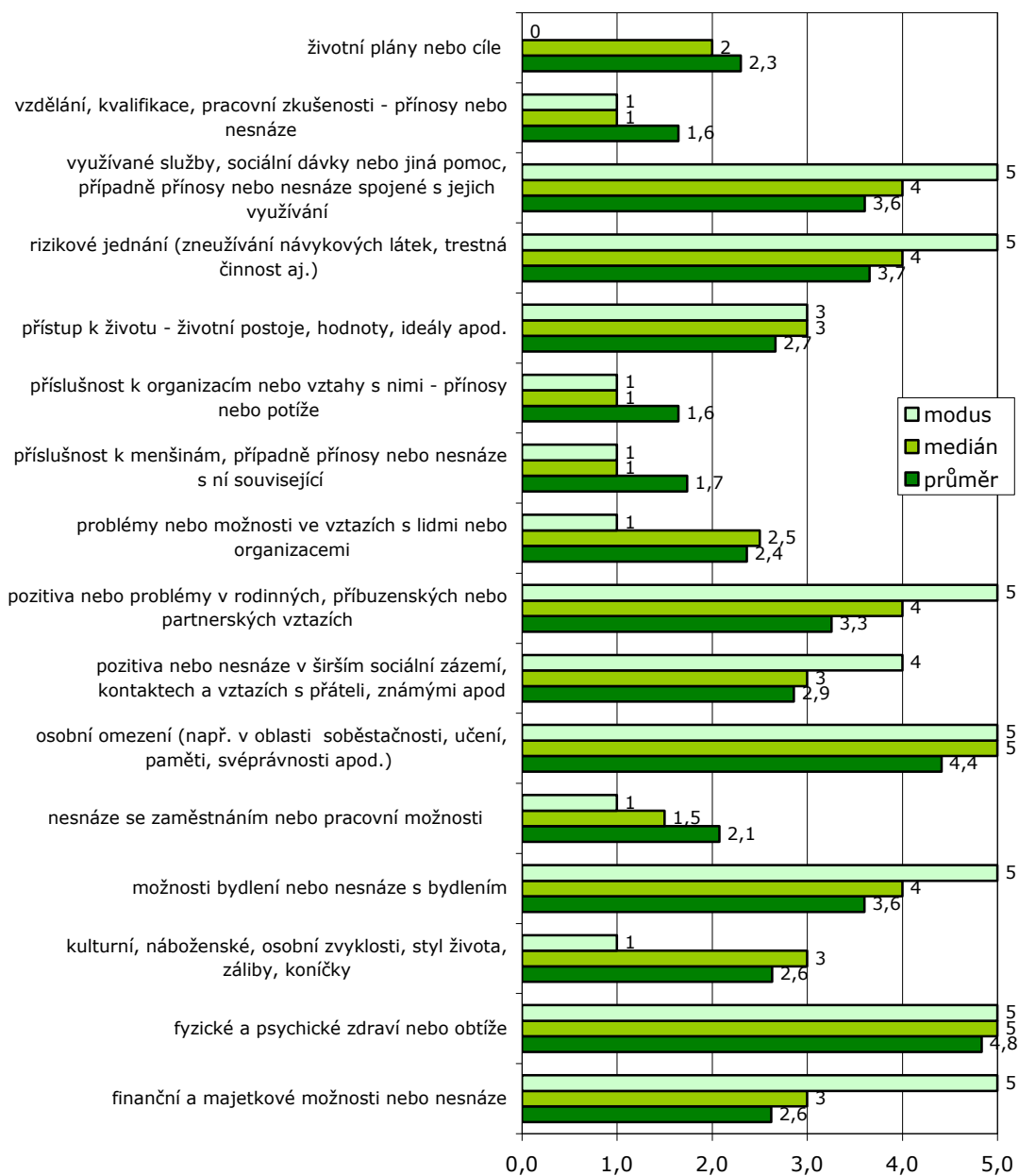
## **Získávání informací o klientově životní situaci**

Většina dotázaných vedoucích pracovníků se domnívá, že má-li být klientům poskytována péče v dobré kvalitě a potřebném rozsahu je nezbytné získat dostatek informací o různých stránkách klientovy životní situace. 63 % vedoucích pracovníků vypovědělo, že v jejich zařízení zjišťují podrobně různé aspekty klientovy životní situace, zatímco 15 % se uvedlo, že podrobné informace zjišťují jen o některých stránkách situace klienta a rovněž 15 % vedoucích pracovníků odpovědělo, že zjišťují jen předem stanovený okruh údajů o některých oblastech klientova života. Zbytek vedoucích pracovníků vypověděl, že v jejich zařízení zjišťují o klientovi jen jeden konkrétní typ údajů. Ve většině zařízení pak dle výpovědí vedoucích pracovníků získávají potřebné údaje jak od klienta, tak u dalších dostupných zdrojů (62 %) a zbytek dotázaných vedoucích pracovníků uvedl, že v jejich zařízení potřebné údaje získávají výhradně přímo od klienta, případně z dokumentů a podkladů, které jim klient předloží.

Co se týče okruhu informací o klientovi a jeho životní situaci, které vedoucí pracovníci vyhodnotili na škále 0-5 jako nejdůležitější, mají v souladu s typem zařízení, největší význam informace o fyzickém a psychickém zdraví a obtížích (viz graf č. 8). Velkou důležitost mají dle vyjádření vedoucích pracovníků rovněž informace o osobních omezeních klienta - např. v oblastech učení, paměti apod. a o rizikovém jednání, jako je např. zneužívání návykových látek, trestná činnost apod. Z typů informací, které se nejvíce týkají činností, jimž se věnuje sociální či zdravotně-sociální pracovník, byly vedoucími pracovníky jako nejvíce důležité posouzeny informace o službách, sociálních dávkách, případně jiné pomoci, kterou klient využívá, a informace o rodinných vztazích klienta.



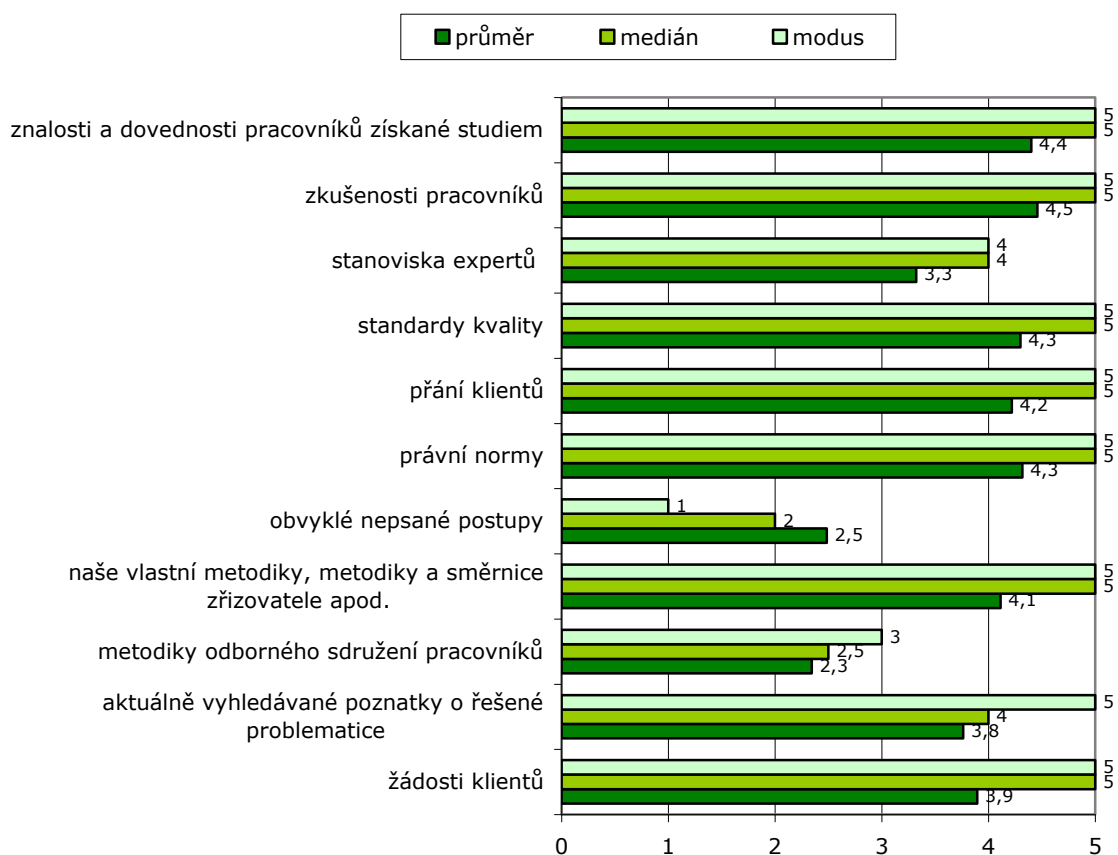
Graf č. 8 **Důležitost jednotlivých typů informací klientovi** (N=79)



### Východiska činnosti a důležité právní normy

Kromě obvyklých nepsaných postupů a metodik odborného sdružení pracovníků hrají dle názoru vedoucích pracovníků všechna námi testovaná východiska a podklady pro plánování intervence a nastavení pomoci klientům důležitou či velmi důležitou roli - viz graf č. 9. Mezi celkově nejdůležitější východiska patří vybavení pracovníků jednak zkušenostmi a také znalostmi a dovednostmi získanými studiem. Za velmi vlivné východisko byly označeny i právní normy (konkrétně viz níže) a alespoň dle výpovědí vedoucích pracovníků mají na celkovou podobu péče a nastavení intervence velký vliv i klienti samotní, neboť jejich přání, případně žádosti, hodnotila většina z dotázaných vedoucích pracovníků jako velmi důležité východisko (modus v obou případech dosáhl hodnoty 5, tedy hodnoty maximální).

Graf č. 9 **Důležitost jednotlivých východisek a podkladů pro nastavení intervence** (N=79)



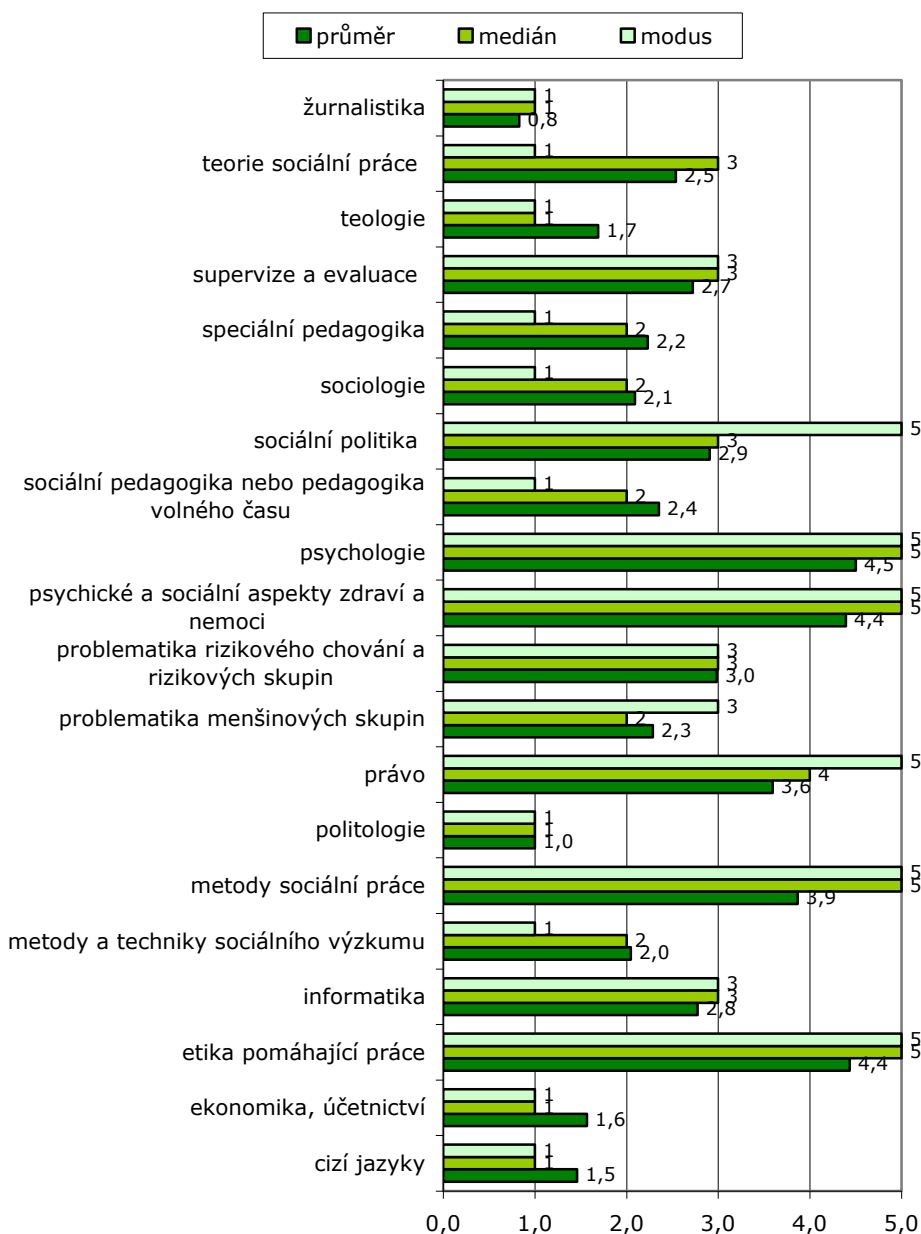
Jedním ze důležitých podkladů intervence jsou tedy dle vyjádření vedoucích pracovníků právní normy. V našem výzkumu nás ze všech relevantních právních norem zajímaly ty, které nějakým způsobem v daném zařízení ošetřují či upravují výkon sociální práce či postavení sociálního pracovníka. Vedoucí pracovníci měli z připraveného seznamu zákonů a vyhlášek označit jednu či maximálně čtyři právní normy, které jsou v tomto ohledu pro jejich zařízení nejdůležitější, případně, pokud by podle jejich názoru nějaká norma chyběla, měli možnost ji uvést. Pokud se vedoucí pracovník domníval, že se v rámci jejich zařízení sociální práci vůbec nevěnují, rovněž mohl tuto možnost uvést, a pak neoznačovat žádnou z právních norem. Takový případ ale v rámci námi zkoumaných zdravotnických zařízení nenastal. Přehled právních norem, které vedoucí pracovníci jmenovali nejčastěji, přinášíme v tabulce č. 2. Jiné právní normy byly mezi čtyřmi nejdůležitějšími jmenovány jen ojediněle.

Tabulka č. 2 **Právní normy upravující výkon sociální práce či postavení sociálního pracovníka** (N=79)

právní norma	podíl zařízení, pro které je relevantní
zákon č. 96/2004, o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů	72,2%
vyhláška č. 424/2004 Sb., kterou se stanoví činnosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků	89,9%
zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	48,1%
zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu	77,2%
zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí	29,1%

Jak uvádíme výše, vedoucí pracovníci za jedno z klíčových východisek pro nastavení intervence do klientovy životní situace označovali znalosti a dovednosti pracovníků. V rámci našeho výzkumu nás zajímaly zejména znalosti a dovednosti z jednotlivých disciplín, které jsou důležité při vykonávání těch činností, které vedoucí pracovník označil pro své zařízení jako hlavní. V grafu č. 10 si můžeme povšimnout, že kromě znalostí týkajících se problematiky psychického zdraví a nemoci a psychologie, hodnotili vedoucí pracovníci jako velmi důležité i znalosti z oblasti sociální práce, což je disciplína specifická pro sociálního, případně zdravotně-sociálního pracovníka. Jako klíčové dotázaní vedoucí pracovníci vnímali rovněž znalosti z oblasti etiky pomáhající práce.

Graf č. 10 **Důležitost znalostí z různých disciplín** (N= 79)

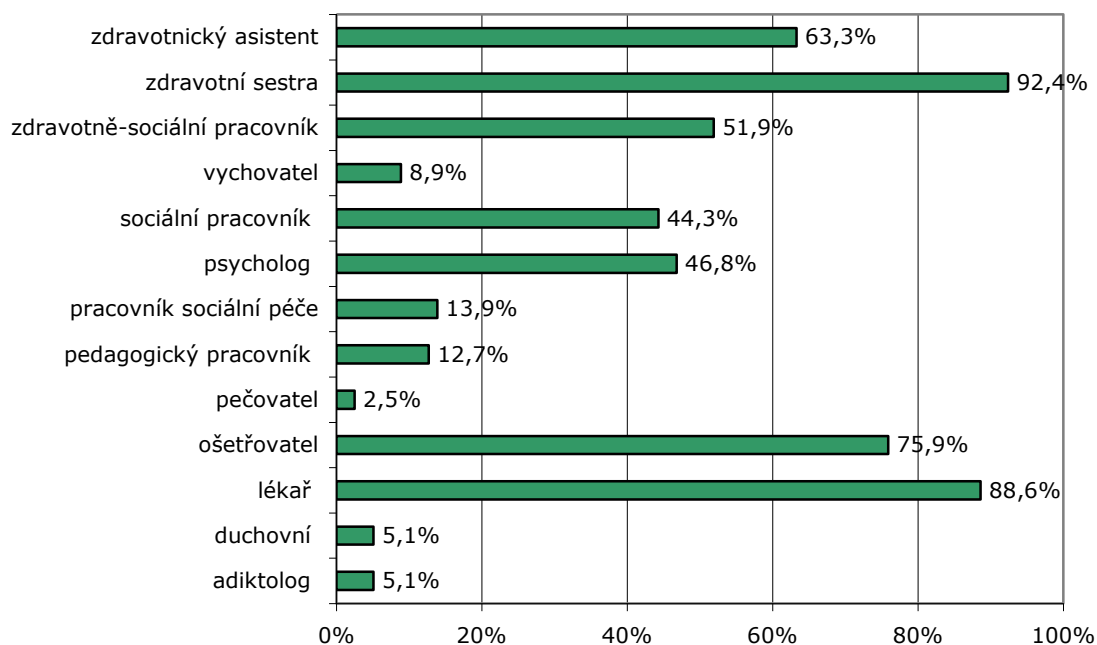


### 3.2.4 Personální zajištění činností sociální práce ve zkoumaných zařízeních

Kromě lékařů a středního a nižšího zdravotnického personálu, které zaměstnávají ve většině námi zkoumaných zařízení (viz graf č. 11), jsou dalšími nejčastěji zaměstnávány pracovníky v následujícím pořadí: zdravotně-sociální pracovníci, psychologové a sociální pracovníci.

Zdravotně-sociálního či sociálního pracovníka zaměstnávají v celkem 80 % zkoumaných zařízení, přičemž v několika zařízeních (cca 13 %) zaměstnávají oba tyto typy pracovníků, kteří jsou kompetentní v zařízení vykonávat sociální práci. Naopak, ve 20 % ze zkoumaných zařízení v době výzkumu sociální ani zdravotně-sociální pracovník zaměstnán nebyl. Jednalo se o nemocnice, léčebny pro dlouhodobě nemocné, ale i o kojenecké ústavy či dětský domov pro 1-3leté.

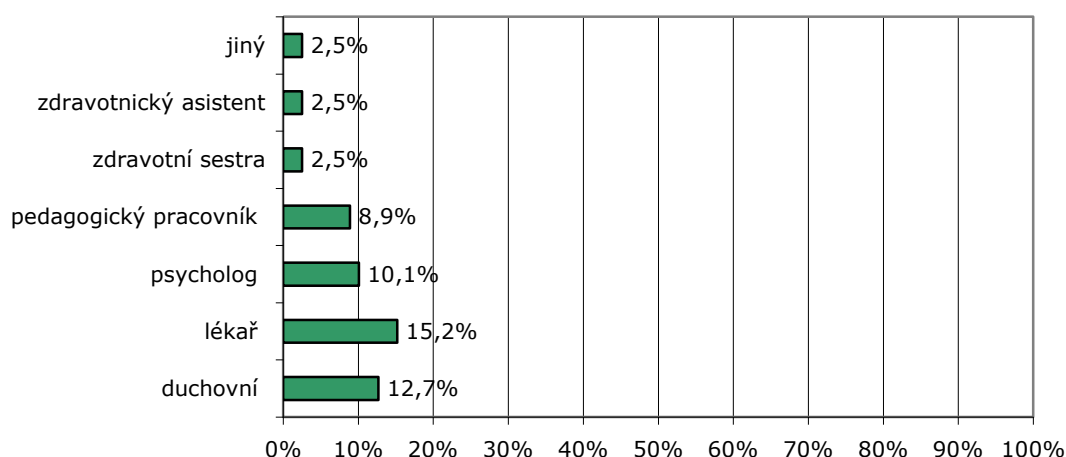
Graf č. 11 Pracovníci zaměstnávání v pracovním poměru (N=79)



Sociální a zdravotně-sociální pracovníci nefigurují ani mezi pracovníky, kteří jsou ve zkoumaných zařízeních zaměstnávání externě, tj. na DPČ nebo DPP. Kromě lékařů ve zkoumaných zařízeních jako externisté nejčastěji působí duchovní, psychologové a rovněž pedagogičtí pracovníci (viz graf č. 12).

Zdravotně-sociální ani sociální pracovníci nebyli rovněž jmenováni mezi pracovníky, které sice v daném zařízení nezaměstnávají, ale z hlediska dotázaného vedoucího pracovníka by bylo žádoucí takového pracovníka mít. Celkově pouze necelých 17 % z vedoucích pracovníků vyjádřilo názor, že by bylo užitečné řady zaměstnanců jejich zařízení rozšířit o další typy profesí - přičemž nejčastěji by považovali za vhodné zaměstnat duchovního, pedagogického pracovníka a psychologa.

Graf č. 12 **Pracovníci zaměstnávání externě (N=79)**



Vedoucí pracovníci byli rovněž požádáni, aby uvedli stávající počet úvazků pracovníků v jednotlivých pracovních pozicích a odhadli, jaký počet úvazků by byl podle jejich mínění vzhledem k potřebám klientů jejich zařízení optimální. V kategorii zdravotnických zařízení jsme však tímto způsobem netestovali zdravotnické profese, tzn. nezjišťovali jsme deficity v počtech lékařů, zdravotních sester, zdravotnických asistentů ani ošetřovatelů. Co se týče nezdravotnických profesí, tak dle názoru dotázaných vedoucích pracovníků u většiny námi zjišťovaných pracovních pozic odpovídá v průměru stávající počet úvazků tomu, co vedoucí pracovníci považují za optimum. Určitý deficit jsme zaznamenali u pracovní pozice „psycholog“, kde v průměru do optimálního stavu chybí zhruba 1/3 úvazku, a nejvýraznější námi zaznamenaný deficit jsme zjistili pro pracovní pozici „zdravotně-sociální pracovník“. Do optimálního stavu zde v průměru chybí více než 3/4 úvazku.

### 3.2.5 Shrnutí

Z našeho šetření vyplývá, že klientela zkoumaných zařízení je věkově i z hlediska cílových skupin značně různorodá, tedy lze předpokládat že i z hlediska očekávání, potřeb a životních situací velmi rozmanitá. Tedy i nároky na pracovníky, kteří se v rámci těchto zařízení věnují sociální práci, budou pravděpodobně velmi různorodé. Ačkoliv jde o zdravotnická zařízení, ve kterých lze očekávat, že primárním cílem bude poskytnutí adekvátní zdravotní péče, některé z cílů a činností, které byly vedoucími pracovníky považovány za velmi důležité pro správný výkon přímé péče, se soudě dle dostupných dat, váží právě na činnosti a cíle sociální práce. Řadu z činností, které vedoucí pracovníci hodnotili jako velmi důležité, můžeme považovat za doménu sociálních a zdravotně-sociálních pracovníků, neboť to jsou činnosti, které podle vyjádření dotázaných vedoucích pracovníků vykonávají v převážné míře právě sociální a zdravotně-sociální pracovníci. Zvážením povahy těchto činností lze vyslovit domněnku, že ve zdravotnických zařízeních, přinejmenším tedy v těch, které se nakonec našeho šetření zúčastnily (viz kap. 3.1 této části) je pole působnosti sociálních a zdravotně-sociálních pracovníků v těchto zařízeních poměrně jasně určeno a těžiště jejich intervence do situace klienta/pacienta spočívá především v různých stránkách a formách zprostředkování kontaktů a interakcí klientů/pacientů s vnějším sociálním prostředím, s jinými lidmi, institucemi, organizacemi a v zajišťování pomoci a podpory od těchto subjektů, případně i v úpravě vztahů klienta/pacienta k těmto subjektům. Fakt, že v rámci péče o klienta/pacienta má své místo i sociální práce, se odráží rovněž v informacích, které je považováno za důležité o situaci klienta/pacienta mít - tzn. zkoumá se nejen zdravotní stránka jeho potíží, ale rovněž sociální situace. Odpovídající zjištění se také týká znalostí a dovedností, které pracovníci přímé péče potřebují mít,

pokud se chtějí o klienta starat přiměřeně jeho potřebám - velký význam byl vedoucími pracovníky přisouzen zejména znalostem z oblasti metod sociální práce.

Navzdory těmto skutečnostem však část námi zkoumaných zařízení pracovníka specializovaného na výkon sociální práce nemá a nikdo z vedoucích pracovníků těchto zařízení se nevyjádřil, že by bylo žádoucí takového pracovníka zaměstnat. Přitom také nikdo z dotázaných vedoucích pracovníků nevypověděl, že se v jejich zařízení sociální práci vůbec nevěnují. V části námi zkoumaných zařízení tak pravděpodobně činnosti spadající do oblasti sociální práce vykonává jiný typ pracovníka. Na druhé straně v zařízeních, kde pracovníka specializovaného na výkon sociální práce, a to jmenovitě zdravotně-sociálního pracovníka, zaměstnávají, pociťují v průměru největší deficit úvazků právě pro tuto pozici - jinak řečeno, ze všech námi sledovaných pracovních pozic (nezdravotnických zaměstnanců) v rámci zdravotnických zařízení nejvýraznější podstav pociťují vedoucí pracovníci právě u pozice „sociálně-zdravotní pracovník“. Z našich dat tedy vyplývá, že v zařízeních, kde se podle názoru vedoucího pracovníka sociální práce sice vykonává, ale pracovníka specializovaného na tyto činnosti nemají, také takového pracovníka nepostrádají a sociální práci pravděpodobně vnímají spíše jako okrajovou činnost, kterou v rámci své práce mohou zastat jiní pracovníci. V zařízeních, kde byla sociální práce rozpoznána jako specifická forma intervence příslušející speciálně odborně připravenému pracovníkovi - tedy zdravotně-sociálnímu pracovníkovi - také pociťují nedostatečné personální zajištění výkonu těchto činností, co se počtu aktuálně disponibilních úvazků týče.

### 3.3 Výsledky kvalitativního šetření

Níže uvedená zjištění vycházejí z analýzy tematických rozhovorů vedených se sociálními či zdravotně-sociálními pracovníky a jejich přímými nadřízenými, kteří byli současně zástupci managementu daného zařízení, tj. ředitel či vedoucí zařízení, náměstek ředitele pro nelékařská povolání, primář. Rozhovory byly uskutečněny v těchto typech zdravotnických zařízení:

- bývalá okresní nemocnice (BON),
- fakultní nemocnice (FN),
- kojenecký ústav s dětským domovem pro děti do 3 let (KÚ),
- psychiatrická léčebna (PL).

Jelikož se ukázalo, že výkon sociální práce v BON, FN a PL má mnoho společného a naopak se výrazně liší od výkonu sociální práce v KÚ, příležitostně užíváme dále v textu pro souhrnné označení těchto tří typů zařízení (BON, FN, PL) termín „zdravotnická zařízení nemocničního typu“.

#### 3.3.1 Cíle sociální práce<sup>68</sup>

##### Z pohledu zaměstnavatele (managementu)

Analýza rozhovorů vedených s manažery jednotlivých zdravotnických zařízení ukázala, že cíle, které tito respondenti se sociální prací v jejich organizacích spojují, jsou podobné u bývalé okresní nemocnice, fakultní nemocnice a psychiatrické léčebny, a naopak velmi odlišné u kojeneckého ústavu s dětským domovem.

Manažeři tří prvně jmenovaných zařízení uváděli, že cílem jejich sociálních pracovníků má být „sociální výpomoc“ (manažer-FN) či „**sociální zajištění**“ pacientů

<sup>68</sup> Poznámka: v podkapitolách věnovaných analýze cílů a činností sociální práce nerozlišujeme mezi sociálním pracovníkem a zdravotně-sociálním pracovníkem ale souhrnně pro tato pracovní zařazení užíváme termín „sociální pracovník“. To však již zcela neplatí v podkapitole *Předpoklady realizace cílů a činností*.

(manažer-PL). Jednotliví manažeři pak kladli větší důraz na odlišné aspekty zmíněného sociálního zajištění:

- manažer BON cíl práce sociálních pracovníků spojuje především **s odchodem pacienta z nemocnice**. Cílem sociálních pracovníků v jeho zařízení by mělo být:

*Pomocť těm lidem nalézt v tom sociálním systému to jejich místo po opuštění nemocnice, tedy najít to umístění pro ty lidi, kteří po opuštění nemocnice nějakou tu sociální službu potřebují. (manažer BON)*

- manažer FN zase kladl v rámci všeobecně pojeté sociální pomoci důraz na poskytování **sociálního poradenství**

*Tak už jsem to tam říkala na úvod, prostě pomoc - sociální výpomoc klientům, sociální poradenství pro klienty, a samozřejmě se na ně obrací i personál, pokud něco potřebuje. (manažer FN)*

- manažer PL dále kladl důraz také na **zajištění sociální stránky života pacientů během jejich pobytu v léčebně**, přičemž cílem je pomoc při řešení sociálních potíží vzniklých před hospitalizací a prevence jejich vzniku během hospitalizace tak, aby pobyt v léčebně „neničil budoucnost toho pacienta“ (manažer-PL). Naplnění tohoto cíle manažer úzce spojuje s:

- **finančním zajištěním** pacienta - jednak vyřízení příslušných dávek, na něž má případně nárok (zejm. invalidní důchod, příspěvek na péči), a dále zamezení zadlužení, to v případě, že by pacient během pobytu nebyl schopen zajistit své dlouhodobé finanční závazky;
- **zajištěním navazující pobytové sociální služby**, pokud se pacient po skončení hospitalizace nemůže navrátit domů.

*Řeší zajištění finanční, což se týká invalidních důchodů. Zajišťuje jeho příjem, těch pacientů, aby to sem šlo na jeho konto, sem do léčebny. Aby vůbec měl z čeho si přilepšit, když teda bude chtít. Má za úkol prostě zajistit to, když ono mu doma choděj složenky, jo. Veškerý ty běžný věci, který on v tý době hospitalizace nemůže vykonávat. Jestliže není schopen se sám o sebe postarat, zařizují se kromě těch invalidních důchodů příspěvky v bezmocnosti, jo. Zařizuje se, když rodina není schopná a ve spolupráci s tou rodinou věci, co se týká dalšího umístění, ať už je to ústav sociální péče, ať už je to domov důchodců. (manažer PL)*

V těchto zdravotnických zařízeních se také lišil pohled manažerů na důležitost sociální práce v jejich zařízeních. Zatímco podle manažera BON hraje sociální práce v nemocnici doplňkovou roli v rámci hlavního cíle těchto zařízení, jímž je „uzdravovat lidi“ (manažer BON), manažer PL ji chápe jako nedílnou součást přispívající k dlouhodobému pozitivnímu účinku léčby:

*To by potom byla zbytečná medicínská práce, kdy on se tady může nakrásně zlepšit, ale jestliže je v zoufalý sociální situaci, tak prostě... (manažer PL)*

Jak jsme před chvílí naznačili, právě popsáním obecným cílům sociální práce ve zdravotnických zařízeních se výrazně **vymyká kojenecký ústav** s dětským domovem. Téměř se jeví, že medicínské cíle jsou v tomto zařízení spíše sekundární. Podle manažera KÚ je **jednoznačným cílem celého zařízení umístění dítěte do rodiny**, a to je-li to možné, tak do jeho biologické rodiny, alternativně do náhradní rodinné péče. Tento cíl sledují všichni pracovníci KÚ, speciální rolí sociálního pracovníka v tomto úsilí je zprostředkování kontaktů mezi OSPOD a zařízením a rodiči.

*Tím cílem tý naší činnosti je, aby ty děti se dostaly zpět k rodičům. Ať už, když ta rodina se podaří sanovat k těm svým biologickým, nebo samozřejmě, k těm biologickým, kteří od začátku se starají, ale mají to ztížené, protože ty děti jsou, právě jak jsem říkala, nedonošené, handicapované nějak. A nebo najít jim náhradní rodiče. Na tom všichni spolupracujeme. Ale není to tak, že my je hledáme, ale v této oblasti musíme spolupracovat s orgánem sociálně-právní ochrany, který vyhledává, prostřednictvím tady těch místních*

až krajských struktur, vyhledává rodiče pro děti, které my máme právně volné. (manažer-KÚ)

Tazatel: A co je cílem práce sociálních pracovníků v této organizaci?

Manažer-KÚ: No zprostředkovávat kontakt mezi orgány sociálně-právní ochrany a zařízením a mezi zařízením a rodiči dětí, které jsou u nás umístěné.

## Z pohledu pracovníků vykonávajících sociální práci

Všichni sociální pracovníci kupodivu více méně hovořili o stejných cílech své práce jako jejich přímí nadřízení. Tato skutečnost poukazuje na přítomnost určitého konsenzu v pojetí role sociální práce jak v jednotlivých zkoumaných zdravotnických zařízeních, tak napříč zdravotnickými zařízeními nemocničního typu. Dotázaní sociální pracovníci podle svých slov sledovali následující cíle:

- sociální pracovnice BON: **zajištění té následné péče** plus se řeší ty **sociálně-právní problémy**, které **během té hospitalizace** nastanou a spolupracuje se i s rodinnými příslušníky.
- sociální pracovnice FN:

*Svůj hlavní cíl - no asi spokojení klienti, když tomu klientovi poskytneme to, proč k nám přišel a potřebuje dejme tomu **nějakou poradu** nebo **nějaký následný služby**, tak jako cílem je opravdu to, aby byl spokojenej, aby jsme ho měli kam umístit a abychom ho umístitli do zařízení, který je pro něj to nejhodnější. (SPR-FN)*

- sociální pracovnice PL:

*Oni se tady léčí a jsou někdy bez příbuzných a bez pomoci a my vlastně se snažíme jim tu pomoc zajistit. **Zajistit vlastně to, co se týče jejich potřeb venku.** (...) Zajistit klientům jejich potřeby, aby prostě, **aby měli pocit, že tím, že jsou v hospitalizaci, tak venku jako jim nic nehrozí, nějaký dluhy** a...a...no prostě pomoci. (SPR-PL)*

A naprosto stejně jako její přímý nadřízený vymezovala celkové poslání Kojeneckého ústavu a cíl své práce i sociální pracovnice v KÚ - cílem celého zařízení je umístit děti do jejich biologické rodiny, a pokud to není možné, tak do náhradní rodinné péče, specifickým cílem sociální práce je pak **spolupracovat s pracovníky OSPOD a případně s biologickými rodiči**, mají-li zájem, aby dítě mohlo opustit KÚ co nejrychleji, protože „ten čas dětem rychle běží“ (SPR-KÚ).

Tazatel: A co je teda hlavní cíl své práce, teda Vaší práce v této organizaci?

*SPR-KÚ: Je to teda hlavně teda, říkám, spolupráce s těmi pracovníky toho orgánu sociálně-právní ochrany cílem hlavně teda co nejrychleji se snažit, aby se ty děti, které teda prostě nemohou jít do té biologické rodiny našly teda tu náhradní rodinu a vlastně i tady jim, to je asi taková ta sociální práce. (...) A co se týče těch rodičů, tak zase opravdu ta pomoc, nebo ta spolupráce, nebo prostě to, aby člověk je dokázal nějak získat na tu stranu, že to myslíte dobře, že vy nejste prostě ta, ta represe, jo, že tady jak přišla matka, že se bála tři dny sem přijít, že ji budeme nadávat, jo jak, že došlo k tomu, že se jí vzalo dítě, ne tak jako vysvětlit, že tomu tak není, že se třeba do toho může dostat každý, do té situace, a teď jak ona se bude snažit, že, aby ona, člověk může podat pomocnou ruku, říct jí, že, kde má začít, co má kde vyřídít, co má dělat, jo, ale říkám, většinou ten zájem není, není, opravdu není.*

## Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek

Cíle, které se sociální prací spojovali jednotliví manažeři i sociální pracovníci zkoumaných zdravotnických zařízení, s výjimkou KÚ, lze považovat za různé aspekty žádoucího cíle sociální práce ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu. Obecně řečeno, cílem sociální práce v nemocničních zařízeních podle manažerů je 1) stabilizace sociální situace pacienta během jeho pobytu v zařízení, a 2) zajištění návazných služeb či ubytování po odchodu ze zařízení, je-li to nutné.



Kojenecký ústav se z povahy své klientely i zaměření právě popsaným cílům vymykal. Medicínský prvek výrazněji vystupuje do popředí pouze u dětí, které byly do kojeneckého ústavu umístěny kvůli nutnosti ústavní péče, která byla vyvolána těžkou vrozenou vadou, či jiným zdravotním postižením. Jako hlavní cíl práce všech pracovníků ústavu v souvislosti s péčí o tzv. „sociálně osiřelé děti“ popsali shodně manažer i sociální pracovník (pokud možno rychlé) umístění dětí do jejich biologické rodiny, pokud tato vytvořila podmínky vhodné pro výchovu dítěte, případně do náhradní rodinné péče. Konkrétní role sociální práce při sledování tohoto cíle spočívá ve spolupráci s OSPODem, který vyhledává vhodné náhradní rodiče, případně usiluje o sanaci biologické rodiny, a s biologickými rodiči, mají-li zájem.

**Hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

Z výše uvedeného vyplývá, že se sociální práce ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu zaměřuje na všechny tři uvedené obecné cíle, ovšem s různou intenzitou. Jako dominantní se jeví cíl c), který je realizován při zajišťování následné péče při odchodu pacienta z nemocnice. Sledování dalších dvou zmíněných obecných cílů lze spatřovat v poskytování sociálního poradenství a v pomoci při zajištění sociálně právních věcí, které se ukáže jako nutné řešit během hospitalizace.

Cíl sociální práce v KÚ nejúžeji souvisí opět s obecným cílem c), tentokrát je ovšem specifickým cílem zprostředkování interakcí se subjekty v sociálním prostředí umístění klienta - dítěte do rodinné péče.

**Hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnutí životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

Zatímco v KÚ se sociální práce zaměřuje především na překonání jednoho typu problému, tj. nalezení vhodné rodinné péče pro klienta - dítě, ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu bývá častěji zaměřena na více typů problémů klienta-pacienta, nakolik jsou však tyto problémy vnímány jako navzájem související, nelze v tuto chvíli říci.

**Hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce

Jak jsme již uvedli výše, mezi sociálními pracovníky a jejich přímými nadřízenými panoval konsenzus při popisování hlavních cílů sociální práce ve zkoumaných zařízeních. Tyto cíle navíc byly formulovány poměrně konkrétně a lze se tedy domnívat, že i jasně.

### 3.3.2 Činnosti sociální práce

V oblasti činností sociální práce, které zaměstnavatelé ze zdravotnických zařízení očekávají a sociální pracovníci vykonávají, se podobně jako v oblasti cílů sociální práce výrazně vymykají požadavky kladené na výkon sociální práce v kojeneckém ústavu. Činnosti sociální práce v ostatních dotázaných zdravotnických zařízeních měly mnoho společného, nicméně ukázaly se i určité činnosti sociální práce specifické pro psychiatrickou léčebnu. Popis činností tedy vždy nejprve začneme od těch, které jsou společné pro zdravotnická zařízení nemocničního typu, pak v rámci těchto zařízení pojednáme o specifických úkonech a následně o činnostech sociální práce realizovaných v kojeneckém ústavu.

## Z pohledu zaměstnavatele (managementu)

Na základě vyjádření zástupců zaměstnavatelů je zřejmé, že v rámci nemocnic, ať již bývalých okresních nebo fakultních, a také psychiatrických léčeben prostupuje sociální práce všemi odděleními či klinikami. Konkrétní činnosti se pak často liší v závislosti na druhu sociální situace pacientů, které bývají poměrně typické v závislosti na oddělení, na kterém daný pacient pobývá. Šíře spektra nepříznivých sociálních situací, s nimiž sociální pracovníci v nemocničních zařízeních přicházejí do kontaktu, úzce souvisí s druhy specializovaných oddělení přítomných v zařízení, často je však velmi široká. Současně vedoucí pracovníci uváděli, že některá oddělení vyžadují více pracovního nasazení sociálního pracovníka než jiná. Typicky uváděli porodní a geriatrické oddělení. Nicméně nejen typ oddělení, ale i přímo typ pacienta v některých případech předznamenává nutnost typických činností sociální práce - konkrétně byly uváděny jako specifický typ pacienta osoby bez příštřeší. Z uvedeného je zřejmé, že činnosti sociální práce v nemocničních zařízeních budou patrně velmi různorodé a je pravděpodobné, že dotázaní vedoucí pracovníci v rozhovorech uváděli nikoliv celou šíři činností, ale pouze ty, které sami považují za typické, či nejdůležitější. Z tohoto hlediska je také nutné chápat následující popis.

**Činnosti sociální práce**, které manažeři **BON, FN a PL** uváděli, že je sociální pracovníci vykonávají **bez ohledu typ oddělení nebo pacienta**:<sup>69</sup>

- vedení sociální karty u těch klientů, s nimiž sociální pracovník spolupracuje, resp. u všech pacientů v případě PL. Sociální karta obsahuje základní informace o pacientovi včetně kontaktních osob a zaznamenává se do ní co a jak bylo s pacientem řešeno. V případě, že pacient není s ohledem na svůj zdravotní stav schopen uvést jména či kontakty na své blízké příbuzné, pak je úkolem sociálního pracovníka tyto kontakty vyhledat;

*Kdyby jsme tam měli nějaké činnosti vypíchnout, tak je to vyhledávání příbuzných, vyhledávání kontaktů na rodinu u pacientů, kde to není - buď vzhledem k tomu, v jakém jsou zdravotním stavu, možné anebo, kdy, kdy prostě vzhledem k jejich věku anebo onemocnění potřebujeme s tou rodinou a s těmi příbuznými mluvit, aby jsme s nimi dořešili další způsob zajištění péče o ty klienty. (manažer-FN)*

- kontakt s ostatním zdravotnickým personálem - ten jednak v BON a FN informuje sociálního pracovníka, který pacient by potřeboval jeho pomoc, a dále na základě znalosti zdravotního stavu pacienta navrhuje sociálnímu pracovníkovi, jaký typ pomoci by byl pro daného pacienta vhodný;

*Tak zdravotní stav musí zajistit zdravotníci, že jo. Já jsem zdravotník pouze okrajově, moc to neumím, to, ale většinou mě ti zdravotníci řeknou, o co se jedná, co by pro něho bylo to nejvhodnější, co si myslí, že by tomu klientovi prospělo, a já už to musím nějak do té sociální oblasti napasovat a požádat o nějakou pomoc. To znamená, i třeba shánění rehabilitačních pomůcek, jo. Shánění třeba polohovacího lůžka dejme tomu u těch těžce postiženejších, invalidního vozíku... Všecko, všecko, většinou, nebo dosti často spadá na nás. Když není třeba rodina, která by to šla zařídit, že. (SPR-FN)*

- kontakt s rodinnými příslušníky pacienta, zejm. v situaci, kdy pacient opouští zařízení a není schopen se zcela sám o sebe postarat, tedy je nutné zajistit následnou péči;

*Umístění klienta do následné péče po ukončené akutní péče, to je asi tak nejčastější problém, který řeší. A s tím souvisí samozřejmě kontaktování rodiny, zjištění sociální situace, že opravdu ten pacient nemůže jít domů, že není schopen se o sebe starat, a hledání řešení, že kam s ním. Je to ošklivě řečeno, ale je to tak. (manažer-FN)*

- sociální šetření, jehož cílem je zjistit, jaké jsou možnosti následné péče v rodině pacienta;

<sup>69</sup> Jelikož analýza prokázala, že ve vnímání typů činností sociální práce očekávaných a vykonávaných ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu nebyl mezi manažery a sociálními pracovníky podstatný rozdíl, u jednotlivých činností uvádíme podle vhodnosti jak citace manažerů, tak sociálních pracovníků.

- spolupráce s organizacemi zajišťujícími následnou zdravotně-sociální péči (např. umístění do LDN, domovů pro seniory, zavedení pečovatelské služby či agentury domácí péče) s cílem tuto péči pacientovi zprostředkovat;

*To znamená, že vlastně pokud ten jejich zdravotní stav vyžaduje dejme tomu pouze tu péči ošetrovatelskou, to znamená u ležících lidí nakrmit, přebalit, otočit... tak to už není důvodem, aby zůstávali v nemocnici a vlastně musí se řešit, co dál, takže vlastně se zajišťuje ta péče buď v domácím prostředí, kdy ji zajišťují rodinní příslušníci nebo agentury domácí péče, pečovatelské služby nebo jsou umísťováni do dalších zdravotnických zařízení nebo pokračují v sociálních zařízeních, to znamená v domovech důchodců, ústavech sociální péče. (SPR - BON)*

- zajištění kompenzačních či rehabilitačních pomůcek, které bude pacient po odchodu ze zdravotnického zařízení potřebovat;

*To spektrum té činnosti je poměrně velké..od zajištění nějakých těch třeba kompenzačních pomůcek..vytipování na jaké dávky mají nárok..až po zajištění třeba já nevím domova důchodců..nebo prostě tomu člověkovu říct Vy máte tady takové a takové možnosti, toto je pro vás nejlepší. (manažer-BON)*

- sociální poradenství v oblasti jak následných služeb, tak např. sociálních dávek, na něž by mohl mít pacient nárok;

*Té práce v terénu ubývá, protože dneska se klade důraz na to, aby si to klient všechno zařídil sám. Takže spíš v tom poradenství, opravdu v tom poradenství, a v tom praktickým, kam co mají si podat, jak to mají udělat, pomoci jim to vypsát, protože dneska žádnej úřad s klientem nevyvíše žádost, že jo, musí si ji donést vypsanou, že jo, takže opravdu v tom praktickým, pro ti lidi abychom tady byli, jim nějak nápomocní. (SPR-FN)*

- vyřizování pozůstalosti pacientů, kteří v daném zdravotnickém zařízení zemřeli;

*Velká část jejich práce je i ve vyřizování pozůstalostí, máme vytvořenou depozit, kam jsou uloženy pozůstalosti, to znamená - jednání s orgány, soudy, s notáři. (manažer-FN)*

- mezi činnost sociálních pracovníků patřil i agenda regulačních poplatků;

*A ty holky, jestliže mají na svých bedrech od přijetí toho pacienta, zanesení sociální karty, finance, příjmy, zajištění různých výhod, zařizování těch invalidních důchodů, sociální šetření, spolupráce s rodinou, získávání dokumentace, prostě šílenosti...anebo vybírání poplatků, že jo, jo...regulačních...je toho fakt hodně. (manažer -PL)*

#### Činnosti sociální práce **typické pro některá oddělení BON a FN:**

- porodní oddělení: vedení matriky, shromažďování údajů nutných pro vydání rodného listu dítěte, hlášení na OSPOD, jestliže rodily nezletilé ženy, adopce aj.;

*U novorozenců se řeší adopce, zajišťování kojeneckých ústavů, spolupráce s OSPODy a v porodnici se provádí poradenství, taky práce s těma matkama problémovými, hlášení, vlastně že porodily třeba nezletilé. (SPR - BON)*

- dětské oddělení: hlášení na OSPOD vznikne-li podezření na zanedbanou výchovu či týrání dítěte;

*Dětská nemocnice, péče o děti, že jo... Nahlášení různých závadových jednání sociálním pracovnícím z Oddělení ochrany a péče o dítě, a takovýchle věci. (manažer-FN)*

- geriatrické oddělení: hlavní těžiště činnosti je v zajištění následné péče po propuštění pacienta z nemocnice;

- akutní oddělení různého typu pro dospělé: cokoliv, co pacient nutně potřebuje zařadit „venku“, ale nemá nikoho, kdo by to udělal, např. pacient skončil v nemocnici po autonehodě a je třeba zajistit odtažení vraku, nebo pacient byl do nemocnice převezen s mozkovou příhodou a doma zůstal pes či kočka, o které se nemá kdo postarat;

*Věci související s úrazem, že jo - já nevím - třeba i vyřešení i takových věcí jako že se někdo musí postarat o to, aby se odtáhlo rozbitý auto protože ten člověk nikoho nemá, že jo. (...) Poměrně dost často u těch starších lidí tedko řešíme, co s domácím zvířectvem. Třeba když babičku odvezou do nemocnice, zůstane doma v bytě zavřený pes. Tak sociální pracovnice to řeší. (manažer-FN)*

- psychiatrické oddělení nemocnice: evidence ochranné léčby.

#### Činnosti vykonávané typicky v souvislosti s **určitou cílovou skupinou pacientů**:

- jako takovou specifickou skupinu dotázaní uváděli pouze osoby bez přístřeší, pro tyto osoby sociální pracovníci zajišťují často ubytování v azylových domech, vyřizují jim osobní doklady (včetně zajištění příchodu fotografa do nemocnice), vyřizují jim dávky v hmotné nouzi, aby mohli zaplatit regulační poplatek za pobyt v nemocnici aj.;

*My jim domluvíme třeba i ubytování na..na ubytovně, v azylovém domě, podáme jim žádost o občanský průkaz, seženeme jim peníze na fotky na tu občanku, seženeme jim rodný list, aby vlastně si ten občanský průkaz mohli vyřídit, a oni už si třeba tu občanku ani nevyzvednou, bez občanky se nemůžou nahlásit nikde na úřad práce, aby zase dostali nějaké sociální dávky, takže je to takový koloběh, prostě pořád dokolečka a my když přijdou a opravdu nám hned na začátku neřeknou, že se chtějí na tu ulici vrátit, tak my se jim zase tu pomoc snažíme nabídnout znova a už je to třeba poněkolkáté... (SPR-BON)*

#### Činnosti specifické pro PL:

- příjem nového pacienta;

*Když teda přijde nový pacient, nebo klient...když teda je nový příjem, tak my s tím klientem musíme hovořit. Musíme si založit, my tomu říkáme, sociální kartu, kde máme vlastně kdy se narodil, kde bydlí, jestli pracuje, s kým žije, příbuzní, jakého má praktika, jakého má psychiatra... pokud má neschopenku, tak aby měl neschopenku u nás, nebo zařídíme, aby mu byla vystavena neschopenka, pokud je pracující. Pokud je důchodce, tak zase zařídíme, nebo se zeptáme, kde má důchod, kam mu chodí důchod, jestli mu chodí poštou, tak zařídíme, aby ten důchod chodil sem, aby vlastně se nepozastavil. (SPR-PL)*

- zajištění finančního příjmu pacienta, např. zajištění výplaty starobního důchodu do léčebny, včetně doprovodu pacienta např. do banky, nebo na nákup;

*Evidovat jeho zdroje příjmů, zajistit, aby ty zdroje teda šly sem, aby ten pacient měl možnost využít ty své zdroje. Pomocť při zařizování těch běžných záležitostí...tady se...ony s nima dokonce chodí i na nákup, jo...když si chtějí něco koupit. (manažer-PL)*

- v případě, že pacient přišel do léčebny s dluhy, pak sociální pracovník poskytuje pomoc, jak se s těmito závazky postupně vypořádat;

*Oni s nima řeší dluhy, teď jsem nezaplatil to, teď mi přišlo to...ale fakt všechno se to mele, hlavně...na prvním místě kolem těch financí. (manažer-PL)*

*Řešíme třeba exekuce...ti lidi sem přijdou a mají exekuce a my vlastně musíme s těma soudama komunikovat a s exekutorama. (SPR-PL)*

- shromažďování podkladů nutných pro podání žádosti o invalidní důchod či o přiznání příspěvku na péči;

*Když ti lidi třeba chtějí a jsou v neschopence dlouho a chtěli by mít invalidní důchod, tak vlastně musíme komunikovat s okresní správou, vyžádat si tiskopisy na to, aby se zahájilo to řízení, musíme s tím klientem, aby nám dodal, kde pracoval, všechno to doložit, lékaři to dát k vyplnění, lékař to vyplní, zase pak na okresní správu... (SPR-PL)*

- pokud to lékaři PL požadují, pak sociální pracovník pro ně získává zdravotní dokumentaci pacienta od jeho ošetřujícího lékaře, od jeho psychiatra, z předchozích hospitalizací apod.;
- komunikace se soudy při nedobrovolné hospitalizaci pacienta;

*Pokud je hospitalizován nedobrovolně, tak se to vlastně hlásí na soud...a ze soudu, my jsme u toho, když soud přijde na výslech toho klienta, jestli jako je tady držen oprávněně, jo... Pokud v průběhu hospitalizace ten zdravotní stav se zlepší a změní se ta hospitalizace že už souhlasí s tím, aby tady u nás byl, tak pak my musíme zajistit, aby se zase soudu nahlásilo, že on změnil svůj názor, že je hospitalizován dobrovolně, musíme to soudu oznámit. (SPR-PL)*

- zajišťování neschopenek u pacientů v zaměstnaneckém poměru nebo v registru úřadu práce;

*Pro ně, pro ně je důležitý a pro nás asi častý, aby tady měli peníze, aby měli neschopenku, pokud jsou zaměstnaní, aby byli na úřadech práce omluvení, což děláme taky, že je omlouváme na těch úřadech písemně. (SPR-PL)*

- úkolem sociálního pracovníka není jen řešit to, s čím se na něho pacient obrátí, ale i aktivně vyhledávat latentní rizikové situace a s předcházet jim, zjem. předcházet zadluženosti, vyřazení z evidence ÚP, propuštění z práce kvůli nedodání neschopenky apod.

Vedoucí pracovník PL uváděl, že veškerá činnost sociálních pracovníků v jejich zařízení je úzce propojena s vyplňováním různých formulářů, se zápisy do jejich sociálních karet, prostě s administrativou. Odhadoval, že administrativní činnost jim zabere až 75 % pracovní doby, což považoval za příliš mnoho. Kromě toho dále uváděl, že činnost sociálních pracovníků se liší v závislosti na typu klienta - např. že jinak bude pracovat s gamblérem a jinak se seniorem na geronto oddělení, nicméně přesné odlišnosti v náplni práce nevedl.

*Základ je stejný. Pak se to liší podle toho, jestli ta sestra je na chronickém oddělení. (...) Tam už je relativně zavedená sociální intervence, postupuje to samospádem. Jinou náplň práce bude mít sociální sestra u gamblérů, že jo..takže to fakt se liší podle typů toho oddělení, kde zrovna pracuje a podle typu pacientů. (manažer-PL)*

Jak již bylo uvedeno výše, činnosti sociální práce, jejichž výkon byl očekáván manažerem **kojeneckého ústavu** se výrazně liší od činností běžně se sociální prací spojovaných v ostatních zkoumaných zdravotnických zařízeních. Na rozdíl od právě popsaného širokého spektra možných činností sociálního pracovníka v nemocničních zařízeních, úkoly sociálního pracovníka v kojeneckém ústavu jsou úzce vymezeny ve vztahu k cíli jeho činnosti, tedy umístění dítěte do rodinného prostředí. Dodejme, že podle manažera KÚ se činnost sociálního pracovníka KÚ řídí § 52 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, který upravuje poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

*My jsme zdravotnické zařízení pro děti od věku do tří let, patříme pod zdravotnictví a sociální služby u nás jsou poskytovány jen okrajově, podle vymezeného paragrafu, tuším, že je to paragraf 52 ze zákona o sociálních službách, jakým způsobem se poskytují sociální služby ve zdravotnickém zařízení. (...) ten sociální pracovník jenom v našem zařízení, ve zdravotnictví, se řídí tam podle toho jednoho paragrafu, jako kdyby ta jeho činnost, nebo respektive ten jeden paragraf upravuje činnost sociálního pracovníka ve zdravotnických zařízeních. (manažer-KÚ)*

Sociální pracovníci kojeneckého ústavu jednak tvoří spojkou mezi KÚ a pracovníky OSPOD, kteří buď vyhledávají náhradní rodiče, nebo usilují o sanaci biologické rodiny dítěte a dále jsou v kontaktu s biologickými nebo potenciálně náhradními rodiči dítěte. Zacilení činností sociálního pracovníka vůči těmto dvěma typům rodičů se liší. Poněkud paradoxně je činnost sociálního pracovníka KÚ ve vztahu k biologickým rodičům dítěte značně omezena. Manažer KÚ hovořil o tom, že je omezena na informování

těchto rodičů, jaké podmínky musí splnit, aby jim dítě mohlo být navráceno. Samotná sociální pomoc a podpora biologických rodičů v jejich snaze o splnění těchto podmínek však již spadá do kompetence pracovníků OPSPOD.

*Takže tihle tito rodiče pak k nám přicházejí - ti, z těch rodin, které jsou dlouhodobě disfunkční, problematické a třeba chtějí vědět, za jakých okolností to dítě mohou dostat zpátky. (...) Je jednoznačně nejdůležitější to, že ty děti jsou umísťovány do náhradních rodin, případně když se podaří pracovat s tou rodinou. Ale ani to není už plně náplň našeho sociálního pracovníka. To je náplň práce toho sociálního pracovníka právě na tom OSPODu. (manažer-KÚ)*

Spíše než poskytovat sociální pomoc biologickým rodičům při řešení jejich obtížné životní situace, má sociální pracovník podle manažera KÚ pravomoc podniknout kroky k definitivnímu odebrání dítěte „nenapraveným“ rodičům, a to prostřednictvím podání podnětu na zbavení rodičovské zodpovědnosti rodičů.

*Dáváme podnět na zbavení rodičovské zodpovědnosti... rodičů. Když vidíme, že už tři roky OSPOD sanuje a k ničemu to nevede. Takže tyhle tyto podněty dáváme my. Eh, dáváme podněty soudy ve chvíli, kdy děti jsou u nás umístěny na přechodnou dobu a čeká se, jak to se bude vyvíjet dál, ta situace. (manažer-KÚ)*

Spolupráce sociálních pracovníků KÚ s potenciálními náhradními rodiči je již podle manažera KÚ širší. Jednak jim poskytují informace o tom, jak proces osvojení dítěte či jeho svěření do pěstounské péče probíhá, co kde budou muset vyřídit, přičemž některé formální náležitosti v tomto procesu vyřizuje i sám sociální pracovník. Dále pak je mají „připravovat na to rodičovství“ (manažer KÚ). Popis činností sociální práce optikou samotného sociálního pracovníka KÚ se však poněkud liší - viz dále.

## **Z pohledu sociálního pracovníka**

Podobně jako v oblasti cílů své práce, tak i v popisu činností, které ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu (BON, FN, PL) vykonávají, se v podstatě neodchylovali od toho, jak jejich činnost popisovali jejich přímí nadřízení. Výše popsané činnosti pouze v některých případech detailněji popisovali a sociální pracovník FN doplnil ještě některé administrativní činnosti, o nichž se žádný z manažerů nezmiňoval - jednalo se o zpracovávání statistik pro státní správu a agendu kalmetizačních karet. Sociální pracovník BON zase doplnil, že nedávno jim přibyla agenda koordinace práce dobrovolníků v nemocnici. Sociální pracovníci stejně jako jejich nadřízení uváděli, že konkrétní sociální práce se liší v závislosti na typu oddělení a také někdy v závislosti na typu pacienta. S výjimkou osob bez přístřeší je úzká souvislost mezi typem oddělení a typem pacienta (např. senioři na geronto oddělení, děti k adopci na porodním odd.). Všechny sociální pracovnice z nemocničních zařízení se shodovaly v tom, že jejich náplň práce je opravdu hodně široká a rozmanitá. Jedna ze sociálních pracovnic reflektovala rozsah činností, jejichž výkon je od nich očekáván, v kontextu rozsahu terénních sociálních pracovníků v sociálních službách:

*Sociální pracovníci, kteří jsou v trénu, tak jsou vlastně zaměřeni prostě na určité směry. My vlastně ve zdravotnictví máme vlastně, jak bych řekla, všechno. Ze sociální stránky, po zdravotnickou stránku, prostě těžko se to dá jedním slovem říct. (SPR-PL)*

**Sociální pracovník KÚ** ve svém vyprávění více objasnil, v čem jednotlivé jeho činnosti spočívají - ukázalo se, že jeho agenda je širší, než jak ji prezentoval manažer KÚ. Současně i kladl poněkud odlišné důrazy na jednotlivé činnosti než jeho přímý nadřízený. Sociální pracovník KÚ dále uváděl, že jeho činnost je ovlivňována zákonem č. 94/1963 Sb., o rodině a zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Do oblasti sociální práce v KÚ spadá podle dotázaného sociálního pracovníka i sociální poradenství zaměřené nejen na agendu náhradní rodinné péče, ale i na oblast sociálních dávek a sociálních služeb.

*I to sociální poradenství, jo když přijdou ty rodiče, že je třeba pošlete, aby si šli vyřídit, jaký mají nárok na dávky, co musí, jo takové to poradenství, kam jít hmm, tak různý nějaký ty instituce, nebo zase mohou zkontaktovat. Dám příklad nějaký, třeba z toho fondu ohrožených dětí, jestli by jim nepomohli, aby třeba byla možnost, aby to dítě se vrátilo, jo, takže ta poradenská taková ta i tady ta i ta činnost tady je. (SPR-KÚ)*

Podle dotázaného sociálního pracovníka se jeho spolupráce s vnějšími subjekty neomezuje pouze na OSPOD, ale je v kontaktu často i s policií, s dalšími organizacemi, které se věnují náhradní rodinné péči a ohroženým dětem, jako je Fond ohrožených dětí - „prostě všichni, kdo jsou nějak zainteresovaní kolem té péče o ty děti, tak s těma tady spolupracuju“ (SPR-KÚ). Dále sociální pracovník KÚ vstupuje, uzná-li to za vhodné, i do jednání s úřady poskytujícími sociální dávky a sociálními službami, které mohou pomoci vyřešit biologickým rodičům jejich obtížnou situaci. Přičemž cílem je pomoci biologickým rodičům získat dávku, či např. ubytování. Tato činnost ve prospěch stabilizace životní situace biologických rodičů a zvýšení pravděpodobnosti navrácení dítěte však již podle slov dotázaného sociálního pracovníka jde nad rámec jeho pracovní náplně (což ostatně vyplynulo i z vyjádření manažera KÚ výše) a vykonává ji prostě proto, že ji považuje za důležitou.

*Spíš řekla bych, co není v naší náplni je asi ta pomoc, jo, prostě těm rodičům, když vidíte jo, že třeba mají zájem, nebo tady jedné mamince, která je teď na ubytovně že, tak se pomáhalo vyřídit azylový dům pro matky s dětmi, jo, že prostě kontakt jo, nasměrovat, zavolat, že tam přijde jo, jestli je tam místo, aby mohla si tu malou, protože ona ji fakt denně navštěvuje, problém je, že nemá kde bydlet, nemá, nemá na to bydlení na nájem. (SPR-KÚ)*

Podle sociálního pracovníka KÚ samotné sociální poradenství bez další podpůrné činnosti (popsané v předchozím odstavci) se u většiny biologických rodičů díky jejich nízkým sociálním dovednostem míjí účinkem. Proto sám pracovník nad rámec své pracovní náplně pomáhá biologickým rodičům jak s vyplňováním různých formulářů, tak se jim snaží zprostředkovat sociální dávky či doplňkové sociální služby.

*Někdy samozřejmě člověk jako v rámci toho, aby pomohl, tak určitě třeba i zavoláte někam na nějaký úřad, zeptáte se, nebo řeknete, že tam přijde ten a ten a bude chtít to a to, protože oni ani třeba neví, když jim řeknete půjdete na dávky státní sociální podpory, tak někdo neví ani, co to je pořádně že, tak jim to, tak člověk jim se snaží pomoci, protože to jsou fakt lidi většinou ze sociálně slabých, jo, vrstev a když to chcete, aby to bylo vyřízený, tak člověk musí jim v tom nějak pomoci. (SPR-KÚ)*

*Když si třeba žádají o ty pobyty dětí v domácnosti víte, tak si to mají prostě napsat, že tak někteří prostě..., když na někom fakt vidíte, že sepsat nějakou žádost není schopni, tak jim to prostě napíšu, není to moje povinnost samozřejmě, ale tu žádost jako jim pomůžu napsat, nebo napíšu, že a pak už to s tím úřadem, jako nějak takhle domlouváme. Protože. (SPR-KÚ)*

V rámci kontaktu s rodiči dítěte v KÚ sociální pracovník rovněž seznamuje rodiče s pravidly návštěvního řádu dítěte v KÚ a informuje ho o tom, jak se dítěti daří.

Kromě uvedených činností často z oblasti přímé sociální práce, zajišťuje sociální pracovník KÚ i řadu administrativních úkonů. Především se jedná o agendu správního řízení v oblasti příspěvků, které biologičtí rodiče musí na své děti v KÚ a potažmo v dětském domově platit. Dále pak mají sociální pracovníci za úkol kompletovat dokumenty dítěte v rámci řízení o jeho umístění do náhradní rodinné péče a vůbec vést celou sociální agendu každého dítěte.

### **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Činnosti sociální práce ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu jsou velmi rozmanité a široké, přesto když je zhodnotíme z teoretických hledisek obecně vymezujících činnosti sociální práce jakožto profese, nezahrnují celý možný rozsah činností sociální práce, a naopak obsahují i činnosti jdoucí mimo profesi sociální práce, např. agenda spojená s výběrem regulačních poplatků.

**Hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat

Lze říci, že činnosti vykonávané sociálními pracovníky v nemocničních zařízeních, pokud by byly vykonávány ve výše popsaném rozsahu, což ovšem nelze univerzálně předpokládat, by směřovaly k naplnění cílů se sociální prací v těchto zařízeních spojovaných. Nicméně je nutné doplnit, že sociální pracovníci v těchto zařízeních a také v KÚ vykonávají i řadu administrativních činností, které přímo s cíli jejich sociální práce nesouvisí - např. agenda regulačního poplatku, kalmetizačních karet.

Činnosti sociálního pracovníka v KÚ odpovídaly cíli, který se sociální prací spojoval manažer KÚ, nicméně sociálním pracovníkem byly rozšířeny tak, aby sledovaly i jeho vlastní cíl, jímž se ukázalo být pokusit se přispět svou prací k sanaci biologické rodiny, a tedy i k navrácení dítěte biologickým rodičům.

**Hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobních deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

Činnosti sociální práce ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu se soustřeďují především do oblasti a) - zejm. prostřednictvím pomoci při vyřizování sociálních dávek, jako je příspěvek na péči, či invalidního důchodu; a do oblasti c) - při zajišťování následné péče o pacienta, který nemocnici opouští, a prostřednictvím sociálního poradenství.

Činnosti sociální práce v KÚ předpokládané zaměstnavatelem by se odvíjely pouze v oblasti c), a to ještě velmi omezeně - pouze zprostředkování toku informací mezi zařízením a OSPOD. Sám sociální pracovník však svými reálnými činnostmi tuto oblast c) rozšířil, a to o zprostředkovávání interakcí biologických rodičů s dalšími pomáhajícími organizacemi a úřady poskytujícími dávky. Částečně též je možné jeho činnost chápat v jako zasahující do oblasti b), když přímo pomáhá biologickým rodičům vyplňovat nezbytné formuláře a přesně je instruuje, jak kde co zařídit a vyřídit.

**Hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

V nemocničních zařízeních se činnost sociálních pracovníků soustřeďuje podle potřeby buď pouze na jeden problém pacient, např. zajištění návazné péče, nebo na celý komplex navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace - to bylo zřejmě zejména u popisu komplexního přístupu k pomoci pacientům z řad bezdomovců, který zahrnoval jak pomoc při zajištění dokladů, tak pomoc při zajištění finančních prostředků i následného ubytování.

Co se týče zaměření pomoci sociálního pracovníka v KÚ tak, jak je jeho role definovaná manažerem zařízení, tak by v podstatě jeho činnost měla pouze omezeným způsobem (zprostředkování kontaktu a informací mezi zařízením OSPOD a rodiči) přispívat k odstranění jednoho problému - tj. k umístění dítěte do rodinné péče. Sociální pracovník však považoval za žádoucí rozšířit svou činnost zejména na komplexněji pojatou pomoc biologickým rodičům při odstraňování bariér zvládnání jejich životní situace - zejména finančních potíží a ubytování.



### 3.3.3 Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem managementu i řadových pracovníků

#### Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání

Všichni dotázaní bez ohledu na pracovní pozici a typ zařízení uváděli, že kvalifikační požadavky na zdravotně-sociální pracovníky jsou upravovány zákonem č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, rozhodli jsme se proto citovat, zde přímo znění odstavce 1 § 10 tohoto zákona:

Odborná způsobilost k výkonu povolání zdravotně-sociálního pracovníka se získává absolvováním:

- a) akreditovaného zdravotnického bakalářského nebo magisterského studijního oboru sociálního zaměření,
- b) nejméně tříletého studia v oborech sociálního zaměření na vyšších odborných školách nebo vysokých školách a akreditovaného kvalifikačního kurzu zdravotně-sociální pracovník nebo
- c) specializačního studia v oboru zdravotně-sociální péče po získané odborné způsobilosti všeobecné sestry.

Zdravotně-sociální pracovník tedy musí podle zákona absolvovat alespoň tříleté pomaturitní studium na vysokých či vyšších odborných školách, a to ideálně ve zdravotnickém oboru se sociálním zaměřením. Jestliže absolvoval obor zaměřený pouze na sociální oblast, pak si musí doplnit vzdělání prostřednictvím akreditovaného kvalifikačního kurzu zdravotně-sociální pracovník, jinak by byl pouze sociálním pracovníkem, který ve zdravotnickém zařízení nemůže pracovat samostatně. A naopak, jestliže již získal odborné vzdělání v oboru všeobecná sestra, pak je třeba, aby absolvoval tzv. specializační studium v oboru zdravotně-sociální péče, a to za podmínek a v rozsahu stanoveném tímž zákonem. To ovšem v praxi znamená, že zdravotně-sociální pracovník, který byl napřed všeobecnou sestrou a až posléze si doplnil specializační studium, může být pouze středoškolák, pokud vystudoval obor všeobecná sestra na střední škole a do prvního ročníku nastoupil nejpozději ve školním roce 2003/ 2004. Naopak, zdravotně-sociální pracovník, který byl nejdříve sociálním pracovníkem a doplňoval si zdravotnickou kvalifikaci musí mít absolvovanou alespoň VOŠ.

Právě popsané kvalifikační požadavky na pozici zdravotně-sociálního pracovníka komentovali ze všech dotázaných pouze manažer a sociální pracovník PL. Oba se nezávisle na sobě shodovali na tom, že v jejich zařízení by bylo dostačující středoškolské vzdělání primárně zdravotnické s pouze doplňkovým kurzem ze sociální oblasti, a především za důležitou považovali praxi v práci s psychiatrickým pacientem.

*Třeba se mluvilo o tom, že sociální pracovníci by měli být vysokoškolsky, jo...to si nemyslím. Protože může být vysokoškolskej sociálník a pak třeba nebude umět s těma lidma mluvit, bude se jich bát, jo, protože vlastně jsme v zařízení, kde ti lidi ne vždycky jsou milí, jo, jsou agresivní.. a tam to vysokoškolský nebo jakýkoliv jiný vzdělání by vlastně bylo zbytečný. Pokud já se budu bát jít na oddělení a mluvit s tím člověkem, tak je jedno. (SPR-PL)*

Pro představu o tom, které z právě popsaných typů kvalifikací jsou ve zdravotnických zařízeních běžně přítomné, uvádíme skutečné kvalifikace sociálních pracovníků ve zkoumaných zařízeních:

- FN: většina z 12 sociálních pracovníků měla středoškolské vzdělání s kvalifikačním kurzem pro sociální práci, jedna pracovnice měla VOŠ sociálně-právního zaměření s kvalifikačním zdravotnickým kurzem a dvě pracovnice dosáhly bakalářského titulu v oboru sociálně-právní poradenství, příslušný zdravotnický kurz se teprve chystaly absolvovat.
- BON: jedna ze 2 sociálních pracovníků absolvovala obor všeobecná zdravotní sestra na SŠ a současně i další vzdělávání v oboru sociální práce na typu školy-předchůd-

kyně VOŠ, druhá sociální pracovnice je rovněž původem všeobecná zdravotní sestra se SŠ, poté však absolvovala VOŠ sociální, dále Bc. v oboru veřejná správa a regionální politika a v době výzkumu studovala magisterský studijní program v oboru sociální práce a poradenství.

- PL: ze 6 sociálních pracovníků jsou 4 středoškolačky s kvalifikačním kurzem v sociální oblasti, další dvě jsou vysokoškolačky - jedna Bc. a druhá Mgr. v sociálním oboru, nicméně zatím jim chybí kvalifikační zdravotnický kurz.
- KU: působí zde 1 sociální pracovnice, která dosáhla Mgr. titulu v oboru andragogika a má více než desetiletou praxi v rámci sociálně-právní ochrany dětí.

Kromě uvedených kvalifikačních požadavků musí být, podle informace poskytnuté sociálním pracovníkem v BON, všichni samostatně pracující zdravotně-sociální pracovníci registrováni u Národního centra ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů (NCO NZO), která současně nabízí specializační vzdělávání a kreditované kurzy pro tyto pracovníky. Součástí registrace je plnění podmínky průběžného vzdělávání v zákonem určeném objemu.

*Zdravotně-sociální pracovník v nemocnici musí být registrován v Brně v.. teď nevím, jestli to řeknu přesně, ta organizace má zkratku NCO NZO. Je to organizace pro nelékařská zdravotnická povolání a vlastně aby sociální..zdravotně-sociální pracovník v nemocnici mohl samostatně pracovat, tak musí být registrován. Ta registrace se uděluje většinou na šest let a musí tam právě ten sociální pracovník splnit ty znalosti nebo znalosti v oblasti odborné, musí prokázat výpis z rejstříku trestů, bezúhonnost myslím. Potom musí mít zdravotní způsobilost, takže tady toto všechno se doloží a musí splnit podmínku následného vzdělávání, to znamená, že za těch šest let musí projít určitým počtem seminářů, konferencí, případně může sám někde publikovat nebo..nebo přednášet a vlastně po šesti letech se žádá o prodloužení té registrace, takže zase musí všechny ty podmínky splňovat. (SPR-BON)*

Toto průběžné vzdělávání se nejčastěji děje formou tzv. seminářů. Z rozhovorů vyplynulo, že semináře si pořádá většinou samo zdravotnické zařízení a zdravotně-sociální pracovníci se na nich setkávají se zástupci obce, různých úřadů nebo i sociálních služeb, kde jsou informováni o jejich činnosti. Na semináře také jako hosté mohou být zvaní např. zdravotně-sociální pracovníci z podobných zařízení, kteří zde prezentují své postupy práce s klientem apod.

*Mají každoměsíční semináře připravované jejich vedoucí, na které ona zve třeba odborníky z města, z obce a podobně. (manažer-FN)*

*No...my máme semináře, ano, ale to je proto abychom byli..protože jsme...musíme se zaregistrovat jako zdravotníci. Takže my musíme mít kurzy, kredity. Takže to musíme. Ale jako tady ty semináře tady jsou a ty semináře jsou někdy velice zajímavé, takže jako bych řekla ... to jsou třeba z jiných léčeben, kde oni zase mají nějaký zkušenosti. (SPR-PL)*

Kromě těchto seminářů obecně převládala jak mezi manažery, tak sociálními pracovníky poptávka po kurzech k měnící se legislativě ze sociální oblasti, ke komunikaci s klientem a v jednom případě též k syndromu vyhoření a manažer PL zdůrazňoval, že by bylo velmi žádoucí, aby sociální pracovníci v PL byli proškoleni v oblasti komunikace s psychiatrickým pacientem, jakož i aby znali projevy jednotlivých diagnóz, které jejich klienti mají, pak by mohla být spolupráce mezi sociálním pracovníkem a pacientem podle manažera PL přiměřenější a efektivnější. Uvedené znalosti však dlouhodobě chybí.

*Zlepšila by se ta komunikace, protože člověk se učí s těma lidma jednat, samozřejmě by byla i lepší spolupráce ze strany toho pacienta, jo, ten to vycejtí. Je tam daleko větší vstřícnost, daleko víc na tom spolupracuje a je otevřenější a sdělí jakoby kde je ten kámen jakoby úrazu, kde teda ještě má nějakou renonc v tý sociální stránce, jo. Protože oni kolikrát nemají pocit, že by se ocitli v nějakým debaklu, ti pacienti, jo, to jako vůbec. A přitom jsou úplně na dně. A nebo mají nemožný plány. (...) A..prostě takhle - ta sociální pracovnice, protože by znala ty možný projevy toho onemocnění, tak by byla pohotovější, vstřícnější a tím pádem jí ani ten kontakt s tím pacientem tak nevytočí, jo...protože oni bejvaj utočný, bejvaj hnusný...vycítí tu slabou stránku toho pracovníka a tam jako rejpnou, jo. (manažer - PL)*

Tabulka č. 3 **Požadavky na zvládnutí odborných dovedností a znalostí optikou minimálního vzdělávacího standardu sociální práce**

obor studia	názor zaměstnavatele na potřebnost	názor SPR na potřebnost
filozofie a etika		
teorie sociální práce		
metody sociální práce		
sociální politika	„znát mapu sociální sítě ČR“ (FN, PL)	sociální zabezpečení a sociální služby k dispozici v lokalitě (BON)
úvod do právní teorie a praxe metody a techniky sociálního výzkumu	znát sociální legislativu (FN, PL)	znát sociální legislativu (BON)
práce se specifickou cílovou populací	ANO (PL)	ANO (PL)
sociologie		
psychologie	komunikativnost, empatie (BON, FN, PL)	komunikativnost, empatie (KÚ, BON)
rizikové skupiny a rizikové chování		
problémy menšinových skupin		
zdraví a nemoc		
jiné	zdravotnická odbornost podle zákona č. 96/2004 Sb.; praxe na dané pozici (FN, PL)	zdravotnická odbornost podle zákona č. 96/2004 Sb.; praxe z oblasti sociální práce obecně i v jiné oblasti je prospěšná (KÚ)

*Poznámka: Tato tabulka uvádí pouze názory respondentů, nikoliv „objektivní“ popis kvalifikačních potřeb, tj. na základě činností, které jsou výše uvedeny, že sociální pracovník ve zdravotnických zařízeních vykonává, by bylo možné uvést další obory vzdělávání jako žádoucí.*

### Platové ohodnocení

O platovém ohodnocení sociálních pracovníků hovořil pouze manažer PL. Považoval ho za naprosto nedostačující. „To jsou hodně bídné platy.“ (manažer - PL). Dodejme, že podle nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, mohou být zdravotně-sociální pracovníci zařazení v 8. až 11. platové třídě.

### Pracovní zátěž

Počty sociálních pracovníků, přičemž vždy se jednalo celý úvazek na osobu, ve zkoumaných zařízeních byly následující:

- 12 sociálních pracovníků ve fakultní nemocnici,
- 6 sociálních pracovníků v psychiatrické léčebně (dotázaný sociální pracovník měl na starosti 115 klientů),
- 2 sociální pracovníci v bývalé okresní nemocnici (počet potenciálních klientů nezjištěn, ale počet pracovníků zařízení, který byl vyšší než 1 000, naznačuje, že se jednalo o větší zařízení),
- 1 sociální pracovník v kojeneckém ústavu s dětským domovem (měl na starosti téměř 75 dětí).

Subjektivní hodnocení dostatečného či nedostatečného personálního zajištění sociální práce ve zkoumaných zdravotnických zařízeních se u jednotlivých dotázaných pracovníků lišilo.

V bývalé okresní nemocnici (BON) s celkovým počtem zaměstnanců více než 1 000 osob působily v době výzkumu dvě sociální pracovnice na plný úvazek. Práci měly

rozdělenou tak, že jedna se zaměřovala výhradně na pacienty geriatricko-doléčovacího oddělení, „kde je ta potřeba největší“ (manažer), a druhá je k dispozici pro všechna ostatní oddělení. Na toto personální zajištění činností sociální práce v dané nemocnici měli manažer a dotázaná sociální pracovnice pro geriatricko-doléčovací oddělení odlišný názor. Zatímco manažer považoval stávající počet dvou sociálních pracovnic za dostatečný, sociální pracovnice byla přesvědčena, že pro pokrytí činností sociální práce realizovaných pro všechna oddělení s výjimkou geriatrického jsou nutné dvě sociální pracovnice a ne pouze jedna. Současně uváděla, že již byly podniknuty i některé kroky k personálnímu posílení tohoto úseku.

*My jsme byly tři, potom se prováděly nějaké opatření v rámci úspor, takže jedna kolegyně odešla a myslím si, že to je docela málo, protože jedna pracovnice by se měla starat o tu LDNku, tam si myslím, že je to na plný úvazek a kdyby ta druhá se měla starat o celou nemocnici, tak by to nezvládla všechny akutní oddělení, takže ty tři byly tak akorát a teďka se právě uvažuje o tom, že bude přijata jedna pracovnice na půl úvazek. (SPR - BON)*

Ve fakultní nemocnici (FN) byly sociální pracovnice rovněž přiděleny k jednotlivým klinikám či oddělením a jak manažer, tak sociální pracovník považoval jejich stávající počet za přijatelný. Podle sociálního pracovníka však 12 sociálních pracovníků představuje „hraniční stav, kdy jsme schopni sociální práci pro ten kolos zabezpečit.“ (SPR-FN).

Naopak, v PL byli jak zástupce managementu, tak sociální pracovnice toho názoru, že 6 sociálních pracovníků je nedostatečný počet vzhledem k rozsahu agendy, kterou musí zajistit. Podle manažera PL je řešení dvojí, buď sociálním pracovníkům ubrat ty činnosti, které se sociální práci nesouvisejí (např. registrační poplatky, administrativa spojená s nemocenskou), nebo jejich počet posílit. Sám však ani k jednomu kroku není kompetentní.

*Myslím si, že toho mají na bedrech daleko víc, než by měly mít. Že se jim opravdu dává, co se může. Ať už mluvíme jako o...mluvím o našem zařízení, jinde tu situaci neznám, že jo...neschopenky, lístky na peníze, jo, prostě všechno. Já když to řeknu fakt lidově, tak ony tady řeší každou ptákovinu. (...) Bud ať jí teda ubude, co jsme se bavily, těch klientů, anebo ať jí ubude práce, že by se rozměnila mezi větší počet sociálních pracovníků. (manažer-PL)*

Sociální pracovník zase naznačoval, že za současného početního stavu nejsou schopni zajišťovat pomoc svým klientům v rozsahu, který považoval za žádoucí. Kdyby jich bylo více, resp. na jednoho sociálního pracovníka by připadalo méně klientů, pak by mohl podle jeho přesvědčení pro své klienty i více udělat, než co jsou schopni nyní s ohledem na časovou tíseň.

*Myslím si, myslím si, že pokud by nás bylo víc a měli bysme lidí míň na starost, tak by se pak pro ty lidi dalo udělat víc, měla bych pak víc času se tomu člověku věnovat. Ale takhle musím udělat prostě jenom co mi to umožňuje, jo. Že musím komunikovat, nebo komunikuju s úřadama, ale do určitý míry, jo. Jako nedá se říct, že něco by se dalo udělat lépe. (SPR-PL)*

V posledním zařízení, kojeneckém ústavu, manažer ani sociální pracovník nechtěli přiměřenost stávajícího personálního zajištění sociální práce v jejich zařízení komentovat. Shodně uváděli, že podle tabulek či vyhlášky ministerstva zdravotnictví nemá zařízení jejich velikosti na větší počet sociálních pracovníků nárok.

*Tazatel: Mhm, takže prostě je to dostačující, podle tabulek, jak to funguje?*

*Manažer-KÚ: Takhle je to určeno, a tak to musí být dostačující.*

## Podpora pracovníků

Nikdo z dotázaných nehovořil o jakékoliv podpoře sociálních pracovníků v oblasti prevence negativních dopadů jejich pracovního zatížení na jejich psychiku a pracovní motivaci ze strany zaměstnavatele. To však neznamená, že by taková podpora např. ve formě supervize nebyla potřeba. Jedna ze sociálních pracovníků (BON) kupříkladu zmiňovala, že považuje za důležité, aby absolvovala kurz na téma prevence syndromu vyhoření. Tato poptávka může indikovat reálnou přítomnost rizika syndromu vyhoření minimálně na pracovišti této sociální pracovníce.

Tabulka č. 4 **Naplnování předpokladů pro realizaci cílů a činností sociální práce - shrnutí**

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor	popis skutečnosti	subjektivní názor - je žádoucí
Př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	NE	NE	NE	NE
Př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia (splňuje to specializační vzdělávání pro původem všeobecné nebo dětské sestry)	ANO	ANO NE (PL)	ANO	ANO NE (PL)
Př3: požadavek na vzdělání supervizora v oboru supervize	---	---	---	---
Př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání	ANO	ANO	ANO	ANO
Př5: zjištění mzdových prostředků přiměřených kvalifikaci	NE (PL)	---	---	---
Př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování		ANO (BON, FN) NE (PL)		ANO (FN) NE (BON, PL)
Př7: podpora práce SPR (např. supervize)	---	---	---	---

### 3.3.4 Kasuistika

O typické spolupráci s pacienty vypráví sociální pracovníce z fakultní nemocnice:

*No, většinou je to na podkladě nějakého hlášení z kliniky, takže většinou staniční sestra volá, že tam má pacienta, který potřebuje nějakou sociální pomoc, pak toho klienta většinou navštívíme u lůžka, zeptáme se ho, co potřebuje, co pro něj můžeme udělat, jestli má podanou žádost do LDNky, jestli ju má podepsanou, kontakt na příbuzný. Do léčebny dlouhodobě nemocných si musí u nás podat žádost. Není to překlad na základě překladové zprávy, ale každé klient si tu žádost musí podepsat, takže s tím pobytem musí souhlasit. Když ne on, když toho není schopen, tak samozřejmě někdo jiný, někdo z jeho rodiny, s kým pak dejme tomu jednáme o tom, o tom jeho stavu a o tom případě, kterej nastal, a na základě toho buď to jednáme s kolegyni v léčebně, nebo jednáme s úřady, podáváme žádosti o příspěvek na péči, podáváme žádosti do zařízení pro seniory, prostě to, co ten člověk potřebuje, na ženské klinice musíme zase s každou tou maminkou vypsát podklady pro vydání rodného listu, s psychiatrickým pacientem, ti se k nám většinou vrací od mládí většinou až do dospělosti, ten klient se vrací na, na psychiatrickou kliniku, takže tam je to většinou práce na několik let, protože ti klienti když už nás znají, tak jako každou další hospitalizaci si na nás vymyslí nějaký další sociální problém. Oni mají většinou mnoho, mnoho dluh nadělaných, neřešených, většinou, nebo často se stává, že jsou dějme tomu zavření doma a nekomunikují třeba několik měsíců s okolím, takže tam bývá problém s nezaplaceným nájemným, s inkasem, s nevyřešenými dluhy, nebo u dopravního podniku, jízdy na černo který narůstají do sílencích dluhů, takže to všechno se jim pomáháme nějakým způsobem vyřešit, pokud je to možný.*

### 3.3.5 Shrnutí

Výsledky kvalitativního šetření výkonu sociální práce, které probíhalo v bývalé okresní nemocnici, fakultní nemocnici, psychiatrické léčebně a kojeneckém ústavu, v první řadě poukázaly na to, že výkon sociální práce ve zkoumaném kojeneckém ústavu se výrazně odlišuje od výkonu sociální práce v ostatních zkoumaných zařízeních. A dále, že sociální práce, zejm. pak činnosti sociálních pracovníků, kteří působili v bývalé okresní nemocnici, fakultní nemocnici a psychiatrické léčebně (souhrnně je dále nazýváme „zdravotnická zařízení nemocničního typu“), měly řadu společného, ačkoliv ani v rámci těchto zařízení nelze hovořit o zcela jednotném pojetí významů ani cílů sociální práce.

Ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu nepanoval jednotný pohled manažerů na důležitost sociální práce v jejich zařízeních. Zatímco podle jednoho manažera hraje sociální práce v nemocnici doplňkovou roli v rámci hlavního cíle těchto zařízení, jímž je „uzdravovat lidi“, jiný manažer ji chápe jako nedílnou součást přispívající k dlouhodobému pozitivnímu účinku léčby.

Mezi cíli, které poměrně jednotně uváděli jak manažeři, tak sociální pracovníci zdravotnických zařízení nemocničního typu, pak převažovaly následující cíle spojené s výkonem sociální práce:

1. bývalá okresní nemocnice: zajištění následné péče při odchodu pacienta z nemocnice;
2. fakultní nemocnice: poskytování sociálního poradenství;
3. psychiatrická léčebna: cílem je pomoc při řešení sociálních potíží vzniklých před hospitalizací a prevence jejich vzniku během hospitalizace tak, aby pobyt v léčebně „neničil budoucnost toho pacienta“ (manažer-PL).

Jak jsme před chvílí naznačili, právě popsáním obecným cílům sociální práce ve zdravotnických zařízeních se výrazně vymyká kojenecký ústav. Téměř se jeví, že medicínské cíle jsou v tomto zařízení spíše sekundární. Podle manažera i sociální pracovníce KÚ je jednoznačným cílem celého zařízení umístění dítěte do rodiny, a to je-li to možné, tak do jeho biologické rodiny, alternativně do náhradní rodinné péče. Tento cíl sledují všichni pracovníci KÚ, speciální rolí sociálního pracovníka v tomto úsilí je zprostředkování kontaktů mezi OSPOD a zařízením, a zařízením a rodiči. V této souvislosti vyvstává otázka, nakolik je zařazení kojeneckých ústavů do resortu MZ opodstatněné.

Uvedené výsledky naznačují, že ve zdravotnických zařízeních neexistuje jednotné pojetí role sociálních pracovníků ani cílů jejich práce, v souhrnu však lze uvedené cíle, které se sociální práci spojovali jednotliví manažeři i sociální pracovníci zkoumaných zdravotnických zařízení, s výjimkou KÚ, považovat za různé aspekty žádoucího cíle sociální práce ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu. V souhrnu tedy za obecný cíl sociální práce v nemocničních zařízeních lze považovat 1) stabilizaci sociální situace pacienta během jeho pobytu v zařízení a 2) zajištění návazných služeb či ubytování po odchodu ze zařízení, je-li to nutné.

V oblasti činností sociální práce, které zaměstnavatelé ze zkoumaných zdravotnických zařízení očekávají a sociální pracovníci vykonávají, se podobně jako v oblasti cílů sociální práce výrazně vymykají požadavky kladené na výkon sociální práce v kojeneckém ústavu. Činnosti sociální práce v ostatních dotázaných zdravotnických zařízeních měly mnoho společného, nicméně ukázaly se i určité činnosti sociální práce specifické pro psychiatrickou léčebnu.

Činnosti sociální práce ve zdravotnických zařízeních nemocničního typu jsou velmi rozmanité a široké, přesto když je zhodnotíme z teoretických hledisek obecně vymezujících činnosti sociální práce jakožto profese, nezahrnují celý možný rozsah činností sociální práce, zaměřují se především na pomoc při vyřizování sociálních dávek

a při zajišťování následné péče o pacienta, který nemocnici opouští, a naopak obsahují i činnosti jdoucí mimo profesi sociální práce, např. agenda spojená s výběrem regulačních poplatků a s vydáváním kalmetizačních karet.

Činnosti sociálního pracovníka v KÚ odpovídaly cíli, který se sociální prací spojoval manažer KÚ (především zprostředkování toku informací mezi zařízeními a OSPOD), nicméně sociálním pracovníkem byly rozšířeny tak, aby sledovaly i jeho vlastní cíl, jímž se ukázalo být pokusit se přispět svou prací k sanaci biologické rodiny, a tedy i k navrácení dítěte biologickým rodičům.

Co se týče kvalifikačních požadavků na pozici sociální a zdravotně-sociální pracovník, všichni dotázaní bez ohledu na pracovní pozici a typ zařízení uváděli, že tyto jsou upravovány zákonem č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, což znamená, že zdravotně-sociální pracovník musí být absolventem alespoň tříletého pomaturitního studia na vysokých či vyšších odborných školách, a to ideálně ve zdravotnickém oboru se sociálním zaměřením. Nastavení kvalifikačních požadavků na pozici zdravotně-sociálního pracovníka komentovali ze všech dotázaných pouze manažer a sociální pracovník PL, přičemž se oba nezávisle na sobě shodovali na tom, že v jejich zařízení by bylo dostačující středoškolské vzdělání, primárně zdravotnické doplněné o odborný kurz ze sociální oblasti.

Kromě uvedených kvalifikačních požadavků musí být, podle informace poskytnuté sociálními pracovníky, všichni samostatně pracující zdravotně-sociální pracovníci registrováni u Národního centra ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů (NCO NZO), které současně nabízí specializační vzdělávání a kreditované kurzy pro tyto pracovníky. Součástí registrace je i plnění podmínky průběžného vzdělávání v zákonem určeném objemu.

V oblasti přiměřeného personálního pokrytí činností sociálních pracovníků se názory jednotlivých dotázaných lišily. V některých zařízeních byli sociální pracovníci na rozdíl od manažerů přesvědčeni, že jejich počet je hraniční, či dokonce nedostačující, v jiném zařízení se jak manažer, tak sociální pracovník shodovali na tom, že sociálních pracovníků vzhledem k rozsahu jejich agendy je skutečně málo, a v kojeneckém ústavu manažer ani sociální pracovník nechtěli přiměřenost stávajícího personálního zajištění sociální práce v jejich zařízení komentovat. Shodně uváděli, že podle tabulek či vyhlášky Ministerstva zdravotnictví nemá zařízení jejich velikosti na větší počet sociálních pracovníků nárok, takže stávající počet musí stačit. Dodejme, že podle nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, mohou být zdravotně-sociální pracovníci zařazeni v 8. až 11. platové třídě. Platové ohodnocení sociálních pracovníků komentoval pouze manažer psychiatrické léčebny, a ten je považoval za „hodně bídný“.

Závěrem dojdeme, že nikdo z dotázaných nehovořil o jakémkoliv podpoře sociálních pracovníků ze strany zaměstnavatele v oblasti prevence negativních dopadů jejich pracovního zatížení na jejich psychiku a pracovní motivaci. To však neznamená, že by taková podpora např. ve formě supervize nebyla potřeba. Jedna ze sociálních pracovníků kupříkladu zmiňovala, že považuje za důležité, aby absolvovala kurz na téma prevence syndromu vyhoření. Tato poptávka může indikovat reálnou přítomnost rizika syndromu vyhoření minimálně na pracovišti této sociální pracovnice.

### **3.4 Závěry**

Realizace výzkumu výkonu sociální práce v zařízeních spadajících do resortu Ministerstva zdravotnictví se ukázala být poměrně komplikovanou, a to jak v oblasti kvalitativního, tak kvantitativního šetření. V oblasti kvalitativního šetření činila potíž velká heterogenita typů zdravotnických zařízení, kterou jsme nebyli schopni vzhledem k celkovému nastavení parametrů výzkumné zakázky pokrýt. Výsledky získané prostřednictvím tematických rozhovorů tak mohou přispět k objasnění různých aspektů

výkonu sociální práce pouze v následujících typech zařízení: bývalá okresní nemocnice, fakultní nemocnice, psychiatrická léčebna a kojenecký ústav. Při realizaci kvantitativního šetření sice byly do dotazování zahrnuty všechny typy zdravotnických zařízení, nicméně jsme narazili na to, že řada oslovených vedoucích pracovníků odmítla dotazník vyplnit s tím, že v jejich zařízení se sociální práce neuplatňuje, přičemž se nejednalo o vedoucí pracovníky pouze z určitého typu či určitých typů zdravotnických zařízení. Již v průběhu sběru kvantitativních dat tak bylo možno učinit závěr, že výkon profese sociální práce nelze považovat v rámci zdravotnických zařízení za univerzálně přítomný. V důsledku toho však dotazník zodpověděli pouze ti z manažerů, kteří se domnívali, že se v jejich zařízení sociální práce vykonává, a to bez ohledu na to, zda pro její výkon byl či nebyl určen specializovaný pracovník. Výsledky kvantitativního šetření lze tedy vztáhnout pouze na ta zařízení, kde se v nějaké podobě sociální práce uplatňuje, a jejich manažeři byli ochotni vyplnit zasláný dotazník, nikoliv na zdravotnická zařízení v resortu MZ obecně. Tato omezení je nutné mít na paměti při četbě následujících závěrů.

Z kvantitativního i kvalitativního šetření vyplynulo, že klientela sociálních a zdravotně-sociálních pracovníků (tj. pracovníků, jejichž hlavní pracovní náplní je výkon sociální práce ve zkoumaných zařízeních) je jak z hlediska věkového složení, tak z hlediska zastoupení jednotlivých cílových skupin značně pestrá. Pro představu lze uvést příklad větší nemocnice s odděleními např. dětské, porodní, chirurgické, interní, psychiatrické a gerontologické aj. Kvalitativní šetření dále naznačilo, že mezi jednotlivými typy zdravotnických zařízení lze nalézt i zařízení s velmi specifickým určením, jejichž cílem není primárně zdravotní péče, jako např. námi zkoumaný kojenecký ústav. Lze tak předpokládat, že nejen očekávání, potřeby a životní situace klientů těchto pracovníků, ale i cíle a činnosti sociální práce budou v tomto resortu velmi různorodé.

V souhrnném pohledu, který přinesla statistická analýza, určili manažeři zkoumaných zařízení následující cíle jako stěžejní pro přímou práci s klienty jejich zařízení, níže uvedené cíle tedy mohli respondenti spojovat jak se sociální prací, tak s léčebným procesem. Manažeři uváděli tyto čtyři cíle jako nejdůležitější:

- poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje,
- pomáhat odstraňovat překážky, které klientovi brání žít a uspokojovat své potřeby obecně přijatelným způsobem,<sup>70</sup>
- poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok,
- pomoci klientovi vyřešit problém či problémy, které u něj pracovníci naší organizace sami zjistili.

Prostřednictvím kvalitativního šetření jsme pak identifikovali, jaké konkrétní cíle spojovali s prací sociálního pracovníka nejen manažeři, ale i sociální pracovníci zkoumaných zařízení:

- bývalá okresní nemocnice: zajištění následné péče při odchodu pacienta z nemocnice;
- fakultní nemocnice: poskytování sociálního poradenství;
- psychiatrická léčebna: cílem je pomoc při řešení sociálních potíží vzniklých před hospitalizací a prevence jejich vzniku během hospitalizace tak, aby pobyt v léčebně „neničil budoucnost toho pacienta“ (manažer-PL).

Těmto cílům sociální práce, jež by bylo v souhrnu možné chápat jako obecné cíle sociální práce ve zdravotnických zařízeních, se výrazně vymykal kojenecký ústav.

---

<sup>70</sup> Je třeba upozornit na možnost, že formulace „obecně přijatelný způsob“ nabývá ve zdravotnických zařízeních odlišného významu než např. v sociálních službách nebo probační a mediační službě. Spíše než k normám společensky přijatelného chování a jednání, může odkazovat k obecně přijatelnému standardu zvládnání nemoci, bolesti apod.



Téměř se jeví, že medicínské cíle jsou v tomto zařízení spíše sekundární. Podle manažera i sociální pracovníce KÚ je jednoznačným cílem celého zařízení umístění dítěte do rodiny, a to především do jeho biologické rodiny, alternativně do náhradní rodinné péče. Tento cíl sledují všichni pracovníci KÚ, speciální rolí sociálního pracovníka v tomto úsilí je zprostředkování kontaktů mezi OSPOD a zařízením a zařízením a rodiči.

Kvantitativní šetření dále zcela jasně odhalilo, že ve zkoumaných zdravotnických zařízeních očekávali manažeři od sociálních a zdravotně sociálních pracovníků výkon takových činností, které na jedné straně spadají do ranku sociální práce a na straně druhé se na jejich výkonu téměř nepodíleli pracovníci v jiných pracovních pozicích; současně však tyto činnosti byly manažery označovány za také důležité vedle činností medicínských. To znamená, že sociální práci bylo v rámci činností zaměřených na přímou péči o klienta ve zkoumaných zdravotnických zařízeních přisuzováno důležité místo a sociální a zdravotně-sociální pracovníci měli jasně danou agendu, která pro ně byla specifická a výrazněji se nepřekrývala s prací jiných pomáhajících pracovníků ve zkoumaných zařízeních. Mezi hlavními činnostmi, které vykonávali téměř výhradně sociální pracovníci byly jmenovány:

- zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů;
- obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi;
- zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi;
- vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu.

Výčet konkrétních činností, který je s prací sociálních a zdravotně-sociálních pracovníků spojován zjištěný prostřednictvím kvalitativního šetření, je značně široký (viz kap. 3.3.2), současně však totéž šetření odhalilo, že kromě výkonu rozmanitých činností sociální práce bývají sociální a zdravotně-sociální pracovníci pověřováni i činnostmi, které se sociální práci nesouvisí, typicky se jednalo o agendu spojenou s regulačními poplatky a případně o agendu kalmetizačních karet.

Někteří respondenti kvalitativních rozhovorů a 90 % respondentů dotazníkového šetření uvádělo, že vymezení činností sociálního, resp. zdravotně-sociálního pracovníka vycházejí z vyhlášky č. 424/2004 Sb., kterou se stanoví činnosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků, v níž jsou v ustanovení § 9 vymezeny činnosti zdravotně-sociálního pracovníka a v ustanovení § 47 činnosti sociálního pracovníka, tj. absolventa studijního oboru sociálního zaměření, ovšem bez doplněné zdravotnické způsobilosti (obsah těchto ustanovení viz kapitola 3.1).

Jako další právní normu významně ovlivňující výkon sociální práce ve zdravotnických zařízeních zmiňovali zejména sociální pracovníci dotázaní v rámci kvalitativního šetření, a téměř 3/4 manažerů - respondentů dotazníkového šetření zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče, který vymezuje kvalifikační požadavky kladené na pozici sociálního pracovníka ve zdravotnictví a zdravotně sociálního pracovníka. Podle tohoto zákona musí být zdravotně-sociální pracovník absolventem alespoň tříletého pomaturitního studia na vysokých či vyšších odborných školách, a to ideálně ve zdravotnickém oboru se sociálním zaměřením. Nastavení kvalifikačních požadavků na pozici zdravotně-sociálního pracovníka komentovali ze všech dotázaných pouze manažer a sociální pracovník psychiatrické léčebny, přičemž se oba nezávisle na sobě shodovali na tom, že v jejich zařízení by bylo dostačující středoškolské vzdělání primárně zdravotnické doplněné o odborný kurz ze sociální oblasti. Z výsledků kvantitativního šetření však naopak vyplynulo, že manažeři zdravotnických zařízení u sociálních a zdravotně-sociálních pracovníků očekávají poměrně rozsáhlé odborné znalosti. Pro správný výkon jejich činností považovali za velmi důležité znalosti z následujících oborů: sociální politika, psychologie, psychické a sociální aspekty zdraví a nemoci, právo, metody sociální práce a etiku.

Kromě uvedených kvalifikačních požadavků musí být, podle informace poskytnuté sociálními pracovníky, všichni samostatně pracující zdravotně-sociální pracovníci registrováni u Národního centra ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů (NCO NZO), které současně nabízí specializační vzdělávání a akreditované kurzy pro tyto pracovníky. Součástí registrace je i plnění podmínky průběžného vzdělávání v zákonem určeném objemu.

V oblasti přiměřeného personálního pokrytí činností sociálních pracovníků se názory jednotlivých dotázaných lišily, a to jak v rámci kvalitativního, tak kvantitativního šetření. V rámci kvalitativního šetření byli v některých zařízeních sociální pracovníci na rozdíl od manažerů přesvědčeni, že jejich počet je hraniční, či dokonce nedostačující, v jiném zařízení se jak manažer, tak sociální pracovník shodovali na tom, že sociálních pracovníků vzhledem k rozsahu jejich agendy je skutečně málo a v kojeneckém ústavu manažer ani sociální pracovník nechtěli přiměřenost stávajícího personálního zajištění sociální práce v jejich zařízení komentovat. Shodně uváděli, že podle tabulek či vyhlášky Ministerstva zdravotnictví nemá zařízení jejich velikosti na větší počet sociálních pracovníků nárok, takže stávající počet musí stačit.

Zajímavé výsledky v oblasti potřebného personálního zajištění činností sociální práce pak přinesla statistická analýza. Ukázalo se, že 20 % ze zkoumaných zařízení vůbec sociálního ani zdravotně-sociálního pracovníka nezaměstnávalo a současně nikdo z vedoucích pracovníků těchto zařízení se nevyjádřil, že by bylo žádoucí takového pracovníka zaměstnat. Přitom také ale nikdo z nich nevyověděl, že se v jejich zařízení sociální práci vůbec nevěnují. V části námi zkoumaných zařízení tak pravděpodobně činnosti spadající do oblasti sociální práce vykonával jiný typ pracovníka. Na druhé straně v zařízeních, kde zdravotně-sociálního pracovníka zaměstnávali, pociťovali ze všech námi sledovaných pracovních pozic (nezdravotnických zaměstnanců) v rámci zdravotnických zařízení v průměru největší deficit úvazků právě pro pozici „zdravotně-sociální pracovník“, v průměru se jim nedostávalo 0,75 úvazku zdravotně-sociálního pracovníka. Tyto výsledky naznačují, že v zařízeních, kde se podle názoru vedoucího pracovníka sociální práce sice vykonává, ale pracovníka specializovaného na tyto činnosti nemají, také takového pracovníka nepostrádají a sociální práci pravděpodobně vnímají spíše jako okrajovou činnost, kterou v rámci své práce mohou zastat jiní pracovníci. Naopak, v zařízeních, kde byla sociální práce rozpoznána jako specifická forma intervence příslušející speciálně odborně připravenému pracovníkovi - tedy zdravotně-sociálnímu pracovníkovi -, také pociťují nedostatečné personální zajištění výkonu těchto činností, co se počtu aktuálně disponibilních úvazků týče. Lze tedy vyslovit hypotézu, že ti manažeři, kteří ve svém zařízení udělali zkušenost s činností sociálního či zdravotně-sociálního pracovníka, považují jeho činnost v rámci jejich zdravotnického zařízení za svébytnou a nepostradatelnou, na rozdíl od manažerů, kteří tuto zkušenost a zřejmě ani povědomí o sociální práci jakožto profesionální činnosti nemají.

Dodejme, že podle nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, mohou být zdravotně-sociální pracovníci zařazeni v 8. až 11. platové třídě.

Přestože právě uvedené závěry nelze z metodologických důvodů zobecňovat na všechna zdravotnická zařízení, naznačují určitý trend v oblasti zajištění činností sociální práce v těchto zařízeních. Tento lze v krátkosti charakterizovat následovně: sociální práce jako samostatná profese je v rámci resortu MZ legislativně upravena, a to jak v oblasti žádoucích činností, tak v oblasti nutné kvalifikace a dalšího vzdělávání; její výkon však není ve zdravotnických zařízeních univerzálně přítomný; tam však, kde je sociální práce chápána jako činnost příslušného profesionála, má potenciál dostat požadavkům standardně na tuto profesi kladeným, výsledky kvalitativního šetření však spíše ukazují na to, že tento potenciál ještě nebyl naplněn.

## Literatura

Zdravotnická ročenka ČR 2009. [online] [www.uzis.cz](http://www.uzis.cz)

Pracovní postup: Proces sociální práce ve zdravotnických zařízeních. 2008. Česká asociace sester. Praha.

## 4. Organizace působící v resortu školství

Jana Havlíková a Olga Hubíková

### 4.1 Úvod

Pracovní pozice sociální pracovník je v rámci školských zařízení nejčastěji přítomná v poradenských zařízeních a v zařízeních pro výkon ústavní a ochranné výchovy (dětské domovy, dětské domovy se školou, výchovné ústavy a diagnostické ústavy).<sup>71</sup>

Mezi **zařízení poradenské činnosti** patří pedagogicko-psychologické poradny, speciálně pedagogická centra a střediska výchovné péče pro děti a mládež:

- Pedagogicko-psychologická poradna je zařízení, které se zabývá poradenskou činností v oblasti vývoje, výchovy a vzdělávání dětí a mládeže od předškolního až po středoškolský věk. V tomto směru poskytuje služby školám, výchovným poradcům a psychologům těchto škol i ostatních školských výchovných zařízeních. Dále poskytuje tyto služby i rodičům a samotným žákům. Provádí pedagogicko-psychologická vyšetření a pomáhá při profesní orientaci žáků.
- Speciálně pedagogické centrum je školské účelové zařízení, které zabezpečuje pedagogickou a psychologickou péči dětem a žákům se zdravotním postižením. Zajišťuje odbornou pomoc v procesu integrace do společnosti ve spolupráci s rodinou, školami, školskými zařízeními a odborníky. Centrum zabezpečuje speciálně pedagogickou a psychologickou diagnostiku a zpracovává podklady k rozhodnutí příslušných orgánů o zařazení dětí a žáků se zdravotním postižením do škol a školských zařízení.
- Středisko výchovné péče pro děti a mládež poskytuje všestrannou preventivně výchovnou péči dětem a mládeži s negativními jevy chování (pokud nejsou důvody pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve speciálních výchovných zařízeních) a klientům propuštěným z ústavní výchovy při jejich integraci do společnosti.

Právní předpisy, které v roce 2009 upravovaly zřizování a činnost zařízení poradenské činnosti, byly tyto:

- zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- vyhláška MŠMT č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních;
- vyhláška MŠMT č. 73/2005 Sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných, ve znění pozdějších předpisů;
- zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>71</sup> Informace uvedené v této úvodní kapitole byly čerpány z publikace *Statistická ročenka školství - výkonové ukazatele 2009/2010*. [online] [www.uiv.cz](http://www.uiv.cz).

Mezi zařízení **pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy** patří dětské domovy, dětské domovy se školou, výchovné ústavy a diagnostické ústavy. Účelem těchto zařízení je zajišťovat dětem (mládeži), a to zpravidla ve věku od 3 do 18 let, případně zletilé osobě do 19 let, na základě rozhodnutí soudu o ústavní výchově nebo ochranné výchově nebo o předběžném opatření náhradní výchovnou péči v zájmu zdravého vývoje, řádné výchovy a vzdělávání. Konkrétně podle zákona 109/2002 Sb.:

- Diagnostický ústav plní podle potřeb dítěte úkoly diagnostické, vzdělávací, terapeutické (tj. pedagogická a psychologická činnost směřující k nápravě poruch v sociálních vztazích a v chování dítěte), výchovné a sociální, vztahující se k osobnosti dítěte, k jeho rodinné situaci a nezbytné sociálně-právní ochraně; podle potřeby zprostředkovává zdravotní vyšetření dítěte, dále zajišťuje organizační a koordinační úkoly. Pobyt je krátkodobý, většinou dvouměsíční.
- Dětský domov pečuje o děti podle jejich individuálních potřeb. Ve vztahu k dětem plní zejména úkoly výchovné, vzdělávací a sociální. Je určen pro děti, které nemají závažné poruchy chování. Jedná se o dlouhodobý pobyt.
- Výchovný ústav pečuje o děti se závažnými poruchami chování, u nichž byla nařízena ústavní výchova nebo uložena ochranná výchova. Ve vztahu k dětem plní zejména úkoly výchovné, vzdělávací a sociální. Většinou se jedná o pobyt v řádu několika let.

Právní předpisy, které v roce 2009 upravovaly zřizování a činnost zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy:

- zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů;
- vyhláška MŠMT č. 438/2006 Sb., kterou se upravují podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních;
- zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů.

Tabulka č. 1 **Sociální pracovníci ve školských zařízeních v roce 2009**

druh zařízení	počet zařízení (vč. dislok. pracovišť)	sociální pracovníci			podíl sociálních pracovníků na celku zaměstnanců
		celkem	podíl žen z celku	podíl vysokoškoláků z celku	
pedagogicko psycholog. poradny	122	123	---	12 %	11 %
speciálně pedagogická centra	130	90	---	42 %	14 %
střediska výchovné péče	17	46	83 %	---	14 %
dětské domovy	151	143	93 %	---	6 %
dětské domovy se školou	31	48	92 %	---	6 %
výchovné ústavy	33	57	93 %	---	6 %
diagnostické ústavy	14	44	93 %	---	8 %

Zdroj: Statistická ročenka školství - výkonové ukazatele 2009/2010. [online] [www.uiv.cz](http://www.uiv.cz)

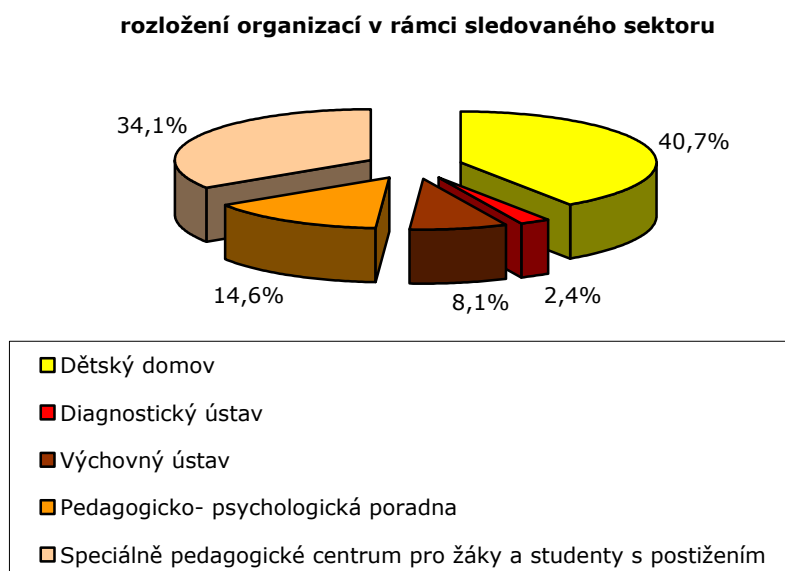
Pozn.: --- data nejsou k dispozici

## 4.2 Výsledky kvantitativního šetření

V našem vzorku máme pro naše analýzy k dispozici celkem 123 zařízení, která všechna patří do resortu ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, a několik z nich, dle vyjádření jejich vedoucího pracovníka, spadají z hlediska gesce příslušných zákonů či metodického vedení i pod resort ministerstva práce a sociálních věcí; v jednom případě bylo uvedeno i ministerstvo spravedlnosti.

Všechny typy zařízení, která jsou zahrnuta v našem vzorku, jsme pro potřeby analýz rozdělili na zařízení pobytová (dětské domovy, diagnostické ústavy, výchovné ústavy) a zařízení poradenská (speciálně pedagogická centra pro žáky a studenty s postižením a pedagogicko psychologické poradny). Podrobnější složení našeho vzorku, viz graf č. 1. Pobytová i poradenská zařízení jsou v našem vzorku zastoupena zhruba ve stejném počtu: 63 pobytových a 60 poradenských zařízení.

Graf č. 1 Zastoupení jednotlivých typů organizací (N=123)

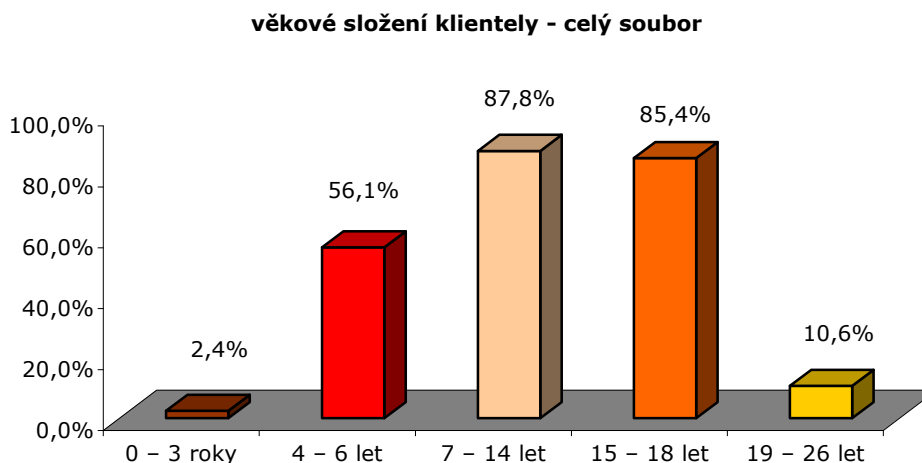


### 4.2.1 Charakteristika klientely

#### Z hlediska věku

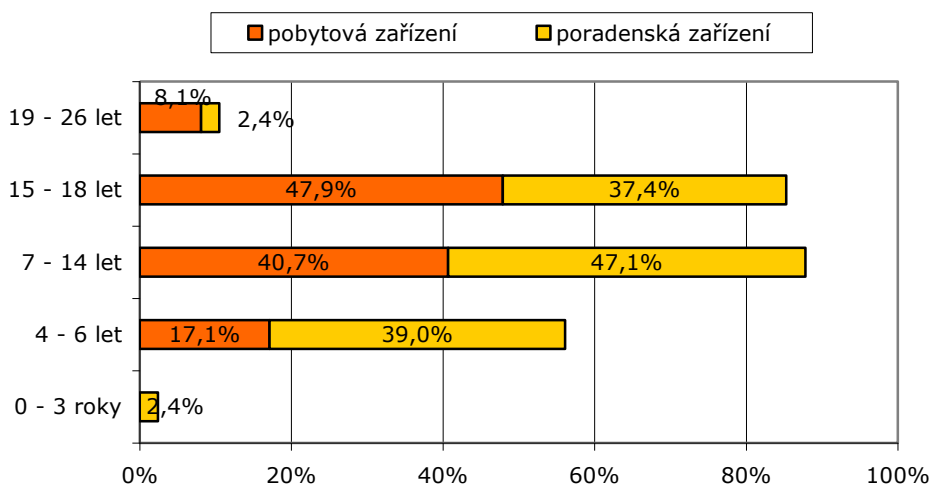
Dotázaní vedoucí pracovníci mohli v dotazníku uvést jednu až tři věkové kategorie klientů, které jsou mezi klientelou jejich zařízení nejčastěji zastoupeny, většinou tuto možnost využili. Lze tedy říci že školská poradenská a pobytová zařízení pracují nejčastěji s klientelou zahrnující děti předškolního věku až po ty klienty, kteří dosáhli plnoletosti (viz graf č. 2). Celkově nevíce zastoupenou skupinou klientů jsou děti školního věku, tj. věková kategorie 7-14 let. Druhá nejpočetnější je věková skupina mládeže od 15 do 18 let. Děti předškolního věku tvoří jednu z hlavních věkových skupin klientely asi v polovině zkoumaných zařízení a spíše výjimečně jsou klienty těchto zařízení také mladí dospělí ve věku od 18 do 26 let, či děti tříleté a mladší.

Graf č. 2 **Věkové složení klientely** (N, pro každý sloupec = 123)



Věkové složení klientely je diferencováno dle typu zařízení, o které se jedná, a to hlavně v případě méně zastoupených cílových skupin. Určitý rozdíl můžeme zaznamenat ale také v případě dvou nejčastějších věkových skupin - zatímco poradenská zařízení se o něco častěji zabývají dětmi ve věku 7-14 let, v pobytových zařízeních se nejčastěji setkávají s mladistvými ve věku 15-18 let (viz graf č. 3). Co se týče ostatních věkových skupin, tak děti v předškolním a okrajově i batolecím věku jsou spíše doménou poradenských zařízení, přičemž děti do 3 let byly výhradně klienty speciálně pedagogických center. O mladé dospělé se pak starají spíše v zařízeních pobytových.

Graf č. 3 **Věkové rozložení klientely - dle typu zařízení** (N=123)

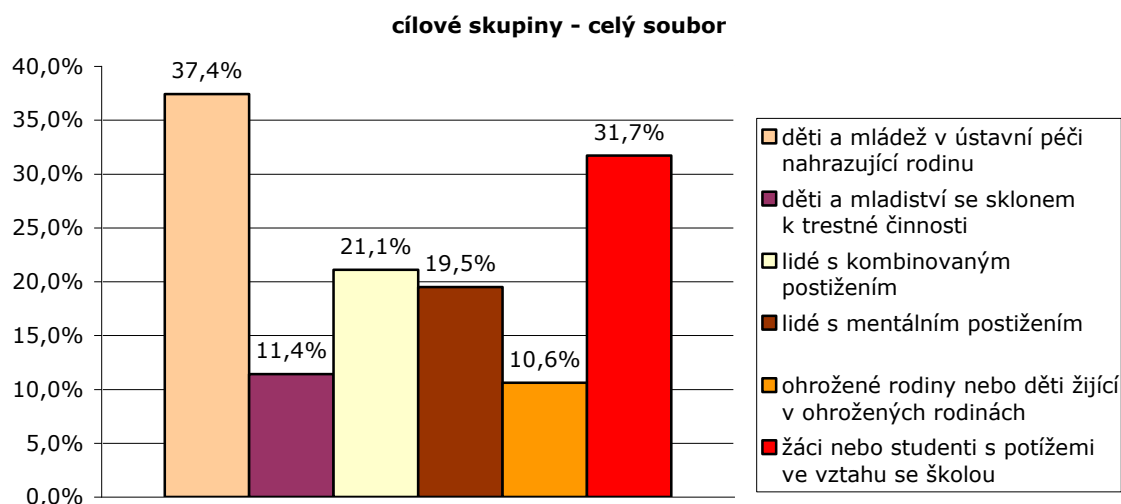


### Z hlediska cílových skupin

Rovněž u této otázky mohli dotázaní vedoucí pracovníci označit jednu až tři cílové skupiny, se kterými se pracovníci jejich zařízení v rámci poskytování služby setkávají nejčastěji. V celkovém pohledu tvoří nejvýznamnější cílovou skupinu děti a mládež s postižením - sečteme-li skupinu dětí a mládeže s mentálním postižením a s kombinovaným postižením, pak zjistíme, že děti či mládež s postižením tvoří jednu z hlavních cílových skupin téměř ve 41 % zkoumaných zařízení - viz graf č. 4, nicméně

Ize se domnívat, že většina z těchto zařízení jsou speciálně pedagogická centra (viz dále). Z dalších cílových skupin pak převažují děti v ústavní péči a děti s potížemi se školou. Necelých 11 % vedoucích pracovníků pak za své klienty nepovažují pouze samotné dítě či mladistvého, ale jako klienta svého zařízení či alespoň jako významný rámec situace svého klienta vnímají celou rodinu a mezi hlavními cílovými skupinami pak označili ohrožené rodiny či děti žijící v těchto rodinách.

Graf č. 4 **Hlavní cílové skupiny** (N, pro každý sloupec = 123)

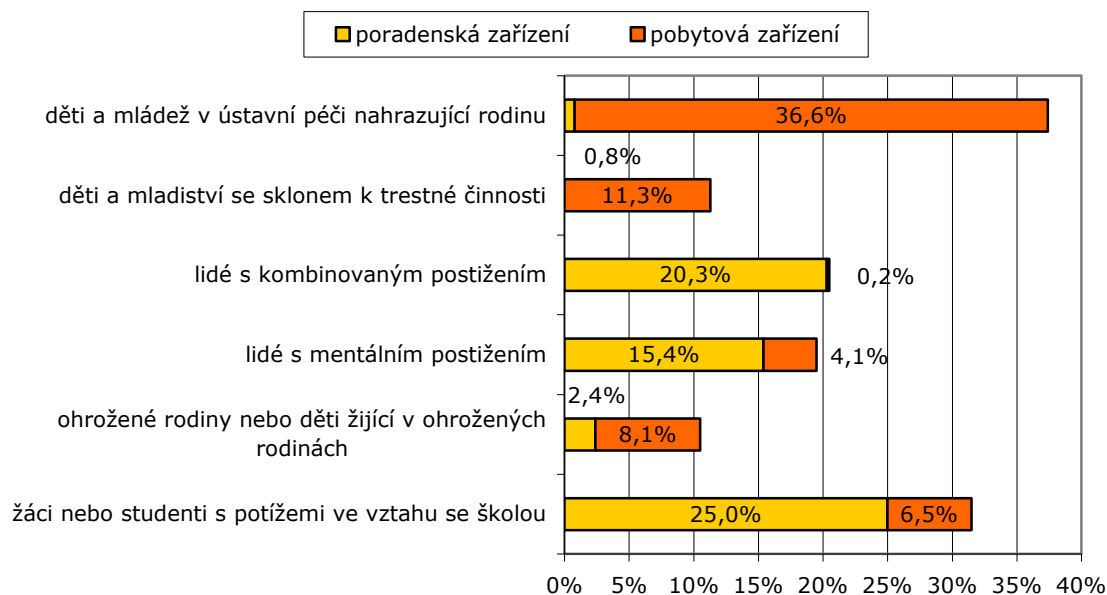


Hlavní cílové skupiny se výrazně liší dle toho, o jaký typ zařízení se jedná (viz graf č. 5). Dle očekávání převažují v pobytových zařízeních děti a mládež žijící v ústavu, který nahrazuje rodinnou péči. Také celá cílová skupina dětí a mládeže se sklonem k trestné činnosti je v rámci zařízení zařazených v našem vzorku výhradně klientelou pobytových zařízení. Naopak, o děti a mládež s kombinovaným postižením se jako o jednu ze svých hlavních cílových skupin starají téměř výhradně poradenská zařízení, stejně tak jako o většinu dětí a mládeže s postižením mentálním. Nejčastěji pak poradenská zařízení pomáhají řešit problémy žáků a studentů, kteří zažívají potíže ve vztahu se školou.

Dle našich zjištění v podstatě neexistuje cílová skupina, u které by se pole působnosti poradenských a pobytových zařízení výrazněji překrývala. Akční rádius jednotlivých typů zařízení je tedy pravděpodobně přesně předem určen. Toto zjištění však také může indikovat malé propojení jednotlivých typů zařízení, případně nízkou návaznost péče o jednotlivé cílové skupiny, obzvláště jedná-li se dítě či mladistvého s větším množstvím problémů různého druhu. Dalším možným vysvětlením je, že značně vyhraněné rozdělení cílových skupin, jaké ukazuje náš graf, je způsobené tím, že téhož klienta, stejné dítě či mladistvého by vedoucí pracovníci spíše rutinně, tedy bez hlubšího zvážení všech aspektů jeho problémů, zařadili do různých cílových skupin, a to dle toho, k čemu je dané zařízení určeno.



Graf č. 5 **Hlavní cílové skupiny dle typu zařízení** (N=123)

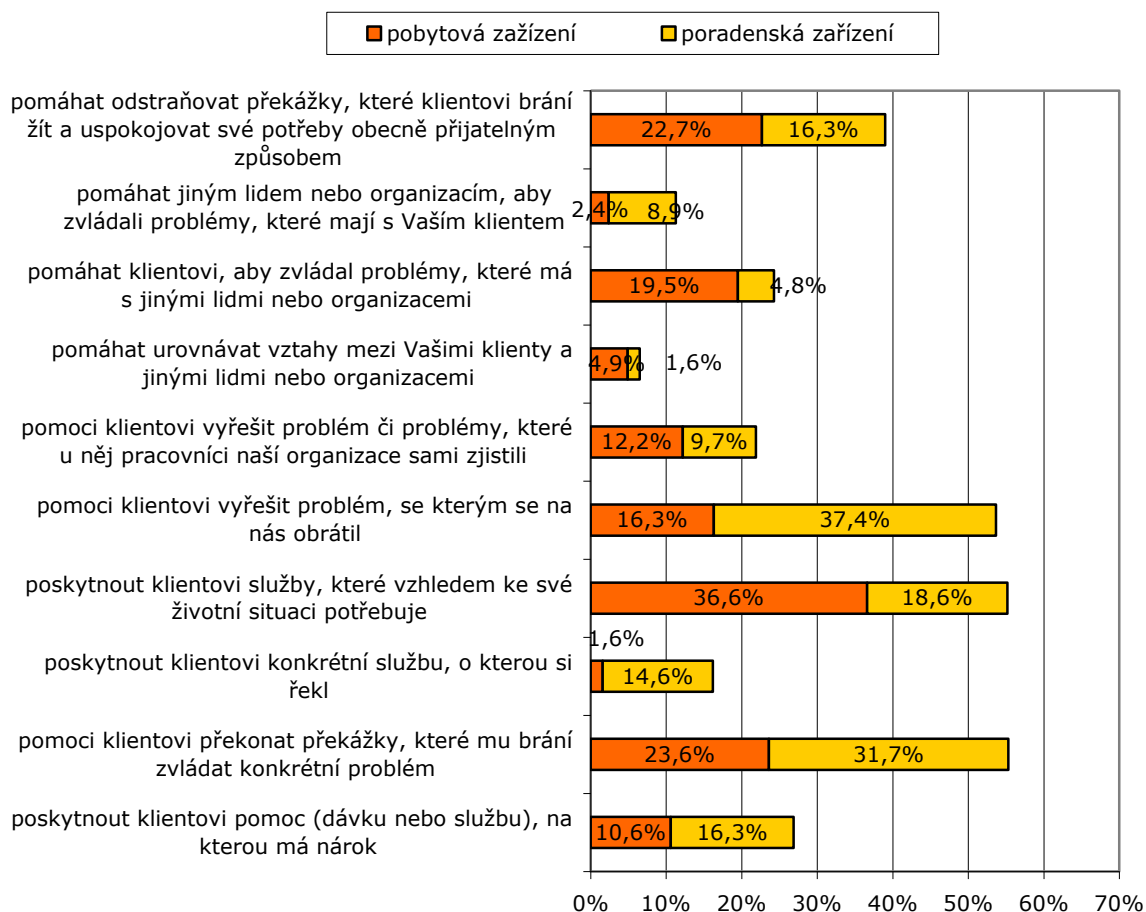


#### 4.2.2 Cíle

Vzhledem k rozdílům ve složení klientely u pobytových a poradenských zařízení, co se věku i konkrétních cílových skupin týče, vynecháváme celkový pohled na hlavní cíle zkoumaných zařízení a rovnou přejdeme k analýze toho, zda dochází k diferenciaci cílů mezi pobytovými a poradenskými zařízeními. Vedoucí pracovníci měli ze seznamu různých cílů zvolit jeden až čtyři, které pracovníci jejich zařízení věnující se přímé práci s klienty sledují jako hlavní. V grafu č. 6 nabízíme přehled všech testovaných cílů dle typu zařízení.

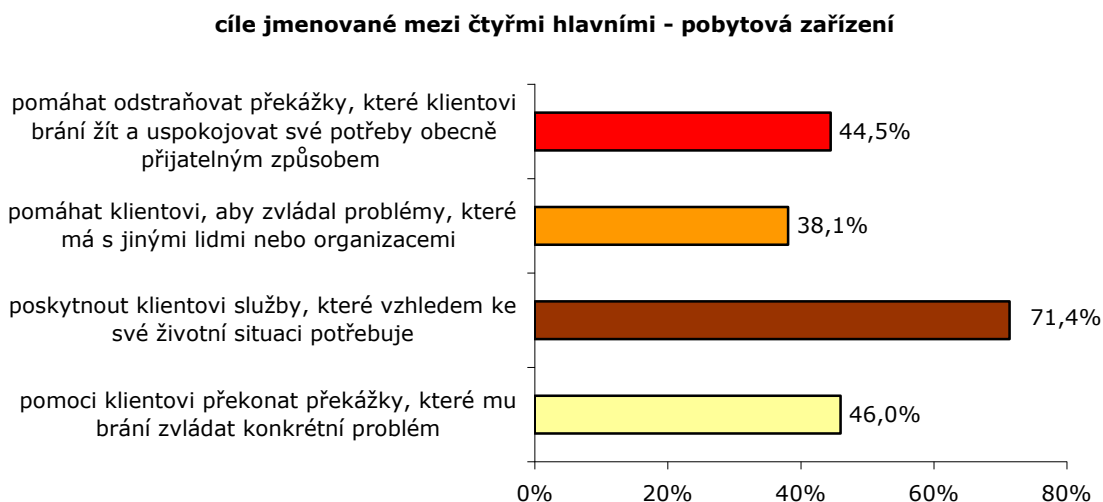
Srovnáme-li dva cíle, které se mezi hlavními umístily nejčastěji dle typu zařízení, pak je patrné, že poradenská zařízení se nejčastěji soustřeďují na vyřešení konkrétního problému, který je pro klienta důvodem k vyhledání pomoci daného zařízení. Vedoucí pobytových zařízení na druhé straně nejčastěji označovali jako hlavní cíl, který směřuje k ovlivnění celé životní situace klienta prostřednictvím poskytnutí adekvátní pomoci či služeb, odpovídajících životní situaci klienta. V souladu s tím také vedoucí pracovníci poradenských zařízení označovali častěji než vedoucí pracovníci zařízení pobytových jako jeden z hlavních cílů „poskytnout klientovi službu, o kterou si řekl“ či „pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém“. Je tedy zřejmé, že poradenská zařízení jsou výrazněji profilována směrem k řešení specifických, přesně vymezených problémů, přičemž důležitou roli hraje také to, s jak jasně formulovanou objednávkou se na ně klient obrací. Dle odpovědí vedoucích pracovníků pobytových zařízení lze soudit, že v pobytových zařízeních je výraznější orientace na ovlivnění celé životní situace klienta, včetně např. pomoci klientovi „aby zvládal problémy, které má s jinými lidmi nebo organizacemi“. Níže v textu porovnáme, zda se tyto rozdíly v cílech pomoci projevují i v tom, v jakém rozsahu pracovníci jednotlivých typů zařízení zjišťují údaje o klientovi a jakému druhu údajů přiřkládají největší důležitost.

Graf č. 6 **Cíle dle typu zařízení** (N, pro každý sloupec = 123)



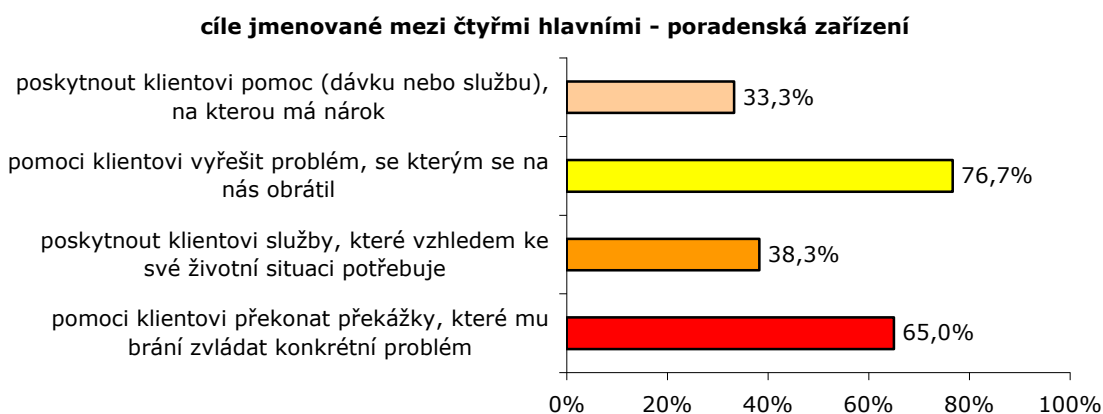
V předchozím grafu jsme srovnávali všechny v dotazníku testované cíle sociální práce z hlediska typu zařízení, ale bez ohledu na to, jaký celkový význam dle názorů dotázaných vedoucích pracovníků daný cíl má. Srovnání důležitosti i méně frekventovaných cílů pomohlo vytvořit obrázek o celkové orientaci daného typu zařízení a charakteru pomoci, které se klientům ne/dostává. Pro porovnání sledovaných dvou typů zařízení a posouzení, zda diferenciaci klientely z hlediska věku a zejména z hlediska cílových skupin odpovídá také diferenciaci cílů, je přehlednější znázornění čtyř cílů, které se ze všech testovaných cílů u jednotlivých typů zařízení umístily mezi čtyřmi nejdůležitějšími. Jak vyplývá ze srovnání grafů č. 7 a č. 8, respondenti z pobytových i poradenských zařízení se shodují ve dvou ze čtyř hlavních cílů, avšak je třeba dodat, že v obou typech zařízení není těmto dvěma cílům přikládána stejná váha. Pobytová i poradenská zařízení mezi dvěma ze čtyř hlavních cílů uvádějí „Pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém“ a „Poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje“; přičemž druhý z uvedených cílů je stěžejní pro pobytová zařízení - přihlásilo se k němu více než 70 % dotázaných vedoucích pracovníků z pobytových zařízení. V ostatních dvou, ze čtyř hlavních cílů se poradenská a pobytová zařízení liší. V pobytových zařízeních se dle vyjádření jejich vedoucích pracovníků zaměřují na to, aby klientovi pomohli „zvládat problémy, které má s jinými lidmi nebo organizacemi“, a také „odstraňovat překážky, které klientovi brání žít a uspokojovat své potřeby obecně přijatelným způsobem“. Takto nastavené cíle se jeví být v souladu s cílovými skupinami, s nimiž v těchto typech zařízení pracují – viz výše.

Graf č. 7 **Cíle - pobytová zařízení** (N=63)



Poradenská zařízení se skladbou svých cílů profilují odlišným způsobem. Dle skladby jejich hlavních cílů lze usuzovat, že poskytují především úžeji zaměřenou pomoc, která je cílená na řešení či odstranění specifického okruhu dílčích problémů, přičemž svou roli hraje také posouzení možnosti („nároku“) pomoc či konkrétní službu klientovi nabídnout. Vzhledem ke složení cílových skupin poradenských zařízení (viz výše) se lze domnívat, že typ takto vymezených problémů a určení nároku na pomoc se bude přímo odvíjet buď od potíží žáka či studenta ve vztahu ke škole (pedagogicko psychologické poradny), či od konkrétního zdravotního postižení dítěte či mladistvého (speciálně pedagogická centra). Skladba cílů implikuje, že služby poradenských zařízení mohou mít více procedurální než situační charakter.

Graf č. 8 **Cíle - poradenská zařízení** (N=60)

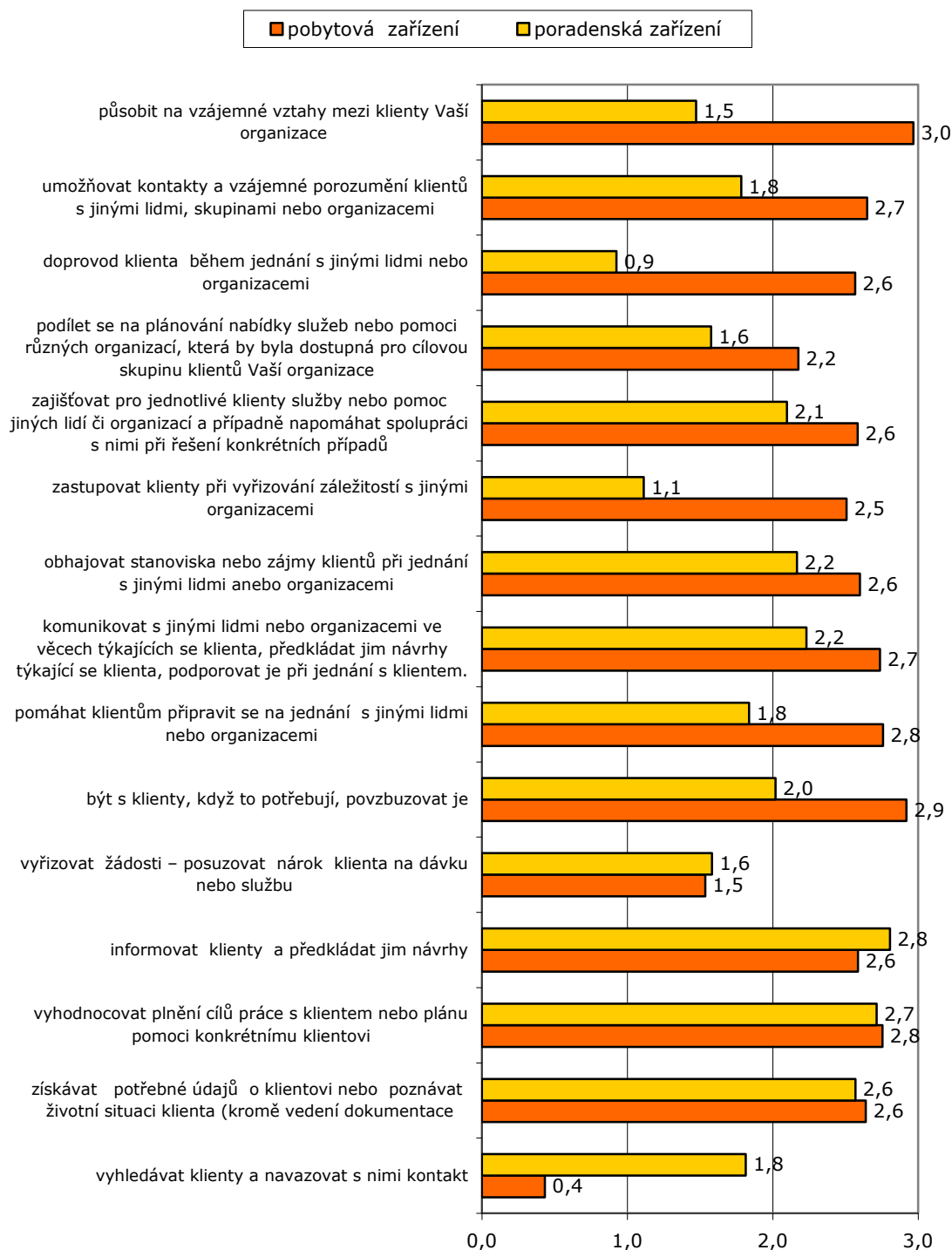


#### 4.2.3 Činnosti a okolnosti jejich vykonávání

Podívejme se nyní, zda a jakým způsobem se rozdílné složení klientely a částečně také rozdíly v cílech, které dotázaní vedoucí pracovníci jednotlivých zařízení označili jako hlavní, promítají i do konkrétních činností, na které je v pobytových a poradenských zařízeních kladen důraz. Dotázaní vedoucí pracovníci měli na škále 0-3 posoudit důležitost jednotlivých typů činností. Výsledky tohoto posouzení jsou zobra-

zeny ve formě srovnání průměrných hodnot důležitosti jednotlivých činností pro poradenská a pobytová zařízení v grafu č. 9. Už z prvního pohledu na graf je zřejmé, že v pobytových zařízeních je kladen vysoký důraz na mnohem větší škálu různých činností než v zařízeních poradenských.

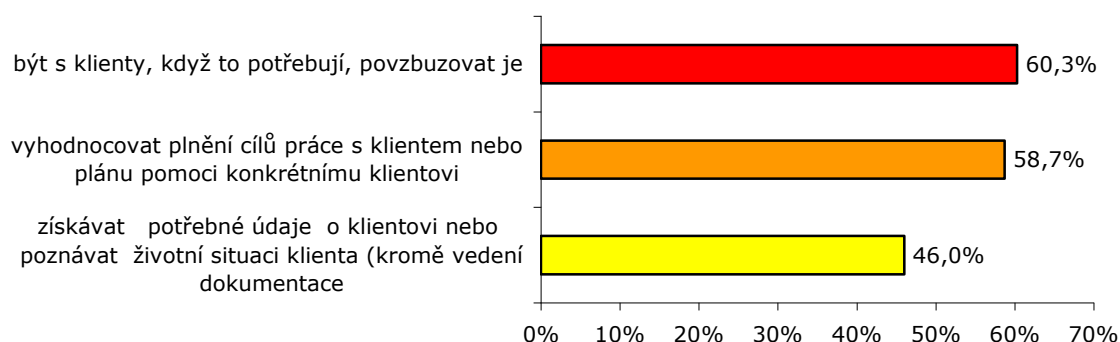
Graf č. 9 Význam jednotlivých okruhů činností - dle typu zařízení (N = 123)



Maximální možné průměrné hodnoty důležitosti, tj. hodnoty 3, dosáhla v případě pobytových zařízení činnost „působit na vzájemné vztahy klientů naší organizace“ a téměř maximální hodnoty (2,9) také činnost „být s klienty, když to potřebují“. Kromě těchto dvou pak ještě 9 dalších námi testovaných činností bylo vedoucími pracovníky pobytových zařízení vyhodnoceno v průměru jako velmi důležité, tj. dosáhly průměrné hodnoty 2,5 a vyšší. Naopak, u poradenských zařízení vedoucí pracovníci jako opravdu důležité vyhodnotili jen tři činnosti, a to „informovat klienty a předkládat jim návrhy“, „vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci klientovi“ a „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta“. Toto zjištění a srovnání pobytových a poradenských zařízení, co se týče toho, za jak důležité je pro správnou práci s klienty vykonávání různých typů činností, koresponduje s naší předchozí domněnkou vyslovenou v souvislosti s popisem cílů poradenských a pobytových zařízení. I struktura činností odpovídá naší domněnce o poměrně úzké specializaci poradenských zařízení na předem dané kategorie problémů, bez zaměření na širší kontext těchto problémů a řešení životní situace klienta komplexním způsobem.

Kromě posouzení významu všech námi testovaných okruhů činností měli dotázaní vedoucí pracovníci ze stejného seznamu činností určit jednu až tři, které mají v jejich zařízení největší význam, pokud pracovníci chtějí s klienty pracovat správně. Tři činnosti, které vedoucí pracovníci pobytových a poradenských zařízení jmenovali mezi třemi nejdůležitějšími nejčastěji, znázorňujeme v grafech č. 10 a č. 12. Námi testované činnosti jsme formulovali jako činnosti definující sociální práci (viz kapitola 2 části II věnující se hlediskům pro vymezení tzv. „optim“). Zároveň se však nejedná výlučně o činnosti sociální práce - tzn. podobné typy činností mohou, aniž by šlo o sociální práci, vykonávat i pracovníci v rámci intervence psychologické, pedagogické apod. Anebo může v některých případech či v některých zařízeních jít o činnosti sociální práce, které jsou ale vykonávány jiným než sociálním pracovníkem. Testované činnosti se stávají činnostmi sociální práce až v okamžiku, kdy jsou vykonávány proto, aby sledovaly cíle typické pro sociální práci (viz výše). Proto je třeba tyto činnosti prozkoumat v širším kontextu námi získaných dat. Vzhledem k tomu, že v námi zkoumaných zařízeních MŠMT, ať pobytových či poradenských, se přímé práci s klienty věnují různí pracovníci, je vhodné se podívat především na to, kdo jednotlivé činnosti, a to zejména ty, které byly vedoucími pracovníky označeny za nejdůležitější, vykonává. U každé z činností, kterou vedoucí pracovník označil za velmi či středně důležitou, byl požádán, aby určil, kteří pracovníci tuto činnost vykonávají, přičemž samozřejmě mohl uvést i více než jednu možnost.

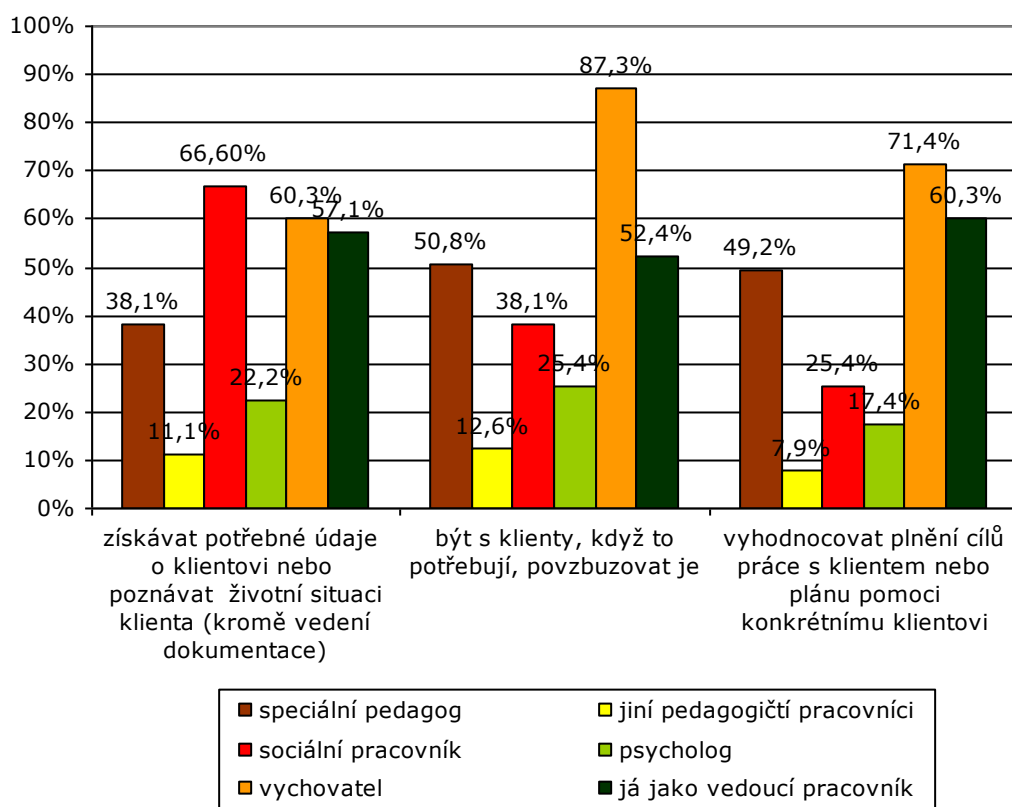
Graf č. 10 **Činnosti nejčastěji jmenované mezi třemi nejdůležitějšími - pobytová zařízení (N=63)**



## Pracovníci, kteří zkoumané činnosti vykonávali

V grafu č. 11 přinášíme přehled, kdo vykonává tři činnosti, které byly jako nejdůležitější určeny vedoucími pracovníky pobytových zařízení. Z těchto tří činností je doménou sociálního pracovníka jediná, a to „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat jeho životní situaci“. Ani u této činnosti však není sociální pracovník jediným, kdo danou činnost vykonává, zhruba stejně často byl jmenován také vychovatel a vedoucí pracovník. U vykonávání dalších činností, které byly jmenovány mezi třemi hlavními, hraje sociální pracovník již jen zanedbatelnou úlohu u jedné z nich, tj. při „vyhodnocování plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci klientovi“. Klíčovým zaměstnancem pro výkon této činnosti je speciální pedagog. Sociální pracovník se na této činnosti podílí pouze v cca 1/4 případech. Vzhledem k tomu, že je obtížné naplňovat cíle sociální práce, aniž by bylo pravidelně prováděno vyhodnocení jejich dosahování, a vzhledem k tomu, že podíl sociálního pracovníka na činnostech spojených s vyhodnocováním dosahování cílů a plnění plánů intervence je relativně malý, můžeme se domnívat, že většina cílů, ač byly v našem šetření zmiňovány, nejsou primárně cíly sociální práce a dále že sociální práce není významnou součástí plánů intervence. Zdá se, že sociální pracovník v pobytových zařízeních MŠMT sociální práci, jakožto specifickou činností metodami a obsahem odlišitelnou od jiných typů intervence, vykonává spíše okrajově.

Graf č. 11 **Pracovníci vykonávající tři nejdůležitější činnosti - pobytová zařízení** (N=63)



Podívejme se nyní podrobněji na jednotlivé činnosti a strukturu pracovníků, kteří tyto činnosti vykonávají, přičemž v popředí našeho zájmu bude pracovní pozice „sociální pracovník“. V tabulce č. 2 přinášíme seznam všech testovaných činností v sestupném pořadí podle toho, do jaké míry se na vykonávání těchto činností podílí sociální pracovník. Porovnáním podílu sociálního pracovníka a ostatních pracovníků na výkonu jednotlivých činností zjistíme, že pouze tři činnosti vykonává sociální pracovník

častěji (nebo stejně často) než ostatní pracovníci (viz první tři řádky v tabulce), přesto i podíl ostatních pracovníků na těchto činnostech je významný. V pobytových zařízeních, alespoň soudě dle námi testovaných činností, nenacházíme doménu, která by byla pro sociálního pracovníka výlučná a vymezovala jeho roli v rámci péče o klienty. Na druhé straně má sociální pracovník stejný nebo srovnatelný podíl na většině z námi zkoumaných činností jako ostatní pracovníci, tedy participuje na přímé práci s klientem v různých směrech a prostor pro sociální práci v pobytových zařízeních tak zřejmě existuje.

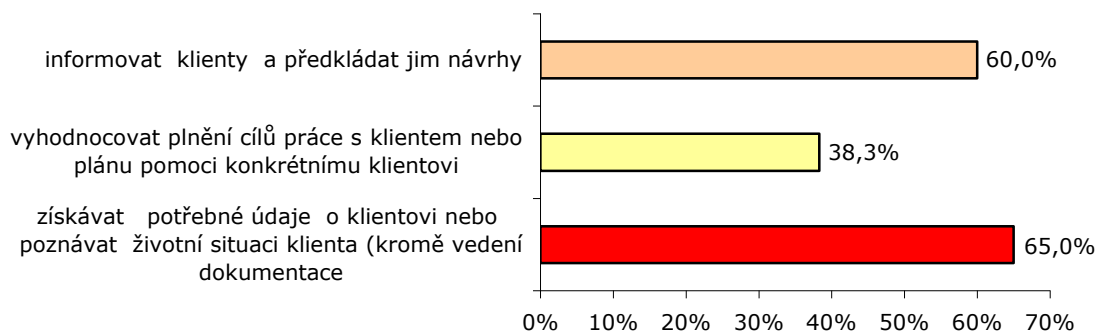
Tabulka č. 2 **Přehled pracovníků vykonávajících jednotlivé činnosti - pobytová zařízení (N=63)**

<b>pobytová zařízení</b>	<b>sociální pracovník</b>	<b>speciální pedagog</b>	<b>jiní pedagogičtí pracovníci</b>	<b>psycholog</b>	<b>vychovatel</b>	<b>já jako vedoucí pracovník</b>
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	66,6%	38,1%	11,1%	22,2%	60,3%	57,1%
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	65,1%	27,0%	3,1%	4,7%	44,4%	65,1%
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	57,1%	39,7%	11,1%	15,8%		41,3%
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	55,5%	20,6%	0,0%	3,2%	30,2%	68,3%
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	54,0%	19,0%	7,8%	7,8%	46,0%	65,1%
informovat klienty a předkládat jim návrhy	53,9%	33,3%	9,5%	17,5%	61,9%	47,6%
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	52,4%	31,8%	6,3%	12,7%	42,8%	79,4%
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	52,3%	30,1%	4,8%	4,8%	69,8%	28,6%
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	44,4%	34,9%	9,5%	7,9%	71,4%	52,4%
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	44,4%	55,5%	12,7%	26,9%	88,8%	69,7%
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	38,1%	50,8%	12,6%	25,4%	87,3%	52,4%
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	33,3%	3,2%	0,0%	0,0%	7,9%	25,4%
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	31,7%	20,6%	4,5%	4,5%	30,1%	55,5%
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	25,4%	49,2%	7,9%	17,4%	71,4%	60,3%
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	7,9%	1,6%	0,0%	0,0%	3,2%	7,9%

To, že jsme nezaznamenali větší podíl sociálních pracovníků na různých činnostech a to, že dominují spíše vychovatelé, speciální pedagogové, případně se na těchto činnostech výrazněji podílejí vedoucí pracovníci, je způsobeno také tím, že tyto pracovníci, na rozdíl od sociálních pracovníků, jsou zaměstnáváni ve všech zkoumaných pobytových zařízeních. Sociálního pracovníka naopak řada pobytových zařízení vůbec nezaměstnává, a to ani externě (viz níže, kapitola o personálním vybavení).

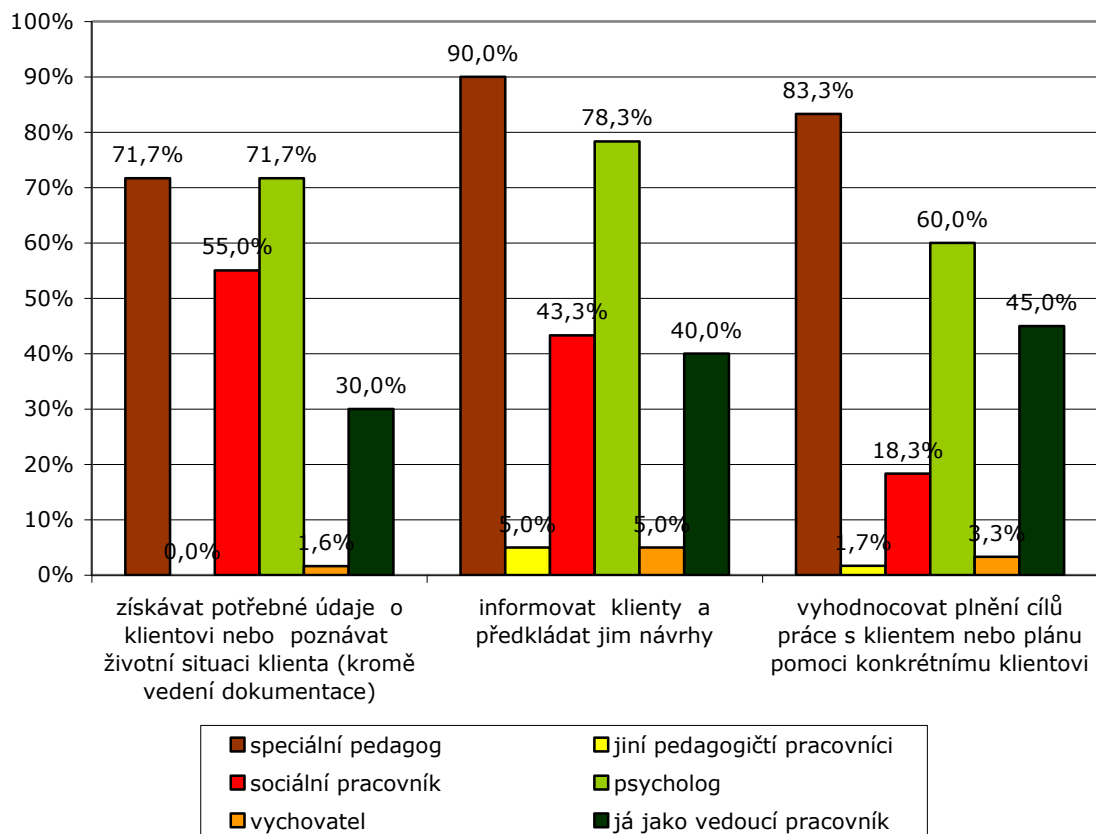
Nyní se podíváme na zařízení poradenská. V grafu č. 12 přinášíme přehled činností označených mezi třemi hlavními a v grafu č. 13 přehled pracovníků, kteří se dle vyjádření dotázaných vedoucích pracovníků vykonávání těchto činností věnují.

Graf č. 12 **Činnosti nejčastěji jmenované mezi třemi nejdůležitějšími - poradenská zařízení (N=60)**



Na rozdíl od pobytových zařízení není v zařízeních poradenských sociální pracovník tím z pracovníků, který by danou činnost vykonával nejčastěji, dokonce ani není pracovníkem, který se jako druhý nejčastější dané činnosti věnuje. Klíčovým pracovníkem v případě všech hlavních činností je speciální pedagog, dále pak psycholog, a teprve pak následuje sociální pracovník nebo vedoucí pracovník.

Graf č. 13 **Pracovníci vykonávající tři nejdůležitější činnosti - poradenská zařízení (N=60)**



Podíváme-li se, podobně jako v předchozím případě, na to, jaký je podíl sociálních pracovníků na výkonu jednotlivých zjišťovaných činností, lze oproti sociálním pracovníkům v pobytových zařízeních zaznamenat dva rozdíly. Jednak sociální pracovník nejen že u žádné z činností, které byly vedoucími pracovníky poradenských zařízení



označeny za hlavní, není tím, kdo by se jí věnoval nejčastěji, ale ani u žádné z dalších testovaných činností není dominantním vykonavatelem této činnosti. Také celkový podíl sociálního pracovníka na výkonu většiny z testovaných činností je ve srovnání s ostatními pracovníky poradenských zařízení nižší. Stejně tak jako v případě pobytových zařízení, také u zařízení poradenských je nízký podíl sociálního pracovníka na jednotlivých činnostech ovlivněn i skutečností, že ne všechna poradenská zařízení sociálního pracovníka zaměstnávají (viz níže). Na základě našich dat lze tedy vyslovit domněnku, že význam sociální práce v poradenských zařízeních je okrajový a role sociálního pracovníka nevyhraněná, úkoly a činnosti co se přímé práce s klientem týče nespécifické.

**Tabulka č. 3 Přehled pracovníků vykonávajících jednotlivé činnosti - poradenská zařízení (N=60)**

poradenská zařízení	sociální pracovník	speciální pedagog	jiní pedagogičtí pracovníci	psycholog	vychovatel	já jako vedoucí pracovník
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	55,0%	71,7%	0,0%	71,7%	1,6%	30,0%
informovat klienty a předkládat jim návrhy	43,3%	90,0%	5,0%	78,3%	5,0%	40,0%
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	41,7%	61,7%	1,7%	51,6%	1,7%	41,7%
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	36,7%	63,3%	3,3%	45,0%	1,7%	33,3%
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	35,0%	60,0%	3,3%	56,7%	3,3%	16,6%
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	35,0%	45,0%	1,7%	43,3%	1,7%	10,0%
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	33,3%	50,0%	0,0%	25,0%	0,0%	16,6%
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	33,3%	60,0%	1,7%	46,7%	0,0%	43,3%
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	31,7%	38,3%	0,0%	31,7%	0,0%	17,5%
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	30,1%	46,0%	0,0%	34,9%	0,0%	23,3%
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	28,3%	29,9%	0,0%	11,7%	0,0%	15,0%
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	26,6%	40,0%	1,7%	31,7%	5,0%	23,3%
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	21,6%	35,0%	0,0%	25,0%	0,0%	30,0%
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	18,3%	83,3%	1,7%	60,0%	3,3%	45,0%
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	16,7%	21,7%	0,0%	3,3%	1,6%	6,6%

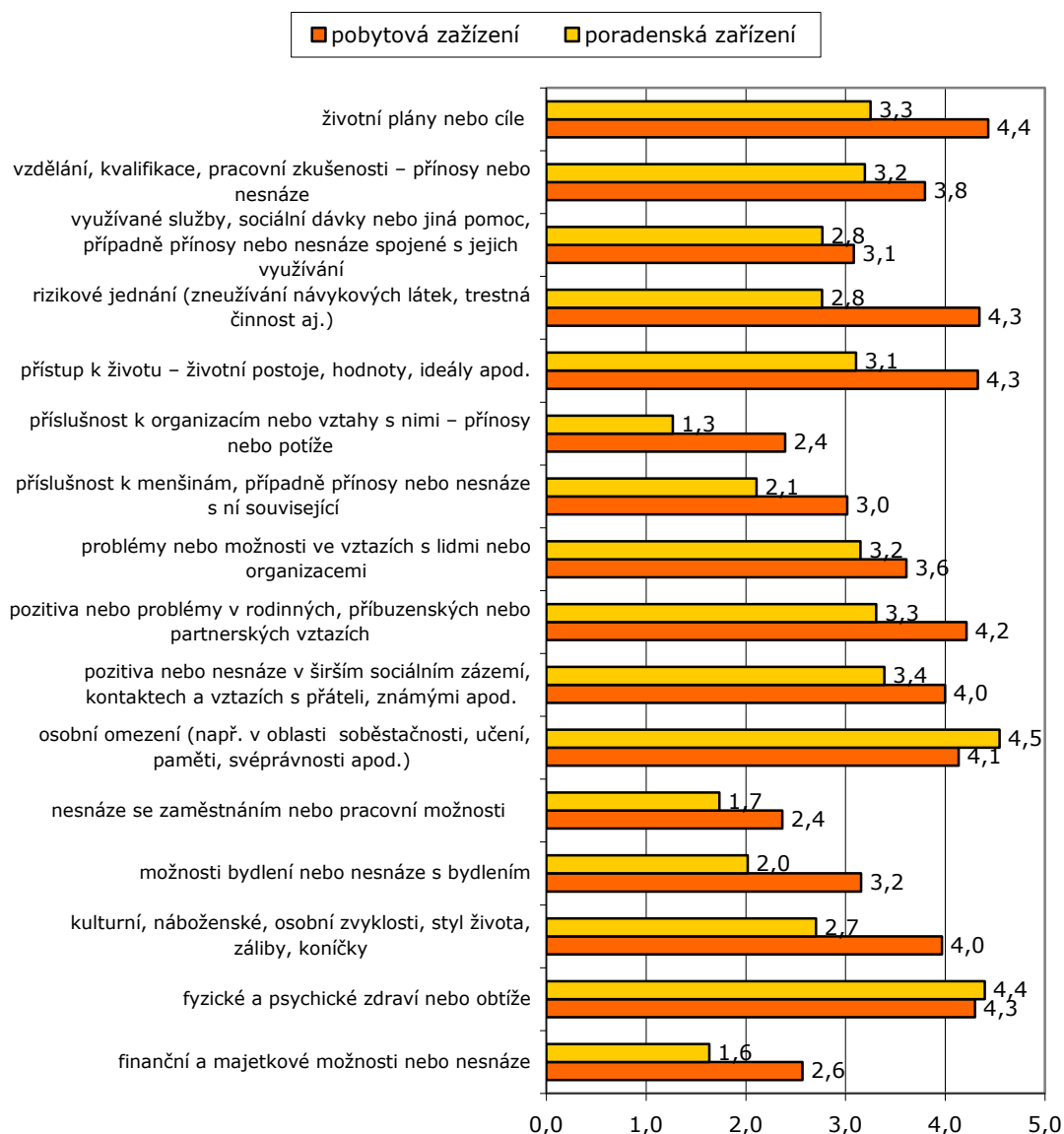
Na závěr ještě můžeme doplnit, že jsme pro kontrolu udělali také srovnání celkové struktury hlavních cílů a činností a porovnání důležitosti jednotlivých činností u zařízení, která sociálního pracovníka zaměstnávají, a u těch, která sociálního pracovníka nemají. Mezi těmito skupinami zařízení jsme nenalezli vůbec žádný rozdíl. Můžeme to považovat za další doklad našeho zjištění, že sociální práce v těchto typech zařízení hraje minimální roli.

## **Získávání informací o klientově životní situaci**

Více než 90 % vedoucích pracovníků pobytových zařízení a přibližně 75 % vedoucích pracovníků poradenských zařízení uvedlo, že pokud chtějí v jejich zařízení poskytovat klientům služby kvalitně, je třeba získat poznatky o různých stránkách životní situace klienta. V případě poradenských zařízení pak zbylých 25 % dotázaných vedoucích pracovníků odpovědělo, buď že zjišťují jen předem stanovené údaje o některých oblastech, případně podrobnější poznatky, ale jen o některých stránkách situace klienta. Co se týče zdrojů informací o situaci klienta, v pobytových zařízeních vedoucí pracovníci uváděli nejčastěji, že potřebné údaje o klientovi získávají obvykle jak přímo od klienta, tak i z jiných zdrojů, zatímco v případě zařízení poradenských převažovala odpověď, že informace zjišťují výhradně přímo od klienta nebo z dokumentů, které klient předloží. Dle vyjádření vedoucích pracovníků lze tedy soudit, že v pobytových zařízeních je kladen větší důraz na zevrubné a všestranné zmapování situace klienta.

Tomu nasvědčuje také struktura informací, jejichž zjištění je dle vyjádření vedoucích pracovníků důležité. Vedoucí pracovníci posuzovali, jak důležité je pro dobrou práci s klienty v jejich zařízení zjišťovat různé typy informací. Z grafu č. 14 vyplývá, že mezi dotázanými vedoucími pracovníky přikládali většinou typů informací vyšší důležitost vedoucí pracovníci zařízení pobytových. Vedoucí pracovníci poradenských zařízení v průměru přikládali vysokou důležitost - tzn. průměr dosáhl hodnoty 4 a více - pouze dvěma typům informací, a to informacím o osobních omezeních, jako jsou např. omezení v oblasti soběstačnosti, učení, paměti atd., a informacím týkajícím se fyzického a psychického zdraví nebo potíží. Vedoucí pracovníci pobytových zařízení kladně hodnotili význam širší škály různých informací, přičemž za zcela nejdůležitější považují informace o životních plánech a cílech klientů a dále pak shodně o rizikovém jednání klientů a o jejich přístupu k životu, jako jsou například životní postoje, hodnoty, cíle atd. Význam veškerých námi testovaných typů informací hodnotili vedoucí pracovníci pobytových zařízení v průměru výše než vedoucí pracovníci zařízení poradenských. Žádný typ informací neoznačili v průměru za málo důležitý či nedůležitý, tzn. průměrná hodnota hodnocení důležitosti jednotlivých typů informací pro správnou práci s klientem neklesla v pobytových zařízeních pod 2,0.

Graf č. 14 **Důležitost zjišťování jednotlivých typů informací o situaci klienta** (N=123)



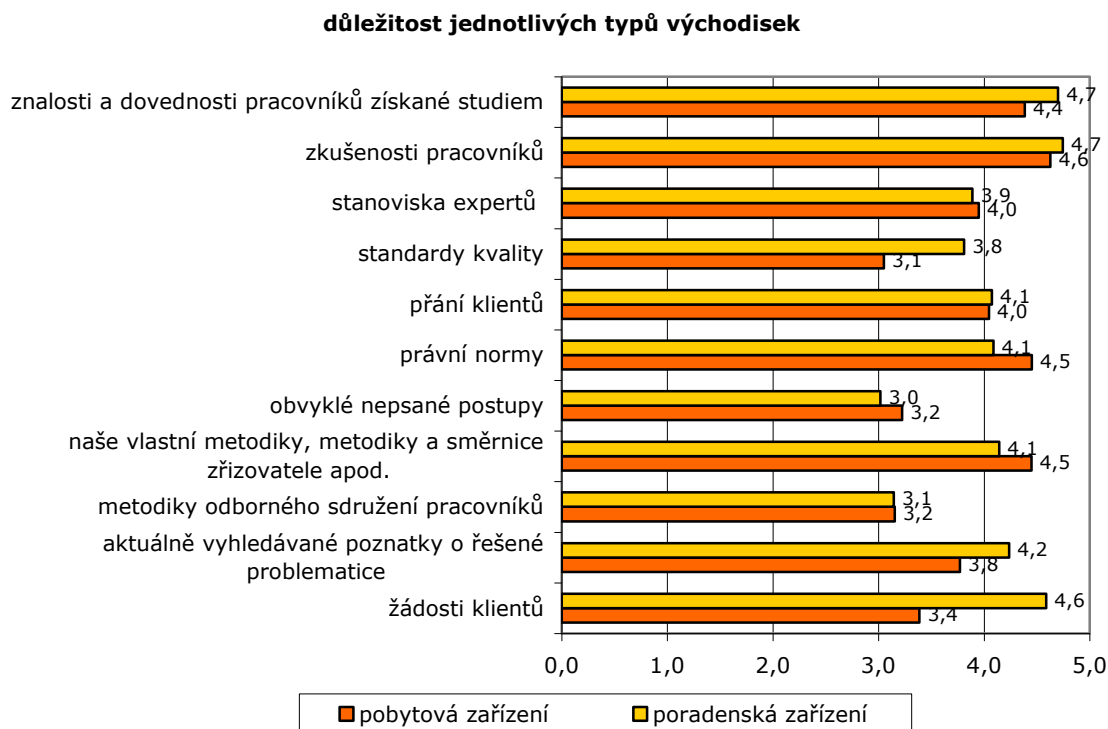
### Východiska činnosti a důležité právní normy

Vedoucích pracovníků jsme se dále ptali, jaké podklady a jaká východiska slouží při zvažování intervence a plánování pomoci klientům. Na rozdíl od předchozích testovaných položek, jako byly např. činnosti či informace, v tomto případě výraznější rozdíly mezi poradenskými a pobytovými zařízeními nenacházíme - s jedinou výjimkou, kterou jsou žádosti klientů (viz graf č. 15). Žádosti klientů patří k jednomu z nejdůležitějších východisek u poradenských zařízení. To je zcela v souladu se zjištěním, že jako stěžejní cíl, tedy ten, který byl mezi hlavními jmenován nejčastěji, a to více než 3/4 dotázaných vedoucích pracovníků poradenských zařízení, figuruje cíl „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“ - v tomto jsou zjištění týkající se poradenských zařízení zcela konsistentní - poradenská zařízení se zaměřují hlavně na řešení problémů, které definuje klient a které ho k návštěvě zařízení dovedou, pracovníci zařízení si opatří informace o problému hlavně od klienta, případně z materiálů, které klient předloží, zjišťují jen úzký okruh informací, které se váží

k danému problému, a jako jedno ze stěžejních východisek pro nastavení intervence považují klientovu objednávku - žádost klienta.

Mezi východiska, která považují za zásadní jak vedoucí pobytových, tak poradenských zařízení, patří zejména ta, jejichž nositeli jsou pracovníci, kteří se na intervenci podílejí, tj. jejich znalosti a dovednosti získané studiem a dále pak jejich zkušenosti. Nejméně důležitým východiskem jsou v případě pobytových zařízení standardy kvality, u poradenských zařízení obvyklé nepsané postupy.

Graf č. 15 **Východiska a podklady pro práci s klientem** (N=123)



Mezi důležitými východisky, a to o obzvláště v případě pobytových zařízení, byly jmenovány také právní normy. Součástí našeho dotazníku bylo také upřesnění právních norem, kterými se v daném zařízení či organizaci řídí výkon sociální práce či postavení sociálního pracovníka. V níže uvedené tabulce přinášíme přehled právních norem, které se v celkovém přehledu za oba typy zařízení objevovaly nejčastěji. Vzhledem k tomu, že se tato otázka vztahovala specificky k sociální práci a sociálním pracovníkům, tak měli vedoucí pracovníci možnost odpovědět také, že se v jejich zařízení sociální práci vůbec nevěnují. Tuto možnost využili celkem čtyři vedoucí pracovníci, všichni z poradenských zařízení, a to jak z pedagogicko-psychologických poraden, tak ze speciálně pedagogických center.

Tabulka č. 4 **Právní normy upravující výkon sociální práce či postavení sociálního pracovníka**

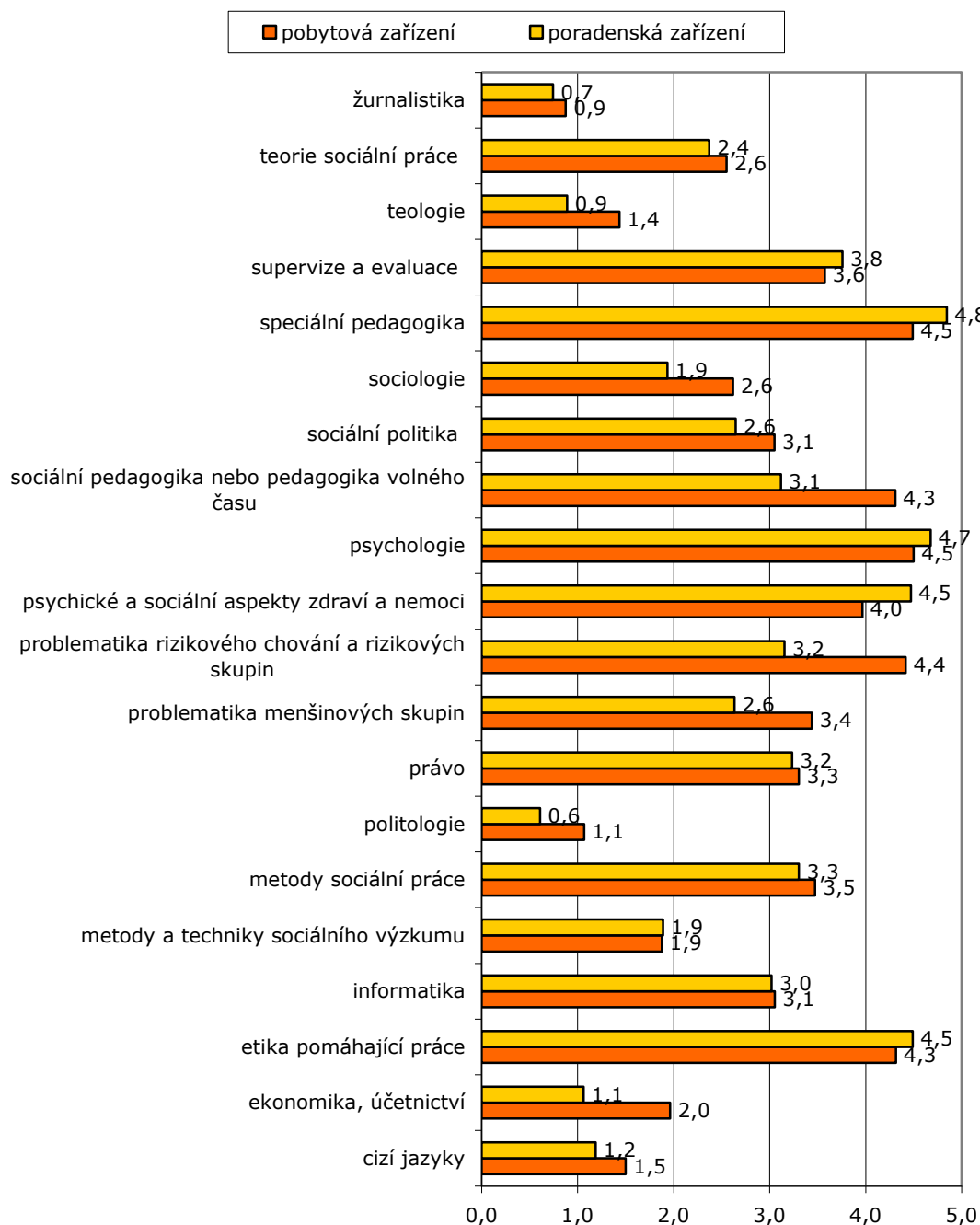
právní norma	pobytová zařízení	poradenská zařízení
vyhláška č. 438/2006 Sb., kterou se stanoví podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních	77,8%	3,3%
zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	9,5%	46,7%
zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních	93,6%	10,0%
zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře	0,0%	21,6%
zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí	71,4%	48,3%
zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů	65,1%	70,0%
v naší organizaci se sociální práci vůbec nevěnujeme	0,0%	6,7%
celkem	N (100%) = 63	N (100%) = 60

#### 4.2.4 Personální zajištění činností sociální práce ve zkoumaných zařízeních

##### Znalosti nutné k výkonu zkoumaných činností

Podíváme-li se na to, jakými znalostmi a dovednostmi mají dle názoru vedoucích pracovníků disponovat ti, kteří se v jejich zařízení věnují nejdůležitějším činnostem, co se práce s klienty týče, pak se opět utvrzujeme v závěru, že sociální práce je v těchto zařízeních marginální záležitostí. Mezi znalostmi a dovednostmi, které mají dle dotázaných vedoucích pracovníků velkou důležitost - tj. hodnocení jejich důležitosti dosáhlo průměrné hodnoty cca 4,0 a více - figurují jak v pobytových, tak i v poradenských zařízeních hlavně znalosti speciální pedagogiky, psychologie, psychické aspekty zdraví a nemoci, rovněž etika pomáhající práce a v pobytových zařízeních výrazně také problematika rizikového chování (viz graf č. 16). Naopak, znalosti a dovednosti, které by byly důležité specificky pro sociální práci, případně pro sociálního pracovníka, byly vedoucími pracovníky vyhodnoceny v průměru spíše jako středně či méně důležité, a to jak v pobytových, tak ještě o něco výrazněji v poradenských zařízeních.

Graf č. 16 **Důležité znalosti a dovednosti** (N=123)



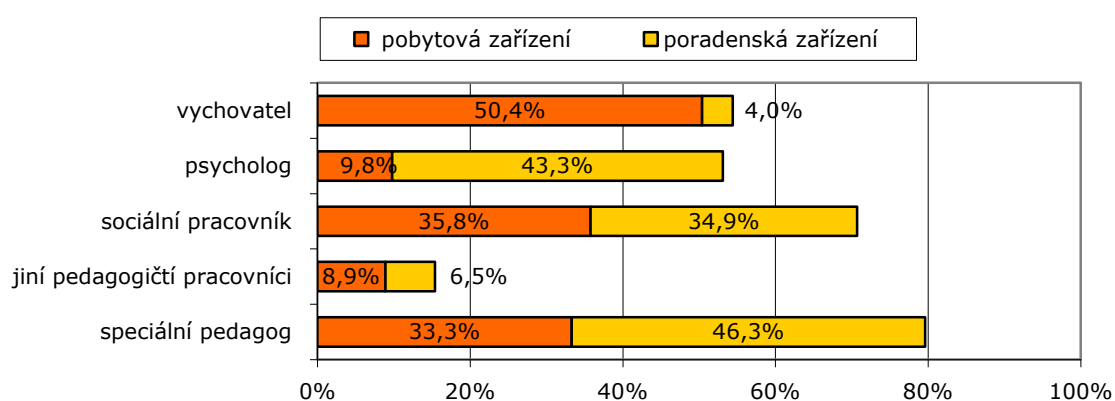
### Typy pracovníků a jejich optimální počty

Pro získání přibližné představy o velikosti zkoumaných zařízení a jejich kapacitě jsme se ptali mj. na počet klientů, jimž v daném zařízení poskytli své služby v roce 2009. Mezi poradenskými zařízeními převažují v našem vzorku větší zařízení. Z dotázaných vedoucích pracovníků poradenských zařízení jich více než 1/3 označila maximální možnou variantu, tj. uvedli, že jejich zařízení své služby poskytne ročně více než 800 klientů. Dalších přibližně 15 % zkoumaných poradenských zařízení poskytne ročně služby 400–800 klientům. Dalších zhruba 32 % tvoří zařízení, která ročně poskytnou službu 240–400 klientům. Menší poradenská zařízení se v našem vzorku vyskytují sporadicky a úplně malá zařízení, která neposkytla službu ani stovce klientů za rok, se v našem vzorku neobjevila vůbec.

Naopak, pobytová zařízení, která jsou zahrnuta do našeho vzorku, jsou spíše menšího charakteru. Ve více než 55 % se jedná o zařízení, která v roce 2009 poskytla službu 21-40 klientům, poté následují zařízení, která poskytla v témže roce službu 41-80 klientům. Větší pobytová zařízení se v našem vzorku objevují výjimečně a žádné z námi zkoumaných zařízení neposkytlo v roce 2009 své služby více než 240 klientům.

Pro potřeby práce s klientem jsou v obou typech zařízení, tedy v pobytových i poradenských, zaměstnávání především pedagogičtí pracovníci - zejména speciální pedagogové, spíše výjimečně také sociální pedagogové či pedagogové volného času a dále také sociální pracovníci. Z dalších uváděných pracovníků jsou to pak v poradenských zařízeních psychologové, a dále vychovatelé, kteří vysoce převažují v zařízeních pobytových (viz graf č. 17).

Graf č. 17 **Pracovníci jednotlivých typů zařízení** (N=123)



Vzhledem k zaměření našeho výzkumu nás zajímá zejména zastoupení sociálních pracovníků. Jak je patrné z výše uvedeného grafu, ze všech zkoumaných zařízení má sociálního pracovníka 70,7 % (viz graf výše).

Podíváme-li se na zastoupení sociálního pracovníka nejen v celém souboru, jak to ukazuje graf č. 17, ale také zvlášť u pobytových (N=63) a zvlášť u poradenských (N=60) zařízení, pak zjistíme, že poradenská zařízení zaměstnávají sociálního pracovníka zhruba v 72 % z námi zkoumaných případů a pobytová zařízení v 68 % případů. To znamená, že více než 1/4 poradenských zařízení a téměř 1/3 pobytových zařízení sociálního pracovníka vůbec nezaměstnává. Podíváme-li se do našich dat ještě podrobněji, tzn. na úroveň jednotlivých typů zařízení, zjistíme, že nejčastěji sociální pracovníci chybí v dětských domovech a pedagogicko-psychologických poradnách. Z celkového počtu dětských domovů zastoupených v našem vzorku (N=50) jich sociálního pracovníka zaměstnává 66 % a 34 % sociálního pracovníka nemá. Podobný poměr jsme zaznamenali i v případě pedagogicko-psychologických poraden, z PPP zastoupených v našem vzorku (N=18) jich 67 % sociálního pracovníka zaměstnává a 33 % nikoliv. Poměr speciálně psychologických center, která zaměstnávají sociálního pracovníka, je o něco vyšší, z celkového počtu námi zkoumaných center (N=42) jich sociálního pracovníka má 73 %.

Sociální pracovník se také neobjevuje mezi pracovníky, které zkoumaná zařízení zaměstnávají externě, tj. na DPP či DPČ. Externě jsou zaměstnávání v několika ze zkoumaných případů hlavně psychologové a také další specialisté, kteří v daných zařízeních v pracovním poměru prakticky vůbec zaměstnávání nejsou, jako např. adiktologové či lékaři. Psychologa externě zaměstnává celkem 13 ze všech zkoumaných zařízení, a z toho se většinou, v 10 případech, jedná o pobytová zařízení - tj. cca 16 % z pobytových zařízení zaměstnává externě psychologa. Ještě o něco méně častěji,

celkově v 10 případech z celého souboru obou typů zařízení, jsou jako externisté zaměstnávání další výše zmínění specialisté.

Pouze malá část dotázaných vedoucích pracovníků těchto zařízení, která sociálního pracovníka nezaměstnávají, vyjádřila potřebu takového pracovníka mít - jednalo se celkem o 7 vedoucích pracovníků (tj. 5,7 % z celého souboru), kteří sociálního pracovníka dosud nemají, ale považovali by za vhodné ho zaměstnat. Žádanější jsou psychologové, které nemá, ale chtělo by ve svém zařízení mít 15,5 % dotázaných vedoucích pracovníků, či pedagogičtí pracovníci (8,1 %).

Také podíváme-li se na pocítované deficity úvazků na jednotlivých pracovních pozicích, s počty úvazků sociálních pracovníků jsou dotázaní vedoucí pracovníci vesměs spokojeni. V pobytových zařízeních dosáhl průměrný rozdíl mezi stávajícím a žádoucím počtem úvazků sociálních pracovníků rovné nuly, v poradenských zařízeních chybí v průměru pouze desetina úvazku. Na všech ostatních pracovních pozicích je pocítovaný nedostatek úvazků vyšší, přičemž nejvíce se nedostává psychologů v poradenských zařízeních - v průměru chybí zhruba jeden celý úvazek, a speciálních pedagogů v pobytových zařízeních - v tomto případě pocítovaný deficit rovněž dosahuje zhruba jednoho celého úvazku.

#### **4.2.5 Shrnutí**

Podle našich zjištění hraje sociální práce ve zkoumaných zařízeních MŠMT spíše okrajovou roli. Týká se to zařízení pobytových i poradenských, přičemž v poradenských zařízeních je tato skutečnost výraznější, což může být dáno mj. i celkově méně komplexním charakterem péče o klienta, omezenějším portfoliem činností spojených s péčí o klienta, které jsou považovány za důležité, a přístupem charakterizovaným spíše zaměřením na řešení konkrétního problému, s nímž klient přichází, než intervencí do životní situace klienta v celé pestrosti aspektů této situace. Co se týče podílu na vykonávání činností, které vedoucí pracovníci označovali za hlavní ve svém zařízení, je participace sociálního pracovníka obvykle, až na jednu výjimku, nižší než participace jiných typů pracovníků. Tato tendence je výrazná zejména v poradenských zařízeních. Dalším dokladem nízkého významu sociální práce jako specializované činnosti v zařízeních MŠMT je skutečnost, že zhruba 1/3 těchto zařízení sociálního pracovníka nemá a většina z vedoucích pracovníků těchto zařízení ani nevyjádřila potřebu sociálního pracovníka zaměstnat. Přítomnost či nepřítomnost sociálního pracovníka v jednotlivých zařízeních také zřejmě nemá žádný vliv na obecné pojetí péče o klienta a celkovou koncepci pomoci - mezi zařízeními, která sociálního pracovníka mají, a těmi, která ho nezaměstnávají, jsme nenašli žádný rozdíl ať již jde o cíle či důležitost jednotlivých činností atd. Sociální práci, případně to, co je za sociální práci v jednotlivých zařízeních považováno, vykonává v zařízeních bez sociálního pracovníka jiný pracovník, pravděpodobně speciální pedagog nebo vychovatel. Zaznamenali jsme totiž rozdíl mezi tím, v kolika zařízeních sociální pracovník zaměstnán není - zatímco skoro 30 % všech zkoumaných zařízení sociálního pracovníka nemá, pouze 3,2 % dotázaných vedoucích pracovníků, všichni z poradenských zařízení, explicitně vypovědělo, že v jejich zařízení se sociální práci vůbec nevěnují.

### **4.3 Výsledky kvalitativního šetření**

#### **4.3.1 Školská poradenská zařízení**

Níže uvedené informace vycházejí z kvalitativního šetření, které bylo realizováno v pedagogicko-psychologické poradně (PPP) a ve speciálně pedagogickém centru (SPC).



## **Cíle sociální práce**

### **Z pohledu zaměstnavatele (managementu)**

Manažeři obou typů poraden spatřovali roli sociálních pracovníků působících v jejich zařízeních převážně v organizační podpoře činnosti ostatních odborných pracovníků jejich poradny. Cíl práce sociálních pracovníků spatřovali (1) ve shromáždění vstupních informací o klientovi, které slouží jako výchozí bod pro práci dalších odborných pracovníků poradny (tj. zajištění vyplnění anamnestického dotazníku rodiči), a (2) ve zprostředkovávání kontaktu klientů s těmito odbornými pracovníky (tj. objednávání klientů k odborným pracovníkům zařízení), případně zprostředkování kontaktu mezi poradnou a dalšími organizacemi. Avšak takový cíl, který by bylo možno nalézt v teoriích sociální práce jako cíl spojovaný s profesionální výkonem tohoto oboru, manažeři s činnostmi svých sociálních pracovníků nespojovali.

Na otázku, jakou roli hraje činnost sociální pracovnice při realizaci obecného cíle těchto poradenských zařízení, odpověděli manažeři následovně:

*Je určitě takovým tím styčným důstojníkem, první kontakt s klientama, to znamená budto s klientama nebo s rodičema nebo s institucema a v podstatě pak jako rozděluje práci mezi ostatní odborný pracovníky. (manažer-PPP)*

*Určitě, protože když ti rodiče přijdou, tak první cesta jde k té sociální pracovnici, která s nima udělá vstupní dotazník, takovou anamnézu, a je to teda i základní vedení vlastně celé té agentury speciálně pedagogického centra, vyřizování všech hovorů, domlouvání těch výjezdů SPCčka, konzultací, protože aby už ti speciální pedagogové to měli nachystaný, takže vlastně dělá tady tu samozřejmě komunikaci s rodiči, ale pak s těma školama, speciálníma, základníma domlouvá, všechno tady toto má na starosti vlastně ta sociální pracovnice. Bez ní by to děvčata, jo, nevím jak by to zvládaly, že, protože když ráno vyjíždí v osm hodin a už všechno musí být nasmlouvané a to dělá ta sociální pracovnice. (manažer-SPC)*

### **Z pohledu pracovníků vykonávajících sociální práci**

Právě popsané cíle práce sociálních pracovníků, jak je prezentovali manažeři poraden, chápaly jako svůj hlavní úkol i samotné sociální pracovnice. Jednak si byly vědomy, že právě toto od nich zaměstnavatel očekává, a současně tyto cíle internalizovaly jako své vlastní. Jiné cíle než ty spojené se zajištěním hladkého chodu jejich poraden nezmiňovaly.

*Tazatel: Co považujete vlastně za hlavní cíl té své práce v organizaci?*

*SPR-PPP: No tak jako, aby byli jako klienti co nejdříve jako jak bych to řekla odbaveni, ne odbaveni, ale prostě když se teda objednájí a potřebují tu pomoc, tak aby to prostě bylo co nejdříve.*

*Tazatel: A co si myslíte, že považuje právě organizace za úplně nejdůležitější činnost Vaši tady?*

*SPR-PPP: No já si myslím, že aby ti klienti byli hlavně jako dobře pozvaní, jo a aby byly zprávy v pořádku odeslaný a žádanky zaevidovaný, kontroly hlídány, jo, prostě tady toto všechno.*

*Tazatel: No jakdyby Váš cíl jako sociální pracovnice jako profesní cíl.*

*SPR-SPC: Tak asi zprostředkovat, aby všechno vlastně fungovalo tak, jak má, aby ta péče byla poskytována těm, kdo to potřebují a aby všechno fungovalo, asi to je hlavní cíl no. Aby v tom našem Centru, aby všechno fungovalo tak, jak má být podle dejme tomu třeba toho rozvrhu nebo jo jako celkově.*

### **Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Z výše uvedeného je patrné, že od sociálních pracovnic ve zkoumaných poradenských zařízeních se neočekávala přímá práce s klientem a tento pohled přijímaly i samotné sociální pracovnice. Cíle jejich činnosti jsou směřovány primárně k zajištění chodu těchto zařízení a k podpoře činnosti ostatních odborných pracovníků v jejich

poradnách. Samy sociální pracovnice přispívaly k řešení nepříznivé sociální situace klientů pouze sekundárně, a to tím, že je „správně“ objednaly k dalším odborným pracovníkům poradny. **Cíle spojené s činností sociálních pracovníků ve školských poradenských zařízeních tak nelze považovat za cíle sociální práce jakožto profese** a nelze je tedy z hledisek cílů sociální práce posuzovat. V tomto případě je možné uplatnit pouze hledisko C3, k němuž můžeme říci, že cíle jsou formulovány jasně, nikoliv však z oblasti sociální práce, ale administrativy a logistiky.

**Hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**Hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dlíčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

**Hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce

## **Činnosti sociální práce**

### **Z pohledu zaměstnavatele (managementu)**

Náplň práce sociálního pracovníka ve školských poradenských zařízeních je podle vyjádření manažerů těchto zařízení jednotně upravena. Manažer PPP v tomto ohledu odkazoval na katalog prací a školskou legislativu:

*Tak ona má svoji náplň práce, v podstatě ví, co, co má dělat jako. To je vlastně dáno jednak katalogem prací a vlastně jednak školskými zákony, který vlastně specifikují tu její práci a jinak samozřejmě v té organizační struktuře jako patří mezi odborný pracovníky poradny jako takové. (manažer-PPP)*

Manažer SPC si sice nebyl jistý, kde je vymezení pracovní náplně sociálního pracovníka v SPC uvedeno, nicméně byl přesvědčen, že sociální pracovníci ve všech SPC mají náplň práce vymezenou totožně. Zároveň několikrát zdůrazňoval, že náplň práce sociálního pracovníka ve školství se výrazně liší od činnosti sociálního pracovníka v jiných resortech. Přestože tedy vnímá, že jejich sociální pracovník nerealizuje činnosti, které jsou běžně se sociální prací spojovány, považuje jeho činnost v zařízení za velmi důležitou:

*Je to určitě úplně jiná náplň, než má sociální pracovnice někde na odboru sociálních věcí, jo ale jako důležitá. Bez toho by ty děvčata... jo protože těch klientů je hodně, a kdyby si měly dělat všechno tady toto, tak to by jim strašně ubíralo práce, takže to je potřeba. (manažer-SPC)*

Podobně i manažer PPP vnímá práci sociálního pracovníka ve svém zařízení jako nezastupitelnou:

*Je to takový jako jeden z těch důležitých článků, který tady potřebujeme. (manažer-PPP)*

Z analýzy toho, jak manažeři popisovali činnost sociálních pracovníků ve svých zařízeních, vyplynulo, že se náplň práce těchto pracovníků až na drobné odchylky neliší. Hlavní činnosti spočívají za prvé v zajištění prvotního kontaktu s klientem, který se na jejich poradnu obrátil o pomoc, a ve zprostředkování setkání klienta s odbornými pracovníky poradny, tj. speciálními pedagogy a psychology. Druhý balík činností sociálních pracovníků v těchto zařízeních pak tvoří kancelářské činnosti. Nyní podrobněji popíšeme obsah těchto dvou hlavních pracovních náplní.

## I. zajištění prvotního kontaktu s klientem:

- vyslechnutí s čím klient do poradny přichází,
- zprostředkování kontaktu klienta s dalšími odbornými pracovníky poradny (speciálními pedagogy a psychology), tj. přidělení klienta příslušnému pracovníkovi a dojednání termínu schůzky,
- organizační zajištění pracovních výjezdů odborných pracovníků (pouze SPC):

*To je telefonické, to domlouvání, ty schůzky, protože oni jezdí každý týden, ehm, každý den, máme služební auto, tak oni jezdí na ty výjezdy a to musí někdo domluvit. To si nedomlouvá ten pedagog, ale to musí domluvit ona, u kterou hodinu tak aby to sedělo i tomu pracovníkovi. Na ty konzultaci musí být přítomný samozřejmě učitel, asistent, aby to třeba dítě nebylo nemocné, ať oni nejezdou do Písku zbytečně a zpátky že to ona všechno musí hlídat. (manažer-SPC)*

- před samotnou schůzkou s příslušným odborným pracovníkem zaslání předběžného anamnestického dotazníku klientovi (PPP), vyplnění předběžného anamnestického dotazníku s klientem (SPC),<sup>72</sup>

*Ona vlastně připraví jenom takové ty základní věci, pozvánky, zašle školní dotazníky nebo dotazníky rodičům, tak jako tady tu přípravnou práci v podstatě dělá, jinak zbytek si dělají odborní pracovníci. (manažer-PPP)*

Manažer SCP by ještě považoval za vhodné, kdyby se sociální pracovnice jeho zařízení orientovala alespoň základně v problematice zdravotně postižených, konkrétně v možnostech sociální pomoci určené těmto osobám, tj. kdyby rodičům dětí se zdravotním handicapem byla schopná poskytnout základní poradenství zejm. v oblasti sociálních dávek určených pro zdravotně postižené děti a jejich rodiče. Ze strany manažera to byla ale spíše jen úvaha, neboť uznával, že taková činnost by byla nad rámec pracovní náplně jejich sociální pracovnice:

*Záleží na té pracovnici jestli si naštuduje nějaké změny zákonů a tak. Protože může se ten rodič na ni obrátit, i když to není v její náplni, ale zas není na škodu, když to ví. (...) Ona by to nemusela poskytovat, ale samozřejmě je dobré, když se náhodou ten rodič, protože vidí sociální pracovníci, tak může se jí zeptat, tak ona samozřejmě ho může odkázat, že mu to kvalifikovaně řeknou na tom odboru sociálních věcí, ale může jako poradit. (manažer-SPC)*

## II. kancelářské práce:

- evidence pošty,
- zajištění administrativní stránky kontaktu poradny s rodičem či školou,
- obsluha kancelářské techniky,
- zajišťování drobného kancelářského materiálu (tonery, papíry apod.)
- vedení archivu spisů jednotlivých klientů (pouze SPC)

*Jsou tam i ty kancelářské práce, že tady to papírování..., protože tak, jak je sekretářka, ekonomka ve škole, tak ona vlastně plní taky tu funkci. Říkám musí se starat, aby sledovat třeba v kopírkách byly náplně a takové jo aby..., musí nakupovat známky, když se odesílá pošta, tam musí všechno evidovat. (...) Teď navíc sociální pracovnice vede archiv, spisovou agendu, protože každé dítě má dokumentaci, že, takže pak ten speciální pedagog to předá, každé dítě má svou složku, co provádíme správní rozhodnutí, takže podle správního řádu musí mít ty složky, takže o to se vlastně stará, všechno tady o toto, ta sociální pracovnice. (manažer-SPC)*

<sup>72</sup> Podle manažera PPP, i u nich dříve vyplňoval anamnestický dotazník s klientem sociální pracovník, nicméně posléze vyhodnotili tuto praxi jako nevhodnou: *dřív dělala i anamnézy sociální pracovnice, a pak to předala odbornému pracovníkovi, ten si to zas doplnil, a bylo to takový trošku kostrbatý. Takže teď je to tak, že rodič než k nám dojde, tak vlastně sociální pracovnice mu pošle anamnestický takový dotazníček a rodič má na to možnost se připravit. No a pak v podstatě ten dotazník je takovou jako formou kontaktu toho odborného pracovníka s nima, protože se řada věcí doplňuje.*

Dodejme, že manažeři poraden se shodovali v názoru, že náplň práce jejich sociálních pracovníků odpovídá tomu, co klienti potřebují, a že jejich sociální pracovníci pracují v souladu se svou náplní práce.

## **Z pohledu sociálního pracovníka**

Sociální pracovnice z poradenských zařízení si nebyly jisté, zda je nebo není výkon sociální práce v jejich typu zařízení upravován nějakou právní normou. Svou náplň práce ale měly rámcově vymezenou v pracovní smlouvě. V PPP jsme ale zachytili rozpor v názoru na to, zda se sociální pracovník v tomto typu zařízení řadí či neřadí k odborným pracovníkům. Zatímco podle manažera PPP se v PPP i sociální pracovnice k odborným pracovníkům řadí, vedle psychologů a speciálních pedagogů, samotná sociální pracovnice uváděla, že ona mezi odborné pracovníky nepatří:

*Já mám vymezený, ano, co mám jako dělat, že nesmím třeba, protože nejsem odborný pracovník, takže já když přijde klient, tak sepíšu stručně, o jaký problém se jedná, máme tady takový žádanky, a pak už mu doporučím, že vše vyřídí u psychologa nebo speciálního pedagoga, jo takže já nic nedoporučuju ani prostě nic neradím. Všechno tady řeší odborní pracovníci. (SPR-PPP)*

Podobně popisovala svou roli v zařízení i sociální pracovnice SPC. Lze se tedy domnívat, že navzdory tomu, že možná byly tyto pracovnice formálně řazeny k odborným pracovníkům poraden, ony samy, a tím spíše ostatní pracovníci, je za odborné pracovníky nepovažovali a spíše je vnímali jako asistentky těchto pracovníků, čili o stupeň níže, než by jim formálně přináleželo:

*Nejsem přímo poradenský pracovník, že bych přímo radila jako, co mají dělat a tak, ale spíš zprostředkovatel toho odborníka. (SPR-SPC)*

Co se týče samotné náplně práce, sociální pracovnice ji, podobně jako jejich přímí nadřízení, rozdělovaly na dva typy: (1) na práci vykonávanou v souvislosti s klienty - tyto činnosti nazývaly sociální práci, a na (2) činnosti vykonávané v souvislosti se zajištěním administrativní stránky provozu jejich poradny, tj. administrativa.

*Kdybych byla jenom sociální pracovnice, tak bych jen přijímala, dělala bych všechno kolem klientů. Jenže kromě klientů já dělám třeba ještě různé objednávky, jo, a veškerou prostě takovou tu administrativní práci, já nevím, nákupy kancelářských potřeb a tak. Veškerý tady tyto věci administrativní, které nepatří vlastně k sociální pracovnici. (SPR-PPP)*

Zatímco však sociální pracovnice z PPP by se ráda činností „administrativního typu“ zbavila, sociální pracovnice z SPC vnímala oba typy jako činnost příslušející sociálnímu pracovníkovi, přičemž nad rámec těchto činností ještě usilovala o příležitostné poskytování odborného sociálního poradenství. Konkrétní popis činností, o jejichž výkonu v rámci své pracovní náplně hovořily sociální pracovnice zkoumaných školských poradenských zařízení se v podstatě nelišil od toho, jak jejich práci popisovali jejich přímí nadřízení (viz výše).

I. v rámci „sociální práce“:

- přijímají žádosti klientů o poskytnutí poradenských služeb nebo o odborné vyšetření, často se jedná o telefonický kontakt,
- vyhodnocují povahu zakázky, tj. v PPP, zda je to zakázka pro psychologa nebo pro speciálního pedagoga, zda to v SPC, zda to, s čím se na jejich zařízení klienti obracejí, odpovídá tomu, co poskytují, a v případě, že požadovanou službu neposkytují, snaží se je odkázat jinam,

*Stává se někdy, že třeba zavolají, ale spíš jenom se ptají, jestli se dovolali dobře, to zjistím a buďto je odkážu, kam asi by měli zavolat, nebo když to nevím, když je to něco složitějšího, tak si vezmu kontakt a vlastně ozvu se jim zpětně, ještě ten den třeba, že si to ověřím, když si nejsou jistá. (SPR-SPC)*

- objednávají klienty k odborným pracovníkům, v SPC navíc i zajištění organizační stránky pracovních výjezdů odborných pracovníků do škol, skrze obě tyto činnosti současně vytvářejí pro odborné pracovníky týdenní pracovní rozvrh,
- zprostředkovávají administrativní kontakt odborných pracovníků s rodiči či školami, tj. rozesílají a přijímají anamnestické dotazníky, rozesílají rodičům zprávy z vyšetření apod.
- nadto sociální pracovnice v SPC vyplňuje s klienty anamnestický dotazník a vede archiv osobních karet jednotlivých klientů.

## II. v rámci administrativních činností:

- evidence pošty,
- zajišťování drobného kancelářského materiálu,
- obsluha kancelářské techniky.

I přes určité snahy sociální pracovnice z SPC poskytovat i odborné sociální poradenství, pokud o to klienti projeví zájem, z právě popsané náplně práce sociálních pracovnic PPP a SPC vyplývá, že činnost sociálních pracovníků v těchto zařízeních se primárně nezaměřuje na sociální pomoc klientům, ale převážně na administrativní podporu činnosti dalších odborných pracovníků v jejich zařízeních. Z hlediska teorie sociální práce totiž ani ty činnosti, které samy jako sociální práci vnímaly, jakožto sociální práci klasifikovat nelze (s výjimkou zmíněných pokusů o poskytování sociálního poradenství v SPC).

*Tak sociální pracovník vlastně spolupracuje ne přímo teda s těmi dětmi, ale spíš s rodiči, se školama a takhle vlastně s tou veřejností. Chystám vlastně materiály nebo takové ty praktické věci pro ty ostatní pracovníky tady, jo že jako ten rozvrh sleduju, sestavuju jim plán na týden a tady tohle, aby oni už nemuseli řešit tady tu administrativu a tady tohle, aby si mohli vlastně přímo pracovat s těmi klienty. A co se týká vlastně tady těch klientů, takže já třeba dělám anamnézu s rodiči vstupní, kontroluju všechny formuláře, jestli jsou vlastně potvrzeny od rodičů, přijímám poštu a tady takové ty praktické věci spíš no. (SPR-SPC)*

### **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Z výše uvedeného vyplývá, že ve školských poradenských zařízeních není formulována formální „objednávka výkonu činností sociální práce“, protože činnosti, které jsou od sociálních pracovnic očekávány, že je budou vykonávat v rámci své pracovní náplně, nejsou činnostmi sociální práce. Nicméně tyto činnosti odpovídají cíli, který je v těchto zařízeních se sociální prací spojován, i když i tento cíl není z oblasti sociální práce (hledisko Či 1).

Jediná činnost, která by mohla být považována za sociální práci, byl výkon odborného sociálního poradenství sociální pracovnicí v SPC, které ovšem manažer SPC považoval za dobrovolnou, byť žádoucí aktivitu ze strany sociální pracovnice, neboť tato činnost nebyla součástí její náplně práce. Z hlediska Či 2 se tak jeví, že sociální pracovnice SPC alespoň v nějaké míře usilovala o to, aby klientům v jejich obtížené životní situaci pomohla alespoň základním zprostředkováním interakcí s dalšími institucemi (hledisko Či 2 c).

Činnosti realizované sociální pracovnicí v PPP nelze vzhledem k povaze těchto činností z hledisek Či 2 a 3 posoudit.

**Hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat

**Hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobních deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**Hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

## **Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem managementu i řadových pracovníků**

### **Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání**

Manažer z PPP hovořil o tom, že kvalifikační požadavky na sociální pracovníky v PPP jsou upravovány nějakými vnějšími normami, ale blíže je neupřesnil. Pouze sdělil, bez dalšího komentáře o přiměřenosti či nepřiměřenosti takové kvalifikace, že jejich sociální pracovnice má středoškolské vzdělání ekonomické směru.

*No vlastně my jedeme podle katalogu prací a vlastně podle školské legislativy, takže pracovní náplň má podle katalogu prací, kde vlastně je to nakombinovaný mezi školstvím a mezi těma sociálníma službama, no a normálně kvalifikační předpoklady k tomu tady s tímto jako platná legislativa, která je. (manažer-SPC)*

Podle manažera SPC je na místo sociálního pracovníka v SPC požadováno vysokoškolské vzdělání alespoň v bakalářském stupni, ale není podmínkou, že by vystudovaný obor musel mít vztah k sociální oblasti:

*„Mají mít vysokoškolské vzdělání, ale nemusí mít speciálně nějakou školu se sociálním zaměřením. Ona je pak zaprvé do té práce zacvičena a zadruhé pak může, co potřebuje různé semináře a kurzy potom absolvovat až je tady zaměstnaná. (...) Říkám, hlavně je to o komunikaci s lidmi a znalost tady té kancelářské práce, to jsou takové hlavní dvě věci sociální pracovnice.“ (manažer - SPC)*

Co se týče dalšího vzdělávání, to je podle manažerů poraden jejich sociálním pracovníkům běžně umožňováno. Pokud o nějaký kurz mají zájem a zařízení ještě disponuje finančními prostředky vyhrazenými na vzdělávání pracovníků, pak mu kurz i uhradí. Manažer z PPP by ale raději preferoval bezplatné kurzy realizované v rámci grantových schémat ESF, nicméně ty jsou podle něho určeny pouze sociálním pracovníkům z jiného resortu, než je MŠMT, uvítal by, aby se těchto kurzů mohli účastnit i sociální pracovníci z resortu MŠMT, případně, aby pro ně byla vytvořena jiná, rovněž bezplatná nabídka.

*Může jít na školení, ale pokud je to z těch evropských strukturálních fondů, což je vlastně gratis, to je jako výhoda, tak oni tam mají nějaký podmínky, pro koho je to určeno. A vlastně to je jenom určeno pro ten jeden resort, takže vlastně ti z druhých resortů se toho nemohou účastnit. Takže to je jako trošičku škoda, no. Jsou i nabídky různých organizací jiných, ale toto teda je jako šitý přímo na míru, a vlastně se tím doplňuje to vzdělání, co potřebuje ta státní správa, a je to šitý tady na tohleto a myslím si, že kdyby tam i to školství bylo zařazený, bylo by to lepší. Takže určitě, pokud třeba i fakulta by něco připravovala pro sociální pracovnice třeba i nějaký postgraduální studium nebo třeba i nějaký doplňkový studium, tak myslím si, že určitě by to přivítali, no. (manažer-PPP)*

Sociální pracovnice z SPC ani z PPP neuváděly, že by kvalifikační požadavky na jejich pozici byly upravovány nějakým zákonem. Nicméně podle jejich přesvědčení jsou tyto požadavky stanoveny ve vnitřních směrnících jejich zařízení. Zatímco v SPC bylo podle tamní sociální pracovnice vyžadováno vysokoškolské vzdělání v oboru sociální pedagogika nebo sociální práce, v PPP měla sociální pracovnice pouze střední ekonomickou školu a podle jejích slov, manažer zařízení již po ní vzhledem k jejímu věku blízkému padesáti letům a dlouholeté praxi na dané pracovní pozici další studium nepožaduje, pouze výhledově by měla absolvovat odborný kurz sociální práce. Podle

názoru sociální pracovníce v PPP je její vzdělání pro práci, kterou vykonává, přiměřené, neboť jediné, co potřebuje umět, je komunikovat s lidmi, dále osvojit si určitý stupeň asertivity a mít organizační schopnosti.

Na rozdíl od své kolegyně z PPP byla sociální pracovníce z SPC, která dosáhla bakalářského titulu v oboru sociální pedagogika, přesvědčena, že vyšší stupeň odborného vzdělání je na její pozici odpovídající. Sama ještě pociťovala deficity z oblasti speciální pedagogiky (znalosti diagnóz dětí, s nimiž přichází do styku) a z oblasti legislativy vztahující se k sociální práci.

V oblasti nutné výše vzdělání se tedy názory sociálních pracovníků shodovaly s názory jejich přímých nadřízených.

Podle sociálních pracovníků jim zaměstnavatel umožňuje absolvovat různá školení i v rámci jejich pracovní doby. V poslední době absolvovala jedna ze sociálních pracovníků kurz určený sociálním pracovníkům ve školských zařízeních, jehož obsahem byl správní řád, evidence pošty, vedení dokumentace apod. Druhá z dotázaných sociálních pracovníků měla v úmyslu doplnit si odborný kurz sociální práce, ale pro velké množství zájemců o daný kurz zatím místo v kurzu nezískala.

**Tabulka č. 5 Požadavky na zvládnutí odborných dovedností a znalostí optikou minimálního vzdělávacího standardu sociální práce**

obor studia	názor zaměstnavatele na potřebnost	názor SPR na potřebnost
filozofie a etika		
teorie sociální práce		
metody sociální práce		
sociální politika		
úvod do právní teorie a praxe	ANO - rodinné právo, právo vztahující se k dětem (PPP)	ANO - legislativa z oblasti sociální práce (SPC)
metody a techniky sociálního výzkumu		
práce se specifickou cílovou populací		
sociologie		
psychologie	ANO - asertivita, komunikace s lidmi	ANO - asertivita, komunikace s lidmi
rizikové skupiny a rizikové chování		
problémy menšinových skupin		
zdraví a nemoc		
jiné	práce s PC (Word, Excel), obsluha kopírky a scanneru, organizační schopnosti	organizační schopnosti

*Poznámka: Tato tabulka uvádí pouze názory respondentů, nikoliv „objektivní“ popis kvalifikačních potřeb, tj. takový popis kvalifikačních potřeb, který by byl učiněn na základě analýzy výše uvedených činností sociálního pracovníka.*

## Platové ohodnocení

K platovému ohodnocení práce sociálních pracovníků ve školských poradenských zařízeních se vyjádřil pouze manažer SPC, který uvedl, že platy těchto pracovníků se odvíjejí od činností uvedených v katalogu prací a platových tříd uvedených tamtéž.

*No vlastně my jedeme podle katalogu prací a vlastně podle školské legislativy, takže pracovní náplň má podle katalogu prací, kde vlastně je to nakombinovaný mezi školstvím a mezi těma sociálníma službama, no a normálně kvalifikační předpoklady k tomu tady s tímto jako platná legislativa, která je. (...) no jako je tam určitá náplň práce a z toho se podle té náplně práce, podle nejvyšší odborné činnosti se vlastně pak odvíjí plat, že. Tam je to zařazení platové, do platových stupňů a tříd. (manažer-SPC)*

Pro úplnost tedy dodejme, že podle nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010) a podle Metodického pokynu k odměňování pedagogických pracovníků a ostatních zaměstnanců škol a školských zařízení a jejich zařazování podle 16třídního katalogu prací (č.j.: 30 207/2003-25) mohou být sociální pracovníci ve školských zařízeních zařazeni do 7. až 12. platové třídy, podle rozsahu a typu svěřených agend.

## Pracovní zátěž

Manažeři jak z PPP (jedna sociální pracovnice na plný úvazek), tak z SPC (jedna sociální pracovnice na 3/4 úvazek) byli přesvědčeni, že počet sociálních pracovníků, který mají, odpovídá rozsahu jejich pracovní náplně.

Zatímco sociální pracovnice z PPP uváděla, že se někdy cítí být přetížená, zvláště administrativními činnostmi (např. nákupy kancelářských potřeb), a uvítala by, aby na tyto činnosti byl přijat další pracovník na 0,5 úvazku, sociální pracovnice z SPC byla přesvědčena, že když si práci dobře zorganizuje, tak je objem jejích činností přiměřený.

## Podpora pracovníků

Nikdo z dotázaných z jednotlivých školských poradenských zařízení nehovořil o tom, že by sociálním pracovníkům byla poskytována jakákoliv další podpora jejich činnosti, kromě výše zmíněné potenciální možnosti dalšího vzdělávání. Ani samotní sociální pracovníci takovou podporu, např. ve formě supervize, ani potřebnost jejího zavedení nezmiňovali.

## Tabulka č. 6 Naplňování předpokladů realizace cílů a činností sociální práce - shrnutí

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor	popis skutečnosti	subjektivní názor - je žádoucí
Př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	NE - ani sociální oblast není nutná	NE	NE	NE (PPP) ANO (SPC)
Př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia	ANO	NE (PPP) ANO (SPC)	ANO	NE (PPP) ANO (SPC)
Př3: požadavek na vzdělání supervizora v oboru supervize	- - -	- - -	- - -	- - -
Př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání	ANO	ANO	ANO	ANO
Př5: zjištění mzdových prostředků přiměřených kvalifikaci	ANO (PPP)	- - -	- - -	- - -
Př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování	ANO	ANO		NE (PPP) ANO (SPC)
Př7: podpora práce SPR (např. supervize)	NE	NE	NE	NE

## Kasuistika

Klasická kasuistika není v rozhovorech obsažena, protože SPR nepracují s klientem.

*Nejvíč času trávím vlastně vyřizováním těch žádostí rodičů na vyšetření dítěte, to znamená, že každou chvíli vlastně telefonicky jo, vlastně ty objednávky vyřizuju, to znamená, že sepišu tady tu žádanku o vyšetření (...) potom vlastně veškeré zprávy, které odborní pracovníci vlastně napíšu po vyšetření, tak ty musím vlastně takhle zkompletovat, jo a*



*nachystat pro rodiče, kteří si pro to přijdou nebo se to posílá poštou. (...) rozeslat školní dotazníky do škol, kde škola se vyjádří, jestli je potřeba po konzultaci jako s rodičema, jestli je teda potřeba vyšetření nebo není, tak nám to zase zpátky pošlou, to se všechno zase zaeviduje a pak se zase ti klienti zvou, ano. Takže největší čas tady s tímto. (SPR-PPP)*

### **Shrnutí - poradenská zařízení MŠMT**

Níže uvedené citáty poměrně ilustrativně vystihuje postavení a chápání role sociálních pracovníků ve školských poradenských zařízeních:

*Já jsem tady byla ještě s jednou pracovnící, která dělala metodika prevence na půl a na půl sociální pracovníci, a já jsem byla administrativní pracovníce a na půl sociální pracovníce a protože ona už teďka dělá na celý úvazek toho metodika prevence, tak vlastně zase ten celý úvazek přešel na mě jako na sociální pracovníci, ale říkám, ta administrativní pracovníce na mě ještě zůstala, protože to tu není komu dat. Není tady nikdo, kdo by to dělal. (SPR - PPP)*

*Tady v resortu školství té sociální práce není tak jako je to spíš okrajová záležitost, těch lidí moc není. (manažer-PPP)*

Rozbor výkonu sociální práce ve školských poradenských zařízeních, jemuž se věnovala tato kapitola, lze shrnout následovně: cíle, činnosti i postavení sociálního pracovníka v organizační struktuře školských poradenských zařízení odpovídá postavení sekretářky či asistentky. Pro takovou činnost není nutná kvalifikace z oboru sociální práce a je poněkud s podivem, že je na tuto činnost najímán sociální pracovník.

Je však nutné dodat, že tento stav současně neznamena, že by v těchto poradenských zařízeních nebyl prostor pro skutečný výkon sociální práce jako profese a že by tato činnost nebyla žádoucí s ohledem na celistvé a efektivní řešení nepříznivých životních situací klientů těchto poraden. Kupříkladu se nabízí pokusně sociální pracovníci SPC zaváděná oblast odborného sociálního poradenství, kterou by bylo možné pojmout mnohem komplexněji tak, aby klient dostal plný servis a ne pouze částečnou informaci. Dále, jelikož řada výchovných a vzdělávacích problémů (klientela PPP) úzce souvisí také se sociálním zázemím dítěte, byl by tu prostor pro odbornou intervenci sociálního pracovníka do vztahu mezi dítětem a rodiči, případně mezi rodiči a školou. Naopak, zdravotní postižení (klientela SPC) často řadu potíží do sociální oblasti života vnáší. K řešení těchto potíží by sociální pracovník mohl přispět nejen poradenstvím, ale též například pomocí při budování přijatelné reakce okolí na klienta a klienta na okolí.

### **4.3.2 Ústavní výchova**

Níže uvedené informace vycházejí z kvalitativního šetření, které bylo realizováno v dětském domově (dále DD), výchovném ústavu (dále VÚ) a v diagnostickém ústavu (dále DÚ).

#### **Cíle sociální práce**

##### **Z pohledu zaměstnavatele (managementu)**

Jak jsme uvedli výše, školská zařízení ústavní a ochranné výchovy (tj. dětské domovy, diagnostické a výchovné ústavy) mají plnit ve vztahu k dětem především výchovné, vzdělávací a sociální úkoly. Podle manažerů zkoumaných zařízení sledují tyto obecné úkoly následující cíle:

- zajistit dětem řádnou výchovu a podpořit jejich psychosociální rozvoj (DD),
- omezit negativní dopady předchozí nevyhovující výchovy v rodině (DÚ) a

- pomoci překonat aktuální nesnadnou životní situaci a zvýšit jejich šance na začlenění do běžné společnosti, a to prostřednictvím takového působení na klienty, aby byli schopni přijmout základní pravidla společnosti, získali alespoň středoškolské vzdělání, tj. výuční list, a „aby se měli kam vrátit“ (VÚ).

Cíle, které manažeři těchto zařízení spojovali s činností sociálních pracovníků, však měly s realizací právě popsaného poslání těchto zařízení pouze nepřímou souvislost. Sociální pracovníci totiž v těchto zařízeních nejsou chápáni jako ti pracovníci, kteří by měli pracovat přímo s klienty, ale jako pracovníci zajišťující pouze doplňkovou agendu, tj. ostatní činnosti, které je třeba v souvislosti s pobytem klientů v zařízení realizovat. Pracovní pozici sociálních pracovníků v zařízeních ústavní výchovy tak je, na základě vyjádření manažerů těchto zařízení, možno charakterizovat jako **administrativní pracovník se zaměřením na vnější vztahy**, tj. úředník a zprostředkovatel kontaktu mezi zařízením a dalšími úřady a institucemi a mezi dětmi a jejich zákonnými zástupci či jejich sociálními pracovníky (kurátory). V DD a DÚ plní sociální pracovníci ještě roli zdravotníků.

*T: A v čem spočívá práce té sociální pracovnice ve prospěch těch dětí, klientů?*

*Manažer-DD: No že na ně... to není ve prospěch dětí, ona je mým zaměstnancem, ona pracuje ve prospěch naší organizace. (...) O ně bude vždycky stoprocentně postaráno ať prostě ta sociální pracovnice tady je nebo není. Ona nemá ty děti v přímé péči. Od toho jsou tu, od toho je tady jiný personál vlastně.*

Cílem práce sociálních pracovníků pak bylo v očích manažerů DD a DÚ řádný výkon výše zmíněné administrativní role. Takový cíl však nelze klasifikovat jako cíl výkonu sociální práce coby profese, protože při naplňování tohoto cíle se neočekává uplatňování odborné sociální práce.

*Jejich cílem hlavně je zabezpečit veškerý ten servis ohledně dětí, co se týče rodiny, prostředí, a OSPODu, pediatra, hlavně. (...) Oni jednak shromažďují veškeré materiály, které máme k dětem, a zajišťují servis ohledně toho, prostě co je potřeba. Já nevím, lékařské vyšetření, zdravotnická péče... prostě kontakt s institucemi vně a ta administrativní činnost, (...) Jako pokud myslíte, že dělají nějakou terapii, tak to nedělají. To ne. (manažer-DÚ)*

Zaměstnavatelem očekávaný cíl činnosti sociálních pracovníků, který by bylo za určitých okolností možno považovat i za cíl spojený s výkonem sociální, nikoliv pouze administrativní práce, uváděl pouze manažer VÚ. Kromě výše zmíněných administrativních úkolů považoval manažer VÚ za hlavní cíl sociálních pracovníků zprostředkování kontaktu mezi klientem a jeho rodiči, zejména zajištění tzv. dovolenky pro klienty.

*Tam je cílem u těch sociálních pracovnic spolupráce mezi rodičema, kurátorama, protože tam to někdy selhává, oni se nejsou schopni někdy domluvit. Jeden se vymlouvá na druhého, protože tam je to tak nastavený, že kluci, když chtějí jet na dovolenku, tak musí mít peníze, aby jeli na dovolenku, musí mít žádost rodiče a souhlas kurátora. (...) hlavní je ten kontakt s tou rodinou. (manažer-VÚ)*

## **Z pohledu pracovníků vykonávajících sociální práci**

Sociální pracovníci všech tří typů školských zařízení ústavní výchovy se shodovali na tom, že zaměstnavatel od nich neočekává přímou práci s dětmi, resp. mládeží, neboť od toho jsou tam jiní odborní pracovníci. Ukázalo se, že sociální pracovnice jednotlivých typů zařízení reagovaly na tuto ambivalentní situaci, kdy jsou formálně považovány za sociální pracovnice, avšak sociální práci nemají v pracovní náplni, různě:

- sociální pracovnice v DÚ nebyla schopna vůbec formulovat nějaký cíl, který by při své činnosti sledovala:

*Čeho bych chtěla dosáhnout v práci? Tak to já nevím. (...) U nás je to trošku specifický, protože my... Třeba jinde asi s těma klientama pracujou víc ti sociální pracovníci, kdežto my spíše okrajově, jo. (SPR-DÚ)*

- sociální pracovnice v DD na jedné straně akceptovala cíl manažera zařízení směřující ke svědomitému výkonu administrativy, současně se však snažila prosadit a realizovat vlastní cíl z oblasti sociální práce, jímž byla pomoc klientům při jejich přechodu z ústavní výchovy do běžného života:

*No... hlavně asi teda tady nějak držet pohromadě tu agendu těch dětí, já mám na starosti ty jejich všechny složky, takže aby, aby nevázla komunikace s OSPODem, s úřadem práce, takže ta komunikace s dalšíma organizacema. A pak teda cíl svý práce vidím taky v tom nějak ty děti vypravit do toho života. (SPR-DD)*

- sociální pracovnice ve VÚ byla podobně jako manažer VÚ přesvědčena, že posláním VÚ je připravit jejich klienty na to, aby v 18 letech svého života byli schopni se začlenit do běžného života (byli vyučeni, měli se kam vrátit - buď k rodině nebo měli zajištěno jiné ubytování). V rámci tohoto poslání spatřovala dotázaná sociální pracovnice svou roli ve zprostředkovávání kontaktu mezi klienty a jejich rodiči a mezi klienty a relevantními úřady a organizacemi. Z vyprávění této sociální pracovnice ale vyplývá, že zmíněné zajištění zprostředkování kontaktů vnímá spíše jako cíl sám o sobě, bez konkrétnějšího vztahu k řešení životní situace klientů:

*T: Jaký má podle vašeho názoru, jakoby jakou má roli sociální práce, v uskutečňování tady toho poslání výchovného ústavu?*

*SPR-VÚ: V podstatě kontakt s rodiči, hlavně, ..co se týče dětí, tak jako spíš na rozhovory s dětma, tak tady jsou na to jiní pracovníci, pedagogičtí pracovníci, ale sociální pracovník, v podstatě spojit tu rodinu s tím dítětem, řešit vlastně s orgánama, s kurátorem, s policií, soudama, že takový, bych tak řekla, trošku, tiskový mluvčí ústavu, mě to tak teďka připadá.*

### **Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Z vyjádření manažerů i sociálních pracovníků školských zařízení pro ústavní výchovu vyplynulo, že obvyklé pojetí sociální práce v těchto zařízeních není slučitelné s vymezením sociální práce jako profese, neboť sociální pracovník je především chápán jako administrativní síla, případně v kombinaci se zdravotníkem. Jelikož manažeri i většina sociálních pracovníků tento pohled akceptovali, byť někdy s výhradami, nikdo z nich s výjimkou sociálního pracovníka v DD nespojoval **s činností sociálních pracovníků naplňování jakýchkoliv cílů z oblasti sociální práce. Tyto cíle tedy ani nelze, až na zmíněnou výjimku, z námi vymezených hledisek analyzovat.**

Hlavní cíl své činnosti - pomoc dětem při přechodu ze zařízení do běžné společnosti, který si nezávisle na názoru svého nadřízeného formulovala sociální pracovnice v DD, považujeme za jeden z možných a žádoucích cílů, jež by měl být prostřednictvím sociální práce v DD realizován. Tento cíl je zaměřen jednak na kompenzaci osobních deficitů prostřednictvím učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami (**C1b**, např. prostřednictvím dále zmíněných dlouhodobějších motivačních pohovorů předcházejících odchodu klienta ze zařízení, rozvoj jeho sociálních dovedností) a dále na zprostředkování interakcí se subjekty v sociálním prostředí (**C1c**, např. dále zmíněná pomoc při hledání ubytování). Z tohoto vyplývá, že uvedený cíl je současně orientován na vícerozměrnou pomoc, tedy na překonání více a ne pouze jednoho dílčího problému klienta. Zmíněná sociální pracovnice měla tento cíl jasně zformulovaný.

**Hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**Hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnutí životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

**Hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce

## Činnosti sociální práce

### Z pohledu zaměstnavatele (managementu)

Pouze manažer DD blíže objasnil zdroj vymezující náplň práce sociálních pracovníků ve školských zařízeních pro ústavní výchovu. Podle jeho vyjádření je jejich náplň práce primárně odvozena z Katalogu prací<sup>73</sup> a jednotliví ředitelé mohou tuto náplň práce doplnit o další činnosti.

*Všechny ty sociální pracovnice tady v těch zařízeních mají ty pracovní náplně podle katalogu prací. (...) Tam spíš jde o to, co dělá navíc, a u nás ona vlastně má na starosti koordinaci dobrovolníků, který tady pracují v organizaci. (manažer-DD)*

Přestože se ostatní manažeři nevyjadřovali ke způsobu vymezení náplně práce svých sociálních pracovníků, byli obeznámeni s tím, jaké činnosti tito v jejich zařízeních mají vykonávat a vykonávají. Z jejich popisu pracovních úkolů sociálních pracovníků vyplynulo, že zaměstnavatelé ze všech tří typů zařízení očekávají od svých sociálních pracovníků především všestranné **zajištění administrativní stránky pobytu dětí-klientů v jejich zařízeních**. Tento úkol zahrnuje řadu dílčích činností:

- vedení osobních spisů klientů,
- shromažďování kontaktů na rodiče a zákonné zástupce dětí, aby od nich mohly být vymáhány platby za pobyt dětí v zařízeních, případně aby od nich mohly být získány potřebné podpisy v různých záležitostech dětí (např. přihláška na SŠ),

*Ona mi shání vlastně ty podpisy rodičů na veškerý dokumenty, který my musíme mít odsouhlasený, a to je dané vlastně tou vyhláškou a zákonem. (manažer - DD)*

- zajišťování agendy plateb za pobyt dětí v zařízeních (především tzv. ošetrovné - příspěvek na úhradu péče poskytované dětem v zařízeních, který mají měsíčně hradit zákonní zástupci dětí),

*Sociální pracovnice se ještě starají o placení tady za ten pobyt, ještě se starají vlastně o občanský průkaz a rodný listy a tu dokumentaci, která často u těch dětí chybí. (manažer - VÚ)*

- komunikace s OSPOD, policií, soudy, kurátory pro děti a mládež, pediatry apod. s cílem zajistit či předat potřebnou dokumentaci (rozhodnutí soudu, pedagogickou a zdravotnickou dokumentaci) a informace o klientech,

*Spíše administrativní činnost to je, oni musí vyjednat s kurátorem nebo se sociálními pracovníky, aby děti měly platné předběžné opatření nebo platné prostě rozhodnutí soudu o umístění do našeho zařízení a veškerou dokumentaci, sehnat taky zdravotní dokumentaci, kontakty s našimi učitelkami a pomáhají přitom získání pedagogické dokumentace a vyjednávají veškerou činnost s kurátory, sociálními pracovníky, soudy, eventuálně s probační a mediální službou, je-li potřeba a s pediatrií. (manažer - DÚ)*

- komunikace s příslušnými úřady a institucemi s cílem zajistit klientovi potřebné osobní doklady (občanský průkaz, kartičku zdravotní pojišťovny, cestovní pas, rodný list apod.),
- komunikace s OSPOD či kurátory a s rodiči klientů s cílem umožnit dítěti krátkodobý pobyt v jeho rodině (tzv. dovolenky),

*Oni komunikují třeba s kurátory, jestli to dítě může domů, nebo nemůže, jestli ho ta sociální pracovnice [kurátorky pro děti a mládež] pustí, jestli má doma vytvořeny natolik dobré podmínky, že tam může na víkend nebo na dovolenku nebo na prázdniny... Tady hlavně ten kontakt. (manažer - DÚ)*

<sup>73</sup> Metodický pokyn k odměňování pedagogických pracovníků a ostatních zaměstnanců škol a školských zařízení a jejich zařazování podle 16třídňového katalogu prací (č.j.: 30 207/2003-25)

Sociální pracovníci v DD a v DÚ ještě mají podle příslušných vedoucích pracovníků standardně na starosti zajišťování zdravotnické péče jejich klientům, ošetřování klientů v případě nemoci a lékárníčku.

*Tady sociální pracovnice vykonává ještě práci spojenou se zdravotním stavem dětí. (manažer-DD)*

Další činnosti, které manažeři zmiňovali, již byly specifické pouze pro určitý typ zařízení:

- příjem klientů do zařízení (DÚ)
- asistence při převozu uprchlého klienta zpět do zařízení (DÚ),
- evidence pošty dětí (DD),
- koordinace dobrovolníků (DD),
- pomoc zletilým klientům při odchodu ze zařízení s nalezením práce a ubytování – vnímáno jako okrajová činnost (DD).

*Pokud je to třeba zletilý klient, tak mu pomáhá, já nevím, najít ubytování, najít brigádu a tak, ale to je pouze okrajová činnost. To není stěžejní. Vy jste se mě ptala na to, co nejdůležitějšího dělá a to určitě není ve prospěch dítěte jako samotného, ale ve prospěch organizace. (manažer - DD)*

## **Z pohledu sociálního pracovníka**

Jak již bylo řečeno v podkapitole popisující cíle sociálních pracovníků ve školských zařízeních pro ústavní výchovu, od sociálních pracovníků v těchto zařízeních se přímá práce s klienty neočekává. S tímto pojetím sociální práce pak samotné sociální pracovnice buď souhlasily (VÚ), nebo je mátló (DÚ), případně se snažily svou převážně administrativní náplň práce rozšířit o prvky přímé sociální práce s klienty (DD). V tomto smyslu bylo možno i ve vyprávění sociálních pracovníků o jejich náplních práce rozlišit:

- činnosti společné pro všechny dotázané sociální pracovnice,
- specifické činnosti očekávané od sociálních pracovníků v jednotlivých typech zařízení,
- specifické činnosti realizované nad rámec očekávaných činností, a to jako důsledek snahy sociálního pracovníka uplatnit v praxi své vlastní pojetí sociální práce, které bylo odlišné od pojetí zaměstnavatele,
- specifické činnosti, o nichž byli sociální pracovníci některých typů zařízení přesvědčeni, že přesahují jejich kompetence.

**Za první,** činnosti, které byly společné pro sociální pracovnice všech zkoumaných zařízení, byly výhradně z oblasti administrativních činností a jejich výčet i pojetí se shodovalo s výše popsaným výčtem a pojetím manažerů těchto zařízení. Nebudeme je zde proto opakovat.

**Za druhé,** rozmanitost činností, které byly vedením jednotlivých zařízení připojeny ke zmíněné administrativní agendě, byla poměrně značná a část z ní opět nespádala do oboru sociální práce. Nejdříve tedy popíšeme ty činnosti, které by potenciálně mohly být z oboru sociální práce tak, jak je tato vymezována jako profese:

- příjem dětí do zařízení (DD, DÚ), jeho součástí je seznámení sociálního pracovníka s dítětem a seznámení rodiče s chodem a pravidly zařízení. Nicméně tuto činnost alespoň sociální pracovnice DÚ nevnímala jako specifickou pouze pro sociální pracovníky, neboť když v jejich zařízení z nějakého důvodu není předem očekávanému příjmu přítomna ani jedna ze dvou sociálních pracovníků, pak tuto činnost vykonávají jiní odborní pracovníci (psycholog, etoped):

*My děláme příjmy dětí, takže seznamujeme ty rodiče vůbec s tím zařízením, jak to tady bude vypadat, jaký je režim tady toho zařízení, jaký jsou pravidla prostě pro odjezdy domů a tak dále. (...) Když tady nejsme obě dvě zrovna, musíme jet někam pryč, tak poprosím třeba etopeda nebo psycholožku. (SPR-DÚ)*

- koordinace práce dobrovolníků docházejících do zařízení (DD),
- příležitostná poradenská činnost pro kurátory pro děti a mládež (DÚ),
- zpracovávání podkladů za sociální oblast pro účely závěrečné zprávy z pobytu v zařízení (DÚ),

*Ty zprávy, to jsou vlastně podklady pro závěrečnou zprávu, čili my jako sociální vypracováváme takovou tu osobní, rodinnou a sociální anamnézu. (SPR-DÚ)*

- vyzvedávání a doprovod uprchlých a již nalezených klientů (DÚ),
- nově návštěvy rodin klientů s cílem poznat rodinné prostředí klienta (VÚ):

*Měli bysme představu, aby rodiče víc ty děti navštěvovali. Teď jsme začali trošku rozjíždět, že jsme začali nebo začínáme navštěvovat spíš my ty rodiče, takže začínáme jezdit do rodiny. Teďka jdeme v pátek taky k jednomu chlapci, takže spíš, že poznáváme ty rodiny, jak to funguje u nich doma, což třeba dřív nebyl čas, to je pravda, ale teď jsme to nějak si přeorganizovali, že vlastně ten čas jsme si nějakým způsobem našli. Protože jsem tady byla sama, teď jsme tady dvě, takže teď už je to lepší. (SPR-VÚ)*

Nyní již jen krátký výčet činností, které nelze jako sociální práci označit:

- role zdravotníka, včetně objednávání a doprovodu dětí na různá vyšetření (DD, DÚ),
- obsluha telefonní ústředny (DÚ),
- role vrátného (DÚ):

*My vlastně otvíráme, vodíme návštěvy tam, kam potřebují, tady třeba je zrovna pán na nějaký ty elektrospotřebiče nebo je tady od počítačů nějaké, takže my vlastně zajišťujeme takovou tu organizační stránku. (SPR-DÚ)*

**Za třetí,** odlišné pojetí sociální práce, než prezentoval její nadřízený, vyjadřovala pouze sociální pracovnice v DD. Zatímco podle sociální pracovnice byla z hlediska zaměstnavatele stěžejní a nezastupitelná role sociální pracovnice v dětském domově pouze v rámci agendy příspěvku na úhradu péče poskytované dětem v zařízeních (tzv. ošetřovné), sama usilovala o rozšíření své činnosti o prvky přímé sociální práce s klienty.

*Vyloženě jenom moje práce, kterou nemůže udělat nikdo jinej za mě, je ta evidence těch přídavků na dítě a toho ošetřovného. Protože to je náplň sociální pracovnice ve školském zařízení. Oficiálně. Třeba v jinejch dětskejch domovech, když se takhle ptám, tak ty sociální pracovnice tam maj třeba ani ne na půl úvazku, docházej tam třeba externě a dělaj jenom tohleto. Jenom prostě tam zaevidujou ty přídávky na dítě a to ošetřovný a zase jdou domu. Tak to by mě teda nebavilo. (...) takže se tady cpu do takových věcí, který vlastně předtím, když tu nebyla sociální pracovnice, tak tohle dělali normálně vychovatelé. Tak teď to děláme tak jako ve spolupráci, že já mám třeba víc přehled o nějakých těch zařízeních, který můžou navazovat na ten dětskej domov. (SPR-DD)*

Mezi tyto činnosti, o něž se sociální pracovnice DD snažila rozšířit svou pracovní náplň směrem k většímu uplatnění oboru sociální práce, jehož studium v době výzkumu končila, byly následující činnosti:

- pomoc dětem při přechodu z DD do běžného života. Tuto činnost považovala sociální pracovnice na rozdíl od manažera DD za svou nejdůležitější činnost:

*Ty odchody prostě těch dětí, tam je jako nejvíc nějaký jako přímý práce s těma dětma a mám pocit že tam trošku něco ovlivňuju. (...) Mám dostatek času jako s těma dětma o tom promluvit, ty vychovatelé mi s tím pomůžou, mám pravomoc obvolávat ty zařízení další,*

*jestli tam ty děti by nemohly jít, jsem v kontaktu s těma přímo jejich sociálníma pracovníkama nebo pak případně kurátorama, takže jako tam mam možnosti docela velký no. (...) Ale záleží na spoustě prostě okolností, jestli se to povede nebo ne. Já to tak vidím že tedko ta Mirka se nám povede a pak zase pět dětí se nepovede, no. Ale to jako opravdu není v mejch silách jenom no. Tak třeba jsou tady třeba deset let ty děti a za těch deset let jsou nějak vychovaný úplně jinak... No jako není to prostě jenom na mě, že jo. (SPR-DD)*

- poradenství a sociální práce s rodinami, jimž byly děti odebrány z důvodů nevyhovujících sociálních podmínek v domácnosti, aby jim pomohla překonat jejich tíživou životní situaci (často spojenou s absencí zaměstnání a bydlení) a děti se mohly vrátit do své původní rodiny:

*Byla tu jedna rodina, ty děti tady byly v podstatě jenom kvůli tomu, že ty rodiče neměli peníze, neměli s nima kde bydlet, takže tam jsem jako hodně s těma rodičem mluvila vždycky když přijeli, ty opravdu jezdili často, a hodně jsme řešili jak si to teda zařídit, aby jim třeba ty děti mohli zase vrátit. Tam jsme se jako angažovala opravdu asi nad rámec své pracovní náplně, protože fakt tady v tom zařízení školským já jako nemam přímou práci s klientem, jo. A protože bych chtěla potom dělat nějakou práci jako sanace rodiny nebo něco takového, tak jsem se v tom jako angažovala i jsem jako by těm přímo těm rodičům sháněla nějaký azylový domy a takovýchle věci a hodně jsem se o tom s nima bavila, i pak s tou jejich sociálkou. (SPR-DD)*

- organizování příležitostných volnočasových aktivit pro děti s cílem navázat s dětmi bližší kontakt, který by následně umožňoval užší spolupráci mezi dětmi a sociální pracovníci:

*Nebo jsme tu pořádali Miss dětskej domov, a to jsem teda taky realizovala já. (...) No to asi by ani nebyla úplně moje náplň práce, ale ráda bych se víc zapojovala do vlonýho času dětí no, třeba i... no chtěla bych mít čas na to přijít za nima na tu skupinu a chvíli se tam s nima prostě pobavit. Občas jako děti přijdou sem za mnou a povídáme si co potřebujou nebo jak se měli a tak, ale není na to tolik času, kolik bych chtěla. (SPR-DD)*

**Za čtvrté,** sociální pracovnice působící v DÚ a VÚ uváděly, že děti někdy od nich vyžadují, resp. situace, ve které se děti ocitnou, od těchto sociálních pracovnic vyžaduje, aby dětem poskytnuly určitou emoční podporu či krizovou intervenci. Nicméně obě se shodovaly v názoru, že taková činnost již nespadá do kompetence sociální pracovnice ve školském zařízení, ale do kompetence psychologa. Zatímco však sociální pracovnice v DÚ mohla takové dítě ve zhoršeném psychickém stavu předat příslušnému psychologovi, sociální pracovnice VÚ, chtě nechtě, musela situaci nějakým způsobem řešit sama, neboť při jejím zařízení žádný psycholog nepůsobí. Lze si klást otázku, zda by užití metod individuální nebo skupinové sociální práce s klientem nepřispělo ke zvýšení psychické pohody klientů těchto zařízení a snížení jejich atak úzkosti či agrese.

*Hmm, tak když už přijde to dítě, tak má většinou konkrétní požadavek, chce zavolat domů nebo nemůže se dovolat babičce nebo má babičku někde, prosím vás zjištěte mi adresu, nevím dlouho jsem ji neviděl, nebo telefon, jo něco takového, ale to jsou takový konkrétní věci. Takže nemusím přemýšlet, co vlastně to dítě chce nebo jakéj má problém, jo, ale pokud se vyskytne, třeba se tam rozberečí nebo se tam začne hroutit, tak to už zas není moje kompetence, tak já zavolám psychologa, který ho má na starost. (SPR-DÚ)*

*Řekla bych že bysme tady potřebovali víc odborných pracovníků, jako třeba psychologa, ktorej by tady určitě nebyl od věci, protože ty děti chodí třeba za mnou jako za sociálním pracovníkem a řeší osobní věci, které by asi pravděpodobně měl třeba řešit psycholog. Ale bohužel, není to v naší moci, semka žádnýho psychologa dostat. Takže myslím si, že třeba někdy řeším věci, které bych třeba řešit nemusela s těma dětma. (SPR-VU)*

## **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Činnosti standardně obsažené v náplních práce sociálních pracovnic školských zařízení pro ústavní výchovu nebyly ve vyjádřeních manažerů ani sociálních pracovníků vztahovány k uskutečnění nějakého cíle z oblasti sociální práce. Spíše byly chápány jako výkon izolovaných činností, převážně administrativního rázu (případně v kombi-

naci se základní zdravotnickou péčí), nutných pro chod zařízení, nikoliv pro samotné řešení nepříznivé životní situace klientů těchto zařízení. Takovéto vymezení činností sociálního pracovníka dominovalo ve všech zařízeních. Vedoucí pracovníci často uvádějí, že toto pojetí vychází z dosavadní politiky příslušného ministerstva, resp. z blíže neurčených zákonů a vyhlášek. Toto převládající pojetí vykazuje nápadnou podobnost s chápáním role sociálních pracovníků jako byrokratů, které bylo typické pro předlistopadovou éru. Jeví se, že zatímco v oblasti sociálních služeb byl rozvoj pojetí sociální práce veden směrem k profesionalizaci, pojetí sociální práce v resortu MŠMT ve svém vývoji poněkud ustrnulo, takže v podstatě činnosti vyžadované od sociálních pracovníků již nespádají do činností současného pojetí sociální práce.

Směr možných a žádoucích změn i obtíže s jejich prosazováním oproti zažitému modelu ilustruje zkušenost prezentovaná sociální pracovníci DD. Na rozdíl od DÚ a VÚ, kde byla pracovní pozice sociálního pracovníka chápána jako běžná součást personálního složení zaměstnanců, pozice sociálního pracovníka v DD se teprve v době výzkumu etablovala a dokonce sám sociální pracovník mohl ovlivnit znění své náplně práce. Dotazovaný sociální pracovník byl totiž prvním sociálním pracovníkem, který byl interním zaměstnancem zařízení. Na jedné straně tak, podle svých slov musel o část své agendy (především té, která se pojila s komunikací s rodiči a s pomocí klientovi při odchodu) bojovat s vychovateli, kteří tyto činnosti vykonávali před příchodem sociálního pracovníka a i po roce jeho činnosti, panovalo v zařízení přesvědčení, že jeho činnost může vykonávat kterýkoliv jiný pracovník.

*Manažer-DD: Ta komunikace spočívá v tom, že buď rodiče zavolají nebo přijedou, že se chtějí zeptat jak na tom to dítě je, jak je na tom ve škole nebo co se týká zdravotního stavu nebo nás kontaktují, že si ho chtějí vzít buď na víkend nebo na nějaký prodloužený pobyt, takže většinou to.*

*T: A to potom tedy řeší s nimi i ta sociální pracovníce?*

*Manažer-DD: Měla by. Vzhledem k tomu, že je tady vlastně na ten snížený úvazek, (...) tak prostě pokud tady není, tak tu práci zastane kdokoli jiný, že jo.*

Na straně druhé se však jeví, že právě možnost nově uchopit výkon sociální práce v DD v kombinaci s příslušným vzděláním dané sociální pracovníce (téměř dostudovaná bakalářka oboru sociální práce), vedl k částečně úspěšné snaze této sociální pracovníce zahrnout do své činnosti, kromě standardně vyžadované administrativy a zdravotní péče, i prvky přímé sociální práce s klientem. Toto nebylo možné ve VÚ a DÚ, kde se činnost sociálního pracovníka-byrokrata odvíjela v již hluboko vyjetých kolejích.

Z výše uvedeného vyplývá, že typické pojetí činností sociálních pracovníků v zařízeních ústavní výchovy z hledisek činností profesionální sociální práce klasifikovat.

**Hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat

**Hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobních deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**Hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů



## **Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem managementu i řadových pracovníků**

### **Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání**

Charakter kvalifikačních požadavků kladených na pracovní pozici sociálního pracovníka tak, jak byly tyto požadavky formulovány manažery jednotlivých zařízení, odrážel výše popsané cíle a činnosti spojované s prací sociálních pracovníků v těchto zařízeních. Podle manažerů DÚ a VÚ je dostatečnou kvalifikací pro jejich sociální pracovníky středoškolské vzdělání s maturitou, a to bez další specifikace oboru studia. Naopak manažer DD, který, jak jsme uvedli výše, nebyl spokojen s převážně administrativní agendou určenou sociálním pracovníkům a který by výhledově uvítal větší rozšíření jejich činnosti směrem k přímé sociální práci s klientem, uvedl, že on osobně požaduje vysokoškolské vzdělání, a to nejlépe v oboru sociální práce v kombinaci se základním zdravotnickým vzděláním a ideálně s absolvovaným sebezkušenostním výcvikem. Byl totiž přesvědčen, že kromě teoretických znalostí je třeba, aby sociální pracovník byl i osobnostně zralým člověkem, čehož se však běžným studiem podle jeho názoru většinou nedosáhne. Proto vyslal svou sociální pracovníci alespoň na krátkodobý psychosociální výcvik.

*Studium na vysoký škole není jako, je víc teoretický a já si myslím že ty lidi jsou málo osobnostně zralí. Jo, protože pokud nemá životní zkušenosti patřičné a má magisterské studium, tak je to úplně k ničemu. Není to o tom vzdělání, ale o těch osobnostních kvalitách toho člověka. (manažer-DD)*

Skutečně dosažené vzdělání jednotlivých sociálních pracovníků však zcela nekorespondovalo s právě uvedenými vyjádřeními manažerů zařízení:

- sociální pracovníce DD - v době výzkumu dokončovala bakalářské studium sociální práce,
- sociální pracovníce DÚ - dosáhla magisterského titulu v oboru speciální pedagogika,
- sociální pracovníce VÚ - střední ekonomické vzdělání a odborný kurz pro sociální pracovníky ve školských zařízeních.

Samotné sociální pracovníce se v názorech na potřebnou kvalifikaci na jejich pozici rovněž poněkud lišily, případně na tuto věc nevyjadřovaly vlastní názor. Sociální pracovníce z DD a DÚ, které samy dosáhly nebo téměř dosáhly vysokoškolského vzdělání, byly přesvědčeny, že na jejich pozici, jak je v současné době koncipována, je vhodnější středoškolské vzdělání eventuálně doplněné odborným kurzem pro sociální pracovníky ve školských zařízeních, který mj. zahrnuje i problematiku správního řízení, se kterou se tyto pracovníce hojně setkávají.

*No, tak tady v tomhle zařízení, v dětském domově sociální pracovník může být podle mě klidně se střední školou, spíš líp, protože tady je opravdu hlavně na to, aby evidoval ty dávky, jo, takže někdo, kdo má znalosti účetnictví a nějakého správního řízení, to já jsem vůbec neměla. Já jsem přišla, já mám gympl, teď dělám vejšku sociální práci, přišla jsem sem, byla jsem celá nažhavená na práci s klientem a práci s rodinou a takovýhle věci a musela jsem tady jako najednou jako ty dávky počítat jo, a vůbec jsem nerozuměla, jak se dělá správní řízení, to se učí spíš na středních sociálně správních školách, takže sem by se hodil spíš někdo, kdo má sociálně-správní střední školu no si myslím. (SPR-DD)*

Naopak, sociální pracovníce z VÚ byla toho názoru, že požadované vzdělání upravuje blíže neurčený zákon a že tím je vzdělání v oboru sociální práce, případně sociálně právní vzdělání.

*Já nemám kvalifikaci, právě. Takže já řeším, že vlastně, tam bylo do roku 2010, že vlastně sociální pracovníci musí mít tady to sociálně-právní vzdělání a bylo to nějakým způsobem odsunuto, protože ani kurátoři vlastně nesplňovali, takže zjistili naši zákonodárci, že by to byl asi problém u těch sociálních pracovníků. Já mám ekonomické vzdělání, plus školení všelijaký pro sociálního pracovníka. (SPR-VÚ)*

V souvislosti s průběžným vzděláváním jsme již zmínili, že manažer DD považoval za žádoucí, aby jeho sociální pracovnice absolvovala psychosociální výcvik a tento výcvik jí také umožnil a zaplatil. Manažeři ostatních dvou zařízení pak hovořili o dalším vzdělávání pro sociální pracovníky v tom smyslu, že se realizuje především svépomocí - oba odkazovali na pravidelná setkávání etopedů a sociálních pracovníků ústavních školských zařízení, kde se společně radí a sdílí své potíže:

*Pořádají se pravidelné setkání sociálních pracovníků a ještě s etopedama dohromady, tak aby vlastně se nějakým způsobem domluvili na stejných postupech, na stejných věcech. No a určitě když jsou tam ti sociální pracovníci a ti etopedi, tak tam řešíjou aji tady ty záležitosti, předávají si zkušenosti. (manažer-VÚ)*

Z vyjádření samotných sociálních pracovnic pak vyplynulo, že naopak ony tato setkání jako součást dalšího vzdělávání nechápou, nicméně čas od času se účastní odborných školení - např. správní řízení a psychosociální výcvik (DD) nebo problematika vyhoření (VÚ). Sociální pracovnice považovaly své další vzdělávání vesměs za žádoucí a rády by dále absolvovaly např. rozvoj sociálních dovedností a zdravotnický kurz (DÚ) nebo kurzy z oblasti psychologie (VÚ).

*No já si myslím, že určitě dycky je třeba, aby člověk uměl něco nového ke své práci, tak určitě, kdybych třeba měla nějaké psychologické znalosti, tak určitě by to taky pomohlo. (...) Chodíme, chodíme na školení, několikrát ročně na různé, které se různě pořádají, chodíme hodně na školení s psychologem. Různé, já nevím, teď naposledy jsme byli na kurzu vyhoření nebo zvládání různých kritických záležitostí tady s dětma třeba. (SPR-VÚ)*

Sociální pracovníci z DÚ by navíc zajímala i krizová intervence, ale současně uváděla, že to je mimo její náplň práce, že je to spíš její osobní zájem, protože v DÚ dělají krizovou intervenci psychologové, pokud nejsou přítomni, tak vychovatelé, kteří děti znají více než sociální pracovnice. Pojetí role sociálního pracovníka nevykonávajícího sociální práci se tak promítá i do možností dalšího vzdělávání těchto pracovníků.

#### Tabulka č. 7 Požadavky na zvládnutí odborných dovedností a znalostí optikou minimálního vzdělávacího standardu sociální práce

obor studia	názor zaměstnavatele na potřebnost	názor SPR na potřebnost
filozofie a etika		
teorie sociální práce		
metody sociální práce		
sociální politika		
úvod do právní teorie a praxe	zákony z oblasti mladistvých (VÚ)	
metody a techniky sociálního výzkumu		
práce se specifickou cílovou populací		
sociologie		
psychologie	empatie (DÚ) empatie a zvládání krizových situací (VÚ)	
rizikové skupiny a rizikové chování	ANO (VÚ)	
problémy menšinových skupin		
zdraví a nemoc	ANO - výrazně (DD)	ANO (DÚ)
jiné	osobnostní zralost (DD), komunikační schopnosti s rodiči, s úřady, s policií (DÚ), komunikativní s klienty (VÚ)	organizační schopnosti (DD, DÚ), komunikace s lidmi osobně, s úřady, s dětmi, telefonicky, písemně, základy na PC (DÚ, VÚ)

*Poznámka: Tato tabulka uvádí pouze názory respondentů, nikoliv „objektivní“ popis kvalifikačních potřeb, tj. takový popis kvalifikačních potřeb, který by byl učiněn na základě analýzy výše uvedených činností sociálního pracovníka.*

## Pracovní zátěž

Podobně jako se lišily názory jednotlivých manažerů a sociálních pracovníků na optimální kvalifikační požadavky pro pracovní pozici sociálního pracovníka ve školských zařízeních ústavní výchovy, nepanovala jednota mezi dotázanými z jednotlivých typů zařízení ani v otázce přiměřené pracovní zátěže, resp. přiměřeného počtu klientů na jednoho pracovníka. Než přejdeme k názorům jednotlivých pracovníků, podívejme se nejprve na skutečné počty klientů, které v dotázaných zařízeních připadaly v přepočtu na jeden celý pracovní úvazek (tj. např. v DD, kde byla sociální pracovnice zaměstnána pouze na poloviční úvazek, byl počet dětí znásoben dvěma, v ostatních zařízeních zase měli dvě pracovnice, přičemž každá byla na plný úvazek, takže počet dětí byl naopak dělen dvěma):

- dětský domov: 64 dětí na 1 sociální pracovnici,
- diagnostický ústav: 12 dětí na 1 sociální pracovnici,
- výchovný ústav: cca 25 dětí na 1 sociální pracovnici.

Jak je z tohoto přehledu patrné, mezi jednotlivými typy ústavů existovaly enormní rozdíly. Na jednu sociální pracovnici v DD připadalo více než 5x více klientů, než kolik měla na starosti sociální pracovnice v DÚ.

Manažer DD reflektoval zatížení své sociální pracovnice jako neúnosné a od nového školního roku plánoval zvýšení celkového úvazku pro sociální pracovníky na dvojnásobek. Jedna sociální pracovnice na celý úvazek pak bude mít na starosti 32 dětí. Tímto krokem by se pracovní zatížení sociálních pracovníků v DD poněkud přiblížilo těm ve VÚ. Nicméně manažer VÚ byl přesvědčen, že ani počet přibližně 25 dětí na jednoho sociálního pracovníka není pro jeho ústav přiměřený. Za ideální stav by tento vedoucí pracovník považoval max. 20 dětí na jednoho sociálního pracovníka, podle jeho vyjádření mu však navýšení počtu pracovníků nedovolují tabulky MŠMT.

*Tak máme dvě sociální pracovnice a těch dětí, vlastně kapacitu máme osmačtyřicet. Ale fyzicky těch kluků máme okolo padesátipěti, skoro šedesát, protože počítáme chlapečky, ty co tu jsou ve skutečnosti. Takže když ta paní to má na starosti, pětadvacet třicet kluků, tak je to vlastně v podstatě dost, podle ciziny by jich mělo být tak dvacet. Když se má všechno o to starat. Ty papíry, se soudama. S Policií České republiky, takže tam toho je dost. Takže té administrativní práce je tam určitě moc. Takže jim tam moc nezbyvá na ty kontakty s těma rodičema. Tak to možná, možná, by tam měl být ještě někdo jiná, ale na to jsou tabulky, takže to těžko někdo ovlivní to zvýšení těch počtů. (manažer-VÚ)*

Podle manažera DD nejen VÚ, ale i dětské domovy mají potíž angažovat přiměřený počet sociálních pracovníků. Aby mohl být v DD menšího typu (tj. kolem 30 dětí) zaměstnán sociální pracovník jako interní pracovník, bývá často funkce sociálního pracovníka kumulována ještě i s jinými agendami, např. ekonom nebo zástupce ředitele.

*V těch dětských domovech, kde je kapacita třicet dva dětí, tak se neutáhne celý úvazek sociálního pracovníka. To znamená, že v jednom dětském domově je třeba sociální pracovnice a ekonomka v jednom, v jedné osobě. V jiném je třeba sociální pracovnice a zástupkyně ředitelky a tak. Takže vlastně asi by to chtělo nějakým způsobem dokázat přelít peníze, aby bylo určitě na jednoho toho nějakého zdravotně-sociálního pracovníka, který by tohle to všechno, tu sociální a zdravotní agendu měl, měl ji k dispozici a dělal jenom to. (manažer-DD)*

Pouze manažer DÚ považoval počet sociálních pracovníků vzhledem k počtu klientů v jeho zařízení za přiměřený, nikoliv však naddimenzovaný: „je to hodně práce, ale ty dvě pracovnice jsou tak akorát, že jsou vytížený a že to zvládnou.“

Názor sociálních pracovníků jednotlivých zařízení na přiměřenost jejich pracovní zátěže byl shodný s názory jejich nadřízených, pouze s výjimkou VÚ. Sociální pracovnice VÚ byla na rozdíl od manažera přesvědčena, že objem práce, kterou musí zastat, je přiměřený. Zde ovšem vyvstává téma poměru mezi kvalitou a kvantitou činností a kapacitami sociálního pracovníka. Táž sociální pracovnice totiž dále vyprávěla, že až

od té doby, co do zařízení přišla i druhá sociální pracovníce, má čas více se věnovat kontaktu s rodinami klientů a výše zmíněným návštěvám těchto rodin. Současně je možné si představit i další činnosti přímé sociální práce, jejichž výkon by byl v prostředí výchovného ústav žádoucí (např. výše zmíněná aktivní pomoc a podpora při přechodu z VÚ do běžného života). Jejich výkon ale není vzhledem k převládajícímu pojetí sociální práce v těchto zařízeních očekáván a vzhledem ke kapacitám a kvalifikačním požadavkům odvozený z tohoto pojetí ho nelze ani realizovat.

## Podpora pracovníků

Jako určitou podporu činnosti sociálních pracovníků je možné chápat dříve popsané umožňování jejich dalšího vzdělávání. Co se však týče podpory těchto pracovníků při zvládání dopadů pracovní zátěže na jejich motivaci a výkonnost, kromě manažera DÚ se žádný z dotázaných o takovém typu podpory nezmiňoval.

Podle manažera DÚ má jejich sociální pracovníce možnost účastnit se již dva roky pravidelných supervizí, které jsou společné pro všechny odborný personál DÚ. Jelikož se ale samotná sociální pracovníce v rozhovoru o této možnosti nezmiňovala, nelze říci, zda ji jako podporu skutečně vnímá.

Tabulka č. 8 **Naplnování předpokladů pro realizaci cílů a činností sociální práce** (shrnutí)

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor	popis skutečnosti	subjektivní názor - je žádoucí
Př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	NE	NE	ANO (VÚ)	
Př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia	ANO (DD) NE (DÚ)	ANO(DD NE (DÚ))	ANO (DD) NE (DÚ)	NE (DD, DÚ)
Př3: požadavek na vzdělání supervizora v oboru supervize	---	---	---	---
Př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání				
Př5: zjištění mzdových prostředků přiměřených kvalifikaci	---	---	---	---
Př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování	---	ANO	---	ANO - je zajištěno (VÚ, DÚ) NE - bylo by potřeba zjisti (DD)
Př7: podpora práce SPR (např. supervize)	ANO (DÚ)	---	---	---

## Kasuistika

Manažer výchovného ústavu se zamýšlel nad charakteristikami klientů jejich ústavu:

*Naše děti, jaké jsou? Tak z jaké pozice to vzít? (...) No většina dětí je z takových rozpadlých rodin, tzn. o většinu dětí se stará pouze maminka, málo případů mají jenom tatínka, že maminka je zbavená svéprávnosti, že vlastně ho ani nezná. Takže vždycky je to rozvedená rodina, nebo né vždycky, ve většině případů, někdy se o to stará i babička, někteří mají dokonce i pěstouna, myslím, ve dvou nebo ve třech případech, takže oni neznají rodiče, nepoznali se s něma, takže jsou to všechno takový ty sociální rodiny, sociálně slabí, takže tam nejsou peníze, ve většině případech má dvě tři děti, maminka, vlastně není schopna se o ty děcka postarat. Takže tímto způsobem se dostali do pastáku. Když byly menší zase měly nároky, maminka je neuměla pokrýt, když měla ty tři děcka, takže museli se nějakým způsobem o sebe postarat, takže tam byly drobný krádeže, záškoláctví a nelegální drogy a tak to potom dopadlo, že se dostali až k nám. Ale že by tady byly..., jako dost dětí tady je*

*z romských rodin, si myslím, že to je pomaličky třetina, z romských rodin. A s něma, co se týče, ..to je hrozně špatná spolupráce. A hlavně oni se tady ani moc nezdržují, většina je na útěku nebo tráví čas na útěku.*

Sociální pracovnice dětského domova popisuje přechod jejich dětí do běžné společnosti:

*Já jsem ráda prostě tedko, za tu dobu co tu jsem tak odcházely čtyři děti, teď vlastně odchází pátý dítě a všechny ty čtyři děti prostě dopadly úplně ne podle našich představ a asi ani podle jejich představ. Bud' jsou na ulici, nebo jsou v nějakým azylovým domě kde jako stejně, nechtěj pracovat, nechtěj nic moc dělat, takže je to takový neutěšený. Ale tedko ta pátá holčička, co bude odcházet, tak tam doufám, že se to jako konečně povede, protože ta se opravdu snaží, ptá se co bude, zajímá se teda o to jak my to vidíme a pude do takovýho, nepude do chráněného bydlení, pude do podporovaného bydlení, takže po dvou letech by měla se úplně osamostatnit a jako tam když se jako nic úplně zásadního nepokazí, tak by se to jako mělo povízt no. Změnila jsem ten postup třeba v tom, že začínáme mnohem dřív s tím, že když víme že bude odcházet za půl roku, tak už ten půlrok předem začnem něco, něco řešit i s tím dítětem. Tam u těch dětí předtím jsme ani nemohli nic moc řešit, protože oni nám to řekli třeba ze dne na den a my jsme jenom se to snažili jako protáhnout třeba na tři tejdny nebo na měsíc, aby vůbec jsme mohli jako něco začít dělat no. Ale teď už třeba vim, s kým nespolupracovat, s kým se nám to neosvědčilo, jo, některý domy na půli cesty maj třeba dost přísný pravidla a pro ty naše děti to prostě je nesplnitelný, protože tam vyžadujou docela velkou samostatnost od těch dětí a ty děti od nás odcházej protože... protože to tady jim ty podmínky přijdou přísný. A aby od nás přešly do nějakého zařízení, kde je to ještě přísnější, tak to jako se na nás vykašlou. To radši jsou někam, kde je nikdo nebude... kde jim nikdo nebude říkat, co maj dělat a tak no.*

### **Shrnutí výsledků - zařízení ústavní výchovy**

Ve školských zařízeních ústavní a ochranné výchovy podobně jako v rámci školských poradenských zařízení (viz výše) se profesionální výkon sociální práce neočekává. Sociální pracovníci byli chápáni jako administrativní pracovníci se zaměřením na vnější vztahy; v DD a v DÚ ještě v kombinaci s funkcí zdravotníka. Vedoucí sociální pracovníci tu a tam bez bližšího určení uváděli, že toto pojetí vychází z „katalogu prací“ či „tabulek“ vytvořených MŠMT pro školská zařízení. A že toto pojetí oni sami, i kdyby chtěli, příliš měnit nemohou. K tomuto pojetí dodávaly vysokoškolsky kvalifikované sociální pracovnice, že podle jejich vlastní zkušenosti by na jejich pozici a pro jejich pracovní náplň bylo dostačující středoškolské vzdělání.

Situaci, kdy sociální pracovníci prakticky sociální práci nedělají, reflektoval manažer DD. Tento stav považoval za nevyhovující, ale podle jeho přesvědčení ho nelze s ohledem na vymezení činnosti sociálních pracovníků ve školství změnit. Osobně by preferoval převedení dětských domovů do resortu MPSV.

*Dětské domovy jsou zařízení školské, a v podstatě podle mého názoru by to mělo být zařízení pod gescí MPSV. A sociální práce, asi si myslím, že v historii byla hodně zanedbávaná, spíš se šlo po té školské. (...) Tak teď asi je to víc nastavený jako papíry, vymáhání různých dávek a všeho možného a víc by to mělo být to praktický než to teoretický, prostě práce s těmi klienty. Ale pokud naše děti jsou klienty školského zařízení, tak pak i ta práce sociálního pracovníka je hrozně omezená.*

Spíše než touha po změně však mezi ostatními vedoucími pracovníky převládala akceptace tohoto pojetí, pro něž je charakteristické, že ani cíle ani činnosti přisuzované sociálním pracovníkům v podstatě nespádají do oboru sociální práce jakožto profese.

Toto pojetí až na jednu výjimku (sociální pracovnice DD) akceptovali i samotní sociální pracovníci zkoumaných zařízení. Dodejme, že někteří z nich toto pojetí natolik internalizovali, že kupříkladu si v rozhovorech stěžovali na to, že někdy se dostávají do situace, kdy je nutné dítěti-klientovi poskytnout psychickou oporu a případně i krizovou intervenci. Toto podle jejich názoru již nespádá do náplně sociálního pracovníka a ani se k této činnosti necítili být kompetentními. Zatímco sociální pracovnice v DÚ řešila takovou situaci přivoláním jiného odborného pracovníka, tj. psychologa nebo vychovatele, sociální pracovnice ve VÚ byla přesvědčena, že taková pomoc je úkolem

psychologa, kterého ovšem v zařízení, kde pracovala, neměli a musela tedy sama s takovou situací nějak naložit.

Pouze sociální pracovnice DD usilovala o rozšíření svých agend i na pomoc dětem, které z DD v době zletilosti odcházely, při jejich přechodu do běžného života a nemohly se vrátit do své původní rodiny. Jednalo se zejména o pomoc s nalezením ubytování a zaměstnání. Nejen tato činnost, ale i práce s orientační rodinou dětí, potažmo v rámci VÚ pomoc klientům při úpravě jejich často konfliktního vztahu k okolí atd., by skýtaly velký prostor pro výkon profesionální sociální práce, který zůstává ke škodě těchto dětí nevyužit.

## 4.4 Závěry

Výkon sociální práce v rámci resortu MŠMT jsme prostřednictvím kvantitativních a kvalitativních metod analyzovali jednak v prostředí školských poradenských zařízení, konkrétně v pedagogicko-psychologických poradnách a ve speciálně pedagogických centrech, a dále ve školských zařízeních ústavní a ochranné výchovy, konkrétně v dětských domovech, diagnostických ústavech a ve výchovných ústavech.

Oba zdroje dat, tj. jak kvantitativní, tak kvalitativní, ukazují v oblasti výkonu sociální práce v těchto zařízeních jedním směrem: **pracovní pozice „sociální pracovník“, bývá v těchto zařízeních obvykle zřízena, ale není až na výjimky spojována s výkonem profesionální sociální práce.** Sociální pracovník v těchto zařízeních rovněž není tím, kdo se podílí na přímé práci s klienty. V praktické rovině také nebývá fakticky řazen mezi odborné pracovníky těchto zařízení. To však neznamená, že by v těchto zařízeních, zvláště pak v těch pobytových, nebyla sociální práce vůbec přítomná. Jak ukázaly výsledky dotazníkového šetření, některé činnosti sociální práce jsou v prostředí zkoumaných školských zařízení relevantní, nicméně jejich výkonem se typicky zabývají jiní než sociální pracovníci (viz kap. 4.2.3).

V tomto ohledu jsou také poněkud obtížně interpretovatelné cíle pracovníků přímé péče, které označili v rámci dotazníkového šetření vedoucí pracovníci zkoumaných školských zařízení za nejdůležitější. Mezi nejdůležitější cíle řadili vedoucí pracovníci:

1. školských poradenských zařízení:
  - pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil,
  - pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém,
2. školských zařízení ústavní a ochranné výchovy:
  - poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje,
  - pomáhat odstraňovat překážky, které klientovi brání žít a uspokojovat své potřeby obecně přijatelným způsobem.

Když si uvědomíme, že sociální pracovníci nebyli ve většině případů ve zkoumaných zařízeních zařazováni mezi pracovníky přímé péče, pak je možno vnímat tyto cíle spíše jako vyjádření určitého poslání celé organizace, nikoliv však sociálních pracovníků. Z kvalitativního výzkumu pak vyplynulo, že cíle, které byly v těchto zařízeních spojovány s činností sociálních pracovníků, by souhrnně pro oba typy zařízení bylo možné formulovat následovně:

- podporovat svou činností práci ostatních odborných pracovníků mého zařízení a
- zajišťovat administrativní agendu související s poradenským procesem (poradenská zařízení) či s pobytem klientů v zařízení (zařízení ústavní péče).

Podobně jako identifikace cílů spojovaných s prací sociálního pracovníka i zkoumání činností, které v rámci dotazníkového šetření byly vedoucími pracovníky

považovány za ty nejdůležitější, které mají jejich pracovníci přímé péče vykonávat, v sobě neslo riziko chybné interpretace. Abychom se mu vyhnuli, realizovali jsme i hlubší analýzy. Mezi tři hlavní činnosti pracovníků přímé péče totiž řadili vedoucí pracovníci:

1. školských poradenských zařízení:

- získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat jeho životní situaci (vyjma vedení dokumentace),
- informovat klienty a předkládat jim návrhy,
- vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi,

2. školských zařízení ústavní a ochranné výchovy:

- být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je,
- vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi,
- získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat jeho životní situaci (vyjma vedení dokumentace).

Další analýza však ukázala, že v obou typech zařízení nejsou až na výjimky sociální pracovníci těmi, kdo mají tyto činnosti především vykonávat, i když někteří vedoucí pracovníci i je uváděli mezi těmi, kteří se na jejich realizaci také mohou podílet. Ve zkoumaných poradenských zařízeních uvedené činnosti zajišťoval na prvním místě speciální pedagog a na druhém místě psycholog. Ve zkoumaných zařízeních ústavní výchovy byly první dvě jmenované činnosti na prvním místě v kompetenci vychovatele a na druhém místě samotného vedoucího pracovníka. Pouze v rámci třetí činnosti „získávání potřebných údajů o klientovi“ hrál sociální pracovník stejně významnou roli jako vychovatel. Oba byli těmi osobami, které se dané činnosti mají věnovat více než ostatní. Z rozhovorů realizovaných v rámci kvalitativního šetření pak vyplývá, že obsahem této činnosti sociálního pracovníka, tj. získávání potřebných údajů o klientovi, je především komunikace a výměna informací se soudy, OSPOD, případně policií a ošetřujícím lékařem.

Z výsledků kvalitativního šetření se také dozvídáme, co je tedy skutečnou náplní práce sociálních pracovníků. V poradenských zařízeních to bylo především:

- příjem objednávky klienta do poradny,
- zprostředkování kontaktu mezi klientem a odborným pracovníkem poradny (tj. jeho objednání na určitou dobu),
- shromáždění vstupních informací o klientovi pro účely další práce odborného pracovníka poradny (tj. zajištění vyplnění vstupního anamnestického dotazníku rodiči dítěte).

V zařízeních ústavní výchovy patřilo mezi hlavní činnosti sociálního pracovníka:

- realizace agendy výběru a administrace příspěvku na úhradu péče poskytované dětem v zařízeních, který mají měsíčně platit biologičtí rodiče klientů těchto zařízení,
- výměna informací mezi zařízeními a dalšími úřady (policie, OSPOD, kurátor pro děti a mládež apod.),
- komunikace s OSPOD či kurátory a rodiči klientů s cílem umožnit dítěti krátkodobý pobyt v jeho rodině,
- v dětském domově a v diagnostickém ústavu ještě vedení lékárníčky a výkon role zdravotníka zařízení.

Těžiště práce sociálních pracovníků v resortu MŠMT je tedy směřováno především do administrativních činností. Dokladem nízkého významu sociální práce jako specializované činnosti v zařízeních MŠMT je i skutečnost, že zhruba 1/3 zařízení, která se zúčastnila dotazníkového šetření, sociálního pracovníka neměla a většina z vedoucích pracovníků těchto zařízení ani nevyjádřila potřebu sociálního pracovníka zaměstnat. Přítomnost či nepřítomnost sociálního pracovníka v jednotlivých zařízeních také zřejmě nemá žádný vliv na obecné pojetí péče o klienta a celkovou koncepci pomoci - mezi zařízeními, která sociálního pracovníka mají, a těmi, která ho nezaměstnávají, jsme nenašli žádný rozdíl, ať již jde o cíle či důležitost jednotlivých činností.

Přímí nadřízení sociálních pracovníků, kteří participovali na kvalitativním šetření, vesměs uváděli, že výše popsané pojetí role sociálního pracovníka ve školských zařízeních odpovídá očekáváním, která jsou vtělena v předpisech a „tabulkách“ MŠMT, tyto předpisy ovšem blíže neurčili, dále někteří odkazovali na „katalog prací“. Z kvantitativního šetření vyplynulo, že podle vedoucích dotázaných zařízení je činnost sociálních pracovníků v jejich zařízeních upravována především těmito zákony a vyhláškami:

1. školských poradenských zařízení:

- zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících,

2. školských zařízení ústavní a ochranné výchovy:

- zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy atd.,
- vyhláška č. 438/2006 Sb., kterou se stanoví podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních,
- zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících.

V žádném z těchto zákonů ani ve zmíněné vyhlášce však není o sociálním pracovníkovi působícím ve školských zařízeních řeč. Rovněž v nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010) ani v Metodickém pokynu k odměňování pedagogických pracovníků a ostatních zaměstnanců škol a školských zařízení a jejich zařazování podle 16třídního katalogu prací (č.j.: 30 207/2003-25), na které patrně odkazovali manažeři v rámci kvalitativního výzkumu, když hovořili o „katalogu prací“, není specifikována činnost sociálních pracovníků ve školských zařízeních. Takže zůstává zastřené, na jakou legislativu vlastně vedoucí i sociální pracovníci při vymezování očekávaných činností sociálního pracovníka v resortu MŠMT odkazovali.

Co se týče personálního zajištění činností vykonávaných sociálními pracovníky v rámci poradenských zařízení, která se zúčastnila kvalitativního šetření, převládal názor, že stávající počet je přiměřený. V zařízeních pro ústavní péči se názory jednotlivých dotázaných různily. Nejprve se ale podívejme, kolik ve zkoumaných zařízeních měl jeden sociální pracovník na plný úvazek na starosti dětí:

- dětský domov (DD): 64 dětí na 1 sociální pracovníci,
- diagnostický ústav (DÚ): 12 dětí na 1 sociální pracovníci,
- výchovný ústav (VÚ): cca 25 dětí na 1 sociální pracovníci.

Jak je z tohoto přehledu patrné, mezi jednotlivými typy ústavů existovaly enormní rozdíly. Na jednu sociální pracovníci v DD připadalo více než 5x více klientů, než kolik měla na starosti sociální pracovníci v DÚ.

Manažer DD reflektoval zatížení své sociální pracovníce jako neúnosné a od nového školního roku plánoval zvýšení celkového úvazku pro sociální pracovníky na dvojnásobek. Jedna sociální pracovníci na celý úvazek pak bude mít na starosti 32 dětí. Tímto krokem by se pracovní zatížení sociálních pracovníků v DD poněkud přiblížilo těm ve VÚ. Nicméně manažer VÚ byl přesvědčen, že ani počet přibližně 25 dětí na jednoho sociálního pracovníka není pro jeho ústav přiměřený. Za ideální stav



by tento vedoucí pracovník považoval max. 20 dětí na jednoho sociálního pracovníka, podle jeho vyjádření mu však navýšení počtu pracovníků nedovolují tabulky MŠMT.

Názor sociálních pracovníků jednotlivých zařízení na přiměřenost jejich pracovní zátěže byl shodný s názory jejich nadřízených, pouze s výjimkou VÚ. Sociální pracovnice VÚ byla na rozdíl od manažera přesvědčena, že objem práce, kterou musí zastat, je přiměřený. Zde ovšem vyvstává téma poměru mezi kvalitou a kvantitou činností a kapacitami sociálního pracovníka. Táž sociální pracovnice totiž dále vyprávěla, že až od té doby, co do zařízení přišla i druhá sociální pracovnice, má čas více se věnovat kontaktu s rodinami klientů a výše zmíněným návštěvám těchto rodin. Současně je možné si představit i další činnosti přímé sociální práce, jejichž výkon by byl v prostředí výchovného ústav žádoucí (např. aktivní pomoc a podpora klienta při přechodu z VÚ do běžného života). Jejich výkon ale není vzhledem k převládajícímu pojetí sociální práce v těchto zařízeních očekáván a vzhledem ke kapacitám a kvalifikačním požadavkům odvozených z tohoto pojetí ho nelze ani realizovat.

Dodejme, že v rámci dotazníkového šetření vedoucí pracovníci všech zařízení byli v průměru spokojeni se stávajícím počtem sociálních pracovníků, zato by však uvítali o jeden úvazek více psychologů (poradenská zařízení) a o jeden úvazek více speciálních pedagogů (zařízení ústavní výchovy).

Co se týče nutné kvalifikace adeptů na pozici sociálního pracovníka, z kvalitativního šetření vyplynulo, že oficiálním požadavkem patrně je alespoň tříleté pomaturitní studium, nicméně zaměření na sociální práci se nevyžaduje. Fakticky však díky výjimkám působili na této pozici i středoškoláci. Subjektivní názor samotných sociálních pracovníků, a to i těch, kteří dosáhli příslušného vzdělání v oboru sociální práce, však byl, že pro výkon těch činností, které jsou v současné době ve školských zařízeních svěřeny do kompetence sociálním pracovníkům, opravdu postačuje středoškolské vzdělání, výhodou je ekonomický, či pro pobytová zařízení na zdravotnictví orientovaný směr.

Sociální pracovníci vesměs uváděli, že se mohou účastnit dalšího vzdělávání a také se ho průběžně účastní. Toto také byla jediná potenciální podpora jejich činnosti ze strany zaměstnavatele. Kupříkladu o možnosti supervize se zmínil pouze jeden z vedoucích pracovníků, dodejme, že sám sociální pracovník téhož zařízení o ní nehovořil, a tak zůstává nejasné, zda, a případně s jakým užitekem se jí účastnil.

K oblasti mzdového ohodnocení práce sociálních pracovníků ve školských zařízeních máme pouze nepřímou informaci z příslušného pokynu vlády ČR a MŠMT. Podle Metodického pokynu k odměňování pedagogických pracovníků a ostatních zaměstnanců škol a školských zařízení a jejich zařazování podle 16třídního katalogu prací (č.j.: 30 207/2003-25) mohou být sociální pracovníci ve školských zařízeních zařazeni do 7. až 12. platové třídy, podle rozsahu a typu svěřených agend. Na základě výše popsaného složení typických činností se lze však domnívat, že sociální pracovníci spadají spíše do nižších platových tříd.

V úvodu tohoto závěrečného pojednání jsme konstatovali, že výkon sociální práce v rámci školských poradenských zařízení a zařízení pro ústavní a ochrannou výchovu je poměrně omezený a zároveň není realizovaný sociálními pracovníky, ale jinými typy zaměstnanců. Podle našeho názoru a také podle názoru některých dotázaných vedoucích a sociálních pracovníků však tento stav naprosto neznamená, že pro řádný výkon profesionální sociální práce není ve školských zařízeních opodstatněn. Příklady možného a žádoucího zacílení činností sociální práce jsme uváděli v dílčích shrnutích (viz shrnutí kapitol 4.3.1 a 4.3.2).

## Literatura

Metodický pokyn k odměňování pedagogických pracovníků a ostatních zaměstnanců škol a školských zařízení a jejich zařazování podle 16třídního katalogu prací (Č.j.: 30 207/2003-25).

Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010)

Statistická ročenka školství - výkonové ukazatele 2009/2010. [online] [www.uiv.cz](http://www.uiv.cz)

Vyhláška č. 438/2006 Sb., kterou se stanoví podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních

Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících

## 5. Přenesená působnost státní správy (obce II. a III. typu)

Jana Havlíková a Olga Hubíková

### 5.1 Úvod

Výkon sociální práce, která je realizována v rámci agend přenesené působnosti státní správy, jsme zkoumali na dvou typech obecních úřadů: (1) OÚ obce s rozšířenou působností, (2) OÚ obce s pověřeným obecním úřadem. Výzkum však nebyl zaměřen výhradně na agendy v přenesené působnosti, ale i na činnosti sociální práce uskutečňované v samostatné působnosti. Dříve než přistoupíme k prezentaci výsledků jednotlivých šetření, alespoň v krátkosti popíšeme kontext, v němž je sociální práce při jednotlivých typech OU uskutečňována.

**Obecní úřady obcí s rozšířenou působností (tzv. obcí III. typu)** jsou mezičlánkem přenesené působnosti státní správy mezi krajskými a obecními úřady. Těchto obcí je v ČR 205. Obecní úřady obcí III. typu mají oproti ostatním obecním úřadům některé oblasti působnosti navíc, a to nejen pro svůj vlastní, základní správní obvod, ale zpravidla i pro další obce v okolí.

Sociální práci na těchto obecních úřadech vykonávají nejčastěji referenti příslušného odboru, kteří jsou vedeni jako sociální pracovníci, případně dávkoví specialisté.

*Tazatel: Jak se nazývá vaše pracovní pozice a jak jste vlastně organizačně zařazena?*

*SPR - obec III.: Takže konkrétně je to referent odboru sociálních věcí, jsem zařazená klasicky jako sociální pracovník a to mám i v pracovní náplni.*

Obecně je rozšířená působnost vybraných obcí vymezena v § 66 a § 61 odst. c), § 11 odst. 2 a dalších ustanoveních zákona č. 128/2000 Sb., o obcích. Věcně je rozšířená působnost vymezena v mnoha speciálních zákonech. Obce s rozšířenou působností vykonávají v sociální oblasti následující agendy přenesené státní působnosti:

- rozhodování o poskytnutí a výplata sociálních dávek, např. dávek pomoci v hmotné nouzi a příspěvku na péči,
- vykonávání státní správy na úseku sociálně-právní ochrany dětí včetně náhradní rodinné péče a sledování ústavní a ochranné výchovy,
- péči o staré a zdravotně postižené:
  - na základě posouzení zdravotního stavu žadatele lékařskou posudkovou službou přiznává mimořádné výhody občanům s těžkým zdravotním postižením, vydává průkazy mimořádných výhod a zvláštní označení vozidel a vede k tomu příslušnou evidenci,
  - poskytuje těžce zdravotně postiženým občanům peněžité příspěvky na odstranění, zmírnění nebo překonání jejich postižení,
  - rozhoduje o poskytování sociální péče ve zdravotnických zařízeních.

Kromě agendy vykonávané v souvislosti s přenesenou státní působností často obecní či městské úřady obcí III. typu realizují v sociální oblasti další činnosti, např.:

- provoz vlastních sociálních služeb (např. pečovatelská služba, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež),

- zpracovávání komunitního plánu sociálních služeb pro daný správní obvod, kontrola jeho plnění a spolupráce s poskytovateli sociálních služeb,
- zajišťování péče o občany ohrožené sociálním vyloučením,
- řešení otázek národnostních menšin,
- působení na úseku protidrogové prevence a politiky,
- doporučení uzavření smlouvy o nájmu bytu zvláštního určení,
- organizování veřejné služby<sup>74</sup> pro osoby v hmotné nouzi.

Při své činnosti v oblasti sociálních věcí vychází pracovníci obecních úřadů obcí s rozšířenou působností z následujících základních právních předpisů:

- zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 504/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění soc. zabezpečení ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

**Pověřený obecní úřad (obec II. typu)** rozhoduje v prvním stupni ve správním řízení o právech a právech stanovených povinnostech fyzických a právnických osob, pokud zákon nestanoví jinak. Některé z pověřených obecních úřadů jsou zároveň i obecními úřady obcí s rozšířenou působností. Obcí s pověřeným obecním úřadem je celkem 393, nicméně 205 z nich je současně i obcí s rozšířenou působností. V oblasti sociálních věcí je pověřenému obecnímu úřadu v přenesené působnosti svěřena jednak agenda výplaty dávek pomoci v hmotné nouzi a dále rozhodování o ustanovení

<sup>74</sup> Veřejná služba doplňuje vedle veřejně prospěšných prací, krátkodobého zaměstnání a dobrovolnické služby možnosti zachování pracovních dovedností. Veřejnou službu může zřizovat obec. Pokud obec veřejnou službu organizuje, lze na základě písemné smlouvy mezi obcí a osobou v hmotné nouzi vykonávat bezplatně práce ve prospěch obce a jejích občanů. Výkon veřejné služby má pozitivní vliv na výši dávek.

zvláštního příjemce dávky sociální péče v případech stanovených zákonem o sociálním zabezpečení a o jeho uvolnění a současně dohled nad tím, jak zvláštní příjemce plní své povinnosti.

Podobně jako obce s rozšířenou působností, tak i obce s pověřeným obecním úřadem často realizují v rámci sociální agendy svého obecního či městského úřadu další činnosti vztahující se k péči o rodinu a děti, k péči o seniory a postižené občany (např. poskytování pečovatelské služby, vedení poradníku na přidělení bytu v domě s pečovatelskou službou či s chráněným bydlením), k péči o nesvéprávné osoby (opatrovnictví nesvéprávným občanům).

Výkon státní správy v územním rozsahu pověřeného obecního úřadu je stanovený zákonem o obcích a zvláštními zákony:

- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon č. 100/1998 Sb. o sociálním zabezpečení
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi v platném znění

Dále z analýzy kvalitativních dat vyplynulo, že obecní úřady II. i III. typu se v oblasti kvalifikačních požadavků kladených na pracovníky, kteří vykonávají výše popsané agendy, a v oblasti jejich dalšího vzdělávání řídí ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a dále z vyhlášky č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků.

## 5.2 Obce III. typu - výsledky kvantitativního šetření

Do dotazníkového šetření se zapojilo celkem 185 respondentů z obcí III. typu. Tito respondenti byli vedoucími pracovníky těchto odborů či oddělení obecních úřadů III. typu, které se zabývaly agendou sociálních věcí. Vedoucí pracovníci, kteří vyplnili zasláný dotazník, měli pod svým vedením jednu či více z následujících agend:

- OSPOD,
- kurátoři pro mládež,
- sociální kurátoři,
- příspěvek na péči,
- dávky sociální péče a
- dávky v hmotné nouzi.

Všichni z vedoucích pracovníků, kteří se zúčastnili našeho výzkumu, měli ve své kompetenci více než jednu z uvedených agend a mnozí z nich dělali vedoucího

pracovníka i dalším sociálním službám zřizovaným jejich obcí jako například pečovatelské službě, různým službám pro rodiny apod. Jelikož je výkon sociální práce v prostředí sociálních služeb pojednán v samostatné studii, věnujeme se v rámci této studie pouze výše jmenovaným šesti agendám.

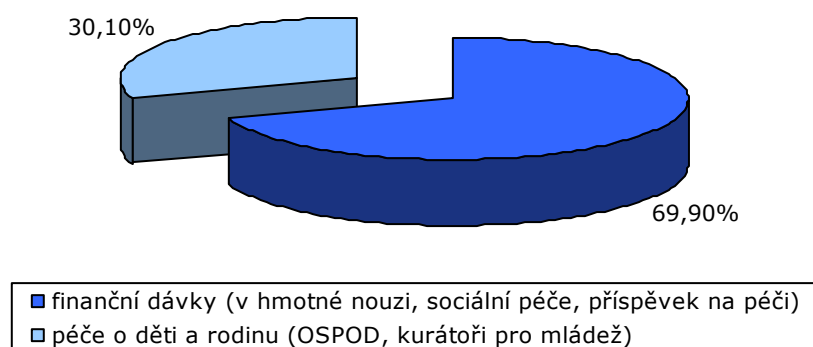
V tabulce č. 1 nabízíme podrobný přehled o zastoupení dílčích agend, které spadaly do kompetence těch vedoucích pracovníků, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření. Dodejme, že vedoucí pracovník nejprve v dotazníku označil všechny dílčí agendy, kterým dělá vedoucího pracovníka, a poté zvolil pouze jednu, za níž dotazník vyplnil. Tuto volbu, a tedy i výsledné složení vzorku z hlediska agend, jsme již tedy neměli možnost ovlivnit. Z tabulky je patrné, že některé typy agend si dotázaní pracovníci vybírali pro další vyplnění dotazníku častěji než jiné. Kupříkladu, celkem 98 vedoucích pracovníků uvedlo, že má ve své pravomoci i sociální kurátory, ale pouze 12 z nich se rozhodlo vyplnit dotazník za tuto dílčí agendu. Podobný nepoměr je i mezi počtem vedoucích pracovníků, kteří mají mimo jiné na starosti i kurátory pro mládež. Zatímco 103 z nich mělo ve své kompetenci i kurátory pro mládež, dotazník za tuto agendu jich vyplnilo pouze 9.

Tabulka č. 1 **Podrobný přehled dílčích agend**

agenda či dílčí organizační jednotka	agenda, za níž vedoucí pracovník dotazník vyplnil		přehled všech agend, které mají dotázaní vedoucí pracovníci na starosti	
	absolutní počet	procentuální zastoupení	absolutní počet	procentuální zastoupení
dávky sociální péče	22	11,9 %	98	53,0 %
příspěvek na péči	57	30,8 %	100	54,1 %
dávky v hmotné nouzi	42	22,7 %	115	62,2 %
kurátoři pro mladistvé	9	9,0 %	103	55,7 %
OSPOD	43	23,2 %	111	60,0 %
sociální kurátoři	12	6,5 %	98	53,0 %
celkem dotazníků	185	100,0 %	-	-

Než postoupíme k prezentaci výsledků kvantitativního šetření, je třeba uvést ještě jednu metodologickou poznámku: jiné dělení souboru do menších podsouborů je smysluplné pro účely sběru dat a jiné pro účely následných analýz těchto dat. Pro potřeby sběru dat bylo v rámci našeho dotazníkového šetření nutné oddělit dílčí agendy, aby bylo zřejmé, k jaké agendě se informace vyplněné do dotazníku vztahují a nedošlo k situaci, kdy některý vedoucí vyplní jeden dotazník za jednu agendu a některý za více blíže neurčených agend. Pro potřeby analýz je pak naopak většinou vhodnější vytvářet obecnější kategorie. V tomto případě jsme se po bližším prozkoumání dat a zjištění, které typy agend spolu nejčastěji jdou ruku v ruce, a rovněž na základě zjištění z kvalitativního výzkumu rozhodli pro účely některých analýz sloučit výše uvedené agendy do dvou typů: (1) agendy, které se týkají přiznávání finanční pomoci (tzn. dávky sociální péče, příspěvek na péči a dávky v hmotné nouzi) a (2) OSPOD a kurátory pro mládež. Činnost sociálních kurátorů je natolik specifická a jejich zastoupení v našem vzorku je tak malé, že je vhodné je z některých analýz, především komparací, vyloučit. Zastoupení dvou hlavních kategorií zkoumaných agend, tedy agend spojených s přiznáváním finanční pomoci, činnosti OSPODů a kurátorů pro mládež, znázorňuje graf č. 1.

Graf č. 1 **Zkoumané agendy podle obecnějších kategorií** (N=185)



Nyní již tedy postoupíme k popisu výsledků získaných prostřednictvím tohoto šetření. Nejprve se věnujeme základním charakteristikám klientely využívající činnosti sociální práce při OÚ III. typu, dále se zaměříme na analýzu cílů a činností sociální práce, jakož i na vybrané podmínky realizace těchto činností.

### 5.2.1 Charakteristika klientely

#### Z hlediska cílových skupin

V rámci dotazníkového šetření měli vedoucí pracovníci určit, tři typy cílových skupin klientů, s nimiž se jejich sociální pracovníci setkávají nejčastěji. Podle sdělení vedoucích pracovníků tvoří **nejčastější cílovou skupinu klientů**, tj. tu, kterou uvedli na prvním místě:

- senioři,
- rodiny s nezaopatřenými dětmi,
- nezaměstnaní lidé a
- lidé s potřebou trvalé sociální nebo ošetrovatelské péče.

Ostatní cílové skupiny byly na prvním místě zmiňovány již jen sporadicky. Jako **druhá nejčastější cílová skupina** byly typicky uváděny opět rodiny s nezaopatřenými dětmi a dále ohrožené rodiny nebo děti žijící v ohrožených rodinách a lidé s postižením. Možnost označit třetí nejdůležitější cílovou skupinu využívali respondenti výrazně méně často a jako **třetí nejčastější cílovou** skupinu jmenovali osoby bez přístřeší.

Graf č. 2 ukazuje celkový přehled nejvýznamnějších cílových skupin, bez ohledu na to, zda byly jmenovány jako první, druhé či třetí nejčastější. V **celkovém pohledu** jsou nejčastější cílovou skupinou rodiny s dětmi. Připočítáme-li ještě specifitější kategorii ohrožených rodin a dětí žijících v ohrožených rodinách, která byla uváděna jako celkově pátá nejčastější cílová skupina, a dále kategorii dětí a mladistvých v náhradní rodinné péči, je zřejmé, že „rodiny“ jsou naprosto stěžejní cílovou skupinou zkoumaných agend sociálních odborů obecních úřadů obcí III. typu. Dalšími nejčastějšími cílovými skupinami jsou pak senioři a lidé nezaměstnaní.

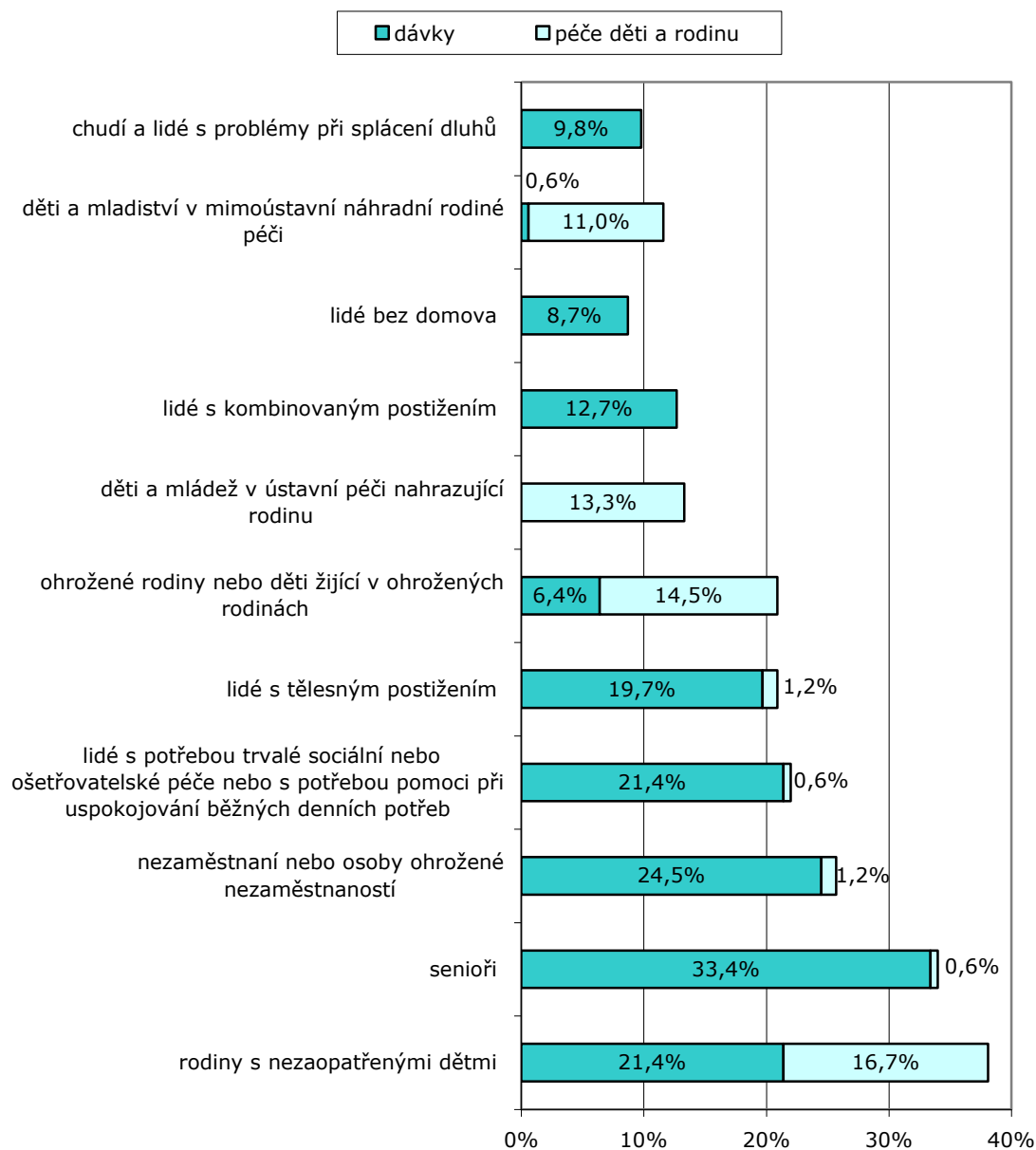
**Graf č. 2 Přehled nejdůležitějších cílových skupin bez ohledu uvedené pořadí významnosti (N=185)**



Podíváme-li se na hlavní cílové skupiny z perspektivy dvou základních agend, tedy sociálních dávek a péče o rodinu (viz výše), je na první pohled patrné, že z větší části jde pestrost cílových skupin na vrub agendě dávek, tj. agendě zajišťující dávky v hmotné nouzi, dávky sociální péče a příspěvek na péči. Agenda týkající se péče o rodinu, tj. OSPOD a kurátoři pro mládež, má z tohoto hlediska daleko homogennější klientelu. Jak je zjevné z grafu č. 3, skládá se tato klientela z rodin či dětí a mládeže v různých specifických životních situacích (NRP, ústavní péče apod.). Z grafu je také patrné, že jediná cílová skupina, kterou je možno považovat za společnou pro oba typy agendy, tzn. péči o tuto cílovou skupinu se zabývají jak pracovníci z agendy dávek, tak pracovníci OSPODů, je cílová skupina „rodiny s nezaopatřenými dětmi“.



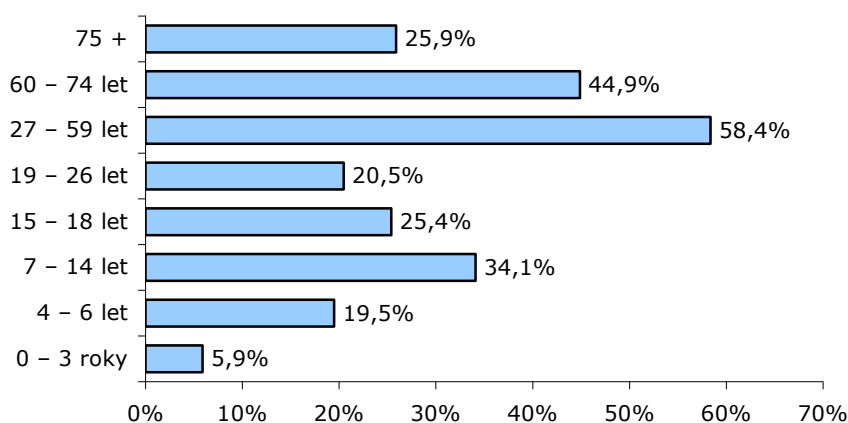
Graf č. 3 **Přehled nejdůležitějších cílových skupin podle základních typů agendy** (N=173; v celkovém počtu nejsou zahrnuti sociální kurátoři)



### Z hlediska věku a pohlaví

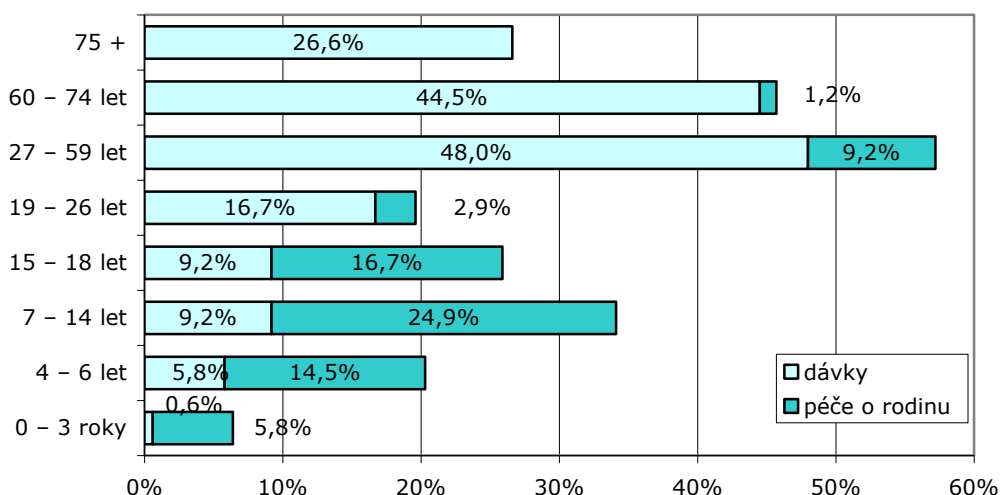
Pestrosti typů cílových skupin klientů sociálních oddělení či odborů obcí III. typu odpovídá také pestrost jejich věkového rozložení. Mezi jejich klienty totiž patří lidé ze všech věkových kategorií. Dotázaní vedoucí pracovníci mohli označit jednu až tři věkové kategorie, se kterými se sociální pracovníci v rámci své agendy setkávají nejčastěji. **Celkově nejčastěji uváděnou kategorií** jsou jednoznačně senioři starší 60 let, kteří byli uvedeni ve více než 70 % případů (viz graf č. 4). Sečteme-li všechny věkové kategorie zahrnující děti, tedy od 0 do 15 let, zjistíme, že stejně tak stěžejní je péče o děti, protože tyto věkové kategorie uvedlo celkem téměř 60 % dotázaných.

Graf č. 4 **Věkové složení klientů - celkový přehled** (N=185)



Podobně jako v případě rozložení klientely z hlediska konkrétních cílových skupin, rovněž pohlédneme-li na rozložení klientely z hlediska věkové struktury, je na první pohled zřejmé, že každý z typů agendy má co do činění s věkově odlišnou klientelou. Pracovníci z agendy dávek (hmotná nouze, sociální péče a příspěvek na péči) se věnují převážně klientům dospělým, a to zejména seniorům. Naopak, klienty agend spojených s péčí o rodinu jsou převážně děti, jak lze ostatně očekávat. Srovnání věkové struktury klientely dle těchto dvou agend znázorňuje graf č. 5.

Graf č. 5 **Věkové složení klientů - přehled podle dvou typů agendy** (N=173; bez sociálních kurátorů)



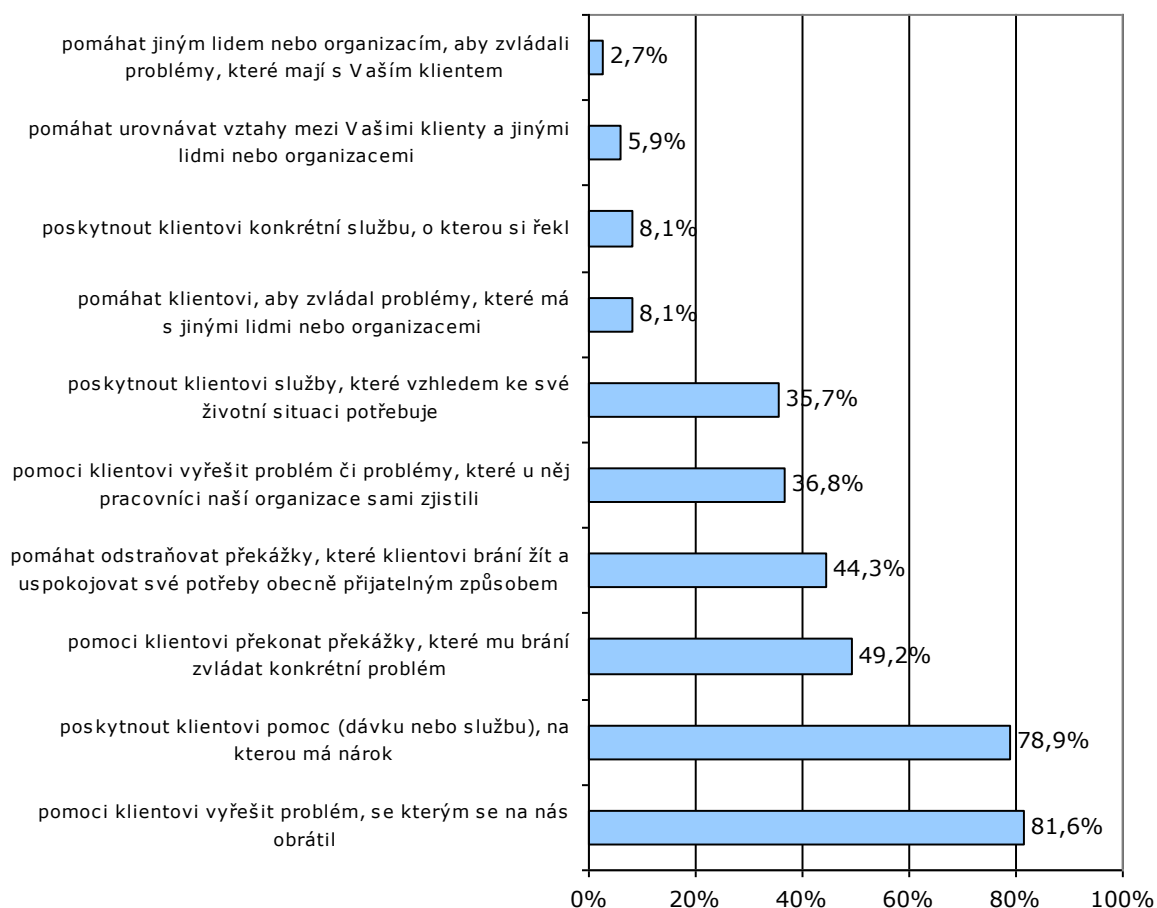
## 5.2.2 Cíle

V rámci vyplňování dotazníku měli vedoucí pracovníci posoudit řadu obecněji formulovaných cílů a vybrat z nich jeden až čtyři, které jsou z hlediska konkrétní agendy, za niž dotazník vyplňovali, považovány za hlavní. Většina z vedoucích pracovníků využila možnost označit více než jeden cíl. Průměrný počet označených cílů byl 3,5, tedy většina vedoucích pracovníků označila tři nebo i čtyři cíle, které jsou v rámci dané agendy vnímány jako nejdůležitější. Z níže uvedeného grafu je vidět, že **většina vedoucích pracovníků se shodla na dvou hlavních cílech:**

- „poskytnout klientovi dávku nebo službu, na kterou má nárok“ a
- „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“.

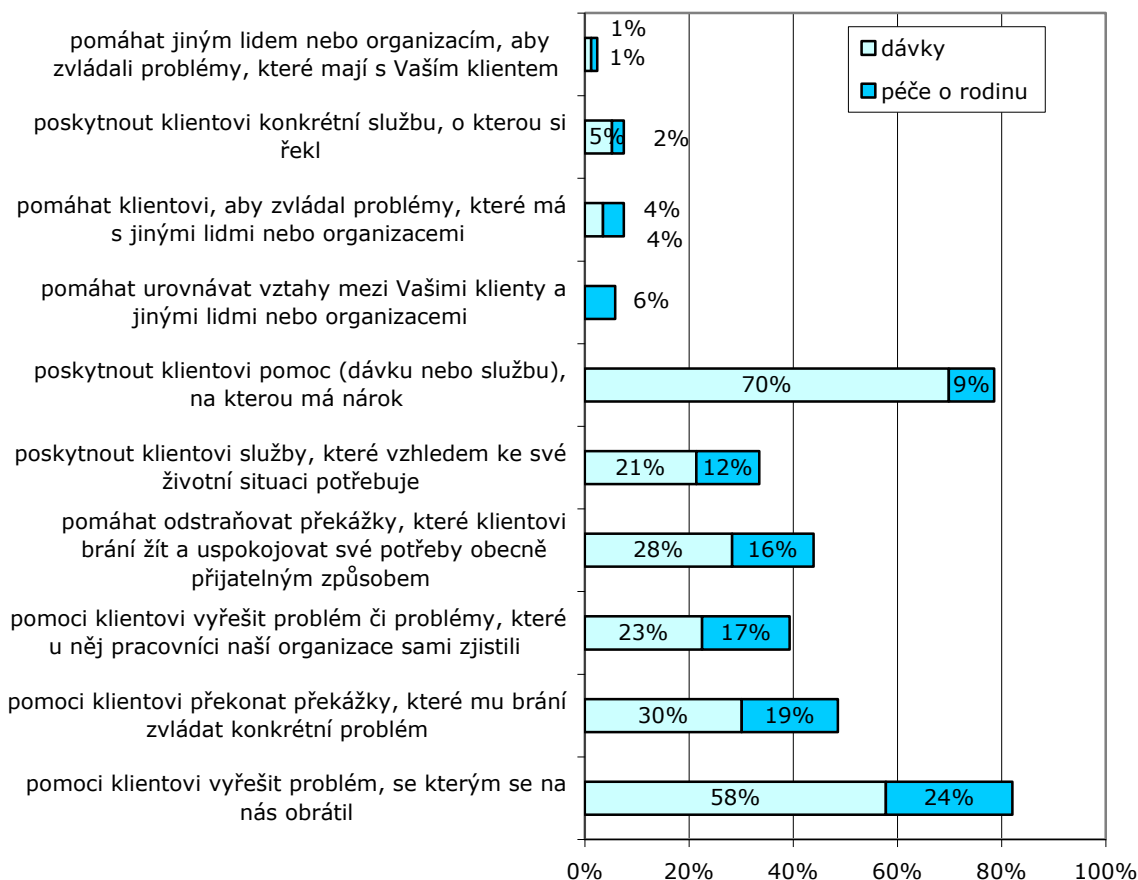
Oba tyto cíle označilo shodně kolem 80 % respondentů. U dalších cílů označených jako důležité již tak jednoznačná shoda nepanuje, nicméně typově většina z těchto dalších důležitých cílů náleží do oblasti cílů, které se zaměřují spíše na intervenci na straně klienta než na straně jeho sociálního okolí či na změny očekávání a postojů na straně lidí či organizací, s nimiž se klient dostává do kontaktu.

Graf č. 6 **Hlavní cíle - celkový přehled**



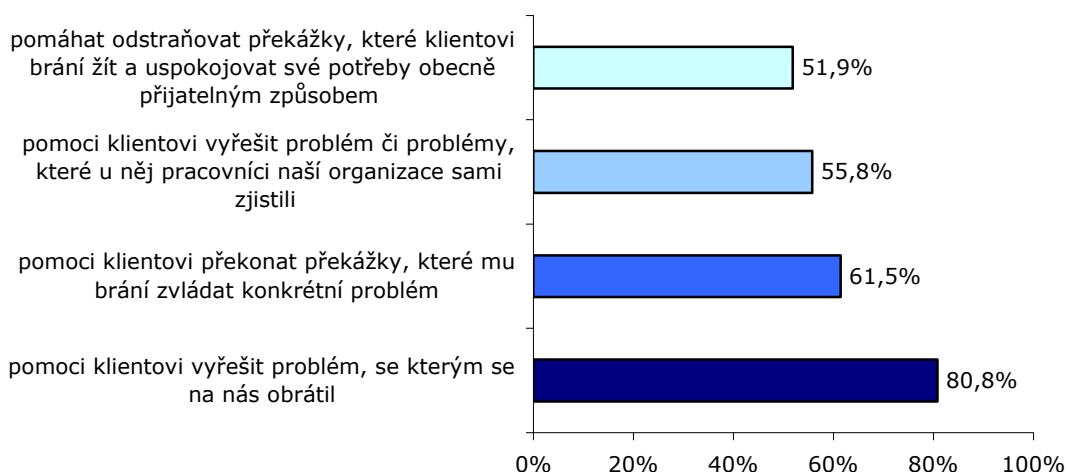
Z perspektivy dvou základních typů agend, tedy z hlediska agendy zaměřené na poskytování dávek a agendy orientované na péči o rodinu, není překvapením, že celkové vysoké skóre cíle „poskytnout klientovi dávku nebo službu, na kterou má nárok“ jde z drtivé většiny na vrub agendě dávek. Také druhý ze dvou celkově dominantních cílů, tedy „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“, o něco častěji označovali pracovníci vyplňující dotazník za agendu spojenou s péčí o rodinu (viz graf č. 7 - důležitost cílů podle agend). Tento rozdíl ale může být, stejně jako u ostatních cílů, způsoben tím, že v celém vzorku je zastoupený více než dvojnásobek dotazníků za agendu dávek (N = 121) než za agendu péče o rodinu (N = 52). Vezmeme-li tyto počty případů za jednotlivé typy agend v úvahu, pak se zdá, že bez ohledu na to, za kterou agendu vedoucí pracovník dotazník vyplňoval, byla jednotlivým posuzovaným cílům přikládána zhruba stejná důležitost.

Graf č. 7 **Hlavní cíle - přehled dle agend** (N=173)

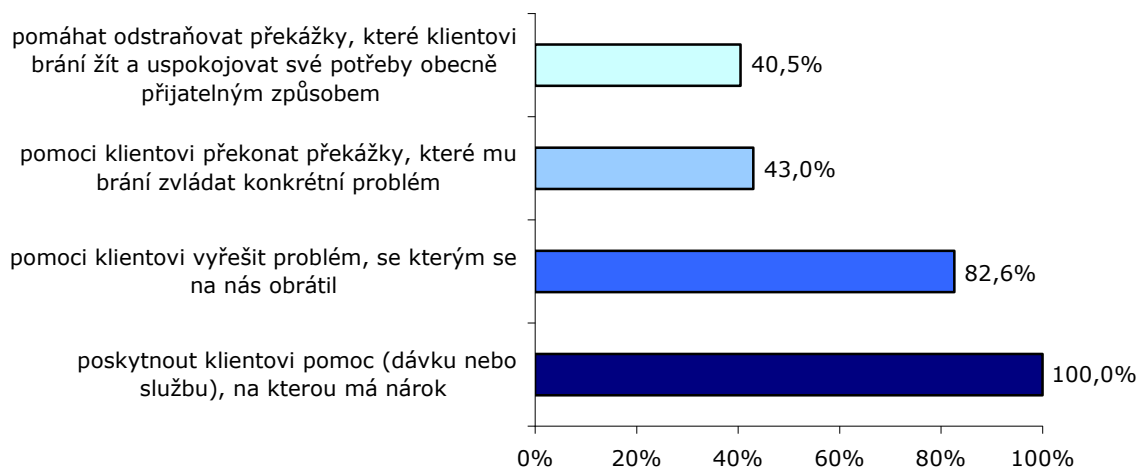


Aby bylo možné ověřit hypotézu, že se uváděná skladba hlavních cílů agendy dávek a agendy péče o rodinu výrazněji neliší, bylo třeba se podívat na každou z těchto agend zcela odděleně a porovnat, jakým cílům byl přiřazován význam v rámci podsouboru dané agendy. Pro účely tohoto srovnání jsme zjišťovali zvláště pro každou z těchto agend, jaké čtyři cíle byly v rámci dané agendy označeny nejčastěji za hlavní. Porovnáme-li výsledky znázorněné v grafech č. 8 a č. 9, vidíme, že tři ze čtyř cílů, které vedoucí pracovníci uvedli pro danou agendu jako hlavní, se shodují. Zatímco agendu dávek (graf č. 9) jednoznačně charakterizuje a od agendy péče o rodinu odlišuje cíl „poskytnout klientovi dávku nebo službu, na kterou má nárok“, ke kterému se v rámci této agendy přihlásili všichni dotázaní sociální pracovníci, pro agendu péče o rodinu je tento cíl samozřejmě irelevantní a místo něj se ve čtveřici hlavních cílů umístil cíl „pomoci klientovi vyřešit problém či problémy, které u něj pracovníci naší organizace sami našli“. Ostatní tři cíle jsou pro obě srovnávané agendy shodné.

Graf č. 8 **Agenda péče o rodinu - čtyři nejdůležitější cíle** (N=52 )



Graf č. 9 **Agenda dávek - čtyři nejdůležitější cíle** (N= 121)



Výše jsme ukázali, že obě srovnávané agendy, tj. dávky a péče o rodinu, se poměrně výrazně liší jak složením cílové skupiny, tak věkovým složením klientů. Navzdory těmto odlišnostem, a také navzdory odlišnostem v konkrétním popisu cílů, které pro tyto agendy uváděli sociální pracovníci i jejich vedoucí při rozhovorech v rámci kvalitativního šetření, jsme při analýze kvantitativních dat zaznamenali v oblasti cílů těchto agend pouze malé rozdíly. Je tedy patrné, že na úrovni obecného pojetí cílů, tak jak tyto byly formulovány v dotazníku, se rozdíly mezi jednotlivými agendami promítají jen minimálně.

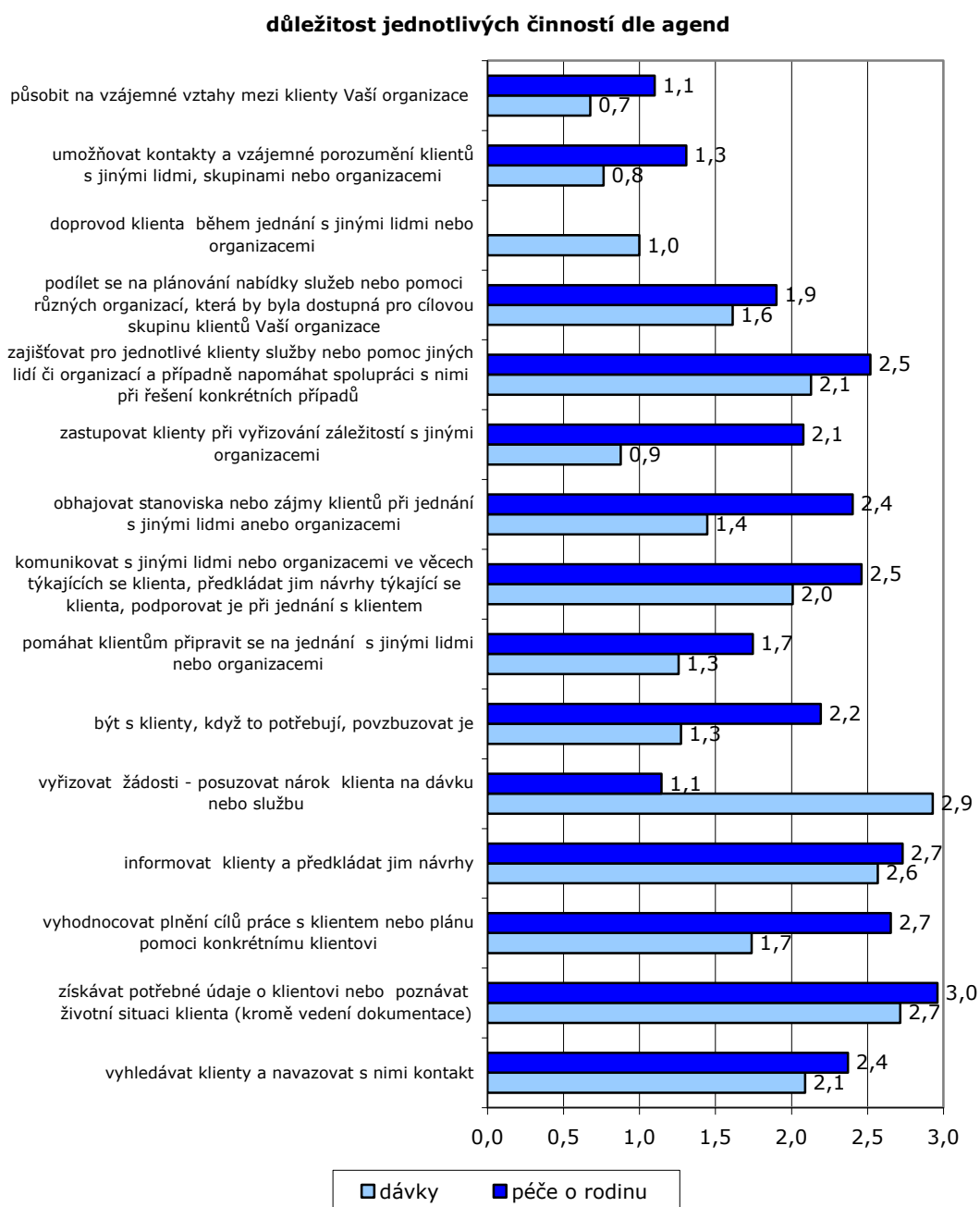
### 5.2.3 Činnosti a okolnosti jejich vykonávání

Podívejme se nyní, jaký význam přiřkládají vedoucí pracovníci jednotlivým činnostem sociální práce a zda, na rozdíl od cílů, zde můžeme mezi jednotlivými agendami zaznamenat výraznější diference. V rámci dotazníkového šetření posuzovali vedoucí pracovníci důležitost jednotlivých činností dvojím způsobem. Nejprve byli požádáni, aby postupně u každé z činností posoudili, do jaké míry je důležité, aby se jí pracovníci, kteří se věnují přímé práci s klientem věnovali, pokud chtějí vykonávat svojí práci dobře. Význam každé z činností posuzoval vedoucí pracovník na škále 0-3, přičemž vyšší číslo znamenalo větší důležitost dané činnosti. Jestliže vedoucí pracovník

určitou činnost označil za velmi či středně důležitou, byl vždy v následující otázce požádán, aby uvedl, kteří pracovníci v rámci dané agendy se této činnosti věnují. Vedoucí pracovníci se takto vyjadřovali k celkem patnácti obecněji formulovaným činnostem sociální práce. Přehled těchto činností spolu s tím, jaké průměrné důležitosti dosáhly pro jednotlivé agendy, přinášíme v grafu č. 10. Co se **agendy dávek** týče, tak zcela konzistentně s klíčovým cílem, tedy poskytnout klientovi dávku, na níž má nárok, byla jako výrazně **nejdůležitější** posouzena **činnosti** „vyřizovat žádosti, posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu“. Téměř všichni vedoucí pracovníci, kteří vyplňovali dotazník za agendu dávek, přiřkli této činnosti maximální důležitost. Na druhém místě byla z hlediska důležitosti v rámci agendy dávek vyhodnocena činnost „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta“. Tato činnost byla posouzena jako zcela **nejdůležitější** rovněž **v rámci agendy péče o rodinu**. Důraz na tuto činnost obecně je tedy oběma agendám společný. Jaké typy informací považují vedoucí pracovníci jednotlivých agend za relevantní pro jejich činnost, analyzujeme dále v textu (podkapitola *Získávání informací*).

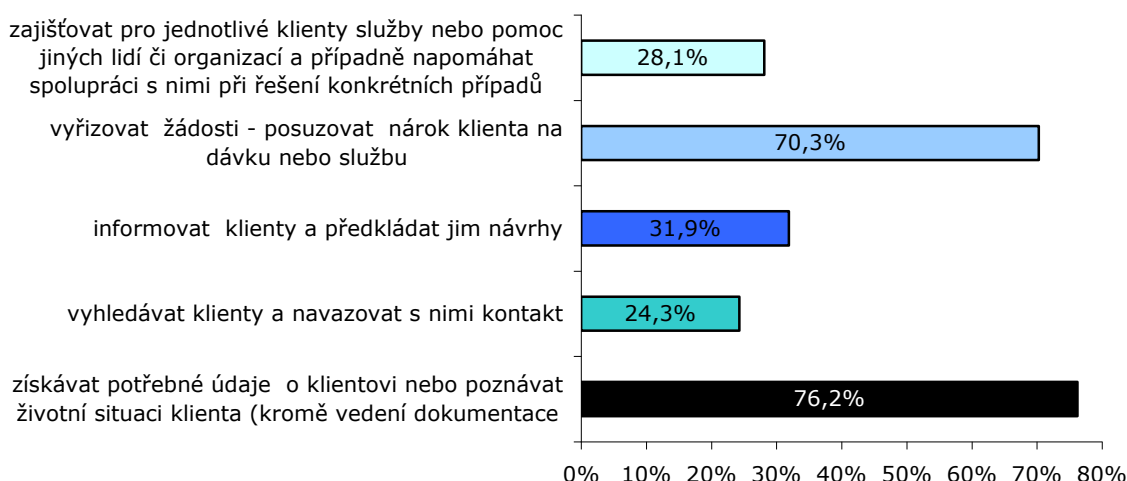
Z grafu č. 10 lze také snadno postřehnout, že až na dvě výjimky byly dotázanými vedoucími pracovníky všechny posuzované činnosti hodnoceny jako důležitější v rámci agendy péče o rodinu. První výjimku představuje „doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi“, ale i v případě agendy dávek má tato činnost v celkovém skóre tak malou důležitost, že nemá smysl se jí v tomto kontextu dále věnovat. Druhou a po vyloučení první i jedinou výjimkou tak zůstává činnost zaměřená na vyřizování nároků na dávku nebo službu, která je profilující pro agendu dávek. V dalších dvou činnostech, které získaly největší skóre při posuzování jejich důležitosti pro správnou práci s klientem, se obě agendy kryjí. Jak v rámci agendy dávek, tak i v rámci agendy péče o rodinu přikládali vedoucí pracovníci velkou důležitost „získávání informací o klientovi a informování klientů a předkládání návrhů klientům“. Zatímco ale v rámci agendy dávek jsou tyto dvě činnosti plus činnost zaměřená na vyřizování nároků na dávku nebo službu (viz výše) jedinými, jejichž výsledné skóre se pohybuje v pásmu vysoké důležitosti (tzn. cca kolem hodnoty 2,5 a výše), zdá se být portfolio důležitých činností v rámci agendy péče o rodinu výrazně košatější. Přinejmenším pohledem vedoucích pracovníků je pro pracovníky této agendy dosti důležité věnovat se v rámci své práce s klientem a intervence do klientovy situace celé škále různých činností a zabývat se různými typy intervence do klientovy životní situace, mají-li svoji práci vykonávat dobře. Naopak, struktura činností těch agend, které jsme sloučili do obecnější kategorie „dávky“, se jeví touto optikou výrazně užší a soustřeďuje se především na činnosti spojené s administrací dávek.

Graf č. 10 **Význam jednotlivých činností dle agend** (N=173; bez sociálních kurátorů)



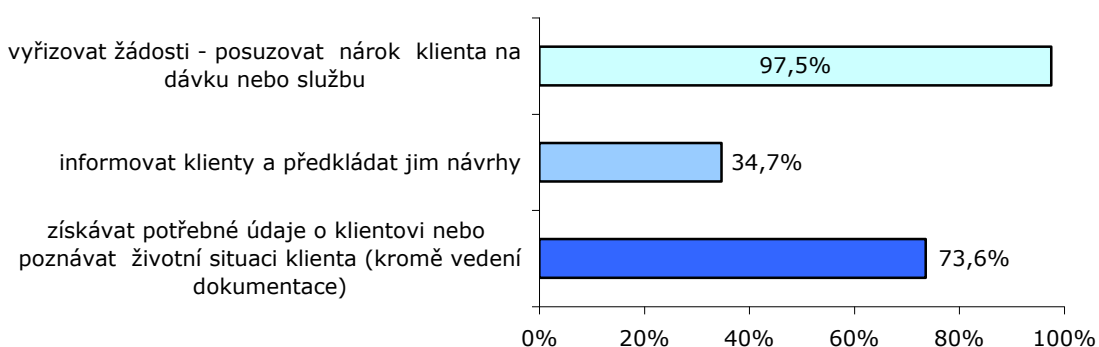
Kromě toho, že dotázaní vedoucí pracovníci posuzovali jednotlivé činnosti, měli v jiné otázce ještě za úkol vybrat maximálně tři činnosti, které celkově pro danou službu či agendu vnímají jako nejdůležitější. Tato otázka sloužila jednak jako kontrolní pro srovnání s podrobným hodnocením každé činnosti a posouzením konsistence a dále jako východisko při určování znalostí a dovedností, které jsou pro výkon klíčových činností nezbytné (viz níže v textu). V grafu č. 11 znázorňujeme přehled testovaných činností, které byly v celém souboru, tedy nahlíženo optikou všech agend dohromady, nejčastěji jmenovány. V grafu prezentujeme pouze ty činnosti, které mezi třemi nejdůležitějšími označilo alespoň 20 % dotázaných vedoucích pracovníků. I z této perspektivy se profilují dvě činnosti jako výrazně nejdůležitější, neboť každou z nich označily jako hlavní téměř 3/4 dotázaných vedoucích pracovníků.

Graf č. 11 **Činnosti jmenované mezi třemi hlavními** (N=185)



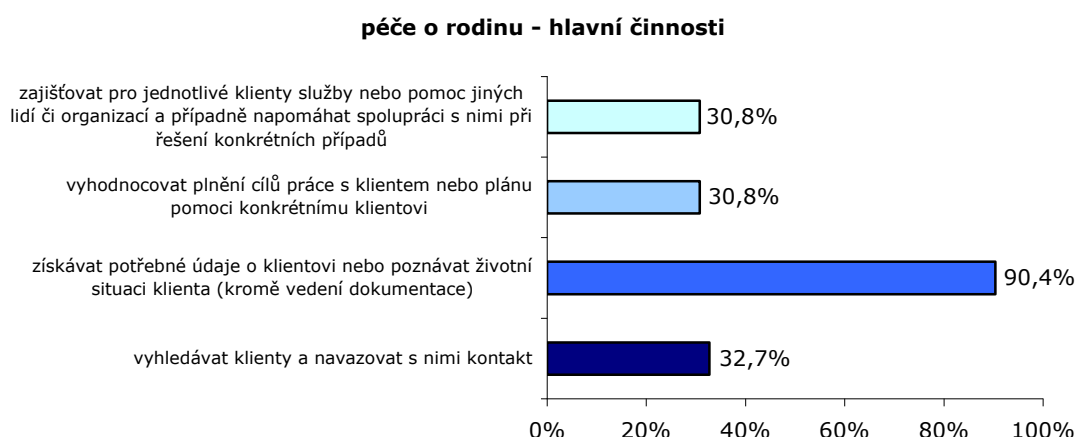
Podíváme-li se na rozložení činností, které byly označeny mezi třemi hlavními podrobněji z hlediska jednotlivých agend, potvrzuje se předchozí domněnka, že agenda dávek je jednoznačně vymezena pouze činnostmi, které bezprostředně souvisí s posuzováním nároku a přiznáváním dávek (viz graf č. 12). Jako třetí nejdůležitější činnost se v rámci agendy dávek objevilo „informovat klienty a předkládat jim návrhy“. Tuto činnost označilo mezi třemi nejdůležitějšími o něco více než 1/3 vedoucích pracovníků, kteří dotazník vyplňovali za některou z agend dávek. Ostatní posuzované činnosti, které v grafu nejsou uvedeny, byly jmenovány jen v zanedbatelném počtu případů. U agendy péče o rodinu (viz graf č. 13) se jako jednoznačně stěžejní ukazuje činnost zaměřená na mapování klientovy životní situace. Důležitost přisouzená ostatním činnostem byla mezi těmito dalšími činnostmi rozložena víceméně rovnoměrně a stále ještě v poměrně vysokém procentu případů.

Graf č. 12 **Agenda dávky: činnosti jmenované mezi třemi hlavními** (N=52)





Graf č. 13 **Činnosti jmenované mezi třemi hlavními** (N=121)



### Pracovníci, kteří zkoumané činnosti vykonávali

Jak bylo řečeno výše, u každé z jednotlivých činností, kterou označili jako velmi nebo středně důležitou, byli respondenti požádáni, aby uvedli, kteří z pracovníků se této činnosti na jejich odboru či oddělení věnují, přičemž mohli uvést libovolný počet možností. Podíváme-li se na celkový souhrn všech činností a všech pracovníků, kteří byli uvedeni jako ti, kteří danou činnost vykonávají, pak **nejčastěji byly jmenováni pracovníci v pracovní pozici „sociální pracovník“**. V celkovém souhrnu všech činností a za celý soubor byl sociální pracovník jmenován 1235krát - tzn. v průměru sociálního pracovníka jmenoval každý z dotázaných vedoucích pracovníků, a to u více než šesti různých činností. **Druhou nejčastější** odpovědí na otázku, kdo danou činnost vykonává, bylo „já jako vedoucí pracovník“, tato odpověď se v celkovém součtu objevila dohromady 663krát. „Sebe“ dotázaní vedoucí pracovníci označovali v průměru u více než tří činnostech sociální práce, což je výrazně častěji než u dávkových specialistů. Dávkoví specialisté byly dohromady jmenováni 255krát, tedy v průměru o něco více než u jedné činnosti. Ačkoliv tedy pracovníci v pracovní pozici „dávkový specialista“ patří mezi pracovníky, kteří se věnují přímé práci s klientem, sociální práce mezi jejich činnostmi v podstatě nespadá. Kromě sociálního pracovníka se některým činností sociální práce věnuje také vedoucí pracovník.

Vraťme se nyní k pěti činnostem, které byly v rámci obou agend vyhodnoceny jako nejdůležitější (tzn. nejčastěji je vedoucí pracovníci označili mezi třemi hlavními, viz graf č. 11). Jak je z přehledu v tabulce č. 2 patrné, většina klíčových činností sociální práce spadá do kompetence sociálního pracovníka. Druhou nejčastější osobou, která se v rámci sledovaných agend věnuje sociální práci, je pak sám vedoucí pracovník. Dávkový specialista se klíčovým činností věnuje nejméně často, s výjimkou vyřizování žádostí na dávku nebo službu - ale i u této činnosti byl častěji jmenován sociální pracovník.

Tabulka č. 2 **Pracovníci, kteří vykonávají činnosti označované za hlavní**

činnost	sociální pracovník	dávkový specialista	já jako vedoucí pracovník
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	65%	13%	21,1%
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	81,6%	24,7%	26,5%
informovat klienty a předkládat jim návrhy	76,8%	27,0%	33,5%
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	48,6%	38,9%	20,5%
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	91,7%	14,6%	74,4%

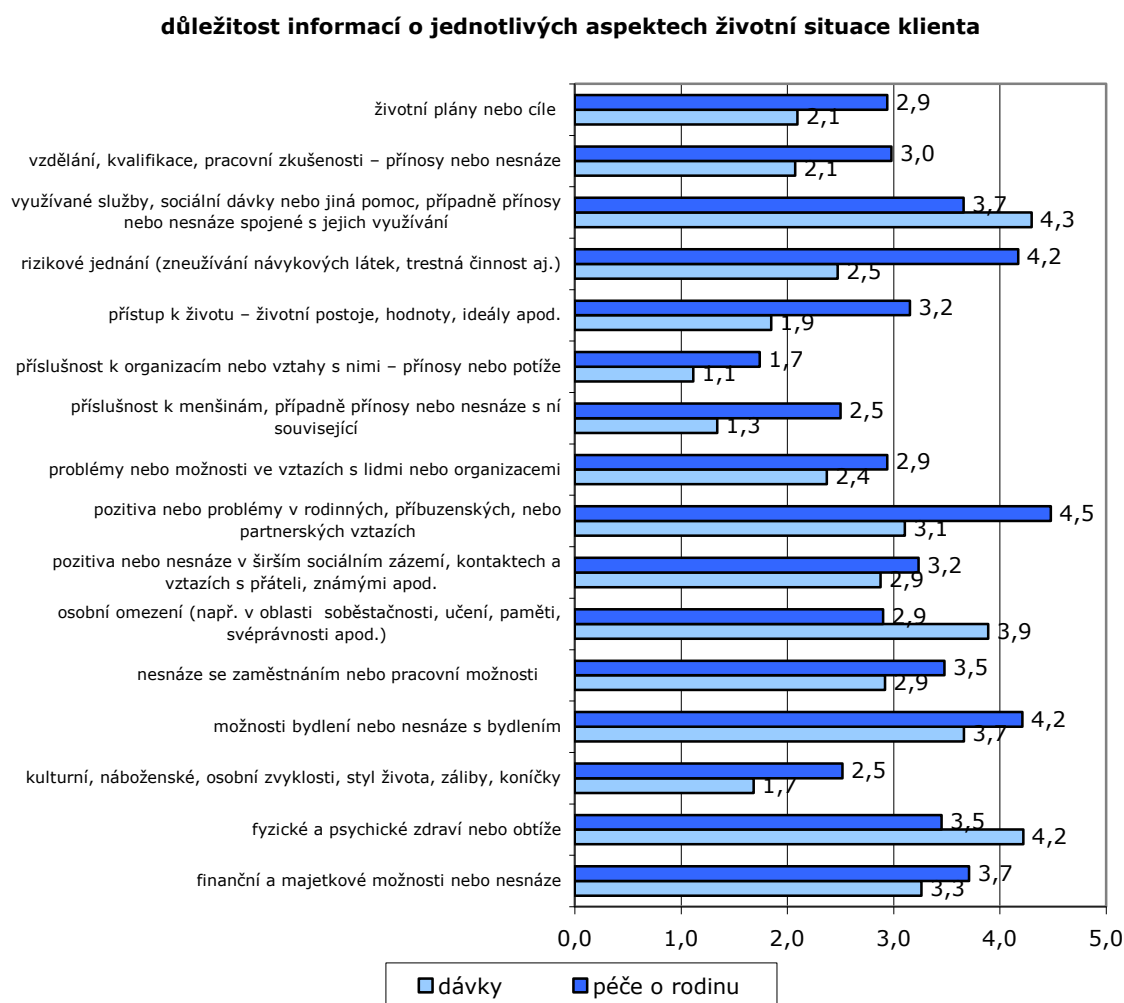
## Získávání informací o klientově životní situaci

Při porovnávání činností, které jsou v rámci jednotlivých agend považovány za důležité, se ukázalo, že jedna ze dvou činností, jímž je v rámci obou agend, tedy agendy dávek i agendy péče o rodinu, přisuzována vysoká důležitost, je získávání potřebných údajů o klientovi a poznávání jeho životní situace (viz výše). Jaký způsob mapování klientovy situace měli vedoucí pracovníci na mysli, zejména o jaké konkrétní okruhy údajů a informací o klientovi a jeho životní situaci nezbytných pro poskytnutí vhodné intervence se jedná, jsme podrobněji zjišťovali v samostatné části dotazníku.

Nejprve jsme vedoucím pracovníkům předložili obecnější otázky, kterými jsme zjišťovali, v jaké šíři se pracovníci s životní situací klientů seznamují. Tedy, zda získávají informace pouze od klienta či i z různých jiných zdrojů a zda pracovníkům postačí např. jen dílčí údaje o některé z aspektů klientovy životní situace či zda je třeba zmapovat klientovu situaci podrobně a všestranně. U každé z těchto otázek se mohli vedoucí pracovníci rozhodnout pro jednu ze čtyř nabízených variant. Většina námi dotázaných vedoucích pracovníků se přihlásila v případě obou otázek k variantám, které implikují nutnost pracovníků důkladně mapovat klientovu životní situaci. Ze všech dotázaných pracovníků se jich 80 % domnívá, že má-li být služba klientovi poskytnuta v odpovídajícím rozsahu a kvalitě, je třeba získat podrobnější poznatky o různých stránkách klientovy životní situace a více než 81 % dotázaných vypovědělo, že tyto poznatky jsou získávány jak od klienta, tak také z různých jiných dostupných zdrojů. V případě, že se vedoucí pracovník vyjádřil ve prospěch některé z variant popisujících méně intenzivní a obsáhlé získávání informací o klientově situaci, například se přiklonil k variantám, že stačí získat informace pouze od klienta samotného a např. postačuje zjišťovat jen předem stanovené údaje o některých oblastech života klienta, jednalo se téměř vždy o vedoucího pracovníka vyplňujícího dotazník za agendu dávek. Vedoucí pracovníci, kteří dotazník vyplňovali za agendu péče o rodinu, se v drtivé většině případů přihlásili k nutnosti získat co nejplastičtější představu o životní situaci klienta a údaje získávat z více dostupných zdrojů.

Tento obecný pohled se částečně odráží také v tom, jakým konkrétním informacím vedoucí pracovníci přikládali největší význam. Vedoucí pracovníci měli posoudit, jakou roli hraje získání konkrétního typu informace o životní situaci klienta, pokud pracovníci chtějí klientovi poskytnout adekvátní pomoc či péči. Význam získání jednotlivých typů informací hodnotili dotázaní vedoucí pracovníci na škále 0-5, kde platilo, že čím větší číslo, tím větší význam daná informace má. Z grafu č. 14, který srovnává průměrný význam jednotlivých typů informací pro pracovníky agendy dávek a agendy péče o rodinu, můžeme vysledovat, že vedoucí pracovníci, kteří odpovídali za agendu péče o rodinu, skutečně přikládají větší význam širší škále různých typů informací. Až na několik výjimek (např. informace o příslušnosti klientů k různým organizacím a z toho plynoucím nevýhodám či přínosům či informace o kulturních a náboženských zvyklostech klientů), dosáhl v rámci agendy péče o rodinu význam zjišťování všech typů informací v průměru skóre, které odpovídá střední důležitosti a výše (tzn. hodnota kolem cca 3 a výš). Naopak, v rámci agendy dávek zaznamenáváme větší okruh různých typů informací, které jsou považovány v průměru za spíše méně důležité či v podstatě irelevantní.

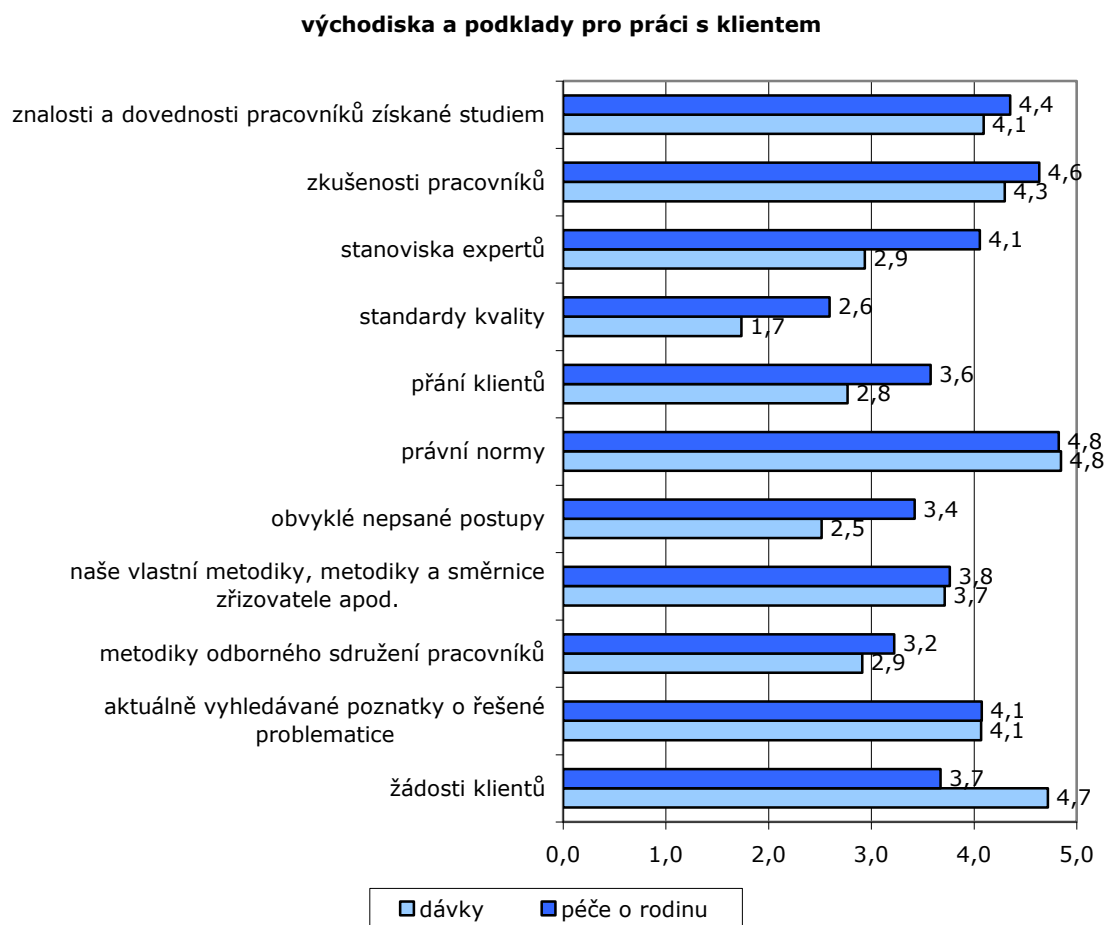
Graf č. 14 **Důležitost jednotlivých typů informací o klientovi pro správnou práci s klientem** (N = 173)



### Východiska činnosti

Podobným způsobem jako v případě hodnocení významu jednotlivých informací, a rovněž na škále 0-5 měli vedoucí pracovníci posoudit, jaký význam mají jednotlivé typy podkladů a východisek při tom, když se pracovníci rozhodují, jak zaměřit a nastavit pomoc klientovi. Z různých typů podkladů a východisek, jejichž význam jsme tímto způsobem testovali, se vedoucí pracovníci v rámci obou agend v podstatě úplně shodli na důležitosti poloviny z nich, přičemž největší význam je jednoznačně přikládán právním normám (viz graf č. 15). K dalším klíčovým východiskům se pak nezávisle na tom, o jakou agendu se jedná, řadí znalosti a dovednosti pracovníků získané studiem (podrobněji k významu jednotlivých okruhů znalostí viz níže) a zkušenosti pracovníků. Velká důležitost je přikládána rovněž aktuálně vyhledávaným poznatkům týkajících se řešené problematiky. Co se ostatních posuzovaných východisek týče, s výjimkou žádostí klientů, které mají klíčový význam pro agendu dávek, byl na ostatní východiska kladen v průměru větší význam v rámci agendy péče o rodinu. V rámci této agendy se více přihlíží například k přání klientů a poměrně důležitou roli hrají rovněž stanoviska expertů a také, vedle vlastních metodik a předpisů, obvyklé nepsané postupy.

Graf č. 15 **Důležitost jednotlivých typů východisek a podkladů pro nastavení intervence** (N = 173)



Z výše uvedeného grafu je tedy patrné, že v rámci obou agend jsou pro pracovníky nejdůležitějším východiskem právní předpisy. U každé ze srovnávaných agend se samozřejmě jedná o jiné právní normy, jak je zřejmé z tabulky č. 3. Dotázaní pracovníci měli určit jeden až maximálně čtyři právní předpisy, které jsou pro pracovníky dané agendy při jejich práci s klienty nejdůležitější. V níže uvedené tabulce představujeme seznam těch právních předpisů, které byly jmenovány nejčastěji, přičemž je z této tabulky rovněž patrné, pro kterou z agend je daný předpis především relevantní. V rámci agendy dávek se ukázal být nejdůležitějším jednoznačně zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v rámci agendy péče o rodinu pak zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Tabulka č. 3 **Právní předpisy jmenované mezi nejdůležitějšími** (N = 173)

důležité právní předpisy	agenda dávký	agenda péče o rodinu
zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení	29,5 %	2,3 %
zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	56,1 %	11,6 %
zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu	38,7 %	1,7 %
zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi	41,6 %	5,2 %
zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních	0,6 %	11,6 %
zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí	12,1 %	29,5 %

## 5.2.4 Personální zajištění realizace zkoumaných agend

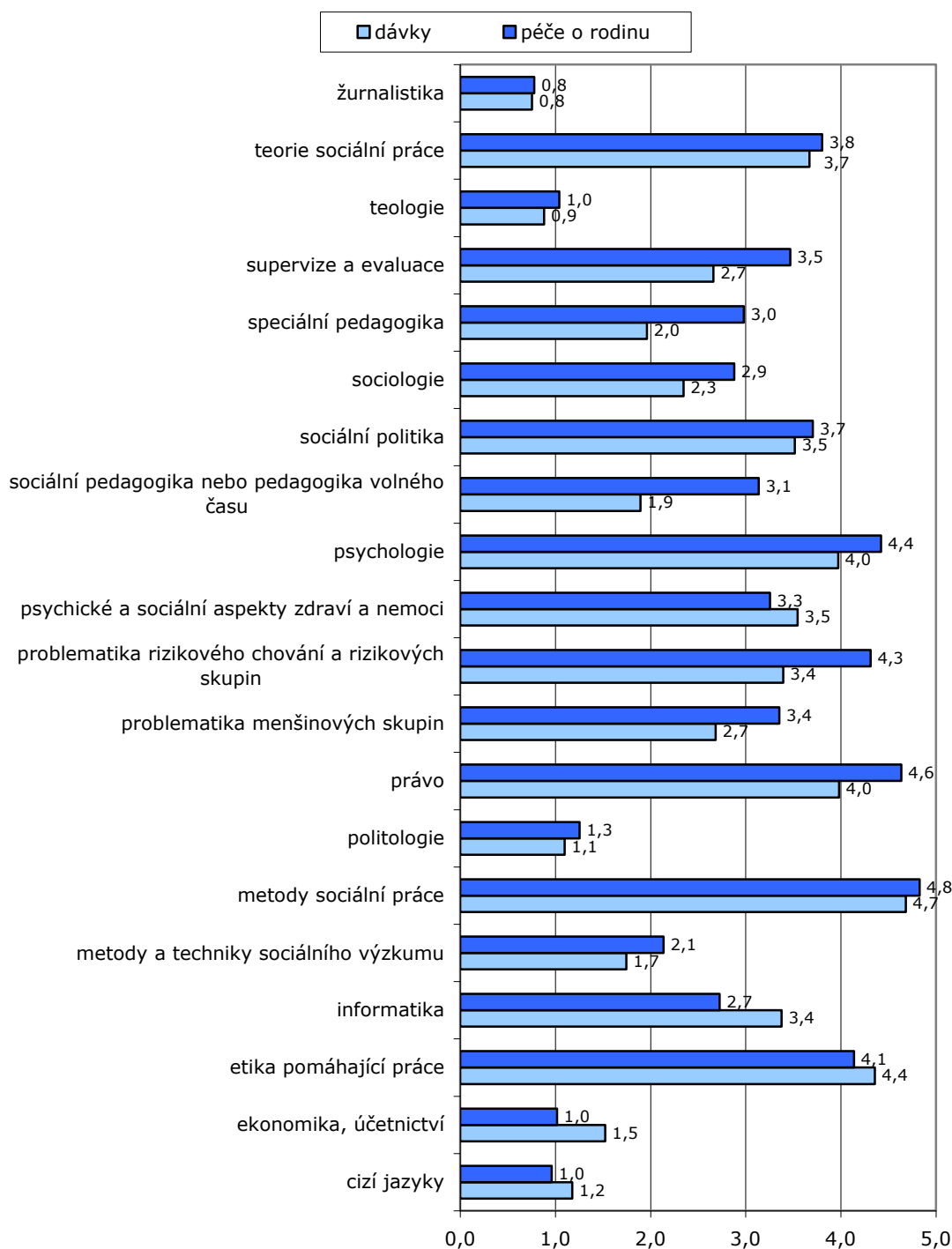
### Znalosti nutné k výkonu zkoumaných činností

V předchozím textu jsme ukázali, že cílová skupina, cíle i činnosti agend dávek a péče o rodinu se liší, je však zajímavé, že do představ vedoucích pracovníků o tom, jaké odborné disciplíny by měli pracovníci, kteří stěžejní činnosti vykonávají a snaží se naplnit klíčové cíle, se tyto rozdíly promítají jen částečně. Jinými slovy, na souboru nejdůležitějších znalostí a dovedností, tj. těch, které získaly největší průměrné skóre při posuzování jejich důležitosti, se shodují vedoucí pracovníci bez ohledu na to, zda vyplňovali dotazník za agendu dávek či za agendu péče o rodinu. **Největší důraz je v rámci obou agend kladen na:**

- znalost metod sociální práce,
- orientaci v právu,
- psychologii a
- zvládnutí etiky pomáhající profese.

To jsou znalosti, které jsou dle dotázaných vedoucích pracovníků zásadní bez ohledu na vykonávanou agendu. V rámci agendy péče o rodinu pak navíc můžeme zaznamenat o něco větší důraz na znalost problematiky rizikového chování, evaluace, supervize či pedagogických disciplín.

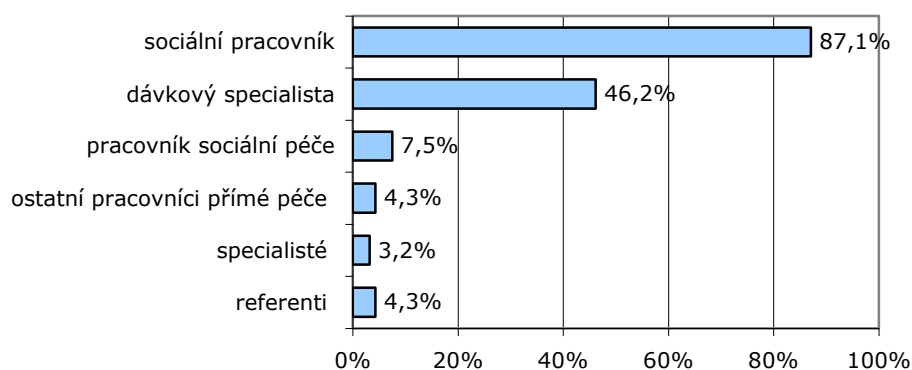
Graf č. 16 **Důležitost znalosti jednotlivých disciplín** (N = 173)



### Typy pracovníků a jejich optimální počty

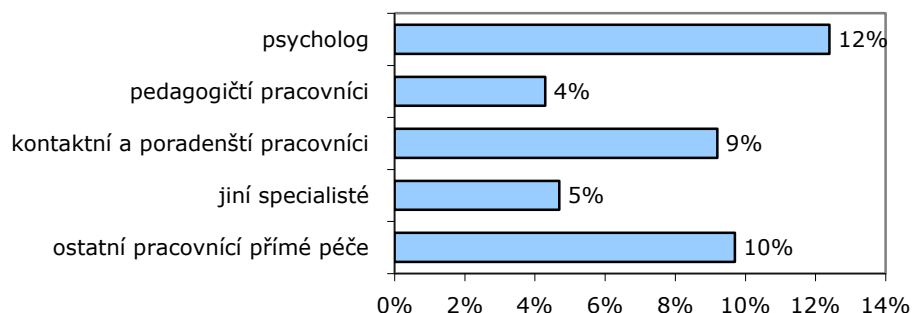
Ve většině zkoumaných obcích zaměstnávají v rámci námi sledovaných agend především sociální pracovníky. Naopak, zaměstnance na pracovní pozici „dávkový specialista“ bychom našli jen v necelé polovině námi zkoumaných případů. Pracovníci zaměstnaní na jiných pracovních pozicích se vyskytují velmi sporadicky - v našem vzorku jsme zaznamenali několik pracovníků sociální péče a výjimečně odborníky typu „psycholog“ či „adiktolog“ apod. - v grafu č. 17 jsou zahrnuti v položce „specialisté“. Rovněž externí zaměstnávání dalších pracovníků je při sociálních odborech OÚ III. typu naprosto okrajové. Zcela ojediněle vedoucí pracovníci uváděli, že zaměstnávají nějaké pracovníky externě, nejčastěji psychologa, a to jen asi ve 4 % případů.

Graf č. 17 **Typy pracovních pozic obsazované pracovníky v pracovním poměru** (N= 185)



Většina z dotázaných vedoucích pracovníků také nevyjadřovala zájem o zřizování dalších pracovních pozic v rámci agend, za které vyplňovali dotazník. Pokud by nějakou další pracovní pozici za užitečnou považovali, byl by to nejčastěji psycholog. Ostatní specialisté, jako např. právník či adiktolog či jiné typy pracovníků, byli jmenováni dosti sporadicky. Vedoucí pracovníci tak spíše nemají pocit, že by pracovníci ve stávajícím složení nebyli schopni pokrýt spektrum očekávání a nároků, které jsou na ně ze strany klientů kladeny.

Graf č. 18 **Pracovníci, které by bylo žádoucí zaměstnávat**



Vedoucí pracovníci byli rovněž dotázáni na to, jaký je stávající počet úvazků na jednotlivých pracovních pozicích a jaký počet pracovních úvazků by považovali za optimální. Z rozdílu mezi stávajícím a optimálním počtem úvazků můžeme pak usuzovat na případné pocíťované deficity v počtech personálního vybavení. Podíváme-li se do tabulky č. 4, vidíme, že z hlediska typu agendy je větší deficit pocíťován v rámci agendy péče o rodinu. Dále z hlediska typu pracovníka se obecně nedostává spíše sociálních pracovníků než dávkových specialistů. Z obou perspektiv zároveň je pak situace taková, že největší pocíťovaný podstavec vzhledem k optimu je u sociálních pracovníků v rámci agendy péče o rodinu. V průměru tak podle názoru vedoucích pracovníků chybějí agendám péče o rodinu téměř dva celé úvazky na pozici sociální pracovník.

Tabulka č. 4 **Průměrný rozdíl mezi stávajícím a žádoucím počtem úvazků dle agend** (N=173)

	agenda: dávky	agenda: péče o rodinu
dávkový specialista - průměrný rozdíl mezi stávajícím a optimálním počtem úvazků	-0,4	-0,7
sociální pracovník - průměrný rozdíl stávajícím a optimálním počtem úvazků	-1,1	-1,9

### 5.2.5 Shrnutí

V kvantitativním šetření jsme informace o sociální práci na úřadech obcí III. typu získávali od vedoucích pracovníků odděleně za šest různých agend: za agendu dávek v hmotné nouzi, dávek sociální péče, příspěvku na péči, sociální kurátory, kurátory pro mládež kromě OSPODŮ a OSPODy. Pro analytické účely jsme pak tyto dílčí agendy sloučili do dvou obecnějších kategorií: agendy dávek a agendy péče o rodinu, přičemž sociální kurátoři byli z určitých analýz vyloučeni z důvodů jejich minimálního zastoupení (viz výše).

Naše analýzy ukázaly, že co se týče hlavního zaměření cílů i vykonávaných činností se oba typy agend v něčem odlišují a v něčem jsou si z hlediska obecně formulovaných cílů a činností podobné.

Dva hlavní **cíle** sociální práce při sociálních odborech OÚ III. typu:

- agenda dávek
  - poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok
  - pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil
- agenda péče o rodinu
  - pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil
  - pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém

Dvě hlavní **činnosti** sociální práce při sociálních odborech OÚ III. typu:

- agenda dávek
  - vyřizovat žádosti a posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu
  - získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (vyjma vedení dokumentace)
- agenda péče o rodinu
  - získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (vyjma vedení dokumentace)
  - vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt

Oba typy agend se dále liší z hlediska **míry různosti vykonávaných činností**. V rámci agendy péče o rodinu jsme identifikovali bohatší strukturu činností, jímž byla přikládána velká důležitost, než v rámci agendy dávek. Tyto činnosti současně směřovaly k různým stránkám intervence: jak ke změnám přímo na straně klienta a jeho vztahů k ostatním lidem či institucím, tak i do sociálního prostředí klienta.



Většímu rozsahu činností sociální práce v rámci agendy péče o rodinu odpovídá také rozsáhlejší **mapování klientovy situace** a rovněž pestřejší struktura východisek, která podle vedoucích pracovníků mají sociální pracovníci brát v úvahu, když zvažují, jak pomoc klientovi nastavit.

Vedoucí pracovníci bez ohledu na typ agendy se vzácně shodují na **odborných znalostech**, které považují za stěžejní pro optimální výkon výše uvedených činností sociální práce. Největší důraz kladli na znalost metod sociální práce, orientaci v právu, psychologii a zvládnutí etiky pomáhající profese.

Co se týče **personálního zajištění**, činnosti sociální práce v rámci obou agend vykonávají nejčastěji sociální pracovníci, na druhém místě pak sám vedoucí pracovník. Dávkoví specialisté se na výkonu činností sociální práce podílejí spíše výjimečně, přičemž se jedná o velmi úzce daný okruh činností spojený s posuzováním nároku na dávku. V rámci obou typů agend byl pocíťován nedostatek pracovníků, a to zejména sociálních pracovníků. V rámci agendy dávek by v průměru byl potřeba ještě jeden sociální pracovník na plný úvazek a dále dávkový specialista na poloviční úvazek. Ještě větším nedostatkem pak podle vyjádření vedoucích pracovníků trpěla agenda péče o rodinu - aby dosáhli optimálního personálního zajištění svých činností potřebovali by v průměru o 2 celé úvazky více sociálních pracovníků než mají dosud.

## 5.3 Obce II. a III. typu - výsledky kvalitativního šetření

Kvalitativní šetření bylo kromě sociálního odboru OÚ obce III. typu realizováno i na obecním úřadě obce II. typu. Výzkumných rozhovorů se zúčastnili a informace o své činnosti poskytli vedoucí pracovník sociálního odboru obce III. typu a vedoucí pracovník sociálního pracovníka působícího při OÚ obce II. typu. V rámci kvalitativního šetření však nebyli dotazováni pouze vedoucí pracovníci, ale i pracovníci v přímém styku s klienty. Dotázaní sociální pracovníci měli v kompetenci následující agendy: (1) při obci III. typu - agenda dávek v hmotné nouzi, příspěvku na péči, kurátor pro mladistvé a pro dospělé; (2) při obci II. typu - agenda dávek v hmotné nouzi a výkon agendy sociálních věcí v rámci samostatné působnosti obce. V následujícím textu prezentujeme výsledky analýzy těchto kvalitativních dat, které se týkají cílů a činností, které dotázaní pracovníci se svými agendami spojovali. Rovněž se budeme věnovat předpokladům realizace těchto cílů a činností. A to vše jak z perspektivy vedoucích pracovníků, které chápeme jako zástupce zaměstnavatelů, tak viděno očima samotných sociálních pracovníků.

### 5.3.1 Cíle sociální práce

#### Z pohledu zaměstnavatele

Formulace obecného cíle sociální práce vykonávané na obecních úřadech se v zásadě nelišila. Za cíl byla vedoucími sociálních oddělení či odborů považována **pomoc občanům jejich obce v těch záležitostech, s nimiž na úřad přicházejí**, a to „v mezích zákona nebo v mezích takových, které si vymyslí ti poslanci“ (vedoucí - obec II.). Tento obecný cíl má dva aspekty: první, vedoucími pracovníky více zdůrazňovaný aspekt, jímž je „relevantní rozhodování“ (vedoucí - obec III.), a to jak v oblasti ne-/poskytnutí dávek, tak sociálně-právní ochrany dětí; druhý, vedoucími spíše okrajově zmíněný aspekt, jímž je poradenství, resp. zprostředkování informací o dalších možnostech řešení obtížné životní situace občana - klienta.

*Zjistit skutečný a objektivní stav věci, aby to rozhodování vedlo k tomu splnění toho cíle, který ti občané potřebují vyřešit. (...) S tím, s čím ten člověk dojde, tak se to řeší a případně se mu doporučí, aby se obrátil ještě na další organizaci. (vedoucí - obec III.)*

Tento obecný cíl *pomoci občanovi v tíživé sociální situaci* upřesňovali vedoucí sociálních oddělení či odborů pro jednotlivé agendy následovně:

1. agenda dávek (obec II. i III. typu): důraz byl kladen na objektivní zjištění podstatných skutečností pro poskytnutí dávky.
2. agenda sociálně-právní ochrany dětí (pouze obce III. typu): důraz byl kladen na „splnění potřeb toho dítěte“ (vedoucí - obec III.), což konkrétně podle vedoucí sociálního odboru z obce III. typu znamená:
  - „hájit zájmy toho dítěte a
  - dělat rozhodování v jeho prospěch,
  - aby to dítě bylo zabezpečeno,
  - nebylo šikanováno nebo týráno,
  - aby mělo veškeré prostředky pro zdárný rozvoj.“
3. agenda sociálních věcí v samostatné působnosti (pouze vedoucí pracovnice obce II. typu): všestranná sociální pomoc občanům obce, a to jak prostřednictvím poradenství, tak intervence, případně i depistáže - tento cíl však nebyl vyjádřen samotným vedoucím pracovníkem nýbrž zpětně odvozen výzkumníkem po analýze činností, které tento vedoucí pracovník s agendou sociálního pracovníka při jejich OÚ spojoval.

Z uvedeného se jeví, že zatímco cíle spojované s činnostmi jednotlivých sociálních pracovníků při obecním úřadu III. typu byly jasně vymezeny v souladu s agendami, na jejichž výkon se jednotliví sociální pracovníci specializovali, jediný sociální pracovník, který působil při obecním úřadu II. typu byl, kromě oficiální dávkové agendy, nereflektovaně stavěn ze strany přímého nadřízeného do pozice „komunitního sociálního pracovníka“. Přímý nadřízený od něho očekával znalost aktuálních i latentních sociálních problémů v obci a rovněž od něho vyžadoval neformální intervenci do životních situací občanů. Kupříkladu v oblasti práce s „problémovými rodinami“, kde obecní úřad II. typu nemá žádné formální pravomoci, žádal nadřízený od zmíněného sociálního pracovníka takovou podporu těch rodin, aby jim děti nebyly odebírány z rozhodnutí OSPODu, pod který jejich obec náleží:

*Těch problémových rodin s dětma tady máme dost, jo. Takže ona [sociální pracovnice obecního úřadu] o nich ví, samozřejmě nějakým tím způsobem s něma spolupracuje, pro ten kraj, že tam dělá šetření. Vždycky se snaží tam jít, domlouvat, aby třeba poslali ty děti do školy, jo. Vždycky se snažíme tou cestou aby obě strany z toho vyšly nejlíp, hlavně teda ty děti aby co nejmíň byly umístěné v dětském domově, ale bohužel někdy to tak skončí (...). Právě děti z jedné rodiny byly umístěny v dětském domově. Já sama jsem říkala té naší sociální pracovnici, prosím tě, udělej něco aby ony tam nešly, protože já vím, že oni jako rodina a ty děti se milovaly, oni se měli hrozně rádi. (...) Ale bohužel sebrali jim všechny. (vedoucí - obec II.)*

## **Z pohledu pracovníků vykonávajících sociální práci**

Je zajímavé, že z hlediska cílů své práce, o nichž hovořili sociální pracovníci při obecních úřadech II. a III. typu, se tyto cíle ani tak nelišily podle agend, které tito pracovníci měli na starosti, jako podle typu obecního úřadu, na kterém pracovali.

**Sociální pracovníci z obecního úřadu III.** typu (agenda dávek v hmotné nouzi, příspěvku na péči, kurátor pro mladistvé a pro dospělé), hovořili o tom, že hlavním cílem je „najít řešení té jeho [klientovy] situace“ (SPR - obec III.), a to prostřednictvím naplnění dvou dílčích aktivit:

1. poskytnutí pomoci v souladu se zákonem, který jejich agendu upravuje, tj. peněžní dávky, mají-li na ně nárok, a odborné pomoci rodinám v souladu se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí,
2. poskytnutí poradenství.

*Takže mým hlavním cílem je poskytnout tomu člověku to, o co on žádá. Pokud je to v mých možnostech a samozřejmě mám k tomu oprávnění. (...) Takže poskytnout jim tu radu, poskytnout jim peníze. To je pro mě nejdůležitější. (SPR - obec III.)*

*Je to nějaká odborná pomoc tady těmto rodinám v souladu se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí. (...) Vy jste tady od toho, aby jste dokázala nějakým způsobem pomoci, nebo je někam nasměrovat, (...) sociální pracovník by měl mít přehled, pač když já mu nemůžu pomoci, tak ho můžu odeslat někam jinam, kde mu pomoci můžou. (SPR - obec III.)*

Vyjádření těchto sociálních pracovníků vyznívala tak, že na poradenství kladou minimálně stejně velký důraz jako na poskytnutí pomoci v rámci jejich správní agendy. Ne vždy totiž je v jejich možnostech občanům či rodinám, které se na ně obracejí, pomoci prostřednictvím nástrojů, které mají k dispozici - poskytnutí dávky, poskytnutí intervence v rámci OSPOD. Klientovi ale mohou pomoci radou a nasměrováním tam, kde by mu skutečně v jeho situaci pomoci mohli.

**Sociální pracovník z obecního úřadu II. typu** verbalizoval cíle své činnosti pouze ve vztahu k poskytování dávek v hmotné nouzi. Na tomto poli své cíle spojoval s hladkou a bezchybnou administrací těchto dávek:

*Nejdůležitější je zvládnout kvantum lidí. (...) co je pro mě důležitý je to dobře posoudit, ten případ každý, a abych to posoudila podle zákona a potom to teda těm lidem dobře vysvětlit a ukočírovat je, protože oni by tak chtěli výplatu hned, nejlíp na ruku. (SPR - obec II.)*

Je zajímavé, že tento sociální pracovník, ač jak jsme již zmínili výše a detailněji popíšeme níže, působí i jako univerzální poradce pro sociální oblast v obci s úkolem příležitostně přímo intervenovat do různých nepříznivých životních situací občanů, přesto nehovořil o jakýchkoliv cílech v souvislosti s těmito činnostmi.

### **Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

**Hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

Zaměření cílů sociální práce tak, jak o nich hovořili vedoucí sociálních odborů či oddělení a sociální pracovníci obecních úřadů II. a III. analyzované optikou hlediska C1, lze shrnout následovně:

- Kompenzace osobních deficitů občanů-klientů prostřednictvím uspokojení jejich aktuálních potřeb, zejm. skrze poskytnutí peněžité dávky či v rámci agendy SPOD vydání kvalifikovaného rozhodnutí, uváděli jako hlavní cíl vedoucí pracovníci a jako jeden z hlavních cílů sociální pracovníci obecního úřadu obce III. typu.
- Nikdo z dotázaných explicitně neformuloval, že by cíle sociální práce na obecních úřadech byly spojeny s učením klientů uspokojovat své potřeby vlastními silami.
- Naopak, jako druhý důležitý cíl své práce zmiňovali zejména sociální pracovníci při obecním úřadu obce III. typu, a v menší míře i jejich vedoucí pracovníci, pomoc klientovi řešit jeho obtížnou životní situaci pomocí zprostředkování interakcí s dalšími experty, úřady a pomáhajícími organizacemi. Nicméně respondenti z obce II. typu tento cíl neverbalizovali.

**Hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

Z výše uvedeného se také jeví, že cíle sociální práce na obecních úřadech tak, jak o nich respondenti hovořili, a tedy je vědomě reflektovali, se především zaměřují na překonávání jednoho typu bariér. Na základě dat, které máme k dispozici, totiž nelze říci, zda na obci III. typu zmiňované poradenství směřuje k určité pomoci se zvládnutím širšího spektra problémů nebo se spíše zaměřuje jen na poradenství v oblasti toho, co je nutné udělat proto, aby občan na dávku získal nárok, případně, že má nárok na dávku jinou - čili řešení pouze finanční tísně bez dalších vazeb.

### **Hledisko C3: nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce**

Z analýzy cílů sociální práce vykonávané na sociálních úřadech z hlediska míry jasnosti jejich formulace vyplynulo, že tyto cíle byly jasněji formulovány a jejich formulace sdíleny různými typy pracovníků na sociálním odboru obce III. typu. Cíle sociální práce v rámci obce II. typu byly ze strany vedení formulovány relativně jasně „jakýmsi způsobem uspokojovat potřeby občanů - v sociální oblasti jsou to ty dávky“ (vedoucí - obec II.); i sám sociální pracovník z této obce si kladl za cíl bezproblémovou administraci dávek. Na základě analýzy činností očekávaných od sociálního pracovníka a jím realizovaných však lze usuzovat na to, že se sociální prací byly v dané obci zejména ze strany Vedoucího sociálního odboru spojovány další „tiché“ cíle. To znamená, že tyto cíle byly implicitně sledovány, aniž by však byly zřetelně formulovány.

## **5.3.2 Činnosti sociální práce**

Z výsledků kvalitativního šetření vyplynulo, že se v rámci obecních úřadů uplatňuje jak specializační model, tj. jsou vyčleněni sociální pracovníci, kteří se věnují pouze jedné agendě, tak „multi“ model, kdy jeden pracovník zajišťuje více agend. Oba modely mohou být kombinovány i v rámci jednoho obecního úřadu, a to zřejmě v závislosti na předpokládaném objemu práce spojeném s jednotlivými agendami:

*Každý máme jinou agendu. Jsme tu dvě pracovnice, co děláme dávky pomoci v hmotné nouzi. Pak je tu agenda příspěvků na péči, to už nás tady dělá čtyři, tři na plný, jedna na poloviční úvazek. A sociálně-právní ochrana dětí, tam jsou tři pracovnice a jedna kolegyně dělá ještě dávky pro zdravotně postižené. Takže sociální pracovnice jsme všichni, ale vždycky se ta pracovní náplň liší. (SPR - obec III.)*

*Já jsem na úseku sociálně-právní ochrany dětí, kdy půl úvazek mám kurátora pro mládež, nula celá tři mám kurátora pro dospělé a nula celá dva mám komunitní plánování. (SPR - obec III.)*

Prostřednictvím kvalitativního šetření byly zachyceny následující oblasti činností obecních úřadů v oblasti sociálních věcí: jednak celá agenda obce s pověřeným obecním úřadem (II.) a dále v rámci agendy obce s rozšířenou působností dávky v hmotné nouzi, příspěvek na péči, sociálně-právní ochrana dětí a kurátor pro dospělé realizované obecním úřadem obce s rozšířenou působností. K těmto agendám se vyjadřovali jak příímí nadřízení sociálních pracovníků, tj. vedoucí sociálního odboru či oddělení obecního úřadu, tak sociální pracovníci pověřeni výkonem těchto agend.

### **Z pohledu zaměstnavatele**

**Podle vyjádření vedoucí sociálního oddělení OÚ obce II. typu** tvoří hlavní náplň činnosti té jediné sociální pracovnice, která na tomto oddělení pracuje, výplata dávek pomoci v hmotné nouzi a doporučování osob pobírajících tyto dávky pro jejich angažování v rámci veřejné služby organizované touž obcí. Tyto činnosti náleží do výkonu státní správy a podle vedoucí tvoří 95 % pracovního vytížení dané sociální pracovnice. Jelikož agenda dávek hmotné nouze je realizována i při obecních úřadech III. typu, budeme se jí podrobně věnovat až později. Nyní bychom však chtěli pojednat

o rozsahu činností, jejichž výkon byl od sociální pracovnice očekáván v rámci samostatné působnosti obce. Jednalo se o následující činnosti:

- účastnit se místní sociální komise, která mj. přiděluje byty zvláštního určení a chráněné bydlení,
- poskytovat některé informace o žadatelích pro přidělování bytů zvláštního určení v domech s pečovatelskou službou,
- ohlašovat příslušnému OSPOD podněty, které se k sociální pracovnici dostávají ze škol apod. (obec II. nemá v tomto směru žádné rozhodovací pravomoci),

*Na tu naši sociální pracovníci se obracejí ze školy, když děti, nechodí do školy. Máme tady i rodiny s dětmi, kde děti nejsou posílány do školy. Tím je porušován zákon. Ale ona to nemůže řešit, stejně to musí hlásit vyšší instanci, která to potom řeší soudně, atd. (...) Ale ona nemá žádné pravomoci, nemůže navštěvovat rodiny. Takže je to víceméně dobrá vůle „problémových“ rodin, když tam přijde něco „řešit“. Prostě nelze, protože ten zákon to neumožňuje. (vedoucí - obec II.)*

- provádět sociální šetření v rodinách pro OSPOD, pod něž jejich obec náleží,

*Maximálně pak může jít o nějaké místní šetření v té rodině, pokud ji pustí. Oni ji pustí, protože ji znají, ale nemuseli by! (vedoucí - obec II.)*

- vytipovávat ty seniory v obci, kteří jsou vhodní pro ubytování v domově důchodců, popřípadě pro pečovatelskou službu,

*Má i vyhledávací činnost. Ale myslím si, že ji moc nevyužívá, že by sama vytipovávala ten by potřeboval dávku. To spíše funguje u těch důchodců. (...) Nejdůležitější je aby ona měla tu znalost podle mě a takový ten všeobecný přehled, o tom svém obvodu, já to řeknu u nás, já řeknu jen o té naší obci, protože máme tu obec velikou, aby trošičku měla v povědomí, jo támhle mám toho dědečka a na toho musím myslet, ten bude časem potřebovat pomoc, nemá rodinu, která se o něj postará. (vedoucí - obec II.)*

- pomoci seniorům s vyřizováním žádostí o umístění do domova pro seniory,
- zprostředkovávat zavedení pečovatelské služby seniorům,

*Pečovatelskou službu nezřizujeme my jako obec. Zajišťuje ji kraj. My s ní spolupracujeme samozřejmě, ta paní [sociální pracovnice obecního úřadu], když zjistí nebo jí sem přijde nějaká babička řekne nebo já nevím dítě babičky řekne, že: „Moje maminka by potřebovala dovézt ten oběd.“ Tak přijde třeba za naší paní sociální a paní sociální už to domlouvá s tou pečovatelskou službou. (...) My když potřebujeme umístit své občany a naše paní sociální zas okolo toho běhá, to je ta nula celá nebo pět procent její náplně jednou za čas nebo když se najde človíček o kterém ona ví, že je potřeba aby byl v domově důchodců tak se mu to tam snaží zajistit, ale umísťuje ho kraj. (vedoucí - obec II.)*

- poskytovat poradenství pro nezaměstnané, rodiny v krizi a matky samoživitelky,

*Ne že by jim vyplácela dávku, spíš se jim snaží pomoci poradit jak u soudu podat návrh na výživné a tak. (vedoucí - obec II.)*

Zadání činností sociálního pracovníka vzhledem k „problémovým“ rodinám nebylo ze strany vedoucí oddělení jednoznačné. Na jednu stranu uváděla, že sociální pracovník na obci II. typu nemá žádné intervenční pravomoci, na straně druhé sama vedoucí vyzývala sociálního pracovníka k intervenci:

*Problémové rodiny, většinou se to týká dětí, jo, to že se tam mezi sebou řeknu to lidově „mlátí“ to neřeší nikdy obec. (...) Ty děti řeší vyšší instance, jo, většinou kraj. Takže ona jenom tam doopravdy dělá jenom takovou tu zprostředkovatelku, že zajde do rodiny, provede tam nějaké šetření nebo podá jí známé informace o té rodině. (vedoucí - obec II.)*

*Právě děti z jedné rodiny byly umístěny v dětském domově. Já sama jsem říkala té naší sociální pracovnici, prosím tě, udělej něco, aby ony tam nešly, protože já vím, že oni jako rodina a ty děti se milovali, oni se měli hrozně rádi. (vedoucí - obec II.)*

**Zadání činností sociální práce v rámci obecního úřadu obce III. typu** se podle tamní vedoucí sociálního odboru liší podle agend, které mají daní sociální pracovníci v kompetenci a jednoznačně vyplývá z příslušných zákonů:

*Každá ta oblast má své právní předpisy, z kterých se vychází a jsou v tom vlastně i postupy, jak by se to dalo dělat. (...) ten výkon, to je veškeré paragrafy, co musí zvládnout a co udělat, ale to si myslím, že v těch zákonech je stanovený, že to jako nemůžou si dělat něco jiného, než co říká zákon. To by potom ani to rozhodnutí neodpovídalo právní normě a nebylo by to v rámci odvolání určitě špatně a bylo by shozený. (vedoucí - obec III.)*

Mezi hlavní činnosti sociálních pracovníků daného sociálního odboru, a to jak v agendě dávek, tak sociálně právní ochrany dětí, patří:

- poskytnutí kvalifikovaných informací klientovi - na co má nárok, jaký je postup, jaké jsou podmínky a jaké možnosti řešení jeho životní situace, kvůli níž na úřad přichází,
- realizace různých typů sociálního šetření v domácnosti klienta (odlišné je v rámci OSPOD, jiné v rámci dávek pomoci v hmotné nouzi a ještě jiné v rámci řízení o přiznání příspěvku na péči),
- kontakt s rodinou klienta,
- ověřování informací poskytnutých klientem,
- získání relevantních informací,
- kvalifikované rozhodování (o přidělení dávky či o postupu v rámci SPOD),
- zprostředkování kontaktu na další organizace, které mohou klientovi v jeho situaci pomoci.

V rámci agendy SPOD jsou dále očekávány ještě tyto činnosti:

- spolupráce s rodinou klienta,
- návštěvy klienta, je-li umístěn v ústavní péči,
- pomoc klientům při jednání s dalšími úřady a především soudy („pomůže se jim sepsat návrh na soud, na stanovení výživného“ vedoucí - obec III.),
- zastupování dítěte u soudu,
- zprostředkovávání mimosoudní dohody upravující styk rodičů s dítětem,
- působení na klienty, aby podnikali účinné kroky pro řešení své situace:

*Co se týká tady té sociálně-právní ochrany, tam je to vyloženě, potřebují poradit kam podat žádost, jestli mají nárok na výživné, aby to oznámili třeba na policii, pokud není dlouhodobě placené výživné, takže by podali trestní oznámení. To všechno pak přispěje tomu, že třeba ten otec začne hradit výživné. (...) Jsou to takové účinnější prostředky aby se ta situace v rodině zlepšila. (vedoucí - obec III.)*

- agenda náhradní rodinné péče - vedení evidence zájemců, administrace svěření dítěte pěstounům či osvojitelům.

*Ještě u té sociálně-právní ochrany dětí kromě tady toho výživného apod., že samozřejmě kompletně musí ty dvě pracovnice zpracovávat náhradní rodinnou péči. Jo, tzn. jak žadatele zkompletovat spisy, tak svěření dítěte z našeho území zase novým pěstounům, osvojitelům, (...) jsou dvě žádosti za rok nebo tři, tak do toho musí ta pracovnice pořádně vnikat a pak i ta, ten rozsah té práce je strašně velký a neustále jiný. (vedoucí - obec III.)*

Výsledky kvalitativního šetření tedy ukazují, podobně jako výsledky kvantitativních analýz, na skutečnost, že rozsah činností, které jsou vedoucími pracovníky očekávány od sociálních pracovníků OÚ III. typu, je širší v rámci agendy OSPOD než v rámci agendy různých sociálních dávek.

## Z pohledu sociálního pracovníka

Stejně jako vedoucí pracovnice obce II. typu, tak také příslušná sociální pracovnice byla přesvědčena, že její formálně vymezená náplň práce sleduje naplňování cíle její práce a také odpovídá tomu, co občané jejich obce potřebují.

**Sociální pracovnice obce II. typu** má, podle svého vyjádření, v náplni práce agendu dávek pomoci v hmotné nouzi (v přenesené působnosti obce II. typu), tj. příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc. Tuto agendu považuje za hlavní náplň své práce a současně se jedná o činnost, která jí zabírá nejvíce času.

*Tak jako hlavní je poskytování těch dávek pomoci v hmotné nouzi. (SPR - obec II.)*

Výkon agendy dávek pomoci v hmotné nouzi sestává podle této sociální pracovnice z následujících činností:

- zjišťování informací relevantních z hlediska rozhodnutí o nároku a případně výši dávky,
- práce se softwarem OKnouze, který na základě zadaných údajů příslušnou dávku vypočítá,
- vyhotovení písemného záznamu z každého jednání s klientem,

*Takže ten člověk přijde, já s ním tady sepišu protokol, zadám data do dalšího programu OKnouze a domluví se s ním kdy, kolik dostane, jak to dostane, kdy to dostane. (SPR - obec II.)*

- srozumitelným způsobem objasnit klientovi, jaké jsou podmínky získání nároku na dávku, jak je možné případně dávku zvýšit (účast na veřejné službě) a co musí plnit, aby o již přiznanou dávku nepřišel,
- doporučovat své klienty pro práci v rámci veřejné služby, průběžně spolupracovat s osobou, která výkon veřejné služby zajišťuje:

*Zavedl se institut veřejné služby, to je že k té dávkce pomoci v hmotné nouzi musí vykonat buď dvacet nebo třicet hodin vlastně zadarmo, takže obec to samozřejmě zřídila, a to jako obec v samostatné působnosti, takže já zase tam dodávám vlastně ty lidi, spolupracuju aby je vzali, (...) samozřejmě komunikuju i s tím mistrem, kterej se o ty lidi stará, kterej teda jim přiděluje tu práci na obci. (SPR - obec II.)*

V rámci samostatné působnosti obce hovořila sociální pracovnice obecního úřadu obce II. typu o tom, že vykonává následující činnosti:

- výkon opatrovnictví nesvéprávné osobě,
- vedení evidence žádostí o přidělení bytu v domě s pečovatelskou službou (v obci jsou dva domy s pečovatelskou službou),
- účast v sociální komisi, která byty v DPS přiděluje,
- v rámci sociálně-právní ochrany dětí realizuje vyhledávací a oznamovací činnost příslušnému OSPODu,
- spolupráce se soudy, úřadem práce, dalšími odděleními obecního úřadu,
- dále obecně cokoliv, s čím se na ni občané v souvislosti se sociální oblastí obrátí, zejména:
  - poradenství,
  - zprostředkování kontaktu na odborníky a poskytovatele sociálních služeb,
  - zprostředkování poskytnutí sociální služby některým z poskytovatelů sociálních služeb (např. zavedení pečovatelské služby, zajištění místa v azylovém domě pro osoby bez přístřeší apod.).

*I když obec s rozšířenou působností (ORP), pod kterou spadáme, není tak až daleko, je vcelku dostupná, tak stejně všichni lidé tady z naší obce, pokud mají jakýkoli problém, co se týká sociální oblasti, tak vždycky přijdou za mnou a zeptají se. Kde máme co vyřídit? Na co máme nárok? A tak dál. Takže co jim můžu pomoci tak jim pomůžu, když tak jim napíšu adresu, odešlu je třeba na ten městské úřad ORP, co není v naší kompetenci vyřídit. (SPR - obec II.)*

*Potom třeba tady může přijít babička, že už nemůže a že by třeba potřebovala obědy, aby jí někdo dovezl. (...) Takže řeknu dobře, já vám vyjednám kontakt s poskytovatelem, který sídlí v příslušném ORP.] Poskytovatel z příslušného ORP] nám tady v obci zařizuje pečovatelskou službu, takže já zavolám tam, okrskové sestře nebo bratrovi, řeknu mu jak se paní jmenuje, že by teda potřebovala dovoz obědů, přes pečovatelskou službu, on jí potom následně navštíví, sepiše s ní smlouvu a pokud to schválí, tak já tedy většinou paní vysvětlím, že teda musí mít dva jídlonosiče, který ten pán, co vozí ty obědy, na střídačku vyměňuje a domluví to tady ve školní jídelně, odkud se ty obědy vozí, aby se to tam tedy té paní vozilo. (SPR - obec II.)*

Z vyjádření sociální pracovnice obce II. typu bylo patrné, že formulace zakázky na výkon jejích činností v rámci samostatné působnosti nebyla příliš jasná. Na jedné straně sociální pracovnice vnímala, že je jejím úkolem nějakým způsobem pomoci občanům s tím, s čím se na ni v rámci sociální tematiky obrátí, a jak jsme popsali výše i její přímý nadřízený to od ní očekává. Na straně druhé, měla sociální pracovnice pocit, že řadu z těchto činností vykonává nad rámec své pracovní náplně. Vzhledem ke svým omezeným časovým kapacitám a k množství činnosti čelila sociální pracovnice dilematu, jak zvládnout výplatu dávek v hmotné nouzi, kterou vnímal jako prioritu, a současně i širokou sociální pomoc občanům, kterou rovněž považoval za důležitou, ale v řadě případů nad rámec svých pracovních úkolů. Výsledkem byly přesčasy a patrně i určité psychické vyčerpání.

*Samozřejmě tak ty dávky, ty musím, prostě jim vyřídit, to je hlavní náplň mé práce. Co nemusím tak třeba obvolávat azylové domy jestli mají volno nebo nějakou ubytovnu tak to nemusím třeba, ale to zase když nastává zima tak se snažím, abych je někam upíchl. (SPR - obec II.)*

*Tak já si myslím, že s těma lidma je právě rozebírám tu jejich situaci kolikrát až dostatečně dlouho, že mi potom nezbyvá čas na tu vlastní práci. I na zvládnutí právě těch výplat a tak abych ten spis měla v pořádku podle všech náležitostí a pak tady sedím do večera. (SPR - obec II.)*

Navíc sociální pracovnice v podstatě pracovala ve svém volném čase. Neboť jako na osobu, která se orientuje v sociální tematice a patrně jako taková je jediná v jejich relativně malé obci, se na ni obrazení občané s žádostí o radu kdykoliv něco potřebují a kdekoliv ji v takové chvíli potkají:

*Říkám, já nemůžu jít vůbec nikam, aniž bych teda s někým mluvila, když mají třeba postiženého občana nebo dědeček nemohoucí tak opravdu jako se mě zeptají co mají dělat, kde se mají obrátit, tak jim řeknu teda ať přijdou za mnou do práce a dáme to teda dohromady nebo se běžte domluvit do domova důchodců, jestli vám ho vezmou nebo takhle. Jo takže vždycky ten cíl je vylepšit nějak tu situaci těch lidí. (SPR - obec II.)*

Na rozdíl od sociální pracovnice v obci II. typu, **sociální pracovníci v obci III.** typu považovali svou pracovní náplň za zcela jasně vymezenou, a to zákonem upravujícím příslušnou agendu.

*Já mám svoji pracovní náplň, mám to vymezeno zákonem. (SPR - obec III.)*

Sociální pracovnice, které byla svěřena **agenda dávek v hmotné nouzi a příspěvku na péči**, popisovala část úkonů spojených s těmito agendami stejně jako sociální pracovnice v obci II. typu - příjem žádostí klientů, jejich administrace (práce s příslušnými softwary), srozumitelné seznámení klienta s podmínkami a postupy a v neposlední řadě rozhodování o nároku na dávku. Kromě těchto činností, ještě sociální pracovnice obce III. typu hovořila o:

- tvorbě měsíčních statistických výkazů o počtu žadatelů o dávky,



- kontrole plnění podmínek, které je ze strany klienta nutné naplnit při dlouhodobější výplatě dávek v hmotné nouzi,
- provádění sociálního šetření v domácnostech klientů („každá ta žádost, kterou si člověk tady podá, tak pro mě potom následuje ta sociální práce v terénu.“ SPR - obec III.); zaměření těchto šetření se liší podle typu dávky:

- ověřování skutečností uvedených při žádosti o dávku v hmotné nouzi:

*Takže já to té domácnosti musím přijet, u té hmotné nouze, tam se zkoumají majetkové poměry té rodiny. Vůbec, jestli to, co v té žádosti uvádí, odpovídá tomu, co já tam vidím na vlastní oči. (SPR - obec III.)*

- zjištění míry závislosti na pomoci druhé osoby z důvodu zhoršeného zdravotního stavu u příspěvku na péči:

*U příspěvku na péči, u těch lidí, kteří mají zdravotní stav špatný, tam se zase dělá šetření, jak moc jsou závislí na pomoci jiné osoby. (SPR - obec III.)*

- poradenství,

*Z mojí strany potřebují radu, oni ty peníze potřebují samozřejmě taky. (...) Takže já ty peníze, ano. Oni je potřebují. Pokud jim na ně vznikne nárok, já jim je ráda poskytnu, pomůžu k tomu, aby ty peníze dostali, ale oni tu radu fakt potřebují. Potřebuje to, řekla bych devadesát procent všech klientů, co semka přijdou. Ty lidi fakt neví, neví... proto jsou tady. (SPR - obec III.)*

- zohlednění jedinečné životní situace každého žadatele, zvláště u dávek pomoci v hmotné nouzi:

*U toho příspěvku na péči je to takový jasný, tam je to daný zákonem, buď ty podmínky splní, nesplní, je to hodnocený podle zdravotního stavu. Ale u té hmotné nouze, co případ, to individuál. (...) Každý člověk přichází s jiným životem, s jiným problémem. (...) Tam kolikrát nestačí jenom moje rozhodnutí. Řešíme to, řešíme to třeba i s vedoucí, řešíme to s krajem, znovu procházíme zákon, jo, jestli vůbec se nám může na toho klienta něco napasovat, jestli mu můžeme pomoci. Ale pořád se držíme zákona. (SPR - obec III.)*

- spolupráce s úřady práce (kontrola plnění podmínek nároku na dávku), policií a soudy (poskytování informací o klientech), s OSSZ, u příspěvku na péči spolupráce s obvodními lékaři a s pečující osobou či poskytovatelem sociální služby

*U příspěvku na péči, tam zase spolupráce s pečující osobou, protože ta nám musí jakoukoli změnu písemně nahlásit. Třeba, stará se o babičku a babička je teďkom třeba v nemocnici. A ona musí oznámit to, že ta babička je v nemocnici. (SPR - obec III.)*

Sociální pracovnice nakonec shrnula výše uvedené činnosti do třech hlavních typů:

*Tak nejvíce času mi zabírá **poradenství, administrativa a terénní práce v domácnosti klienta**, řekla bych, že je to nastejno, je to vyvážený. (SPR - obec III.)*

Sociální pracovnice pověřená výkonem **agendy kurátora pro děti** podle svých slov vykonávala tyto činnosti:

- získávání informací o klientech v místě jejich trvalého bydliště,
- navštěvování svých klientů, kteří jsou umístěni v ústavní péči,
- návštěvy klientů s výchovnými problémy v jejich rodinách,
- zjišťování informací o klientech ve školách, kde jsou zapsáni,
- poradenství rodičům, kteří pracovníka vyhledávají s žádostí o pomoc, a zprostředkování kontaktu na další pomáhající subjekty:

*Když dojdou sami rodiče s žádostí o pomoc, takže co jim nabídnu, samozřejmě nejdřív je tady nějaký rozhovor, co se vlastně s nima, s těma dětma děje, co oni potřebují ode mě, jak já bych jim mohla pomoci, takže určitě je tam nabídka třeba poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, pokud je tam třeba špatná komunikace, pedagogicko-psychologická poradna, jo takže spíš odkaz třeba na odborníky. (SPR - obec III.)*

- intervence do vztahu dítě (event. i rodiče) - škola, je-li tento vztah problémový:

*Pokud třeba nefunguje spolupráce se školou, což se i taky někdy stává a tak tam jdu zase já a pomáhám řešit tady ty problémy. (SPR - obec III.)*

- vedení písemných záznamů z jednání s klienty.

Dotázaná sociální pracovnice měla výhrady ke složení uvedených činností z hlediska objemu času, který tyto činnosti vyžadují. I když sama spatřuje těžiště své práce v terénní práci s rodinami svých klientů, přesto je nucena trávit nejvíce času administrativními úkony.

*Nejdůležitější by měla být práce s rodinou, to znamená přímo v terénu. Ale vzhledem k tomu, že všechno musí být zaznamenáno, všechno musí být podle zákonů, tak je to pořád administrativa, administrativa. (...) Jako byl potřeba individuálnější kontakt. Že kolikrát je to řešení i po telefonu s tou rodinou. Spíš individuálnější přístup k těm, k těm lidem, no. (SPR - obec III.)*

Sociální pracovnice pověřená výkonem agendy **kurátora pro dospělé** pak podle svých slov realizovala především následující aktivity:

- pomoc osobám po propuštění z výkonu trestu zařadit se do běžného života,
- výplata mimořádné finanční pomoci,
- pomoc se zajištěním ubytování a zaměstnání.

Stejná sociální pracovnice ještě vykonávala v rámci samostatné působnosti obce agendu **koordinátora komunitního plánování** sociálních služeb v jejich obci.

## **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

**Hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat:

Z výše uvedeného jsme došli k závěru, že objednávka výkonu činností sociální práce v rámci obecních úřadů obcí II. a III. typu zřetelně směřovala k naplnění jasně definovaného cíle pouze v oblasti agendy sociálních dávek. V oblasti sociálně-právní ochrany dětí již souvislost mezi činnostmi a vymezenými cíli nebyla tak zřejmá. Činnosti sociální práce vykonávané v rámci samostatné působnosti obecních úřadů, zvláště u obce II. typu, kde tato činnost byla dosti široká, nebylo možné vazbu mezi činnostmi a cíli identifikovat vůbec, neboť chybělo již explicitní vymezení cílů (viz výše).

**Hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobní deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí:

Činnosti, podobně jako cíle sociální práce, se zaměřovaly na varianty a) a c).

**Hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání

navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů:

Činnosti sociální práce v rámci agendy sociálních dávek, a dále v rámci samostatné činnosti obce II. typu se zaměřovaly především na překonání izolovaných dílčích problémů klientů (např. překonání finančních nesnází klientů, zajištění obědů, zajištění umístění v pobytovém zařízení). Realizaci sociální práce zaměřenou na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace klienta bylo lze tušit jen v rámci agendy OSPOD (intervence do vztahů klient - okolí, poradenství) a kurátora pro dospělé (bydlení, zaměstnání, event. mimořádné dávky).

### **5.3.3 Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem zaměstnavatele i pracovníka**

#### **Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání**

Jak podle vedoucích sociálních odborů obcí II. i III. typu, tak podle vyjádření všech dotázaných sociálních pracovníků, vyplývají kvalifikační požadavky kladené na sociální pracovníky při obecních úřadech ze zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Čili kvalifikační požadavky na jejich pozici jsou vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v sociální práci a příbuzných oborech.

Zatímco těmto požadavkům odpovídala i skutečná kvalifikace sociálních pracovníků při obci III. typu, na sociální pracovníci při obci II. typu se vztahovala v témže zákoně uvedená výjimka, takže ač bez potřebného stupně i oboru vzdělání, ale s dlouholetou praxí, si již stávající sociální pracovníce svou kvalifikaci doplňovat nemusela. Vedoucí sociálního odboru při obci II. typu se dále domnívala, že na pozici sociální pracovníce na sociálním odboru by stačilo i pouze středoškolské vzdělání, nicméně zákon respektuje.

*Já si osobně myslím, že by stačil středoškolák. Je to zbytečný aby byl bakalář. Možná na tu vedoucí funkci nebo vedoucí odbor, to bych brala, jo. To už přeče jenom už ty rozhodovací schopnosti a tak nějaký, ale na běžného pracovníka podle mě stačí středoškolák. (vedoucí - obec II.)*

Naopak, vedoucí pracovník z obce III. typu byl přesvědčen, že bez odborných znalostí ze sociální oblasti „by vlastně těm lidem nic nepomohli, kdyby to nezvládali, tak tu práci nemůžou vůbec dělat.“ (vedoucí - obec III.). V tomto bodě s ním naprosto souhlasili i dotázaní sociální pracovníci téhož obecního úřadu, kromě toho ale zdůrazňovali i velký význam praktických zkušeností.

Sociální pracovníci, ale i jejich nadřízení dále připomínali nutnost složit zkoušku odborné způsobilosti podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a dále z vyhlášky č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

Co se týče dalšího vzdělávání, podle vedoucích pracovníků, jejich sociální pracovníce absolvují průběžně různá školení, zejm. pokud se mění zákonná úprava výplaty sociálních dávek. Nicméně účastnili se i školení zaměřených na komunikaci s klienty či specifické skupiny klientů. Vedoucí pracovníci v zásadě vyjadřovali názor, že školení může být pro další výkon práce řadových pracovníků prospěšné.

Tato jejich vyjádření potvrzovali i všichni sociální pracovníci. Každý z nich hovořil o tom, že v uplynulém roce absolvoval alespoň jedno školení, a rovněž připomínali, že podle zákona o sociálních službách mají povinnost v rozsahu určitých hodin účastnit se kurzů dalšího vzdělávání. Názor na přínos dalšího vzdělávání pro jejich práci se však mezi sociálními pracovníky lišil. Sociální pracovníce při obci II. typu se spíše přikláněla k názoru, že díky své dlouholeté praxi již mnoho školení nepotřebuje:

*Mám tady nabídek spousta. Spousta chodí nabídek, právě komunikace tady s těmi problémovými klienty, taky jsem pár těch školení kdysi absolvovala. Myslím si, že už to dneska nepotřebuju, (...) že s nima jako nemám problémy a že s nima umím komunikovat. (SPR - obec II.)*

Sociální pracovníci při obci III. naopak považovali průběžné vzdělávání za důležité a také si cenili přístupu zaměstnavatele, který jim toto umožňoval:

*A jestli mám dostatek možností a prostředků naplňovat cíl mé práce? Myslím si, že mám, protože zaměstnavatel mi umožňuje pravidelné školení. Školení přímo na moji náplň práce, přímo na moji oblast, takže na dávky pomoci v hmotné nouzi, příspěvek na péči, poskytuje mi školení, jak vůbec pracovat s programem, se zákony a já sama se ještě vzdělávám, dálkově. Takže si myslím, že jo. Že ty možnosti jsou. A já je využívám. (SPR - obec III.)*

*Já myslím, že člověk se potřebuje neustále něco učit, pořád jsou novely zákonů, takže to určitě. Vzdělávání si myslím, že my tady máme, a máme i tu možnost sami si vybrat zaměření toho vzdělávání. Ze sociálních služeb nebo z orgánu sociálně-právní ochrany nám neustále chodí nabídka školení e-mailem, třeba je to práce s agresivními klientkami, práce při rozvodu, s dítětem, šetření v rodině, prostě různé témata. Dá se říct. Myslím, že tohle je důležité. (SPR - obec III.)*

### Tabulka č. 5 Požadavky na zvládnutí odborných dovedností a znalostí optikou minimálního vzdělávacího standardu sociální práce

obor studia	názor zaměstnavatele na potřebnost	názor SPR na potřebnost
filozofie a etika		
teorie sociální práce		
metody sociální práce	ANO	ANO
sociální politika	ANO (dávky)	ANO (dávky, přehled o sociálních službách)
úvod do právní teorie a praxe	ANO (dávky, OSPOD)	ANO (OSPOD, dávky)
metody a techniky sociálního výzkumu		
práce se specifickou cílovou populací	ANO	
sociologie		
psychologie	ANO (empatie, komunikační dovednosti, asertivita)	ANO (empatie, komunikační dovednosti, odolnost vůči stresu, jednání s agresivním klientem)
rizik. skupiny a rizik. chování		
problémy menšinových skupin		
zdraví a nemoc		
jiné	zvládnutí softwaru OKnouze, u agendy dávek i logické myšlení, základy matematiky; nutnost absolvovat zkoušky odborné způsobilosti podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a dále z vyhlášky č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů	zvládnutí určitého softwaru, praxe, zkušenosti; nutnost absolvovat zkoušky odborné způsobilosti podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a dále z vyhlášky č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů

*Poznámka: Tato tabulka uvádí pouze názory respondentů, nikoliv „objektivní“ popis kvalifikačních potřeb, tj. popis učiněný na základě činností, které jsou výše uvedeny, že SPR vykonávají.*

### Pracovní zátěž

Podle vyjádření vedoucích sociálních oborů obcí II. i III. typu souvisí míra pracovní zátěže sociálních pracovníků, které mají na starosti agendu výplaty různých sociálních dávek včetně příspěvku na péči jednak se stávající legislativní úpravou, resp. jejími změnami a s ekonomickým vývojem v regionu a potažmo i v republice. Zatímco

změny právní úpravy v oblasti dávek v hmotné nouzi zavedené zákonem 111/2006 Sb. způsobily snížení pracovního vytížení sociálních pracovníků věnujících se této agendě, takže dokonce byl i jejich počet na zkoumaném úřadě snížen o polovinu, hospodářská krize panující od roku 2009 přinesla výrazný nárůst počtu lidí bez zaměstnání, a tedy i nárůst počtu žadatelů o sociální dávky. Na jednom ze zkoumaných obecních úřadů již v této souvislosti o půl úvazku posílily počty příslušných sociálních pracovníků, na druhém o navýšení počtu pracovníků v době výzkumu uvažovali.

*V současné době jsme rozšířili o půl úvazku, protože neustále nabývá právě těch příspěvků na péči, stejně tak vlivem krize narůstá práce na úseku hmotné nouze, kdy hodně lidí se dostává do nepříznivé situace a nachází se v hmotné nouzi. (vedoucí - obec III.)*

*Ted' jí [sociální pracovníce mají na starosti agendu dávek v hmotné nouzi] toho hodně přibýlo, takže má spoustu přesčasů, už jsme se bavili, že budem muset i možná někoho nabrat. Zas toho nějak přibilo. (vedoucí - obec II.)*

V oblasti personálního zajištění činností sociálně-právní ochrany dětí dále upozorňovala vedoucí sociálního odboru obce III. typu na skutečnost, že tuto činnost lze vykonávat více způsoby. Bylo by možno říct jednak v „základním“ a „rozšířeném“ provedení, které by podle vedoucí spočívalo v rozsáhlejší terénní práci a intenzivnější práci s rodinou, než realizují v současné době. Zatímco pro „základní“ provedení je podle jejího názoru současný počet pracovníků OSPOD dostačující, v případě, že by měli naplňovat „rozšířenou“ verzi, bylo by nutné jejich počet navýšit.

*No a sociální práce na úseku OSPODu, no, dá se říct, že to pracovníce v současné době zvládají. Samozřejmě kdyby ta práce měla být víc ještě v té rodině, tak se musí stav pracovníků určitě rozšířit. Byla by potřeba třeba mnohem delší doba na to šetření, zjištění skutečného stavu věci, protože někdy až třeba po hodině vyplyne něco, co třeba je důležitý. Ale v tu chvíli, kdy se dělá to klasický šetření, to se odpovídá na otázky, tak si to neuvědomí. Ty pracovníce se zaměří na ten svůj úsek, který potřebují vyřešit, ale taková ta komunikace delší s lidma, kdy pak vyplynou jiné věci, chybí. Takže oni zvládají tu svoji práci, ale proto třeba zjistit i něco víc by bylo potřeba asi víc času, takhle. No samozřejmě, to by se pak odrazilo v počtu lidí. (vedoucí - obec III.)*

Podobně jako vedoucí sociálních odborů i sociální pracovníci poukazovali na spojitost mezi nárůstem objemu jejich práce a v době realizace výzkumu (2. čtvrtletí roku 2010) probíhající ekonomickou krizí. Všichni dotázaní sociální pracovníci napříč typy obecních úřadů i napříč agendami, které vykonávali, se shodovali na tom, že současný objem práce, který musí zpracovat, je vyšší než jejich reálné kapacity. Sociální pracovníci při obci III. typu byli navíc přesvědčení, že jejich současné počty jim neumožňují vykonávat svou práci kvalitně, a to jak v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči, tak v rámci sociálně-právní ochrany dětí.

*Poslední dobou s tou nezaměstnaností se zvyšující se stále tak těch dávek zase opět narostlo. No myslím si, že mám hodně práce. (...) Ted' momentálně mám pocit, že by jsme tu mohly být klidně i dvě. (SPR - obec II.)*

*Tazatel: Máte pocit, že je vás tu dostatek?*

*SPR - obec III.: Ne. Protože..je to obdobím. (...) Vlivem ekonomické krize, která je, tak lidé jsou bez práce, jsou v evidencích úřadu práce a protože my jsme ta poslední záchranná síť, ten pilíř poslední, kde jim pomáháme v hmotné nouzi, tak nám narůstá počet tady těch klientů. Takže museli jsme už přistoupit k takovému řešení, že já část své agendy příspěvku na péči jsem předala na půlúvazku další kolegyni, která nastoupila před měsícem. Takže snažíme se to vždycky tak nějak vyrovnávat, aby se to tak nějak stíhalo. Ale práce je pořád dost. Zatím bych neřekla, že je nás tady akorát. Vždycky máme pocit, že ještě by se snesl někdo, kdo by nám tady s tím pomáhal, aby ta práce z naší strany byla zase vykonávána kvalitně, je důležitá kvalita nejen kvantita.*

*SPR - obec III.: Tak my jsme tu dva a půl pracovníka pro sociálně-právní ochranu dětí.*

*Tazatel: A máte pocit, že je vás tu dostatek?*

*SPR - obec III.: Ne. Je nás tu málo, protože neustále přibývá rodin, které potřebují vyhledat tady tu pomoc, takže je nás tu málo. Co se týká třeba šetření, kdy se vyjíždí do rodin, tak je nás málo. (...) já osobně považuju, že kontakt s tou rodinou za nejdůležitější, ale nás je málo, že třeba, jo, kolikrát, jo, nestíháme ani vyjet prostě do terénu.*

Tazatel: A co si myslíte, kolik by byl ideální počet?

SPR - obec III.: Kolik by byl ideální počet? Tři, tři a půl. Určitě ten půlsvazek by hrál roli.

## Podpora pracovníků

Podle vedoucí sociálního odboru při obci III. typu sice jejich odbor přímo neorganizuje supervize pro své sociální pracovníky, ale sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí mají možnost navštěvovat tzv. Balintovské skupiny, tj. určitý typ supervize. O podobné možnosti pro sociální pracovníce na úseku dávek se vedoucí nezmiňovala. Stejně ani vedoucí sociálního oddělení při obci II. typu nehovořila o podobné ani jiné podpoře činnosti jejich sociální pracovníce.

Mezi sociálními pracovníky hovořili o podpoře své činnosti ze strany zaměstnavatele pouze sociální pracovníci při obci III. typu, když pozitivně oceňovali, že jim zaměstnavatel vytváří takové podmínky, aby se mohli dále vzdělávat v oboru sociální práce.

Přestože všichni pracovníci hovořili o tom, že jejich práce je často vyčerpávající a psychicky náročná, nikdo z nich se nezmiňoval o tom, že by jim zaměstnavatel poskytoval nějakou podporu při zvládnání tohoto aspektu jejich práce, např. mimořádná volna, rekreační pobyty nebo supervize.

## Tabulka č. 6 **Naplnování předpokladů realizace cílů a činností sociální práce - shrnutí**

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor na důležitost	popis skutečnosti	subjektivní názor - je žádoucí
Př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	NE	NE	NE	NE
Př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia	ANO	ANO (ORP) NE (POU)	ANO	ANO-
Př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání	ANO	ANO (ORP)	ANO	ANO (ORP) NE (POU)
Př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování	- - -	ANO (čili, zátěž je přiměřená)	NE	ANO (čili není, ale bylo by potřeba zajistit)
Př7: podpora práce SPR (např. supervize)	ANO - (OSPOD - supervize)	- - -	ANO - vzdělávání	ANO - vzdělávání

## 5.3.4 Kasuistika

Sociální pracovníce mající při obecním úřadu III. typu na starosti agendu dávek pomoci v hmotné nouzi:

*Já si nedokážu představit, že by ten klient ke mně přišel, řekl by, já jdu žádat o dávku, já bych mu ve dveřích dala formulář, tohle si vypíše a nashledanou. Toto si nedokážu představit, že by takhle fungovalo. Takže, pozvu si toho klienta dál, na rovinu si sedneme, zeptám se ho, takový klasický rozhovor, s čím za mnou přichází, jaký je jeho problém a jak to můžeme vyřešit. Ne každý klient, ne každý klient vůbec dosáhne na naše dávky v hmotné nouzi, když to obrátím na hmotnou nouzi. Ne každý klient na to dosáhne, takže si myslím, když to spolu proberem, jaká je ta jeho situace, finanční situace, kde žije, s kým žije, jestli je v evidenci, jaký vůbec má teď příjem, jaký má náklady na domácnost. Když se spolu o tom pobavíme, tak ten člověk si to trošku i v hlavě srovná... třeba i sám si uvědomí, jak na tom ve skutečnosti v té situaci je a zkusíme najít nějaký řešení. Spousta lidí, protože my jsme ten konec, už ta poslední pomoc, když to tak řeknu. Před náma je další organizace, úřad práce, státní sociální podpora, kteří těm lidem můžou poskytnout dávky. Ale ten klient, který přijde za mnou, on to neví. On automaticky přijde a řekne, su tady na sociálce, chcu od vás peníze, nemám na jídlo. Tak já si toho klienta sem pozvu, posadí se a začnu s ním vést rozhovor, jestli teda je...já si...takhle...já odbočuju, ale se řídím zákonem, já vím, co mi ten klient, bavíme se o hmotné nouzi, co mi musí splňovat. Takže*

*já vlastně s ním vedu ten rozhovor, že se ho ptám, dávám mu dotazy, jestli on mi vůbec splňuje ty moje podmínky, aby mu vznikl na tu dávku nárok. A teď se třeba dopídíme k tomu, že on řekne, ne já nejsem na úřadu práce nebo..vyřadili mě, já už jsem se znova nezaevidoval. A teď z toho vyplyne, že on ani neví, že si musí ze zákona platit zdravotní pojištění. Automaticky mu tam vzniká dluh, ten člověk to neví. Takže tím poradenstvím my se vlastně dopracujeme k úplně jiným věcem, který by si ten člověk měl v životě zajistit, a on to neví. (...) Pokud je to maminka s dítětem, jednou kdysi se byla zeptat, jestli má nárok třeba na přídavek na dítě nebo sociální příplatek, když byla třeba zaměstnaná. Tam ji řekli, že nárok nemá, protože má vysoký příjmy. Maminka o ty příjmy přišla a už se víckrát na dávkách státní sociální podpory neukázala. Prostě si řekla, neměla jsem nárok, nemám nárok do dneška. A automaticky přijde k nám a žádá o dávky. Ale pro mě, zase se ptám, máte vyřízené dávky státní sociální podpory? Vysvětlím jí, jaké to jsou dávky, kde o ně bude žádat. Řekne nemám. No, ale tak, je to ale jedna z podmínek, kterou musíte uplatnit, když žádáte o naše dávky. Tak já ji zase poradím, kam má jít. A kolikrát se dopídíme i k tomu výživné, jo. Tisíc případů, kdy rozvedení rodiče, rozvedená matka nemá vyřízené výživné. Vyživovací povinnost, zase ze zákona, jo. Otec dítěte má vyživovací povinnost, má. Ta maminka, tím že si to nevyřídí, sama se o ten příjem okrádá. A ona vlastně dojde sem a chce od státu ty peníze, že nemá. Ale ona je nemá kvůli tomu, že to výživné si nevyřídí. Ale chce ty peníze od státu. A má je platit otec toho dítěte, jo. Takže já nevím, já to poradenství považuju za strašně důležitý, protože ti lidi, zaprvé si musí uvědomit, co je v životě důležitý, musí se naučit tu svoji situaci řešit a já si myslím, že je tím navedu, jo. Že jim poradím, kde si co vyřídí, oni si to všechno uplatní ty nároky, všechno si vyřídí, a pak třeba se ani na této dávce nemusí ocitnout.*

### 5.3.5 Shrnutí

Kvalitativní šetření, jehož výsledky jsme právě výše popsali, probíhalo v na odborech sociálních věcí při obecních úřadech II. a III. typu. Na témata spojená s výkonem sociální práce při těchto OÚ jsme se ptali jak příslušných vedoucích pracovníků, tak také řadových pracovníků, v jejichž kompetenci byl výkon následujících agend: dávky pomoci v hmotné nouzi (obce II. a III. typu), příspěvek na péči (obec II. typu), kurátor pro děti a mládež (obec III. typu), sociální kurátor (obec III. typu), sociální činnosti v rámci samostatné působnosti obce (obec II. typu).

Obecný cíl činnosti sociálních pracovníků při obecních úřadech vymezovali v zásadě stejně jak vedoucí tak řadoví pracovníci bez ohledu na typ obce, tímto cílem bylo: pomoci občanům obce v těch záležitostech, s nimiž na úřad přicházejí a spadají do příslušné agendy, resp. nalézt řešení těchto záležitostí. V rámci agendy dávek pak byl kladen důraz na následující dílčí cíle: poskytnutí pomoci v souladu se zákonem a na základě objektivní znalosti klientovy životní situace. Sociální pracovnice obce II. typu ještě doplňovala další cíl v rámci agendy dávek, jímž bylo „zvládnout to kvantum lidí“, zřejmě v reakci na své přetížení, o němž hovořila na jiném místě. V rámci agendy OSPOD a kurátora pro děti a mládež, pak byl rovněž kladen důraz na poskytování pomoci v souladu se zákonem a na základě znalosti relevantních informací o situaci klienta, a na poskytování poradenství. Kromě těchto explicitních cílů či požadavků byl ještě v rámci činnosti sociální pracovnice při OÚ obce II. typu identifikován implicitní cíl v oblasti výkonu agendy sociálních věcí v rámci samostatné působnosti obce. Tento skrytý cíl, patrně vedoucím ani sociálním pracovníkem vědomě nereflektovaný, by bylo možné vymezit jako: osobně pomoci či zprostředkovat pomoc občanům obce v jakékoliv tíživé životní situaci. Konkrétní cíle této pomoci pak byly velmi různorodé, např. zabránit odebrání dětí z nevyhovujících rodinných podmínek, anticipovat potřebu zavedení pečovatelské služby u seniora, zajistit ubytování bezdomovci.

Hlavní typy činností, které mají směřovat více či méně přímo k naplnění cílů jednotlivých agend, pregnantně vymezila jedna ze sociálních pracovnic, jedná se o poradenství, administrativní činnost a terénní práci v domácnostech klienta (nejčastěji různé typy sociálního šetření). Současně se však jeví jak z popisu vedoucích, tak sociálních pracovníků, že rozsah zaměstnavatelem očekávaných i sociálním pracovníkem vykonávaných činností je větší v rámci OSPOD než v rámci agendy dávek. To však neznamená, že by výkon agendy dávek byl méně náročný jak na odborné znalosti

pracovníka, tak schopnosti vyhodnotit situaci a správně rozhodovat o postupu řešení dané životní situace klienta (viz pro ilustraci *Kasuistika*).

Na pozadí poměrně jasně vymezených činností v rámci agend přenesené působnosti ostře vystupuje bezbřehost činností očekávaných i vykonávaných v rámci samostatné působnosti obce II. typu. Tyto činnosti jsou vedoucím chápány jako okrajové a samotnou sociální pracovníci jako nad rámec její náplně práce, nicméně jsou zaměstnavatelem vyžadované a jejich variabilita je enormní. Typově by bylo tyto činnosti možno nazvat komunitní sociální prací, zahrnující depistáž, znalost komunity a aktuálních i latentních sociálních potřeb jejích členů, rozsáhlou poradenskou i intervenční činnost, a to s neomezenou pracovní dobou. Podle našeho názoru by byla role nikoliv komunitního pracovníka ale „prvního styčného pracovníka“ na obcích II. i I. typu žádoucí. Nicméně dosud takto není nikde formálně vymezena a právě popsany rozsah činností tak může s větší pravděpodobností díky nevymezení hranic možností pomoci spíše vést k vedlejším negativním jevům, jako je přetížení a vyhoření sociální pracovníce a neodborná pomoc. Pro ilustraci uvádíme vyprávění sociální pracovníce OÚ II. typu o jedné z takových intervencí:

*No nevím, jestli je to zrovna ten případ, ale tady třeba pracuju s rodinou a leta letoucí, já nevím patnáct let. Je to velice sociálně slabá rodina a myslela jsem si, když se jim bude pomáhat, protože mají čtyři děti, takže je udržím aspoň tak, aby ty děti mohly být doma a byli schopni se o ty děti postarat aby jakš takš ta rodina fungovala, ale zjistila jsem prostě, že to není v mých silách, protože ti rodiče musí chtít sami. A pokud oni by takhle chtěli. Maminka je mentálně taková slaboučká, takže ta ty děti má ráda, ta chce se o ně starat, ale je to... Jak ty děti totiž dorostou do toho desátýho, do tý puberty, tak potom už samozřejmě nechcú poslouchat a už jsou mentálně jsou nad těmi rodiči a už si dělají co chcú. Takže už nechodí do školy a už prostě neposlouchají, takže a když ještě ten otec navíc pije a nemíní pracovat a neudává ten příklad těm dětem, že by se teda mělo každý den chodit do práce, tak potom ani ty děti nemají ten příklad a nechodí každý den do školy, že jo. No takže tedka se odvážely, tedko jsou myslím měsíc a něco už v dětském domově, protože to už bylo zase neúnosné. Tak to jsem si říkala, jestli to už trochu není moje prohra, ale zjistila jsem nebo jsem si tak rozmyslela, že prostě nemůžu za tolik lidí mít odpovědnost. To jako si prostě musí každý sám. (SPR - obec II.)*

Právě shrnuté činnosti vykonávali pracovníci, kteří byli zařazeni jako sociální pracovníci. Kvalifikační požadavky na jejich pracovní pozici vyplývaly ze zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zatímco v rámci obce III. typu, kde již působily sociální pracovníce s odpovídající kvalifikací, byly kvalifikační požadavky zákona obecně pozitivně přijímány, v obci II. typu, kde řadu let působila sociální pracovníce bez příslušného vzdělání (středoškolské vzdělání bez orientace na sociální oblast), zato s dlouholetou praxí, považoval vedoucí pracovník požadavky zákona za přemrštěné, jako optimální uváděl právě středoškolské vzdělání. Kromě kvalifikace v souladu se zákonem o sociálních službách musí sociální pracovníci, stejně jako ostatní úředníci obecních úřadů, složit příslušné zkoušky odborné způsobilosti zahrnující zejm. správní řád a zákon o obcích (podle zákona č. 312/2002 Sb., a vyhlášky č. 512/2002 Sb.). Minimální požadavky na průběžné vzdělávání v sociální oblasti jsou podle dotázaných pracovníků opět upraveny v zákoně o sociálních službách. Alespoň v tomto rozsahu tedy sociální pracovníci každoročně absolvují další odborné kurzy. Poněkud paradoxně tuto možnost a zároveň nutnost pozitivně oceňovaly sociální pracovníce, které na svou pozici již s příslušným odborným vzděláním nastupovaly. Naopak sociální pracovníce, jejíž jedinou kvalifikací byla její dlouhodobá praxe, považovala své další vzdělávání za nadbytečné, neboť byla přesvědčena, že již vše potřebné ovládá.

Možnost dalšího vzdělávání současně sociální pracovníce při OÚ obce III. typu uváděly jako jedinou podporu, které se jim při jejich činnosti ze strany zaměstnavatele dostává. Jejich vedoucí pracovník hovořil ještě o možnosti externí supervize. Té se však mohli účastnit pouze pracovníci OSPOD, bohužel žádný z pracovníků OSPOD se kvalitativního šetření neúčastnil, aby mohl tuto informaci jakýmkoliv způsobem doplnit.

Jak je patrné, pro výkon sociální práce při obecních úřadech II. a III. typu byla řada věcí společných, avšak jsou patrné rozdíly zejména v pojetí sociální práce. Pro



přehlednost jsme v následující tabulce shrnuli hlavní hlediska výkonu sociální práce v jednotlivých typech OÚ.

Tabulka č. 7 **Srovnání pojetí a výkonu sociální práce v rámci OÚ obce III. a II. typu**

	obec III. typu	obec II. typu
jasně vymezené cíle	ANO	ANO - v dávkách + nereflektované cíle při práci v komunitě obce
jasně vymezené činnosti	ANO	ANO - v dávkách + bezbřehost činností v oblasti „sociální pomoci občanům obce“
kvalifikace pracovníků	ANO - podle 108/2006 Sb., i subjektivní souhlas s těmito kvalifikačními požadavky	Formálně podle 108/2006, aktuálně platí pro SPR výjimka, čili kvalifikace ve skutečnosti neodpovídá standardním požadavkům zákona + přesvědčení zaměstnavatele o dostatečnosti středoškolského vzdělání
další vzdělávání	ANO - považuje se za důležité	ANO ale nepovažuje se za nutné
důraz na znalost místní komunity	NE	ANO

Z tohoto přehledu vyplývá, že agenda sociálních pracovníků, jejíž výkon je poměrně detailně upraven zákonnými normami (agenda dávek a OSPOD), byla pro vedoucí i sociální pracovníky snáze v praxi uchopitelná, tj. byli schopni formulovat její cíle i vymezit nutné činnosti. Sociální agenda realizovaná v rámci samostatné působnosti obce II. typu, zákonem přímo nespecifikovaná, navíc v kombinaci s absencí odborného vzdělání v oblasti sociální práce byla naopak pro pracovníky obtížně uchopitelná, zejména z hlediska cílů a pojila se s nepřehlednou možností různých činností a intervencí, nikoliv výjimečně na hraně zákona (viz citovaný pokus o intervenci v rámci agendy OSPOD). Celkově se jeví, že výkon sociální práce se na zkoumaných obecních úřadech odehrával v rámci odlišných pojetí této činnosti: administrativně-filantropické pojetí na OÚ obce II. typu a administrativně-profesionální pojetí na OÚ obce III. typu.

## 5.4 Závěr

Činnosti sociální práce jsou na obecních úřadech II. a III. typu vykonávány jednak v rámci agend přenesené působnosti státní správy, a dále v rámci samostatné působnosti obce. Přičemž oba typy zkoumaných obcí se liší jak rozsahem přenesených agend (výrazně větší rozsah u obce III. typu), tak rozsahem a typem sociální činnosti v rámci samostatné působnosti.

Cíle a činnosti sociální práce, která byla realizována v rámci těchto agend, jakož i podmínky jejich realizace jsme studovali prostřednictvím různých metod zkoumání, tj. prostřednictvím kvalitativního i dotazníkového šetření. I když takto získaná data mají odlišnou povahu, logiku i účel (kvantitativní data: hromadná, respondenti odpovídají prostřednictvím předem naformulovaných variant odpovědí, jejichž obecnost musela být vzhledem k velké heterogenitě základního souboru poměrně vysoká, cílem je zobecnění; kvalitativní data: případové studie s malým počtem respondentů, respondenti odpovídají vlastními slovy a mohou doplnit další relevantní témata, cílem je vysvětlení), přesto výsledky analýz ukazují v zásadě stejným směrem a při popisu tohoto směru se vzájemně doplňují.

Výsledky analýz ukázaly, že výkon činností sociální práce v rámci příslušných agend je vedoucími i sociálními pracovníky chápán primárně jako „služba občanům“, nikoliv jen jako výkon státní správy; tedy ne jako administrativní činnost ve prospěch státu, nýbrž jako užívání nástrojů státní sociální politiky ve prospěch občanů. Sociální

pracovníci pak tuto službu občanům realizovali prostřednictvím naplňování cílů sociální práce zaměřených na kompenzaci osobních deficitů klientů prostřednictvím uspokojení jejich aktuálních potřeb a na zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí. Konkrétně se jednalo o tyto cíle:

- poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok,
- pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil,
- pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém,
- pomáhat klientovi odstraňovat překážky, které mu brání žít a uspokojovat své potřeby obecně přijatelným způsobem.

Kromě těchto cílů z oblasti sociální práce ještě dotázaní vedoucí i sociální pracovníci uváděli, že je jejich cílem vykonávat dané agendy v souladu se zákonem a na základě dostatku relevantních informací o klientovi a jeho životní situaci.

Činnosti vykonávané v rámci agend přenesené působnosti - agenda různých sociálních dávek a agenda péče o rodinu - prezentovali respondenti v jasné a strukturované podobě s vědomím cíle, k němuž směřují. V zásadě se jedná o kombinaci tří typů činností: administrativní, poradenské a terénní (zvl. sociální šetření). Dodejme, že výkon těchto agend je ve značném rozsahu určován příslušnými zákonnými normami (viz úvod této studie, podrobná legislativní analýza viz část I, kap. 3), které vymezují hranice, v nichž se činnost příslušných sociálních pracovníků odehrává. V kontrastu k jasnému vymezení těchto agend přenesené působnosti pak stálo vymezení činnosti sociálního pracovníka v oblasti sociální agendy v rámci samostatné působnosti obecního úřadu obce II. typu. Ač byl činnostem vykonávaným v souvislosti s touto agendou zaměstnavatelem přisuzován minoritní význam, přesto od sociálního pracovníka očekával její výkon téměř na úrovni komplexní komunitní sociální práce - znát sociální potřeby aktuální i výhledové místních občanů, provádět depistáž, intervenovat poradenstvím, osobní činností či zprostředkováním služby do jakýchkoliv obtížných životních situací.

Tímto pojetím činností sociální pracovnice se patrně snažil příslušný obecní úřad naplnit §14 zákona 114/1988 Sb., který všem obecním úřadům bez rozdílu ukládá:

*Obec organizuje a poskytuje sociální péči občanům v rozsahu stanoveném tímto zákonem. Za tím účelem ve spolupráci se státními orgány, občanskými sdruženími, církvemi, charitativními a jinými organizacemi a jednotlivci vyhledává občany, kteří potřebují sociální péči. Pokud poskytování služeb a dávek, které je třeba těmto občanům poskytnout, není v působnosti obce, upozorní na tyto občany obecní úřad obce s rozšířenou působností, popřípadě jim poskytnutí dávek a služeb zprostředkuje.*

V situaci nedostatečných časových kapacit a absentující potřebné kvalifikace na straně sociálního pracovníka se ukázal být tento, jinak na menších obcích bez jakýchkoliv sociálních služeb potřebný, model zajištění sociálních potřeb obyvatel jako produkující kromě určité pomoci i řadu negativních jevů - přetížení a vyhoření sociální pracovnice, jakož i nemalé riziko neodborné pomoci.

Co se týče personálního zajištění výkonu právě popsaných činností sociální práce, pro obecní úřady bylo typické, že je vykonávali především pracovníci v pracovní pozici sociální pracovník, v menší míře vedoucí pracovníci příslušných odborů a oddělení a částečně též dávkoví specialisté. Počty pracovníků však považovali jak vedoucí, tak sociální pracovníci za podhodnocené vzhledem k rozsahu vykonávaných činností. Aby příslušné agendy mohli vykonávat v požadovaném rozsahu a zejména kvalitě, bylo by podle vedoucích pracovníků nutné v průměru angažovat o jednoho sociálního pracovníka více pro agendu dávek a dokonce o dva sociální pracovníky více v rámci agendy péče o rodinu. V oblasti kvalifikačních požadavků na pozici sociálního pracovníka se manažeři řídili zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a také vyhláškou č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných

celků. Rovněž v oblasti dalšího vzdělávání sociálních pracovníků se obecní úřady řídily zákonem o sociálních službách.

Mzdové ohodnocení pracovníků vykonávajících činnosti sociální práce v rámci výše zmíněných sociálních agend je podle nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010) následující:

**Tabulka č. 8 Zařazení sociálních pracovníků do platových tříd podle pracovních pozic přítomných na obecních úřadech**

referent sociálních věcí (agenda dávek pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči, dávek pro zdravotně postižené)	6. - 10. třída
referent sociálních věcí (sociální kurátor)	9. třída
referent sociálních věcí (agenda prevence kriminality, protidrogové prevence)	9. - 11. třída
referent sociálních věcí (kurátor pro děti a mládež)	10. třída
referent sociálních věcí (agenda sociálně právní ochrany dětí)	10. - 11. třída
referent sociálních věcí (agenda tvorby střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb)	10. třída

*Zdroj: nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě*

Jako celkově nedostatečná se jevila podpora sociálních pracovníků v oblasti zvládnutí dopadů jejich pracovní zátěže na jejich pracovní motivaci a výkonnost. Možnost supervize byla sociálním pracovníkům nabízena jen výjimečně a žádné jiné nástroje zmiňovány nebyly.

## 6. Organizace působící v resortu práce a sociálních věcí - úřady práce

Pavel Bareš, Jana Havlíková

### 6.1 Úvod

Uplatnění na trhu práce je všeobecně chápáno jako významný faktor při prevenci sociálního vyloučení, respektive jako faktor přispívající k sociálnímu začlenění jedince ve společnosti. Otázka uplatnění na trhu práce je proto významná i pro obor sociální práce, respektive pro činnost sociálních pracovníků, respektive jejich interakce s klienty. Témata spojená s uplatněním na trhu práce přirozeně lze jen zřídka oddělit od celkové životní situace klienta, nicméně jedná se o oblast vyžadující určité specifické znalosti a dovednosti. Této oblasti se tak v současnosti věnuje řada různých organizací a institucí soukromé (personální agentury, agentury práce, nestátní neziskové organizace apod.) či veřejnoprávní povahy. V souvislosti s možnostmi uplatnění sociální práce v této oblasti je nicméně potřebné věnovat samostatnou pozornost státní politice zaměstnanosti a jmenovitě úřadům práce, které se podílejí na jejím zajištění.

Státní politiku zaměstnanosti<sup>75</sup> podle odstavce 2 ustanovení 1 § zákona č. 435/2004, o zaměstnanosti „vytváří stát a podílejí se na ní další subjekty činné na trhu práce, zejména zaměstnavatelé a odborové organizace; při provádění státní politiky zaměstnanosti spolupracuje stát s dalšími subjekty činnými na trhu práce, zejména s územními samosprávnými celky, profesními organizacemi, sdruženími osob se zdravotním postižením a organizacemi zaměstnavatelů.“ Státní správu v oblasti státní politiky zaměstnanosti v České republice pak podle odstavce 3 téhož ustanovení vykonávají ministerstvo práce a sociálních věcí a úřady práce.

---

<sup>75</sup> Tou se podle prvního odstavce ustanovení § 1 zákona č. 435/2004 o zaměstnanosti rozumí zejména:

- a) zabezpečování práva na zaměstnání,
- b) sledování a vyhodnocování situace na trhu práce, zpracovávání prognóz a koncepcí zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů na úseku trhu práce, programů a projektů pro pracovní uplatnění fyzických osob,
- c) koordinace opatření v oblasti zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů na úseku trhu práce v souladu s evropskou strategií zaměstnanosti a podmínkami pro čerpání pomoci z Evropského sociálního fondu,
- d) tvorba a koordinace jednotlivých programů a opatření k zajištění priorit v oblasti zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů na úseku trhu práce,
- e) uplatňování aktivní politiky zaměstnanosti,
- f) tvorba a zapojení do mezinárodních programů souvisejících s rozvojem zaměstnanosti a lidských zdrojů na úseku trhu práce,
- g) hospodaření s prostředky na politiku zaměstnanosti,
- h) poskytování informačních, poradenských a zprostředkovatelských služeb na trhu práce,
- i) poskytování podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci,
- j) opatření na podporu a dosažení rovného zacházení s muži a ženami, s osobami bez ohledu na jejich rasový a etnický původ, s osobami se zdravotním postižením a s dalšími skupinami osob, které mají ztížené postavení na trhu práce, pokud jde o přístup k zaměstnání, rekvalifikaci, přípravu k práci a ke specializovaným rekvalifikačním kurzům, a opatření pro zaměstnávání těchto osob,
- k) opatření pro zaměstnávání fyzických osob se zdravotním postižením a dalších skupin fyzických osob, které mají ztížené postavení na trhu práce,
- l) usměrňování zaměstnávání pracovních sil ze zahraničí na území České republiky a z území České republiky do zahraničí.

V souvislosti s tématem sociální práce jsme se v tomto výzkumu zaměřili na následující činnosti zajišťované úřadem práce podle zákona č. 435/2004/Sb., o zaměstnanosti:

- zprostředkování zaměstnání uchazečům o zaměstnání a zájemcům o zaměstnání a poskytování dalších služeb v oblasti zaměstnanosti podle tohoto zákona (viz písmeno e) odstavce 1 ustanovení § 8 tohoto zákona) a
- poskytování poradenských, informačních a dalších služeb v oblasti zaměstnanosti fyzickým osobám a zaměstnavatelům (písmeno f) téhož odstavce zákona) a
- zabezpečení uplatňování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti podle zákona o zaměstnanosti, poskytování příspěvků z prostředků na aktivní politiku zaměstnanosti a výplata podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci (písmeno g) téhož odstavce zákona),

Kromě těchto činností se výzkum zaměřil také na agendu úřadů práce vykonávanou dle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. V rámci této agendy zajišťovali pracovníci odborů SSP při ÚP poskytování následujících dávek určených především nízkopříjmovým rodinám a jednotlivcům a pěstounským rodinám (s výjimkou rodičovského příspěvku a pohřebného):

- přídavek na dítě,
- rodičovský příspěvek,
- sociální příplatek,
- příspěvek na bydlení,
- dávky pěstounské péče,
- porodné,
- pohřebné.

V době realizace výzkumného šetření byla politika zaměstnanosti realizována dle zákona 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. V České republice existovalo 77 regionálních územních úřadů práce, jež byly samostatnými právními subjekty. Některé z nich provozovaly detašovaná pracoviště (celkově tak v ČR v době realizace průzkumu existovalo 175 pracovišť úřadů práce). Čtrnáct úřadů práce plnilo koordinační roli na území jednotlivých krajů.

Od 1.4.2011 nabyl účinnosti nový zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Na jeho základě vznikl jeden centrální Úřad práce České republiky se 14 krajskými pobočkami a 175 detašovanými kontaktními místy v regionech. V době psaní závěrečné zprávy tak již byla sice známa nová organizační struktura úřadu práce, nicméně dopady těchto změn na náplň činnosti pracovníků přímé linie, tedy poradců pro zprostředkování, dávkových specialistů a metodiků SSP nebyly v danou chvíli doposud zřejmé.

Níže prezentované analýzy tedy popisují stav v oblasti výkonu sociální práce v rámci agend úřadů práce před změnou jejich struktury a působnosti v souvislosti se zákonem č. 73/2011 Sb. Přestože nejsme díky dosud chybějícím prováděcím vyhláškám a vnitřním předpisům schopni určit, do jaké míry se tato nová úprava promítne do práce pracovníků v první linii, a tedy do jaké míry jsou níže uvedené analýzy a závěry platné i pro tuto novou situaci, jsme přesvědčeni, že níže uvedené pojednání může přispět k optimálnímu nastavení činnosti těchto pracovníků v rámci nových podmínek jednotného Úřadu práce ČR. To je také důvod, proč jsme nakonec na zpracování této subresortní analýzy nerezignovali.

Jako nejdůležitější právní předpisy při výkonu agendy úřadů práce je třeba vnímat:

- zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů a
- od 1.4. 2011 nově též zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů.

## 6.2 Výsledky kvantitativního šetření

Do dotazníkového šetření se zapojilo celkem 283 pracovníků úřadů práce (dále jen „ÚP“), přičemž 74 z nich (26,1 %) uvedlo, že ve své pozici zodpovídají za výkon dvou či více ze čtyř nabídnutých agend úřadu práce

- státní sociální podpora (celkem uvedlo 130 dotázaných),
- zprostředkování práce (114),
- poradenství (81) a
- rekvalifikace (50).

Odpovědi respondentů uvedené v dotazníku se nicméně týkaly pouze jedné z jimi uvedených agend. Zvolenou agendu dotázaní specifikovali v jiné otázce. Celkově tak bylo získáno

- 128 vyplněných dotazníků za agendu státní sociální podpory (tj. 45,2 % z celkového počtu dotazníků získaných od pracovníků ÚP),
- 105 za agendu zprostředkování práce (37,1 %),
- 24 za agendu poradenství (8,5 %) a
- 26 za agendu rekvalifikace (9,2 %).

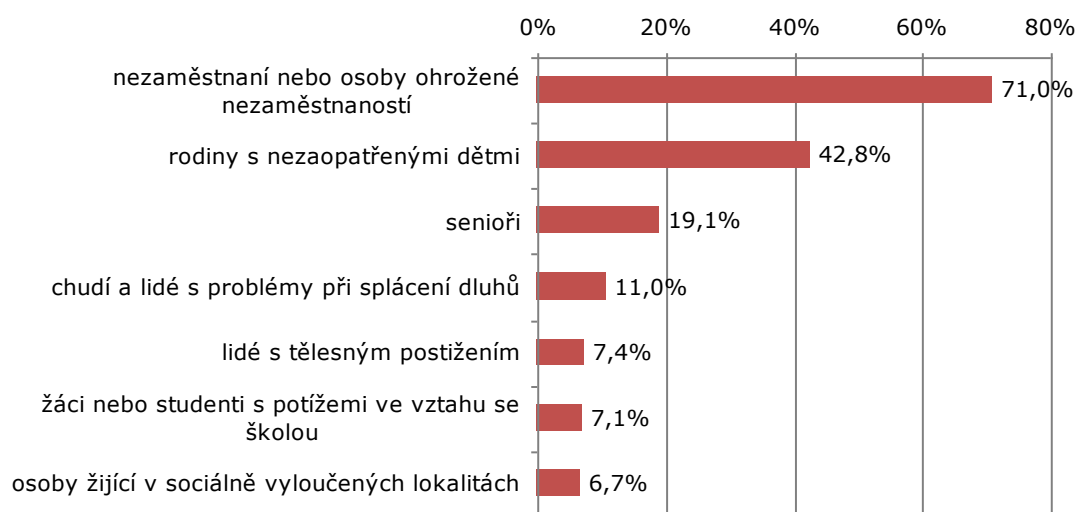
Pro účely další analýzy byly rozlišovány pouze dvě skupiny odborů, popřípadě oddělení ÚP, a to **odbor (oddělení) státní sociální podpory** (128 odpovědí, tj. 45,2 % z celkového počtu dotázaných na úřadech práce) a **odbor (oddělení) zprostředkování a poradenství**, v rámci něhož byly společně posuzovány odpovědi respondentů uvádějících odpovědi za agendy poradenství, rekvalifikace a zprostředkování práce (celkem 155 odpovědí, tj. 54,8 %).

### 6.2.1 Charakteristika klientely

#### Z hlediska cílových skupin

Mezi **nejčastěji uváděné cílové skupiny klientů** na úřadech práce patřili nezaměstnaní nebo osoby ohrožené nezaměstnaností (možnost byla uvedena 201 respondenty). Dále byly jako nejčastější cílové skupiny uváděny rodiny s nezaopatřenými dětmi (121) a senioři (54). Ve více než patnácti případech byly uvedeny také tyto cílové skupiny: chudí a lidé s problémy při splácení dluhů (31), lidé s tělesným postižením (21) a žáci nebo studenti s potížemi ve vztahu se školou (20) a osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách (19).

Graf č. 1 **Přehled nejčastěji uváděných cílových skupin klientů ÚP**



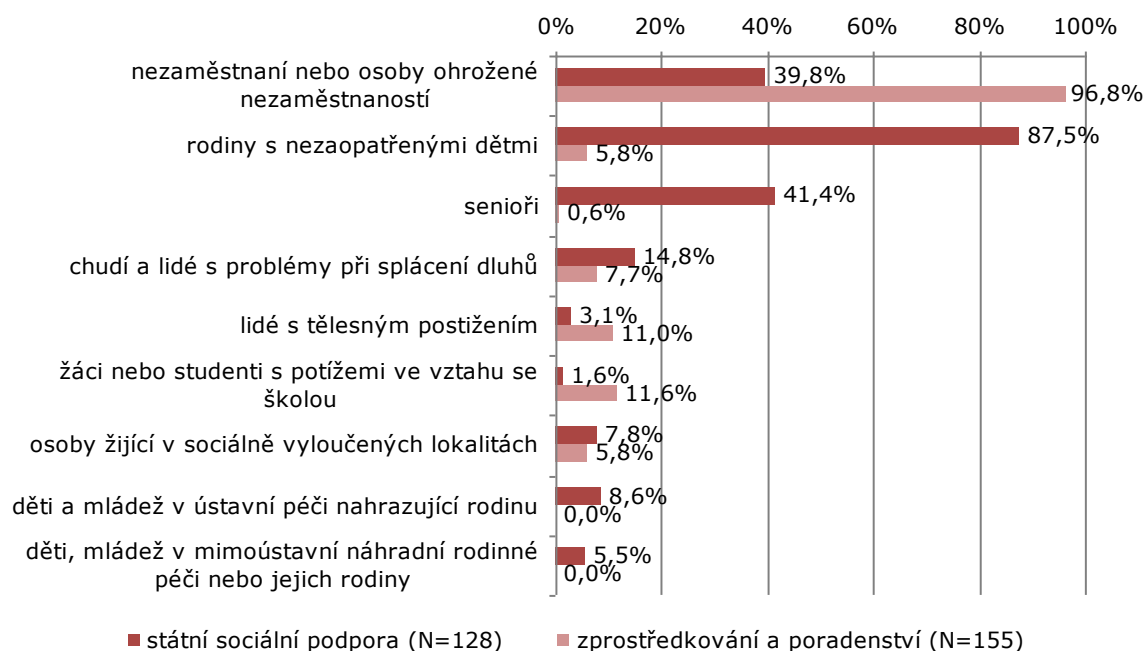
Okruh nejčastějších cílových skupin osob obracejících se na ÚP s žádostí o podporu či pomoc se pro každý z uvedených typů odborů (oddělení) ÚP lišil. Důvodem této skutečnosti bylo značně odlišné zaměření obou těchto odborů, a to jak z hlediska oblasti podpory či pomoci, kterou nabízejí, tak z hlediska osob, které jejich služby vyhledávají.

Nejčastější cílovou skupinou na odborech (odděleních) zprostředkování a poradenství byli nezaměstnaní nebo osoby ohrožené nezaměstnaností. Dalšími uvedenými cílovými skupinami byli lidé s tělesným postižením a žáci nebo studenti s potížemi ve vztahu se školou. Ostatní cílové skupiny uváděli pracovníci tohoto odboru (oddělení) jen minimálně. Jiné než v seznamu uvedené typy cílových skupin byly uváděny jen minimálně. Nejčastěji se jednalo o žáky a studenty v posledních ročnících základních, středních či vysokých škol vybírajících si další vzdělání nebo uplatnění (8 dotázaných), absolventi (3) a zaměstnavatelé a osoby samostatně výdělečně činné (2).

Nejčastější cílovou skupinou na odborech (odděleních) státní sociální podpory byly rodiny s nezaopatřenými dětmi, nezaměstnaní nebo osoby ohrožené nezaměstnaností a senioři.

Cílové skupiny obou odborů (oddělení) ÚP tak bylo možné hodnotit jako značně odlišné, pro oba odbory (oddělení) byla nicméně velmi významná cílová skupina nezaměstnaných nebo osob ohrožených nezaměstnaností.

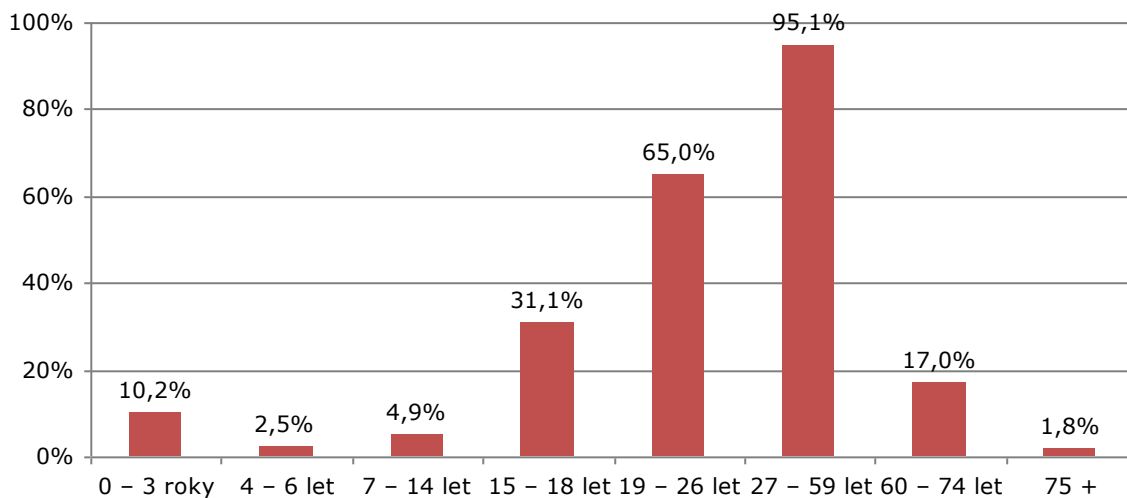
Graf č. 2 **Přehled nejčastěji uváděných cílových skupin klientů ÚP podle odborů (oddělení)**



### Z hlediska věku a pohlaví

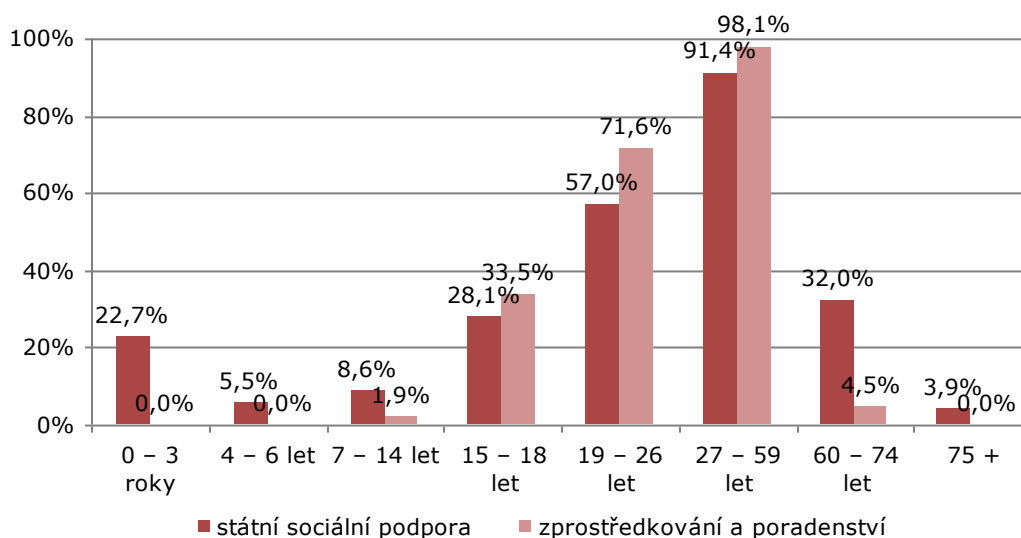
V další otázce respondenti vybírali jednu až tři **věkové kategorie**, do nichž spadal největší počet klientů jejich zařízení (z celkového počtu osmi nabídnutých věkových kategorií). Převážná většina dotázaných (95 %) uvedla, že mezi častou klientelu jejich zařízení patří osoby ve věku 27-59 let. Ve dvou třetinách případů byla uvedena věková kategorie 19-26 let a v jedné třetině věková kategorie 15-18 let. Zastoupení nejčastějších věkových kategorií bylo v obou podsouborech srovnatelné, v případě odborů (oddělení) státní sociální podpory byly mezi třemi nejčastějšími věkovými skupinami osob více uváděny děti do čtyř let věku a osoby ve věku 60-74 let.

Graf č. 3 **Přehled nejčastěji uváděných věkových skupin klientů ÚP**





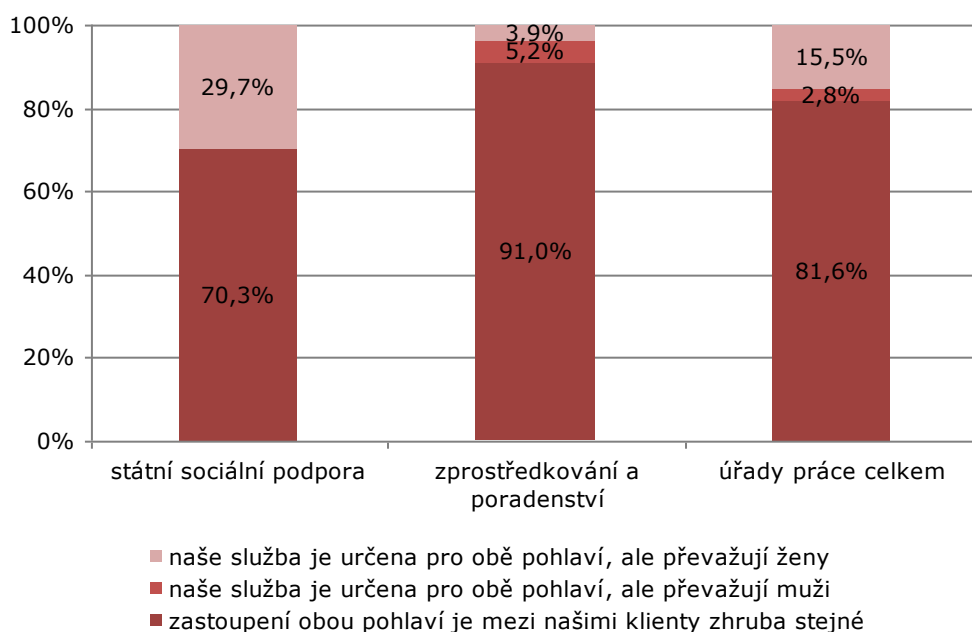
Graf č. 4 **Přehled nejčastěji uváděných věkových skupin klientů ÚP podle odborů (oddělení)**



**Zastoupení mužů a žen mezi klienty** bylo podle čtyř pětina dotázaných srovnatelné. Na odborech a odděleních poskytujících zprostředkování a poradenství bylo zastoupení mužů a žen mezi klienty srovnatelné podle devíti z deseti dotázaných a počty pracovníků uvádějících převahu žen a pracovníků tohoto odboru (oddělení) uvádějících převahu mužů byly srovnatelné.

Na odborech a odděleních státní sociální podpory bylo zastoupení mužů a žen srovnatelné podle více než dvou třetin dotázaných a necelá třetina dotázaných konstatovala převahu žen.

Graf č. 5 **Zastoupení mužů a žen mezi klienty úřadů práce podle odborů (oddělení)**



## 6.2.2 Cíle

Ze seznamu dvanácti nabídnutých **obecnějších cílů** bylo možné uvést jeden až čtyři, **kteří jsou pro organizaci při práci s klienty nejdůležitější**. Tři nebo čtyři možné odpovědi u této otázky zvolilo 183 dotázaných (65 %). Dva dotázaní uvedli, že pracovníků jejich organizace se netýká žádný z cílů nabídnutých v předloženém seznamu.

V pěti případech byly uvedeny jiné cíle, z toho ve čtyřech se jednalo o výrazně více konkretizovaný cíl „zaměstnat či zvýšit možnosti uplatnění na trhu práce“. Společně s touto odpovědí respondenti uvedli další jednu až tři odpovědi, přičemž tato možnost byla uváděna především v kombinaci s možností „poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok“. Cíl „zaměstnat či zvýšit možnosti uplatnění na trhu práce“ nicméně nebylo možné přiřadit jednoznačně k jedné či několika málo zvoleným kategoriím. Jeden respondent uvedl cíl organizace, který se netýkal obecnější povahy služeb poskytovaných klientům, ale spíše podmínek jejich poskytování („dodržovat zákony i etický kodex“). Ani jedna z těchto pěti doplňkových odpovědí tak nebyla přiřazena k některé ze sledovaných možností a do následujících výsledků se nepromítla.

Nejčastějšími cíli při práci s klienty na úřadech práce bylo:

- „poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok“ a
- „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“.

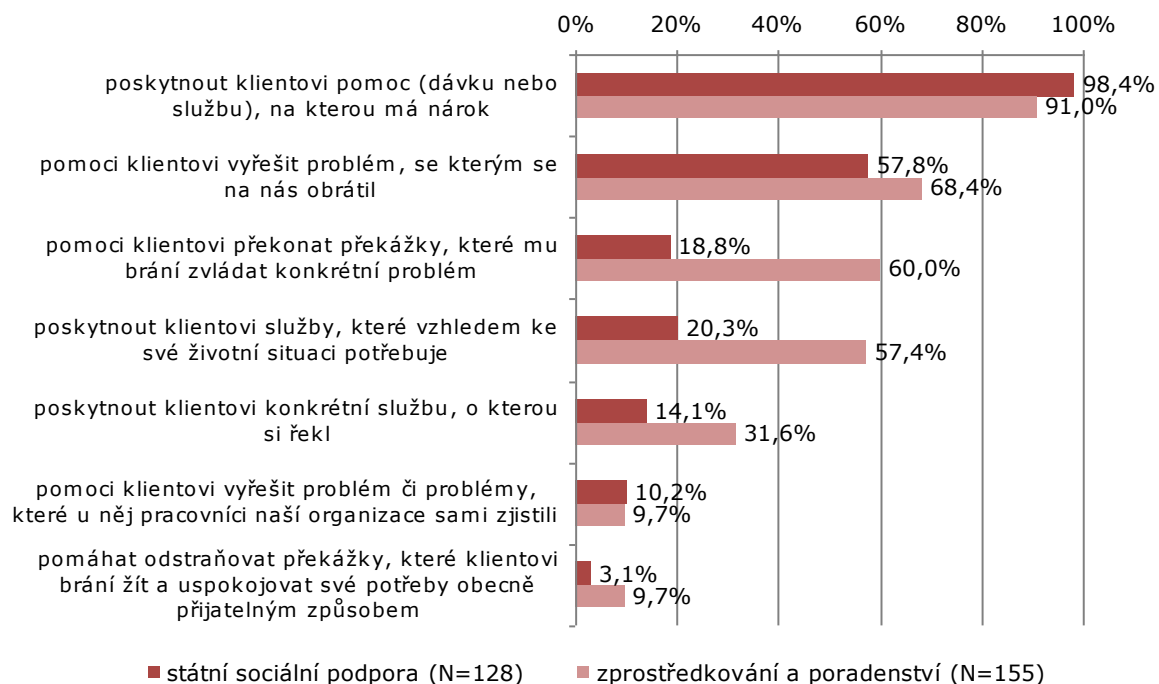
Graf č. 6 **Přehled nejdůležitějších cílů při práci s klientem**



První cíl považovali za významný častěji pracovníci odboru (oddělení) státní sociální podpory, druhý cíl naopak mezi nejvýznamnější cíle častěji zařadili pracovníci odboru (oddělení) zprostředkování a poradenství. Rozdíl mezi těmito dvěma pracovišti

v hodnocení těchto dvou cílů však nebyl nikterak výrazný a na obou pracovištích byly tyto cíle jako významné hodnoceny nejčastěji. Výrazný rozdíl mezi pracovišti byl naopak zaznamenán u cílů „pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém“ a „poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje“. Oba tyto cíle jako nejdůležitější vnímaly přibližně tři pětiny pracovníků odborů (oddělení) zpracování a poradenství ale pouze pětina pracovníků odborů (oddělení) státní sociální podpory.

Graf č. 7 **Přehled nejdůležitějších cílů při práci s klientem podle odborů (oddělení) ÚP**



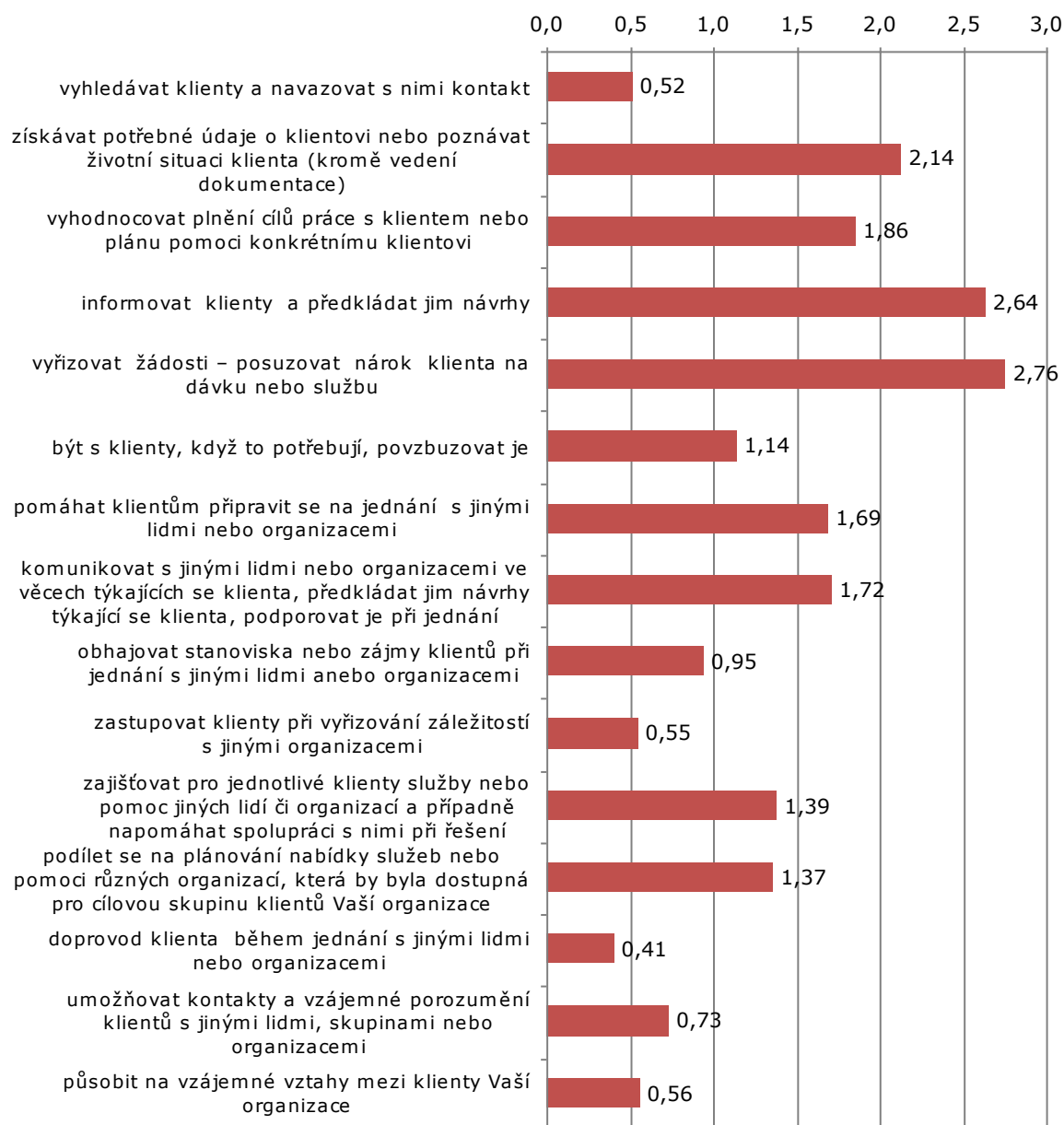
### 6.2.3 Činnosti a okolnosti jejich vykonávání

V rámci dotazníkového šetření byl respondentům předložen seznam patnácti činností, u nichž měli posoudit, do jaké míry jsou pro pracovníky přímo pracující s klienty důležité v případě, že chtějí svoji práci vykonávat dobře. Na základě hodnocení jednotlivých činností na škále od 0 do 3 byl následně porovnán jejich význam.

Jako nejdůležitější se ukázaly tyto tři činnosti:

- „vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu“ (průměrný index 2,76),
- „informovat klienty a předkládat jim návrhy“ (2,64) a
- „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta“ (2,14).

**Graf č. 8 Hodnocení důležitosti 15 vybraných činností týkajících se pracovníků přímo pracujících s klienty**



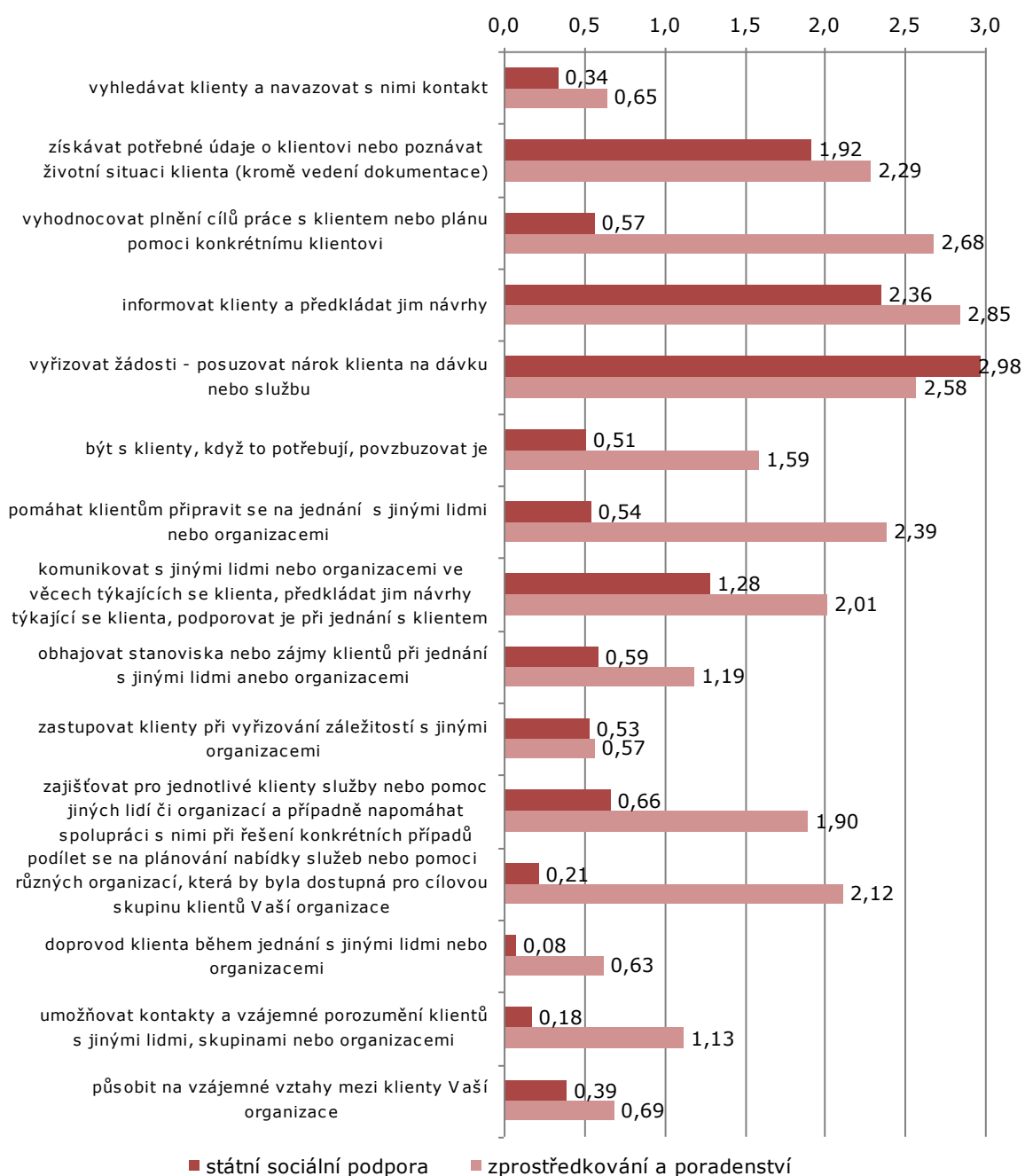
U třinácti sledovaných činností bylo zjištěno, že jim při práci s klienty vyšší důležitost přiřkládají pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství. Nejvýrazněji byl tento rozdíl patrný u těchto činností:

- „vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi“ (rozdíl mezi zjištěnými průměry dosahoval hodnoty 2,12),
- „podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace“ (rozdíl 1,90) a
- „pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi“ (1,85).

Tyto tři činnosti hodnotili pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství jako středně až velmi důležité, zatímco pro pracovníky odborů státní sociální podpory nebyly tyto činnosti významné vůbec nebo měly jen nízkou důležitost.

Srovnatelná (v obou případech velmi nízká) důležitost byla zaznamenána u jedné činnosti („zastupování klientů při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi“) a u jedné činnosti („vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu“) bylo zjištěno, že jí vyšší důležitost přiřkládají pracovníci odboru (oddělení) státní sociální podpory. Zatímco v případě tohoto odboru (oddělení) se jednalo o nejdůležitější činnost, pracovníci odboru (oddělení) zprostředkování a poradenství hodnotili v průměru jako důležitější dvě jiné činnosti („informovat klienty a předkládat jim návrhy“ a „vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi“).

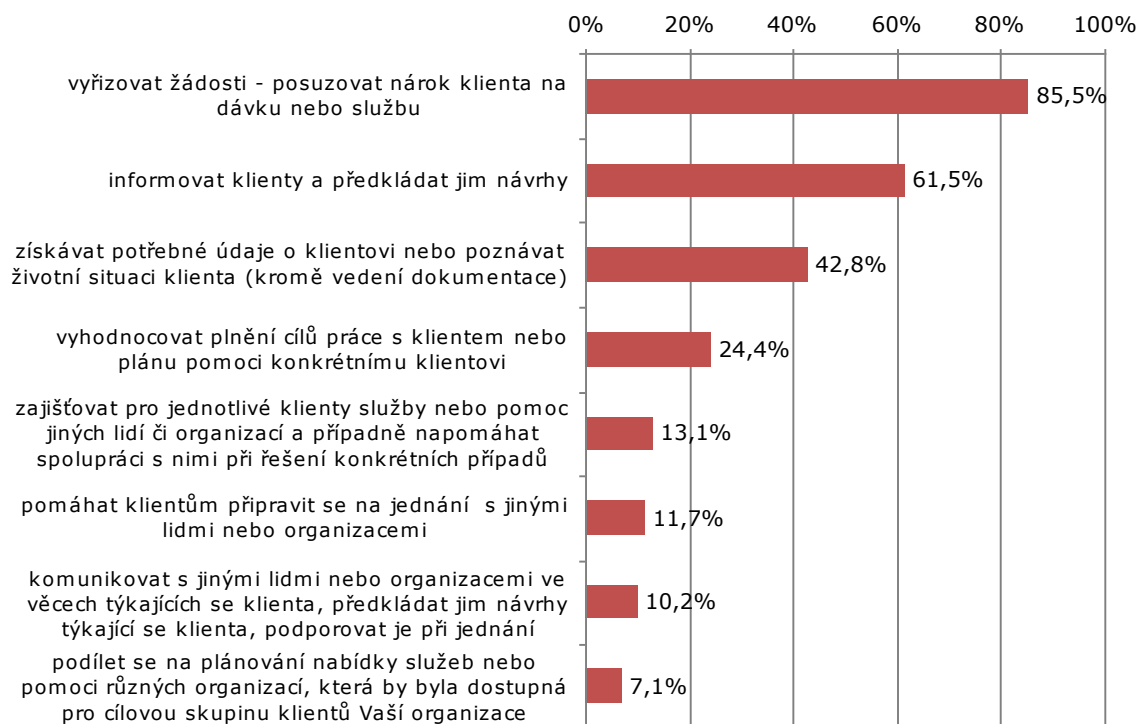
**Graf č. 9 Hodnocení důležitosti 15 vybraných činností týkajících se pracovníků přímo pracujících s klienty podle odborů (oddělení) ÚP**



Jako nejdůležitější (přičemž bylo možno takto zhodnotit až tři možnosti) následně prostřednictvím samostatné kontrolní otázky pracovníci úřadů práce zvolili tyto činnosti:

- „vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu“,
- „informovat klienty a předkládat jim návrhy“ a
- „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)“.

Graf č. 10 **Nejdůležitější činnosti organizace pro práci s klienty**

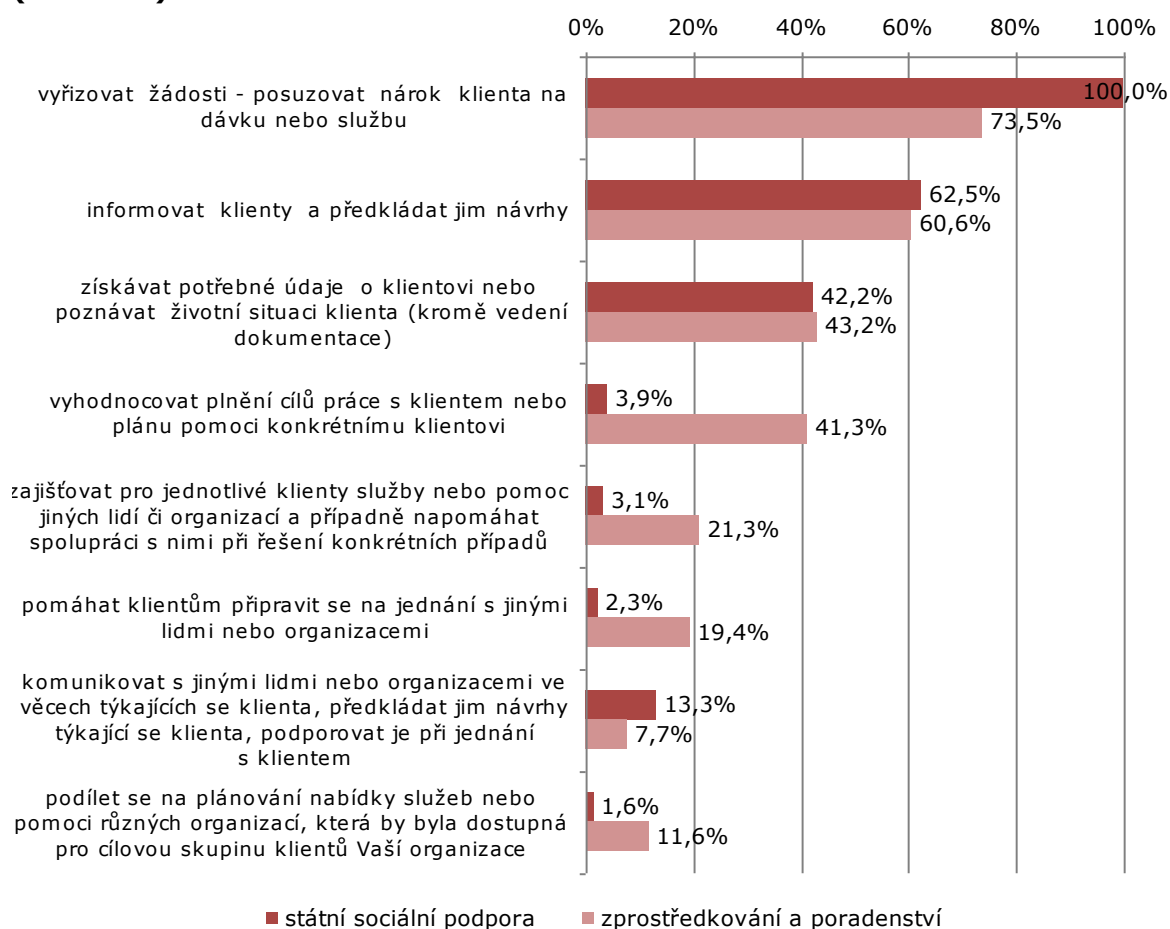


Pracovníci obou sledovaných odborů (oddělení) úřadu práce mezi nejčastější činnosti shodně řadili vyřizování žádostí - posuzování nároku klienta na dávku nebo službu. Nicméně zatímco v případě odboru (oddělení) státní sociální podpory byla tato možnost vybrána všemi respondenty, na odborech (odděleních) zprostředkování a poradenství ji mezi nejčastější činnosti zařadily tři čtvrtiny dotázaných pracovníků tohoto odboru (oddělení).

U dalších dvou nejčastěji uváděných činností (viz výše) bylo procento jejich uvedení mezi nejdůležitějšími činnostmi na obou pracovištích srovnatelné. V případě informování klientů a předkládání návrhů to byly na obou pracovištích přibližně tři pětiny dotázaných. Činnost „získávání potřebných údajů o klientovi nebo poznávání životní situace klienta“ v obou případech jako jednu z nejdůležitějších vyhodnotily přibližně dvě pětiny dotázaných.

Také činnost „komunikace s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládání návrhů týkajících se klienta“ byla na obou pracovištích ÚP jako významná vnímána srovnatelným procentem dotázaných pracovníků. U čtyř dalších méně významných činností byly zaznamenány poměrně výrazné rozdíly. Mezi nejdůležitější činností je daleko častěji řadili pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství.

Graf č. 11 **Nejdůležitější činnosti organizace pro práci s klienty podle odborů (oddělení)**



### Pracovníci, kteří zkoumané činnosti vykonávali

Činnosti, jež měly pro dotázané pracovníky přímo pracující s klienty velkou nebo střední důležitost (celkem bylo získáno 1 732 takovýchto hodnocení), nejčastěji zajišťovali přímo dotazovaný pracovník ve vedoucí pozici (možnost byla uvedena celkově 790x, tj. těmito pracovníky byly významné činnosti zajišťovány ze 46 %), zprostředkovatel zaměstnání (718, tj. tito pracovníci významné činnosti zajišťovali ze 42 %), dávkový specialista a odborný poradce (v obou případech 563, 33 %). Dalšími často uváděnými pracovníky byli odborný pracovník s rekvalifikací (339) a psycholog (182).

Jiné než v seznamu nabídnuté pozice uvedlo 41 dotázaných a pracovníci zaměstnaní v jiné pracovní pozici zajišťovali celkově 89 činností. Žádná z pracovních pozic uvedených v možnosti „jiné“ nicméně nebyla do stávající klasifikace překódována, buďto z důvodu nedostatečné shody s nabídnutými možnostmi nebo s ohledem na to, že obsahově podobná pracovní pozice byla v seznamu rovněž zaškrtnuta.<sup>76</sup> Odpovědi uváděné v možnosti „jiné“ se tak do četnosti odpovědí zjištěných pro jednotlivé kategorie předložené v nabídnutém seznamu pracovních pozic nepromítly.

Celkem 72 respondentů uvedlo, že činnosti, které měly pro pracovníky přímo pracující s klienty velkou či střední důležitost, zajišťuje na jejich pracovišti kontaktní pracovník a podle výpovědi 42 dotázaných tyto činnosti zajišťoval sociální pracovník.

<sup>76</sup> Konkrétně se jednalo o tyto pracovní pozice: metodik dávek státní sociální podpory (33 dotázaných), kontrolor (10), asistent, pracovník podatelny nebo administrativní, správní či spisový pracovník (8), odborný pracovník nebo referent určitého oddělení (6), ekonom (6), právník nebo právní asistent (3), andragog (1), informatik (1) a vedoucí určitého oddělení úřadu práce (1).

Sociální pracovníci se tak do zajištění klíčových činností realizovaných při práci s klienty na úřadech práce zapojovali jen zcela výjimečně.

Tato skutečnost se potvrdila i při podrobnějším vyhodnocení míry zapojení sociálních pracovníků do realizace jednotlivých sledovaných činností: u všech činností totiž byla možnost „sociální pracovník“ uvedena jen v několika málo případech. Ty činnosti, jež přitom zajišťoval sociální pracovník podle více než tří dotázaných, byly navíc jako velmi či středně důležité hodnoceny relativně vysokými počty respondentů. I v těchto případech tak byla proporce zapojení sociálních pracovníků do zajištění těchto činností velice nízká.

Za situace, kdy již v celém sledovaném vzorku byly u všech činností zaznamenány zanedbatelné četnosti odpovědí „sociální pracovník“ a/nebo jejich minimální poměrné zastoupení (vzhledem k počtu respondentů hodnotících příslušnou činnost jako významnou), není možné přikročit k detailnějšímu srovnání frekvencí těchto odpovědí v obou sledovaných podsouborech, respektive posuzovat míru jejich shody a rozdíly mezi nimi. Frekvence odpovědí „sociální pracovník“ u jednotlivých činností tak bude dále sledována pouze za soubor zahrnující všechny dotázané pracovníky úřadů práce.

Tabulka č. 1 **Četnost uvedení možnosti „sociální pracovník“ u jednotlivých činností a hodnocení jejich důležitosti** (celkové údaje a údaje za oba podsoubory)

činnost	úřad práce celkem		státní sociální podpora		zprostředkování a poradenství	
	zajišťuje sociální pracovník	velká a střední důležitost	zajišťuje sociální pracovník	velká a střední důležitost	zajišťuje sociální pracovník	velká a střední důležitost
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	2	42	1	11	1	31
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	7	189	2	71	5	118
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	2	154	0	19	2	135
informovat klienty a předkládat jim návrhy	5	231	2	91	3	140
vyřizovat žádosti – posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	3	257	1	124	2	133
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	2	94	1	16	1	78
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	4	143	1	17	3	126
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	4	158	2	46	2	112
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	3	74	2	18	1	56
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	1	38	1	17	0	21
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	4	121	2	25	2	96
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	1	110	0	6	1	104
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	2	30	1	1	1	29
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	1	56	1	3	0	53
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	1	35	1	12	0	23



Relativně nejvyšší možnost uplatnění měli sociální pracovníci na úřadech práce při doprovázení klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi (sociální pracovník tuto činnost zajišťoval v necelých sedmi procentech z celkového počtu případů, kdy byla tato činnost dotázanými hodnocena středně či velmi důležitá – viz tabulka č. 2). Nicméně tato činnost rozhodně nepatřila v agendě ÚP mezi nejdůležitější (jako středně či velmi důležitou ji hodnotilo 30 dotázaných, tj. 11 % ze všech dotázaných pracovníků ÚP a na stupnici od 0 do 3, kde hodnota 3 znamenala nejvyšší důležitost, bylo u této činnosti zjištěno nejnižší skóre ze všech sledovaných činností (0,41 - srov. graf č. 8). Zároveň byla i tato činnost častěji než sociálním pracovníkem zajišťována jinými pracovníky úřadu práce (odborným poradcem, zprostředkovatelem zaměstnání či dotázaným vedoucím pracovníkem).

Tabulka č. 2 **Pracovníci zajišťující činnosti, které byly označeny jako velmi nebo středně důležité\***

činnost	velká či střední důležitost (N)	sociální pracovník	já jako vedoucí pracovník	zprostřed- kovatel zaměst.	dávkový specialista	odborný poradce
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	30	6,7	10,0	40,0	0,0	50,0
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	42	4,8	26,2	33,3	26,2	33,3
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	74	4,1	63,5	44,6	17,6	31,1
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	189	3,7	25,4	46,6	48,1	30,2
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	121	3,3	69,4	42,1	18,2	37,2
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	35	2,9	77,1	45,7	37,1	34,3
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	143	2,8	24,5	47,6	10,5	54,5
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	38	2,6	47,4	31,6	47,4	10,5
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	158	2,5	65,2	40,5	28,5	32,3
informovat klienty a předkládat jim návrhy	231	2,2	41,1	45,5	47,6	29,0
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	94	2,1	31,9	48,9	12,8	46,8
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	56	1,8	46,4	41,1	7,1	48,2
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	154	1,3	53,9	60,4	6,5	41,6
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	257	1,2	34,6	25,3	75,9	8,9
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	110	0,9	82,7	25,5	3,6	35,5
průměrná míra zapojení pracovníka do zajištění velmi či středně důležitých činností (poměr úhrnné četnosti výskytu příslušné pracovní pozice k počtu všech ohodnocení činností jako významných)	1 732	2,4	45,6	41,5	32,5	32,5

\* Podíl respondentů uvádějících příslušné pracovníky z celkového počtu dotázaných, kteří příslušnou činnost hodnotili jako velmi nebo středně důležitou v %.

Zapojení sociálních pracovníků do realizace činností důležitých při práci s klientem bylo tedy na úřadech práce pouze minimální. Seznam sledovaných činností

byl nicméně do dotazníku zařazen s ohledem na jejich všeobecnou relevanci pro obor sociální práce a podrobnější informace o nich byla pro téma výzkumu relevantní i tehdy, pokud je vykonávali pracovníci zaměstnaní v dalších pracovních pozicích. V předcházející tabulce proto byla sledována nejen míra zapojení sociálních pracovníků, ale také čtyř dalších pracovníků úřadů práce do realizace jednotlivých činností. Sledovány přitom byly již pouze čtyři pracovní pozice, u nichž bylo toto zapojení nejvýraznější - dotázaný vedoucí pracovník, zprostředkovatel zaměstnání, dávkový specialista a odborný poradce.

V tomto případě nicméně souhrnnou informaci za úřady práce celkem nelze považovat za dostatečnou a je potřebné pokusit se o zachycení situace na každém ze sledovaných odborů (oddělení) ÚP zvlášť. V případě pracovníků zajišťujících sledované činnosti v hojnější míře již takovéto srovnání bylo možné provést (vzhledem k vyšší celkové četnosti uváděných odpovědí).

Na odborech (odděleních) státní sociální podpory většinu sledovaných činností zajišťovali sami dotázaní vedoucí pracovníci a dávkoví specialisté. Vedoucí pracovníci nejčastěji zajišťovali tyto činnosti:

- „podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů organizace“ (zajišťovalo ji 83 % vedoucích pracovníků z celkového počtu dotázaných, kteří hodnotili tuto činnost jako významnou),
- „působit na vzájemné vztahy mezi klienty organizace“ (83 %),
- „vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi“ (81 %),
- „obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi“ (79 %) a
- „zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“ (76 %).

Dávkoví specialisté zajišťovali nejčastěji tyto činnosti:

- „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)“ - možnost „dávkový specialista“ uvedli všichni dotázaní, podle kterých byla tato činnost významná,
- „informovat klienty a předkládat jim návrhy“ (92 %),
- „vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu“ (92 %) a
- „vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt“ (91 %).

Tabulka č. 3 **Pracovníci odborů (oddělení) státní sociální podpory zajišťující činnosti, které byly označeny jako velmi nebo středně důležité\***

činnost	velká či střední důležitost (N)	já jako vedoucí pracovník	dávkový specialista	jiná pozice (viz pozn. 1)
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	11	18,2	90,9	9,1
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	71	32,4	100,0	12,7
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	19	78,9	36,8	15,8
informovat klienty a předkládat jim návrhy	91	49,5	92,3	14,3
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	124	39,5	91,9	16,1
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	16	56,3	62,5	12,5
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	17	47,1	70,6	11,8
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	46	71,7	71,7	19,6
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	18	77,8	44,4	16,7
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	17	47,1	64,7	17,6
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	25	76,0	56,0	28,0
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	6	83,3	16,7	16,7
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	1	0,0	0,0	0,0
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	3	33,3	33,3	33,3
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	12	83,3	75,0	8,3
průměrná míra zapojení pracovníka do zajištění velmi či středně důležitých činností (poměr úhrnné četnosti výskytu příslušné pracovní pozice k počtu všech ohodnocení činností jako významných)	477	80,7	50,5	15,7

\* Podíl respondentů uvádějících příslušné pracovníky z celkového počtu dotázaných, kteří příslušnou činnost hodnotili jako velmi nebo středně důležitou v %.

Na odborech (odděleních) zprostředkování většinu sledovaných činností zajišťovali zprostředkovatel zaměstnání, odborný poradce, vedoucí pracovníci a odborní pracovníci s rekvalifikací. Zprostředkovatelé zaměstnání nejčastěji zajišťovali tyto činnosti:

- „informovat klienty a předkládat jim návrhy“ (75 %),
- „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)“ - 74 %,
- „působit na vzájemné vztahy mezi klienty organizace“ (70 %) a
- „vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi“ (69 %).

Odborní poradci nejčastěji pomáhali klientům „připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi“ (62 %) a dotázaní vedoucí pracovníci se nejčastěji „podíleli na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů organizace“ (83 %) a „působili na vzájemné vztahy mezi klienty organizace“ (74 %).

**Tabulka č. 4 Pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování zajišťující činnosti, které byly označeny jako velmi nebo středně důležité\***

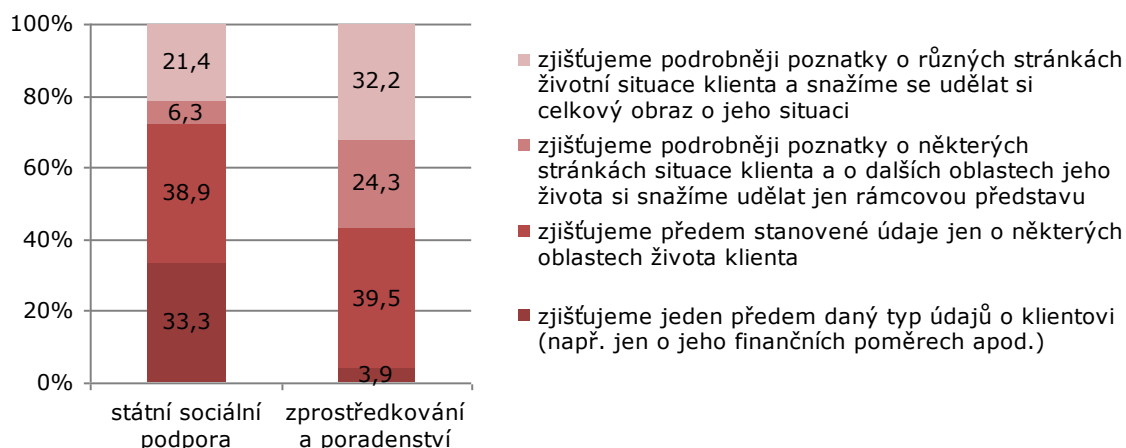
činnost	velká či střední důležitost (N)	zprostřed- kovatel zaměst.	odborný poradce	já jako vedoucí pracovník	odborný pracovník rekvali- fikací	psycho- log	dávkový specia- lista
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	31	45,2	45,2	29,0	29,0	19,4	3,2
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	118	73,7	46,6	21,2	25,4	22,0	16,9
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	135	68,9	46,7	50,4	20,0	13,3	2,2
informovat klienty a předkládat jim návrhy	140	75,0	47,1	35,7	44,3	11,4	18,6
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	133	48,1	15,0	30,1	28,6	4,5	60,9
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	78	59,0	55,1	26,9	17,9	24,4	2,6
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	126	54,0	61,9	21,4	16,7	23,8	2,4
komunikovat s jinými lidmi nebo organiza- cemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	112	57,1	44,6	62,5	26,8	14,3	10,7
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	56	58,9	41,1	58,9	19,6	10,7	8,9
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	21	57,1	19,0	47,6	19,0	0,0	33,3
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	96	53,1	46,9	67,7	38,5	11,5	8,3
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	104	26,9	37,5	82,7	34,6	8,7	2,9
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	29	41,4	51,7	10,3	6,9	13,8	0,0
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	53	43,4	50,9	47,2	17,0	17,0	5,7
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	23	69,6	52,2	73,9	39,1	26,1	17,4
průměrná míra zapojení pracovníka do zajištění velmi či středně důležitých činností (poměr úhrnné četnosti výskytu příslušné pracovní pozice k počtu všech ohodnocení činností jako významných)	1 255	57,1	44,1	43,7	27,0	14,5	14,2

\* Podíl respondentů uvádějících příslušné pracovníky z celkového počtu dotázaných, kteří příslušnou činnost hodnotili jako velmi nebo středně důležitou v %.

### Získávání informací o klientově životní situaci

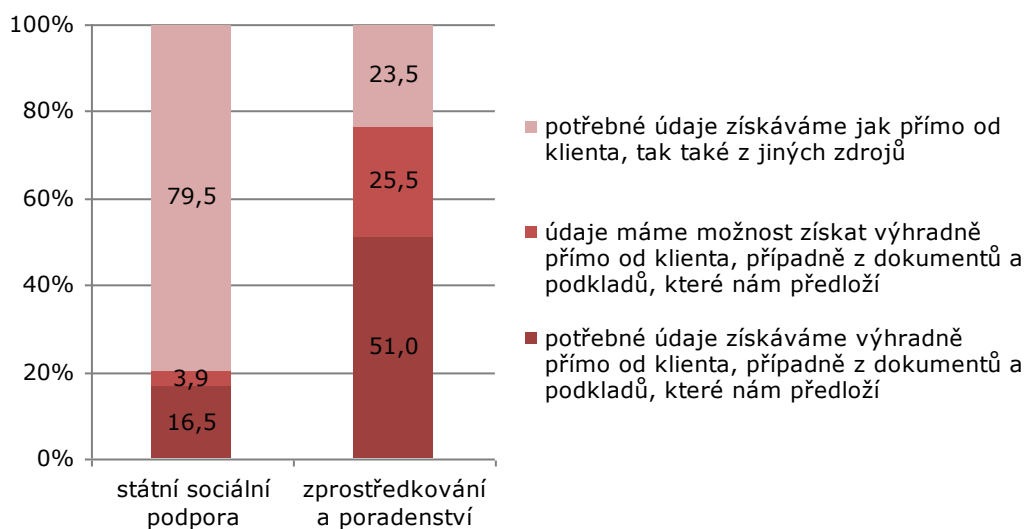
Z rámcového zhodnocení okruhu informací potřebných pro práci s klientem vyplynulo, že obecně širší spektrum informací o klientovi využívali pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství. Zatímco v případě odboru státní sociální podpory podle jedné třetiny dotázaných pracovníků dostačoval při práci s klientem pouze určitý předem daný typ údajů, takovýto typ údajů postačoval pouze podle čtyř procent dotázaných pracovníků odboru zprostředkování a poradenství.

Graf č. 12 **Rámcové zhodnocení okruhu informací využívaných při práci s klientem podle odborů (oddělení) ÚP**



Čtyři pětiny dotázaných pracovníků odboru (oddělení) státní sociální podpory uvedly, že informace čerpají jak od klienta, tak z jiných zdrojů. V případě odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství obě tyto možnosti využívala necelá čtvrtina dotázaných. Zbylé tři čtvrtiny dotázaných získávaly nebo měly možnost získat informace výhradně od klienta.

Graf č. 13 **Obecná charakteristika zdroje, z něhož jsou informace potřebné při práci s klientem čerpány podle odborů (oddělení) ÚP**



Na stupnici od 0 do 5, kde vyšší hodnoty znamenaly vyšší důležitost, byl následně hodnocen význam různých skupin informací. Nejvyšší důležitost byla přikládána informacím o „finančních a majetkových možnostech nebo nesnázích“ (průměrné hodnocení 4,27). Ze zjištěné hodnoty bylo možno odhadovat, že význam těchto informací je při práci s klienty klíčový. Další vysoce hodnocené typy informací následovaly až se značným odstupem:

- „možnosti bydlení nebo nesnáze s bydlením“ (2,99),
- „fyzické a psychické zdraví nebo obtíže“ (2,65) a

- „využívané služby, sociální dávky nebo jiná pomoc, případně přínosy nebo nesnáze spojené s jejich využíváním“ (2,53).

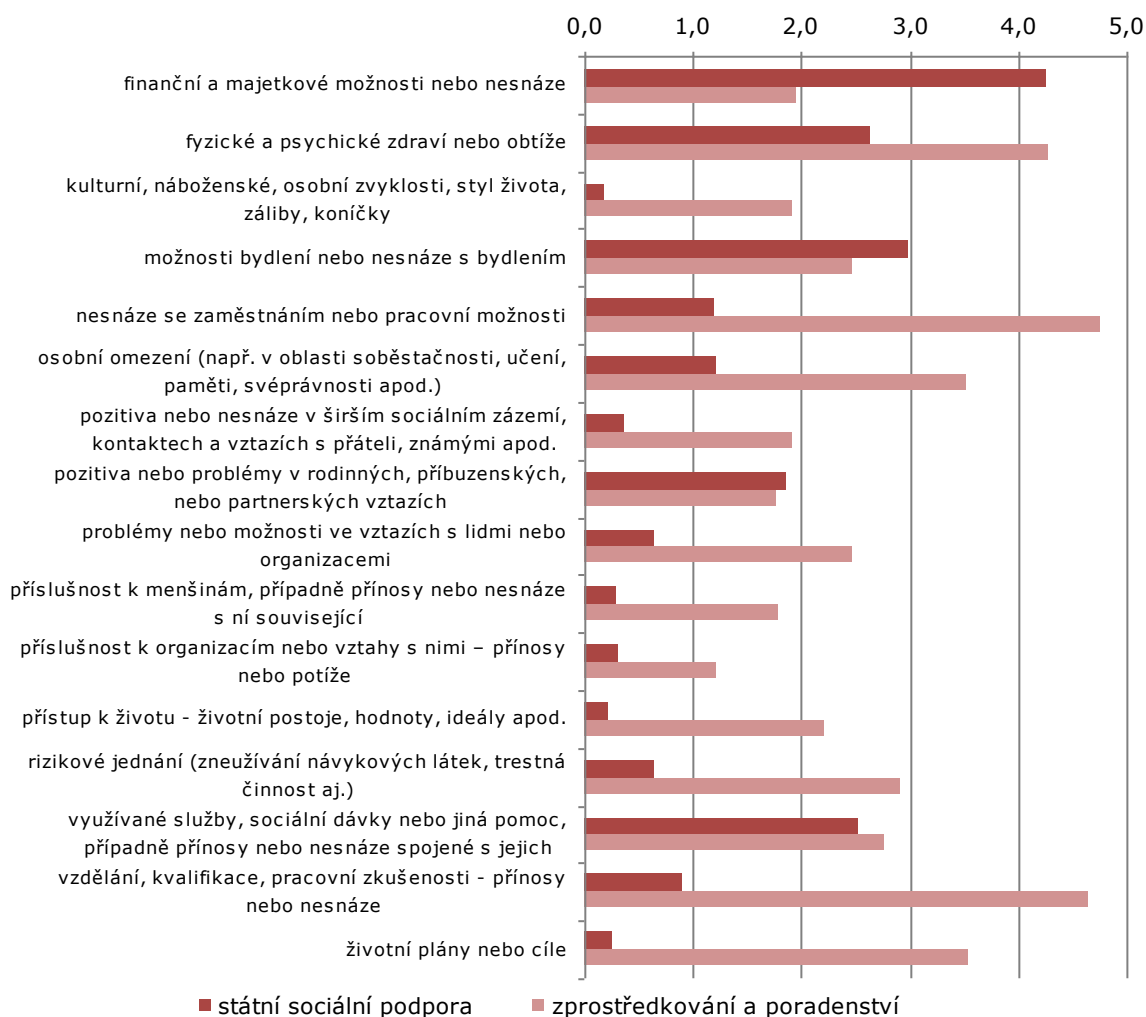
Hodnocení významu dalších tří typů informací se pohybovalo mezi hodnotami 1,2-1,9 a u ostatních skupin informací bylo zaznamenáno průměrné hodnocení mezi hodnotami 0,2-0,9.

Na odborech (odděleních) zprostředkování a poradenství byly jako nejdůležitější informace potřebné při práci s klientem hodnoceny:

- „nesnáze se zaměstnáním nebo pracovní možnosti“ (4,76),
- „vzdělání, kvalifikace, pracovní zkušenosti - přínosy nebo nesnáze“ (4,65) a
- „fyzické a psychické zdraví nebo obtíže“ (4,29).

Hodnocení dalších dvou typů informací se pohybovalo kolem hodnoty 3,5. U skupiny dalších pěti informací se zjištěné hodnocení pohybovalo v rozmezí 2,2-3,0 a u šesti zbývajících mezi hodnotami 1,2-2,0.

**Graf č. 14 Hodnocení důležitosti jednotlivých typů informací o klientovi pro správnou práci s klientem**



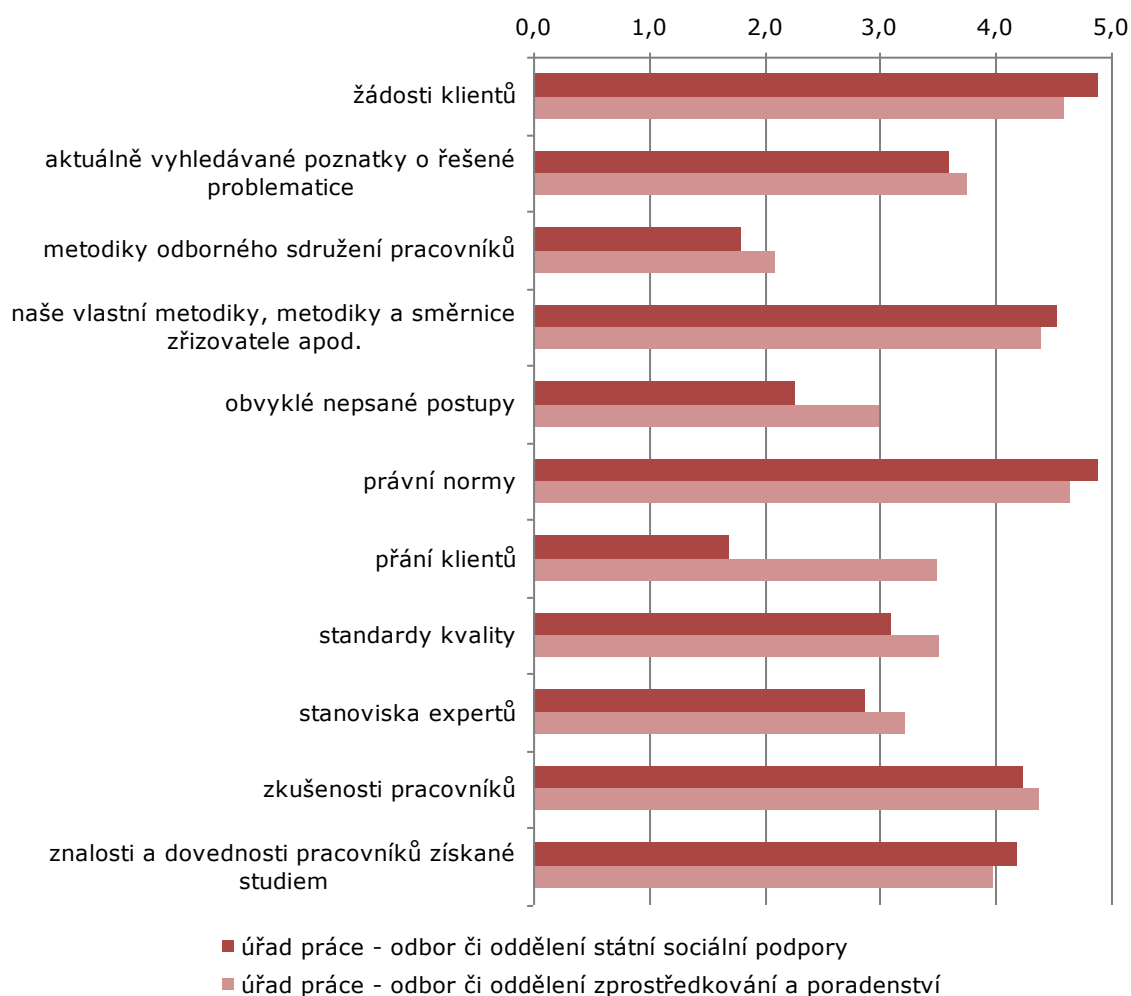
## Východiska činnosti

Při hodnocení východisek a podkladů využívaných při práci s klientem se pracovníci obou typů pracovišť v zásadě shodovali. Jako nejvýznamnější byla na stupnici od 0 do 5, kde hodnota 5 znamenala nejvyšší význam, na obou pracovištích hodnocena tato východiska:

- žádosti klientů - za odbor (oddělení) státní sociální podpory činilo průměrné hodnocení 4,90; v případě odboru zprostředkování a poradenství 4,60,
- právní normy (4,89, respektive 4,65),
- vlastní metodiky zařízení nebo metodiky a směrnice zřizovatele apod. (4,53; 4,39),
- zkušenosti pracovníků (4,24; 4,39) a
- znalosti a dovednosti pracovníků získané studiem (4,19; 3,97).

Srovnatelné hodnocení bylo zaznamenáno i u většiny dalších sledovaných východisek. Výraznější rozdíly byly zaznamenány pouze v případě dvou okruhů. Konkrétně se jednalo o přání klientů (na pracovištích státní sociální podpory činil průměr 1,70, na pracovištích zprostředkování a poradenství 3,50) a o obvyklé nepsané postupy (2,27, respektive 3,00).

Graf č. 15 **Hodnocení důležitosti jednotlivých typů východisek a podkladů pro nastavení intervence**



Z výše uvedeného srovnání vyplynulo, že druhým nejdůležitějším východiskem při práci s klientem jsou právní předpisy. Ze seznamu právních předpisů upravujících postavení a činnost pracovníků, kteří na úřadech práce vykonávali sociální práci, zmiňovali pracovníci odborů (oddělení) státní sociální podpory jako nejdůležitější (jeden respondent mohl uvést až čtyři možnosti) zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, zákon č. 220/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování hodnotili jako nejdůležitější předpisy zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti a zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře.

Pouze čtyři dotázaní uvedli,<sup>77</sup> že sociální práce na jejich odboru (oddělení) není vykonávána.

Tabulka č. 5 **Právní normy upravující výkon sociální práce či postavení sociálního pracovníka** (podíl pracovníků sledovaných odborů (oddělení) ÚP, kteří uvedli příslušný právní předpis mezi čtyřmi nejdůležitějšími)

právní předpis	státní sociální podpora (N=128)	zprostředkování a poradenství (N=155)
zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti	29,7	97,4
zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře	98,4	32,3
zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu	67,2	14,2
zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí	36,7	0,0
zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi	14,1	5,8
zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení	11,7	4,5
zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	9,4	5,8
zákon č. 500/2004 Sb., správní řád*	8,6	5,2
zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení	6,3	1,9
zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů	3,9	0,6
zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce*	0,8	3,2
zákon č. 94/1963 Sb., o rodině*	2,3	0,0
zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník*	2,3	0,0
vyhláška č. 438/2006 Sb., kterou se stanoví podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních	1,6	0,0
vyhlášky a nařízení týkající se např. rekvalifikací, poradenství apod. (např. vyhláška 519/2004 Sb., o rekvalifikaci uchazečů o zaměstnání a o zájemců o zaměstnání a o rekvalifikaci zaměstnanců*)	0,0	1,3
zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu	0,0	0,6
zákon č. 325/1999 Sb., o azylu	0,0	0,6
zákon č. 325/1999 Sb., o pobytu cizinců na území *	0,8	0,0
zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon*	0,8	0,0
zákon č. 452/1992 Sb., o pěstounské péči*	0,8	0,0
zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění*	0,8	0,0
zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu*	0,8	0,0
vyhláška č. 518/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti*	0,0	0,6
v naší organizaci se sociální práci vůbec nevěnujeme	0,8	1,9

\* Právní předpis nebyl vybrán z nabídnutého seznamu, ale uveden v rámci možnosti „jiné“.

<sup>77</sup> Jeden pracovník odboru (oddělení) státní sociální podpory a tři pracovníci odboru (oddělení) zprostředkování a poradenství.



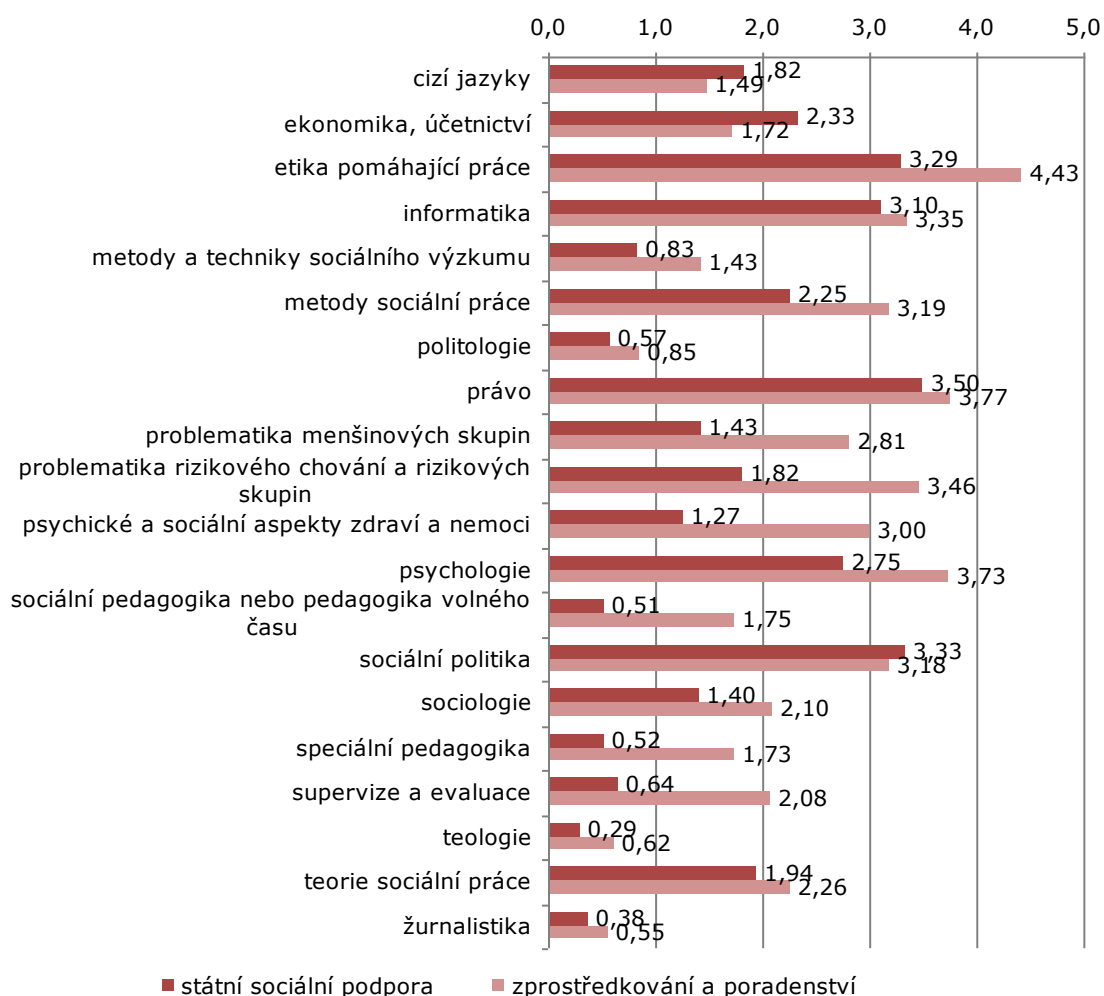
## 6.2.4 Personální zajištění realizace zkoumaných agend

### Znalosti nutné k výkonu zkoumaných činností

Znalosti, jež museli pracovníci organizace znát nebo umět, aby mohli dobře vykonávat svoji práci, byly opět hodnoceny na stupnici od 0 do 5, kde hodnota 5 znamenala nejvyšší důležitost. Pracovníci odborů (oddělení) státní sociální podpory hodnotili jako nejvýznamnější znalost práva (průměrné hodnocení 3,50), sociální politiky (3,33), etiky pomáhající profese (3,29) a informatiky (3,10). Dalšími důležitými znalostmi či dovednostmi byly psychologie (2,75), ekonomika a účetnictví (2,33) a metody sociální práce (2,25). Průměrné hodnocení dalších šesti činností se podle pracovníků těchto odborů (oddělení) pohybovalo mezi hodnotami 1,2 a 2,0 a u osmi činností se pohybovalo mezi hodnotami 0,2 a 0,9.

Podle pracovníků odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství byl nejvyšší význam přikládán etice pomáhající profese (průměrné hodnocení 4,43). Velmi důležité byly podle těchto pracovníků také znalosti v oblasti psychologie (3,77) a práva (3,73). U dalších pěti oblastí (problematika rizikového chování a rizikových skupin, informatika, metody sociální práce, sociální politika a psychické a sociální aspekty zdraví a nemoci) se průměrné hodnocení jejich významu pohybovalo mezi hodnotami 3,0 a 3,5. U čtyř oblastí bylo zaznamenáno průměrné hodnocení mezi hodnotami 2,0 a 2,9. Průměrné hodnoty v rozmezí 1,4 až 1,8 byly zjištěny u pěti oblastí a hodnoty od 0,5 do 0,9 u čtyř.

Graf č. 16 **Důležitost znalosti jednotlivých disciplín**

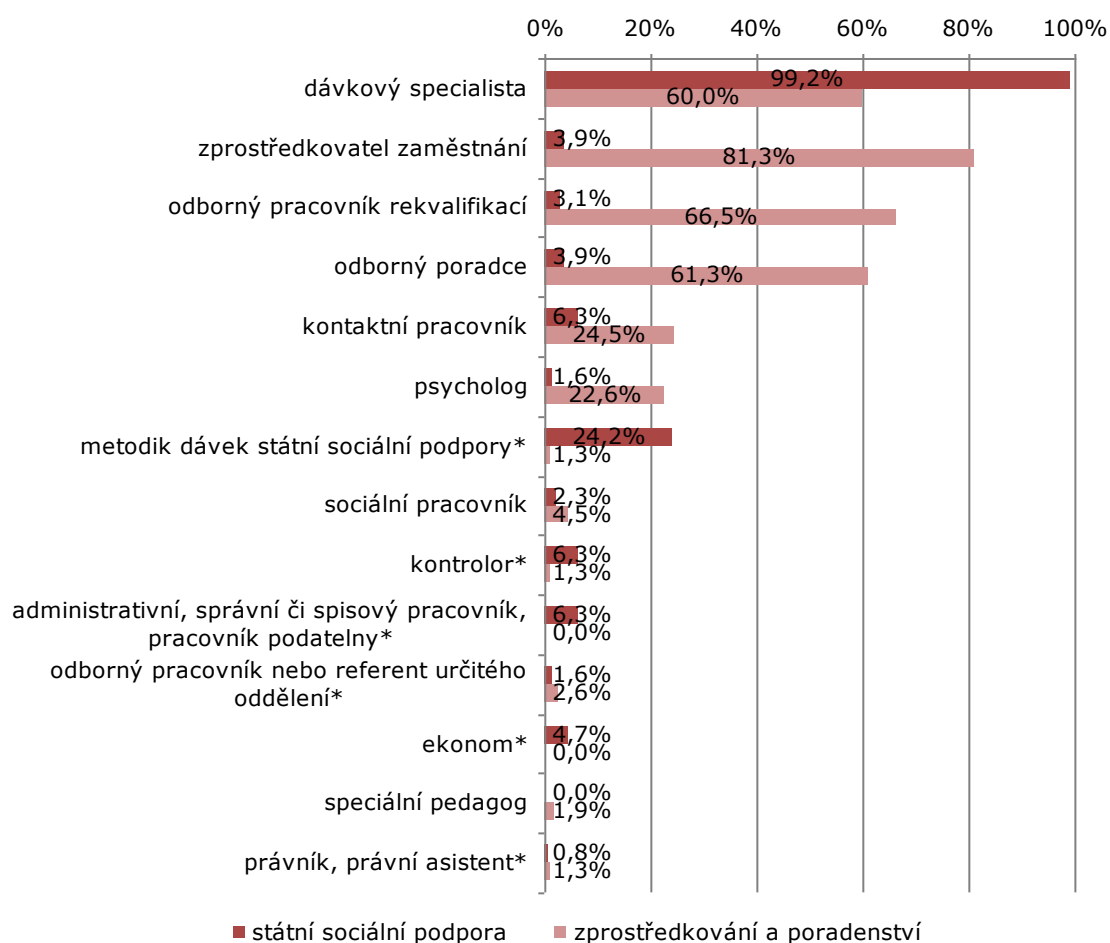


## Typy pracovníků a jejich optimální počty

Na téměř všech dotázaných odborech (odděleních) státní sociální podpory byl v pracovním poměru zaměstnán dávkový specialista, druhou nejčastější pracovní pozicí na těchto odborech (odděleních) byl metodik dávek státní sociální podpory. Pracovníci působící na jiných pracovních pozicích byli na těchto pracovištích zaměstnáni jen minimálně.

Na čtyřech z pěti dotázaných odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství byl v pracovním poměru zaměstnán zprostředkovatel zaměstnání, dvě třetiny těchto pracovišť dále zaměstnávaly odborné pracovníky s rekvalifikací. Ve třech z pěti dotázaných odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství byl zaměstnán odborný poradce a dávkový specialista.

Graf č. 17 **Pracovníci zaměstnaní v pracovním poměru podle odboru (oddělení) ÚP**



\* Pracovní pozice nebyla vybrána z nabídnutého seznamu, ale byla uvedena v rámci možnosti „jiné“.

Externí pracovníci byli na obou sledovaných odborech (odděleních) ÚP zaměstnáváni jen okrajově. Nejméně jednoho pracovníka zaměstnaného externě uvedlo 23 dotázaných pracovníků (8,1 %), celkově bylo těmito respondenty uvedeno 28 externích zaměstnanců. Nejčastěji (v deseti případech) pro úřad práce externě pracoval psycholog.

Tabulka č. 6 **Externí pracovníci zaměstnaní na úřadech práce podle odboru (oddělení)**

	státní sociální podpora	zprostředkování a poradenství
psycholog	0	10
lékař	2	4
odborný poradce	1	2
odborný pracovník rekvalifikací	1	1
zprostředkovatel zaměstnání	0	2
dávkový specialista	0	1
dozorce	1	0
kontaktní pracovník	1	0
sociální pedagog	0	1
sociální pracovník	0	1

Potřebu zaměstnat jiné pracovníky, než kteří byli na jejich úřadu práce zaměstnaní, uvedlo 49 dotázaných, z toho 12 jich bylo zaměstnáno na odborech (odděleních) státní sociální podpory a 37 na odborech zprostředkování a zaměstnání.

Pracovníci odborů (oddělení) státní sociální podpory uvedli celkem 20 pracovníků, jejichž zaměstnání by podle nich bylo potřebné. Nejčastěji (čtyřikrát) byli těmito pracovníky uvedeny následující pracovní pozice: psycholog, sociální pracovník, kontaktní pracovník a odborný poradce.

Od pracovníků odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství bylo získáno celkem 61 odpovědí. Nejčastěji žádané (a doposud v organizaci nezajišťované) byly podle pracovníků těchto odborů (oddělení) tyto pracovní pozice: psycholog (uvedlo 30 dotázaných), sociální pracovník (9) a osobní asistent (8).

Tabulka č. 7 **Požadované pracovní pozice podle odboru (oddělení)**

	státní sociální podpora	zprostředkování a poradenství
psycholog	4	30
sociální pracovník	4	5
osobní asistent	1	7
kontaktní pracovník	4	2
lékař	0	5
odborný poradce	4	1
sociální pedagog	1	3
pracovník sociální péče	0	2
asistent probační a mediační služby	0	1
duchovní	0	1
probační úředník	0	1
speciální pedagog	0	1
zdravotně-sociální pracovník	0	1
právník	1	0
metodik dávek státní sociální podpory	1	0
policejní dozor	0	1

Prostřednictvím otázek týkajících se stávajícího a žádoucího počtu úvazků bylo u jednotlivých pracovních pozic dále zjišťováno, zdali současná situace odpovídá udávané potřebě. Mezi pracovníky odborů (oddělení) státní sociální podpory byl zjištěn nejvýraznější deficit u dávkových specialistů (průměrný rozdíl činil 0,7 úvazku).

Nevelký deficit byl na tomto pracovišti zjištěn také u pracovních pozic uvedených v možnosti jiné (0,1 úvazku), v rámci níž byly nejčastěji uváděnými pozicemi metodik dávek státní sociální podpory, kontrolor, ekonom a administrativní pracovníci (administrativní, správní nebo spisový pracovník nebo pracovník podatelny). U kontaktního pracovníka a sociálního pracovníka naopak stávající úvazek požadovanou výši úvazku převyšoval (v obou případech průměrně o 0,3 úvazku).

**Tabulka č. 8 Průměrný rozdíl mezi stávajícím a žádoucím počtem úvazků - odbor (oddělení) státní sociální podpory**

pracovní pozice	deficit požadovaného úvazku oproti současnosti
dávkový specialista	-0,7
jiné	-0,1
pracovník sociální péče	0,0
psycholog	0,0
kontaktní pracovník	0,3
sociální pracovník	0,3

Podle pracovníků odboru (oddělení) zprostředkování a poradenství u dvou pracovních pozic převyšoval deficit současného počtu úvazků oproti žádoucí situaci průměrnou hodnotu tří úvazků. Nejvýraznější tak byl tento deficit v případě dávkových specialistů (průměrný rozdíl 4,2 úvazku) a zprostředkovatelů zaměstnání (3,5). U dalších dvou pracovních pozic byl tento deficit v průměru vyšší než jeden pracovní úvazek (kontaktní pracovník 2,4; odborný poradce 1,4). Rozdíl odpovídající necelému jednomu úvazku byl zaznamenán také u jiných pracovních pozic (nejčastější pracovní pozicí uváděnou pracovníky tohoto pracoviště byl odborný pracovník nebo referent určitého oddělení).

**Tabulka č. 9 Průměrný rozdíl mezi stávajícím a žádoucím počtem úvazků - odbor (oddělení) zprostředkování a poradenství**

pracovní pozice	deficit požadovaného úvazku oproti současnosti
dávkový specialista	-4,2
zprostředkovatel zaměstnání	-3,5
kontaktní pracovník	-2,4
odborný poradce	-1,4
jiné	-0,9
odborný pracovník s rekvalifikací	-0,5
psycholog	-0,4
speciální pedagog	-0,3
sociální pedagog	0,0
sociální pracovník	0,0

## 6.2.5 Shrnutí

Do kvantitativního šetření se zapojili pracovníci zajišťující na úřadech práce agendu státní sociální podpora, zprostředkování, poradenství a rekvalifikace. Pro účely analýzy byly odpovědi pracovníků zajišťujících poslední tři uvedené agendy posuzovány společně a rozlišovány tak byly dvě hlavní skupiny odborů (oddělení) úřadu práce - státní sociální podpora na straně jedné a zprostředkování a poradenství na straně druhé.

Pro oba typy sledovaných pracovišť byly významnou **cílovou skupinou** jejich klientů nezaměstnaní nebo osoby ohrožené nezaměstnaností. Nicméně zatímco v případě odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství byla tato cílová skupina jednoznačně nejvýznamnější, v případě odborů (oddělení) státní sociální podpory byly stěžejní cílovou skupinou rodiny s nezaopatřenými dětmi a druhou nejvýznamnější cílovou skupinou byli senioři.

Mezi oběma podsoubory byl zaznamenán také určitý, byť méně výrazný, rozdíl také v zastoupení jednotlivých **věkových skupin klientů**. Pracovníci odborů (oddělení) státní sociální podpory ve své činnosti daleko častěji než pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování a zaměstnání pracovali s dětmi do čtyř let a s klienty ve věku 60-74 let. Pracovníci obou oddělení uváděli nejčastěji, že **zastoupení mužů a žen mezi jejich klienty** je srovnatelné, nicméně téměř třetina pracovníků odborů (oddělení) státní sociální podpory konstatovala, že jejich služby jsou sice určeny pro obě pohlaví, ale převažují ženy.

Nejčastějšími **cíli** při práci s klienty podle pracovníků obou sledovaných odborů (oddělení) bylo:

- „poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok“ a
- „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“.

Pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství jako velmi důležité hodnotili také cíle

- „pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém“ a
- „poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje“.

Pracovníci odborů (oddělení) státní sociální podpory přikládali nejvyšší důležitost těmto **činnostem**:

- „vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu“,
- „informovat klienty a předkládat jim návrhy“ a
- „získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)“.

Pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství považovali za nejdůležitější činnosti:

- „informovat klienty a předkládat jim návrhy“,
- „vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi“ a
- „vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu“.

Z nabídnutého seznamu **východisek**, která byla pro pracovníky úřadu práce významná, byly na obou sledovaných odborech (odděleních) jako nejvýznamnější hodnoceny žádosti klientů, právní normy, vlastní metodiky zařízení nebo metodiky a směrnice zřizovatele apod., zkušenosti pracovníků a znalosti a dovednosti pracovníků získané studiem. V hodnocení důležitosti těchto východisek nebyly mezi oběma sledovanými skupinami zjištěny výraznější rozdíly.

Naopak, okruh **znalostí a dovedností** potřebných k odpovídajícímu zajištění činností realizovaných pracovníky, kteří přímo pracují s klienty, byl pracovníky z obou sledovaných pracovišť hodnocen odlišně. Pracovníci obou odborů (oddělení) sice přiklád-

dali značný význam etice pomáhající profese, nicméně v případě odboru (oddělení) zprostředkování byla této oblasti přikládána výrazně vyšší důležitost, a to jak ve srovnání s druhým sledovaným pracovištěm, tak ve srovnání s důležitostí dalších sledovaných oblastí. Naproti tomu pracovníci odborů (oddělení) státní sociální podpory hodnotili jako poněkud důležitější než tuto oblast znalost v oblasti práva a v oblasti sociální politiky. Pracovníci odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství přikládali ve shodě s pracovníky prvního pracoviště vysokou důležitost také znalostem z oblasti práva, oproti nim však přikládali vyšší význam znalostem z oblasti psychologie a metod sociální práce.

Mezi oběma sledovanými typy pracovišť byly zjištěny také rozdíly v **personálním zajištění** jejich činnosti. Zatímco na téměř všech dotázaných odborech (odděleních) státní sociální podpory působil dávkový specialista a druhou nejčastější pracovní pozicí na těchto odborech (odděleních) byl metodik dávek státní sociální podpory, na dotázaných odborech (odděleních) zprostředkování a poradenství byl nejčastěji zaměstnán zprostředkovatel zaměstnání. Dalšími častými zaměstnanci těchto odborů (oddělení) byli odborný pracovník rekvalifikací, odborný poradce a podobně jako v případě předchozího pracoviště také dávkový specialista, který ovšem v tomto případě působil již pouze na třech pětinach dotázaných odborů (oddělení) zprostředkování a poradenství.

Podle pracovníků odborů (oddělení) státní sociální podpory stávající počty úvazků odpovídaly žádoucímu stavu daleko lépe, než tomu bylo v případě dotázaných reprezentujících druhé sledované pracoviště. Pracovníci tohoto odboru (oddělení) uvedli nejvyšší deficit v případě dávkového specialisty (v průměru deficit necelé tři čtvrtiny úvazku). Pracovníci odboru zprostředkování a poradenství hodnotili deficit jako nejvyšší u dávkového specialisty (v průměru 4,2 úvazku), zprostředkovatele zaměstnání (3,5) a kontaktního pracovníka (2,4).

## 6.3 Výsledky kvalitativního šetření

Následující pojednání představuje jednak analýzu výkonu sociální práce v rámci agendy dávek státní sociální podpory zajišťované prostřednictvím pracovníků ÚP (rozhovory s metodičkou dávek SSP a s vedoucí odboru SSP) a dále sondu do výkonu práce poradců pro zprostředkování, která je založena na sekundární analýze 16 kvalitativních rozhovorů s poradci pro zprostředkování na vybraném ÚP, které byly uskutečněny v roce 2008 v rámci výzkumného projektu MOPO realizovaného Centrem pro monitoring a evaluaci veřejné politiky, které působí při FSS MU v Brně. Tato sonda tedy přináší pouze hlas samotných pracovníků první linie bez pohledu jejich přímých nadřízených.

### 6.3.1 Cíle sociální práce

#### Agenda státní sociální podpory

Podle vedoucí se v činnosti jejich odboru uplatňuje sociální práce, a to v tom smyslu, že intervenují do životů občanů v souvislosti s jejich specifickou sociální situací. Takto pojatou sociální práci, pak podle jejího názoru realizují následující typy pracovníků - dávkový specialista, metodik SSP a vedoucí odboru SSP:

*Tazatel: Hraje podle Vašeho názoru při dosahování poslání vašeho odboru nějakou roli sociální práce?*

*Vedoucí odboru SSP: Pokud bych se na sociální práci měla podívat jako na činnost, která je poskytována osobám nebo rodinám, které jsou v určité sociální pozici a určitě tou událostí, kterou se ta rodina ocitne v té sociální pozici, je narození dítěte, tak se domnívám, že ano.*

(...)

*Tazatel: A kdo ve Vaší organizaci sociální práci vykonává?*

*Vedoucí v SSP: No, pokud mluvíme teda opět o našem oboru, tak tuto práci de facto vykonávají všichni až na nějakou sekretářku, vykonávají všichni pracovníci toho odboru.*

*Tazatel: Takže jsou to přímo sociální pracovníci?*

*Vedoucí odboru SSP: U nás máme určité pozice, přímý kontakt s klientem má dávkový specialista, potom jsou zde funkce metodiků, kteří řeší konfliktní situace, anebo potom takové ty nejsložitější, tak řeší vedoucí odboru.*

Podle metodičky i vedoucí odboru SSP je hlavním cílem činnosti jejich odboru, zejména pak dávkových specialistů, **co možná nejrychleji zprostředkovat žadateli příslušnou finanční pomoc (dávku) v souladu se zákonem:**

*Hlavní cíl je nenechat lidi bez peněz, vyplatit jim včas dávky. (...) aby dostal to, na co má ze zákona nárok. (...) Většinou se snažíme s tím klientem hned všechno zpracovat na místě (...) a on odchází s oznámením o přiznání. (metodička SSP)*

Metodička SSP dále zdůrazňovala, že důležitá je i **spokojenost klientů s přístupem jednotlivých úředníků k nim:**

*Ten klient určitě musí mít pocit, že je o něho dobře postaráno, že není odbylý, že se to s ním všechno probere, vyřídí, samozřejmě musí tedy být ochota i ze strany úředníka, potom si myslím, že je klient spokojený a to je asi to nejdůležitější. (metodička SSP)*

## **Agenda zprostředkování zaměstnání**

Dotázaní poradci pro zprostředkování zaměstnání uváděli jednoznačně jako svůj hlavní cíl při práci s klienty, aby **dosáhli jejich znovuzачlenění na trh práce**. Buď tak, že jim sami vhodnou práci naleznou, nebo že klienta motivují a aktivizují do té míry, že si práci najde sám. Poradci však shodně uváděli, že navrácení na trh práce nemůže být cílem u všech klientů bez rozdílu. U některých typů klientů musí být prvotním cílem zvýšit jejich psychickou pohodu a případně i ovlivnit jejich sebepojetí pozitivním směrem.

*U těch zoufalých vidím jako výsledek to, že třeba nevidí všechno černě a řekne: „Pouvažuju o tom.“ (PpZ 11)*

*Přinejmenším, aby se cítil dobře na ÚP, aby se cítili dobře, když jdou k nám. Někteří mají taková omezení, že ani nemůžou pracovat. (PpZ 10)*

*Někdy je úspěch i když se mu uleví, ani nemusí najít práci. (PpZ 4)*

U většiny klientů pak jako univerzální cíl poradci uváděli dosáhnout toho, aby návštěva ÚP klienta nestresovala a aby odcházel spokojený, tzn. „aby měl pocit, že jsme pro něho udělali maximum“ (PpZ 14).

## **Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Cíle, které se svou prací spojovali dotázaní pracovníci ÚP, se lišily v závislosti na typu agendy, kterou tito pracovníci zajišťovali.

V rámci agendy SSP se jeví, že jasným cílem (hledisko C3) je pomoci klientovi v jeho životní situaci, prostřednictvím poskytnutí peněžité dávky (hledisko C1a). Činnost pracovníků se tedy zaměřuje na odstranění pouze jedné z bariér - hmotné potřeby -, která charakterizuje životní situaci klienta (hledisko C2).

Naopak, v rámci agendy zprostředkování zaměstnání, jejíž součástí rovněž často bývá poskytnutí hmotného zajištění klienta, zprostředkovatelé poskytnutí této dávky mezi cíli své činnosti nejmenovali. Současně poměrně často uváděli, že cíl jejich práce se liší v závislosti na typu klienta. I když u většiny jejich klientů je cílem pomoci jim

začlenit se na trh práce, a to buď prostřednictvím zprostředkování zaměstnání (hledisko C1c) nebo motivováním a aktivizací klienta do té míry, že si zaměstnání nalezne sám (hledisko C1b), u části jejich klientů je prvotním cílem navození jejich psychické pohody a zvýšení sebejistoty, a to jednak působením poradce samého či zprostředkováním dalších pomáhajících profesí v rámci ÚP (hledisko C1b,c).

**Hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**Hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnutí životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace, resp. souvisejících problému klientů

**Hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce

## 6.3.2 Činnosti sociální práce

### Agenda státní sociální podpory

Obě dotázané pracovnice SSP shodně uváděly, že činnost pracovníků jejich odboru je striktně vymezena zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, a dále, že je pro ně závazný i správní řád.

*My pracujeme se zákonem o státní sociální podpoře číslo 117 z roku devadesát pět, to je náš jako pramen nejdůležitější, podle něho my vlastně vykonáváme svou profesi, působnost a svou práci. A samozřejmě potom správní řád, tím se samozřejmě musíme řídit, jako každá jiná státní instituce. (metodička SSP)*

Podle vyprávění dotázaných agendou dávek státní sociální podpory se zabývají dva typy pracovníků: dávkový specialista a metodik dávek SSP. V přímém kontaktu s klienty je především dávkový specialista. Činnosti dávkového specialisty popisovaly shodně vedoucí odboru SSP i metodička:

- zajišťuje prvotní kontakt s klientem,
- informuje klienta a vysvětluje mu všechny možnosti pomoci (tj. dávek), které může na jejich odboru čerpat,
- přijímá žádosti o dávku,
- pomáhá klientům s vyplňováním potřebných formulářů,
- přijatou žádost zpracovává do elektronické databáze,
- zjišťuje příjem klienta u testovaných dávek, to znamená:
  1. rozhoduje o tom, či a jaké příjmy budou zahrnuty do rozhodného příjmu,
  2. ve sporných případech se radí s metodikem SSP či vedoucí odboru,

*V podstatě žádná dávka není modelový případ, vždycky v té rodině nastane situace, že zkrátka je potřeba se poradit nad výplatou této dávky. Jestli se tam bude tatínek posuzovat, nebude, od kdy se nebude posuzovat, co můžeme započítat do nákladů rodiny na bydlení, takže říkám, každý ten sociální případ je jiný. (metodička SSP)*

3. zejména elektronickou formou komunikuje s řadou dalších úřadů (ČSSZ, ÚP, OSSZ, zaměstnavatelé apod.)
- poskytuje základní poradenskou činnost, jak v oblasti toho, které úřady musí žadatel navštívit, aby mohl doložit svůj příjem, tak v oblasti dalších sociálních dávek.



*Sloužíme pochopitelně i jako poradna, protože sociální oblast je dost široká a lidé si ne vždy dokáží zařadit, který úřad tu kterou záležitost vyřizuje. (vedoucí odboru SSP)*

*Pokud maminka porodí dítě, hned při žádosti s porodným jí dáme informace, jak bude postupovat dál, až jí skončí vlastně ta lhůta té peněžité pomoci v mateřství, jak může uplatnit rodičovský příspěvek, jakou zvolit si variantu, takže určitě od nás neodchází bez informací, ty informace jim plně poskytneme. (metodička SSP)*

- v nutných případech dává podněty na OSPOD.

Metodik dávek SSP pak podle svých slov zajišťuje tyto činnosti:

1. řešení sporných případů,
2. odsouhlasování dávek zpracovaných dávkovými specialisty

*Tak já pracuji jako metodička státní sociální podpory, odsouhlasuji dávky, které zadají naše dávkové specialistiky do výplaty. Takže žádost vlastně zkontroluju po formální stránce, zkontroluji, zda je žádost správně zpracovaná, správnost údajů, číslo účtu, aby se dávka správně vyplatila a svým jako nějakým elektronickým schválením, v jako elektronického podpisu, to pošlím potom do výplaty. (metodička SSP)*

3. agendu přestupků

*Ještě se věnuji ještě agendě přestupků, která taky tady jako přešla na státní sociální podporu. To znamená, že když se přihodí a ehm vznikne na dávce přeplatek, žadatelé včas nenahlásí nějakou změnu v rodině a ta vede právě ke způsobení přeplatku na dávce, nenahlásí včas, že třeba nastoupili na další mateřskou nebo že ukončil žák studium a to potom se vlastně ta dávka musí přepočítat celá. Je přeplatek, tak můžeme udělit i napomenutí, či vlastně pokutu za to, že nenahlásili včasné údaje. (metodička SSP)*

## **Agenda zprostředkování zaměstnání**

Dotázaní poradci pro zprostředkování zaměstnání hovořili o třech stěžejních činnostech, jimž se věnují:

1. zjištění relevantních informací o klientově životní situaci,
2. vyslechnutí klientových představ a potíží, ačkoliv tato činnost podle jednoho z dotázaných není obsahem jeho náplně práce:

*Klient se uvolní a chce si povykládat. Musím je vyslechnout. I tím jim člověk pomůže, ale jsou to důležité informace i kvůli té další nabídce - že má třeba nemocného muže a skáče kolem něho. Podle nastaveného systému bysme pro to neměli mít uši. (PpZ 6)*

3. informování klienta o pracovních nabídkách a možnostech další pomoci ze strany ÚP (např. rekvalifikace),

*Řeší se to pomocí informací, někdy tím, že si ho člověk vyposlechne. (PpZ 2)*

4. podle situace zprostředkování klientovi další pomoci v rámci ÚP (specializované poradenství, rekvalifikaci apod.)

Poradci pro zprostředkování dále uváděli, že průběh spolupráce s klientem (frekvence schůzek, zdůvodňování absence klienta na schůzce, sankční vyřazení z evidence apod.) a možnosti intervence skrze nástroje APZ jsou do značné míry ovlivňovány zákony, zejm. zmiňovali zákon 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

## **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

V rámci agendy SSP směřovaly činnosti dávkového specialisty i metodika SSP zcela jasně k naplnění hlavního cíle, jímž bylo v souladu se zákonem rychlé přiznání a

vyplacení příslušné dávky SSP (hledisko Či1). Především se jednalo o zjištění těch údajů o klientově životní situaci, které jsou rozhodující pro ne-/přiznání dávky, a dále také o poskytnutí základního poradenství opět především z oblasti sociálních dávek (hledisko Či2a, částečně b). Činnosti pracovníků SSP se tedy soustřeďují především na odstranění jednoho typu bariér zvládnání životní situace (hledisko Či3).

V rámci agendy zprostředkování zaměstnání bylo zajímavé, že dotázaní poradci pro zprostředkování hovořili především o činnostech, které směřovaly ke zprostředkování zaměstnání, eventuálně ke zprostředkování pomoci dalšími odbornými pracovníky (hledisko Či2a,c), nicméně nehovořili o činnostech směřujících k cíli, o kterém také hovořili, a jímž byla „podpora klienta, aby si zaměstnání našel sám“. V tomto smyslu, tedy u části cílů vazba na činnosti absentovala (hledisko Či3).

**Hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat

**Hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobní deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**Hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problému klientů

### 6.3.3 Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem zaměstnavatele i pracovníka

#### Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání v rámci agendy SSP<sup>78</sup>

Vedoucí odboru SSP i metodička SSP byly přesvědčeny, že na pracovní pozice v rámci jejich odboru je požadováno alespoň středoškolské vzdělání, a to i vzhledem k tomu, že se na jejich činnost nevztahuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovníci zkoumaného odboru pak podle vedoucí mají buď středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání.

*Já nejsem personalista, neznám tabulky, neznám, kdo vlastně na jaké pozici, jaké má mít vzdělání, minimálně je to středoškolské vzdělání, ale na dávky státní sociální podpory se zatím nevztahuje zákon o sociálních službách, takže předpokládám, že tam nejsou nějaké specializované, předepsané požadavky na nějaké takové vzdělání jako je to u zákona o sociálních službách. (vedoucí odboru SSP)*

Metodička však dodávala, že pokud je absolvovaný obor sociálně-právního zaměření, pak je to při práci výhodou.

*Všichni tady maj samozřejmě přinejmenším střední školu, pokud je to nějaká ta sociálně-právní, tak je to potom jenom jako takové plus, je to k dobru věci. (metodička SSP)*

Obě dotázané se dále shodovaly v tom, že ÚP realizuje pro své zaměstnance poměrně dostatek školení tematicky se vztahujících k jejich činnostem. Zatímco však metodička kladla důraz především na školení z oblasti zákona o SSP a dalších zákonů nepřímo souvisejících s výplatou dávek SSP, vedoucí odboru považovala kromě těchto témat za důležité i kurzy zaměřené na komunikaci s klientem.

<sup>78</sup> V rozhovorech, které jsme měli k dispozici pro sekundární analýzu za agendu zprostředkování práce, nebylo toto téma obsaženo.

**Tabulka č. 10 Požadavky na zvládnutí odborných dovedností a znalostí optikou minimálního vzdělávacího standardu sociální práce**

obor studia	názor zaměstnavatele na potřebnost	názor pracovníka první linie na potřebnost
filozofie a etika		
teorie sociální práce		
metody sociální práce		ANO - aktivní naslouchání (ÚP-ZZ)
sociální politika		ANO (ÚP-SSP)
úvod do právní teorie a praxe	ANO - zákon o SSP, správní řád a související zákony (ÚP-SSP)	ANO - zákon o SSP, správní řád a související zákony (ÚP-SSP)
metody a techniky sociálního výzkumu		
práce se specifickou cílovou populací		
sociologie		
psychologie	ANO - empatie, komunikační dovednosti (ÚP-SSP)	ANO - rozpoznání případných psychických poruch klienta, aby mohl být kontakt a zprostředkování zaměstnání přiměřeně nastaven (ÚP-ZZ) ANO - empatie (UP-SSP)
rizikové skupiny a rizikové chování		
problémy menšinových skupin		
zdraví a nemoc		
jiné	praxe (ÚP-SSP)	praxe (ÚP-SSP)

*Poznámka: Tato tabulka uvádí pouze názory respondentů, nikoliv „objektivní“ popis kvalifikačních potřeb, tj. takový popis kvalifikačních potřeb, který by byl učiněn na základě analýzy výše uvedených činností sociálního pracovníka.*

### Platové ohodnocení

O tomto tématu nehovořil žádný z účastníků kvalitativních šetření realizovaných v rámci ÚP. Můžeme tedy uvést pouze možnosti platového zařazení jednotlivých typů pracovníků v rámci ÚP, jak je definuje v závislosti na obsahu činnosti těchto pracovníků nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010).

**Tabulka č. 11 Zařazení pracovníků ÚP do platových tříd podle nařízení vlády č. 222/2010 Sb.**

ÚP - státní sociální podpora	
referent sociálních věcí (dávkový specialista, metodik SSP, vedoucí odboru SSP)	6. - 10. třída
ÚP - zprostředkování zaměstnání	
referent zaměstnanosti (poradce pro zprostředkování zaměstnání)	7. - 9. třída

### Pracovní zátěž

V rámci agendy státní sociální podpory byly jak metodička, tak vedoucí odboru přesvědčeny, že stávající počet pracovníků vzhledem k rozsahu agendy je přiměřený. V rozhovorech s poradci pro zprostředkování, které jsme měli k dispozici, nebylo toto téma obsaženo.

## Pracovní podmínky a podpora pracovníků

### Agenda státní sociální podpory

Dotázané pracovnice odboru SSP považovaly své pracovní podmínky za vyhovující, v této souvislosti zmiňovaly především dobré technické zajištění výkonu jejich činností, tj. fungující počítačová síť a různé databáze, a dále pozitivně oceňovaly možnost průběžných školení ke změnám v oblasti legislativy, jež se úzce dotýkají agendy SSP. Téma supervize podobně jako u poradců pro zprostředkování (viz níže) zmíněno nebylo.

### Agenda zprostředkování zaměstnání

Dotázaní poradci pro zprostředkování uváděli řadu okolností, které jim ztěžují jejich práci s klienty. Kromě neuspokojivé situace na trhu práce a často obtížného kontaktu se zaměstnavateli, jejichž výsledkem je nevyhovující struktura volných pracovních míst, které mohou uchazečům o zaměstnání nabídnout, zmiňovali i některé pracovní podmínky, které podle jejich názoru mají negativní vliv na průběh spolupráce s jejich klienty. Konkrétně za nevyhovující uváděli:

- a) nedostatek času na jednoho klienta během konzultace:

*Čas 15 minut je někdy málo na uchazeče, než to s tím člověkem všechno proberu. (PpZ 15)*

*Mám pocit, že nestíhám. (...) Čas je důležitý. Aby to nestresovalo klienta, že „honem, honem“. Lidí vycítí, že na ně není čas. Taky soukromí. Když jsme tady spolu sami, lépe se pobavíme než tam v boxu. (PpZ 4)*

- b) prostorové uspořádání pracoviště, tzv. typ „open space“, kde není zabezpečen pocit soukromí pro klienty ani klid na poradenský rozhovor:

*Nevyhovuje mně ten „bankovní systém“, ty haly a boxy. Shánění zaměstnání je intimní téma a nevím, proč by to měli slyšet další lidé. Oni někdy třeba brečí. Znervózní z toho klient, se kterým mluvíte ve vedlejším boxu a všichni kolem. Mělo by se to řešit individuálně, maximálně po dvou. (PpZ 6)*

V době výzkumu (rok 2008) také poradci pro zprostředkování uváděli, že jim MPSV neposkytuje dostatečnou metodickou podporu, takže v některých případech si nejsou jisti, jaké řešení by měli správně zvolit.

Z rozhovorů nevyplývalo, že by PpZ mohli využívat nějaké podpory ze strany zaměstnavatele, aby lépe zvládali psychickou náročnost svého zaměstnání. Vyjádření některých z dotázaných poradců však takovou potřebu podpory naznačovala:

*Strašně se mně líbí, jak mají bachaři jednou za rok 14 dní rehabilitaci. Opravdu relaxace. To si myslím, že by si lidé, kteří pracují s lidma, zasloužili. Je to psychické vypětí. (PpZ 14)*

*Zastupovaly jsme kolegyni. Všichni chodili ke mně a už jsem je nemohla ani vidět. Byla jsem vyhořelá. Vedoucí mě dal na jiné místo, kde jsem neměla tolik styk s klienty. (PpZ 10)*

Tabulka č. 12 **Naplnování předpokladů pro realizaci cílů a činností sociální práce - shrnutí**

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor - daný stav je žádoucí	popis skutečnosti	subjektivní názor - daný stav je žádoucí
Př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	NE (ÚP-SSP)	ANO, ale praxe v sociální oblasti je důležitá (ÚP-SSP)	NE (ÚP-SSP)	ANO, ale sociálně-právní vzdělání je výhodou (ÚP-SSP)
Př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia	NE (ÚP-SSP)	- - -	NE (ÚP-SSP)	- - -
Př3: požadavek na vzdělání supervizora v oboru supervize	- - -	- - -	- - -	- - -
Př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání	ANO (ÚP-SSP)	ANO (ÚP-SSP)	ANO (ÚP-SSP)	ANO (ÚP-SSP)
Př5: zjištění mzdových prostředků přiměřených kvalifikaci	- - -	- - -	- - -	- - -
Př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování	- - -	ANO (ÚP-SSP)	- - -	ANO (ÚP-SSP)
Př7: podpora práce SPR (např. supervize)	- - -	- - -	- - -	- - -

### 6.3.4 Kasuistika

Vedoucí odboru SSP hovoří o životních situacích klientů, s nimiž se setkávají:

*Náš odbor je jednoznačně dán, takže se obracejí ve věci těch našich dávek, ale sloužíme pochopitelně i jako poradna, protože sociální oblast je dost poměrně široká, lidé si ne vždy dokáží zařadit, který úřad, tu kterou záležitost vyřizuje, takže setkáváme se s lidmi širší, trošku znalostí, který úřad, ty které dávky vyřizuje, abychom byli schopni toho člověka nasměrovat, no a setkáváme se pochopitelně i s tím, že se na nás obracejí lidé, kteří jsou teda jednak bez příjmů, ale i rodiny, kde je nějaký problém mezi rodiči musíme řešit nebo rozhodovat o tom, komu z rodičů budeme v nějaké té rodinné situaci dávky vyplácet, dáváme i někdy podněty, když vidíme, že v té rodině to není úplně v pořádku, tak na péči o dítě, to se teda děje pouze výjimečně, ale někdy opravdu v těch rodinách nastávají problémy a ti rodiče mají dost svých starostí, jak tu rodinou situaci řešit, takže musíme jim pomoci dosáhnout toho, aby se u nás uplatnili veškeré možné dávky, protože pokud ta žena, třeba po rozvodu, zůstane sama s dětmi a nemá finanční prostředky, tak musí být nápomocní, takže těchto lidí není příliš, ale o to více času jim musíte věnovat.*

Poradkyně pro zprostředkování zaměstnání (č. 4) vzpomíná na jeden ze svých úspěšně vyřešených případů:

*Například jsem měla děvče, rok a půl se pořád nic nedařilo. Nevěřila si, strašně. Dotkla jsem jí, ne „dotkla“ ji, vyložila jsem jí okolnosti, že by bylo dobré, aby si dodělala vzdělání. Udělala přijímačky, udělala nástavbu a pak jsem jí sehnala práci. Manželovi začalo vadit, že má vzdělání a práci, ale na částečný úvazek. Chodila se se mnou o tom radit. Řekla jsem jí, ať to doma probere s manželem i z jejího hlediska - pro a proti: kvůli částečnému úvazku sice vydělá míň, ale bude na tom psychicky líp, bude se moct starat o děti. Říkal pak: „Mně se tak ulevilo. Manželovi došlo, že nemůžu s děckama dělat třeba na směny.“ Úspěch je, když ho jenom odstartuju. On už pak jede sám. Říkal. „Oni mě chtějí, ale nemám kurz.“ Bavila jsem se s ním, on do toho kurzu šel a pak už to šlo. Po kousíčkách.*

### 6.3.5 Shrnutí

V průběhu příprav kvalitativního šetření v oblasti výkonu agendy státní sociální podpory se ukázalo, že činnosti pracovníků odborů SSP nejsou poměrně často chápány jejich přímými nadřízenými jako výkon sociální práce. Několik oslovených vedoucích

odborů SSP totiž odmítlo realizaci tohoto šetření poukazem na to, že sociální práce se u nich neuplatňuje. Nicméně tento názor není univerzálně přítomen, jak je patrné z vyjádření dotázané vedoucí odboru SSP. Z rozboru cílů a činností pracovníků tohoto odboru dále vyplynulo, že část cílů i činností z oblasti sociální práce je skutečně v rámci agendy SSP realizována. Zejména se jedná o cíle a činnosti spojené s pomocí občanům, kteří se nacházejí v určité sociální situaci, jež se zaměřují na kompenzaci jejich osobních deficitů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, tj. na pomoc při zvládnutí finanční stránky obtížné životní situace prostřednictvím poskytnutí dávky. Toto zaměření jejich činnosti velmi úzce vychází ze zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Nad rámec tohoto zákona poskytovali pracovníci i informace a určité základní poradenství v oblasti možnosti čerpání dalších sociálních dávek. Podle našeho názoru by právě tuto oblast poradenství bylo žádoucí rozšířit, co do komplexnosti. Dále by bylo žádoucí, aby pracovníci SSP byli vybaveni odpovídajícím vzděláním v sociální oblasti, které v době výzkumu nebylo požadováno, a to proto, aby byli schopni informace o životní situaci získávané v rámci řízení o přiznání dávky SSP efektivně využít i při poskytování sociálního poradenství.

Jak jsme uvedli v úvodu této kvalitativní analýzy, k výkonu agendy zprostředkování zaměstnání nemáme k dispozici data v optimální struktuře, avšak ty informace, které jsme mohli využít, naznačují, že i v rámci této agendy se sociální práce uplatňuje; poradci pro zprostředkování dokonce hovořili o tom, že se snaží diferencovat mezi svými klienty a v závislosti na jejich typu volit cíle a částečně také činnosti své práce. Někteří z poradců však uváděli, že právě komplexnější poznávání jedinečné životní situace klienta sice považují za důležitou činnost, ale že tato jde nad rámec jejich pracovní náplně a také nad rámec normovaného času 15 minut, který byl na jejich pracovišti vymezen pro jeden přímý kontakt s klientem. Jeví se tak, že tyto činnosti sociální práce, bez nichž ovšem nelze nastavit intervenci (zprostředkování zaměstnání, další pomoci, dalšího vzdělávání apod.) přiměřenou klientově životní situaci, nebyly zaměstnavatelem od poradců pro zprostředkování očekávané, což je poměrně paradoxní situace.

## 6.4 Závěr

Činnost zkoumaných úřadů práce (tj. před účinností zákona č. 73/2011 Sb.) se v rámci svých jednotlivých agend na základě příslušných zákonů (zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti a zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře) vždy soustřeďovala pouze na jednu (jakkoli z hlediska prevence sociálního vyloučení i sociálního začleňování velmi důležitou) oblast života občanů. V rámci agendy zprostředkování zaměstnání, rekvalifikací a poradenství se zaměřovala na otázku jejich uplatnění na trhu práce, respektive na zajištění příjmu po dobu, kdy jsou ekonomicky neaktivní (práce s registrovanými uchazeči o zaměstnání, poskytování dávek podpory v nezaměstnanosti). V rámci agendy státní sociální podpory pak činnosti pracovníků ÚP směřovaly ke zprostředkování hmotné pomoci zejména nízkopříjmovým rodinám a jedincům v uznaných životních situacích a dále finanční pomoci pěstounským rodinám. Pracovníci úřadů práce se tedy při práci s klienty měli věnovat předem určenému spektru jejich životních situací, čímž byl redukován do značné míry prostor pro komplexní řešení životní situace klientů. I přesto však může být v rámci agendy úřadů práce žádoucí či přímo potřebné uplatnění některých východisek a postupů sociální práce, jak ostatně naznačují i výsledky realizovaných šetření.

V rámci kvantitativního šetření se ukázalo, že většina z respondentů byla přesvědčena, že se na jejich odboru (oddělení) v nějaké míře sociální práce uplatňuje, resp. pouze 1 % vedoucích odborů (oddělení) státní sociální podpory a 2 % vedoucích pracovníků v rámci agendy zprostředkování zaměstnání, rekvalifikace a poradenství uvedla, že se v jejich organizaci sociální práci nevěnují. Jelikož však 40 % oslovených pracovníků ÚP dotazník nevyplnilo, je možné se i na základě zkušenosti při zajišťování respondentů pro kvalitativní šetření domnívat, že v prostředí ÚP nepanuje mezi

vedoucími pracovníky jednotný názor na to, zda jejich činnost lze či nelze chápat jako činnost z oboru sociální práce.

Výsledky kvantitativního i kvalitativního šetření ukázaly, že vedoucí pracovníci (kvantitativní i kvalitativní šetření) i pracovníci první linie, v tomto případě metodik SSP a poradci pro zprostředkování zaměstnání (kvalitativní šetření) považovali řadu cílů a činností z oblasti sociální práce za relevantní pro výkon jejich práce. Současně se však ukázal rozdíl mezi agendou SSP a agendou zprostředkování zaměstnání, rekvalifikací a poradenství, a to jak v cílech, což je pochopitelné s ohledem na odlišné zadání, jejichž naplňování tyto agendy sledují, tak zejména v rozsahu uplatňovaných činností z oblasti sociální práce a žádoucích odborných znalostí.

V rámci agendy SSP uváděli shodně respondenti kvantitativního i kvalitativního šetření, že hlavním cílem činnosti pracovníků první linie na jejich odboru (oddělení) je poskytnout klientovi pomoc, v tomto případě dávku, na kterou má nárok (98 % respondentů dotazníkového šetření). Při kvalitativních rozhovorech se jako další cíl ukázala být spokojenost klienta s prací jednotlivých úředníků, podle metodiky SSP „musí mít klient pocit, že je o něho dobře postaráno, že není odbytý, že se to s ním všechno probere, vyřídí“, čili jeví se, že na zkoumaném odboru SSP bylo důležitější poskytnout klientovi prostor pro sdělení okolností jeho životní situace včetně odpovídající reakce úředníka než jen rychlé zpracování žádosti o dávku. V určitém smyslu lze chápat právě popsany cíl, jenž byl verbalizován v průběhu kvalitativního šetření jako popis obsahu obecně formulovaného cíle, který v rámci dotazníkového šetření uváděli vedoucí odborů (oddělení) SSP jako druhý nejčastější. Jednalo se o cíl „pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil“ (57 %).

V rámci agendy zprostředkování zaměstnání, rekvalifikací a poradenství zejména výsledky kvantitativního šetření poukázaly na to, že vedoucí pracovníci těchto pracovišť vnímali v rámci práce s klienty jako relevantní širší spektrum cílů, než tomu bylo u vedoucích odborů (oddělení) SSP. Následující cíle uvedlo více než 55 % dotázaných jako důležité:

- poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok (91 %);
- pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil (68 %);
- pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém (60 %);
- poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje (57 %).

Tyto cíle se vztahují k různým aspektům hlavního cíle, který formulovali poradci pro zprostředkování v rámci kvalitativního šetření, jímž bylo pomoci klientovi znovu se navrátit na trh práce. Dílčí cíle, které k naplnění cíle hlavního vedou, však musí být podle dotázaných koncipovány s ohledem na aktuální životní situaci klienta, což je do značné míry obsaženo i v právě uvedených výsledcích dotazníkového šetření v oblasti cílů práce s klienty.

Rovněž v rámci činností, jež byly formulovány v dotaznících na základě činností typicky realizovaných v souvislosti se sociální prací, se ukázalo, že vedoucí pracovníci pracovišť věnujících se zprostředkování zaměstnání považují za důležité realizovat výrazně širší škálu těchto činností než vedoucí odborů (oddělení) SSP:

Činnosti důležité při práci s klienty - agenda zprostředkování zaměstnání:

- informovat klienty a předkládat jim návrhy,
- vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi,
- vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu,
- pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi,

- získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat jeho životní situaci (kromě vedení dokumentace),
- podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů organizace,
- komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta,
- zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací.

Činnosti důležité při práci s klienty - agenda SSP:

- vyřizovat žádost - posuzovat nárok klienta na dávku,
- informovat klienty a předkládat jim návrhy,
- získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat jeho životní situaci (kromě vedení dokumentace).

Podobně se ukázalo, že i širší typů informací, které je podle vedoucích pracovníků nutné zjišťovat proto, aby pracovníci byli schopni s klientem správně pracovat, je rozsáhlejší v rámci agendy zprostředkování zaměstnání (5 z 15 možných typů), než v rámci agendy SSP (2 z 15 možných typů). Většinový pohled skrze kvantitativní data tedy naznačuje, že součástí práce pracovníků první linie působících na pracovištích věnujících se zprostředkování zaměstnání je i rozsáhlejší zjišťování různých aspektů životní situace klientů, rovněž dotázaní poradci pro zprostředkování považovali tuto činnosti za důležitou. Současně však uváděli, že pro výkon této činnosti neměli ve zkoumaném zařízení potřebné časové a prostorové podmínky a někteří dokonce uváděli, že rozsáhlejší výkon této činnosti jde nad rámec jejich oficiální pracovní náplně. Srovnání těchto výsledků nás vede k hypotéze, že vůči této činnosti byly přítomny na straně managementu v rámci zkoumaných úřadů práce ambivalentní postoje.

Co se týče personálního zajištění výkonu uvedených činností, kvantitativní šetření poukazovalo na pouze okrajové zapojení pracovníků zaměstnaných na pozici sociálního pracovníka do činností zajišťovaných úřady práce. Stejně tak počty sociálních pracovníků zaměstnaných na úřadech práce byly jen minimální. Tento výsledek však není příliš překvapující, neboť pro pracovní pozici „sociální pracovník“ není v typické organizační struktuře ÚP prakticky místo. Výše popsané činnosti sociální práce pak byly zajišťovány následujícími typy pracovníků: v rámci agendy SSP - dávkoví specialisté a metodici dávek SSP; v rámci agendy zprostředkování zaměstnání, poradenství a rekvalifikací - zprostředkovatel zaměstnání, odborný pracovník s rekvalifikací, odborný poradce a dávkový specialista.

Ze srovnání mezi žádoucím a stávajícím personálním zajištěním služby provedeného v rámci dotazníkového šetření se ukázalo, že nejvyšší deficit je pocíťován u dávkových specialistů (průměrně deficit 0,7 úvazku v případě agendy sociální podpory a 4,2 úvazku v případě ostatních tří agend). Mezi pracovníky věnujícími se zprostředkování práce, poradenství či rekvalifikaci byl v kvantitativním šetření zaznamenán výrazný rozdíl mezi žádoucím a stávajícím počtem úvazků také u pracovních pozic zprostředkovatel zaměstnání (deficit v průměru 3,5 úvazku) a kontaktní pracovník (2,4).

Možnosti platového zařazení jednotlivých typů pracovníků v přímém kontaktu s klientem v rámci ÚP tak, jak je definuje v závislosti na obsahu činnosti těchto pracovníků nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010), je následující:

- agenda SSP - 6.-10. platová třída,
- agenda zprostředkování zaměstnání, rekvalifikací a poradenství - 7.-9. platová třída.



Na základě výsledků kvalitativního šetření se dále jeví, že kvalifikační požadavky kladené na pracovníky v uvedených pracovních pozicích jsou: alespoň středoškolské vzdělání, sociální obor je výhodou, ale nikoliv podmínkou. Dotazníkové šetření současně odhalilo, že především na pracovníky realizující agendu zprostředkování zaměstnání jsou ze strany jejich přímých nadřízených kladeny poměrně rozsáhlé požadavky v oblasti znalostí a dovedností z následujících oborů: etika pomáhající profese, právo, psychologie, problematika rizikového chování, informatika, sociální politika, metody sociální práce a psychické a sociální aspekty zdraví a nemoci. Naproti tomu v rámci agendy SSP byla vedoucími pracovníky za důležitou považována znalost jen části z uvedených oborů. Jednalo se o právo, etiku, sociální politiku a informatiku. Dodejme, že podpora činnosti pracovníků první linie v rámci obou agend spadá pouze do oblasti dalšího vzdělávání, které je úzce orientované zejména na legislativní aspekty jejich činnosti. Žádná další podpora zvládnutí dopadů této činnosti na pracovníky samé detekována nebyla, nicméně poptávka po ní ze strany poradců pro zprostředkování ano.

Právě popsání výsledky realizovaných šetření naznačují zaprvé, že agendy (zprostředkování zaměstnání a související činnosti; a státní sociální podpora) svěřené do kompetence úřadu práce jsou z hlediska rozsahu výkonu sociální práce poměrně značně odlišné, a tedy že ÚP není z hlediska výkonu sociální práce homogenní institucí. Druhým závěrem je, že jak z hlediska cílů a činností, tak z hlediska způsobu jejich výkonu a nutných znalostí je sociální práce ve výrazně větší míře uplatňována v rámci agendy zprostředkování zaměstnání než v rámci agendy SSP, jejíž legislativní vymezení umožňuje pouze poskytnutí pomoci prostřednictvím sociální dávky a event. prostřednictvím poradenství.

## Literatura

Nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010)

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů

## 7. Organizace působící v resortu práce a sociálních věcí - sociální služby

Olga Hubíková, Jana Havlíková

### 7.1 Úvod

Výkon sociální práce v rámci sektoru sociálních služeb je do značné míry vymezen zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dále vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. V těchto normách je mj. vymezen okruh osob, které mohou poskytování sociálních služeb zajišťovat, nutná úroveň jejich kvalifikace a také požadavek jejich průběžného vzdělávání. Rovněž jsou v nich zakotveny druhy sociálních služeb, které je po úspěšné registraci v ČR možné poskytovat, a také základní činnosti, které je nutné při poskytování jednotlivých sociálních služeb zajistit (podrobně viz kap. 3, část II). Zákon o sociálních službách také označilo 97 % vedoucích pracovníků jako ten ze zákonů, který výrazně ovlivňuje výkon sociální práce v jejich zařízeních. Kromě tohoto zákona ještě téměř třetina vedoucích pracovníků služeb sociální péče uváděla jako důležité normy upravující výkon sociální práce ve zdravotnických zařízeních (tj. zákon č. 96/2004 Sb. a vyhláška č. 424/2004 Sb.). Přibližně pětina vedoucích pracovníků odborného sociálního poradenství a služeb sociální prevence ještě zmiňovala zákon o státní sociální podpoře a zákon o sociálně-právní ochraně dětí.

Výzkumný vzorek, který v rámci našeho výzkumu reprezentuje sektor sociálních služeb, zahrnuje celkem 302 respondentů, tj. vedoucích pracovníků reprezentujících 32 ze všech 33 druhů sociálních služeb.<sup>79</sup> Pro potřeby analýzy je však takovýto vzorek příliš heterogenní. Pokud bychom analyzovali všechny služby dohromady, setřely by se některé rozdíly, tendence či dominantní rysy jednotlivých druhů sociálních služeb. Pro potřeby analýzy jsme tedy rozdělili respondenty do kategorií podle primárního účelu jejich sociální služby tak, jak to stanoví zákon o sociálních službách - tedy na služby sociální péče, služby sociální prevence a odborné sociální poradenství. Zákon o sociálních službách přesně a jednoznačně stanoví, které sociální služby do každého z těchto základních druhů služeb přináležejí, takže každá z námi zkoumaných sociálních služeb mohla být nesporně přiřazena k jednomu základnímu druhu sociální služby (viz tab. č. 1).

---

<sup>79</sup> Pouze za druh sociální služby *Průvodcovská a předčitatelská služba* jsme nezískali žádný vyplněný dotazník.

Tabulka č. 1 **Druhy sociálních služeb a jejich registrovaný počet** (k 13.4.2011)

druh sociální služby	počet	
odborné sociální poradenství	697	
služby sociální péče	centrum denních služeb	91
	denní stacionář	266
	domov pro osoby se zdravotním postižením	216
	domov pro seniory	479
	domov se zvláštním režimem	186
	chráněné bydlení	141
	odlehčovací služba	254
	osobní asistence	217
	pečovatelská služba	752
	podpora samostatného bydlení	37
	průvodcovské a předčitatelské služby	29
	tísňová péče	17
	týdenní stacionář	69
azylový dům	216	
služby sociální prevence	dům na půli cesty	43
	intervenční centrum	17
	kontaktní centrum	60
	krizová pomoc	44
	nízkoprahové denní centrum	49
	nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	235
	noclehárna	63
	raná péče	41
	služby následné péče	42
	sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	204
	sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	246
	sociálně terapeutická dílna	121
	sociální rehabilitace	288
	telefonická krizová pomoc	41
	terapeutická komunita	17
terénní program	203	
tlumočnická služba	36	

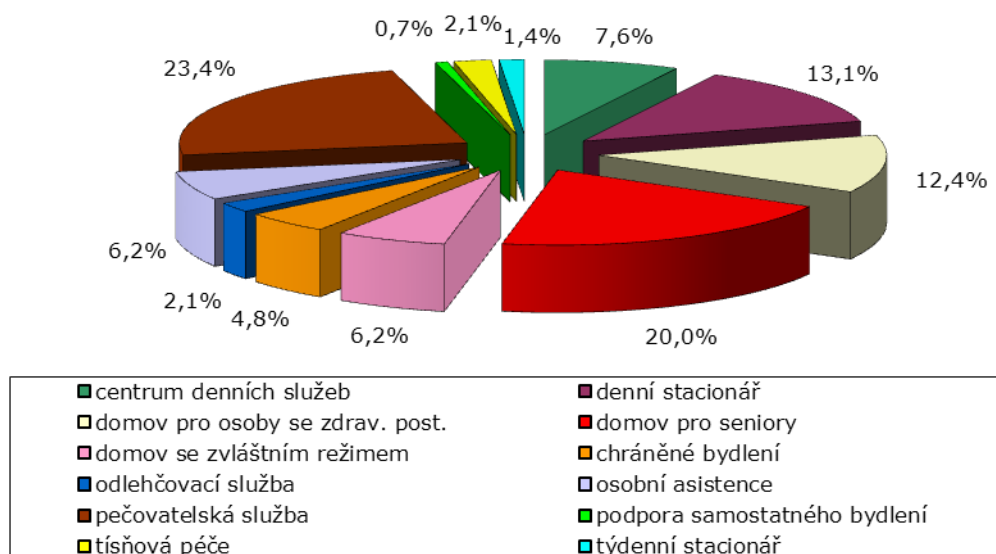
Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb ([www.iregistr.mpsv.cz](http://www.iregistr.mpsv.cz))

V rámci naší studie sociálních služeb tedy analyzujeme odděleně služby sociální péče, služby sociální prevence a služby odborného sociálního poradenství. Vzájemné srovnání těchto druhů služeb je až předmětem závěrečného shrnutí.

## 7.2 Služby sociální péče

V našem vzorku je zahrnuto celkem 145 služeb sociální prevence. Podrobné složení z hlediska konkrétních druhů sociálních služeb znázorňujeme v grafu č. 1. Největší zastoupení má v našem vzorku pečovatelská služba a domovy pro seniory. Naopak, nejobtížnější bylo získat data o takových službách, jako je např. týdenní stacionář, tísnová péče či podpora samostatného bydlení.

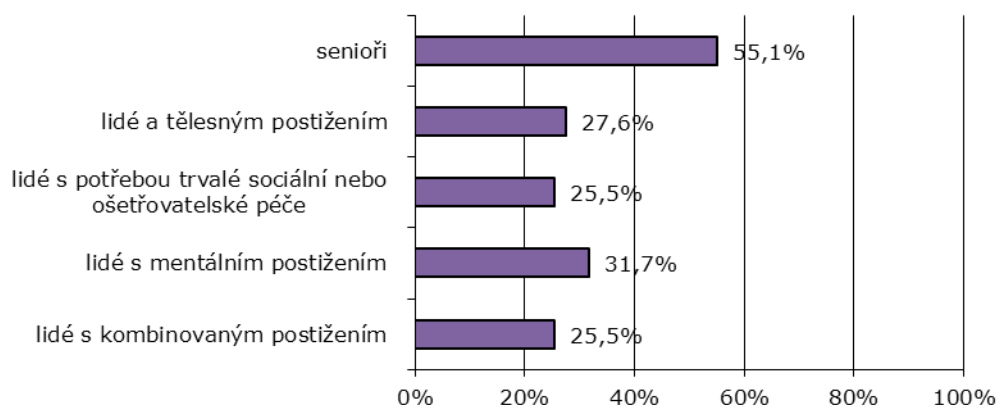
Graf č. 1 **Zastoupení jednotlivých služeb sociální péče** (N=145)



### 7.2.1 Charakteristika klientely

Cílové skupiny, se kterými se pracovníci zkoumaných služeb dle vyjádření vedoucího pracovníka nejčastěji setkávají, odpovídají výše uvedené skladbě vzorku. Vedoucí pracovníci měli možnost označit jednu až tři cílové skupiny, které jsou mezi klienty jejich zařízení zastoupeny nejvýrazněji. Z tohoto hlediska jsou cílové skupiny zkoumaných zařízení jednoznačně vyprofilována. V grafu č. 2 přinášíme přehled cílových skupin, které byly mezi nejčastějšími cílovými skupinami daných služeb jmenovány nejčastěji. Cílové skupiny námi zkoumaných zařízení sociální péče jsou jasně vyprofilovány, přičemž jednoznačně dominuje cílová skupina „senioři“ – tato cílová skupina patří mezi hlavní cílové skupiny ve více než polovině z námi zkoumaných zařízení. Kromě těchto pěti cílových skupin byla sice zmíněna ještě celá řada dalších cílových skupin, ale každá z nich jen velmi sporadicky - například v pořadí jako šestá nejčastější cílová skupina byli jmenováni „lidé s dlouhodobým či akutním psychickým onemocněním“ - a tato cílová skupina byla zastoupena pouze v necelých 8 % případech. Ostatní vedoucími pracovníky zmiňované cílové skupiny byly zastoupeny už jen v pěti a méně procentech případů.

Graf č. 2 **Zastoupení cílových skupin** (N=145)





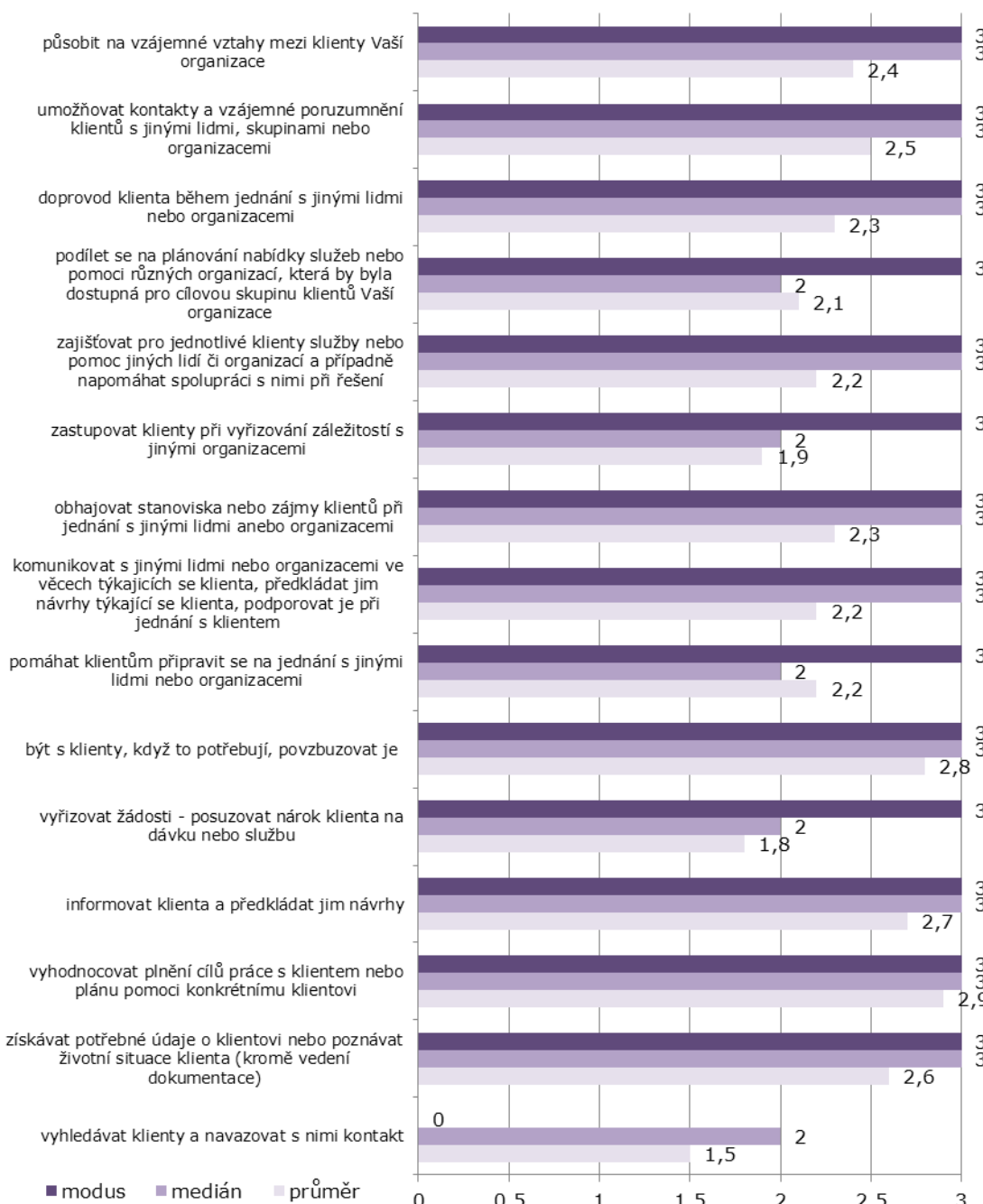
### 7.2.3 Činnosti a okolnosti jejich vykonávání

Co se významu konkrétních činností týče, vedoucí pracovníci měli jednak jednotlivě posoudit význam, jaký má konkrétní činnost v rámci jejich služby, a dále pak u činností, které byly vedoucím pracovníkem vyhodnoceny jako velmi či středně důležité, uvést, kdo z pracovníků dané služby se výkonem této činnosti zabývá. Kromě toho pak následně vedoucí pracovníci z celého seznamu námi testovaných patnácti činností vybírali pouze jednu až tři, které jsou v rámci jejich služby považovány za nejdůležitější.

Podíváme-li se na zhodnocení významu konkrétních činností jednotlivě (viz graf č. 4), vidíme, že většině z námi testovaných patnácti činností je přiřkládán velký význam. V případě deseti činností dosáhly hodnoty mediánu i modu maximální výše, indikující vysoký význam dané činnosti, tj. hodnoty 3, a vysokou průměrná hodnota významu, tj. od 2,5 výše, zaznamenáváme u pěti z těchto deseti činností. Mezi klíčové činnosti tak byly zařazeny činnosti, které souvisejí s plánováním intervence, tj. získávání údajů o klientovi a jeho situaci a také vyhodnocování plnění cílů intervence. Za velmi důležité také vedoucí pracovníci považovali informování klientů a předkládání návrhů klientům. Vysoký význam byl vedoucími pracovníky přiřkládán činnosti, která má spíše podporující a sociálně-terapeutický charakter - „být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je“. Mezi činnostmi, jimž byl přiřkládán vysoký význam, můžeme nalézt jednu, která není zcela konzistentní s tím, jakým cílům nebyl ve zkoumaných zařízeních přiřkládán stěžejní význam. Jak jsme uvedli výše, cíle, které se týkají různých aspektů uspořádání vztahů klientů a jiných subjektů (ostatních lidí či organizací), zůstaly, co se týče svého významu v dané službě oproti ostatním výrazně stranou. Přitom některé činnosti, které k dosažení těchto cílů směřují, byly vedoucími pracovníky vyhodnoceny jako poměrně důležité - např. „umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi“ - modus = 3, medián = 3, průměr = 2,5, tedy z hlediska měr centrální tendence se jedná o činnost, které byl přisouzen velký význam. O něco nižší, ale pořád dosti velký význam vedoucí pracovníci přiřkli také dvěma dalším činnostem směřujícím k naplňování zmiňovaných okrajových cílů - konkrétně se jedná o tyto dva typy činností: „zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí nebo organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“ a „komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“ - obou těchto činností totožné hodnoty měr centrální tendence - modus = 3, medián = 3, průměr = 2,2. Lze tedy říci, že i obě tyto činnosti vedoucí pracovníci vnímali v pásmu střední až vyšší důležitosti.

Zdá se tedy, že přinejmenším ve některých oblastech práce s klientem neexistuje ve zkoumaných zařízeních sociální péče přímá a reflektovaná vazba cílů a činností. Některé činnosti mohou být běžně vykonávány a může jim být přiřkládána velká důležitost, aniž by bylo zřejmé, jakých cílů má být vykonáváním daných činností dosaženo.

Graf č. 4 **Význam jednotlivých činností** (N=145)

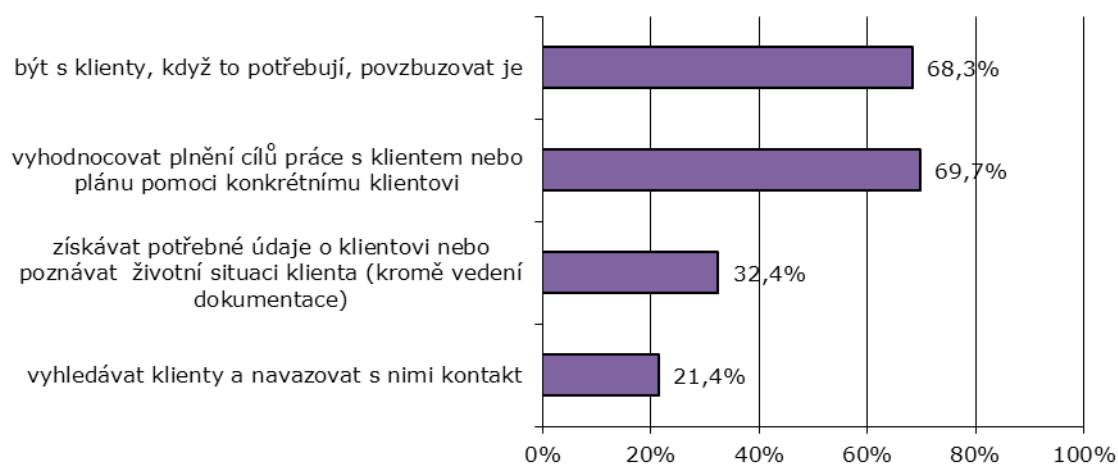


Srovnáním významu, který přiřkládali vedoucí pracovníci jednotlivým činnostem s tím, jaké jednu až tři činnosti nakonec vybrali (viz graf č. 5) jako pro svoji službu zcela nejdůležitější, také objevíme určité inkonzistence. Zatímco jedna z činností, která v rámci jednotlivého hodnocení významu vycházela jako třetí nejvýznamnější - tj. informovat klienty a předkládat jim návrhy (viz předchozí graf), ve chvíli, kdy měli vedoucí pracovníci označit tři nejdůležitější činnosti, vybralo ji pouze necelých 12 % dotázaných pracovníků. Naopak činnost „vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt“, která při jednotlivém posuzování významu byla vyhodnocena jako jednoznačně nejméně důležitá - největší část dotázaných vedoucích pracovníků ji dokonce označila za irelevantní (tzn. modus = 0, viz předchozí graf), označilo nakonec mezi třemi nejdůležitějšími zhruba 20 % dotázaných vedoucích pracovníků a z tohoto hlediska se tak jeví v námi zkoumaných zařízeních jako čtvrtá nejdůležitější.



I tento poměrně výrazný nesoulad v hodnocení významu jednotlivých činností ve dvou odlišných testech, ve kterých však byly testovány stejné sady činností, může být dalším dokladem nejasného propojení cílů a činností. Pokud totiž není srozumitelně a jasně stanoveno a reflektováno, jaké jsou prioritní cíle služby a jaké činnosti k naplňování těchto cílů vede, je pochopitelné, že posuzování významu jednotlivých činností kolísá, protože chybí referenční rámec, podle něž by bylo možné tento význam posoudit.

Graf č. 5 **Činnosti uváděné mezi třemi nejdůležitějšími** (N=145)



### Pracovníci, kteří zkoumané činnosti vykonávali

Pokud je námi sledovaná činnost ve zkoumané organizaci vykonávána, pak ji většinou vykonává sociální pracovník (viz tabulka č. 2). Významnou měrou se na výkonu těchto činností podílí také pracovník sociální péče, v případě některých činností byl jmenován dokonce i častěji než sociální pracovník - nejčastěji je jmenován jako ten, jehož úkolem je „být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je“ - tzn. u činnosti, která byla hodnocena jako jedna z úplně nejdůležitějších.

Nejobvyklejším úkolem sociálního pracovníka je zjišťování údajů o klientově situaci, což je činnost, na které se sociální pracovník ve srovnání s ostatními pracovníky podílí zdaleka nejčastěji. Rovněž obhajoba zájmů klienta patří k dominantním úkolům sociálního pracovníka, ale na této činnosti dle svého vlastního vyjádření výrazně participují i dotázaní vedoucí pracovníci. Celkově participují sociální pracovníci alespoň v 50 % zkoumaných zařízení na celkem 10 z 15 námi sledovaných činností. Z činností, na nichž nemá dominantní podíl sociální pracovník, ale pracovník sociální péče, stojí za to si všimnout, kromě již výše zmíněného podpůrného a sociálně-terapeutického působení, i toho, že o něco větší podíl má v námi zkoumaných zařízeních pracovník sociální péče také na vyhodnocování plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi. Byť mezi podílem sociálních pracovníků a podílem pracovníků sociální péče na této činnosti je zanedbatelný rozdíl, podstatné je zjištění, že v mnoha sociálních službách není tato činnost považována za tak odbornou, aby vyžadovala kvalifikaci a kompetence sociálního pracovníka. Celkově se zdá, že v řadě námi zkoumaných činností je sociální pracovník zastupitelný pracovníkem sociální péče. V činnostech, které tvoří výjimku, tzn. podíl pracovníka sociální péče je na těchto činnostech malý, je zase více angažován vedoucí pracovník - a existuje tedy zřejmě v těchto činnostech zastupitelnost sociálního pracovníka vedoucím pracovníkem. Jedná se zejména o ty činnosti, které se týkají jednání za klienta či v zájmu klienta mimo hranice zkoumané služby - zastupování klienta, komunikace s jinými lidmi či organizacemi v zájmu klienta, vyřizování atd. V rámci organizace pak jde o vyřizování nároku klienta na danou službu.

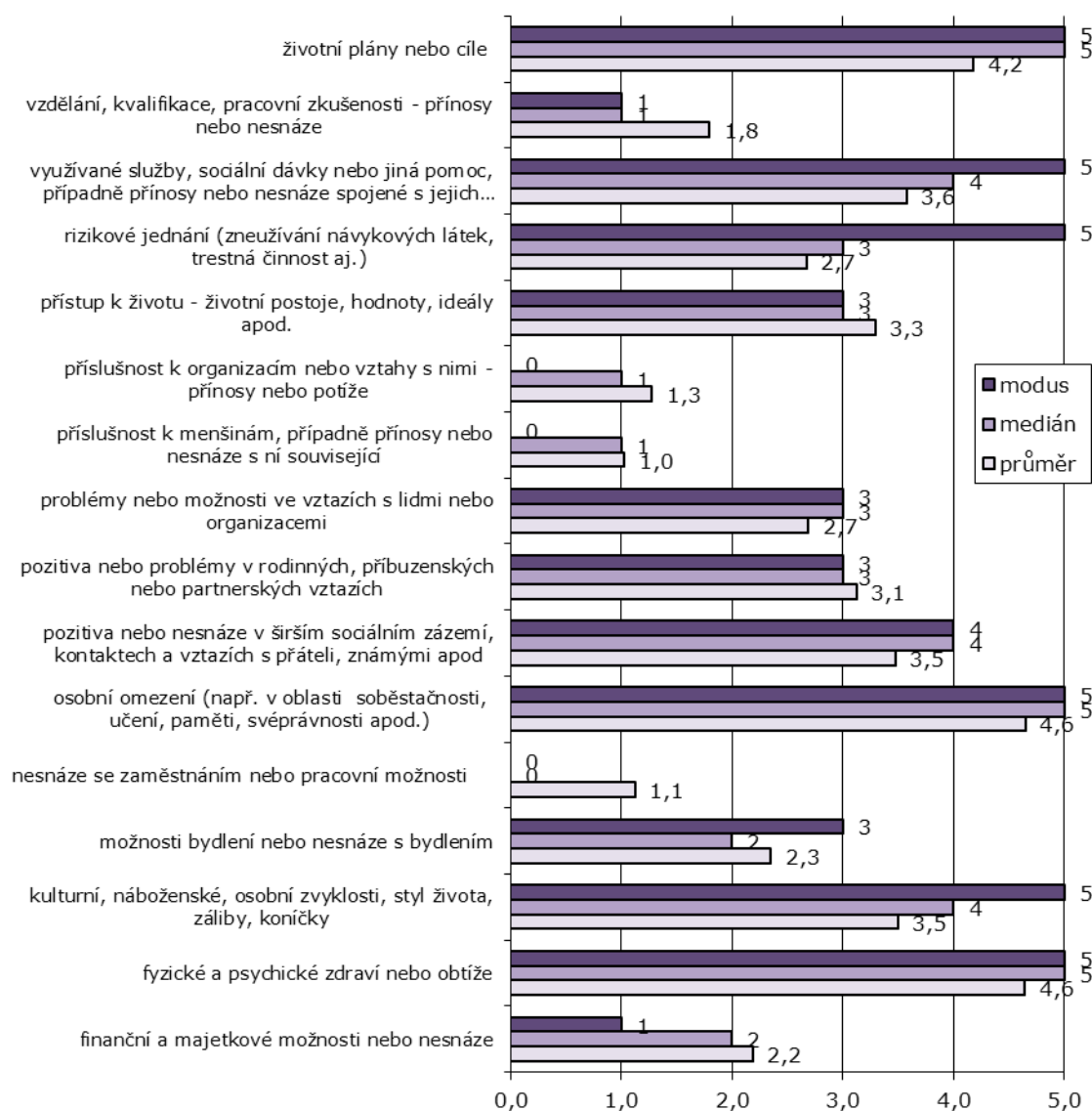
Tabulka č. 2 **Pracovníci, kteří vykonávají jednotlivé činnosti**

	sociální pracovník	pracovník sociální péče	zdravotní sestra nebo zdravot. asistent	pečovatel	osobní asistent	pedagog	vycho- vatel	jiný	já jako vedoucí pracovník
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	65,5%	34,5%	18,6%	8,3%	6,2%	8,3%	5,5%	15,1%	29,7%
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi	60,0%	22,1%	9,7%	8,3%	2,8%	2,8%	3,4%	11,0%	47,6%
informovat klienty a předkládat jim návrhy	59,3%	43,4%	13,1%	11,8%	9,0%	8,3%	10,3%	9,6%	39,3%
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	55,2%	16,6%	11,7%	7,0%	1,4%	4,8%	1,4%	5,5%	40,1%
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	53,8%	13,8%	6,8%	6,8%	2,1%	2,1%	1,4%	3,4%	34,5%
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	52,4%	8,3%	8,3%	6,2%	1,4%	1,4%	0,7%	2,8%	32,4%
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	51,7%	29,7%	11,7%	4,1%	2,1%	8,3%	4,1%	7,0%	39,3%
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	51,7%	53,8%	29,6%	15,9%	8,3%	17,2%	11,7%	13,8%	49,7%
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	51,0%	47,0%	13,8%	19,3%	9,7%	10,3%	9,7%	8,9%	35,9%
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	50,3%	29,0%	8,2%	11,0%	9,7%	8,2%	7,6%	7,0%	20,0%
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	49,0%	50,3%	16,6	16,6%	7,0%	11,0%	10,3%	10,0%	20,7%
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	41,4%	7,0%	4,8%	0,6%	0,0%	2,1%	0,0%	70,0%	17,9%
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	40,0%	59,3%	32,4%	25,5%	11,0%	8,3%	11,7%	13,1%	23,4%
doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	40,0%	44,8%	13,1%	23,4%	9,7%	5,5%	5,5%	7,6%	11,7%
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	33,1%	7,6%	3,4%	4,1%	0,7%	0,0%	1,4%	2,1%	26,2%

## Získávání informací o klientově životní situaci

Vedoucí pracovníci byli požádáni, aby na škále 0-5 posoudili, jakou důležitost má získávání jednotlivých typů informací o klientovi a jeho životní situaci pro to, aby pracovníci mohli klientům poskytnout vhodnou péči v odpovídající kvalitě. Vzhledem ke složení klientely z hlediska cílových skupin, kdy převládající cílovou skupinou jsou senioři, je jasné, že některé typy informací nebudou pracovníky těchto služeb zajímat vůbec nebo jen ve velmi omezené míře. Z těch, které vedoucí pracovníci za důležité považovali, je kladen největší důraz na informace o osobních omezeních klienta (ve smyslu soběstačnosti, svéprávnosti, učení apod.) a o fyzickém a psychickém zdraví klienta a obtížích tohoto druhu. Velký důraz je alespoň dle vedoucích pracovníků kladen také na zjištění životních plánů a cílů klienta. Pouze střední důležitost je pak kladena na informace, které se týkají vztahů klienta a jeho sociálního okolí a případných pozitiv či naopak problémů v těchto vztazích.

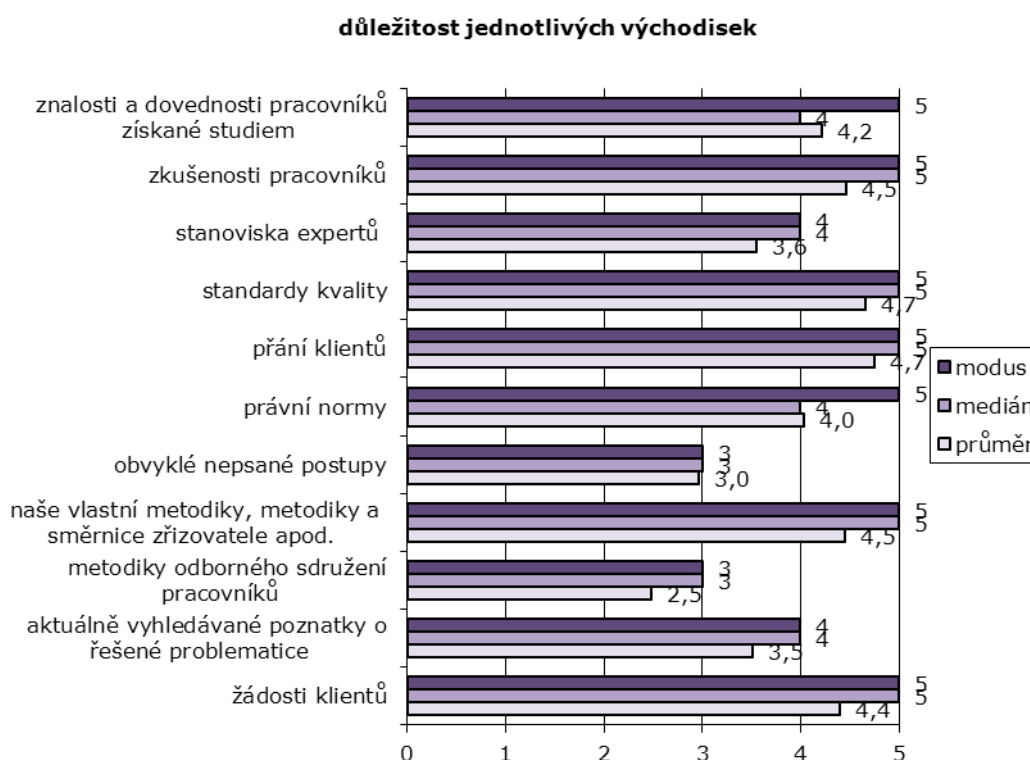
Graf č. 6 **Důležitost jednotlivých typů informací**



## Východiska činností

Větší část námi testovaných typů východisek a podkladů, které slouží při zvažování způsobu intervence a nastavení pomoci konkrétnímu klientovi, považovali dotázaní vedoucí pracovníci za velmi důležité. Žádné z námi testovaných východisek nebylo vedoucími pracovníky považováno za zcela podružné (viz graf č. 7), hodnocení všech z nich se pohybovalo v rozmezí střední až maximální důležitosti. Podle toho, jakou míru důležitosti jednotlivým typům východisek vedoucí pracovníci přiřkládali, se zdá, že stěžejním faktorem při plánování intervence jsou přání klientů, a z východisek službě daným, pak standardy kvality - obě tato východiska získala téměř maximální možné hodnoty celkové důležitosti - modus = 5, medián = 5, průměr = 4,7 (na škále 0-5, kde 5 znamená maximální důležitost). Relativně méně důležitá jsou pak stanoviska expertů, obvyklé nepsané postupy a nejmenší význam mají zřejmě metodiky odborného sdružení pracovníků. Celkově lze ale uzavřít, že alespoň dle vyjádření vedoucích pracovníků, berou pracovníci, kteří se podílejí na plánování pomoci klientovi a nastavení intervence do jeho životní situace, v potaz celou řadu různých podkladů a vstupů různého druhu - od přání a žádostí klientů, přes standardy kvality a vlastní metodiky či metodiky zřizovatele služby a právní normy. Rovněž zkušenosti pracovníků a znalosti a dovednosti nabyté studiem jsou považovány za významné východisko při zvažování vhodné intervence. Jakým znalostem je především přiřkládán význam pojednáváme níže.

Graf č. 7 **Východiska a podklady intervence** (N=145)

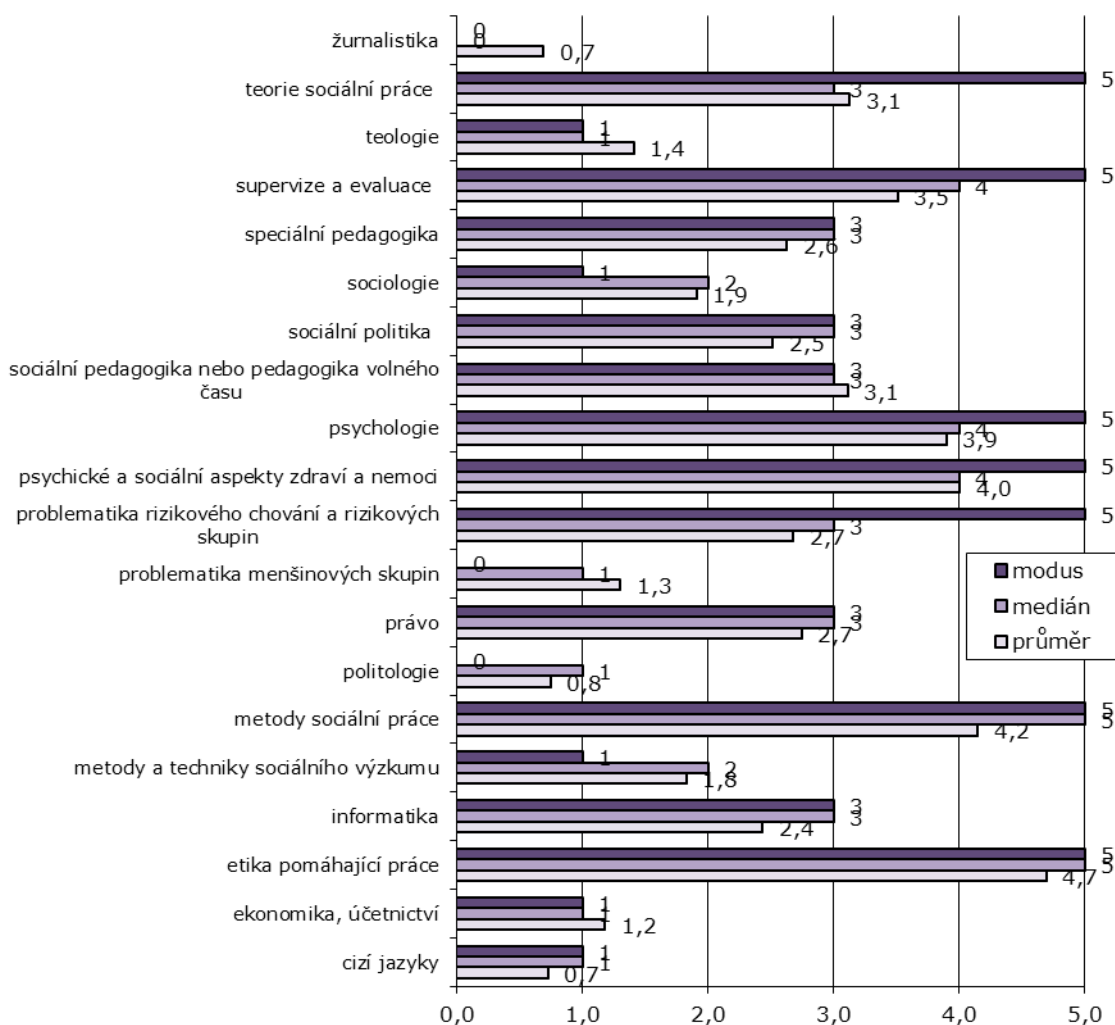


## 7.2.4 Personální zajištění zkoumaných agend

### Znalosti nutné k výkonu zkoumaných činností

Ze všech námi zjišťovaných znalostí považovali vedoucí pracovníci za nejdůležitější, aby pracovníci přímé péče, kteří se věnují vykonávání klíčových činností, byli obeznámeni s etikou pomáhající práce a ovládali metody sociální práce. Z dalších disciplín pak vedoucí pracovníci považují za důležité hlavně povědomí o problematice psychických a sociálních aspektů zdraví a nemoci a znalosti psychologie. Nejednoznačný názor zřejmě mezi vedoucími pracovníky panuje u znalostí z takových oblastí, jako je např. teorie sociální práce či supervize a evaluace. Modus v obou těchto případech dosahuje maximální možné hodnoty, tj. pět, tedy z nabízených možností vedoucí pracovníci nejčastěji uváděli, že znalosti z těchto oblastí považují za velmi důležité. Hodnoty mediánu - 4 u supervize a evaluace a 3 u teorie sociální práce a průměr - 3,5 u supervize a evaluace a 3,1 u teorie sociální práce (viz graf č. 8) jsou však nižší, což svědčí o tom, že v případě těchto oblastí, a to zejména u teorie sociální práce, se vedoucí pracovníci neshodují. U ostatních sledovaných oborů a disciplín jsou rozdíly mezi modální kategorií a dalšími mírami centrální tendence méně výrazné - vedoucí pracovníci se tak shodují, že znalosti z oblasti sociální politiky jsou pro pracovníky přímé péče v jejich službě jen středně důležité a znalosti z oblasti sociologie, za důležité v podstatě nepovažují.

Graf č. 8 **Důležitost znalostí z jednotlivých disciplín** (N=145)



## Typy pracovníků a jejich optimální počty

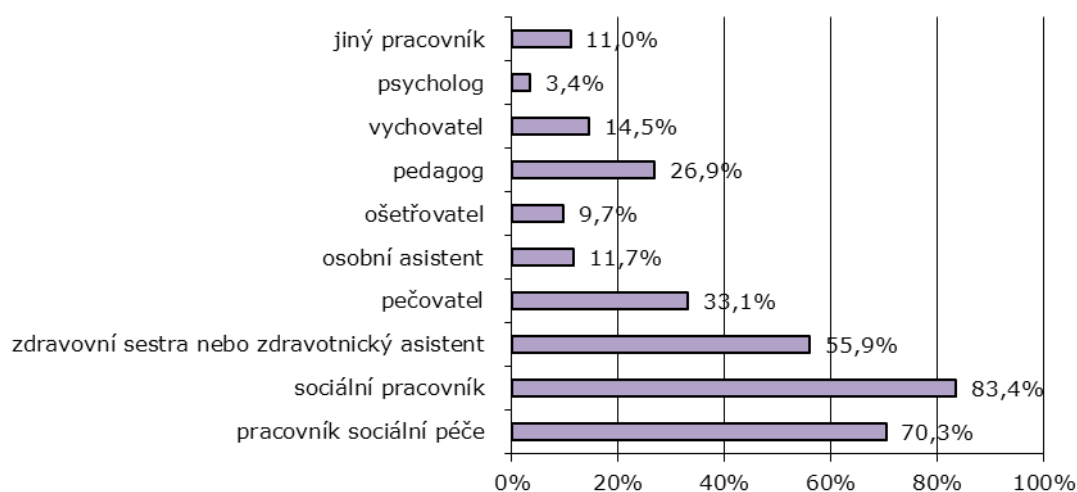
Jak je patrné z grafu č. 9, typickými pracovníky služeb sociální péče jsou sociální pracovníci, které zaměstnává přes 80 % námi zkoumaných služeb, dále pracovníci sociální péče, které najdeme v zhruba 70 % z námi zkoumaných zařízení, a ve více než polovině těchto zařízení jsou v pracovním poměru zaměstnány též zdravotní sestry či zdravotničtí asistenti. Třetina námi zkoumaných zařízení zaměstnává také pečovatele. Z ostatních pracovníků bychom ve zkoumaných zařízeních našli nejčastěji pedagoga - do této kategorie zahrnujeme speciální pedagogy, sociální pedagogy a pedagogy volného času. Kromě typů pracovníků, které jsme sami uváděli v dotazníku, vedoucí pracovníci ojediněle uváděli, že jsou v jejich službě, co se pracovníků přímé péče týče, zaměstnávání také ergoterapeuté a fyzioterapeuté.

Tito specialisté také bývají pracovníky, kteří jsou často zaměstnávání externě. Kromě fyzioterapeutů, ergoterapeutů, canisterapeutů a podobných profesí zaměstnávají v námi zkoumaných službách externě tyto další odborníky - nejčastěji psychology a lékaře (obě v necelých 15 % z námi zkoumaných služeb). Spíše výjimečně jako externisté působí ve zkoumaných službách také sociální pracovníci (4,8 %), osobní asistenti (3,4 %) či duchovní (3,4 %).

Pokud měli vedoucí pracovníci pocit, že jim mezi pracovníky jejich služby nějaká profese úplně chybí a bylo by vhodné a žádoucí takového pracovníka mít, pak nejčastěji jmenovali psychologa (9,7 %), pedagoga (9 %), osobního asistenta (8 %) či sociálního pracovníka (5 %).

Posuzovali-li vedoucí pracovníci dostatečnost personálního vybavení své služby, co se počtu úvazků stávajících pracovníků týče, tak největší deficity jsou pociťovány u osobních asistentů. Ve službách, které osobní asistenty zaměstnávají, chybí dle vyjádření vedoucích pracovníků v průměru 2,3 úvazku. Dále vedoucí pracovníci pociťují deficit v počtu úvazků na pozici sociálních pracovníků - do stavu, který by dotázaní vedoucí pracovníci považovali za optimální, chybí v průměru asi 1,2 úvazku a stejná situace je i u pracovníků sociální péče. V průměru jeden celý úvazek navíc by uvítali vedoucí pracovníci také u pracovní pozice „pečovatel“ a necelý jeden úvazek u pedagogů. Naopak, ve zkoumaných službách je dle názoru dotázaných vedoucích pracovníků naddimenzován počet zdravotnických asistentů, přičemž k optimálnímu stavu by stačovalo v průměru o jeden úvazek na této pracovní pozici méně.

Graf č. 9 Pracovníci v pracovním poměru (N=145)



## 7.2.5 Shrnutí

V našem vzorku služeb sociální péče je zahrnuto celkem 12 odlišných typů služeb, převažují však domovy pro seniory a pečovatelská služba. Identifikovali jsme pět hlavních cílových skupin služeb sociální péče. Mezi těmito cílovými skupinami dominují cílová skupina „senioři“ a dále pak lidé s různými typy postižení - s mentálním, fyzickým, kombinovaným postižením atp. Co se týče cílů a činností tak, jak jejich význam v rámci své služby hodnotili vedoucí pracovníci, narazili jsme na jisté rozpory a inkonzistence, které podle našeho názoru svědčí o nejednoznačné a nedostatečně reflektované vazbě konkrétních činností na konkrétní cíle. Domníváme se, že ze stejného důvodu kolísalo hodnocení významu jednotlivých činností, které se u některých činností projevilo v rozdílných výsledcích dvojího měření významu konkrétních činností ve zkoumaných službách.

Téměř v 90 % námi zkoumaných služeb zaměstnává sociálního pracovníka, a to především v pracovním poměru, jen výjimečně externě. V dalších 5 % případech sociálního pracovníka nezaměstnávají, ale vedoucí pracovník to vnímá jako nedostatek a rád by takového pracovníka mezi zaměstnanci své služby měl. Zbytek služeb z námi zkoumaných služeb sociálního pracovníka nemá a vedoucí pracovník ho ani nepostrádá. Co se participace na námi zkoumaných činnostech týče, sociální pracovník se na většině z nich podílí významnou, i když ne vždy převažující, mírou. Není jediný, kdo se výkonu těchto činností významně věnuje, velký podíl participace na těchto činnostech jsme zaznamenali také u pracovníků sociální péče, případně samotného vedoucího pracovníka.

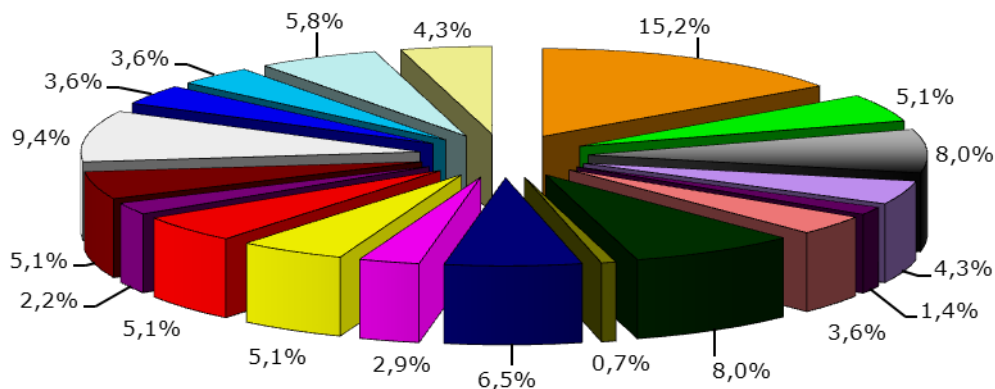
Sociální pracovník je tedy v rámci námi zkoumaných služeb nejčastěji zastoupenou pracovní pozicí, většina služeb sociálního pracovníka má a vedoucí pracovníci by většinou uvítali i posílení počtu úvazku na této pracovní pozici. Sociální pracovník vykonává pestrou škálu různých činností, z činností, které jsme v rámci našeho dotazníku testovali my, se podílí na všech, z toho na 2/3 je tím, kdo tyto činnosti vykonává nejčastěji. Na druhé straně jsme nenalezli žádnou činnost, která by pro něj byla specifická, již by z titulu své funkce a odborné kompetence vykonával výhradně či téměř výhradně sociální pracovník. U některých činností je zřejmě zastupitelný pracovníkem sociální péče a u jiných z námi zkoumaných činností vedoucím pracovníkem dané služby.

## 7.3 Služby sociální prevence - výsledky kvantitativního šetření

Z hlediska vnitřního členění jsou služby sociální prevence velice heterogenní. V našem vzorku služeb sociální prevence jsme shromáždili data od 138 vedoucích pracovníků sociálních služeb. Získali jsme takto informace z celkem 19 konkrétních typů služeb, jejichž přehled přinášíme v grafu č. 10. Nejvíce jsou mezi námi zkoumanými službami zastoupeny azylové domy, které tvoří celkem 15 % všech případů. Ostatní služby jsou zastoupeny méně než 10 %.

Graf č. 10 **Zastoupení služeb sociální prevence ve vzorku (N=138)**

**zastoupení jednotlivých služeb**



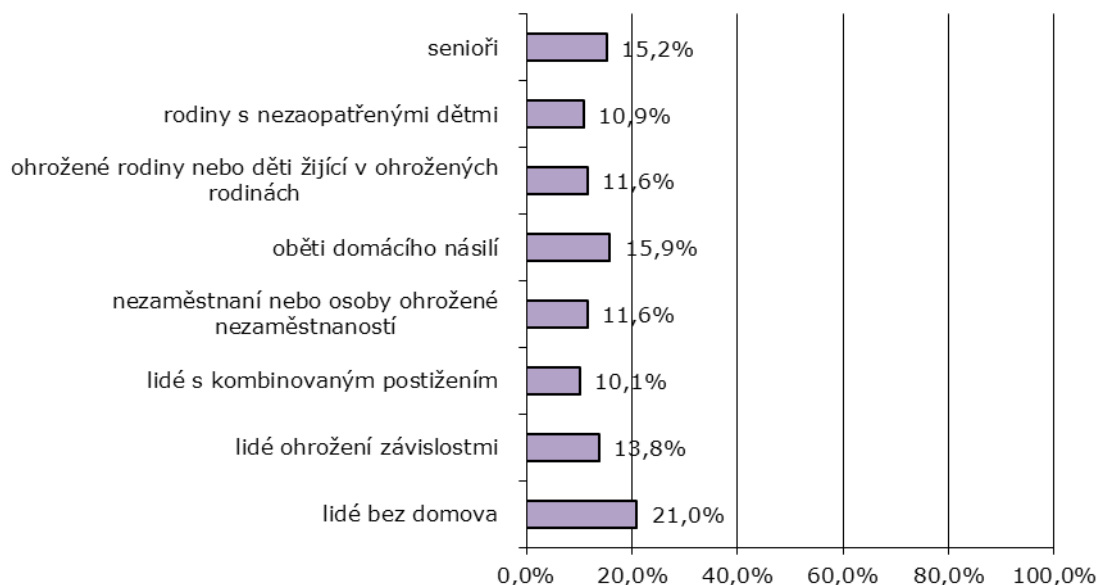
### 7.3.1 Charakteristika klientely

Pestrost cílových skupin odpovídá pestrosti služeb, které jsou ve vzorku zahrnuty. Nebylo možné identifikovat cílové skupiny, které by služby sociální prevence profilovaly. V grafu č. 11 přinášíme přehled všech cílových skupin, které dotázaní vedoucí pracovníci mezi třemi nejdůležitějšími cílovými skupinami své služby uvedli alespoň v 10 %. Jak je vidět, žádná z cílových skupin není výrazně dominantní. Třemi nejčastěji jmenovanými skupinami byli lidé bez domova, oběti domácího násilí a senioři. Kromě těchto cílových skupin jmenovali vedoucí pracovníci méně často než v 10 % či opravdu ojediněle všechny cílové skupiny, které jsme v našem dotazníku



zjišťovali, a kromě toho doplňovali ještě celou řadu vlastních, často velmi specificky definovaných cílových skupin, které se podle jejich názoru nekryly s žádnou v dotazníku uváděnou cílovou skupinou, jako např.: lidé bez dostatečného hygienického zázemí, rodiče uživatelů drog, rodiny s dětmi se zrakovým či kombinovaným postižením, osoby s poruchou autistického spektra, lidé ohrožení ztrátou domova či bydlení, atp. Zdá se, že posláním služeb sociální prevence je soustředit se na širokou škálu problémů a cílových skupin a pokrýt svými službami i ty cílové skupiny, které z hlediska svého početního zastoupení v populaci patří mezi méně obvyklé.

Graf č. 11 **Hlavní cílové skupiny** (N=138)



### 7.3.2 Cíle

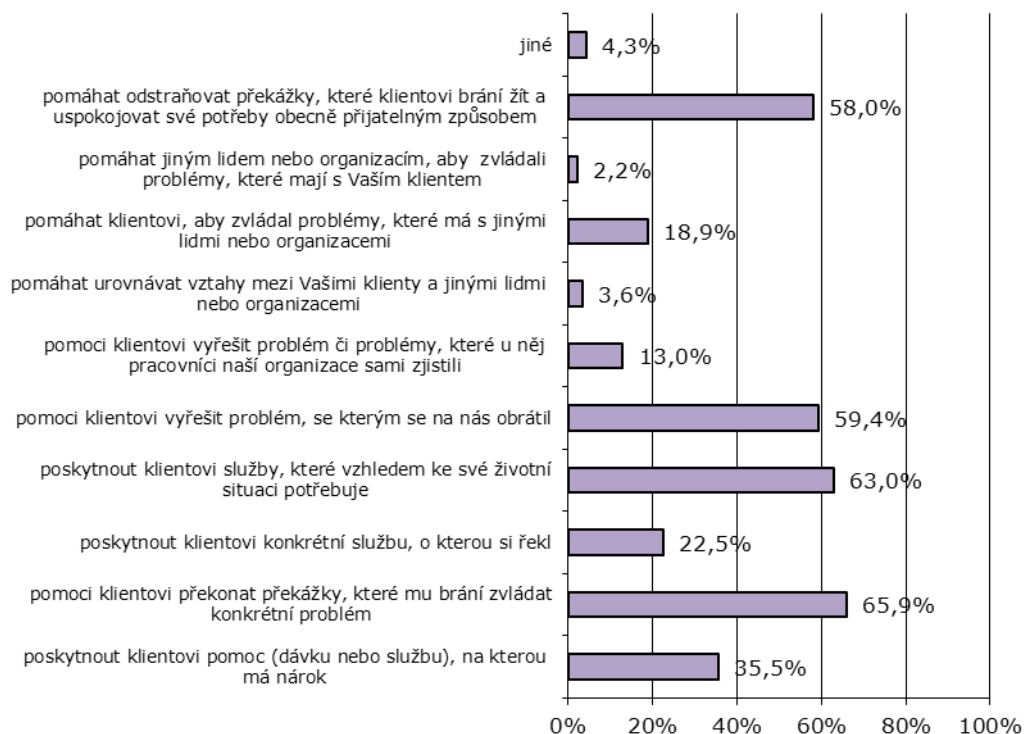
Vedoucí pracovníci měli za úkol označit jeden až čtyři z námi testovaných cílů, a to ty, které v rámci jejich služby lze považovat za prioritní. Jak často se jednotlivé cíle mezi čtyřmi nejdůležitějšími ocitly, znázorňuje graf č. 12. Vidíme, že lze poměrně jasně rozpoznat celkově čtyři cíle, na nichž se shoduje nadpoloviční většina dotázaných vedoucích pracovníků, a to cíle spojené s odstraňováním překážek, které klientovi znemožňují zvládat svoji situaci, případně pomoci s řešením klientových problémů a potíží, kvůli kterým klient službu vyhledal:

- pomáhat odstraňovat překážky, které klientovi brání žít a uspokojovat své potřeby obecně přijatelným způsobem,
- pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém,
- pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil,
- poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své situaci potřebuje.

Jedná se o cíle, které směřují spíše k působení na klienta a jeho životní situaci - buď spočívají ve snaze dosáhnout změny u klienta a v jeho životní situaci, či životní situaci ovlivnit poskytnutím odpovídající služby. Naopak, cíle, které směřují spíše k působení na sociální okolí klienta, případně ke změně postojů jiných lidí a organizací ke klientovi, či k úpravě vztahů mezi klientem a jeho sociálním a institucionálním okolím, byly mezi třemi nejdůležitějšími jmenovány v naprosté menšině případů - např. „pomáhat urovnávat vztahy mezi Vašimi klienty a jinými lidmi nebo

organizacemi“ - 3,6 %, „pomáhat jiným lidem nebo organizacím, aby zvládali problémy, které mají s Vaším klientem“ - pouze 2,2 % - viz graf níže.

Graf č. 12 **Důležitost jednotlivých cílů** (N=138)



### 7.3.3 Činnosti a okolnosti jejich vykonávání

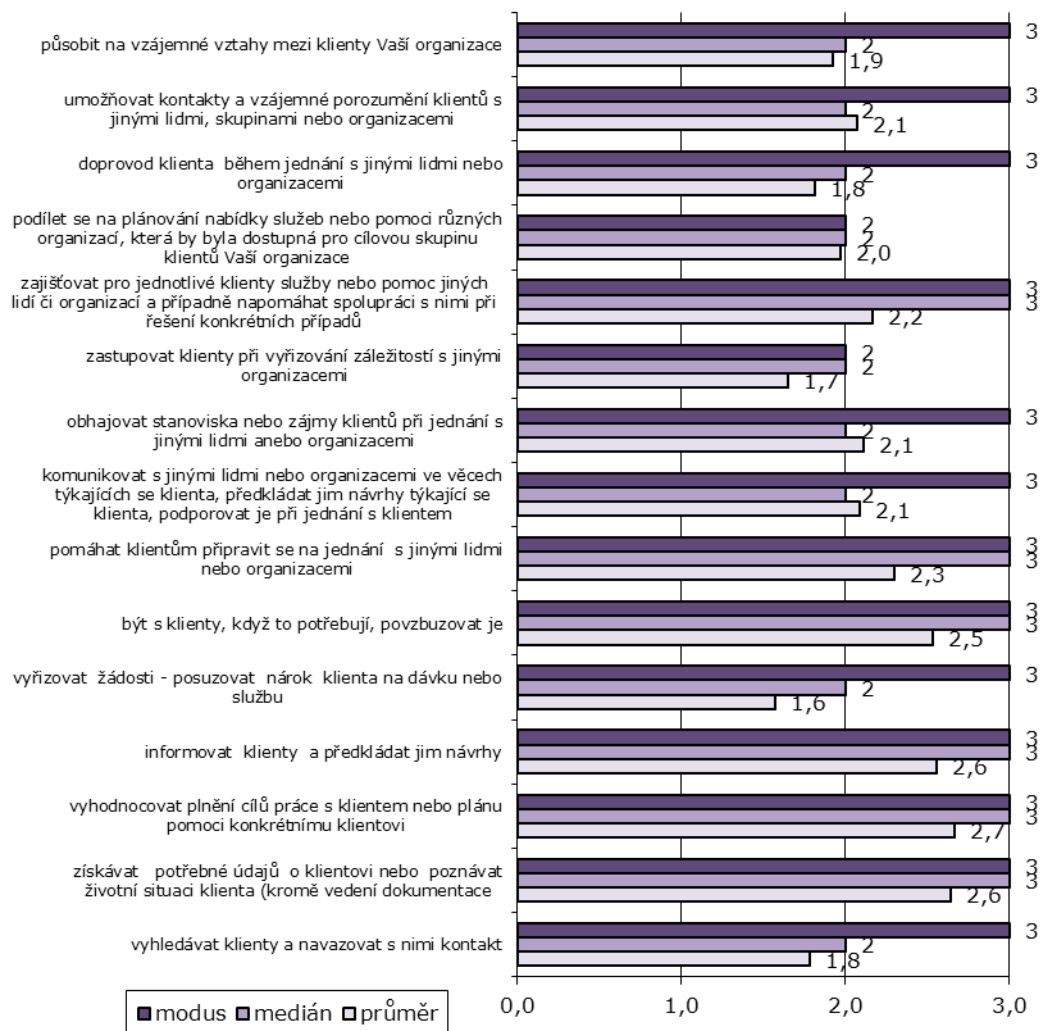
V rámci jednotlivého posuzování významu konkrétních činností se vedoucí pracovníci shodli na nejvyšším významu následujících čtyř činností, které v celkovém skóre získali maximální možnou hodnotu modu a mediánu (tj. 3) a vysokou hodnotu průměru (tj. 2,5 a více):

- vyhodnocování plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi,
- získávání potřebných údajů o klientovi nebo poznávání jeho životní situace,
- informování klientů a předkládání návrhů klientům,
- povzbuzování klientů, být s nimi, když to potřebují.

Shoda také panuje v tom, jaké činnosti jsou relativně nejméně důležité - jde zejm. o účast na plánování nabídky nebo pomoci služeb pro skupinu dané služby a zastupování klientů při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi (viz graf č. 13). U zbytku činností je naopak názor vedoucích pracovníků nejednoznačný - i když maximální hodnota modální kategorie (tj. 3) svědčí o tom, že nejčastěji vedoucí pracovníci považovali danou činnost za velmi důležitou, nižší hodnota mediánu a průměru dokládá, že mnozí z vedoucích pracovníků stejným činnostem tak vysoký význam nepřikládají. V tomto ohledu byl nejvíce nejednoznačný názor zaznamenán co se týče významu činností „vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu“ a „vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt“ a „doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi“. Zde se pravděpodobně promítá velká

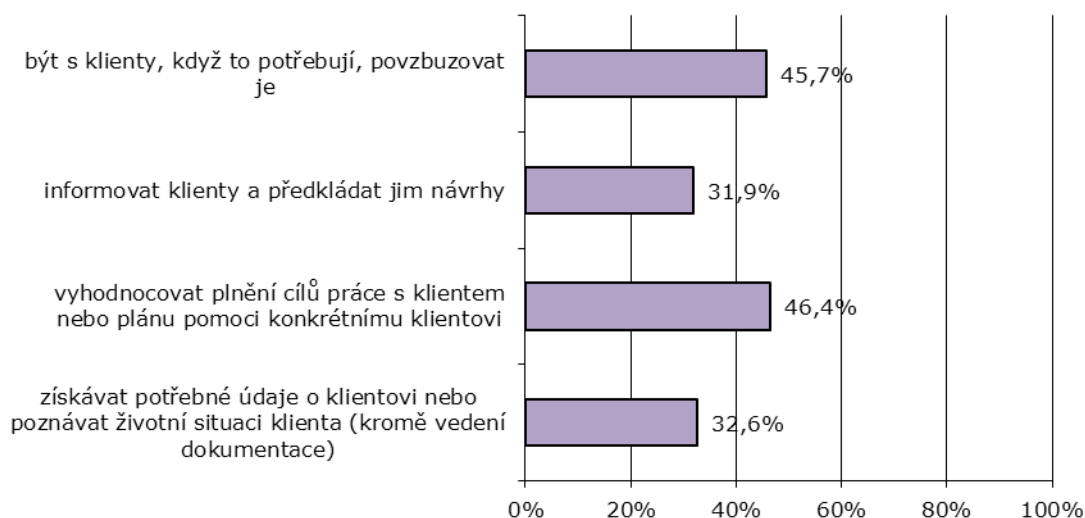
pestrost služeb zahrnutých ve vzorku a mimořádně velká heterogenita cílových skupin, kdy se i relevance různých činností službu od služby významně liší.

Graf č. 13 Význam jednotlivých činností (N=138)



V případě zkoumaných služeb sociální prevence je jednotlivé hodnocení významu konkrétních činností plně v souladu s tím, jaké činnosti vedoucí pracovníci těchto služeb označili mezi jednou až třemi, které pro svoji službu považují za zcela prioritní (viz graf č. 14).

Graf č. 14 **Činnosti jmenované mezi třemi nejdůležitějšími** (N=138)



### **Pracovníci, kteří zkoumané činnosti vykonávali**

Podáváme-li se podrobněji, kdo se na jednotlivých námi zjišťovaných činnostech podílí, je zřejmé, že co se těchto činností týče, ve zkoumaných službách sociální prevence jsou především doménou sociálního pracovníka. Na všech námi zkoumaných činnostech se podílejí i jiné typy pracovníků, než je pracovník sociální, ale sociální pracovník na nich participuje zdaleka nejvýznamněji. V případě služeb sociální prevence tak zřejmě nemůžeme hovořit o zastupitelnosti sociálního pracovníka jiným pracovníkem, možná u některých činnostech s výjimkou samotného vedoucího pracovníka dané služby. U několika z námi sledovaných činností je participace sociálního pracovníka na této činnosti a participace vedoucího pracovníka srovnatelná - jednalo se např. o činnost „Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace“ či „Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů“. Jedná se však o činnosti, které byly v celkovém ohodnocení významu posouzeny jako méně důležité. Činnosti, které byly jak v jednotlivém posuzování jejich významu, tak i při volbě tří celkově nejdůležitějších činností vyhodnoceny jako stěžejní, vykonává především sociální pracovník (viz tabulka č. 3) a podíly ostatních pracovníků, kteří se na výkonu těchto stěžejních činností podílejí, včetně pracovníka vedoucího, jsou podstatně nižší.

Tabulka č. 3 **Podíl pracovníků na výkonu jednotlivých činností (N=138)**

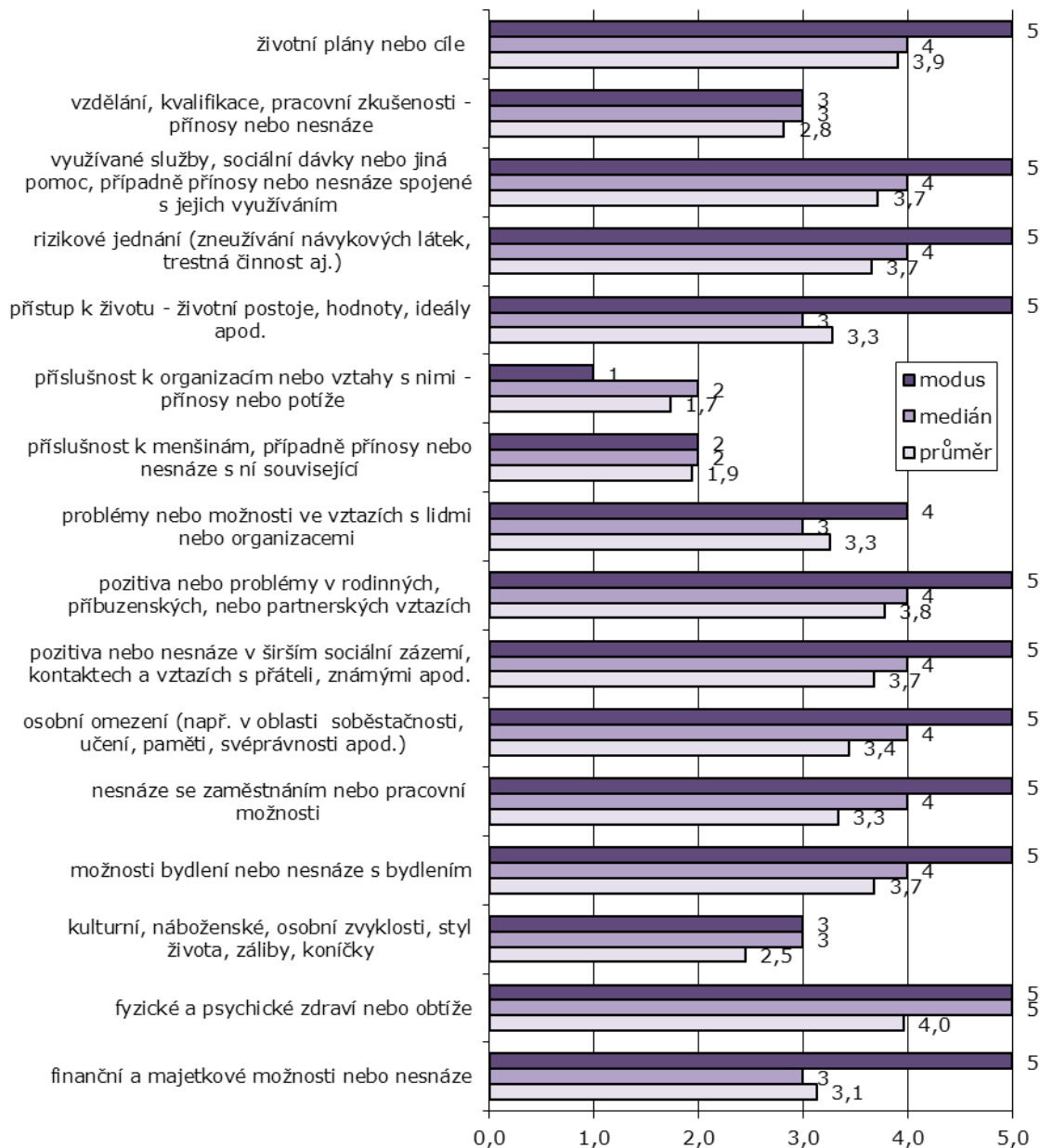
	sociální pracovník	pracovník sociální péče	zdravotní sestra nebo zdravot. asistent	pedagog	psycholog	kontaktní pracovník	jiný	já jako vedoucí pracovník
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	76,0%	16,0%	6,5%	17,4%	12,3%	8,9%	33,3%	31,9%
informovat klienty a předkládat jim návrhy	73,2%	18,1%	4,3%	15,2%	10,1%	7,8%	38,4%	34,1%
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomocí konkrétnímu klientovi	71,0%	19,6%	7,4%	12,3%	10,9%	5,1%	28,3%	41,3%
pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	65,2%	15,9%	3,6%	9,4%	9,4%	5,8%	28,3%	19,6%
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	62,3%	24,6%	10,1%	18,1%	18,1%	9,4%	37,7%	27,5%
komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	58,7%	10,9%	2,8%	4,3%	5,1%	1,4%	21,7%	39,1%
obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	58,7%	8,0%	1,4%	6,5%	2,8%	4,3%	23,9%	44,2%
zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	55,8%	7,4%	2,8%	7,2%	4,3%	4,3%	23,9%	37,0%
umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi	50,7%	19,6%	7,2%	13,8%	7,8%	7,8%	7,2%	30,4%
podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	50,0%	10,4%	3,6%	8,7%	5,1%	0,7%	15,2%	45,0%
působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	50,0%	22,5%	11,6%	13,8%	5,8%	6,5%	30,4%	35,5%
zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	44,2%	13,0%	0,7%	2,9%	0,7%	4,3%	12,3%	2,0%
doprovázet klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	44,2%	15,4%	2,8%	5,8%	1,4%	6,5%	18,8%	12,3%
vyřizovat žádosti - posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	42,8%	4,3%	0,0%	3,6%	0,7%	2,8%	9,4%	17,4%
vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	40,0%	8,6%	2,8%	7,4%	2,8%	9,4%	18,1%	23,2%

### Získávání informací o klientově životní situaci

Vedoucí pracovníci posuzovali o jakých stránkách klientova života a jeho životní situace je důležité získat dostatečné informace, aby mohla být pomoc klientovi poskytnuta v potřebném rozsahu a kvalitě. Nejvíce se vedoucí pracovníci shodovali na velkém významu informací o fyzickém zdraví nebo obtížích a zhruba stejná míra shody panuje i co se velkého významu zjištění klientových životních plánů a cílů týče. U ostatních námi testovaných položek pak míra shody již více kolísá, kromě několika těch, jejichž význam je vnímán jako malý či jako celkově nižší v porovnání s ostatními typy informací - to se týká zejména informací o příslušnosti k menšinám a případných

přínosech či nesnázích, které s tím souvisejí, příslušnosti k organizacím, kulturních a náboženských zvyklostí klienta, životního stylu klienta atd. (viz graf č. 15).

Graf č. 15 **Důležitost jednotlivých typů informací** (N=138)

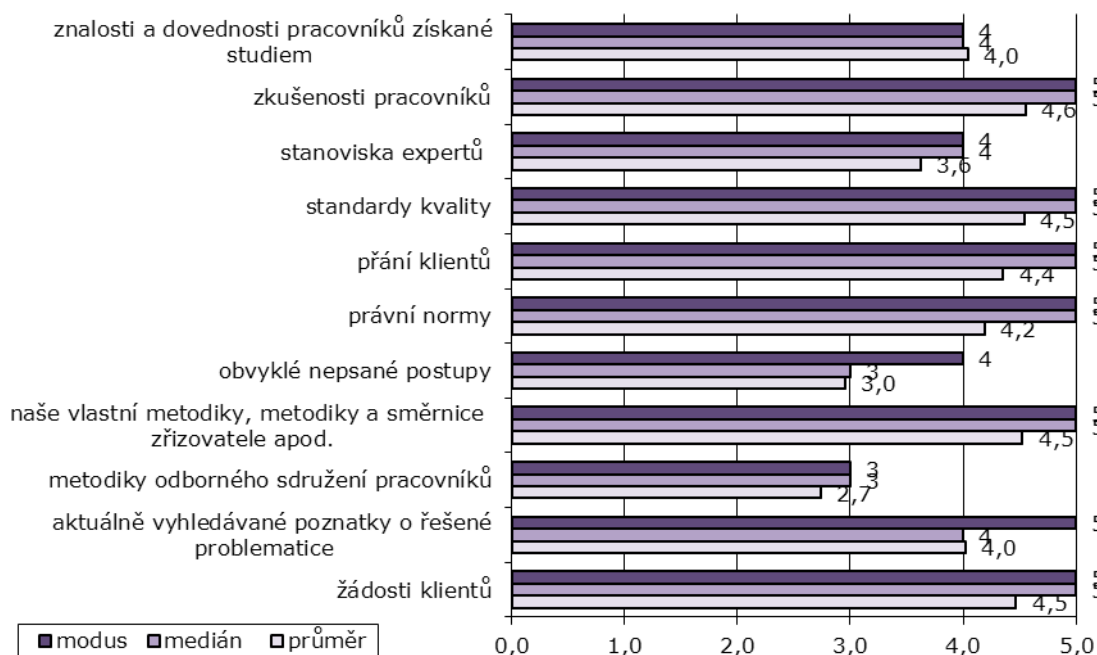


### Východiska činností

Vedoucí pracovníci měli na škále 0-5 posoudit, jakou důležitost mají při zvažování intervence a nastavení pomoci konkrétnímu klientovi jednotlivé podklady a různá východiska. Většinu námi testovaných východisek přisoudili dotázaní pracovníci vysoký význam, přičemž zcela nejvyšší skóre (modus a medián v maximální hodnotě, tj. 5, průměr v 4,6) mají zkušenosti pracovníků - což je zajímavé zejména v porovnání s nižším významem znalostí a dovedností pracovníků získaných studiem (modus, medián i průměr dosáhl shodně hodnoty 4) - viz graf č. 16. Vysoký význam je přikládán rovněž žádostem a přáním klientů a z psaných regulí pak standardům kvality a vlastním metodikám či metodikám a směrnícím zřizovatele. Metodiky odborného

sdužení pracovníků hrají v porovnání s ostatními východisky nejnižší roli. Přesto jejich v dotazníku změřený význam stále odpovídá pásmu střední důležitosti. Za málo významné či vysloveně irelevantní nebylo dotázanými vedoucími pracovníky považováno žádné z námi testovaných východisek.

Graf č. 16 **Důležitost jednotlivých východisek a podkladů** (N=138)

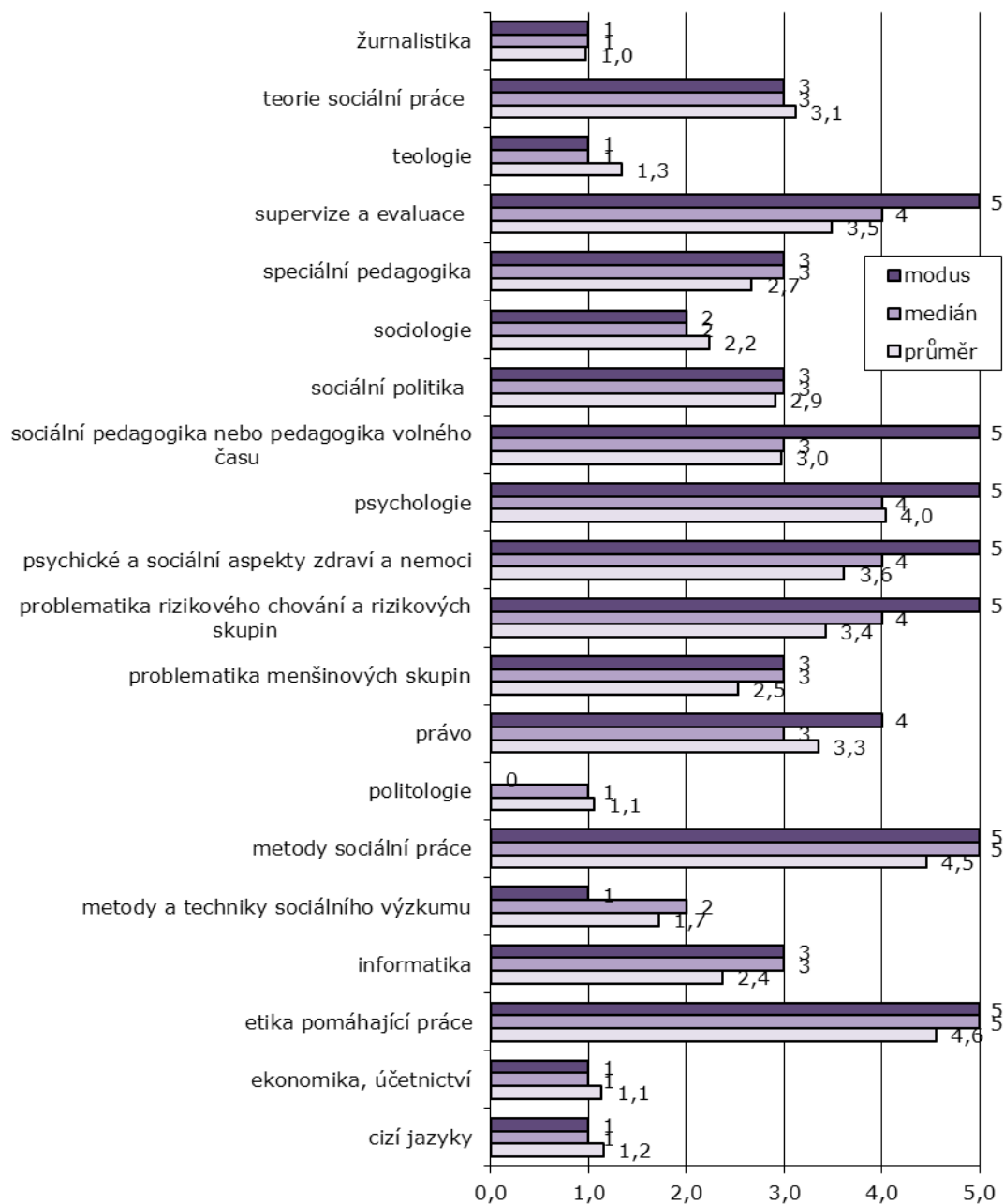


### 7.3.4 Personální zajištění zkoumaných služeb

#### Znalosti nutné k výkonu zkoumaných činností

Jako celkově nejdůležitější shledávají dotázaní vedoucí pracovníci znalosti z oblasti metod sociální práce a obeznamenost s etikou pomáhajících profesí (viz graf č. 17). Naopak, teorii sociální práce shodně přikládají pouze střední důležitost, stejně jako například znalosti problematiky menšinových skupin či přehledu v oblasti sociální politiky. U řady disciplín se vedoucí pracovníci tak jednoznačně neshodli - např. důležitost znalostí z oblasti supervize a evaluace sice nejčastěji vedoucí pracovníci považoval i za maximálně důležitou (tj. modus dosáhl úrovně 5, tedy nejvyšší možné), nicméně hodnota mediánu je nižší a hodnota průměru 3,5 svědčí o tom, že část vedoucích pracovníků naopak považovala znalosti z této oblasti za spíše nepodstatné. Podobně kolísá i hodnocení významu znalostí problematiky rizikového chování a rizikových skupin či psychických aspektů zdraví a nemoci. Můžeme se domnívat, že jedním z důvodů odlišného hodnocení významu některých znalostí a dovedností je vysoká heterogenita cílových skupin a velká rozrůzněnost služeb v rámci služeb sociální prevence.

Graf č. 17 **Důležitost znalostí jednotlivých disciplín** (N=138)



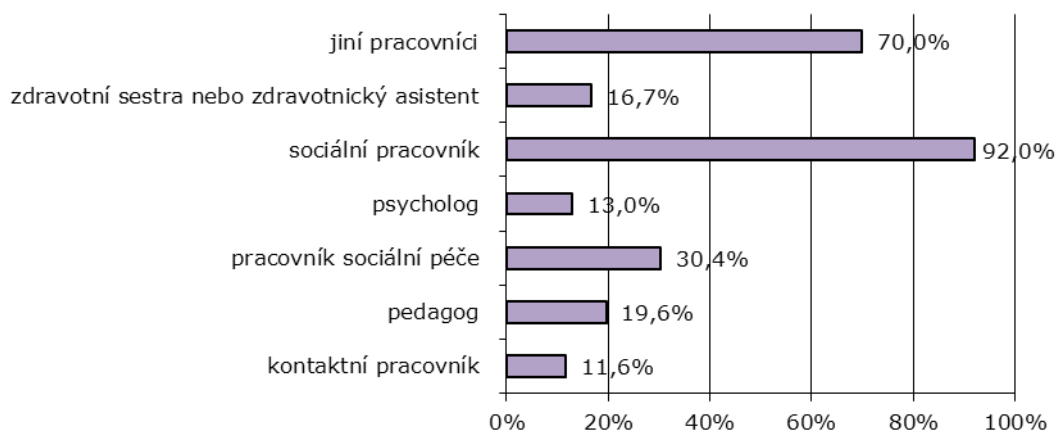
### Typy pracovníků a jejich optimální počty

Personální vybavení služeb sociální prevence je, co se typů pracovníků týče, nesmírně pestré. V grafu č. 18 uvádíme jen těch šest pracovních pozic, které najdeme alespoň v 10 % z námi zkoumaných služeb sociální prevence. Téměř ve všech těchto službách v pracovním poměru zaměstnávají sociálního pracovníka, v necelé třetině pracovníka sociální péče a v necelé pětině zkoumaných zařízení pedagoga (tj. sociálního pedagoga, speciálního pedagoga či pedagoga volného času). Méně často, ale stále více než v jedné desetině zařízení, najdeme zdravotní sestru či zdravotnického asistenta, psychologa a kontaktního pracovníka. V 70 % námi zkoumaných zařízení pak zaměstnávají také mnohé další pracovníky, kteří jsou v našem grafu shrnuti v kategorii „jiní pracovníci“ - jedná se o pracovní pozice, které sice ve zkoumaných službách sociální prevence najdeme, ale žádná z nich není zastoupena ani v 10 % případů. Kromě pracovních pozic, které jsme testovali v našem dotazníku a z nichž



mají v námi zkoumaných službách sociální prevence nejčastěji lékaře (9,4 %), ošetřovatele (7,8 %) či adiktologa (5,1 %), jmenovali dotázaní vedoucí pracovníci také spoustu dalších typů pracovníků, které v dotazníku nenašli - fyzioterapeuty, maséry, psychoterapeuty, arteterapeuty, tlumočníky znakového jazyka, instruktory atd.

Graf č. 18 **Pracovníci v pracovním poměru** (N=138)



Pestré je i spektrum pracovníků zaměstnávaných externě. Celkem 61 (tj. 44 %) z námi zkoumaných služeb sociální prevence zaměstnává dohromady 101 externistů, mezi nimiž nejčastěji figurují psychologové v 15 % ze všech námi zkoumaných služeb sociální prevence a na druhém místě pedagogové - celkem v 8,7 % zkoumaných služeb a dále pak sociální pracovníci - ty bychom jako externisty našli v 7,2 % z námi zkoumaných služeb. V 5 % služeb externě zaměstnávají lékaře a v 4,3 % případů duchovního. Ostatní tyto externích pracovníků se vyskytují v těchto službách jen velmi ojediněle - jedná se např. o osobní asistent, zdravotní sestry, různé typy terapeutů (logoterapeut, arteterapeut, canisterapeut atd.) tlumočníky znakové řeči, různé lektory a ve čtyřech případech byl jmenován rovněž supervizor.

Vedoucí pracovníci měli rovněž možnost se vyjádřit, zda by považovali za užitečné zaměstnat ještě jiný typ pracovníka, kromě těch, které ve své službě již zaměstnávají. Nejčastěji by dotázaní vedoucí pracovníci uvítali možnost zaměstnat psychologa (cca ve 14 % ze zkoumaných služeb sociální prevence), dále pak pedagoga (8,7 %) a pak již jen ojediněle jmenovali lékaře, duchovního, adiktologa, či osobního asistence. Celkem cítilo potřeby rozšířit řady pracovníků své služby o další profese zhruba 25 % dotázaných vedoucích pracovníků.

Pokud měli dotázaní vedoucí pracovníci porovnat stávající počty úvazků pracovníků jejich služby pro jednotlivé pracovní pozice s tím, jaký stav by považovali za optimální, téměř u všech námi zkoumaných pracovních pozic, které lze ve službách sociální prevence nalézt, jsme zaznamenali mírný deficit, co se počtu pracovních úvazků týče. Pro většinu těchto pracovních pozic se tento deficit v průměru pohybuje v rozmezí 1/3 až 2/3 pracovního úvazku. Pouze u dvou pracovních pozic pociťují dotázaní vedoucí pracovníci větší početní nedostatky - týká se to pozice sociálního pracovníka, kterých ve zkoumaných službách chybí v průměru 1,1 úvazku, a zdravotnických asistentů, kterých by v průměru vedoucí pracovníci uvítali dokonce o zhruba o 2 celé úvazky více.

### 7.3.5 Shrnutí

Služby sociální prevence se v našem výzkumu ukazují být jako vnitřně velmi pestrý druh sociálních služeb a s výrazně heterogenní klientelou, co se cílových skupin těchto služeb týče - včetně zaměření na méně frekventované či vysoce specifické cílové skupiny. To se odráží mimo jiné i v široké škále různorodých typů pracovníků a specialistů, které mezi pracovníky služeb sociální prevence najdeme - ze všech námi zkoumaných sektorů, v nichž se provádí sociální práce, je pestrost personálního složení zdaleka největší u služeb sociální prevence. Zároveň však v těchto službách, rovněž ve srovnání se všemi ostatními sektory, hraje sociální pracovník a sociální práce největší roli. Co se potřebných znalostí a dovedností týče, je velký důraz kladen na znalost metod sociální práce, na znalost teorie sociální práce již o něco méně. Jako důležité východisko při plánování intervence je pak o něco více zdůrazňován význam zkušeností pracovníka než váha jeho znalostí a dovedností získaných studiem.

V námi zkoumaných službách sociální prevence je sociální pracovník stěžejním pracovníkem přímé péče a má výrazný či rozhodující podíl na všech námi testovaných činnostech sociální práce. Zejména u těch činností, které byly v námi zkoumaných zařízeních identifikovány jako stěžejní, pravděpodobně není sociální pracovník rutinně zastupován či zastupitelný žádným jiným typem pracovníka. Sociálního pracovníka zaměstnávají v podstatě ve všech námi zkoumaných službách sociální prevence, přičemž v drtivé většině z nich - přes 90 % - v pracovním poměru. V ostatních z námi zkoumaných služeb působí sociální pracovník jako externista. Vedoucí pracovníci se rovněž často domnívají, že pracovníků působících v jejich službě na pracovní pozici „sociální pracovník“ není dostatek - v průměru se pociťovaný deficit sociálních pracovníků v námi zkoumaných službách sociální prevence pohybuje na úrovni 1,1 úvazku.

## 7.4 Odborné sociální poradenství - výsledky kvantitativního šetření

Služeb odborného sociálního poradenství máme v našem vzorku pouze 19, přesto je pojednáváme zvlášť, neboť je to dle zákona samostatný základní druh služby. Vedoucí pracovníci sociálních služeb, kteří se našeho výzkumu zúčastnili, měli nejprve označit všechny služby, kterým dělají vedoucího pracovníka, a teprve poté vybrat jednu, pro niž vyplní zbytek dotazníku. Všichni vedoucí pracovníci, kteří dotazník vyplnili za odborné sociální poradenství, jsou vedoucím pracovníkem jedné, ale ve většině případů spíše více dalších sociálních služeb. V našem vzorku odborné sociální poradenství nejčastěji koexistuje pod jedním vedením s těmito dalšími službami: tlumočnická služba, krizová pomoc, azylový dům, sociálně-aktivizační služby pro seniory. V jednotlivých případech byla pak uvedena celá řada dalších služeb, které dotázaný vedoucí pracovník řídí vedle odborného sociálního poradenství.

### 7.4.1 Charakteristika klientely

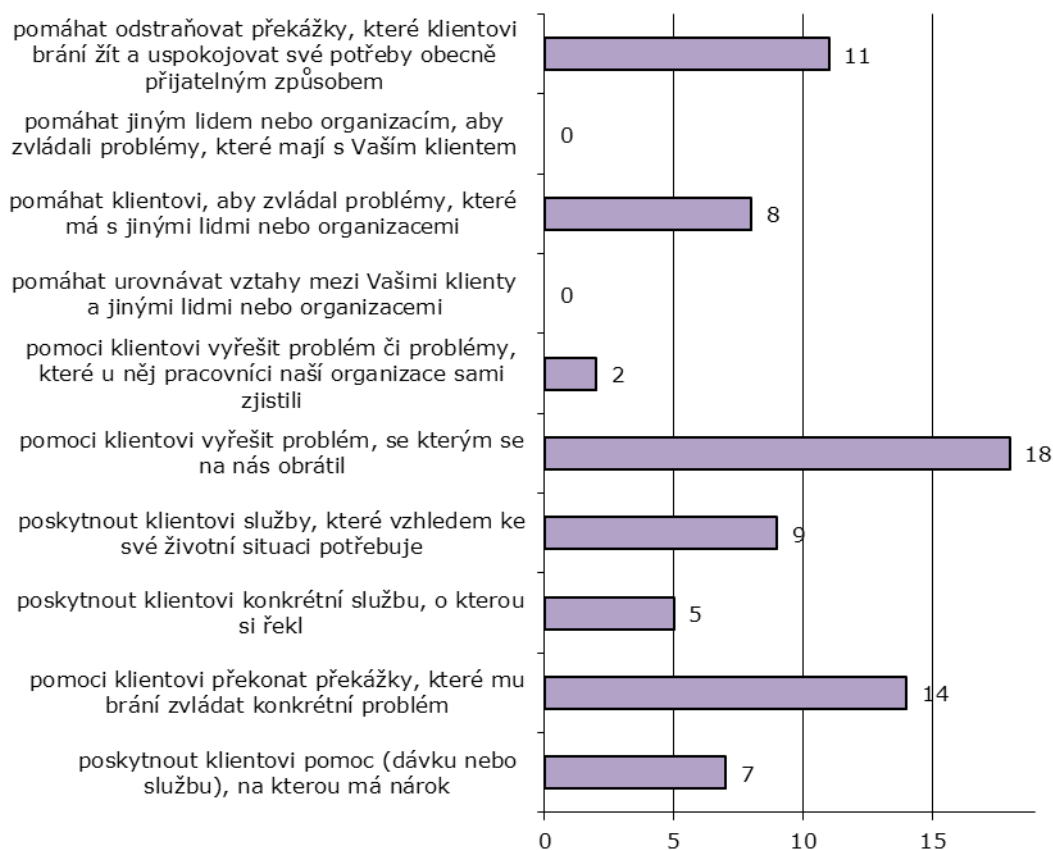
Cílové skupiny poradenských služeb nelze jednoznačně vymezit. Vedoucí pracovníci námi zkoumaných služeb měli označit tři, se kterými se v rámci jejich odborného sociálního poradenství setkávají nejčastěji. Z námi zkoumaných 28 cílových skupin označili vedoucí pracovníci alespoň v jednom případě 22 a k tomu uvedli ještě další. Žádná z cílových skupin však nebyla jmenována více než čtyřikrát. Mezi těmi skupinami, které tedy byly jmenovány relativně nejčastěji, tedy čtyřmi z 19 dotázaných vedoucích pracovníků, se objevila cílová skupina lidí s kombinovaným postižením a lidí se smyslovým postižením. Ve třech případech pak byli jmenováni senioři, lidé s tělesným postižením, rodiny s nezaopatřenými dětmi. Dle našich dat je situace jeví

tak, že každá ze služeb odborného sociálního poradenství se specializuje na 1-3 cílové skupiny, ale nelze identifikovat žádné z cílových skupin, které by byli celkově typické pro odborné sociální poradenství jako druh služby. Jako druh sociální služby působí odborné sociální poradenství napříč všemi cílovými skupinami.

## 7.4.2 Cíle

Vedoucí pracovníci měli v předem připraveném seznamu možných cílů označit jeden až čtyři, které pro svoje poradenství považují za prioritní, případně formulovat jiný cíl či cíle vlastními slovy. Na rozdíl od cílových skupin bylo možné cíle, na které se prioritně zaměřují služby odborného sociálního poradenství zastoupené v našem vzorku, jasně vymezit. Nahlédnutím do grafu č. 19 zjistíme, že kromě jednoho vedoucího pracovníka všichni ostatní jako jeden z hlavních cílů uvedli „Pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil.“ Tento cíl tedy považuje za významný 18 z námi zkoumaných 19 zařízení - vzhledem k nízkému počtu případů tentokrát v grafu neuvádíme relativní četnosti, ale absolutní hodnoty. Druhým nejčastějším cílem je podle vyjádření pracovníků „překonat překážky, které klientovi brání zvládat konkrétní problém“ a třetí nejčastěji jmenovaný cíl pak „pomáhat odstraňovat překážky, které klientovi brání žít a uspokojovat své potřeby obecně přijatelným způsobem“. Vedoucí pracovníci tedy odborné sociální poradenství vnímají jako službu zaměřenou především na odstraňování jasně vymezených konkrétních problémů, a to především těch, které jako problém definuje a označí klient sám - naopak pomoci klientovi řešit problémy, které u něj sami zjistili pracovníci služby, považovali za prioritní pouze dva z dotázaných vedoucích pracovníků.

Graf č. 19 **Důležitost jednotlivých cílů** (v absolutních četnostech, N=18)



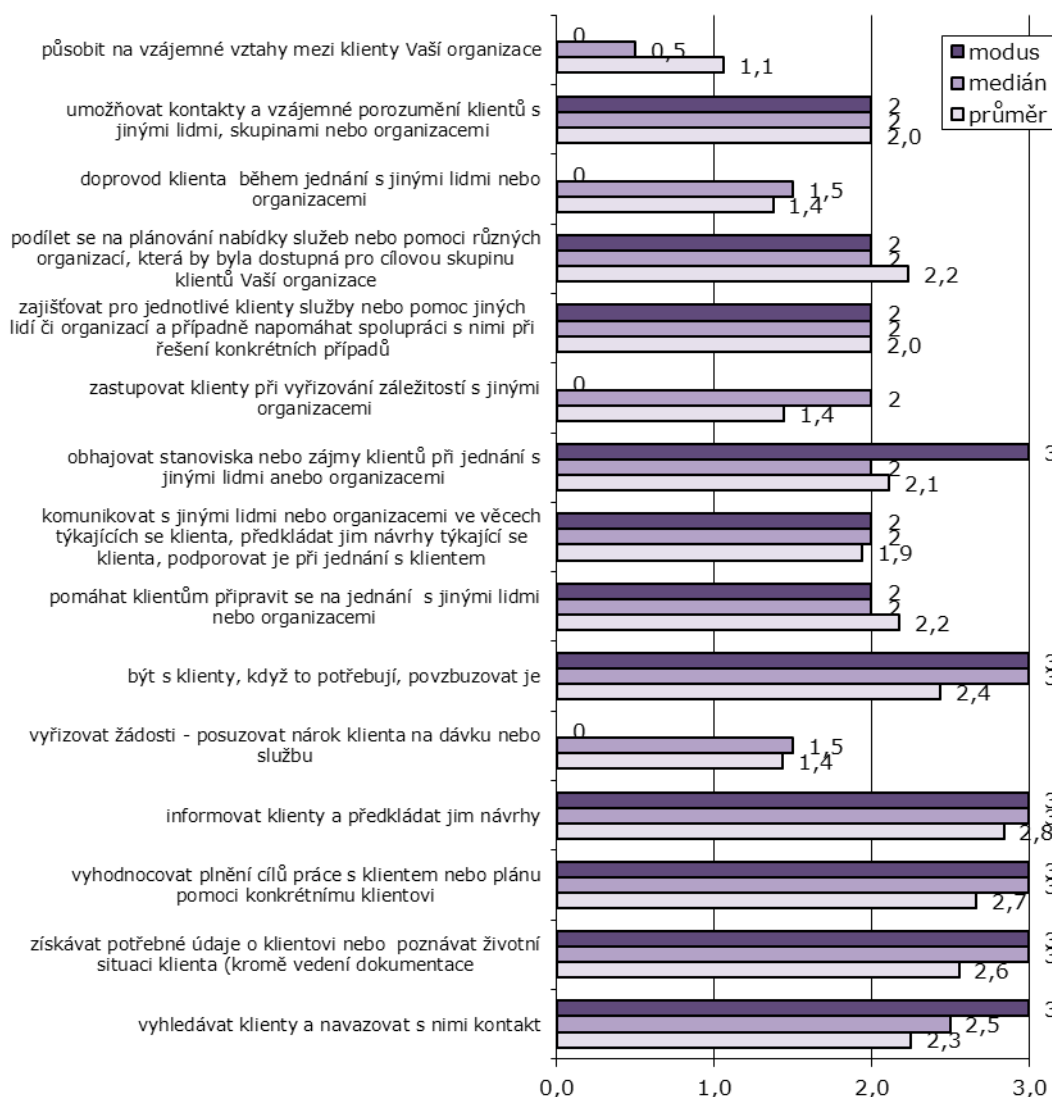
### 7.4.3 Činnosti a okolnosti jejich vykonávání

Co se hodnocení důležitosti jednotlivých činností týče, největší shodu na vysoké důležitosti daných činností - tzn. modus a medián dosahují u těchto činností maximální hodnoty 3 a průměr vysoké důležitosti, tedy 2,5 a více - jsme zaznamenali u těchto tří činností:

- informovat klienty a předkládat jim návrhy,
- vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plnění plánu pomoci konkrétnímu klientovi,
- získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta.

O něco méně jednoznačně hodnotili vedoucí pracovníci význam činnosti spočívající v obhajování stanovisek nebo zájmů klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi - ačkoliv vedoucí pracovníci nejčastěji vyjadřovali názor, že je tato činnost velmi důležitá (tzn. modus dosáhl maximální hodnoty, tj. 3), hodnoty průměru a mediánu se pohybují spíše v pásmu střední důležitosti, tzn. část vedoucích pracovníků názor o vysoké důležitosti tohoto typu činnosti nesdílí. U poměrně velkého počtu z námi testovaných činností se naopak vedoucí pracovníci shodovali, že tyto činnosti nejsou pro odborné sociální poradenství relevantní - viz graf č. 20.

Graf č. 20 **Důležitost jednotlivých činností** (N=18)



Kromě posuzování významu konkrétních činností jednotlivě, vybírali vedoucí pracovníci jednu až tři, které považují pro svoje odborné sociální poradenství za nejdůležitější. I když se vedoucí pracovníci nejčastěji shodují na stejných činnostech, kterým přisoudili nejvyšší význam v jejich jednotlivém posuzování, k žádné z těchto činností se nepřiklonil nadpoloviční, dokonce ani poloviční počet zúčastněných vedoucích pracovníků poradenských služeb - jako zcela nejdůležitější byla v tomto ohledu vyhodnocena činnost „informovat klienty a předkládat jim návrhy, přičemž jako nejdůležitější ji označilo celkem 8 vedoucích pracovníků. Ostatní tři činnosti, které bychom mohli z tohoto hlediska označit za nejdůležitější pro odborné sociální poradenství, označilo 7 z 19 zúčastněných vedoucích pracovníků.

Následující činnosti tedy považovala za důležité více než 1/3, ale méně než 1/2 zúčastněných vedoucích pracovníků:

- informovat klienty a předkládat jim návrhy (8),
- vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt (7),
- vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi (7),
- získávat potřebné údaje o klientovi nebo jeho životní situaci (7).

Ostatní činnosti byly jmenovány méně často, obvykle v 1-4 případech. Na rozdíl od cílů, na nichž se vedoucí pracovníci shodovali dost jednoznačně, lze z tohoto hlediska identifikovat tři profilující cíle, přičemž první z nich téměř určili v podstatě jednohlasně všichni dotázaní vedoucí pracovníci, názory na klíčové činnosti jsou podstatně roztržštěnější. Panuje tedy shoda o cílech, nikoliv však o činnostech, které k naplnění těchto cílů vedou - což může být ukazatelem ne zcela jasné a promyšlené vazby činností a cílů ve zkoumaných službách odborného sociálního poradenství.

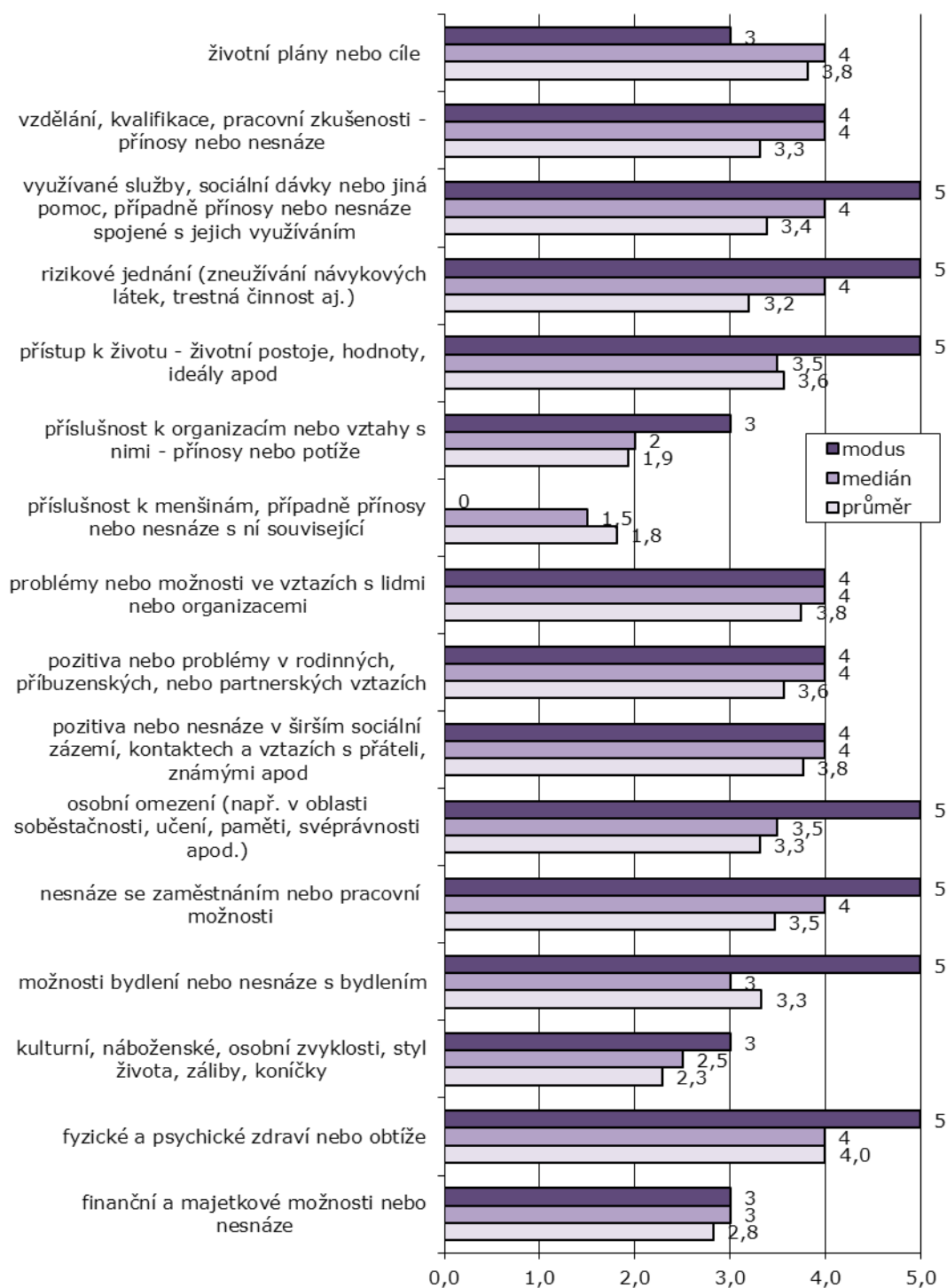
### **Získávání informací o klientově životní situaci**

Vedoucí pracovníci posuzovali, jakou důležitost má zmapování jednotlivých stránek klientovy životní situace pro poskytnutí odpovídající pomoci v dobré kvalitě. Žádné z nimi testovaných typů informací nebyla přisouzena souhlasně většinou zúčastněných vedoucích pracovníků vysoká důležitost v tom smyslu, že by hodnota modu a mediánu i průměru dosahovala maximálních hodnot. Celkově největší důležitost připisují vedoucí pracovníci zjištění informací o fyzickém a psychickém zdraví klientů. Jako druhé nejdůležitější pak vedoucí pracovníci vyhodnotili informace o nesnázích klienta se zaměstnáním a o klientových pracovních možnostech. Shodně, a to na hranici střední a vysoké důležitosti (tzn. hodnoty modu a mediánu se rovnají 4, hodnota průměru rozmezí 3,6-3,8), hodnotili vedoucí pracovníci následující tři informace:

- problémy nebo možnosti ve vztazích s lidmi nebo organizacemi,
- pozitiva nebo nesnáze v širším sociálním zázemí, kontaktech a vztazích s přáteli atp.,
- pozitiva nebo problémy v rodinných, příbuzenských nebo partnerských vztazích.

Co se ostatních námi testovaných typů informací týče, buď se dotázaní vedoucí pracovníci na celkovém významu neshodovali, nebo byli jednotní v tom, že význam daného typu informace je pro jejich druh služby nízký nebo žádný (viz graf č. 21). Nejmenší jednota (tzn. maximální hodnota modu a výrazně nižší hodnota mediánu a průměru) panovala při posuzování významu informací týkajících se rizikového jednání. Naopak, informace o příslušnosti klienta k menšině, a případných přínosech či rizicích z toho plynoucích považovali vedoucí pracovníci shodně za zcela irelevantní či málo důležité.

Graf č. 21 **Důležitost jednotlivých typů informací** (N=19)

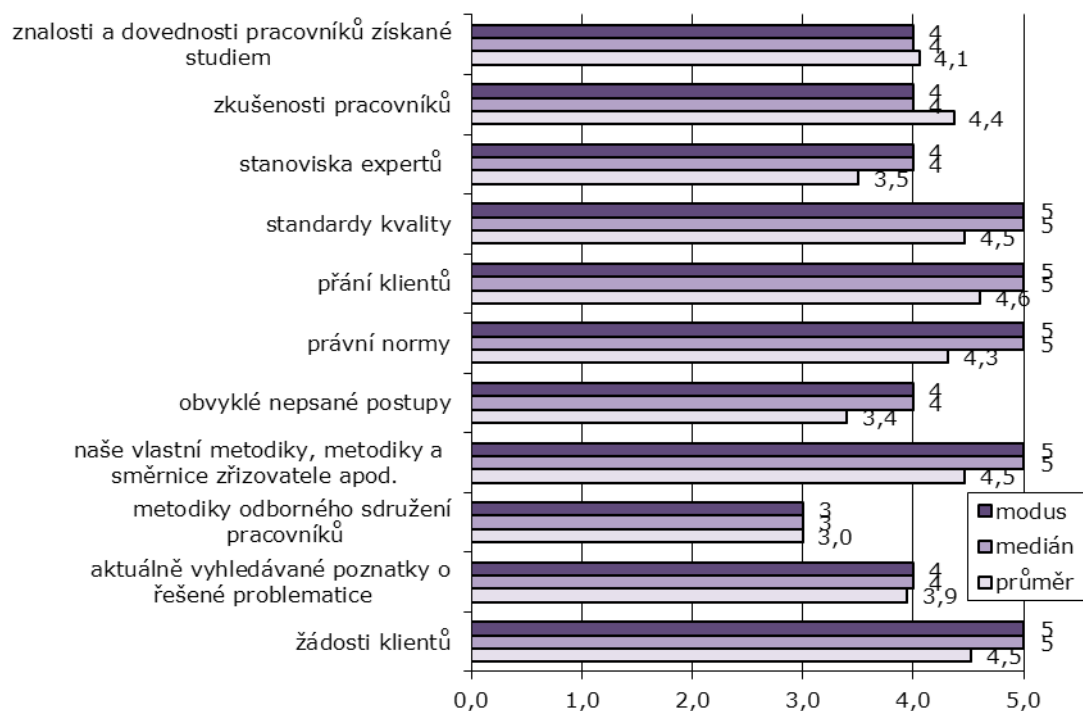


### Východiska činností

Za nejdůležitější východiska pro plánování intervence považují dotázaní vedoucí pracovníci přání klientů. Následují pak se stejným skóre modu, mediánu i průměru standardy kvality, vlastní metodiky či metodiky zřizovatele a žádosti klientů. Všem těmto východiskům při plánování intervence všichni dotázaní vedoucí pracovníci vysoký, takřka maximální možný význam. Naopak, za relativně nejméně významné, v porovnání s ostatními námi testovanými východisky, považují vedoucí

pracovníci obvyklé nepsané postupy a metodiky odborného sdružení pracovníků, nicméně i tato východiska jsou považována v celkovém hodnocení za přinejmenším středně důležitá. Žádné z námi zkoumaných východisek či podkladů nebylo dotázaným vedoucími pracovníky služeb odborného sociálního poradenství celkově vyhodnoceno jako málo důležité či zcela nepodstatné (viz graf č. 22).

Graf č. 22 **Důležitost jednotlivých východisek a podkladů** (N=19)



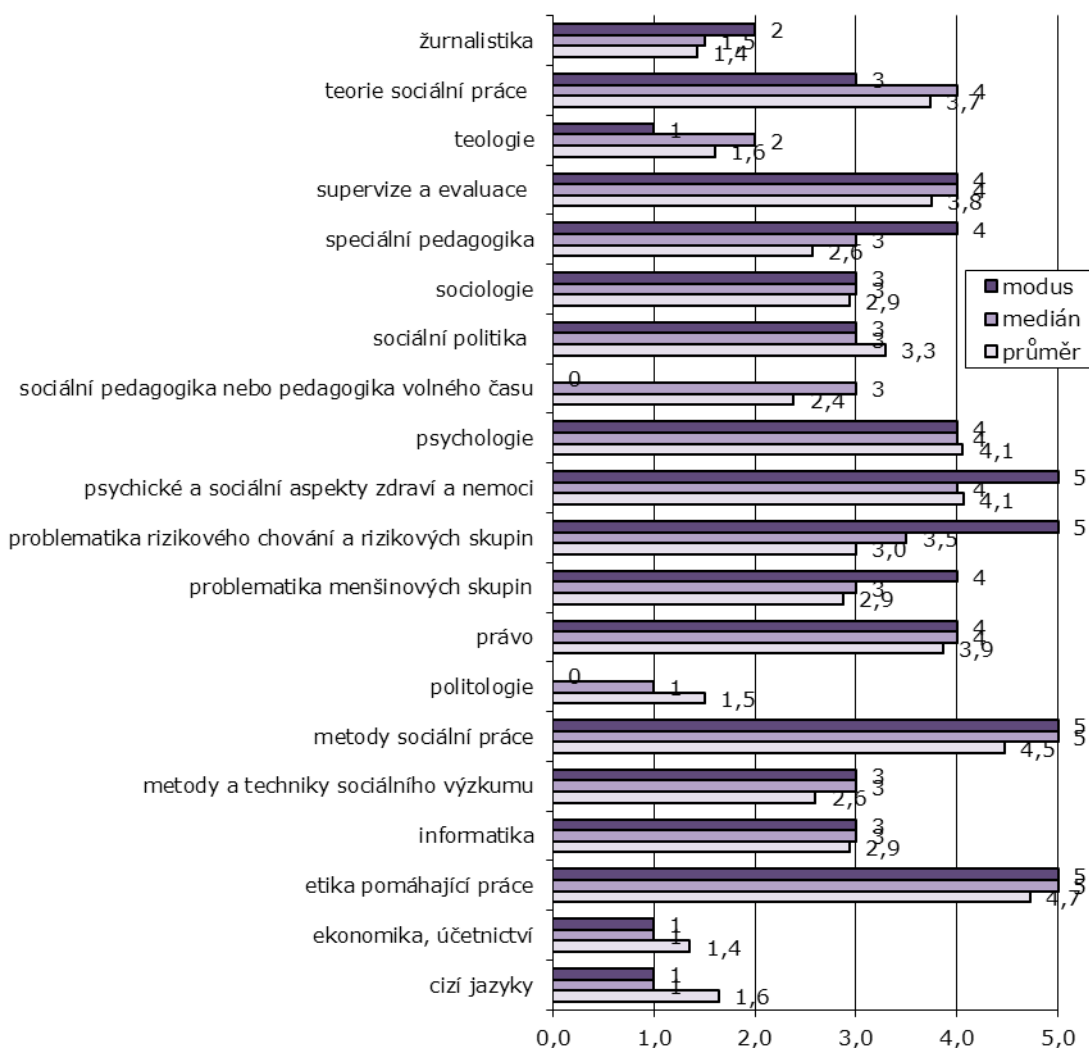
#### 7.4.4 Personální zajištění zkoumaného druhu služby

##### Znalosti nutné k výkonu zkoumaných činností

Za nejpodstatnější považují vedoucí pracovníci námi zkoumaných služeb odborného sociálního poradenství znalosti etiky práce v pomáhajících profesích, na jejichž maximální důležitosti se shodují téměř bez výjimky všichni zúčastnění vedoucí pracovníci (viz graf č. 23). Vysokou důležitost vedoucí pracovníci přikládají také zvládnutí metod sociální práce a na třetím místě, co se celkového posouzení významu týče, figurují znalosti z oblasti psychických a sociálních aspektů zdraví a nemoci. Méně často už se vedoucí pracovníci shodovali při posuzování významu znalostí problematiky rizikového chování a rizikových skupin - ačkoliv nejčastěji zaznívala odpověď, že tyto znalosti jsou velmi důležité (modus dosahuje maximální hodnoty, tj. 5), řada dalších respondentů tento názor nesdílí (o čemž svědčí nižší hodnoty průměru a mediánu). Důležitost znalostí z oblasti supervize a evaluace posuzují vedoucí pracovníci celkem shodně na hranici střední a vysoké důležitosti (modus a medián = 4, průměr = 3,8), a znalostem teorie sociální práce či sociální politiky spíše střední důležitost.



Graf č. 23 **Důležitost znalosti jednotlivých disciplín** (N=19)



### Typy pracovníků a jejich optimální počty

Jednoznačně nejčastěji zastoupenou pracovní pozicí v tomto druhu sociálních služeb je sociální pracovník. Z námi zkoumaných 19 služeb odborného sociálního poradenství jich sociálního pracovníka zaměstnává v pracovním poměru 16. Ostatní typy pracovníků jsou v těchto službách zaměstnávány v pracovním poměru spíše sporadicky - ve čtyřech případech psycholog, ve dvou případech pedagog. Pouze sporadicky je využíváno externí zaměstnávání pracovníků - ve dvou případech je externě zaměstnáván psycholog, ojediněle pak lékař či pracovník sociální péče. Vedoucí pracovníci také celkově nepocítují potřebu obsadit svoji službu dalšími specialisty - z 19 zúčastněných vedoucích pracovníků by pouze tři považovali za žádoucí rozšířit okruh pracovníků své služby o další pracovní pozice - dva vedoucí pracovníci by uvítali psychologa a jeden vedoucí pracovník by považoval za přínosné zaměstnávat duchovního. Co se týče rozdílu mezi stávajícím počtem úvazků na jednotlivých pracovních pozicích a žádoucím počtem úvazků, tak největší rozdíl zaznamenáváme na pracovní pozici psychologa - v průměru dle názoru vedoucích pracovníků chybí do optimálního stavu zhruba 1,4 úvazku -, je ale třeba mít na paměti, že se k tomu vyjádřili pouze 4 vedoucí pracovníci, v jejichž zařízení již psycholog zaměstnán je. Rovněž v případě pracovní pozice pocítují vedoucí pracovníci mírný deficit počtu úvazků - v průměru by považovali za žádoucí mít k dispozici cca a 0,9 pracovního úvazku sociálního pracovníka navíc.

## 7.4.5 Shrnutí

Z hlediska námi zkoumaných služeb odborného sociálního poradenství se můžeme domnívat, že tento druh služby má nespécifickou klientelu, co se okruhu cílových skupin týče, tj. že se orientuje na klienty napříč velkou varietou cílových skupin. Zatímco profilující cíle se nám u zkoumaných služeb odborného sociálního poradenství podařilo identifikovat, stěžejní činnosti, na kterých by se shodla většina zúčastněných vedoucích pracovníků, se nalézt nepodařilo. Můžeme na základě toho vyslovit domněnku po nejasném a málo reflektovaném propojení cílů a činností, které k naplnění těchto cílů mají směřovat.

Hlavním pracovníkem služeb odborného sociálního poradenství je sociální pracovník. Ostatní typy pracovníků jsou zaměstnávány jen v menšině případů, přičemž nejčastěji je to psycholog. Tři vedoucí pracovníci, v jejichž službě není sociální pracovník zaměstnán, ani nevyjadřovali potřebu takového pracovníka mít. Naopak, tam, kde sociální pracovník působí, pociťují vedoucí pracovníci mírný deficit, co se této pracovní pozice týče, a považovali by za optimální mít možnost zaměstnat o jednoho sociálního pracovníka více.

## 7.5 Odborné sociální poradenství - výsledky kvalitativního šetření

V rámci zkoumání výkonu sociální práce v oblasti působnosti MPSV není možné v rámci zadání stávajícího projektu realizovat podrobné kvalitativní analýzy jednotlivých druhů sociálních služeb; taková analýza by vyžadovala poměrně rozsáhlý samostatný projekt. Pro účely současného zadání jsme se rozhodli realizovat kvalitativní analýzu pouze pro jeden druh sociální služby, a sice pro „odborné sociální poradenství“. K této volbě nás vedly následující skutečnosti:

- podle informací uvedených v Registru poskytovatelů sociálních služeb (k 31.3.2011) je tento druh sociální služby po Pečovatelské službě druhou nejčastěji poskytovanou službou v ČR. Počet registrovaných poskytovatelů Odborného sociálního poradenství byl 699 (registrovaných pečovatelských služeb bylo 753, třetí nejčastěji registrovanou sociální službou byly Domovy pro seniory - 479);
- na rozdíl od Pečovatelské služby i Domovů pro seniory jsou základní činnosti Odborného sociálního poradenství ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vymezeny pouze rámcově<sup>80</sup> a vzniká otázka, jak je ve skutečnosti v jednotlivých organizacích poskytování této sociální služby uchopeno.

Složení zkoumaných služeb Odborného sociálního poradenství (dále také OSP) je takové, abychom postihli co možná nejúplněji možné typy organizačního začlenění tohoto druhu služby, neboť jsme předpokládali, že tento faktor může do značné míry ovlivnit i cíle a činnosti realizované v rámci daného OSP. Níže prezentované výsledky jsou založeny na analýze poskytování Odborného sociálního poradenství ve čtyřech zařízeních, rozhovory byly opět vedeny s vedoucím pracovníkem a se sociálním

---

<sup>80</sup> Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 4:

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně-terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

pracovníkem dané služby. Z hlediska zmíněného organizačního začlenění bylo složení zkoumaných registrovaných zařízení Odborného sociálního poradenství následující:

- Odborné sociální poradenství jako jediný druh sociální služby, který daný poskytovatel měl zaregistrovaný, zkoumané zařízení bylo zároveň členem profesní organizace, která měla svůj vlastní způsob řízení kvality poskytování této služby, jenž byl v souladu se zákonem o sociálních službách, nicméně šel nad jeho rámec (dále jen OSP1).
- Zbylá tři zařízení Odborného sociálního poradenství byla součástí širšího komplexu služeb daného poskytovatele, a to:
  - v jednom případě komplexu psychologických služeb (typ subjektu: manželská a rodinná poradna; dále jen OSP2),
  - ve dvou případech komplexu sociálních služeb (dále jen OSP 3, kde odborné sociální poradenství bylo jednou z pěti poskytovaných služeb a OSP 4, kde bylo odborné sociální poradenství jednou ze tří poskytovaných sociálních služeb).

## 7.5.1 Cíle sociální práce

### Z pohledu zaměstnavatele

Z rozhovorů s manažery, do jejichž kompetence spadalo i poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství, vyplynulo, že v těch organizacích, kde bylo OSP součástí komplexu poskytovaných služeb, ho vedoucí pracovníci vnímali spíše jako doplňkovou službu k dalším službám, které poskytují. Usuzujeme tak mimo jiné ze skutečnosti, že všichni hovořili primárně o obecných cílech práce sociálních pracovníků, resp. psychologů (OSP2), které považovali za platné pro celou jejich organizaci s tím, že k dosahování těchto cílů přispívá i služba OSP. Obtíže, které manažeři měli při vymezování samostatného cíle OSP, však mohly v případě OSP3 a 4 pramenit také ze skutečnosti, že sociální pracovník, který měl agendu OSP v kompetenci, se současně aktivně podílel na poskytování většiny (OSP3), resp. všech (OSP4), sociálních služeb, které měla jeho organizace zaregistrovány. Manažeři uváděli tyto obecné cíle:

- OSP2: Manažer OSP2 považoval činnost sociální pracovnice v jejich poradně za důležitou ze dvou důvodů: (1) její činnost v oblasti OSP podle něho **dotváří komplex jejich psychologických služeb** poskytovaných nejčastěji rodinám a manželským párům; (2) sociální pracovnice **zajišťuje první kontakt s klienty** a rozhoduje, zda a ke kterému z psychologů je objednat, případně doporučí jiné služby, či odborníky.
- OSP3: Podle manažera OSP3 všechny jejich služby, včetně odborného sociálního poradenství mají za **cíl překonat zejm. informační izolaci jejich klientů**, která u nich nastává v souvislosti s typem zdravotního handicapu charakterizujícího cílovou skupinu klientů jejich organizace.
- OSP4: Podle manažera OSP4 je cílem sociální práce a sociálních, ale i dalších pracovníků podílejících se na výkonu sociální práce (zejm. pracovníků v sociálních službách) „**vést klienty k samostatnosti, k tomu, aby na nás nebyli závislí, doprovodit je a osamostatnit.**“

Manažer OSP1, tedy organizace, která se specializovala pouze na poskytování této jediné sociální služby, uváděl, že hlavním cílem sociální práce realizované v jejich zařízení je „**pomoc lidem v krizových situacích řešit jejich nepříznivou životní situaci**, a to formou informace, rady, aktivní pomoci nebo asistence“.

Dodejme, že až na manažera OSP 2 všichni hovořili o tom, že výkon činností sociální práce je nezbytně důležitý pro naplňování poslání jejich organizací a představuje základ jejich práce.

## Z pohledu pracovníků vykonávajících sociální práci

Sociální pracovníci zabývající se agendou OSP byli v rámci rozhovoru požádáni, aby tazatelé sdělili, jaký cíl sledují oni sami právě při výkonu agendy OSP. Tím byla do značné míry eliminována možnost, že by dotázaný sociální pracovník právě hovořil o jiné sociální službě, jejímuž výkonu se také věnuje, než je OSP. Sociální pracovníci uváděli v souvislosti s poskytováním služby OSP tyto cíle:

- OSP1: (1) „**pomáhat lidem udržet nebo zlepšit jejich životní situaci**“ - je totiž přesvědčen, že u mnoha jejich klientů je to právě nedostatek informací, co zhoršuje nebo ohrožuje jejich životní situaci a tím, že jim informace zprostředkovává, napomáhá ke stabilizaci či zlepšení jejich životní situace; (2) „**postupně učit ty lidi, aby svou situaci zvládali sami**“;
- OSP2<sup>81</sup>: pracovat s jejími klienty takovým způsobem, **aby svou obtížnou životní situaci byli postupně schopni řešit sami**;
- OSP3: **kvalitní poskytování jejich sociálních služeb.**

*Já za hlavní cíl? No kvalitní poskytování služeb. To je alfa omega všeho. (SPR-OSP3)*

- OSP4: **působení proti zhoršení aktuální životní situace klientů.**

*Tak můj cíl je určitě lidem pomoci nějak, a když to vztáhnou přímo na tu cílovou skupinu, se kterou pracujeme, tak hlavně **zabránit ještě nějakému většímu úpadku, ve smyslu dluhů a bydlení**. Ale jako nemám zas takové ideály, že bych je mohla tady „spasit“, jo to ne. (SPR-OSP4)*

## Shrnutí: Cíle sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek

Uvedené poznatky lze shrnout v následujících bodech:

- V případě, že OSP je poskytována jako jedna z komplexu sociálních služeb, jeví se, že je manažery vnímána jako doplňková součást poskytovatelské organizace, která se zaměřuje na stejnou cílovou skupinu jako další služby organizace a podílí se na sledování hlavního poslání organizace.
- Na základě cílů uvedených samotnými sociálními pracovníky, jejichž naplňování sledují při poskytování OSP, se jeví, že jsou skutečně velmi blízké obecným cílům jejich organizací, jak je formulovali manažeři.
- Cíle prezentované sociálními pracovníky OSP2-4 se zaměřují vždy na určitý aspekt poradenství, nejuplněji je shrnul sociální pracovník OSP1, tedy ten, který se věnoval výhradně poskytování OSP, na rozdíl od ostatních dotázaných.
- Na základě rozhovorů se sociálními pracovníky lze vymezit obecné cíle sociální práce při poskytování OSP následovně:
  - podpora klienta při stabilizaci či řešení jeho obtížné životní situace
  - poskytnutí potřebných informací nutných pro stabilizaci či řešení klientovy obtížné životní situace, včetně kontaktů na další odborníky a služby.
  - učit klienta řešit své životní situace samostatně.

Ve vztahu k níže uvedeným hlediskům výkonu sociální práce lze shrnout, že cíle sociální práce v rámci OSP se zaměřují na všechny dimenze hlediska C1. K hledisku C2 se nelze na základě našich dat vyjádřit. V neposlední řadě, i když manažeři většinou neformulují očekávání v oblasti plnění cílů přesně na míru poskytování OSP, ale hovoří o celkovém poslání celé jejich organizace, která často poskytuje více druhů služeb,

<sup>81</sup> Kromě této agendy měla táž sociální pracovnice ještě na starost agendu náhradní rodinné péče, již se její zaměstnavatel rovněž věnoval, a to v rozsahu všestranné pomoci a podpory několika pěstounským zařízení, které pod poradnu spadaly, a kontaktu se žadateli o náhradní rodinnou péči.

sociální pracovníci realizující OSP jsou schopni v rámci těchto obecných cílů formulovat své konkrétní cíle poskytování OSP, které jsou v souladu s těmi obecnými (hledisko C3).

**Hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) na zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.

**Hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů.

**Hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce.

## 7.5.2 Činnosti sociální práce

### Z pohledu zaměstnavatele

Proto, aby si čtenář mohl udělat obrázek, v jak různorodých organizačních podmínkách je sociální služba OSP poskytována, uvádíme níže všechny čtyři dílčí analýzy, které se věnují rozboru toho, jaké činnosti manažeři jednotlivých organizací od sociálního pracovníka, který měl v náplni práce OSP, očekávali.

Níže uvedené výsledky naznačují následující závěry:

- Žádný z manažerů neočekával, že by se sociální pracovník věnoval pouze přímé práci s klienty v rámci poskytování OSP. Od všech sociálních pracovníků bylo očekáváno, že se budou nějakým způsobem podílet i na administrativní stránce chodu organizace. Administrativu, jako zásadní překážku činnosti sociálního pracovníka s klienty, vnímal manažer OSP3.
- V organizacích, které poskytují komplex služeb, manažeři od sociálních pracovníků očekávali, že se budou podílet nějakým způsobem i na výkonu těchto dalších služeb, a to zejména administrativní podporou (OSP2), přímou prací s klienty v rámci poskytování dalších služeb (OSP2, 3 a 4) a metodickým i organizačním vedením dalších pracovníků (OSP3 a 4).
- Manažeři z organizací poskytujících výhradně sociální služby měli přesnější přehled o dílčích činnostech, jež sociální pracovník v rámci OSP vykonává než manažer poradny s převážně psychologickým zaměřením.
- V organizaci, která se věnovala pouze OSP, tj. OSP1, očekával manažer od sociálního pracovníka poskytování OPS ve výrazně širším rozsahu, a to jak v oblasti témat poradenství a zaměření na cílové skupiny klientů, tak v oblasti forem pomoci (ambulantní, terénní, doprovody).
- V téže organizaci jako jediné mezi zkoumanými OSP manažer uváděl prameny, od nichž se odvíjí vymezení činnosti sociálního pracovníka v jejich organizaci. Byly to minimální standard profesního sdružení jejich typu poraden, dále standardy kvality sociálních služeb a etický kodex.

### OSP1:

Manažer OSP1 uváděl, že při práci s klientem musí vycházet ze Standardů kvality sociálních služeb, minimálního standardu jejich profesní organizace a etického kodexu. Činnosti konané v souvislosti s přímou prací s klientem pak zahrnují:

- zjišťování podrobnějších informací k určitým tématům poradenství na různých úřadech,
- pomoc při sepisování mimosoudních návrhů,
- zprostředkování kontaktu na další pomáhající organizace či odborníky,
- v nutných případech i doprovod klienta na úřad,
- terénní poradenství (na vyžádání v domácnosti určitých cílových skupin klientů),
- udržování kontaktů s řadou organizací, zejm. obecní úřady a sociální služby, policie.

I když se jejich poradna zaměřuje na řadu témat z oblasti sociálně-právní, v době výzkumu podle manažera převažovala poptávka po dluhovém poradenství.

Manažer OSP1 sice uváděl, že „klíčovým úkolem je rozhovor s klientem“, mezi činnosti sociálního pracovníka však patří i další související práce:

- studium materiálů,
- zpracování záznamových archů z rozhovoru s klientem,
- zpracování statistických údajů,
- prezentace jejich zařízení, lektorská činnost.

### **OSP2:**

Činnosti, jejichž výkon manažer OSP2 očekával od sociální pracovníce jejich zařízení se shodovali s těmi, o kterých sociální pracovníce hovořila jako o náplni své práce (viz níže). Na tomto místě jen stručné shrnutí:

- poskytování sociálně-právního poradenství zejm. v oblasti rodinného práva a náhradní rodinné péče,
- zajišťování prvního kontaktu s klienty poradny, vyhodnocení jejich zakázky a následně buď objednání k dalšímu pracovníkovi poradny, nebo poskytnutí kontaktu na vhodnější službu,
- „vyřizování administrativních záležitostí ohledně klientů“,
- agenda pomoci a podpory vybraných pěstounských zařízení, zajišťování poradenství, sociální práce a provozních záležitostí.

Dodejme, že na rozdíl od očekávání sociální pracovníce (viz níže) považoval manažer za její klíčový úkol právě poskytování odborného sociálního poradenství a také (sociální pracovnící zmíněnou) organizační činnost.

### **OSP3:**

Podle manažera OSP3 zajišťuje jejich sociální pracovníce realizaci dvou z pěti sociálních služeb, které organizace poskytuje přímo svou činností, a u třetí sociální služby, kterou má jejich organizace registrovanou, vykonává metodické vedení. Kromě toho zajišťuje chod kanceláře - „je na telefonu“ a nutnou administrativu, která je ovšem podle manažera příliš rozsáhlá.

*Protože je velká administrativa, pořád samé dotazníky a tak, takže se ztrácí smysl toho konání ve prospěch našich klientů, protože furt se musí vyplňovat, vyplňovat. A to musí jen sociální pracovník, protože to musí být pracovník, který se v tom vyzná a zároveň musí pracovat s klientama. To znamená, že musí mít to vzdělání a to vzdělání ztrácí smysl, protože jen píše a píše dotazníky. (manažer OSP3)*

**V rámci** odborného sociálního poradenství, které je zaměřené na cílovou skupinu organizace, se sociální pracovnice zejména věnuje:

- podávání informací o nárocích a postupech při vyřizování sociálních dávek,
- pomoci klientům při jednání s úřady,
- zprostředkování kontaktu na další pomáhající organizace a odborníky.

#### **OSP4:**

Podle manažera jsou úkoly SPR v jejich zařízení ve vztahu ke klientům jasné:

*No a sociální pracovník, tam je to jasné, sociální pracovník musí umět **navázat kontakt** (s úsměvem), musí umět **uzavřít kontrakt**, musí umět **zapojit nějakým způsobem toho klienta do té spolupráce**, ale samozřejmě **musí uznat, i když klient nechce**, musí to akceptovat, protože ho nemůže nějakým způsobem nutit. To jsou úkoly. (manažer OSP4)*

Dále sociální pracovnice, která má na starosti agendu odborného sociálního poradenství má ještě i další úkoly:

- zpracovávání analýz,
- podíl na psaní projektů,
- metodické vedení „mladšího“ sociálního pracovníka a vedení pracovníků v sociálních službách.

#### **Z pohledu sociálního pracovníka**

Podobně jako při prezentaci analýzy činností, jejichž výkon od sociálních pracovníků věnujících se OSP očekávali manažeři zkoumaných organizací, i při prezentaci pohledu samotných sociálních pracovníků na toto téma jsme se rozhodli uvést i dílčí popisy pro jednotlivá zkoumaná zařízení OSP.

Závěry, které byly učiněné pro manažery (viz výše) lze v příslušné formulaci vztáhnout i na výsledky analýzy rozhovorů se sociálními pracovníky. Tyto výsledky totiž naznačují, že:

- Žádný sociální pracovník se nevěnoval pouze přímé práci s klienty v rámci poskytování OSP a že všichni se nějakým způsobem podíleli i na administrativní stránce chodu organizace. Administrativu, jako zásadní překážku přímé práce s klienty vnímala sociální pracovnice OSP3.
- V organizacích, které poskytují komplex služeb, se sociální pracovníci podíleli nějakým způsobem i na výkonu těchto dalších služeb, a to zejména administrativní podporou (OSP2), přímou prací s klienty v rámci poskytování dalších služeb (OSP2, 3 a 4) a metodickým i organizačním vedením dalších pracovníků (OSP3 a 4). Zejména sociální pracovnice OSP2 byla přesvědčena, že ony další činnosti jí výrazně omezují časový prostor pro poskytování OSP. Sociální pracovnice OSP4 se sice nezmiňovala, že by ona sama neměla takový prostor, jaký považuje za vhodný pro poskytování OPS, na druhou stranu však uváděla, že část poradenství (zejm. to, které považuje za základní) v jejich organizaci zastanou pracovníci v sociálních službách a k ní se dostanou klienti, jimž tito pracovníci podle svého názoru nebyli schopni poradit.
- V organizaci, která se věnovala pouze OSP, tj. OSP1, zajišťoval sociální pracovník poskytování OPS ve výrazně širším rozsahu, a to jak v oblasti témat poradenství a zaměření na cílové skupiny klientů, tak v oblasti forem pomoci (ambulantní, terénní, doprovody).
- V téže organizaci jako jediný mezi zkoumanými OSP uváděl sociální pracovník zdroj, z něhož pramení vymezení jeho činnosti - jednalo se o vnitřní směrnice organizace.

Současně uváděl, že se očekává, že při poradenství bude aplikovat určitou metodu práce s klientem, a sice Eganův model. Ostatní sociální pracovníci o určité metodě užívané v rámci poradenství nehovořili.

### **OSP1:**

Podle sociálního pracovníka OSP1 jsou jeho klíčové úkoly popsány ve vnitřních směrnících organizace. Jeho základním úkolem je poskytovat sociálně-právní poradenství a jednat s klienty podle Eganova modelu.<sup>82</sup> Poradenství se neomezuje na nějakou úzce vymezenou cílovou skupinu, klientem může být v podstatě kdokoliv, je-li zletilý a děti v doprovodu rodičů. Každý sociální pracovník jejich poradny poskytuje poradenství v 18 oblastech.

*Poradenské oblasti máme rozděleny do osmnácti bodů, kvůli vykazování naší statistiky. Tam patří sociální... sociální dávky, nemocenské, důchodové pojištění, pracovně-právní vztahy a zaměstnanost, zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová problematika, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ekologie, právo životního prostředí, ochrana spotřebitele, základy práva České republiky, právní systém Evropské unie, občanské soudní řízení, veřejná správa, trestní právo, ústavní právo. (SPR-OSP1)*

Na druhou stranu sociální pracovník jasně vymezoval hranice, za nimiž již předávají klienta jiným typům poraden a odborníků. Jsou to oblasti manželského a psychologického poradenství, psychiatrie a odborných právních služeb.

V přímé práci s klientem se pak věnuje těmto činnostem:

- rozhovor s klientem,
- pomoc klientovi při formulaci zakázky na jejich poradnu,
- poskytování informací,
- vyhledávání informací,
- poskytnutí rady,
- osobní asistenci ve smyslu pomoci při sepisování „dopisů v rámci mimosoudního řešení“,
- v nutných případech doprovod klienta na jednání,
- učení klienta, jak v dané situaci postupovat,
- zprostředkování kontaktu na další odborníky,
- písemný záznam z jednání,
- podíl na vedení statistických výkazů.

Kromě těchto činností se ještě sociální pracovník podílí na komunikaci s masmédií, na spolupráci organizace s krajskými a městskými úřady, policií a dalšími pomáhajícími organizacemi a odborníky.

### **OSP2:**

Činnosti, o nichž sociální pracovnice OSP2 hovořila, že je vykonává v souvislosti s poskytováním odborného sociálního poradenství, byly následující:

- „pomoc, podpora a provázení klientů“,
- zprostředkování kontaktu na další pomáhající subjekty,

---

<sup>82</sup> Tzv. Eganův model je jeden z modelů poradenského procesu, v rámci teorií sociální práce ho lze zařadit do systemického přístupu.



*Být neustále tady k dispozici těm klientům zvenčí, kteří sem volají o informace, potřebují sjednat konzultaci, o potřebu kontaktu na jiného odborníka, na jinou organizaci v oblasti sociálních služeb. (SPR-OSP2)*

*Vždycky, když zjistíme, že nemůžeme pomoci, odkazujeme na jinou instituci, třeba u obětí domácího násilí. (SPR-OSP2)*

- poskytování sociálně-právního poradenství zejména v oblasti rodinného práva, které zahrnuje i pomoc a konzultace při sepisování různých návrhů k soudu.

Role sociální pracovnice ve zkoumané poradně s psychologickým zaměřením však nespočívá pouze v zajišťování odborného sociálního poradenství, ale je mnohem širší. Podle vyjádření dotázané sociální pracovnice, která v daném zařízení pracovala již řadu let, se dokonce stále zmenšuje prostor, který na poskytování odborného sociálního poradenství má:

*Za tu dobu, co tu jsem se, počet klientů zdvojnásobil a úvazek sociální pracovnice je stejný. Pravdou je, že se trošku změnila struktura té náplně práce té sociální pracovnice, postupem času už nemám tolik kontaktu s klienty v oblasti odborného sociálního poradenství. Do mého úvazku se postupně zařadila i další činnost, jako je náhradní rodinná péče. (SPR-OSP2)*

Časový prostor pro odborné sociální poradenství byl tedy ve zkoumaném zařízení umenšován výrazným nárůstem počtu klientů poradny s pouze psychologickými zakázkami. Těmto klientům nebylo odborné sociální poradenství poskytováno, ale přesto se k nim část činností sociální pracovnice vztahovala. Podobně jako sociální pracovnice v Pedagogicko-psychologické poradně, i sociální pracovnice OSP2 měla za úkol zajišťovat první kontakt s klienty, včetně vstupního pohovoru, rozhodnutí, zda jim v poradně mohou pomoci, pokud ano, tak je objednat k dalším odborným pracovníkům poradny - psychologům, pokud ne, tak je odkázat na jinou pomoc.

*Když třeba zjistím, že by potřeboval jiného odborníka než pomoc naší organizace, naší poradny, když třeba vidím, že je potřebný opravdu nějaký ten speciální klinický psycholog, nebo že je to spíš na medikaci, na psychiatra, tak je odkázán na tu jinou instituci. (SPR-OSP2)*

Kromě nárůstu počtu klientů jí byla rozšířena i její agenda a to o všestrannou pomoc a podporu poskytovanou několika pěstounským zařízeními a žadatelům o náhradní rodinnou péči.

*Pak je to ta oblast náhradní rodinné péče, to je pomoc a podpora těm pěstounským zařízením, kontakt s nimi a kontakt operativní, že se na mě můžou kdykoli s jakýmkoliv problémem obrátit. (...) Spadá tam taky, že organizuju klub pěstounů, a ten se taky musí naplánovat, zajistit lektor. (...) a pak taky organizování těch příprav pro žadatele o náhradní rodinnou péči, sjednávání lektorů. (SPR-OSP2)*

Součástí náplně práce sociální pracovnice OSP2 bylo i zajišťování administrativních činností, včetně zpracovávání statistických výkazů.

Sociální pracovnice OSP2 se domnívala, že její zaměstnavatel považuje za nejdůležitější její organizační činnosti, ona sama naopak poskytování odborného sociálního poradenství a zajišťování klubové činnosti pro pěstounská zařízení.

### **OSP3:**

Sociální pracovnice zajišťovala tyto hlavní činnosti:

- první kontakt s klientem, zjištění potíží a rozhodnutí, která ze služeb poskytovaných její organizací je pro něho vhodná,
- tlumočnické služby jak ambulantně (dokumenty), tak terénně,

- odborné sociální poradenství (v oblastech souvisejících s typickými potížemi jejich cílové skupiny klientů, včetně dluhového poradenství),
- aktivně se podílela na sociální rehabilitaci (např. pomoc při začleňování na trh práce),
- při řešení potíží klienta komunikovala s jeho vědomím a případně i spolupracovala (např. když jejich klient byl klientem více sociálních služeb) s dalšími organizacemi,
- zajišťovala celou organizační stránku kurzů znakového jazyka,
- statistické výkazy,
- pokladnu.

Za nejdůležitější z těchto činností považovala tlumočení a poradenství. Co jí naopak práci s klienty ztěžovalo, byla poměrně rozsáhlá administrativní, zejména pak statistická činnost, která byla značně časově náročná.

*Na výkon té práce s klienty, na poskytování služby jako takové, na ten kontakt s klienty si myslím, že je nás přesně tak akorát. Ale jsme zavaleni strašně výkaznickou činností, samým vyplňováním dotazníků. V současné době jste čtvrtá, která v průběhu dubna po nás žádá nějaké informace. Komunitní plánování, výkaznictví za minulý rok, komunitní plánování v městě, výkaz na MPSV, statistické údaje pro kraj a ještě probíhal výzkum, který si zadal kraj. Takže teď nedělám nic jiného, než vyplňuju a odpovídám na dotazníky. Je toho strašně moc, ubírá to času a zítra budu muset sobota nesobota poprat se s tou povinností právě výkazu. To je úplně první výkaz pro kraj na základě té registrace služeb. A je to strašně, jenom pokyny mají devět stránek. (...) Ony jakoby ty dotazníky sledují pořád stejné informace, ale každý to chce jinak. Každý to chce v řazení v nějakém jiném seskupení, takže to znamená znovu a znovu jít do těch výkazů a znovu přepočítávat. Je to příšerná práce, opravdu to zdržuje. Čili na vlastní práci na vlastní poskytování služby je nás nebo bylo nás dostatek, když jsme byli dva, ale s tím výkaznictvím je to příšerné. Nedovedu si představit, že by to mohl udělat třeba nějaký administrativní pracovník. Protože tomu by zas chyběl ten vhled. Takže skoro si myslím, že uvážím-li tyto souvislosti, že jeden člověk by tady měl být ještě. (SPR-OSP3)*

#### **OSP4:**

Zajištění odborného sociálního poradenství je především úkolem dotázané sociální pracovnice, kromě toho se aktivně podílí na přímé práci s klienty v rámci dalších dvou sociálních služeb, jež má jejich organizace registrovány. Dotázaná SPR měla dále za úkol:

- metodické vedení pracovníků v sociálních službách,
- zastupování organizace v rámci komunitního plánování sociálních služeb,
- psaní průběžných zpráv pro donátory, výroční zprávy, údržba www stránek organizace, administrace firemního e-mailu,
- péče o praktikanty.

Přímo v rámci OSP se sociální pracovnice zaměřuje na témata financí, resp. dluhů (sepisování splátkových kalendářů apod.) a bydlení. Součástí je základní právní poradenství v těchto oblastech a orientace v soudních procedurách. Součástí OSP je i zjištění skutečného stavu věci, s níž za SPR klient přichází, následně poskytnutí rady, či přímo pomoc se sepsáním nějakého návrhu, stanovení kroků k dosažení cíle a kdo je bude realizovat, zápis z jednání.

Základní sociální poradenství poskytují i pracovníci v sociálních službách, teprve až nevědí, tak předávají klienta sociální pracovníci.

## **Shrnutí: Činnosti sociální práce z perspektivy výše vymezených hledisek**

Na základě analýzy činností lze říci, že sociální pracovníci hovořili téměř o totožných činnostech, které od nich jejich přímí nadřízení očekávali. V případě organizací, které poskytovaly OSP jako jednu z komplexu služeb, však část pracovníků uváděla, že na OSP nemá takový časový prostor, jaký by považovala za vhodný, a to kvůli rozsahu jejich dalších činností. Části přišel vhod stav, kdy tzv. základní poradenství, definované jako to, se kterým si nižší pracovníci ví rady (resp. mají pocit, že si ví rady), realizují pracovníci v sociálních službách zaměstnaní v jejich organizaci. V těchto organizacích na pozadí výčtu všech činností, jimž se sociální pracovníci OSP věnují, se OSP jeví opět jako spíše doplňková než hlavní činnost. Hlavní činností sociální pracovníků byla OSP pouze v organizaci, která se věnovala výhradně poskytování této sociální služby. OSP zde bylo také poskytováno ve výrazně širším rozsahu, a to jak v oblasti témat poradenství a zaměření na cílové skupiny klientů, tak v oblasti forem pomoci než v rámci OSP, které bylo poskytováno jako jedna z řady služeb dané organizace.

Pohledem níže uvedených hledisek lze shrnout, že činnosti sociální práce v rámci OSP jsou v podstatě zaměřeny na naplňování cílů sociální práce, které manažeri a pracovníci formulovali, o souhrnu všech činností sociálního pracovníka zabývajících se agendou OSP to schopní říci nejsme (hledisko Či1). Dále, činnosti v rámci OSP se zaměřují v určité míře na všechny dimenze hlediska Či2, přičemž se zaměřují většinou na jeden problém - tzv. zakázku - klienta, jež činí klientovu životní situaci obtížnou (hledisko Či3).

**Hledisko Či1:** *formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat.*

**Hledisko Či2:** *činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobních deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.*

**Hledisko Či3:** *činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnání životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnání životní situace, resp. souvisejících problémů klientů.*

### **7.5.3 Předpoklady realizace cílů a činností sociální práce pohledem zaměstnavatele i pracovníka**

#### **Požadovaná kvalifikace a další vzdělávání**

Všichni dotázaní ze všech organizací poskytujících OSP uváděli, že kvalifikační požadavky, které jsou v jejich organizaci kladené na sociální pracovníky, jsou v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Subjektivní názor k této právní úpravě vyjádřili pouze manažer OSP1, který považoval za důležité, aby sociální pracovník měl vyšší vzdělání než středoškolské, naopak litoval, že mu zákon neumožňuje najmout na pozici sociálního pracovníka - odborného poradce osobu s pouze právnickým vzděláním, neboť by takového člověka s ohledem na určitá témata poradenství potřebovali, za dané situace ho najímají jako externistu. Manažer OSP4 ve svých kvalifikačních požadavcích šel nad rámec zákona o sociálních službách, neboť preferoval sociální pracovníky, kteří vystudovali přímo obor sociální práce. Skutečná výše vzdělání sociálních pracovníků působících ve zkoumaných zařízeních bylo podle údajů, které manažeri uvedli, většinou VŠ vzdělání, výjimečně VOŠ. Samotní sociální pracovníci hodnotili své vzdělání získané prostřednictvím vysokoškolského studia oboru sociální práce na různých univerzitách ČR ambivalentně:

*Znalosti teda využívám. Nemôžu vynachváliť školu, čo mi dala. Opravdu. To bolo naprosto úžasné. Takže som vdčná tomu, že som nasbírala úplne ty najnovější poznatky ze sociální práce, to som opravdu spokojená. Pro svou práci jsem opravdu získala maximum. (SPR-OSP3)*

*Z toho, co jsem se naučila ve škole, nevyužívám téměř nic a naopak využívám to, co jsem se naučila praxí. (SPR-OSP4)*

Další vzdělávání považovali rovněž za důležité všichni dotázaní sociální pracovníci i manažeři, někteří podotýkali, že jeho určitý rozsah rovněž vyžaduje zákon o sociálních službách.

*Samořejmě se dále vzdělávám. To je úplně jasná věc. Ono je to i v zákoně, ale snažím se vybírat ne podle toho, abych měla splněnou čárku, ale tedy co potřebuju doložit, ale aby to bylo smysluplné. Aby mi to opravdu něco přineslo. (SPR-OSP3)*

## **Pracovní zátěž**

Co se týče přiměřené pracovní zátěže sociálních pracovníků, tak pouze v OSP1 se jak manažer, tak sociální pracovník shodovali na tom, že jejich stávající počet je optimální a že to mají ověřeno a dlouhodobou zkušeností vyzkoušeno.

V ostatních organizacích poskytujících mj. OSP se buď sociální pracovník (OSP2) cítil přetížen, nebo tento názor sdíleli oba dotázaní (OSP3 a OSP4). Jeví se, že spíše než příliš vysokému počtu klientů, je nepřiměřená pracovní zátěž zejména sociálními pracovníky připisována širokému spektru činností, které mají za úkol.

*Už jsem se několikrát zabývala tím, že pokud by náplň sociální pracovnice nebyla až tolik zatížena administrativními úkony a statistickými a organizačními, tak by ten prostor mohl být využit ve prospěch našich klientů. A to mě hodně na tom mrzí, že nemám ten prostor pro tu svou odbornou činnost až takový, jak bych si představovala a jak by bylo potřebné mít pro naše klienty. (SPR-OSP2)*

*Z toho organizačního hlediska by bylo lepší, kdybych se mohla těm klientům věnovat více, bohužel není to možné vzhledem k počtu pracovníků, které tady máme, takže se musím věnovat i jiným věcem. (SPR-OSP4)*

Manažeři OSP3 a 4 jedním dechem dodávali, že by rádi počty sociálních pracovníků navýšili, ale nedovoluje jim to současná finanční situace jejich organizace. Manažer OSP4 dále uváděl, že současný stav je částečně způsoben i podmínkami financování neziskových organizací:

*Letos jsme dostali od magistrátu, to znamená od samosprávy o milion pět set míň a ze státního rozpočtu o pět set tisíc míň, to jsou dva milióny. Takže nastala situace, že já jsem musela vyprodukovat více projektů, abych dostala stejnou kupu peněz, ale mám víc práce, protože s každým projektem narůstá práce. Takže teď jsem řešila minulý týden, že jsem některým zaměstnancům nadělila víc, než vůbec asi jsou schopni unést, takže jsem dělala nějaké organizační změny potom a myslím si, že ta pozice těch nestátních organizací je těžká. (manažer-OSP4)*

## **Podpora pracovníků**

Mezi zkoumanými OSP byly značné rozdíly v oblasti zajištění podpory sociálním pracovníkům při zvládání dopadů pracovní zátěže na jejich motivaci a výkonnost. Zatímco v OSP1 jak manažer, tak sociální pracovník hovořili o tom, že sociální pracovníci mají možnost supervize, a to dokonce dvojího typu:

*Máme dva druhy supervizí. Jedna je případová supervize, to se scházíme ...tuším tři poradny a vlastně jakoby troji pracovníci poraden a řeší se tam jednotlivý ty případy, kroky jak se vlastně postupovalo, hodnotí se to, jestli to bylo takhle správný nebo jestli se tomu klientovi dalo poradit jinak, ale řeší se tam i ta odborná stránka toho rozhovoru. A pak máme tady u nás supervize s psychologkou, a to se řeší takový to, co to se mnou*

dělá, když mi klient říká nějaký věci a je to třeba proti mému přesvědčení, proti nějaký morálce nebo cítění. (manažer-OSP1)

V rámci OSP3 toto téma nikdo nezmiňoval a v OSP4 je poskytována supervize pouze terénním pracovníkům, nikoliv však sociálním pracovníkům. Tento nedostatek je kompenzován zajištěním odborné pomoci, v situaci, kdy pracovník dojde na hranici svých psychických sil:

*Kterýkoliv z pracovníků, když už se tady z toho hroutí, tak je mu domluvena nějaká individuální supervize, nějaká psychologická pomoc třeba. (SPR-OSP4)*

Dodejme, že manažer OSP2 hovořil o tom, že sociální pracovníce má pravidelnou supervizi spolu s dalšími sociálními pracovníky, které působí na dalších pobočkách zařízení. Sama sociální pracovníce toto téma nezmiňovala.

#### Tabulka č. 4 **Naplnování předpokladů pro realizaci cílů a činností sociální práce - shrnutí**

hledisko	zaměstnavatel		sociální pracovník	
	oficiální stanovisko	subjektivní názor - je žádoucí	popis skutečnosti	subjektivní názor - je žádoucí
Př1: požadavek kvalifikace v oboru sociální práce	NE	NE (OSP1-3) ANO (OSP4)	NE	---
Př2: požadavek alespoň 3letého pomaturitního studia (splňuje to specializační vzdělávání pro původem všeobecné nebo dětské sestry)	ANO	ANO (OSP1,4)	ANO	---
Př3: požadavek na vzdělání supervizora v oboru supervize	---	NE (OSP1)	---	---
Př4: zajištění možnosti dalšího vzdělávání	ANO	ANO	ANO	ANO
Př5: zjištění mzdových prostředků přiměřených kvalifikaci	---	---	---	---
Př6: zajištění přiměřené pracovní zátěže, tj. nepřetěžování		je zajištěno (OSP1,2) není zajištěno (OSP3,4)		je zajištěno (OSP1) není zajištěno (OSP2,3,4)
Př7: podpora práce SPR (např. supervize)	---	ANO (OSP1,2) NE (OSP4)	---	ANO (OSP1) NE (OSP4)

### 7.5.4 Kasuistika

*SPR-OSP1: Tedko nejčastější případ, přijde klient, že má spoustu dluhů, že už nestíhá splácet, přišel o práci, bojí se, že by některé dluhy spadly do exekuce nebo už má nějaké soudní vymáhání těch svých nedoplatků a co s tím má dělat. Takže probereme s ním tu rodinnou situaci, jaké jsou možnosti rozpočtu té rodiny, kolik peněz jim zhruba zbývá na řádné splácení, a pak to řešíme teda individuálně. Tam, kde je potřeba vyjednávat s věřiteli, tam jim třeba v rámci mimosoudního jednání navrhujeme dopisy pro věřitele o snížení splátek. Učíme toho klienta jakým způsobem jako jak postupovat, jak vyjednávat s věřiteli, jak se hlavně vyhnout tomu soudnímu řešení těch jeho problémů, protože by se mu tím navyšovaly náklady, jak se celkově vyhnout navyšování jeho zadlužení a učíme je trochu vlastně zodpovědnosti a samostatnému jednání k tomu, aby zvládli tu situaci sami.*

*Tazatel: Jo a mohla byste mi nějak přiblížit typický kontakt s klientem, když za váma přijde, třeba i poprvé?*

*SPR-OSP4: Záleží vždycky, co to je za problém. Takže, nejdříve ta první fáze je, že se snažím dopátrat těch skutečností, jak to teda ve skutečnosti je. Protože ti klienti, oni často přijdou a asi z důvodu toho, že se třeba stydí, že se dostali do takové situace nebo z nějakých jiných důvodů vám to neřeknou úplně celé tu situaci, jak to bylo nebo jak to je, takže člověk musí zjistit, co nejvíce těch věcí, teda jak to ve skutečnosti bylo, ať máte nějaké podklady od čeho se potom odrazit, takže se to tak probere. Ted' já si to jako v hlavě tak sesumíruju, jestli to vypadá na dlouhodobou spolupráci nebo jenom na nějaký*

*jednorázový kontakt. Většinou je to ta druhá možnost, že to je vyřešené během té jedné schůzky, když je to na déle a pokud už vím, že s tím klientem budu třeba, já nevím, něco sepsat a uvidím jeho jméno a adresu, tak si s ním sepišu souhlas s poskytnutím osobních údajů, založím to. A teďka, potom se to, asi to nemůžu úplně tak jako říct, záleží, o co se jedná. Takže se to nějak řeší, já se s tím klientem bavím, nabídnu mu nějaké možnosti, co by teda v té svojí situaci mohl dělat, on si nějakou z nich vybere, domluvíme se na tom, co v té věci udělá on, v čem mu můžu pomoci já. To co můžu udělat já, tak to uděláme společně při tom sezení a on, buď odchází v momentě, kdy je to celé vyřešené nebo on má ještě nějaký úkol, co musí udělat a přijít mě informovat třeba o tom výsledku, abychom nějak spolupracovali a klient odchází a já si o tom udělám záznam do počítače, že tu byl, ať to potom můžu vykázat.*

## 7.5.5 Shrnutí

Výsledky kvalitativní analýzy naznačují, že výkon sociální práce při poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství se liší v závislosti na tom, zda je tato služba poskytována jako jediná služba, nebo zda je součástí komplexu služeb poskytovaných jedním poskytovatelem. Odlišnosti jsme našli zejména:

- v rozsahu cílové skupiny, na níž se služba zaměřuje,
- v rozsahu poradenských témat,
- v rozsahu činností konaných ve prospěch klienta v rámci služby OSP a jejich forem,
- v rozsahu zakotvení činnosti sociálních pracovníků ve formálních dokumentech organizace,
- v rozsahu podpory poskytované sociálním pracovníkům při zvládnutí dopadů pracovní zátěže na jejich motivaci a výkonnost.

V těchto oblastech jednoznačně vynikalo OSP poskytované jako samostatná služba nad OSP poskytovanými v rámci komplexu ať již psychologických nebo sociálních služeb. Sociální pracovníci působící v této druhé skupině OSP totiž vždy participovali na přímé práci s klienty ještě i v dalších službách daného zařízení. Současně se jevílo, že odborné sociální poradenství bylo v těchto zařízeních vnímáno spíše jako doplňková než hlavní činnost.

Mezi oběma skupinami OSP jsme však našli také podobnosti, a to jednak v základních cílech, jež při poskytování sledují:

- podpora klienta při stabilizaci či řešení jeho obtížné životní situace,
- poskytnutí potřebných informací nutných pro stabilizaci či řešení klientovy obtížné životní situace, včetně kontaktů na další odborníky a služby,
- učit klienta řešit své životní situace samostatně.

Další oblast, kde byly obě skupiny OSP srovnatelné, byla oblast kvalifikačních požadavků a dalšího vzdělávání. Všichni dotázaní uváděli, že se v těchto oblastech jejich organizace řídí požadavky zákona o sociálních službách, nadto většina z nich považovala zejména průběžné vzdělávání za velmi důležité.

Přesto zůstává otázkou, nakolik je reálné riziko, že při poskytování OSP v rámci komplexu služeb nebude sociálním pracovníkům pověřeným výkonem této služby vytvořen dostatečný prostor proto, aby tato služba byla poskytována v dostatečném rozsahu (tj. nad rámec základního sociálního poradenství) a kvalitě, resp. odbornosti.

## 7.6 Závěr

V rámci sektoru sociálních služeb na rozdíl od většiny ostatních zkoumaných resortů není pochyb o tom, že je zde sociální práce vykonávána a známy jsou také rámcové podmínky jejího výkonu, a to díky ustanovením zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášce, jejichž naplňování je od poskytovatelů sociálních služeb poměrně striktně vyžadováno. Za této situace bylo záměrem zejména kvantitativní analýzy zachytit převládající mínění vedoucích pracovníků v oblasti cílů a činností sociální práce, které byly definovány nikoliv pouze v souladu s dikcí zákona o sociálních službách (jehož pasáže vztahující se k sociální službě, kterou vedou, respondenti patrně dobře znají), ale především v souladu s teoretickým vymezením sociální práce coby profese. Rovněž jsme se soustředili na analýzu obsahu práce sociálních pracovníků, případně pracovníků v sociálních službách.

Analýzu sociálních služeb, o nichž jsme v rámci našeho výzkumu získali prostřednictvím dotazníkového šetření potřebná data, jsme uskutečnili odděleně pro jednotlivé základní druhy sociálních služeb tak, jak je vymezuje zákon o sociálních službách, tj. odborné sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. V závěru předkládáme rámcové srovnání výkonu sociální práce v těchto třech základních druzích služeb a hledáme případné shody a rozdíly v hlavních zkoumaných dimenzích, tj. cílové skupině, cílech, činnostech a roli sociálního pracovníka.

### **Cílová skupina**

Hlavní cílové skupiny bylo jednoznačně možné identifikovat pouze u služeb sociální péče. Tyto služby se zaměřovaly především na seniory a osoby s postižením. V případě služeb sociální prevence jsme u námi zkoumaných služeb zjistili velmi heterogenní složení cílových skupin, přičemž těch, které dotázaní vedoucí pracovníci označili mezi třemi hlavními alespoň v 10 % případů, bylo celkem osm, přičemž nejfrekventovanější z nich, lidé bez domova, byla jmenována v cca 20 % případů. Heterogenita cílových skupin v případě služeb sociální prevence odpovídá vysoké heterogenitě konkrétních služeb zastoupených v našem vzorku. Podobně, ba dokonce ještě více, heterogenní klientelu jsme zaznamenali v případě odborného sociálního poradenství, ovšem z jiného důvodu. O samotném sociálním poradenství nelze prohlásit, že se jedná o vnitřně heterogenní druh služby, nicméně odborné sociální poradenství má jednak samo o sobě velmi široký záběr, jak ukazují mj. výsledky kvalitativní analýzy, a dále pak je většinou navázáno na celou řadu jiných sociálních služeb s pestrá klientelou, co se cílových skupin týče - jak ukazují kvantitativní a potvrzují kvalitativní data.

### **Cíle**

Navzdory následujícím faktům: (1) zákon o sociálních službách definuje podstatu a fundamentální cíle služeb sociální péče, sociální prevence a odborného sociálního poradenství odlišně; (2) složení klientely zejména z hlediska hlavních cílových skupin se v námi zkoumaných službách sociální péče, prevence a odborného sociálního poradenství lišilo; (3) na základě uvedených dvou faktů lze předpokládat, že se liší i očekávání a potřeby klientely specifické pro uvedené základní druhy sociálních služeb; hlavní cíle všech tří námi zkoumaných druhů služeb byly v podstatě totožné. Lze konstatovat, že alespoň dle vyjádření vedoucích pracovníků námi zkoumaných sociálních služeb jsou prioritní cíle sdíleny napříč sociálními službami, bez ohledu na nuance, jako je druh služby či cílové skupiny. Níže uvedené hlavní cíle, které zařadili vedoucí pracovníci napříč druhy sociálních služeb jako nejdůležitější, je tak možné chápat jako univerzální cíle typické pro sektor sociálních služeb. Bez ohledu na to, o jaký druh služby se jednalo, mezi čtyřmi cíli, které dotázaní vedoucí pracovníci označili jako nejdůležitější, se stereotypně a s poměrně velkým náskokem před ostatními z možných

cílů objevovalo následujících pět cílů, které shrnuje následující tabulka. V tabulce je rovněž uvedena informace o tom, pro který druh služby byl daný cíl vedoucím pracovníkem zvolen jako jeden z prioritních:

Tabulka č. 5 **Srovnání hlavních cílů dle druhů služeb**

<b>cíle</b> uváděné vedoucími pracovníky jako <b>prioritní</b>	služby sociální péče	služby sociální prevence	služby odborného sociálního poradenství
poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje	ANO	ANO	ANO
pomáhat odstraňovat překážky, které klientovi brání žít a upokojuvat své problémy obecně přijatelným způsobem	ANO	ANO	ANO
poskytnout klientovi službu, o kterou si řekl	ANO	NE	NE
pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil	NE	ANO	ANO
pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém	ANO	ANO	ANO

Jak je z uvedené tabulky patrné, jediný rozdíl mezi službami sociální péče a ostatními dvěma druhy sociálních služeb je alternace cíle zaměřeného na pomoc při překonání určitého problému, se kterým se klient na službu obrátil, a méně komplexního cíle zaměřeného přímo na poskytnutí služby, o níž si klient řekl. V ostatních cílech, které jsou všechny orientované vesměs na poskytnutí konkrétní služby, či odstranění předem definovaného problému, se vedoucí sociální pracovníci všech druhů služeb shodují. V malém či naprosto zanedbatelném počtu případů pak mezi prioritními cíli figurovaly cíle směřující k intervenci do sociálního a institucionálního okolí klienta a ke snaze urovnávat vztahy a ovlivňovat interakce mezi klientem a jinými subjekty - lidmi či organizacemi, které mají nějakou relevanci ke klientovi a jeho životní situaci. Ze všech vedoucích pracovníků všech námi zkoumaných sociálních služeb (tj. celkem 302) bez ohledu na jejich druh označilo cíl „Pomáhat urovnávat vztahy mezi Vašimi klienty a jinými lidmi nebo organizacemi 6 vedoucích pracovníků (tj. cca 2 %) a cíl „Pomáhat jiným lidem nebo organizacím, aby zvládali problémy, které mají s Vaším klientem“ pouze 3 vedoucí pracovníci. Lze tedy konstatovat, že vedoucí pracovníci si obvykle při poskytování svých sociálních služeb nekladou cíle, jejichž dosahování zahrnuje činnost mimo hranice dané sociální služby.

### **Činnosti - tři nejčastější**

Rámcové porovnání činností, které vedoucí pracovníci považují za klíčové, vychází podobně, jako porovnání hlavních cílů - tzn. u činností, které jsou posuzovány jako nejvýznamnější, nacházíme mezi zkoumanými druhy služeb jen malé rozdíly. Vzhledem k tomu že vedoucí pracovníci hodnotili význam jednotlivých činností dvojným způsobem, určité rozdíly bychom mohli identifikovat alespoň na základě subtilnějšího hodnocení, kdy vedoucí pracovníci posuzovali význam každé z jednotlivých činností zvlášť. V následující tabulce předkládáme pouze srovnání výstupu z méně citlivého testu - a to odpovědi na otázku, které (jednu až tři) činnosti považují vedoucí pracovníci pro konkrétní službu, za níž vyplňovali dotazník, za celkově nejdůležitější. V situaci, kdy byli vedoucí pracovníci limitováni volbou maximálně tří stěžejních činností, volili v podstatě stereotypně stejné typy činností a to zejména vedoucí pracovníci služeb sociální péče a prevence - viz tabulka č. 6.



Tabulka č. 6 **Srovnání hlavních činností dle druhů služeb**

činnost	sociální péče	sociální prevence	odborné sociální poradenství
být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	ANO	ANO	NE
vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	ANO	ANO	ANO
získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situace klienta (kromě vedení dokumentace)	ANO	ANO	ANO
informovat klienty a předkládat jim návrhy	NE	NE	ANO

Podíváme-li se na celý soubor námi zkoumaných činností, a to bez ohledu na druh sociální služby, pak mezi stěžejními činnostmi byly nejméně často jmenovány tyto:

- „podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů vaší organizace“ (5,6 % respondentů),
- „komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem“
- a neméně často „zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi“ (3,6 %).

Zatímco nelze identifikovat jednoznačnou obsahovou vazbu mezi činnostmi, které byly všeobecně považovány za nejdůležitější, a cíli, které byly většinou dotázaných vedoucích pracovníků označeny za hlavní, u cílů a činností, které jsou spíše marginální, lze tuto vazbu považovat za jasnou. Na okraji zájmu při poskytování sociálních služeb, alespoň dle výsledků našeho dotazníkového šetření, leží cíle i činnosti, které se týkají intervence ve prospěch klienta u jiných lidí či organizací, a ovlivňování interakcí a vztahů mezi jinými lidmi a organizacemi a klientem zkoumané služby.

### **Sociální pracovník**

Z námi zkoumaných druhů sociálních služeb má sociální pracovník stěžejní postavení zejména ve službách sociální prevence a ve službách odborného sociálního poradenství, přičemž ale v kontextu každého z těchto druhů služeb a při uvážení existence či neexistence dalších pracovních pozic v daném druhu služby se toto postavení částečně liší.

Téměř všechny námi zkoumané služby sociální prevence zaměstnávají sociálního pracovníka, a to většinou jako interního zaměstnance. Sociální pracovník vykonává v podstatě nezastupitelným způsobem všechny námi zkoumané činnosti, přičemž ty, které byly označeny jako klíčové, vykonává sociální pracovník dokonce výrazně častěji než jiní z pracovníků zaměstnávaných ve službách sociální prevence. Pro služby sociální prevence je dále typické, že ve srovnání s ostatními dvěma druhy služeb zaměstnávají nejpestřejší škálu různých typů pracovníků. Této skutečnosti navzdory se zdá, že role sociálního pracovníka je v rámci služeb sociální prevence jasně vymezená a dále, že sociální pracovník není jinými typy pracovníků plně zastupitelný. V neposlední řadě je možné se domnívat, že vedoucí pracovníci neměli potíže s definováním jeho role prostřednictvím námi testovaných činností sociální práce.

Rovněž v případě odborného sociálního poradenství vykonává námi testované činnosti většinou sociální pracovník. V tomto případě však nelze vůbec uvažovat o jeho zastupitelnosti jinými typy pracovníků, a to především proto, že ve zkoumaných zařízeních odborného sociálního poradenství byli zaměstnáváni především sociální pracovníci; ostatní typy pracovníků, obvykle psychologové, byly angažovány sporadicky.

Služby sociální péče se v tomto ohledu poněkud liší. Sociálního pracovníka sice zaměstnává více než 80 % námi zkoumaných služeb a je to také nejčastější pracovní pozice ve službách sociální péče. Jeho role v těchto zařízeních se však nejeví jako příliš odlišná od role dalších pracovníků, zejm. pracovníka sociální péče a vedoucího pracovníka. Přesněji řečeno, překryv činností, které vykonává sociální pracovník a jiní pracovníci, a to buď vedoucí pracovník nebo pracovník sociální péče, je poměrně vysoký. Zdá se, že i u činností, které byly identifikovány jako klíčové, existuje poměrně vysoká zastupitelnost sociálního pracovníka pracovníkem vedoucím či pracovníkem sociální péče. U následujících činností byli dokonce pracovníci sociální péče uváděni častěji než sociální pracovníci, jako ti, kteří se především zabývají výkonem dané činnosti a zároveň byli i těmi pracovníky, kterým byl výkon dané činnosti přisouzen nejčastěji ze všech ostatních typů pracovníků:

- působit na vzájemné vztahy mezi klienty organizace,
- vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi,
- být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je,
- doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.

Možným vysvětlením by mohl být nedostatek sociálních pracovníků v jednotlivých službách (viz výsledky výše). Jak však upozorňovali vedoucí pracovníci dotázaní v rámci kvalitativního šetření, často si větší počet pracovníků z finančních důvodů nemohou dovolit angažovat. Jedním z vysvětlení poměrně rozsáhlého překryvu činností mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem sociální péče ve službách sociální péče by tak mohla být reakce na často napjaté rozpočty sociálních služeb. Jak je patrné z tabulky níže, mzdové náklady na pracovníky sociální péče mohou být poměrně nižší než u sociálních pracovníků. Pokud tedy tyto činnosti v dané službě někdo vykonávat musí, protože jsou považovány za stěžejní a poskytování služby bez těchto činností není možné, je pravděpodobně levnější tyto činnosti v maximální možné míře přesunout na pracovníky sociální péče, pokud dle názoru vedoucího pracovníka na výkon těchto činností stačí. Pokud jde o náročnější činnost, zastoupí sociálního pracovníka, není-li ve službě či je-li vytížen jinou prací, sám vedoucí pracovník.

#### Tabulka č. 7 **Platové zařazení**

pracovník v sociálních službách, pracovník sociální péče	3. - 9. třída
sociální pracovník	8. - 13. třída

*Zdroj: Nařízení vlády č.222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě (účinnost od 1.10.2010)*

## **Část IV**

### **Shrnutí výsledků analýzy a doporučení**



# 1. Využití výsledků analýz pro zachycení trendů a formulaci doporučení

Libor Musil, Kateřina Kubalčíková

V následující kapitole usilujeme o využití výsledků všech zpracovaných analýz pro zachycení trendů uplatnění sociální práce při zajišťování pomoci občanům poptávajícím různé formy a druhy pomoci při řešení nejrůznějších životních situací.

Kapitola je členěna do tří částí. V první podkapitole usilujeme o zachycení trendů vývoje pojetí funkce sociální práce a role sociálního pracovníka, které je uplatňováno v praxi (včetně právní úpravy pojetí výkonu sociální práce, jež by mělo být zohledněno při úpravě výkonu činnosti sociální práce). Druhá podkapitola obsahuje typologii resortů vzhledem k uplatnění námi sledovaných hledisek výkonu sociální práce. Ve třetí části se pokusíme formulovat náměty a doporučení, jejichž realizace by mohla vést ke změně současné praxe.

## 1.1 Trendy vývoje dle sledovaných resortů

Rozlišení trendů vývoje vychází z komparace tří typů hledisek, jejichž deskripce za jednotlivé sledované resorty byla provedena v předchozím textu, tj. (1) hledisko zajištění realizace **cílů** výkonů sociální práce; (2) hledisko zajištění realizace **činností přiměřených cílům** sociálními pracovníky; (3) hledisko zajištění **žádoucích předpokladů** realizace žádoucích cílů, jim přiměřených činností a způsobů jejich výkonu (viz tab. č. 1).

Tabulka č. 1 **Přehled hledisek zkoumání výkonu sociální práce**

### **CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE**

**hledisko C1:** zaměření na a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb klientů, b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klientů uspokojovat potřeby vlastními silami nebo c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**hledisko C2:** zaměření na pomoc při překonávání jednoho typu bariér zvládnutí životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo zaměření na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

**hledisko C3:** nejasnost nebo jasnost formulace cílů sociální práce

**hledisko C4:** způsob garance naplňování cílů sociální práce vyjádřených zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky

### **ČINNOSTI SOCIÁLNÍ PRÁCE**

**hledisko Či1:** formulace objednávky výkonu činností jako nástroje, který má naplnit určité cíle, nebo formulace objednávky výkonu činností bez určení cílů, kterých mají dosahovat

**hledisko Či2:** činnosti a) kompenzující osobní deficity klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, b) kompenzující osobní deficity klientů tím, že je učí uspokojovat potřeby vlastními silami, nebo c) napomáhající zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí

**hledisko Či3:** činnosti pomáhající při překonávání jednoho typu bariér zvládnutí životní situace, resp. dílčího problému klientů nebo činnosti pomáhající při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace, resp. souvisejících problémů klientů

**hledisko Či4:** způsob legislativní garance výkonu činností požadovaných zákonodárci, zaměstnavateli a sociálními pracovníky a případně deklarovaných cílů těchto činností

**PŘEDPOKLADY REALIZACE CÍLŮ A JIM PŘIMĚŘENÝCH/POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ**

**hledisko PŘ1:** požadavek specializované kvalifikace v oboru jako předpokladu realizace cílů a činností sociálními pracovníky

**hledisko PŘ2:** požadavek tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace cílů a činností sociálními pracovníky

**hledisko PŘ3:** požadavek specializované, magisterské kvalifikace a praxe v oboru pro supervizory sociálních pracovníků

**hledisko PŘ4:** zajištění možností sociálních pracovníků získávat požadovanou kvalifikaci nebo kvalifikaci přiměřenou povaze vykonávaných činností a jejich cílů studiem

**hledisko PŘ5:** zajištění mzdových prostředků přiměřených požadované kvalifikaci

**hledisko PŘ6:** pracovní zátěž (počtu klientů na pracovníka) přiměřená požadavkům na výkon činností a realizaci cílů sociální práce

**hledisko PŘ7:** zajištění podpory při zvládnání dopadů pracovní zátěže na motivaci a výkonnost sociálních pracovníků

V komparaci jsou zohledněna stanoviska rozhodujících aktérů praxe sociální práce, kterými jsou zákonodárci, manažeři zařízení s předpokládanou nabídkou služeb sociální práce a samotní sociální pracovníci.

Tabulka č. 2 **Ministerstvo spravedlnosti ČR - vězeňská zařízení**

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	Nařízení generálního ředitele VS ČR (NGŘVS) Sociální pracovník = prostředník s vnějším světem Cíl sociální práce - zaměření na plynulý přechod odsouzeného do řádného občanského života. Kompenzace osobních deficitů (aktuálních i anticipovaných) + příprava na zvládnání obtížných situací.	Cíl sociální práce = příprava na život mimo věznici. Cíle SP směřují k podpoře klienta realizované a) v průběhu výkonu trestu, b) v období před propuštěním. Skepse v možnosti realizace cílů - reflexe osobních zkušeností a praxe = typizace klienta. Subjektivně cíle SPR ve vězení vztahuje ke klientům, s očekávaným deficitem v sociálním fungování (špatné sociální vazby, není příslib zaměstnání apod.), tzn. propuštění může být spojeno s rizikem recidivy.	Cílem je a) příprava na přechod klienta do „normálního života“, působení na klienty - aby se z nich stali „normální lidi“, b) působení na klienty během života ve věznici (volnočasové aktivity) - cílem zejména udržení chodu instituce.  Směřování ke kompenzaci osobních deficitů.  Reflexe vlastní praxe směřuje k typizaci klientů.
C2	NGŘVS dává prostor na zaměření pomoci k překonávání navzájem souvisejících bariér. Pomoc směřuje na posílení sociálních kontaktů, hmotné zajištění a navazujících služeb při přechodu na svobodu.	Vnímá zaměření sociální práce jako pomoc při překonávání širší škály navzájem souvisejících bariér.	Popisuje zaměření sociální práce v širším pojetí.
C3	NGŘVS popisuje cíle výkonu sociální práce ve věznici poměrně explicitně.	Formulace cílů sociální práce ze strany „zadavatele“ jsou srozumitelné, interpretuje představy o cílech slovníkem NGŘVS.	Představa sociálního pracovníka o cílech SPR se shoduje s dikcí NGŘVS a s popisem cílů manažera.
C4	Nelze z právní analýzy dovodit.	Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.	Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či1	NGRVS č. 26/2006 Obsahuje výčet činností, sociálních pracovníků ve vězeňských zařízeních Jedná se o formulaci objednávky výkonu činností, která směřuje na konkrétní cíle - viz cíle shora uvedené (přechod do běžného života, kompenzace aktuálních a anticipovaných deficitů)	Objednávku výkonu činností sociální práce obsažených v NGRVS č. 26/2006 chápe v přímé souvislosti se sledovaným hlavním cílem sociální práce ve věznici.	Pojetí sociálního pracovníka je totožné jako pojetí manažera.
Či2	NGRVS - popsané činnosti jsou zaměřeny: a) na kompenzaci osobních deficitů uspokojováním potřeb; b) na napomáhání zvládnutí obtížné životní situace.	S pojetím činností obsažených v NGRVS se manažer verbálně ztotožňuje.	S pojetím činností obsažených v NGRVS se sociální pracovník verbálně ztotožňuje.
Či3	NGRVS - popsané činnosti sociální práce ve věznici směřují na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace.	Se zaměřením činností obsažených v NGRVS se manažer verbálně ztotožňuje.	Se zaměřením činností obsažených v NGRVS se sociální pracovník verbálně ztotožňuje.
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	Není požadována specializovaná kvalifikace v oboru sociální práce. Potenciálně jsou zvažovány kvalifikační požadavky stanovené na SP v ZSS. Naopak zaznívá i stanovisko k dostatečnosti středoškolského vzdělání. ZSS využívají nastaveného ČŽV	Nemá přesné povědomí o případných kvalifikačních podmínkách. Akcentuje spíše délku praxe než formálně dosažené vzdělání.	Bezprostředně oslovený sociální pracovník dosáhl bakalářského vzdělání v oboru sociální pedagogika - považuje za dostačující. Akcentuje ČŽV a doplňování potřebných znalostí.
Př2	Požadováno min. tříleté pomaturitní studium v pomáhajících profesích dle ZSS.	Subjektivně považuje za dostačující pomaturitní studium v jakémkoli oboru pomáhajících profesí.	Respondent dosáhl bak. vzdělání, formální vzdělání neakcentuje, reflektuje potřebu průběžného dozdělávání.
Př3	<i>Není z právní analýzy dostupné</i>	<i>Ve výpovědi není obsaženo</i>	<i>Ve výpovědi není obsaženo</i>
Př4	Ano - ČŽV vychází z požadavků ZSS - vlastní plán certifikačních kursů, spolupráce s vysokoškolským pracovištěm.	Popisuje praxi obdobně jako zástupce instituce.	ČŽV považuje za významné, stávající postup hodnotí jako kvalitní a efektivní. Kolize s pracovní zátěží.
Př5	viz mzdové tabulky 9-10 PT	<i>Sdělení a komentáře k zajištění mzdových prostředků nejsou v textu obsaženy.</i>	<i>Sdělení a komentáře k zajištění mzdových prostředků nejsou v textu obsaženy.</i>

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př6	Zástupce instituce, tzn. Generálního ředitelství VS ČR považuje personální kapacitu pro zajištění výkonu sociální práce za nedostatečnou - vysoký počet klientů na sociálního pracovníka. Dopadem je mj. nemožnost uplatnění individuálního přístupu = zvýšení rizika recidivy.	Manažer zkoumané věznicí počty sociálních pracovníků neproblematizuje. Na jednoho SP připadá cca 70 klientů.	Sociální pracovník komentuje pracovní zátěž jako enormní. V zařízení, kde působí, přepočítává na jednoho SP 100-110 klientů. Zkušenost z jiných zařízení uvádí až 500 klientů/SP.  Pracovní zátěž např. koliduje s možností účasti v CŽV.
Př7	Supervize je povinná pouze pro relativně úzký okruh sociálních pracovníků, kteří pracují s extrémně náročnými klienty (sexuální delikvence, závislost apod.)	<i>Stanovisko není uvedeno.</i>	Dotazovaný pracovník supervizi nepovažuje za způsob podpory při výkonu své práce. Zkušenosti ze supervizi má, nepřikládá jí význam, nereflektuje možnost využití.

**Komentář:**

- Cíle sociální práce jsou ze strany zákonodárce - konkrétně se jedná o normy ve formě nařízení Generálního ředitelství vězeňské služby ČR - formulovány zcela explicitně: jsou zaměřeny jak na kompenzaci osobních deficitů klienta sociální práce (podpora osobám v rámci jejich pobytu ve věznicí) tak na zvládání obtížné životní situace v širším pojetí (zejména v kontextu přípravy na přechod do života mimo věznicí).
- Pojetí cílů v zásadě odpovídá také „objednávka“ ze strany zákonodárce (generálního ředitelství VS ČR), tzn. objednávku výkonu činností lze chápat jako nástroj naplnění stanovených cílů. Z hlediska obsahu jsou předpokládané činnosti směřovány jak ke kompenzaci osobních deficitů klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb (pobyt „uvnitř“), tak také k napomáhání zvládání obtížné životní situace zprostředkováním potřebných interakcí (příprava na pobyt „venku“).
- Výsledky výzkumu vypovídají o značné diskrepanci mezi očekáváním zákonodárce a praxí v pojetí manažera i sociálního pracovníka. Lze říci, že dochází ke zužování cílů nebo posun v cílech jako výsledku redukce činností sociálního pracovníka.
- Praktickým **důsledkem** je:
  - o reinterpretace cílové skupiny, kdy zamýšlené cíle SP směřují v podstatě ke všem osobám ve výkonu trestu, tzn. všechny osoby by měly být klienty sociální práce, v praxi pak dochází k typizaci klientů, uplatňuje se přitom hledisko, zda je dotyčný klient pro výkon sociální práce „perspektivní“. Rozhodujícím faktorem typizace je perspektiva klienta po opuštění věznicí.
    - Za jednoznačně perspektivní jsou považováni klienti, kteří se neřadí mezi recidivisty a současně jsou považováni za ohrožené rizikem nedostatečné podpory ze strany svého okolí po návratu do běžného života - tam je sociální práce spatřována manažerem i sociálním pracovníkem jako nejvíce smysluplná.
    - Za neperspektivní jsou považováni klienti, kteří se nacházejí ve věznicí opakovaně, nebo klienti, u nichž manažer (zejména) či sociální pracovník hodnotí životní perspektivu po odchodu z vězení jako málo nadějnou, resp. očekávají, že případná „investice“ sociální práce do takového klienta nepředstavuje efektivní využití zdrojů.



- Další identifikovanou skupinou klientů jsou klienti s dlouhodobým pobytem či klienti v seniorském věku. Tady manažer i sociální pracovník vykazují značnou nejistotu v tom, jakou formu pomoci těmto klientům nabídnout a pravděpodobně si kladou otázku, proč by jim vlastně pomoc měla být nabízena.
- Management i sociální pracovníci akcentují cíle a činnosti sociální práce, které směřují k přípravě klienta na odchod ze zařízení, v tomto pak převážně posílení interakcí se subjekty v daném sociálním prostředí. Naopak, k redukci dochází u cílů a činností směřujících k řešení osobních deficitů klienta (aktivizace klienta ve věznicích, práce na individuálním programu, výchovná činnost apod.). Pravděpodobně jsou tyto cíle a činnosti ve vlastní praxi sociálních pracovníků obsaženy, nicméně oni sami je popisují nikoli ve vztahu ke klientovi, ale jako práci „pro instituci“, např. zajištění klidu.
- Jako příčina shora popsané redukce se jeví nedostatečné zajištění žádoucích předpokladů realizace žádoucích cílů:
  - nejasný požadavek na vzdělání sociálních pracovníků a současně i manažerů,
  - výrazné deficity personálního zajištění sociálních pracovníků,
  - omezené prostředky podpory - existuje supervize, ale využití jejího potenciálu je diskutabilní, jestliže sociální pracovník nemá možnost porozumět jejímu přínosu.
- Důležité je zmínit odlišnosti v hodnocení předpokladů výkonu sociální práce ze strany zákonodárce, manažera a sociálního pracovníka. Zatímco zákonodárce - v tomto případě tvůrce norem - reflektuje objektivní rizika naplnění cílů, na základě zkušeností z vlastní praxe tato rizika reflektuje i sociální pracovník, manažer považuje stávající situaci za víceméně vyhovující. Lze vyslovit obavu, že zákonodárce nezíská ze strany manažera přiměřenou zpětnou vazbu o možnostech a rizicích naplnění zamýšlených cílů. S ohledem na charakter instituce a její hierarchické řízení nebude mít sociální pracovník ke zprostředkování tohoto typu zpětné vazby přístup. Manažer současně může svými stanovisky významně ovlivnit způsob, jakým sociální pracovník bude k cílům a činnostem přistupovat (např. legitimizovat formalizaci výkonu sociální práce a její redukci na administrativu nebo činnosti vykonávané pro omezené skupiny klientů).

Tabulka č. 3 **Ministerstvo spravedlnosti ČR - probační a mediační služba**

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	Zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě stanoví rozsah a obsah probační a mediační služby. Z hlediska údajů dostupných v právní analýze lze konstatovat, že zákonodárce uvažuje všechny tři roviny cíle sociální práce: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.	Cíle SPR jsou velmi komplexní a obsahují všechny tři uvažované roviny: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí zprostředkováním interakcí. Volně formulováno: - Ochrana společnosti - Participace poškozeného - Integrace pachatele	Probační pracovník sděluje cíle v obdobném rozsahu a zaměření, formuluje je jako: - snaha snížit riziko recidivy - ochrana společnosti - důstojný výkon alternativních trestů - zprostředkování kontaktu mezi obětí a pachatelem trestného činu.

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C2	<i>V legislativním rozboru nelze dohledat, ve výsledcích šetření se neobjevuje.</i>	Zaměření v zásadě na oboje (u části respondentů) - překonávání jednoho typu bariéry zvládnutí životní situace (uvažována je možná variabilita bariér), - zaměření na překonávání navzájem souvisejících bariér. Odpověď je poměrně nejednoznačná.	Připouštění obojí zaměření.
C3	Poměrně obecně formulované cíle - alespoň <i>dle dostupných citací v právní analýze.</i>	Formulace cílů sociální práce jsou chápány jako obecně vzhledem k agendě vykonávané v praxi.	Obdobné chápání cílů. Probační pracovník má poměrně široký prostor interpretovat cíle vzhledem k charakteru své praxe.
C4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či1	Zákon o PMS ( <i>dle citace pasáže tohoto zákona v právní analýze</i> ) obsahuje soubor činností, které lze chápat jako činnosti sociální práce.	Objednávku výkonu činností chápe jako nástroj k naplnění cílů sociální práce.	Je možné zachytit dva pohledy na objednávku výkonu činností: - pracovník chápe formulaci objednávky ve vztahu k cílům nastaveným právní normou - čili jako objektivně danou - pracovník odvozuje objednávku z charakteru vlastní praxe, tzn. spíše subjektivně chápanou. Tzn. jak ve vztahu k daným cílům, tak i mimo tyto cíle.
Či2	Zaměřeno především na: - kompenzaci osobních deficitů spojenou s učebním uspokojovat vlastní potřeby vlastními silami; - pomoc se zvládnutím obtížné životní situace zprostředkováním interakcí	S tímto pojetím činností se manažer verbálně ztotožňuje.	S tímto pojetím činností se sociální pracovník verbálně ztotožňuje.
Či3	Činnosti sociální práce naznačené v právní analýze mohou směřovat k nabídce pomoci při překonávání navzájem souvisejících bariér zvládnutí životní situace klienta.	Zástupce managementu se přiklání k pojetí činností sociální práce, které směřují k pomoci při překonávání navzájem souvisejících bariér.	Probační pracovník se ztotožňuje s pojetím činností sociální práce, které deklaruje management.
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	zákon o probační a mediační službě - VŠ vzdělání společenskoved-	Vzdělání uváděné manažerem odpovídá požadavkům právní normy,	Pohled probačního úředníka na vzdělání je v relaci s požadavky

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	ního směru v magisterském stupni + kvalifikační vzdělávání pro úředníka PMS	manažer navíc doplňuje jako žádoucí sebezkušenostní výcvik, zdůrazňuje potřebu studijního volna k těmto účelům	právní normy. Reálně pracovníci disponují kvalifikací v širším než požadovaném rozsahu - zejména doplnění o kurzy, výcviky a školení v rámci ČZV. Reflexe potřeby setkávání a výměny zkušeností s dalšími pracovníky.
Př2	Požadavek je formulován.	S požadavkem je ztotožněn. Manažer požadavek na dosažené vzdělání výrazně spojuje s potenciálem pracovníka k realizaci cílů a výkonu činností.	Požadavek akceptuje.
Př3	<i>Není z právní analýzy dostupné.</i>	<i>Ve výpovědi není obsaženo.</i>	<i>Ve výpovědi není obsaženo.</i>
Př4	Kodifikováno kvalifikační vzdělávání pro úředníka PMS.	Poptává širší zaměření dalšího vzdělávání než stanoví právní norma. Jako žádoucí je uveden sebezkušenostní výcvik. Zmiňuje potřebu vytvoření vhodných podmínek k dalšímu vzdělávání pracovníků - hrazené studijní volno.	Probační pracovník zná kodifikované požadavky na další vzdělávání. Sdílí představu ještě většího rozsahu a širšího zaměření ČZV nad rámec právní normy.
Př5	viz mzdové tabulky 9-12 PT	<i>Sdělení a komentáře k zajištění mzdových prostředků nejsou v textu obsaženy.</i>	<i>Sdělení a komentáře k zajištění mzdových prostředků nejsou v textu obsaženy.</i>
Př6	Není zákonem stanoveno.	Pracovní zátěž je považována za přiměřenou. Uveden příklad návaznosti posilování personálních kapacit na rozšíření zákonem stanovených cílů.	Pracovní zátěž považuje za víceméně přiměřenou. Nicméně zmiňuje riziko zjednodušení cílů v důsledku toho, že některé činnosti nelze vykonávat v plném rozsahu nebo kvalitně. S rozšířením zákonem stanovených cílů poptává další kapacitní posily.
Př7	Není explicitně uvedeno	Explicitně nepoptává, aby toto bylo řešeno.	Subjektivně pociťuje deficit, volí náhradní cesty (vzájemná podpora členů týmu apod.).

**Komentář:**

- Cíle sociální práce v PMS jsou stanoveny spíše jako základní nebo širší rámec pro činnosti sociálního (probačního) pracovníka;
- Objednávka činností koresponduje s cíli, ale ani činnosti nejsou rigidně vymezeny - toto pojetí má pak následující efekty:
  - o Sociální pracovník rozumí a dovede zdůvodnit souvislost mezi cílem své práce a činnostmi, které jsou od něj za účelem naplnění těchto cílů očekávány, že je bude vykonávat.

- Sociální pracovník může rozsah činností interpretovat optikou vlastní praxe a to zejména ve vztahu k velké variabilitě kasuistik, které v rámci své praxe řeší.
  - Tento rozhodovací prostor, který je pracovníkovi částečně ponechán, může vytvářet rizikozjednodušení cílů. Toto riziko výrazným způsobem snižuje požadavek na dostatečnou kvalifikaci pracovníka - jinými slovy, pokud činnosti vykonává kvalifikovaný odborník, může být určitá míra volnosti pro praxi přínosná.
  - Riziko redukce činností a následně zjednodušování cílů zde vniká pouze jako důsledek případné nedostatečné podpory pracovníka nebo nepřiměřené pracovní zátěže. Zde je ovšem třeba zmínit, že pokud také manažer vykazuje relevantní kvalifikaci, toto riziko se snižuje - kvalifikovaný manažer reflektuje případné potíže svých podřízených a dokáže toto riziko omezit požadavkem na změnu podmínek výkonu sociální práce.
- Jako rozhodující faktor výkonu sociální práce se zde jeví konzistence v pojetí „cílů“, „činností“ a „předpokladů“ u objednatele (zákonodárce), manažera (zaměstnavatele) a pracovníka
- Manažer má tendence upozorňovat na případné diskrepance mezi požadavky zákonodárce a podmínkami pro výkon sociální práce (kapacity, podpora pracovníka apod.)

Tabulka č. 4 **Ministerstvo vnitra ČR - zařízení provozovaná správou uprchlických zařízení**

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	<p>Nejdůležitější související právní normy: zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a zákon č. 326/1999, o pobytu cizinců na území ČR. Právní analýza se věnuje pouze obsahu zákona o azylu. Z obsahu této analýzy vyplývá, že zákonodárce uvažuje všechny tři roviny cíle sociální práce:</p> <p>a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb;  b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.</p>	<p>Sociální práce je považována za významný prvek zajištění pomoci tomuto typu klientů. Cíle SPR jsou velmi komplexní a obsahují všechny tři uvažované roviny:</p> <p>a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb;  b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta;  c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí</p> <p>Volně formulováno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém</li> <li>- poskytnout klientovi služby, které v dané životní situaci potřebuje</li> <li>- pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil</li> </ul> <p><i>Je třeba upozornit, že v rámci tohoto resortu byla sledována široká škála rozdílně zaměřených zařízení.</i></p>	<p>Sociální pracovníci uvádějí cíle v obdobném rozsahu. Akcentovány jsou zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- podpora klienta při řešení obtíží spojených se zajištěním základních životních potřeb a</li> <li>- zvyšování kompetencí klienta.</li> </ul>
C2	<p>Na základě dostupného legislativního rozboru lze usuzovat na záměr zákonodárce zaměřit se na pomoc při překoná-</p>	<p>Sociální práce je v pojetí manažerů cílená na pomoc při překonávání navzájem souvisejících bariér, které klientovi</p>	<p>Sociální pracovníci obdobně akcentují směřování k pomoci při překonávání navzájem souvisejících bariér.</p>

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C2	vání navzájem souvisejících bariér.	brání zvládat samostatně a uspokojivě životní situace, v nichž se ocitá.	
C3	Na základě informací obsažených v právní analýze lze formulaci cílů odhadovat spíše v obecnější rovině. <i>Nicméně z dostupné právní analýzy nelze využít žádná jednoznačná sdělení vypovídající o jasnosti nebo nejasnosti formulace cílů.</i>	Ze způsobu, jakým manažeři interpretují cíle, se jeví, že jsou pro ně cíle srozumitelné. Manažeři zdůrazňují směřování cílů k naplnění poslání zařízení.	Sociálním pracovníkům jsou cíle srozumitelné přibližně stejně jako manažerům. Zdůrazňují však jinou rovinu cílů, která je úzce vázána na individuální podporu klienta.
C4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘÍMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či1	<i>Z dostupné právní analýzy nelze charakter objednávky činnosti odvodit.</i>	Objednávku výkonu činností nespojují s právní normou, ale s metodikami (pravděpodobně různými pro různá zařízení) vnitřními pokyny ředitele Správy uprchlických zařízení. <i>Tyto předpisy nebyly předmětem právní analýzy ani žádných dalších analýz - s jejich obsahem jsme seznámeni zprostředkovaně.</i> Z výpovědí je patrná dobrá znalost obsahu těchto interních předpisů ze strany manažerů. Na základě výpovědí lze usuzovat, že manažeři vnímají jasnou souvislost mezi činnostmi obsaženými v těchto dokumentech a obecnějšími cíli sociální práce.	Platí stejná tvrzení, jako jsou uvedena k manažerům.
Či2	<i>Z dostupné právní analýzy rozsah a obsah činností nelze dovodit.</i>	Zdůraznění činností směřujících ke: - kompenzaci osobních deficitů klientů uspokojáním jejich aktuálních potřeb - napomáhání zvládat obtížné životní situace zprostředkováním interakci s rozhodujícími subjekty	Zdůraznění činností směřujících ke: - kompenzaci osobních deficitů klientů uspokojáním jejich aktuálních potřeb - napomáhání zvládat obtížné životní situace zprostředkováním interakci s rozhodujícími subjekty Významná odlišnost ve stanovisku pracovníků integračního střediska, kde je kladen důraz na kompenzaci osobních deficitů ve spojení s učením uspokojovat své potřeby vlastními silami.

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či3	<i>Z dostupné právní analýzy rozsah a obsah činností nelze dovodit.</i>	Z pohledu pracovníků managementu jsou činnosti sociální práce komplexně zaměřeny na životní situaci klienta. Platí víceméně pro celou škálu sledovaných zařízení.	Z pohledu sociálních pracovníků jsou činnosti sociální práce komplexně zaměřeny na životní situaci klienta. Platí víceméně pro celou škálu sledovaných zařízení.
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	<i>Z dostupné právní analýzy požadavky na vzdělání nevyplývají.</i>	Manažeři konstatují, že rozhodující požadavky na kvalifikaci jsou stanoveny ředitelstvím Správy uprchlických zařízení. Minimálně vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce, lépe je hodnoceno bakalářské vzdělání. U vedoucího sociálního pracovníka je vyžadováno vzdělání v magisterském stupni.	Nejasná představa o požadovaném vzdělání a také nejednotnost stanovisek u sociálních pracovníků z různých zařízení.
Př2	Podle informací respondentů požadavek na tříleté pomaturitní studium je formulován, nicméně není zmiňována žádná právní norma, ale stanovisko vedení resortu obsažené ve vnitřních předpisech.	S požadavkem je ztotožněn, z odpovědi lze dovozovat, že vzdělání považuje za významný determinant naplnění očekávaných činností sociální práce.	Požadavek akceptuje, ale není zcela jednoznačné, zda se ztotožňuje. Značné odlišnosti v chápání důležitosti formálního vzdělání napříč různými zařízeními.
Př3	<i>Není z právní analýzy dostupné.</i>	<i>Ve výpovědi není obsaženo.</i>	<i>Ve výpovědi není obsaženo.</i>
Př4	<i>Informace o požadavku na další vzdělání nebo způsob jeho zajištění není z právního rozboru dostupná.</i>  Z dat získaných výzkumem vyplývá, že organizace dalšího vzdělávání je v kompetenci vedení Správy uprchlických zařízení - včetně organizace vzdělávání. Je zpracováván plán školení.	Manažeři zdůrazňují význam dalšího vzdělávání sociálních pracovníků - dávají do souvislosti s kvalitou práce. Jsou obeznámeni s rozsahem a obsahem absolvovaného dalšího vzdělávání pracovníků. Významná témata dalšího vzdělávání z pohledu manažerů: - různé aspekty sociální práce s klientem - poznávání podmínek života v zemích původu klientů - práce s různými cílovými skupinami - prevence syndromu vyhoření Odkazuje na ZSS a v něm formulovaný požadavek 24 hodin dalšího vzdělávání ročně.	Sociální pracovníci považují další vzdělávání za významný prvek své práce. Pozitivně hodnotí úsilí zaměstnavatele (Správa uprchlických zařízení) o zajištění dalšího vzdělávání. Poskytli významné sdělení, že nabídka dalšího vzdělávání ze strany zaměstnavatele vychází z předchozí analýzy vzdělávacích potřeb. Dále je pro sociální pracovníky dostupná také možnost dalšího vzdělávání mimo nabídku zaměstnavatele.
Př5	<i>viz mzdové tabulky - údaj nebyl v době zpracování kapitoly dostupný</i>	<i>Sdělení a komentáře k zajištění mzdových prostředků nejsou v textu obsaženy.</i>	<i>Sdělení a komentáře k zajištění mzdových prostředků nejsou v textu obsaženy.</i>

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př6	<i>Informace týkající se optimální pracovní zátěže formulovaná zákonodárcem z právní analýzy nevyplývá.</i>	Z výpovědi manažerů vyplývá, že pracovní zátěž kolísá. Pracovní kapacita sociálních pracovníků je pravděpodobně stabilně poddimenzovaná tak, že deficit se projevuje v případech silnějších migračních vln apod. V době snížené intenzity přílivu nových migrantů se pak kapacita jeví jako dostačující. Manažeři akcentují význam přiměřené kvalifikace sociálních pracovníků, kterou lze suplovat nedostatečnou kapacitu v kritických obdobích = kvalifikovaný pracovník je schopen konat samostatně a efektivně.	Výpovědi sociálních pracovníků k pracovní zátěži se v otázce kapacit shodují se stanoviskem manažerů.
Př7	<i>Informace o přítomnosti supervize nebo požadavku na zajištění supervize není z právního rozboru dostupná.</i>	Ve všech zkoumaných zařízeních manažeři potvrzují možnost využití supervize. Někteří vyjádřovali pozitivní hodnocení této formy podpory.	Sociální pracovníci napříč zkoumanými zařízeními potvrzují přítomnost supervize. Nevyslovují hodnotící soudy, tzn. nelze odhadovat, jak vnímají význam této formy podpory.

**Komentář:**

- Cíle sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení jsou stanoveny zákonem o azylu poměrně obecně.
- Objednávku činností nelze z právní normy dovodit, z výpovědi respondentů jednoznačně vyplývá, že tato objednávka je obsažena ve vnitřních předpisech organizace (tyto však nebyly předmětem analýzy), i přesto se z výpovědí sociálních pracovníků i manažerů jeví, že:
  - o sociální pracovník rozumí a dovede zdůvodnit souvislost mezi cílem své práce a činnostmi, které jsou od něj za účelem naplnění těchto cílů očekávány, že je bude vykonávat,
  - o sociální pracovník může rozsah činností interpretovat optikou vlastní praxe,
  - o rizika, která tento rozhodovací prostor vytváří, jsou kompenzována požadavky na kvalifikaci sociálního pracovníka a možností dalšího vzdělávání, které je zajišťováno organizací (takto uchopené vzdělávání může být např. využito k přenosu sdělení o formulaci objednávky činností jako nástroje naplnění cílů),
  - o předpoklady realizace cílů se jeví jako ne zcela dostačující v oblasti personálních kapacit.
- Jako rozhodující faktor výkonu sociální práce se zde jeví konzistence v pojetí „cílů“, „činností“ a „předpokladů“ u objednatele (v tomto případě vedení organizace prostřednictvím vlastních předpisů), manažera a pracovníka.

Pozn.: vyslovit souhrnný komentář k tomuto resortu je značně obtížné:

a) z právní analýzy nelze čerpat řadu potřebných pokladů

b) kromě právních norem jsou informace významné z hlediska tématu výzkumu dostupné ve vlastních dokumentech organizace, které nebyly předmětem podrobnějšího zkoumání, resp. o jejich obsahu podávají sdělení respondenti

Tabulka č. 5 Ministerstvo zdravotnictví ČR - zdravotnická pobytová zařízení

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	Různorodé spektrum dokumentů, v nichž lze dohledat možné cíle sociální práce: V právní analýze je zmínka o zákonu č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu. V rámci výzkumu byla jako další významná norma zaznamenána vyhláška č. 424/2004 Sb., kterou se stanoví činnost zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků. Cíle sociální práce jsou také poměrně podrobně rozpracovány v oficiálním dokumentu České asociace sester (Proces sociální práce ve zdravot. zařízeních, 2008). Z obsahu těchto dokumentů lze dovodit, že cíle sociální práce obsahují všechny tři roviny: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí	Cíle SPR byly zmiňovány v obdobném rozsahu u zástupců různých typů zdravotnických zařízení. Podle výpovědí jsou přítomny všechny tři uvažované roviny: a) kompenzace osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzace osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí. Volně formulováno: - sociální pomoc spojená s odchodem pacienta z nemocnice - sociální poradenství - sociální pomoc spojená se zajištěním potřeb pacienta v době hospitalizace - ve vazbě na životní situaci před přijetím do zdrav. zařízení - sociální pomoc spojená se zajištěním potřeb pacienta po uvažovaném propuštění (např. způsoby finančního zajištění zprostředkováním dávek) - zajištění navazujících pobytových služeb	Rozsah cílů je z pohledu sociálního pracovníka užší, převažují hlediska: a) kompenzace osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.  Volně formulováno: - zajištění následné péče - zajištění potřeb klienta - spolupráce s dalšími subjekty (u dětí např. uvažované náhradní rodiny, OSPOD apod.)
C2	Z obsahu dostupných dokumentů se jeví zaměření sociální práce na překonávání více bariér, ale nelze jednoznačně vyložit obsah tak, že jsou tyto bariéry chápány jako navzájem související.	Sociální práce je v pojetí manažerů cílená na pomoc při překonávání více bariér, pravděpodobně uvažující o více souběžně existujících bariérách. Není zřejmé, že jsou tyto bariéry chápány jako navzájem propojené.	Obdobně z výpovědi sociálních pracovníků nelze dovodit, že by bariéry při zvládnutí životní situace byly vnímány provázaně, byť je zmiňováno více bariér současně.
C3	Velmi konkrétně a jasně jsou cíle formulovány v dokumentu České asociace sester (Proces sociální práce ve zdravotnických zařízeních, 2008).	Ve výpovědích jsou cíle uváděny zcela konkrétně, lze předpokládat, že jsou pro manažery srozumitelné.	Ve výpovědích jsou cíle uváděny zcela konkrétně, lze předpokládat, že jsou pro sociální pracovníky srozumitelné.
C4	Nelze z právní analýzy dovodit.	Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.	Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.



hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘÍMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či1	Objednávka výkonu činností jako nástroje sociální práce jednoznačně vyplývá z vyhlášky č. 424/2004 Sb., kterou se stanoví činnosti zdravot. pracovníků a jiných odborných pracovníků, nicméně u této vyhlášky nejsou z právní analýzy zjevné formulace cílů (tzn. nelze posoudit, zda objednávka činností navazuje na cíle). Co naopak zcela evidentně koresponduje, jsou činnosti popsané v této vyhlášce a cíle sociální práce nastavené v dokumentu České asociace sester.	Objednávka výkonu činností ze strany manažerů je formulována poměrně široce - což je pochopitelné s ohledem na spektrum sledovaných zařízení v rámci tohoto resortu. Činnosti, jejichž výkon je očekáván od sociálních pracovníků, vycházejí ze srozumitelně nastavených cílů, které vycházejí z cílů právních norem, resp. klíčových dokumentů.	Sociální pracovníci se při výčtu činností nevzdalují od toho, co uvádějí manažeři. Mimo činnosti související s cíli SPR je zmiňováno také zajišťování administrativy. Z kvalitativního šetření lze dovodit, že výkon činností sociální práce v kojeneckém ústavu (zejména při práci s rodinou) je širší než předpokládá nastavení cílů.  <i>Výzkum zahrnoval široké spektrum zařízení = výčet činností je velmi variabilní.</i>
Či2	Činnosti uváděné ve vyhlášce č. 424/2004 Sb. obsahují všechny tři uvažované roviny pomoci: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí	Činnosti sociální práce ve zdravotnických zařízeních podle výpovědi manažera směřujících zejména k: a) kompenzaci osobních deficitů klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb c) napomáhat zvládat obtížné životní situace zprostředkováním interakcí s rozhodujícími subjekty  K tomu ještě uvedeny administrativní činnosti související s chodem zařízení (např. administrace regulačních poplatků).	Z výpovědí sociálních pracovníků vyplývá obdobný rozsah a obsah činností jako v případě manažerů.
Či3	Činnosti kodifikované ve vyhlášce č. 424/2004 Sb. jednak pokrývají poměrně širokou škálu možných bariér zvládání životní situace. Z charakteru některých činností je zcela evidentní, že jsou zaměřeny na zvládání navzájem souvisejících bariér zvládání životní situace.	Z odpovědí je zřejmé, že podle představ manažera se sociální pracovník může zaměřovat jak na pomoc při zvládání jedné konkrétní bariéry, tak i navzájem souvisejících bariér zvládání životní situace.	Uplatňování pomoci v podobě řešení výlučné bariéry, tak i komplexní přístup k pomoci zaměřené na zvládání více bariér současně popisují také sociální pracovníci.
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	Kvalifikační požadavky upravuje zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních - tato právní norma není předmětem právní analýzy, požadované informace byly opatřeny v rámci kvalitativního šetření.	Manažeři uvádějí jako výchozí právní normu právě tento zákon. V souladu s tímto zákonem musí zdravotně-sociální pracovník absolvovat tříleté pomaturní studium (VŠ nebo VOŠ) optimálně ve zdravotnickém oboru	Převažují pracovníci se středoškolským vzděláním ve zdravotnickém oboru, které bylo (nebo aktuálně je) doplňováno specializačním kurzem se zaměřením na sociální oblast, část pracovníků v současné

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1		se sociálním zaměřením. Pokud má pracovník vzdělání v oboru zaměřeném na sociální oblast, musí toto vzdělání doplnit akreditovaným kurzem zdravotně-sociální pracovník. Se vzděláním „pouze“ sociální pracovník nemůže ve zdravotnickém zařízení pracovat samostatně. Pokud pracovník získal primárně vzdělání v oboru všeobecná zdravotní sestra, musí si doplnit specializační studium v oboru sociálně-zdravotní péče.	době studuje VOŠ nebo VŠ se sociálním zaměřením.
Př2	<i>Není z právní analýzy dostupné.</i>	Ano - a to v případech, kdy je pracovník primárně sociálním pracovníkem (tzn. má VOŠ nebo bakalářské vzdělání) a následně si rozšířil kvalifikaci v rámci zdravot. specializace. Ne - v případech, kdy má pracovník středoškolské vzdělání pro všeobecné sestry a následně si doplnil kvalifikační kurz pro výkon sociálně-zdravotní péče.	V případě té části (nevelké) sociálních pracovníků, kteří studovali v době výzkumu obor se sociálním zaměřením na VOŠ nebo VŠ, i když to nebyla zákonná povinnost (povinnost vzdělání by splnili případným absolutoriem zdravotně-sociálního kurzu), lze předpokládat, že kvalifikaci chápou pro výkon své práce jako významnou.
Př3	<i>Informace o požadavku na vzdělání supervizora není z právního rozboru dostupná.</i>	Ve výpovědích neuvádí.	Ve výpovědích neuvádí.
Př4	<i>Informace o požadavku na další vzdělání nebo způsob jeho zajištění není z právního rozboru dostupná.</i>	Manažeři zmiňují poptávku po kurzech ke změně právních norem ze sociální oblasti, ke komunikaci s klientem, k syndromu vyhoření.	Sociální pracovníci uvádějí, že všichni samostatně pracující zdravotně-sociální pracovníci musí být registrováni u Národního centra ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů. Tato instituce současně nabízí také specializační vzdělávání, včetně kreditovaných kurzů. Z výpovědí pracovníků vyplývá, že plnění povinnosti průběžného vzdělávání je stanoveno zákonem (není uvedeno jakým) včetně rozsahu tohoto vzdělávání.
Př5	viz mzdové tabulky 8-11 platová třída	K tématu nejsou dostupné odpovědi, s jednou výjimkou - kritického hodnocení výše platů.	<i>Sdělení a komentáře k zajištění mzdových prostředků nejsou v textu obsaženy.</i>

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př6	<i>Informace týkající se optimální pracovní zátěže formulovaná zákonodárcem z právní analýzy nevyplývá.</i>	Pracovní zátěž je hodnocena velmi různě s ohledem na variabilitu zkoumaných zdravotnických zařízení. Převažují názory, že zátěž je hraniční až nepřiměřeně vysoká.	Sociální pracovníci hodnotí pracovní zátěž převážně jako nepřiměřeně vysokou.
Př7	<i>Informace o přítomnosti supervize nebo požadavku na zajištění supervize, případně jiné formy podpory není z právního rozboru dostupná.</i>	Potřeba další podpory sociálních pracovníků není explicitně formulována.	Poptávka po podpoře sociálních pracovníků není až na ojedinělé výjimky formulována.

**Komentář:**

- Dostupná data z obou výzkumů naznačují, že cíle výkonu sociální práce jsou nastaveny v zájmu komplexní podpory klienta - pacienta zdravotnického zařízení. Tyto cíle jsou jasně a srozumitelně popsány v právní normě, se kterou jsou pracovníci obeznámeni
- Obdobně jsou podrobně a srozumitelně popsány činnosti, které korespondují s nastavenými cíli a realizací těchto činností je možné dosahovat stanovených cílů.
  - o Absence činností, které by směřovaly k učení se klienta uspokojovat své potřeby vlastními silami je v zásadě logická s ohledem na typ pobytu ve zdravotnických zařízeních - základní charakteristikou bude pravděpodobně krátkodobost pobytu, u dlouhodobých pobytů pak může být důvodem závažný zdravotní stav, velmi vysoký nebo naopak velmi nízký věk klienta (LDN, Kojenecký ústav), což „učení se“ může vylučovat. U zdravotnických zařízení s dlouhodobějším pobytem (typu psychiatrická léčebna) by realizace takových činností byla žádoucí, podíl nebo přítomnost sociálního pracovníka na „učení se“ klienta mohou suplovat jiné pomáhající profese, které jsou v těchto zařízeních přítomné.
- Zřejmé riziko lze spatřovat v nastavení předpokladů, které by měly přispívat k realizaci činností a naplňování cílů sociální práce
  - o subjektivně vnímané nedostačující pracovní kapacity
  - o především pak kvalifikační předpoklady a charakter dalšího vzdělávání
    - preference jednoznačně směřují k obsáhnutí zejména zdravotnických znalostí
    - v oblasti povinného vzdělání je středoškolské (případně pomaturitní) všeobecné zdravotnické vzdělání doplňováno pouze základní výbavou znalostí a dovedností v sociální práci
    - organizace dalšího vzdělávání je v kompetenci instituce primárně zaměřené na vzdělávání ve zdravotnických oborech,
    - s uvedeným pojetím kvalifikace sociálního pracovníka se dotázaní verbálně ztotožňují bez případného zpochybnění
- S ohledem na právě uvedené souvislosti a komentáře je pak datování stěžejních norem, z nichž jsou cíle a činnosti odvozovány, jen zdánlivým paradoxem - v roce 2004 je přijata vyhláška, kterou se stanoví činnosti zdravotně-sociálních pracovníků, v roce 2008 je s garancí České asociace sester zpracován dokument obsahující obecnější cíle sociální práce v rámci léčebně-ošetrovatelského procesu, který obsahuje poměrně podrobné vymezení potenciálních cílů sociální práce v tomto sektoru.

Tabulka č. 6 **Ministerstvo školství ČR - školská poradenská zařízení**

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	<p><i>Z právní analýzy ani z výsledků výzkumu nelze doložit právní normy, nebo jiné dokumenty, které by explicitně formulovaly cíle sociální práce ve školských poradenských zařízeních.</i></p> <p>Z výzkumu jsou dostupné právní normy popisující cíle těchto zařízení, popř. upravují činnosti těchto zařízení, nicméně není uvedeno, zda tyto činnosti mají vykonávat sociální pracovníci.</p> <p>Některé popsané cíle zařízení se přitom shodují s obvyklými cíli sociální práce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- odborná pomoc v procesu integrace žáků se zdravotním postižením do společnosti ve spolupráci s rodinou, školami, odborníky apod.</li> <li>- práce s dětmi a mládeží s negativními jevy chování</li> <li>- pomoc a podpora klientů propuštěných z ústavní výchovy při jejich integraci do společnosti.</li> </ul>	<p>Podle vyjádření manažerů je působení sociálních pracovníků v jejich zařízení zaměřeno na organizační podporu činnosti ostatních profesí.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- shromažďování vstupních informací o klientovi pro práci dalších expertů</li> <li>- zprostředkování kontaktu klientů s odbornými pracovníky, případně mezi zařízeními a dalšími organizacemi.</li> </ul> <p>Nebyl formulován cíl sociální práce spojovaný s výkonem profese. Cíle sociální práce jsou zde ztotožněny s činností sociálního pracovníka.</p> <p>Tento pohled lze s využitím teorie uplatněné v tomto výzkumu vyložit tak, že cílem sociální práce v tomto zařízení je zaměření na zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí. Naplněním tohoto cíle je pak zajištění administrativy a logistiky sociálního pracovníkem. Ovšem tento cíl nebyl sdělen explicitně - jedná se o možný výklad slov manažera.</p>	<p>Cíl práce sociálních pracovníků tak, jak jej popisují manažeři, potvrzují i samotní sociální pracovníci.</p>
C2	<p><i>Z právní analýzy, stejně jako popisu obsahu rozhodujících právních norem zachycených v rámci výzkumu, nelze tento cíl identifikovat.</i></p>	<p><i>Tento cíl není ve výpovědích manažera přítomen.</i></p>	<p><i>Tento cíl není ve výpovědích sociálního pracovníka přítomen.</i></p>
C3	<p>Cíle jsou formulovány nejasně, resp. vůbec - pouze s určitou invencí lze cíle sociální práce spatřovat v některých cílech organizace (viz shora).</p>	<p>Cíle jsou formulovány jasně (administrativa, logistika), nejsou však explicitně chápány jako cíle sociální práce.</p>	<p>Odpovědi sociálních pracovníků mají obdobný obsah jako odpovědi manažerů.</p>
C4	<p><i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i></p>	<p><i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i></p>	<p><i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i></p>
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘÍMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Č1	<p><i>Objednávka výkonu činností jako nástroje sociální práce nevyplývá z právní analýzy, ani z žádného dalšího dokumentu nebo normy, které lze v rámci výzkumu považovat za relevantní.</i></p>	<p>Objednávku výkonu činností jako nástroje sociální práce odvozují manažeři z katalogu prací ve veřejných službách a správě a školské legislativy. Od této objednávky odvozují pracovní náplň.</p>	<p>Sociální pracovníci nemají povědomí o případné formulaci objednávky činností ve vztahu k jejich působení v organizaci.</p>

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘÍMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či2	<i>Nelze z právní analýzy ani dalších sledovaných dokumentů a norem dovodit.</i>	Reflektuje, že sociální pracovník nerealizuje ve sledovaných zařízeních činnosti obvykle u sociální práce předpokládané. Z činností sociálního pracovníka uvádí: - kontakt s klientem, - zprostředkování kontaktu dalších pracovníků zařízení s klientem (objednání) - zaslání anamnestického dotazníku klientovi apod. - kancelářské práce <i>Soubor těchto činností nelze dostatečně posuzovat z hledisek činností nastavených pro tento výzkum.</i>	Z výpovědí sociálních pracovníků vyplývá obdobný rozsah a obsah činností jako v případě manažerů.
Či3	<i>Nelze z právní analýzy ani dalších sledovaných dokumentů a norem dovodit.</i>	<i>Z dostupných výroků manažera nelze dostatečně činnost z tohoto hlediska posoudit.</i>	<i>Z dostupných výroků manažera nelze dostatečně činnost z tohoto hlediska posoudit.</i>
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	<i>Z právní analýzy ani z dokumentů a norem sledovaných v rámci výzkumu nevyplývají žádné jednoznačné požadavky na kvalifikaci sociálního pracovníka.</i>	Názory manažerů z jednotlivých sledovaných zařízení se rozcházejí. Požadavky na kvalifikaci neodvozují od žádné právní normy. Subjektivně nepoptávají žádný stupeň ani zaměření vzdělání.	Sociální pracovníci nedávají kvalifikační požadavky do souvislosti s právní normou. Předpokládají, že takové požadavky jsou obsaženy ve vnitřních směrnících zařízení, ve kterém pracují. V některých zařízeních pracovníci zmiňují požadavek VŠ vzdělání v oboru sociální pedagogika nebo sociální práce. Není zde však jasná souvislost s cíli nebo činnostmi sociální práce.
Př2	<i>Z právní analýzy ani z dokumentů a norem sledovaných v rámci výzkumu nevyplývají žádné jednoznačné požadavky na stupeň vzdělání sociálního pracovníka.</i>	V některých zařízeních manažeři uvádějí pro pozici sociálního pracovníka nutné VŠ vzdělání alespoň bakalářského stupně. Co se týká oboru studia, není nezbytné ani sociální zaměření.	Požadavky na stupeň vzdělání jsou v různých zařízeních odlišné. Objevuje se i požadavek na VŠ vzdělání humanitního směru. Na jiném místě je po pracovníkovi požadován odborný kurz sociální práce jako doplnění středoškolského vzdělání a roků praxe v oboru. Subjektivně hodnotí pracovníci pomaturitní studium jako důležité pro svoji práci (ti, kteří pracují v zařízeních s tímto požadavkem).

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př3	<i>Informace o požadavku na vzdělání supervizora není z právního rozboru ani jiných dokumentů dostupná.</i>	<i>Ve výpovědích neuvádí.</i>	<i>Ve výpovědích neuvádí.</i>
Př4	<i>Informace o požadavku na další vzdělání nebo způsob jeho zajištění není z právního rozboru dostupná.</i>	Manažeři uvádějí, že další vzdělávání je pracovníkům umožněno, případně i hrazeno. Pro absolvování dalšího vzdělávání mohou pracovníci sami rozhodnout. Někteří manažeři explicitně formulují poptávku po dalším vzdělávání pracovníků zařízení (včetně sociálních pracovníků). Není explicitně uveden vztah mezi dalším vzděláváním a výkonem sociální práce, tzn. chápání dalšího vzdělávání jako zlepšení předpokladu výkonu SPR.	Výpovědi sociálních pracovníků se shodují se stanoviskem manažerů, tzn. další vzdělávání je jim umožněno (tedy nikoli zprostředkováno). Příkladem je vlastní rozhodnutí sociální pracovnice absolvovat kurz zaměřený na správní řád, evidenci pošty a vedení dokumentace.  Z příkladu je patrné, že sociální pracovník uvažuje o dalším vzdělávání s ohledem na činnosti reálně v dané pozici vykonávané.
Př5	viz mzdové tabulky 7-12 PT	<i>Obsáhlejší sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>
Př6	<i>Informace týkající se optimální pracovní zátěže formulovaná zákonodárcem z právní analýzy nevyplývá.</i>	Pracovní zátěž je ve vztahu k vykonávaným činnostem považována za přiměřenou.	Pracovní zátěž je ve vztahu k vykonávaným činnostem považována za přiměřenou.
Př7	<i>Informace o přítomnosti supervize nebo požadavku na zajištění supervize, případně jiné formy podpory není z právního rozboru dostupná.</i>	Potřeba další podpory sociálních pracovníků pro výkon jimi zajišťovaných činností není explicitně uváděna.	Poptávka po podpoře sociálních pracovníků není formulována.

**Komentář:**

- Sociální práce není vymezena prostřednictvím cílů a souboru činností, které mají oporu v teoretickém zakotvení oboru sociální práce.
  - o Za sociální práci je považována administrativně-organizační činnost, která nese určité prvky sociální práce zejména proto, že částečně je tato činnost vztahována k osobě klienta zařízení
  - o Pracovníci označováni jako „sociální pracovníci“ se s tímto pojetím ve svých výpovědích ztotožňují.
- S ohledem na tuto situaci nelze zvažovat předpoklady realizace cílů a jim požadovaných činností. V případě tohoto typu zařízení se v podstatě jedná o obecné podmínky práce v zařízení, které se neopírají o konkrétněji formulované požadavky výkonu sociální práce.

Tabulka č. 7 **Ministerstvo školství ČR - zařízení ústavní výchovy**

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	<p><i>Z právní analýzy ani z výsledků výzkumu nelze doložit právní normy, nebo jiné dokumenty, které by explicitně formulovaly cíle sociální práce v zařízeních ústavní výchovy. Z výzkumu jsou dostupné odkazy na právní normy popisující cíle těchto zařízení, popř. upravují činnosti těchto zařízení, není uvedeno, zda tyto činnosti mají vykonávat sociální pracovníci. Některé popsání cíle zařízení se přitom shodují s obvyklými cíli sociální práce:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sociální pomoc a podpora při řešení deficitů ve vztazích se sociálním okolím</li> <li>- organizace a koordinace pomoci při řešení deficitů</li> </ul> <p>Většina cílů zkoumaných organizací směřuje do oblasti výchovy a vzdělávání.</p>	<p>Ve vyjádření manažerů zaznívá popis cílů zařízení:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- výchova a podpora rozvoje klienta</li> <li>- omezit negativní dopady předchozí výchovy</li> <li>- pomoc při překonání deficitů současné životní situace</li> <li>- pomoc při začlenění do běžné společnosti</li> </ul> <p>Implicitně jsou ve vyjádření manažerů obsaženy cíle, které lze spojovat s výkonem sociální práce. Explicitně však manažeři tyto cíle s činností sociálních pracovníků ve svých zařízeních nespojují. Pojetí sociální práce nevyhází z vymezení sociální práce jako svébytné profese.</p>	<p>Sociální pracovníci akceptují pojetí cílů své práce, které nejsou v bezprostřední vazbě na výkon sociální práce jako profese. V některých případech lze cíle sociálního pracovníka v těchto zařízeních interpretovat jako</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) snahu o kompenzaci osobních deficitů klienta učním uspokojovat vlastní potřeby</li> <li>b) pomoc zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí</li> </ul> <p>Tyto cíle jsou naznačeny zejména v případech, kdy sociální pracovník má přístup ke komplexnější práci s klientem - tato situace se týká především dětských domovů.</p>
C2	<p><i>Z právní analýzy, stejně jako z popisu obsahu rozhodujících právních norem zachycených v rámci výzkumu, nelze tento cíl identifikovat.</i></p>	<p><i>Tento cíl není ve výpovědích manažera přítomen.</i></p>	<p>Ve shora uvedeném příkladu sociálního pracovníka v dětském domově je možné zachytit, že cíle jeho práce směřují současně k překonání více bariér zvládnutí životní situace</p>
C3	<p>Cíle jsou formulovány nejasně, resp. vůbec - pouze s určitou invencí lze cíle sociální práce spatřovat v některých cílech organizace (viz shora).</p>	<p>Cíle jsou formulovány jasně (administrativa, popř. zdravotní pomoc), nejsou však explicitně chápány jako cíle sociální práce.</p>	<p>Pracovníkům jsou srozumitelné cíle zařízení.</p>
C4	<p><i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i></p>	<p><i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i></p>	<p><i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i></p>
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či1	<p><i>Objednávka výkonu činností jako nástroje sociální práce nevyplývá z právní analýzy, ani z žádného dalšího dokumentu nebo normy, které lze v rámci výzkumu považovat za relevantní.</i></p>	<p>Objednávku výkonu činností jako nástroje sociální práce odvozují manažeři z katalogu práce, může být rozšířena podle charakteru zaměření zařízení na základě úvahy manažera.</p> <p>Objednávka činností není formulována se záměrem uskutečňovat cíle sociální práce.</p>	<p>Sociální pracovníci nemají povědomí o případné formulaci objednávky činností souvisejících s výkonem sociální práce ve vztahu k jejich působení v organizaci.</p>

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či2	<i>Nelze z právní analýzy ani dalších sledovaných dokumentů a norem dovodit.</i>	Sociální pracovník je vnímán jako úředník, jehož primárním úkolem je zprostředkování kontaktů mezi zařízením a dalšími subjekty a mezi dětmi a jejich zákonnými zástupci.  Z výpovědi se jeví, že manažer tento obsah činnosti sociálního pracovníka nevnímá jako výkon sociální práce.	Obdobný rozsah a obsah činnosti vyplývá také z výpovědí sociálních pracovníků. Ve výpovědích se ztotožňují s pojetím vykonávaných činností mimo vymezení sociální práce.
Či3	<i>Nelze z právní analýzy ani dalších sledovaných dokumentů a norem dovodit.</i>	<i>Z dostupných výroků manažera nelze dostatečně činnost z tohoto hlediska posoudit.</i>	<i>Z dostupných výroků manažera nelze dostatečně činnost z tohoto hlediska posoudit.</i>
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	<i>Z právní analýzy ani z dokumentů a norem sledovaných v rámci výzkumu nevyplývají žádné jednoznačné požadavky na kvalifikaci sociálního pracovníka.</i>	Názory manažerů z jednotlivých sledovaných zařízení se rozcházejí. Požadavky na kvalifikaci neodvozují od žádné právní normy. Subjektivně někteří poptávají VŠ vzdělání sociální práce - představuje pro ně prostředek odklonu od administrativně pojatých činností sociálního pracovníka (tuto představu lze zachytit u manažerů dětských domovů)	Subjektivní stanoviska sociálních pracovníků k potřebě kvalifikace jsou v podstatě identická se stanoviskem manažera. Určité odlišnosti lze sledovat podle typu zkoumaného zařízení, např. pracovník dětského domova.
Př2	<i>Z právní analýzy ani z dokumentů a norem sledovaných v rámci výzkumu nevyplývají žádné jednoznačné požadavky na stupeň vzdělání sociálního pracovníka.</i>	V některých zařízeních manažeri uvádějí pro pozici sociálního pracovníka nutné VŠ vzdělání alespoň bakalářského stupně. Pro některé je dostačující středoškolské vzdělání.	Dotázaní sociální pracovníci se v názoru na požadavek dosažení kvalifikace v alespoň třiletém pomaturitním studiu také liší. Z hlediska vykonávaných činností převážně považují za dostačující středoškolské vzdělání. Přesto někteří měli dokončené VŠ vzdělání nebo o něj aktuálně usilovali (lze se domnívat, že se spíše jedná o individuální než systémovou strategii).
Př3	<i>Informace o požadavku na vzdělání supervizora není z právního rozboru ani jiných dokumentů dostupná.</i>	<i>Ve výpovědích neuvádí</i>	<i>Ve výpovědích neuvádí</i>
Př4	<i>Informace o požadavku na další vzdělání nebo způsob jeho zajištění není z právního rozboru dostupná.</i>	Manažeri požadují další vzdělávání jen výjimečně (např. psychosociální výcvik u pracovníka v dětském domově). Účast na dalším vzdělávání neproblematizují, ale	Pracovníci vnímají další vzdělávání pro sebe jako žádoucí, nicméně nepoptávají toto vzdělávání v přímé vazbě na vykonávané činnosti (opět je zde otázka motivace - spíše



hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př4		nedávají ani do souvislosti s cíli nebo činnostmi.	se potřeba dalšího vzdělávání jeví jako potřeba osobního rozvoje).
Př5	viz mzdové tabulky 7-12 PT	<i>Obsáhlejší sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>
Př6	<i>Informace týkající se optimální pracovní zátěže formulovaná zákonodárcem z právní analýzy nevyplývá.</i>	Pracovní zátěž je ve vztahu k vykonávaným činnostem považována za přiměřenou.	Pracovní zátěž je ve vztahu k vykonávaným činnostem považována za přiměřenou.
Př7	<i>Informace o přítomnosti supervize nebo požadavku na zajištění supervize, případně jiné formy podpory není z právního rozboru dostupná.</i>	Z výpovědí manažerů lze usuzovat, že jako formu podpory chápou možnost dalšího vzdělávání. Další formy podpory redukující případné dopady pracovní zátěže nejsou zmiňovány. Někteří manažeři zmiňují možnost využití supervize.	Poptávka po podpoře sociálních pracovníků při výkonu jejich práce není formulována explicitně, implicitně se však v některých sděleních vyskytuje v souvislosti s poptávkou dalšího vzdělávání - spíše než jako nástroj k dosažení cílů nebo zvládnání požadovaných činností, je chápáno jako způsob osobního rozvoje a podpory sociálních pracovníků. Supervize jako forma podpory není zmiňována.

**Komentář:**

- Sociální práce není vymezena prostřednictvím cílů a souboru činností, které mají oporu v teoretickém zakotvení oboru sociální práce.
  - o Za sociální práci je považována činnost obsahově zaměřená na vykonávání administrativně-úřednických úkolů.
  - o Činnosti spojované s pracovníkem, který je označován jako „sociální pracovník“, jsou silněji zastoupeny pouze v zařízení dětský domov.
- Požadavky spojené s výkonem činnosti těchto pracovníků nejsou odvozovány od uplatňovaných hledisek sociální práce.

**Tabulka č. 8 Přenesená působnost státní správy – obce III. typu (obce s rozšířenou působností)**

*Pozn. - v tomto výzkumu sledovaná agenda zajišťovaná obcemi III. typu je velmi široká (OSPOD, kurátoři pro mládež, sociální kurátoři, rozhodování o příspěvku na péči, dávky sociální péče, dávky v hmotné nouzi), zajišťovaná různými sociálními pracovníky, garantovaná různými manažery (vedoucími příslušných odborů). V následující tabulce proto uvádíme jednak komentáře obecně platné pro všechny uvedené agendy, případně upozorňujeme na extrémní příklady praxe.*

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	<p>Právní analýza se věnuje u obcí III. typu popisu zákonných povinností obce, nikoli však ve smyslu odvození cílů sociální práce. Z právních norem analyzovaných v rámci výzkumu vyplývá, že cíle sociální práce se vztahují k následující agendě:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rozhodování o poskytnutí a výplata státních dávek pomoci v hmotné nouzi a příspěvku na péči</li> <li>- vykonávání státní správy na úseku sociálně-právní ochrany dětí</li> <li>- rodinná péče a sledování ústavní a ochranné výchovy</li> <li>- péče o staré a zdravotně postižené</li> <li>- přiznávání mimořádných výhod občanům s těžkým zdravotním postižením</li> <li>- poskytování peněžitých dávek těžce zdravotně postiženým</li> <li>- rozhodování o poskytování sociální péče ve zdravot. zařízeních</li> <li>- zpracování vlastního komunitního plánu sociálních služeb</li> <li>- zajištění péče o občany ohrožené sociálním vyloučením</li> <li>- řešení otázek národnostních menšin</li> <li>- protidrogová prevence</li> <li>- spolupráce při rozhodování o využití bytů zvláštního určení</li> <li>- organizování veřejné služby pro osoby v hmotné nouzi</li> <li>- provoz vlastních sociálních služeb - <i>agenda sociálních služeb je pojednána samostatně.</i></li> </ul> <p>V této široké škále agend mohou být zastoupena</p>	<p>Manažeři formulují obecný cíl - pomoc občanovi v tíživé sociální situaci, u obce typu III. je cíl upřesněn následovně:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- agenda dávek</li> <li>- agenda sociálně-právní ochrany dětí, která je chápána jako hájení zájmů dítěte, rozhodování v jeho prospěch, dobré zabezpečení, eliminace rizika šikanování nebo týrání, zajištění prostředků pro zdárný vývoj.</li> </ul> <p>Ve výpovědích manažerů o zaměření cílů sociální práce lze identifikovat dvě námi uplatňovaná hlediska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb;</li> <li>c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí</li> </ul>	<p>Cíle své práce popisují obdobně pracovníci zajišťující různorodé agendy:</p> <p>Najít řešení klientovy situace prostřednictvím dvou dílčích aktivit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- poskytnutí pomoci prostřednictvím peněžitých dávek a odborné pomoci rodinám, a to v souladu se zákonem, který tuto pomoc garantuje</li> <li>- poskytnutí poradenství (na tuto aktivitu kladli ve svých výpovědích obdobný důraz jako na dávkovou agendu).</li> </ul> <p>Ve výpovědích pracovníků lze jako hledisko cílů SPR identifikovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb, a to formou poskytnutí sociální dávky nebo vydáním kvalifikovaného rozhodnutí (OSPOD)</li> <li>c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.</li> </ul>

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	všechna tři hlediska cílů sociální práce: a) kompenzace osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzace osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí		
C2	Z právní analýzy nelze tento cíl identifikovat. Z dostupných výsledků výzkumu lze dovodit zaměření cílů převážně na zvládání jednoho typu bariér, u části agendy je možné předpokládat zaměření na více typů bariér, není však explicitní, zda jsou tyto bariéry uvažovány jako vzájemně související.	Zaměření cílů sociální práce na zvládání jednoho typu bariér. Zvládání více typů bariér je možné částečně zaznamenat u agendy SPOD, vnímání těchto bariér jako navzájem souvisejících není jednoznačné.	Zaměření cílů sociální práce na zvládání jednoho typu bariér. U agendy SPOD pracovníci reflektují více paralelních bariér.
C3	Cíle jsou formulovány poměrně jasně - zejména pokud se naplňování cílů řídí např. správním řádem nebo vychází z přesně daných administrativních postupů.	Cíle jsou formulovány jasně zejména tam, kde vzniká klientům na poskytnutí pomoci právní nárok (agenda SPOD a dávky) a jejich formulace sdíleny různými typy pracovníků.	Cíle jsou formulovány jasně zejména tam, kde vzniká klientům na poskytnutí pomoci právní nárok (agenda SPOD a dávky), zadání je chápáno různými typy pracovníků obdobně.
C4	Nelze z právní analýzy dovodit.	Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.	Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘÍMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či1	Objednávka výkonu činností jako nástroje sociální práce nevyplývá z právní analýzy. Výsledky výzkumu naznačují, že objednávka výkonu činností je odlišného charakteru pro různé agendy: - pro agendu související s administrací dávek je tato objednávka formulovaná velmi rigidně, stejně jako v části agendy související s výkonem SPOD - tedy tam, kde vzniká klientovi právní nárok na poskytnutí pomoci - v ostatních oblastech je formulace objednávky činnosti méně zřetelná.	Objednávku výkonu činností jako nástroje sociální práce formulují manažeři především ve vztahu k naplnění dvou cílů: - administrace sociálních dávek - zajištění zákonem stanovené agendy SPOD  U ostatní agendy je vazba mezi cíli a činnostmi obtížně identifikovatelná (už samotné cíle nejsou formulovány jednoznačně)	Pracovníci vnímají rozsah činností očekávaných ve vztahu k jejich působení na obci poměrně široce. Konkrétní objednávku činností, které by směřovaly naplnění cílů identifikují sociální pracovníci v rámci agendy administrace sociálních dávek a při výkonu agendy SPOD.
Či2	Nelze z právní analýzy dovodit. Z výzkumu vyplývá, že činnosti vykonávané v rámci agendy obce III. typu směřují ke:	Z pohledu manažerů je vykonávání agendy příslušné obce III. typu spojené s činnostmi zaměřenými na: a) kompenzaci osobních	Obdobně zaměření činností vnímají také sociální pracovníci, tedy činnosti směřující ke: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či2	a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.	deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí	aktuálních potřeb; c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí
Či3	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i> Na základě výzkumu lze identifikovat převažující směřování činností na řešení jednoho typu bariér, u části agendy je předpoklad existence činností směřujících k více typům bariér, ale nikoli explicitně řešení vzájemné souvislosti těchto paralelně existujících bariér.	Z pohledu managementu převažuje zaměření činností sociální práce na překonání izolovaných dílčích problémů klientů - zejména u dávkové agendy. V případě SPOD mají manažeři povědomí o potřebě širšího zaměření činností, není ale explicitně uvedeno, že by měli pracovníci přistupovat k řešení více souvisejících bariér klientů komplexně.	U pracovníků převažuje zaměření činnosti na překonání izolovaných dílčích problémů klientů. Z vyjádření pracovníků SPOD, popř. kurátorů pro dospělé, lze tušit zaměření činností na překonávání navzájem souvisejících bariér klientů.
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	Požadováno vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v sociální práci nebo příbuzných oborech - dle zákona o sociálních službách. Povinnost absolvování zkoušky odborné způsobilosti úředníků (zákon č. 312//2002 Sb.) a zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků (vyhláška č. 512/2002 Sb.)	Manažeři potvrzují požadavek specializované kvalifikace v oboru sociální práce. Požadavek splnění zkoušek odborné způsobilosti.	Pracovníci se identifikují s požadavkem odborné kvalifikace stanovené vyhláškou. Uvádějí také požadavek splnění zkoušek odborné způsobilosti.
Př2	Z právních norem vyplývá požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů a činností.	Manažeři formulují požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů a činností.	Dotázaní sociální pracovníci respektují požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů a činností.
Př3	Informace o požadavku na vzdělání supervizora není z právního rozboru ani jiných dokumentů dostupná.	<i>Ve výpovědích neuvádí</i>	<i>Ve výpovědích neuvádí</i>
Př4	Za určitou formu dalšího vzdělávání ve vztahu k cílům lze považovat zákonnou povinnost absolvování zkoušky odborné způsobilosti úředníků a zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků. Povinnost účastnit se dalšího vzdělávání je dána ZSS, včetně rozsahu ročně.	Manažeři uvádějí požadavek absolvování průběžných školení pracovníky, do jejichž agendy spadá administrace sociálních dávek. Význam školení spočívá v průběžném doplňování znalostí aktuální právní úpravy, což manažeři považují za důležité. Tzn. další vzdělávání dávají do souvislosti s činnostmi spojenými	Pracovníci považují průběžné absolvování kurzů k měnícím se předpisům a novelám právních norem za důležité (tzn. vazba dalšího vzdělávání na administrativu dávek). Zmiňují povinnost dalšího vzdělávání dle ZSS.

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př4		s administrativou dávek.	
Př5	Viz mzdové tabulky Agenda dávek - 6-10 PT SPOD - 10-11 PT Kurátoři, prevence kriminality - 9-11 PT KPSS - 10 PT	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>
Př6	<i>Informace týkající se optimální pracovní zátěže formulovaná zákonodárcem z právní analýzy nevyplývá.</i>	Manažeři považují za kapacitně poddimenzovanou zejména agendu péče o rodinu (v průměru až 2 celé úvazky na pracoviště). Ve srovnání pak poptávka početního nárůstu pracovníků zajišťujících dávkovou agendu není tak výrazná.	Vzhledem k rozsahu požadovaných činností pociťují větší pracovní zátěž.  Subjektivně pociťují potíže s vykonáváním kvalitní práce při stávajících personálních kapacitách.
Př7	<i>Informace o přítomnosti supervize nebo požadavku na zajištění supervize, případně jiné formy podpory není z právního rozboru dostupná.</i>	Manažeři potřebu podpory sociálních pracovníků spojují s výkonem činností agendy péče o děti a rodinu. Pracovníkům je zprostředkována možnost účastnit se supervize. U pracovníků dávkové agendy není podpora považována za nezbytnou.	Podporu považují za důležitou. Za formu podpory považují možnost průběžného vzdělávání. Explicitně se nezmiňují o supervizi.

**Komentář:**

- Sociální práce je vymezena prostřednictvím cílů a částečně také souboru činností, které mají oporu v teoretickém zakotvení oboru sociální práce.
- Cíle jsou stanoveny velmi široce, zasahují do řady agend, jejichž vykonávání je obcím III. typu stanoveno prostřednictvím škály právních norem.
- Oproti poměrně široce nastaveným cílům dochází v rozsahu činností k výraznému zúžení, v zásadě lze rozlišit požadované vykonávání činností ve vztahu ke dvěma agendám:
  - o Agenda spojená s administrativou sociálních dávek
    - V tomto případě dochází k redukci cílů prostřednictvím objednávky činností ze strany zadavatele (zákonodárce), tzn. předpokládáno je v podstatě dodržování postupů nezbytných k dobré administraci výplaty dávek, které jsou v kompetenci obce tohoto typu
    - Předpoklady pro výkon takto úzce nastavených činností jsou vesměs považovány za dostačující (dostatečné průběžné informování, dramaticky není poddimenzovaná personální kapacita apod.).
  - o Agenda péče o rodinu
    - V tomto případě dochází k redukci cílů nejasnou formulací objednávky činností, tzn. vzniká značný prostor pro výklad, jakým způsobem má být na obci III. typu tato agenda realizována - interpretace může být odlišná na různých obcích, ale také se může odlišovat pojetí manažera a sociálního pracovníka. Vzniká značný prostor pro přizpůsobení cílů podle představ manažerů nebo sociálních pracovníků.

- Předpoklady pro výkon činností jsou v tomto případě vnímány jako nedostatečné, zejména předpoklady kapacitního zajištění.
- Na druhou stranu je u této agendy předpokladem dosažení kvalifikace odpovídající zadaným cílům, což umožňuje pracovníkům reflektovat řadu potřebných činností, jejichž vykonávání nemusí být explicitně popsáno a požadováno. Odborná kvalifikace umožňuje chápat bariéry komplexněji a v souvislostech.

Tabulka č. 9 Přenesená působnost státní správy - obce II. typu (obce s pověřeným OÚ)

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	Právní analýza se věnuje rozboru cílů sociální práce. Na úrovni obcí II. typu nevěnuje. Z právních norem analyzovaných v rámci výzkumu vyplývá, že cíle sociální práce se vztahují k následující agendě: - výplata dávek v hmotné nouzi - rozhodování o ustanovení zvláštního příjmu dávky sociální péče - činnosti spojené s péčí o rodinu a děti - péče o seniory a občany s postižením - péče o nesvéprávné osoby. V této široké škále agend jsou zastoupena zejména dvě hlediska cílů sociální práce: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; c) zvládání běžné životní situace.	Manažeři formulují obecný cíl - pomoc občanovi v tíživé sociální situaci, u obce typu II. je cíl upřesněn následovně: - agenda dávek - agenda sociálních věcí v samostatné působnosti - poradenství, depistáž, intervence.  Ve výpovědích manažerů o zaměření cílů sociální práce lze identifikovat dvě námi uplatňovaná hlediska: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.	Cíle své práce popisuje ve spojení s hladkou a bezchybnou administrací sociálních dávek. Výkon své práce nespojuje s cíli směřujícími k intervenci do různých nepříznivých životních situací občanů, přestože takové úkoly jsou součástí agendy obce s pověřeným obecním úřadem.  Ve výpovědích pracovníků lze jako hledisko cílů SPR identifikovat: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb, a to především formou poskytnutí sociální dávky.
C2	<i>Z právní analýzy, stejně jako popisu obsahu rozhodujících právních norem zachycených v rámci výzkumu, nelze tento cíl identifikovat.</i>	Zaměření cílů sociální práce na zvládání jednoho typu bariér.	Zaměření cílů sociální práce na zvládání jednoho typu bariér.
C3	Cíle jsou formulovány poměrně jasně - zejména pokud se naplňování cílů řídí např. správním řádem nebo vychází z přesně daných administrativních postupů.	Cíle jsou formulovány jasně zejména pro agendu sociálních dávek.	Cíle jsou formulovány jasně zejména tam, kde vzniká klientům na poskytnutí pomoci právní nárok (agenda sociálních dávek).
C4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘÍMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Č1	<i>Na základě právní analýzy nelze objednávkou výkonu činností směřujících k naplnění cílů identifikovat. Z výzkumu je zřetelná</i>	Objednávku výkonu činností jako nástroje sociální práce formulují manažeři především ve vztahu k naplnění cíle směřujícího k administraci	Objednávku činností pracovníci spojují výhradně s administrací sociálních dávek spadajících do agendy obce II. typu.

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či1	přítomnost objednávky formulované k naplnění cílů týkajících se administrace sociálních dávek spadajících do agendy obce II. typu.	sociálních dávek.  U ostatní agendy nebylo možné vazbu mezi cíli a objednávkou činnosti identifikovat. Činnosti jsou pojaty široce, cíle většinou nejsou vymezeny explicitně.	
Či2	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i> Z výzkumu vyplývá, že činnosti vykonávané v rámci agendy obce II. typu směřují: a) ke kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb	Z pohledu manažerů je vykování agendy příslušné obce II. typu spojené s činnostmi zaměřenými na: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb.	Obdobně zaměření činností vnímají také sociální pracovníci, tedy činnosti směřující: a) ke kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb.
Či3	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i> Na základě výzkumu lze identifikovat jednoznačné směřování činností na řešení jednoho typu bariér v souvislosti se zajištěním dávkové agendy.	Z pohledu managementu převažuje zaměření činností sociální práce na překonání izolovaných dílčích problémů klientů, které se týkají administrace sociálních dávek.	Z vyjádření pracovníků vyplývá, že výkon jejich práce je zaměřen na činnosti spojené s administrací sociálních dávek.
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	Požadováno vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v sociální práci nebo příbuzných oborech - dle zákona o sociálních službách. Povinnost absolvování zkoušky odborné způsobilosti úředníků (zákon č. 312//2002 Sb.) a zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků (vyhláška č. 512/2002 Sb.).	Stanovisko k požadavkům na kvalifikaci je nejasné, agendu může zajistit i pracovník se středoškolským vzděláním a dlouhou praxí.	Nelze jednoznačně posoudit. Středoškolské vzdělání, které je považováno za dostačující, není z vlastního rozhodnutí pracovníka dále zvyšováno.
Př2	Z právních norem vyplývá požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů a činností.	Manažeři zpochybňují nutnost kvalifikace, pokud je kompenzována dostatečně dlouhou praxí.	Jak vyplývá z výsledku výzkumu, pracovník využil výjimku zákona, nemá tříletou pomaturitní kvalifikaci a neusiluje o její doplnění.
Př3	<i>Informace o požadavku na vzdělání supervizora není z právního rozboru ani jiných dokumentů dostupná.</i>	<i>Ve výpovědích neuvádí</i>	<i>Ve výpovědích neuvádí</i>
Př4	Za určitou formu dalšího vzdělávání ve vztahu k cílům lze považovat zákonnou povinnost absolvování zkoušky odborné způsobilosti úředníků a zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních	Manažeři uvádějí požadavek absolvování průběžných školení pracovníky, do jejichž agendy spadá administrace sociálních dávek. Význam školení spočívá v průběžném doplňování znalostí aktuální právní úpravy, což	Pracovníci obcí II. typu nepovažují další vzdělávání za nezbytné.

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př4	samosprávných celků. Povinnost účastnit se dalšího vzdělávání je dána ZSS, včetně rozsahu ročně.	manažeři považují za důležité. Tzn. další vzdělávání dávají do souvislosti s činnostmi spojenými s administrativou dávek.	
Př5	viz mzdové tabulky Agenda dávek - 6-10 PT	<i>Obsáhlejší sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>
Př6	<i>Informace týkající se optimální pracovní zátěže formulovaná zákonodárcem z právní analýzy nevyplývá.</i>	Manažeři považují pro zajištění základní požadované agendy (dávky) pracovní kapacitu za dostatečnou.	Pracovníci pocítují nedostatky kapacit spíše nárazově (např. při zásadnější změně obsahu činností).
Př7	<i>Informace o přítomnosti supervize nebo požadavku na zajištění supervize, případně jiné formy podpory není z právního rozboru dostupná.</i>	Manažeři ve vztahu k výkonu činností spojených s administrací sociálních dávek nezmiňují nutnost podpory sociálních pracovníků.	Pracovníci podporu při výkonu své práce nezdůrazňují.

**Komentář:**

- Sociální práce je vymezena prostřednictvím cílů a částečně také souboru činností, které mají oporu v teoretickém zakotvení oboru sociální práce.
- Cíle jsou stanoveny poměrně obecně a zahrnují několik různorodých agend, jejichž vykonávání je obcím II. typu stanoveno prostřednictvím škály právních norem.
- Oproti poměrně široce nastaveným cílům dochází v rozsahu činností k výraznému zúžení:
  - o Agenda spojená s administrativou sociálních dávek.
    - V tomto případě dochází k redukci cílů prostřednictvím objednávky činností ze strany zadavatele (zákonodárce), tzn. předpokládáno je v podstatě dodržování postupů nezbytných k dobré administraci výplaty dávek, které jsou v kompetenci obce tohoto typu
    - Předpoklady pro výkon takto úzce nastavených činností jsou vesměs považovány za dostačující (dostatečné průběžné informování, dramaticky není poddimenzovaná personální kapacita apod.).



Tabulka č. 10 **Ministerstvo práce a sociálních věcí - úřady práce**

*Pozn. - data získaná výzkumem vypovídají o cílech, činnostech a předpokladech výkonu před zahájením rozsáhlé restrukturalizace úřadů práce k 1.4.2011. I přes radikální změny, které v organizační struktuře a činnosti úřadu práce nastaly, jsme se rozhodli zabývat se významem a uplatněním sociální práce při vykonávání agendy těmito úřady v době výzkumu příslušné. Předpokládáme postupnou stabilizaci nové organizační struktury a s tím spojenou diskusi o vymezení rolí a činností v rámci jednotlivých agend, mj. také výkonu sociální práce. Naše data předkládáme jako inspiraci k této diskusi, jejímž výstupem budou pravděpodobně nové metodiky pro pracovníky úřadu, vnitřní předpisy a v neposlední řadě také znění prováděcí vyhlášky.*

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	<p><i>Právní analýza se nevěnuje popisu agendy ÚP vyplývající ze zákonných povinností tohoto úřadu, ani cílům sociální práce, které by bylo možné případně z těchto závazků dovodit.</i></p> <p>Z právních norem analyzovaných v rámci výzkumu vyplývá, že cíle sociální práce se vztahují k následující agendě v oblasti politiky zaměstnanosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zprostředkování zaměstnání uchazečům o zaměstnání a poskytování dalších služeb v oblasti zaměstnanosti</li> <li>- poskytování poradenských, informačních a dalších služeb v oblasti zaměstnanosti (osoby, zaměstnavatelé)</li> <li>- zabezpečení uplatňování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, výplata podpory v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci</li> </ul> <p>Dále se cíle vztahují k agendě v oblasti dávek státní sociální podpory:</p> <p>V této široké škále agend, mohou být zastoupena všechna tři hlediska cílů sociální práce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kompenzace osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb;</li> <li>b) kompenzace osobních deficitů - učení se klienta;</li> <li>c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí</li> </ul>	<p>Manažeři formulují dva základní cíle, ke kterým výkon sociální práce přispívá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- co možná nejrychleji zprostředkovat žadateli příslušnou finanční pomoc v souladu se zákonem - agenda dávek</li> <li>- úsilí o znovuzачlenění klienta na trh práce</li> </ul> <p>Cíle sociální práce z perspektivy námi uplatňovaných hledisek se tedy u obou zmíněných agend odlišují:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- agenda dávek - cíle: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb;</li> </ul> </li> <li>- agenda zaměstnanosti - cíle: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Strukturu cílů organizace i cílů práce, kterou vykonávají, popisují pracovníci zajišťující obě uváděné agendy obdobně jako manažeři působící na příslušných odborech či odděleních ÚP.</p>

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C2	<i>Z právní analýzy, stejně jako nelze tento cíl identifikovat.</i> Z dostupných výsledků výzkumu je patrné zaměření cílů převážně na zvládnání jednoho typu bariér - u agendy dávek státní sociální podpory a naopak u agendy spojené se zprostředkováním zaměstnání je přítomné zaměření na více typů bariér.	Zaměření cílů sociální práce na zvládnání jednoho typu bariér u agendy dávek státní sociální podpory. Zvládnání více typů bariér je možné zaznamenat u agendy spojené se zprostředkováním zaměstnání.	Zaměření své práce charakterizují pracovníci obdobně jako manažeři působící na příslušných odborech či odděleních ÚP
C3	Cíle jsou formulovány jasně - zejména pokud se naplňování cílů řídí povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů.	Cíle jsou formulovány zcela jasně ve vztahu k administraci dávek státní sociální podpory. V oblasti zprostředkování zaměstnání vzniká určitý prostor pro odlišné výklady cílů.	Cíle jsou formulovány jasně zejména pro výkon sociální práce v těch případech, v nichž klientovi vzniká právní nárok na poskytnutí pomoci.
C4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Č1	<i>Objednávka výkonu činností jako nástroje sociální práce nevyplývá z právní analýzy.</i> Z výsledků výzkumu vyplývá, že objednávka výkonu činností je odlišného charakteru pro různé agendy: - pro agendu související s administrací dávek je tato objednávka formulovaná velmi rigidně, stejně jako v části agendy související s výkonem právně závazných činností souvisejících se zprostředkováním zaměstnání - v ostatních oblastech je formulace objednávky činnosti méně zřetelná.	Objednávku výkonu činností jako nástroje sociální práce formulují manažeři především ve vztahu k administraci sociálních dávek a zajištění hladkého průběhu procesu zprostředkování zaměstnání. Objednávka je chápána ve vazbě na zákonem stanovené povinnosti ÚP, resp. toho, co pracovníci vykonávají.	Pracovníci vnímají objednávku činností, v závislosti na agendě, kterou vykonávají - tedy činnosti poptávané v souvislosti s administrací dávek a zprostředkováním zaměstnání.
Č2	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i> Z výzkumu vyplývá, že činnosti vykonávané v rámci agendy pracovníků ÚP souvisí se všemi námi sledovanými hledisky: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; a částečně b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním	Z pohledu manažerů je vykonávání agendy ÚP spojeno s činnostmi zaměřenými na: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; a částečně b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta (poradenství z oblasti sociálních dávek) c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí - zprostředkování	Pracovníci zajišťující administraci dávek, vnímají zejména hledisko: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; a částečně b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta (poradenství z oblasti sociálních dávek). Pracovníci zajišťující zprostředkování zaměstnání vnímají zejména hledisko: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či2	interakcí se subjekty v sociálním prostředí.	zaměstnání.	aktuálních potřeb; c) zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.
Či3	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i> Na základě výzkumu lze identifikovat převažující směrování činností na řešení jednoho typu bariér, u části agendy je předpoklad existence činností směřujících k více typů bariér, ale nikoli explicitně řešení vzájemné souvislosti těchto paralelně existujících bariér.	Z pohledu managementu převažuje zaměření činností sociální práce na překonání izolovaných dílčích problémů klientů - zejména u dávkové agendy. V případě zprostředkování zaměstnání částečně manažeři vykazují možnost řešit pomoc klientovi komplexněji.	U pracovníků převažuje zaměření činnosti na překonání izolovaných dílčích problémů klientů. Mezi pracovníky zajišťujícími agendu zprostředkování zaměstnání lze zaznamenat tendenci nahlížet potíže klientů jako komplex bariér, ale nelze dovodit, zda jimi prováděné činnosti směřují k odstraňování navzájem souvisejících bariér.
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	Není explicitně vyžadováno vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v sociální práci nebo příbuzných oborech.	Není explicitně vysloven požadavek specializované kvalifikace v oboru sociální práce.	Pracovníci se identifikují s požadavkem odborné kvalifikace stanovené vyhláškou.
Př2	Z právních norem vyplývá požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů a činností.	Manažeři formulují požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů a činností.	Dotázaní sociální pracovníci respektují požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů a činností.
Př3	Informace o požadavku na vzdělání supervizora není z právního rozboru ani jiných dokumentů dostupná.	<i>Ve výpovědích neuvádí.</i>	<i>Ve výpovědích neuvádí.</i>
Př4	ÚP zajišťují pro své pracovníky průběžné vzdělávání ve vztahu k činnostem, které v rámci své agendy vykonávají.	Požadavek průběžného vzdělávání - garantuje ÚP. Zaměřeno na témata související s výkonem činností, jež ÚP zajišťuje.	Pracovníci uvádějí možnost průběžného vzdělávání v tématech souvisejících s činnostmi, které vykonávají: - agenda administrace dávek - zejména průběžná orientace v právních normách - agenda zprostředkování zaměstnání - také kurzy zaměřené na práci s klientem (komunikace)
Př5	Viz mzdové tabulky ÚP Agenda státní sociální podpory: 6-10 PT ÚP Zprostředkování zaměstnání: 7-9 PT	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení nejsou v textu obsaženy.</i>
Př6	<i>Informace týkající se optimální pracovní zátěže formulovaná zákonodárcem z právní analýzy nevyplývá.</i>	Manažeři považují pracovní zátěž za nadměrnou, tzn. považují personální obsazení za nedostačující, a to jak početně, tak také vzhledem ke struktuře	Agenda dávek státní sociální podpory - pracovní podmínky i kapacita pracovníků jsou považovány za dostačující. Agenda zprostředkování

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př6		personálu. Kapacitní nedostatečnost je více pocíťovaná v oblasti zprostředkování zaměstnání než u agendy administrace dávek. Také je zde více poptávka po dalších specialistech.	zaměstnání - kapacita pracovníků je považována za nedostačující. Při současné kapacitě, nelze podle názoru pracovníků vykonávat dostatečně požadované činnosti ani naplňovat některé očekávané cíle.
Př7	<i>Informace o přítomnosti supervize nebo požadavku na zajištění supervize, případně jiné formy podpory není z právního rozboru dostupná.</i>	Manažeři zajištění podpory spojují s možností průběžného doplňování znalostí potřebných k vykonávání činností.	Podporu považují za důležitou. Za formu podpory považují možnost průběžného vzdělávání. Explicitně se nezmiňují o supervizi.

**Komentář:**

- Vykonávání sociální práce na ÚP je vymezeno prostřednictvím cílů a částečně také souboru činností, které mají oporu v teoretickém zakotvení oboru sociální práce.
- Cíle jsou stanoveny poměrně jednoznačně ve vztahu ke dvěma základním agendám:
  - o administrace dávek státní sociální podpory,
  - o zprostředkování zaměstnání.
- V rámci obou těchto agend dochází k nastavení činností směřujících k naplnění požadovaných cílů:
  - o Agenda spojená s administrativou dávek státní sociální podpory
    - Požadované činnosti vycházejí primárně z rozsahu pomoci, na který vzniká klientovi (žadatelovi o dávku) právní nárok. Charakter těchto činností nelze jednoznačně spojovat s výkonem profese sociálního pracovníka, resp. při výkonu těchto činností nejsou uplatňovány postupy, které by in lege artis překračovaly rámec zákonem stanovených postupů řízení o přidělení a výplatě dávky.
    - Předpoklady pro výkon takto nastavených činností jsou vesměs považovány za dostačující (dostatečné průběžné informování, poddimenzování pracovní kapacity zaměstnanců není vnímáno jako fatální apod.)
  - o Zprostředkování zaměstnání
    - formulace objednávky činností je poměrně obecná a pro některé pracovníky může být nejasná, tzn. vzniká značný prostor pro výklad, jakým způsobem má být agenda související se zprostředkováním zaměstnání vykonávána. Redukce činností a případný posun cílů pak úzce souvisí s podmínkami, které jsou pro výkon sociální práce vytvořeny - viz níže.
    - Předpoklady pro výkon činností lze považovat za ne zcela dostačující - nejsou formulovány kvalifikační požadavky, nedostatečné kapacitní zajištění pracovníků první linie, absentuje systematická podpora pracovníků.

Tabulka č. 11 **Ministerstvo práce a sociálních věcí - sociální služby**

Sektor sociálních služeb představuje velmi členitou nabídku forem a druhů pomoci různými cílovým skupinám, což představuje řadu více či méně významných odlišností mezi jednotlivými sociálními službami, včetně výkonu sociální práce. Z důvodu rozsahu textu zde podáváme souhrn základních charakteristik, společných pro celý sektor, nejsou zde popisovány případné extrémní odchylky vyskytující se u jednotlivých služeb. Údaje u manažerů jsou členěny podle jednotlivých druhů služeb tak, jak byly získány kvantitativním výzkumem. Údaje u pracovníků vycházejí z dat získaných kvalitativním šetřením a reprezentují služby sociální prevence (opět z důvodu rozsahu textu a množství dat).

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C1	Klíčovou právní normou je ZSS. Zde jsou obsaženy jak obecné formulace cílů sociálních služeb, tak explicitní formulace cílů pro jednotlivé sociální služby. Zastoupena jsou všechna námi sledovaná hlediska: a) kompenzace osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzace osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.	Pojetí cílů odlišné pro jednotlivé druhy sociálních služeb: <b>služby sociální péče</b> a) kompenzace osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb <b>služby sociální prevence</b> a) kompenzace osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzace osobních deficitů - učení se klienta; <b>sociální poradenství</b> a) kompenzace osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzace osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.	Pracovníci ve službách sociálního poradenství jmenují všechny tři dimenze cílů: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládání obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.
C2	ZSS předpokládá zaměření pomoci na zvládání: - jednoho typu bariér zvládání životní situace - více možných bariér paralelně, - na překonávání navzájem souvisejících bariér.	Zaměření cílů sociální práce odlišné pro jednotlivé druhy služeb: <b>služby sociální péče</b> - na jeden typ bariér zvládání životní situace - na více možných bariér paralelně <b>služby sociální prevence</b> - na jeden typ bariér zvládání životní situace - na více možných bariér paralelně, - na překonávání navzájem souvisejících bariér <b>sociální poradenství</b> - na jeden typ bariér zvládání životní situace - na více možných bariér paralelně.	Z dat získaných kvalitativním šetřením nelze dovodit.
C3	Prostřednictvím ZSS jsou cíle poskytování sociálních služeb formulovány jednak v obecné rovině pro celý sektor, konkrétně jsou pak formulovány cíle jednotlivých sociálních služeb.	<b>služby sociální péče</b> tendence držet formulaci cílů spíše v obecné rovině = poskytnout klientovi takové služby, které vzhledem ke své situaci potřebuje <b>služby sociální</b>	Pracovník ve službách sociálního poradenství vnímá formulaci cílů obdobně jako manažer. Pracuje jednak s obecně formulovanými cíli pro daný druh služby, současně cíle konkretizuje

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>CÍLE VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE</b>			
C3	ZSS obsahuje také cíle přímo související s výkonem sociální práce - ve vztahu ke standardům kvality nebo podmínkám registrace.	<b>prevence</b> obecně formulované i konkrétnější cíle <b>sociální poradenství</b> obecně formulované cíle i vlastní konkrétnější cíle	s ohledem vlastní činnost zařízení.
C4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z odkazů na právní normy ve výpovědích respondentů dovodit.</i>
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či1	ZSS obsahuje zcela explicitní objednávku výkonu konkrétních činností ve vztahu k jednotlivým sociálním službám. Dále je přítomna explicitní objednávka činností ve vztahu k výkonu sociální práce - obsahově je totiž zakotvena již v rámci jednotlivých standardů kvality sociálních služeb.	<b>služby sociální péče</b> ze získaných dat se jeví objednávka výkonu činností sociální práce manažery odvozená od činností předpokládaných u dané služby, okrajově zmiňují specifické cíle sociální práce <b>služby sociální prevence</b> tendence chápat objednávku činností ve vztahu k výkonu sociální práce, nikoli ztotožňovat činnosti s objednávkou vzhledem k dané službě <b>sociální poradenství</b> pojetí činností vychází z objednávky činností očekávaných pro tento druh služby - tendence směřovat spíše k naplňování cílů organizace než cílů sociální práce (ale u poradenství lze předpokládat velmi silný průnik cílů organizace a sociální práce)	Pracovníci poradenství vnímají objednávku činností totožně jako jejich nadřízení.
Či2	V ZSS jsou zastoupena všechna námi sledovaná hlediska činností, a to pro všechny druhy služeb: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.	Z pohledu manažerů je pomoc nabízená jejich organizacemi zaměřena na: <b>služby sociální péče</b> a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta <b>služby sociální prevence</b> a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta (poradenství z oblasti sociálních dávek) <b>sociální poradenství</b> a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním	Pracovníci poradenství popisují činnosti zaměřené na všechny tři námi uvažované dimenze: a) kompenzaci osobních deficitů - uspokojení aktuálních potřeb; b) kompenzaci osobních deficitů - učení se klienta; c) zvládnutí obtížné životní situace zprostředkováním interakcí se subjekty v sociálním prostředí.

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
Či2		interakcí se subjekty v sociálním prostředí.	
<b>REALIZACE ČINNOSTÍ PŘIMĚŘENÝCH CÍLŮM</b>			
Či3	ZSS předpokládá činnosti zaměřené na: - jeden typ bariér zvládnání životní situace, - více možných bariér paralelně, - překonávání navzájem souvisejících bariér.	Způsob podpory při zvládnání životní situace klienta se odlišuje v jednotlivých druhích služeb: <b>služby sociální péče</b> - jeden typ bariér zvládnání životní situace, - více možných bariér paralelně. <b>služby sociální prevence</b> - jeden typ bariér zvládnání životní situace, - více možných bariér paralelně, - překonávání navzájem souvisejících bariér <b>sociální poradenství</b> - jeden typ bariér zvládnání životní situace, - více možných bariér paralelně.	Pracovníci poradenství hovoří spíše o zaměření na jednotlivé bariéry v životní situaci, které klienti aktuálně řeší.
Či4	<i>Nelze z právní analýzy dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědí respondentů dovodit.</i>	<i>Nelze z výpovědi respondentů dovodit.</i>
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př1	Pro výkon sociální práce je explicitně vyžadováno tříleté specializované pomaturitní studium.	<b>služby sociální péče</b> pro výkon sociální práce převažuje poptávka po pracovníkovi s dosaženou požadovanou kvalifikací, výkon sociální práce je ale předáván i pracovníkům, kteří na tuto kvalifikaci nedosáhli - v sektoru sociálních služeb jsou to pracovníci v sociálních službách <b>služby sociální prevence</b> pro výkon sociální práce převažuje poptávka po pracovníkovi s dosaženou požadovanou kvalifikací, výkon sociální práce je ale předáván i pracovníkům, kteří na tuto kvalifikaci nedosáhli - v sektoru sociálních služeb jsou to pracovníci v sociálních službách <b>sociální poradenství</b> činností spojené s výkonem sociální práce zajišťují převážně pracovníci s dosaženou požadovanou kvalifikací	Dotazovaní pracovníci se identifikují s požadavkem odborné kvalifikace stanovené zákonem.
Př2	Ze ZSS vyplývá požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů	<b>služby sociální péče</b> vazba mezi požadovanou kvalifikací pro výkon sociální práce a naplňováním cílů není jednoznačná, činnosti spojené	Dotázaní sociální pracovníci respektují požadavek na alespoň tříleté pomaturitní kvalifikace jako předpokladu realizace předpokládaných cílů

hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př2	a činností.	s naplňováním cílů jsou předávány pracovníkům s nižší nebo rozdílně zaměřenou kvalifikací <b>služby sociální prevence</b> vazba mezi požadovanou kvalifikací pro výkon sociální práce a naplňováním cílů není jednoznačná, činnosti spojené s naplňováním cílů jsou předávány pracovníkům s nižší nebo rozdílně zaměřenou kvalifikací <b>sociální poradenství</b> vazba mezi požadovanou kvalifikací pro výkon sociální práce a naplňováním cílů se jeví jako velmi silná.	a činností.
Př3	Ze ZSS tento požadavek nevyplývá.	<i>Z výzkumu údaje k tomuto tématu nejsou dostupné.</i>	<i>Z výzkumu údaje k tomuto tématu nejsou dostupné.</i>
Př4	ZSS upravuje jednoznačně požadavek dalšího vzdělávání v přesně stanoveném rozsahu (24 hodin ročně).	Požadavek průběžného vzdělávání garantuje ZSS, manažeři se v rámci kvantitativního šetření k tomuto tématu nevyslovují.  Manažeři v poradenství v rámci kvalitativního šetření akcentovali význam dalšího vzdělávání a zmiňovali požadavek ZSS.	Sociální pracovníci v poradenství v rámci kvalitativního šetření akcentovali význam dalšího vzdělávání a zmiňovali požadavek ZSS.
Př5	viz mzdové tabulky Pracovník v sociálních službách 3-9 PT Sociální pracovník 8-13 PT	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení z výzkumu nevyplývají.</i>	<i>Sdělení a komentáře k platovému ohodnocení z výzkumu nevyplývají.</i>
Př6	Předpoklady nebo optima pracovní zátěže ze ZSS nevyplývají.	<b>služby sociální péče</b> pracovní zátěž je považována za vyšší, poptávány jsou spíše jiné pomáhající profese než sociální pracovník a dále posílení pracovníků v sociálních službách místo zdravotnického personálu, největší deficity jsou pociťovány u osobních asistentů <b>služby sociální prevence</b> v počtech sociálních pracovníků pociťují manažeři deficit v zastoupení sociálních pracovníků <b>sociální poradenství</b> v rámci kvantitativního výzkumu nevykazují manažeři výraznou poptávku po navýšení počtu sociálních pracov-	Sociální pracovníci v poradenství v rámci kvalitativního výzkumu subjektivně pociťovali pracovní přetížení.



hlediska / aktéři	ZÁKONODÁRCE (TVŮRCE NOREM)	MANAŽER	SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK
Př6		níků v rámci kvalitativního výzkumu někteří manažeři poptávali kapacitní navýšení počtu sociálních pracovníků.	
<b>ZAJIŠTĚNÍ ŽÁDOUCÍCH PŘEDPOKLADŮ REALIZACE ŽÁDOUCÍCH CÍLŮ</b>			
Př7	Požadavek na supervizi nebo jiné formy podpory pracovníků není v ZSS přítomen. Explicitně je formulován požadavek na další vzdělávání.	V rámci kvantitativního výzkumu manažeři formy podpory pracovníků nezmiňují, resp. uvádějí požadavek dalšího vzdělávání v rámci kvalitativního výzkumu někteří manažeři uváděli možnost supervize svých pracovníků a hodnotili ji pozitivně	Sociální pracovníci poradenství v rámci kvalitativního výzkumu subjektivně pocítovali potřebu podpory, pokud byla přítomna supervize, hodnotili ji kladně.

**Komentář:**

- Cíle sociální práce jsou ze strany zákonodárce - konkrétně se jedná o zákon č. 108/2006, o sociálních službách - formulovány poměrně explicitně: jsou zaměřeny jak na kompenzaci osobních deficitů klienta sociální práce (podpora osobám v rámci jejich pobytu ve věznici), tak na zvládnání obtížné životní situace v širším pojetí (zejména v kontextu přípravy na přechod do života mimo věznici).
- Pojetí cílů v zásadě odpovídá také „objednávka“ ze strany zákonodárce, tzn. objednávku výkonu činností lze chápat jako nástroj naplnění stanovených cílů. Z hlediska obsahu jsou předpokládané činnosti směřovány jak ke kompenzaci osobních deficitů klientů uspokojováním jejich aktuálních potřeb, kompenzace deficitů učením se klienta zvládat situaci vlastními silami, tak také k napomáhání zvládnání obtížné životní situace zprostředkováním potřebných interakcí.
- Výsledky výzkumu naznačují určitou diskrepanci mezi očekáváním zákonodárce naplňováním těchto cílů v praxi.
  - o Především se jedná o redukci činnosti tak, jak naznačují výpovědi manažerů.
  - o Kvantitativní výzkum přitom nepřináší zcela jednoznačné sdělení o příčinách redukce těchto cílů.
    - Podle výpovědi manažerů se předpoklady výkonu sociální práce směrem k realizaci těchto cílů jeví jako dostatečné.
    - Kvalifikační předpoklady jsou zákonodárcem stanoveny poměrně explicitně a očekává se, že výkon činností sociální práce bude vykonávat sociální pracovník.
  - o Lze předpokládat, že výhradní pohled manažera na předpoklady výkonu není zcela dostačující a samotní pracovníci by pravděpodobně hodnotili předpoklady výkonu činností odlišně (což naznačují kvalitativní data z výzkumu poradenství).
  - o Redukce činností může být reakcí manažera na latentně přítomné nedostačující předpoklady výkonu sociální práce, popř. jeho subjektivní pohled na výkon sociální práce jako profese - což však nelze z dat kvantitativního šetření dovodit.

## 1.2 Typologie resortů podle hledisek výkonu sociální práce

Tabulka č. 12 **Přehled výkonu sociální práce podle jednotlivých resortů optikou hledisek analýzy**

resort/hlediska	nastavení cílů	objednávka činnosti	podmínky
MS - věznice	Relevantní k předpokládaným deficitům klientů a potřebám, kterými se má sociální práce zabývat - explicitně formulované.	Odpovídající cílům	nevyhovující (personální kapacity, částečně kvalifikace, nízká podpora)
MS - PMS	Relevantní k předpokládaným deficitům klientů a potřebám, kterými se má sociální práce zabývat - riziko určité obecnosti ve formulacích	Odpovídající cílům - vyšší míra obecnosti cílů umožňuje projektování subjektivních představ a modifikaci cílů.	převážně vyhovující
MV - Správa uprchlických zařízení	Z dostupných podkladů se jeví jako relevantní k předpokládaným deficitům klientů a potřebám, kterými se má sociální práce zabývat.	Podle sdělení manažerů a sociálních pracovníků odpovídají cílům.	převážně vyhovující
MZ - zdravotnická pobytová zařízení	Lze považovat za relevantní k deficitům, se kterými se mohou pacienti různorodých zdravotnických zařízení potýkat.	Objednávka činností koresponduje s cíli (je zde přítomen paradox předchozího nastavení činností před formulací cílů).	nevyhovující (nastavení kvalifikace, personální kapacity, podpora pracovníků)
MŠMT - školská poradenská zařízení	zcela nejasně formulované cíle	zcela vágní objednávka činností	Stávající podmínky nelze chápat ve vztahu k výkonu sociální práce. Při posouzení s využitím nastavených hledisek, jsou tyto podmínky nevyhovující.
MŠMT - ústavní výchova	Zcela nejasně formulované cíle.	Zcela vágní objednávka činností. (určitou výjimku představují dětské domovy)	Stávající podmínky nelze chápat ve vztahu k výkonu sociální práce. Při posouzení s využitím nastavených hledisek jsou tyto podmínky nevyhovující (výjimkou jsou částečně dětské domovy).
obce III. typu a) agenda dávek b) agenda péče o rodinu	ad a) relevantní k předpokládaným deficitům, u nichž by měl tento subjekt zajišťovat pomoc ad b) relevantní k předpokládaným deficitům, u nichž by měl tento subjekt zajišťovat pomoc	ad a) dochází k redukci cílů prostřednictvím objednávky činností zvenčí ad b) dochází k redukci činností vzhledem k cílům zevnitř	ad a) převážně vyhovující vzhledem k omezeným činnostem, nevyhovující vzhledem k zamýšleným cílům ad b) omezeně vyhovující (ano - kvalifikace, ne - počty pracovníků, supervize)
obce II. typu	relevantní k předpokládaným deficitům, u nichž by měl tento subjekt zajišťovat pomoc	dochází k redukci cílů prostřednictvím objednávky činností zvenčí	převážně vyhovující vzhledem k omezeným činnostem, nevyhovující vzhledem k zamýšleným cílům

resort/hlediska	nastavení cílů	objednávka činnosti	podmínky
MPSV - úřady práce a) agenda dávek státní sociální podpory b) zprostředkování zaměstnání	ad a) relevantní k předpokládaným deficitům klienta  ad b) relevantní k předpokládaným deficitům klienta	ad a) částečně dochází k redukci cílů prostřednictvím objednávky činností zvenčí ad b) dochází částečně k redukci činností zvenčí (charakterem objednávky činností), dochází k redukci činností zevnitř	ad a) převážně vyhovující  ad b) vyhovující jen minimálně
MPSV - sociální služby	explicitně formulované jak ve vztahu k zaměřené službě, tak k výkonu sociální práce	explicitně formulovaná zákonodárcem  Ze strany manažerů dochází k redukci cílů - důvod redukce není explicitně objasněn, implicitně lze předpokládat: - nejasné chápání cílů a činností spojených s výkonem sociální práce - omezené zdroje	ze subjektivního pohledu manažera převážně vyhovující

**TYP I.**

**Charakteristika** - rámcová konzistence cílů, činností a předpokladů výkonu sociální práce (Správa uprchlických zařízení)

Do tohoto typu lze zahrnout případy, kdy se záměr pomáhat klientům se zvládnutím těch obtíží životní situace, které pracovníci resortu u lidí ze své cílové skupiny předpokládají, promítá do formulace a praktického sledování cílů, které jsou relevantní z hlediska sociální práce. Přiměřeně těmto cílům jsou nastaveny činnosti, jejichž prostřednictvím je zajištěno naplňování zvolených cílů. Současně jsou nastaveny vhodné nebo přiměřené předpoklady pro realizaci cílů a požadovaných činností. Realizace cílů a výkonu činností někdy naráží na dílčí, ne systémové nedostatky v oblasti předpokladů.

Z námi zkoumaných resortů lze tuto charakteristiku zachytit zejména:

- v rámci resortu Ministerstva vnitra - Správa uprchlických zařízení,
- v rámci Ministerstva spravedlnosti - Probační a mediační služba.

V případě PMS je třeba upozornit na vyšší míru obecnosti formulace cílů, která se však nejeví natolik riziková s ohledem na vysoké kvalifikační nároky a požadavky průběžného vzdělávání.

**TYP II.**

**Charakteristika** - nerovnováha na mezi cíli, objednávkou činností a předpoklady výkonu práce

Tento typ je tvořen převážně případy, kdy se záměr pomáhat klientům se zvládnutím těch obtíží životní situace, které pracovníci resortu u lidí ze své cílové skupiny předpokládají, promítá do méně jednoznačné formulace cílů, které jsou rámcově, ne však do důsledku relevantní z hlediska sociální práce. Obtíže životní

situace, které pracovníci resortu u své cílové skupiny běžně předpokládají, bývají někdy z hlediska teorie sociální práce málo komplexní nebo zjednodušené. Přiměřeně těmto cílům jsou zákonodárcem také nastaveny činnosti, jejichž prostřednictvím je zajištěno naplňování zvolených cílů. Nejsou však nastaveny vhodné nebo přiměřené předpoklady pro realizaci cílů a požadovaných činností - tyto cíle a činnosti tak mohou být v rámci vlastní praxe zužovány nebo modifikovány ať už vedoucími nebo samotnými sociálními pracovníky. V některých případech je tato modifikace uvědomovaná a explicitně sdělovaná, v jiných případech je latentně přítomna, ale pracovníci ji explicitně nepopisují, pravděpodobně není uvědomovaná.

Jednotlivé případy zahrnuté do tohoto typu pak vykazují větší či menší míru inkonzistence mezi požadavky na výkon sociální práce a podmínkami, které mohou naplnění těchto požadavků ovlivnit.

Z námi zkoumaných resortů lze tuto charakteristiku zachytit zejména:

- v rámci resortu Ministerstva práce a sociálních věcí - sociální služby,
- v rámci resortu Ministerstva práce a sociálních věcí - ÚP - agenda zprostředkování zaměstnání,
- v rámci Ministerstva spravedlnosti - Vězeňská služba,
- obce III. typu - agenda péče o rodinu (SPOD, kurátoři apod.),
- v rámci resortu Ministerstva zdravotnictví - zdravotnická pobytová zařízení.

### **TYP III.**

**Charakteristika** - rezignace na výkon sociální práce nebo výkon kvazisociální práce

Tento typ je tvořen případy, kdy formulace záměru pomáhat klientům se zvládnutím těch životních obtíží, které pracovníci resortu u lidí ze své cílové skupiny předpokládají, nevychází z cílů sociální práce. V některých případech jsou tyto cíle nastaveny srozumitelně a mohou přispět k řešení situace klienta daného resortu, nicméně primárně se neopírají o námi sledované charakteristiky sociální práce. Takto nastaveným cílům mohou odpovídat zákonodárcem očekávané činnosti, jejichž prostřednictvím je zajištěno naplňování zvolených cílů. Předpoklady pro realizaci cílů mohou nebo nemusí být přiměřené požadovaným cílům a činnostem, rozhodně však neodpovídají předpokladům pro výkon sociální práce nebo jsou přítomna pouze rezidua těchto předpokladů - zejména v ohledu požadované kvalifikace a charakteru práce zaměstnance na pozici označované sociální pracovník.

Z námi zkoumaných resortů lze tuto charakteristiku zachytit zejména:

- v rámci resortu Ministerstva práce a sociálních věcí - ÚP - agenda dávek státní sociální podpory,
- obce III. typu - agenda administrace dávek,
- obce II. typu - agenda administrace dávek,
- v rámci resortu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy - ústavní výchova,
- v rámci resortu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy - školská poradenská zařízení.

## 1.3 Trendy, problémy a doporučení

Na základě výše uvedených poznatků se nejprve pokusíme zformulovat námi zjištěné trendy pojetí výkonu sociální práce v různých resortech české veřejné politiky. Na základě vymezení těchto trendů zformulujeme problémy, které je podle našich zjištění třeba ve snaze zajistit dostupnost kvalitní pomoci sociálních pracovníků klientům relevantních resortů české veřejné politiky řešit. Nakonec navrheme rámcové náměty způsobu řešení zmíněných problémů.

### 1.3.1 Trendy pojetí výkonu sociální práce v resortech české veřejné politiky

Na základě podrobnějšího popisu jednotlivých charakteristik pojetí cílů, činností a předpokladů jejich realizace v jednotlivých resortech (viz schémata v podkapitole IV.I) vymezíme následující rámcové trendy pojetí cílů a činností sociální práce a předpokladů jejich realizace v kontextu vnitřně diferencované české veřejné politiky.

**Trendy v pojetí cílů** je možné souhrnně charakterizovat následovně: Vzácná je přímá orientace zákonodárců, manažerů i řadových pracovníků určitého resortu na všechny tři typy cílů sociální práce, tzn. na kompenzování osobních deficitů jak uspokojováním aktuálních potřeb klientů, tak učením, tak také podporou zvládnání obtíží životní situace zprostředkováním problémových interakcí klientů se subjekty v jejich sociálním prostředí (viz výše zejména resorty I. typu). V některých resortech (viz výše zejména resorty II. typu) jsou sice deklarovány všechny tři výše uvedené typy cílů, jejich relevance v praxi je však relativizována dvěma způsoby:

- Za první, zúžením škály obtíží, s jejichž zvládnáním je podle pracovníků resortu třeba klientům pomáhat. Důsledkem této často se vyskytující redukce je zaměření na řešení dílčího typu individuálních potíží klienta (např. jen jeho ekonomické nesoběstačnosti, jen jeho omezení při výkonu některých sebeobslužných činností, jen zajištění jeho ošetrovatelské péče po opuštění nemocnice apod.) a absence snahy pomáhat klientům s řešením dalších potíží, které jim ve svém souhrnu brání celkově zvládat jejich životní situaci a omezovat závislost na veřejné pomoci.
- Za druhé, zúžením rámcově vymezených cílů politiky resortu v procesu jejich implementace do praxe. Výsledkem této redukce bývá zúžení cílů na administraci prostředků uspokojujících bezprostřední potřeby klientů.

Část resortů (viz výše zejména resorty III. typu) nesleduje cíle relevantní z hlediska sociální práce vůbec nebo se v nich projevuje drastická redukce původně (rámcově) relevantních cílů do podoby cílů administrativní povahy.

**Trendy v pojetí činností** je možné souhrnně charakterizovat následovně: Očekávané a vykonávané činnosti bývají relevantní z hlediska těch cílů, které jsou v daném resortu a jeho organizacích cílů vymezeny a prakticky sledovány (viz výše trendy v pojetí cílů). To de facto znamená, že pouze v nevelkém počtu resortů (viz výše zejména resorty typu I.) jsou při sledování cílů sociální práce s určitou mírou samozřejmosti vykonávány činnosti charakteristické pro sociální práci - mezi nimi zejména podpora zvládnání problémových interakcí klientů působením jak na klienty, tak na subjekty v jejich sociálním prostředí nebo také činnosti napomáhající zvládnání širší škály obtíží životní situace klienta. V ostatních resortech se sice činnosti sociální práce objevují, sledují však málo komplexní, někdy značně redukované cíle sociální práce (viz výše resorty typu II.) nebo cíle sociální práce nesledují vůbec nebo nahodile a mají převážně administrativní charakter (viz výše resorty typu III.).

**Trendy v pojetí předpokladů realizace cílů a výkonu činností** je možné souhrnně charakterizovat následovně: Výše bylo řečeno, že v některých resortech komplikují realizaci relevantních cílů sociální práce jen dílčí nedostatky v oblasti

předpokladů jejich realizace a že ve většině resortů nejsou předpoklady pro realizaci cílů sociální práce vytvořeny. Jejich nedostatek se projevuje zejména:

- v nedostatku důrazu na podmíněnost realizace specifických cílů a výkonu specifických činností sociální práce specializovaným vzděláním v oboru sociální práce,
- v nedostatečné identifikaci části manažerů nebo řadových pracovníků s požadavkem nejméně tříletého pomaturitního vzdělávání,
- ve vágní formulaci cílů nebo objednávky činností, která otevírá prostor pro redukci role řadového pracovníka na výkon administrativních činností nebo na redukci komplexu potíží zvládnutí životní situace klientem,
- v tom, že se pozitivní hodnocení poměru mezi pracovní kapacitou a objemem úkolů objevuje na pracovištích, kde jsou zákonodárcem vymezené cíle a činnosti sociální práce redukovány na výkon činností administrativní povahy, zatímco na pracovištích, kde k této redukci nedochází, bývá poměr mezi pracovní kapacitou a objemem úkolů hodnocen negativně, tj. jako nevyhovující,
- v absenci představy o významu supervize pro kvalitu realizace cílů a výkonu činností sociální práce.

Uvedené negativní trendy v oblasti předpokladů realizace cílů a výkonu činností sociální práce mají v různých resortech odlišné dopady. V některých resortech blokují realizaci rámcově relevantních cílů sociální práce a k nim více či méně nahodile směřujících činností sociální práce (viz výše resorty typu II.). V jiných resortech neúplné předpoklady realizaci cílů sociální práce blokovat nemohou, protože v nich tyto cíle nebyly zformulovány a akceptovány (viz výše resorty typu III.).

### **1.3.2 Problémy vyplývající z trendů pojetí výkonu sociální práce v resortech české veřejné politiky**

Z uvedeného popisu trendů v oblasti cílů a činností sociální práce a předpokladů jejich realizace vyplývá, že potenciální zákonodárná nebo metodická opatření by se ve snaze o zajištění dostupnosti kvalitní pomoci sociálních pracovníků klientům všech relevantních resortů měla zaměřit na řešení následujících problémů:

- převládající **nesoulad mezi cíli a činnostmi sociální práce a předpoklady jejich realizace**, který má v praxi dlouhodobě za následek různé typy redukce cílů a činností sociální práce směřujících:
  - o k **redukci na výkon administrativních činností**,
  - o k **redukci na pomoc s dílčími životními obtížemi klientů** a opomíjení podmíněnosti zvládnutí životní situace a omezením jeho závislosti na veřejné pomoci řešením dalších obtíží životní situace klienta,
  - o k **redukci činností na uspokojování akutních potřeb klientů** a opomíjení činností směřujících k učení klienta a k jeho podpoře při zvládnutí problémových interakcí se subjekty v sociálním prostředí a se společností obecně,
  - o ke **stagnaci požadavků na kvalifikaci řadových pracovníků**, jejíž nedostatek způsobuje pracovníkům potíže při zvládnutí nedostatečných předpokladů realizace cílů a výkonu činností sociální práce.
- **nedostatečná nebo nejasná formulace cílů sociální práce ve specifických normativních aktech platných v různých resortech**, která má za následek:
  - o **redukci cílů a činností sociální práce na výkon administrativních činností**,
- **nedostatek důrazu specifických normativních aktů platných v různých resortech na podmíněnost** realizace specifických cílů a výkonu specifických činností sociální práce jednak **specializovaným vzděláním v oboru sociální**

**práce a dále tříletým pomaturitním (terciárním) vzděláním sociálních pracovníků;** nejasné vymezení kvalifikačních požadavků, které se liší mezi jednotlivými resorty, má za následek:

- o **nedostatek důrazu manažerů na** podmíněnost realizace specifických cílů a výkonu specifických činností sociální práce **specializovaným vzděláním v oboru sociální práce a tříletým pomaturitním vzděláním** sociálních pracovníků,
- o úzkou **specializaci řadových pracovníků na problémy klientů bezprostředně související s výkonem svěřené agendy**, která má za následek **redukcí cílů sociální práce na pomoc se zvládnutím dílčích obtíží klientů** a opomíjení podmíněnosti zvládnutí životní situace a omezování závislosti klienta na veřejné pomoci zvládnutím dalších životních potíží klientů,
- o nedostatek terciárního vzdělání **brání řadovým pracovníkům v orientaci v nejasných situacích**, např. mají-li se orientovat ve vágně formulovaných cílech nebo neurčité objednávce činností ze strany zákonodárců, představitelů resortu nebo manažerů,
- o **absenci představ o významu supervize pro kvalitu** realizace cílů a výkonu činností **sociální práce**,
- o **bludný kruh zvládnutí nedostatku kapacit pomocí redukce role řadových pracovníků na výkon administrativních činností**: tento sklon vede k **redukcí kvalifikace** řadových pracovníků, kteří se následně **obtížně orientují** v pro ně nejasných cílech a činnostech sociální práce, což vede k **další redukci role** řadového pracovníka směrem k **výkonu administrativních činností**.

### 1.3.3 Doporučení

Popis problémů (viz 1.2.2) ukazuje, že poznatky této studie umožňují identifikovat čtyři „průřezové problémy“ a sedm „dílčích problémů“.

Mezi tzv. průřezové problémy řadíme:

- nesoulad cílů, činností a předpokladů jejich realizace,
- odlišná pojetí cílů sociální práce a předpokladů jejich realizace v normativních aktech různých resortů,
- nedostatečná nebo nejasná formulace cílů sociální práce,
- nedostatek důrazu na podmíněnost realizace cílů a výkonu činností sociální práce specializovaným vzděláním v oboru sociální práce a terciárním vzděláním sociálních pracovníků.

Tyto „průřezové problémy“ jsou v tabulce č. 13 uvedeny v řádcích.

Mezi tzv. dílčí problémy řadíme:

- redukci cílů a činností na výkon administrativních činností (tzv. „administrativní redukce“, zkratkou označena jako „AR“),
- redukci na pomoc s dílčími životními obtížemi klientů a opomíjení podmíněnosti zvládnutí životní situace a omezení jeho závislosti na veřejné pomoci řešením dalších obtíží životní situace klienta (tzv. „redukce komplexnosti“, zkratkou označena jako „RK“),
- redukce cílů a činností na uspokojování akutních potřeb klientů a opomíjení činností směřujících k učení klienta a k jeho podpoře při zvládnutí problémových interakcí se

subjekty v sociálním prostředí (tzv. „redukce na saturaci potřeb“, zkratkou označena jako „RS“),

- nedostatek kvalifikačních předpokladů (tzv. „nedostatek kvalifikace“, zkratkou označen jako „NK“),
- nedostatek orientace sociálních pracovníků v nejasných situacích, např. mají-li se orientovat ve vágně formulovaných cílech nebo v neurčité objednávce činností ze strany zákonodárců, představitelů resortu nebo manažerů (tzv. „nedostatek orientace“, zkratkou označen jako „NO“)
- nedocení významu supervize pro kvalitu realizace cílů a výkonu činností sociální práce (tzv. „nedocení supervize“, zkratkou označeno jako „NS“),
- bludný kruh zvládnání nedostatku kapacit pomocí redukce role řadových pracovníků na výkon administrativních činností: tento sklon vede k redukcí kvalifikace řadových pracovníků, kteří se následně obtížně orientují v pro ně nejasných cílech a činnostech sociální práce, což vede k další redukcí role řadového pracovníka směrem k výkonu administrativních činností (tzv. „vzájemná podmíněnost administrativní redukce, nedostatku kvalifikace, nedostatku orientace a další redukce role sociálního pracovníka“, zkratkou označeno jako „vzájemná podmíněnost“).

Tyto „díličí problémy“ jsou v tabulce č. 13 uvedeny ve sloupcích.

Tabulka č. 13 **Souvislost mezi průřezovými a díličími problémy zajištění nabídky kvalitní pomoci sociálních pracovníků klientům všech resortů veřejné politiky**

	„administrativní redukce“ (AR)	redukce komplexnosti (RK)	redukce na saturaci potřeb (RS)	nedostatek kvalifikace (NK)	nedostatek orientace (NO)	nedocení supervize (NS)	vzájemná podmíněnost AR → NK → NO, RK, RS → AR (VP)
nesoulad cílů, činností a předpokladů	+	+	+	+			+
odlišná pojetí v normativních aktech různých resortů	+	+	+	+	+		
nejasnost nebo absence cílů sociální práce	+						
nedostatek důrazu na specifickou oborovou a terciární kvalifikaci		+		+	+	+	+

Schéma ukazuje, že řešení díličích problémů není podmíněno pouze aplikací specifických opatření, která by byla zaměřena jen na jednotlivé díličí problémy, ale také aplikací průřezových opatření, jejichž účinek by se měl podle poznatků této studie projevit v řešení díličích problémů. Z tohoto hlediska dále uvádíme tzv. „doporučení pro řešení průřezových problémů“ a připojujeme „doporučení postupu při řešení díličích problémů“.

**„Doporučení pro řešení průřezových problémů“** můžeme na základě poznatků této studie formulovat následovně:

- při řešení „nesouladu cílů, činností a předpokladů“ a „nejasnosti nebo absence cílů sociální práce“:
  - o iniciovat a organizovat meziresortní diskusi za účasti expertů ministerstev, akademiků, kvalifikovaných odborníků z praxe a představitelů klientských orga-



nizací, jejímž cílem by bylo najít věcnou a politickou shodu o pojetí cílů sociální práce, jejichž realizace by měla být garantována opatřeními veřejné politiky českého státu

- podmínkou další aplikace závěrů této diskuse by měla být jejich explicitní akceptace statutárními představiteli zúčastněných resortů,
- při hledání shody o pojetí cílů sociální práce, jejichž realizace by měla být garantována opatřeními veřejné politiky českého státu, by bylo vhodné usilovat o vyvážení dvou očekávání:
  - na jedné straně je třeba pomocí shody umožnit, aby představitelé státní moci kontrolovali cíle, a tím i efektivnost sociální práce vykonávané v různých resortech,
  - na druhé straně je vhodné respektovat různorodost cílových populací různých resortů, formulovat státem garantované pojetí cílů sociální práce tak, aby ponechávalo prostor pro specifické aplikace státní mocí garantovaného pojetí cílů sociální práce v jednotlivých resortech, a současně od představitelů těchto resortů požadovat, aby explicitní formulace těchto specifických aplikací respektovala základní rysy státem garantovaného pojetí,
- při řešení odlišnosti pojetí cílů sociální práce a předpokladů jejich realizace v normativních aktech různých resortů:
  - usilovat o zákonodárné schválení obecně platné legislativní úpravy cílů a činností sociální práce, jejichž nabídku občanům a klientům všech resortů veřejné politiky bude garantovat stát,
  - v rámci této legislativní úpravy stanovit základní, rámcové parametry předpokladů realizace státem garantovaných cílů a činností a statutární představitelé všech resortů zavázat k vypracování a určení nástrojů implementace resortní koncepce zajištění předpokladů realizace státem garantovaných cílů a činností sociální práce klientům daného resortu,
- při řešení nedostatku důrazu na specifickou oborovou a terciární kvalifikaci sociálních pracovníků:
  - do výše zmíněné legislativní úpravy cílů a činností sociální práce zahrnout požadavek specializovaného terciárního vzdělání v oboru sociální práce jako předpokladu výkonu státem garantovaných činností sociální práce ve všech resortech české veřejné politiky,
    - lze očekávat, že zajištění tohoto předpokladu by umožnilo komplexnější přístup a lepší orientaci sociálních pracovníků, a tím také garanci určitého pojetí cílů a kvality výkonu činností sociální práce i v případě, že by se představitelé resortů české veřejné politiky v rámci výše navrhované diskuse shodli na spíše minimalistickém pojetí cílů sociální práce,
  - jednat s představiteli občanských organizací zaměřených na sociální práci o účelnosti výhledového zřízení a státního pověření komory sociálních pracovníků výkonem kontroly naplňování kvalifikačních předpokladů pro výkon činností sociální práce.

**Při řešení tzv. dílčích problémů** (viz výše) **doporučujeme** na základě poznatků této studie postupovat následovně:

- realizovat výše uvedená doporučení pro řešení průřezových problémů,
- ustavit odborné grémium odborníků z akademické sféry, zástupců resortních ministerstev, zaměstnavatelů sociálních pracovníků a sociálních pracovníků z praxe, jehož úkolem by bylo poskytovat vládě odborný (věcný) komentář při přípravě

legislativních opatření a relevantních opatření jednotlivých resortů (včetně opatření resortu školství v oblasti terciárního vzdělávání). Ten by se měl zaměřit na otázku vlivu pojetí těchto opatření na další vývoj a řešení výše uvedených dílčích a případně dalších problémů spojených se zajištěním předpokladů kvalitní nabídky pomoci prostřednictvím sociální práce,

- doporučit vládě ČR, aby požadovala, aby se opatření směřující k řešení výše uvedených „dílčích problémů“ stala součástí všech legislativních opatření a normativních opatření jednotlivých resortů, jejichž účelem má být zajišťování pomoci občanům ČR prostřednictvím sociální práce,
- v rámci dotační a grantové politiky státu preferovat podporu tvorby a implementace organizačních nebo metodických změn směřujících k řešení výše uvedených „dílčích problémů“,
- iniciovat a zaštitit koncepční, systémovou diskusi představitelů resortů, manažerů organizací (zaměstnavatelů sociálních pracovníků) a sociálních pracovníků o vztahu mezi vývojem úkolů (cílů, činností), pojetí kvalifikačních předpokladů a mezd sociálních pracovníků:
  - o poznatky naší studie signalizují, že téma mezd je provázáno mlčením zainteresovaných subjektů, předpokládáme proto, že se jedná o koncepční otázku, kterou se manažeři a řadoví pracovníci zdráhají otevřít a bez jejíhož systémového řešení pravděpodobně nejde uvažovat o krocích, které by dynamizovaly procesy vedoucí ke změně předpokladů pro realizaci cílů a pro výkon činností sociální práce.

## Seznam použitých zkratk

CŽV	celoživotní vzdělávání
KPSS	komunitní plánování sociálních služeb
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MS	Ministerstvo spravedlnosti
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MV	Ministerstvo vnitra
MZd	Ministerstvo zdravotnictví
NGŘVS	nařízení generálního ředitele VS ČR
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
PMS	Probační a mediační služba
PT	platová třída
VS ČR	Vězeňská správa České republiky
VOŠ	vyšší odborná škola / vyšší odborné (vzdělání)
VŠ	vysoká škola / vysokoškolské (vzdělání)
SPR	sociální práce
SP	sociální pracovník
OSPOD	sociálně-právní ochrana dětí
ÚP	úřad(y) práce
ZSS	zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

## 2. Shrnutí hlavních trendů a doporučení relevantních pro ukotvení sociální práce

Pavel Bareš

Prostřednictvím provedených analýz byly zmapovány nejdůležitější trendy týkající se pojetí a ukotvení sociální práce ve vybraných zemích, jejich legislativní ukotvení v českém právním řádu a klíčové otázky týkající se cílů sociální práce v různých oblastech jejího výkonu, činností spojených s jejím výkonem a předpokladů pro jejich realizaci. V následujícím textu budou shrnuty hlavní zjištěné trendy a doporučení diskutovaná v kapitole 1.3.3 části IV a v kapitolách 2.5, 3.7 a 3.8 části I.

Z provedeného mezinárodního srovnání stojí za pozornost především tyto poznatky týkající se obsahu **sociální práce** (srov. kapitola 2.5 části I, s. 56):

- tendence k institucionalizaci,
- tendence k profesionalizaci,
- mění se obsah sociální práce, rozšiřování jejího záběru a pronikání do nových oborů: zdravotnictví, školství a trestní justice,
- specializace a vnitřní strukturace oboru a
- privatizace.

Z těchto skutečností podle autorů mezinárodní komparace (kapitola 2.5 části I této studie, s. 56) plyne, že **„soustředění právní úpravy sociální práce jen do jednoho zákona o sociálních službách je zavádějící“**. Také z legislativní analýzy se ukazuje, že „stávající úprava postavení sociálních pracovníků v České republice, rozsahu a obsahu sociální práce, jakož i vzdělávání a profesního sdružování, se jeví jako nedostatečná, roztržitá a nevyhovující“ (viz kapitola 3.8 části I, s. 91). Podle autorů se o „určité sjednocení právní úpravy [...] zřejmě zákonodárce pokusil přijetím zákona o sociálních službách, ve kterém bylo v podstatě poprvé definováno, jakými činnostmi a v jakém rozsahu a s jakým vzdělanostním vybavením se má sociální pracovník zabývat. Ani tato úprava ale nevnesla jasno do tak širokého oboru, jakým sociální práce je, a to už jen proto, že se sociální práce již dlouhá léta nevykonává pouze v oblasti sociálních služeb. Zákon o sociálních službách navíc nezískal postavení lex generalis pro oblast sociální práce, takže platná právní úprava je stále nedostatečná a roztržitá.“ (srov. s. 91) Tyto skutečnosti velmi ilustrativně dokumentuje také celá řada poznatků obsažených v části III této studie a především jejich vzájemná konfrontace v předchozí kapitole této části (srov. tři základní přístupy k pojetí sociální práce identifikované v předchozí kapitole).

Uvedené trendy i poznatky týkající se cílů, činností a předpokladů výkonu sociální práce zakládají potřebu **„usilovat o zákonodárné schválení obecně platné legislativní úpravy cílů a činností sociální práce, jejichž nabídku občanům a klientům všech resortů veřejné politiky bude garantovat stát“** (viz předchozí kapitola, s. 457). Tato potřeba vyplynula nejen ze závěrečného zhodnocení všech získaných poznatků, ale již i ze samotné právní analýzy. Podle jejich autorů by takovýto příslušný zvláštní zákon o sociální práci a sociálních pracovnících měl jasně stanovit (viz kapitola 3.8 části I, s. 91):

- uznání sociální práce jako samostatného oboru profesní činnosti,
- postavení sociálních pracovníků, vč. jejich pracovněprávního zařazení,
- práva a povinnosti sociálních pracovníků, vč. jejich ochrany,

- vzdělávání sociálních pracovníků a
- profesní sdružování sociálních pracovníků.

Je přitom zřejmé (příčemž to opět náležitě prokazuje množství poznatků uvedených v části III této studie a v předchozí kapitole této části práce), že cíle sociální práce, činnosti s ní spojené a předpoklady pro její výkon se v různých oblastech jejího uplatnění liší často zcela zásadním způsobem. Z těchto důvodů se jeví jako klíčové, **aby v rámci příslušné legislativní úpravy byly stanoveny „základní, rámcové parametry předpokladů realizace státem garantovaných cílů a činností“ sociální práce** (předchozí kapitola, s. 457).

Bylo by přitom žádoucí „**iniciovat a organizovat meziresortní diskusi za účasti expertů ministerstev, akademiků, kvalifikovaných odborníků z praxe a představitelů klientských organizací, jejímž cílem by bylo najít věcnou a politickou shodu o pojetí cílů sociální práce, jejichž realizace by měla být garantována opatřeními veřejné politiky českého státu**“ (předchozí kapitola, s. 456-457).

S ohledem na výraznou různorodost cílů, činností a předpokladů pro výkon sociální práce v různých oblastech jejího výkonu (viz předchozí kapitola této části a část III) **by právní úprava měla být „obecným právním předpisem, který by byl nutně doplněn zvláštními ustanoveními v jednotlivých zvláštních právních normách upravujících zvláštní oblasti, ve kterých je sociální práce vykonávána, jako jsou školství, zdravotnictví (zejména při práci s duševně chorými a mentálně postiženými) a trestní justice.“** (kapitola 3.8 části I této práce, s. 91)

Pokud jde o **roli sociálního pracovníka**, poukazují autoři provedené mezinárodní komparace především na tendenci k profesionalizaci sociální práce. V souvislosti s ní se podle nich také v posledních dvaceti letech podstatně rozšířila působnost a okruh rolí sociálních pracovníků (srov. kapitola 2.5 části I, s. 56-57).

Podle autorů právní analýzy je přitom potřebné rozlišovat mezi profesí a zaměstnáním. K tomu autoři s odkazem na práci Greenwooda (1957) uvádějí, že „hlavními rozlišujícími znaky, které odlišují profesi od zaměstnání, jsou vzdělání, soubor systematicky uspořádaných znalostí, profesní autorita uznaná klientelou, společenské sankce, etika a profesní kultura udržovaná profesní organizací“ (kapitola 2.5 části I této práce, s. 56).

Provedená šetření dokládají vysokou variabilitu také v možnostech uplatnění sociálního pracovníka v různých oblastech, v nichž se sociální práce uplatňuje, respektive diametrálně se lišící pojetí role sociálního pracovníka v těchto oblastech (jak z hlediska vazby činností na sociální práci a akceptaci této činnosti v dané oblasti, tak pokud jde o konkrétní zaměření aktivit zajišťovaných sociálními pracovníky). **Při formulaci obecného právního rámce pro sociální práci je proto nezbytné reflektovat nejen případné specifické aspekty týkající se uplatnění sociální práce v dané oblasti, ale také aspekty týkající se role samotného sociálního pracovníka. Součástí této reflexe by měla být také rozvaha o jejich zohlednění v obecné právní úpravě, respektive patřičné úpravě právních norem upravujících příslušnou oblast výkonu sociální práce (tj. bez nutnosti promítnutí těchto otázek do obecné právní úpravy).** Relevantní podněty by měly být součástí odborné diskuse mezi odborníky z akademické sféry, zástupci různých resortů, zaměstnavateli sociálních pracovníků a sociálními pracovníky. Významný počáteční vstup pro tuto diskusi mohou představovat poznatky shromážděné v předchozí kapitole a především v části III této studie.

**Při diskusi o požadavcích na vzdělávání sociálních pracovníků je potřebné reflektovat minimální vzdělávací standardy a také současné evropské trendy v oblasti terciárního vzdělávání** - tzv. Bolognský proces, respektive to, že jím nastavené standardy by se měly dotknout i oboru sociální práce a také další

oborové či k oboru se vztahující standardy (srov. kapitola 2.5 části I, s. 57-59). **Při úpravě právního prostředí pro výkon sociální práce by tak měl být zohledněn „požadavek specializovaného terciárního vzdělání v oboru sociální práce jako předpokladu výkonu státem garantovaných činností sociální práce ve všech resortech české veřejné politiky“** (předchozí kapitola, s. 457). **Sociální pracovníci by tak ve většině případů měli mít „vysokoškolské vzdělání, minimálně bakalářského studijního programu. V některých případech se připouští rovněž středoškolské vzdělání s maturitou, v podstatě výjimečně akreditovaný specializační kurz.“** (kapitola 3.8 části I, s. 92).

Právní analýza stávající legislativy naznačila také tyto klíčové poznatky, jež by měly být při koncipování obecné právní úpravy týkající se sociální práce zohledněny (kapitola 3.8 části I, s. 92):

- **Požadavky na vzdělání sociálních pracovníků by měly být zvýšeny.** Při vzdělávání sociálních pracovníků by měl být položen důraz i na další obory jako především právo, sociologii a psychologii.
- **Další vzdělávání sociálních pracovníků by mělo být požadavkem, který by podmiňoval možnost dalšího vykonávání profese.**

S ohledem na potřebu další diskuse o současné situaci a budoucím směřování oboru sociální práce a jejím legislativním rámci se jako žádoucí ukazuje **ustanovení odborného grémia**, jež bude sestávat z odborníků z akademické sféry, zástupců resortních ministerstev, zaměstnavatelů sociálních pracovníků a sociálních pracovníků z praxe (srov. předchozí kapitola, s. 457-458).

Z legislativní analýzy vyplynul také poznatek, že „sdužování sociálních pracovníků a profesní dohled nad dodržováním etiky je v ČR upraveno zcela nedostačujícím způsobem.“ Z tohoto důvodu lze současně uvažovat i o „**zřízení profesní komory sociálních pracovníků veřejnoprávní povahy**, která by řešila problémy etiky a zastupovala jejich profesní zájmy při jednáních státních a regionálních orgánů, členství v ní by pro všechny sociální pracovníky bylo povinné a zároveň by byla místem, na které je možné se obrátit v případě, že se klient cítí jednáním sociálního pracovníka poškozen. Taková profesní komora není a nemůže být odborovou ani zájmovou nestátní organizací.“ (viz kapitola 3.8 části I, s. 92; k tématu profesních organizací v ČR a v zahraničí viz také kapitoly 3.6 a 2.5 části I).

S ohledem na to, že analýzy realizované v rámci tohoto výzkumného projektu měly velmi široký záběr, byl do této kapitoly zařazen pouze souhrn nejvýraznějších obecných trendů a od nich se odvíjejících doporučení. Je nicméně zřejmé, že jde pouze o určitou část z rozsáhlého okruhu poznatků a doporučení, jež byly získány, respektive formulovány v této studii. **Při koncipování návrhů změn týkajících se sociální práce je proto potřebné přihlížet k širšímu k okruhu doporučení a jejich odůvodněním uvedených především v kapitolách 2.5, 3.7 a 3.8 části I a kapitoly 1.3.3 této části. Kromě reflexe těchto doporučení a jejich zdůvodnění lze rozhodně doporučit také reflexi dalších významných poznatků uvedených v ostatních kapitolách této studie.**

## **Přílohy**





## Příloha č. 1 (ke kapitole 2 části II)

### The Roles of a Social Worker<sup>83</sup> \*

Derek Chechak, School of Social Work King's University College, UWO

#### **Enabler:**

In the enabler role, a social worker helps a client become capable of coping with situations or transitional stress. A social worker conveys hope, reducing resistance and ambivalence, recognizing and managing feelings, identifying and supporting personal strengths and social assets, breaking down problems into parts that can be solved more readily, and maintaining a focus on goals and the means of achieving them (Barker, 1995).

#### **Mediator:**

The mediator role involves resolving arguments or conflicts micro, mezzo, or macro systems. At the macro level, the mediator helps various subsystems within a community, or a community and some other system, work out their differences. At the micro and mezzo levels, mediation is helps in such areas as resolving divorce and child custody cases. A mediator remains neutral and does not side with either party in the dispute (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

#### **Integrator/Coordinator:**

Integration is the process of bringing together various parts to form a unified whole. Coordination involves bringing components together in some kind of organized manner. A generalist social worker can function as an integrator/coordinator "in many ways, ranging from advocacy and identification of coordination opportunities, to provision of technical assistance, to direct involvement in the development and implementations of service linkages" (Yessian and Broskowski, 1983, p. 184).

#### **Manager:**

Management in social work involves having some level of administrative responsibility for a social agency or other unit "to determine organizational goals'... acquire resources and allocate them to carry out programs; coordinate activities toward the achievement of selected goals; and monitor, assess, and make necessary changes in processes and structure to improve effectiveness and efficiency" (Barker, 1995, p.8).

#### **Educator:**

The educator role involves giving information and teaching skills to clients and other systems. To be an effective educator, the worker must first be knowledgeable. Additionally, the worker must be a good communicator so that information is conveyed clearly and is understood by the client or macro system (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

---

<sup>83</sup> <http://www.scribd.com/doc/7852257/The-Roles-of-a-Social-Worker>

**Analyst/Evaluator:**

Social workers with a broad knowledge base of how various systems function can analyze or evaluate how well programs and systems work. They can also evaluate the effectiveness of their own interventions (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997)

**Broker:**

A broker helps link clients (individuals, groups, organizations, or communities) with community resources and services. A broker also helps put "various segments of the community in touch with one another" to enhance their mutual interests (Barker, 1995, p.43). In micro and mezzo systems, this requires that the worker be familiar with community services, have general knowledge about eligibility requirements, and be sensitive to client needs. A broker may help a client obtain emergency food or housing, legal aid, or other needed resources. (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

**Facilitator:**

A facilitator is "one who serves as a leader for some group experience" (Barker, 1995, p. 129). The group may be a family therapy group, a task group, a sensitivity group, an educational group, a self-help group, or a group with some other focus. The facilitator role may also apply to macro practice. In this context, a facilitator assumes "the responsibility to expedite the change effort by bringing together people and lines of communication, channelling their activities and resources, and providing them with access to expertise" (p. 129).

**Negotiator:**

A negotiator represents an organization, a group, or an individual that is trying to gain something from another group or system. Somewhat like mediation, negotiation involves finding a middle ground that all sides can live with and achieving consensus whenever possible. However, unlike mediators, who play a neutral role, negotiators clearly ally themselves with one of the sides involved (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

**Advocate:**

Advocacy involves "the act of directly representing a course of action on behalf of one or more individuals, groups, or communities, with the goal of securing or retaining social justice" (Mickelson, 1995, p. 95). The advocate role involves stepping forward and speaking on behalf of the client system. The advocate role is one of the most important roles a generalist social worker can assume, despite its potential difficulties (Zastrow and Kirst-Ashman, 1997).

**\*References**

Barker, R.L. (1995). *The social work dictionary* (3rd ed.). Washington, DC: NASW Press.

Yessian, M.R., & Broskowski, A. (1983). *Generalists in human-service systems: Their problems and prospects*. Prentice Hall.

Zastrow, C., & Kirst-Ashman, K. (1997). *Understanding human behaviour and the social environment* (4th ed.). Wadsworth Publishing Company

## **Příloha č. 2 (ke kapitole 2 části II)**

### **The Code of Ethics for Social Work (BASW)<sup>84</sup>**

#### **1. SCOPE AND OBJECTIVES**

Social work is a professional activity. Social workers have obligations to service users, to their employers, to one another, to colleagues in other disciplines and to society. In order to discharge these obligations they should be afforded certain complementary rights. The British Association of Social Workers is the professional association for social workers in the United Kingdom. It has a duty to ensure as far as possible that its members discharge their ethical obligations and are afforded the professional rights which are necessary for the safeguarding and promotion of the rights of service users.

The primary objective of the Association's Code of Ethics is to express the values and principles which are integral to social work, and to give guidance on ethical practice. The Code is binding on all members, and the Association also hopes that it will commend itself to all social workers practising in the United Kingdom and to all employers of social workers.

#### **2. DEFINITION OF SOCIAL WORK**

The Association has adopted the following definition of social work issued by the International Federation of Social Workers and the International Association of Schools of Social Work. It applies to social work practitioners and educators in every region and country in the world.

The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work (2001).

Social workers attempt to relieve and prevent hardship and suffering. They have a responsibility to help individuals, families, groups and communities through the provision and operation of appropriate services and by contributing to social planning. They work with, on behalf of, or in the interests of people to enable them to deal with personal and social difficulties and obtain essential resources and services. Their work may include, but is not limited to, interpersonal practice, group work, community work, social development, social action, policy development, research, social work education and supervisory and managerial functions in these fields.

#### **3. VALUES AND PRINCIPLES**

Social work is committed to five basic values:

**Human dignity and worth**

**Social justice**

**Service to humanity**

**Integrity**

**Competence**

---

<sup>84</sup> <http://www.basw.co.uk/about/codeofethics/>

Social work practice should both promote respect for **human dignity** and pursue **social justice**, through **service to humanity, integrity** and **competence**.

### **3.1 Human dignity and worth**

#### **3.1.1 Value**

Every human being has intrinsic value. All persons have a right to well-being, to self-fulfilment and to as much control over their own lives as is consistent with the rights of others.

#### **3.1.2 Principles**

Social workers have a duty to:

- a) Respect basic human rights as expressed in The United Nations Universal Declaration of Human Rights and other international conventions derived from that Declaration;
- b) Show respect for all persons, and respect service users' beliefs, values, culture, goals, needs, preferences, relationships and affiliations;
- c) Safeguard and promote service users' dignity, individuality, rights, responsibilities and identity;
- d) Foster individual well-being and autonomy, subject to due respect for the rights of others;
- e) Respect service users' rights to make informed decisions, and ensure that service users and carers participate in decision-making processes;
- f) Ensure the protection of service users, which may include setting appropriate limits and exercising authority, with the objective of safeguarding them and others.

### **3.2 Social justice**

#### **3.2.1 Value**

Social justice includes:

The fair and equitable distribution of resources to meet basic human needs

Fair access to public services and benefits, to achieve human potential

Recognition of the rights and duties of individuals, families, groups and communities

Equal treatment and protection under the law

Social development and environmental management in the interests of present and future human welfare

The pursuit of social justice involves identifying, seeking to alleviate and advocating strategies for overcoming structural disadvantage.

#### **3.2.2 Principles**

Responsibility for relieving and preventing hardship and for promoting wellbeing is not always fully discharged by direct service to individuals, families and groups. Social workers have a duty to:

- a) Bring to the attention of those in power and the general public, and where appropriate challenge ways in which the policies or activities of government, organisations or society create or contribute to structural disadvantage, hardship and suffering, or militate against their relief;
- b) Use professional knowledge and experience to contribute to the development of social policy;

- c) Promote social fairness and the equitable distribution of resources within their work, aiming to minimise barriers and expand choice and potential for all service users, especially those who are disadvantaged, vulnerable or oppressed, or who have exceptional needs;
- d) Seek to change social structures which perpetuate inequalities and injustices, and whenever possible work to eliminate all violations of human rights;
- e) Promote policies, practices and social conditions which uphold human rights, and which seek to ensure access, equity and participation for all;
- f) Uphold not only civil and political but also economic, social and cultural rights;
- g) Ensure that they do not act out of prejudice against any person or group, on any grounds, including origin, ethnicity, class, status, sex, sexual orientation, age, disability, beliefs or contribution to society;
- h) Challenge the abuse of power for suppression and for excluding people from decisions which affect them;
- i) Support anti-oppressive and empowering policies and practices, and to aim to assist individuals, families, groups and communities in the pursuit and achievement of equitable access to social, economic and political resources and in attaining self-fulfilment, self-management and social well-being;
- j) Recognise and respect ethnic and cultural identity and diversity, and the further diversity within ethnic and cultural groups, and promote policies, procedures and practices consistent with this objective;
- k) Promote public participation in societal processes and decisions and in the development and implementation of social policies and services.

### **3.3 Service to humanity**

#### **3.3.1 Value**

Service in the interests of human well-being and social justice is a primary objective of social work. Its fundamental goals are:

- To meet personal and social needs;
- To enable people to develop their potential;
- To contribute to the creation of a fairer society

#### **3.3.2 Principles**

Social workers have a duty to:

- a) Account for the ethics of their practice in accordance with their national and international codes of ethics;
- b) Place service to humanity in their work before personal aims, views and advantage, fulfilling their duty of care and observing principles of natural fairness;
- c) Use their power and authority in ways which serve humanity, using participatory and open processes to enable service users to realise their aims as far as possible, taking account of the relevant interests of others;
- d) Give service users the information they need to make choices and about their right to complain and ensure that they have any support they may require in making complaints;
- e) Seek to ensure that services are offered and delivered in a culturally appropriate manner;
- f) Seek to ensure that service users are involved in practice and policy development and in the evaluation of services;

### **3.4 Integrity**

#### **3.4.1 Value**

Integrity comprises honesty, reliability, openness and impartiality, and is an essential value in the practice of social work.

#### **3.4.2 Principles**

Social workers have a duty:

- a) To place service users' needs and interests before their own beliefs, aims, views and advantage, and not to use professional relationships to gain personal, material or financial advantage;
- b) To ensure that their private conduct does not compromise the fulfilment of professional responsibilities, and to avoid behaviour which contravenes professional principles and standards or which damages the profession's integrity;
- c) To be honest and accurate about their qualifications, competence, experience, achievements and affiliations;
- d) To be clear when making public statements whether they are speaking as private individuals or as representatives of the social work profession or of an organisation or group;
- e) To set and enforce explicit and appropriate professional boundaries to minimise the risk of conflict, exploitation or harm in all relationships with current or former service users, research participants, students, supervisees or colleagues;
- f) To avoid any behaviour which may violate professional boundaries, result in unintentional harm or damage the professional relationship;
- g) Not to engage in any form of intimate or sexual conduct with current service users, students, supervisees, research participants, or with others directly involved in a professional relationship which involves an unequal distribution of power or authority in the social worker's favour;
- h) Not to enter into an intimate or sexual relationship with a former service user without careful consideration of any potential for exploitation, taking advice as appropriate.

### **3.5 Competence**

#### **3.5.1 Value**

Proficiency in social work practice is an essential value.

#### **3.5.2 Principles**

Social workers have a duty to:

- a) Identify, develop, use and disseminate knowledge, theory and skill for social work practice;
- b) Maintain and expand their competence in order to provide quality service and accountable practice, appraising new approaches and methodologies in order to extend their expertise;
- c) Use available supervision or consultation and engage in continuous professional development, taking active steps where necessary to secure appropriate supervision;
- d) Reflect on the nature and source of social problems and on ways of addressing them;
- e) Facilitate and contribute to evaluation and research;

- f) Contribute to the education and training of colleagues and students, sharing knowledge and practice wisdom;
- g) Contribute to the development and implementation of human welfare policies and programmes;
- h) Contribute to promoting culturally appropriate practice and culturally sensitive services;
- i) Recognise the limits of their competence and advise employers and service users when referral to a more appropriate professional is indicated;
- j) Provide service users with information about the benefits and implications of multi-professional working and about their rights in relation to the sharing of information, and, subject to their consent, work to promote their wellbeing by sharing responsibility with other relevant professionals;
- k) Take appropriate action if ill-health or any other factor is likely to interfere with their professional judgement or performance of duty.

#### **4. ETHICAL PRACTICE**

This section gives guidance on ethical practice, by applying the values and principles set out above to the principal areas of social work practice. It is not intended to be exhaustive or to constitute detailed prescription.

##### **4.1 Responsibilities to Service Users**

The service user may be an individual, a family or other group or a community.

###### **4.1.1 Priority of service users' interest**

Social workers will:

- a) Give priority to maintaining the best interests of service users, with due regard to the interests of others;
- b) In exceptional circumstances where the priority of the service user's interest is outweighed by the need to protect others or by legal requirements, make service users aware that their interests may be overridden;
- c) Seek to safeguard and promote the rights and interests of service users whenever possible;
- d) Endeavour to ensure service users' maximum participation in decisions about their lives when impairment or ill-health require the social worker or another person to act on their behalf;
- e) Not reject service users or lose concern for their suffering, even when obliged to protect themselves or others against them or to acknowledge their inability to help them.

###### **4.1.2 Conflicts of interest**

Social workers will be alert to the possibility of any conflict of interest which may affect their ability to exercise professional discretion or bias their judgement. If such a conflict arises, they will declare it and take appropriate action to ensure the professional relationship is not prejudiced. They will help individuals, families, groups and communities to explore the options for resolving or balancing conflicting or competing needs and interests.

###### **4.1.3 Self-determination by service users**

Social workers will help service users to reach informed decisions about their lives and promote their autonomy, provided that this does not conflict with their safety or with the rights of others. They will endeavour to minimise the use of legal or other

compulsion. Any action which diminishes service users' civil or legal rights must be ethically, professionally and legally justifiable.

#### **4.1.4 Informed consent**

Social workers will not act without the informed consent of service users, unless required by law to protect that person or another from risk of serious harm. Where service users' capacity to give informed consent is restricted or absent, social workers will as far as possible ascertain and respect their preferences and wishes and maintain their freedom of decision and action, whether or not another person has powers to make decisions on the service user's behalf. Where the law vests the power of consent in respect of a child in the parent or guardian, this in no way diminishes the social worker's duty to ascertain and respect the child's wishes and feelings, giving due weight to the child's maturity and understanding.

#### **4.1.5 Services provided under compulsion**

Social workers will:

- a) Assist people using services under compulsion to attain as much autonomy as possible;
- b) Inform them of any limits to their right to refuse services, and will advise them of any requirements to share information about them with others;
- c) Encourage them to participate in decision-making;
- d) Have a duty to acknowledge the impact of their own and their organisation's informal or coercive power on involuntary and potentially involuntary service users. This applies for example when the social worker is monitoring a service user's behaviour and there is a possibility of seeking powers of compulsion.

#### **4.1.6 Cultural awareness**

Social workers will:

- a) Acknowledge the significance of culture in their practice, will recognise the diversity within and among cultures and will recognise the impact of their own ethnic and cultural identity;
- b) Obtain a working knowledge and understanding of service users' ethnic and cultural affiliations and identities, and of the values, beliefs and customs normally associated with them, recognising that the service user's own values and beliefs may differ;
- c) Communicate with users, other than in exceptional circumstances, in a language and by means which they understand, using an independent, qualified interpreter where appropriate.

#### **4.1.7 Privacy, confidentiality and records**

Social workers will:

- a) Respect service users' rights to a relationship of trust, to privacy, reliability and confidentiality and to the responsible use of information obtained from or about them;
- b) Observe the principle that information given for one purpose may not be used for a different purpose without the permission of the informant;
- c) Consult service users about their preferences in respect of the use of information relating to them;
- d) Divulge confidential information only with the consent of the service user or informant, except where there is clear evidence of serious risk to the service user, worker, other persons or the community, or in other circumstances judged



exceptional on the basis of professional consideration and consultation, limiting any such breach of confidence to the needs of the situation at the time;

- e) Offer counselling as appropriate throughout the process of a service user's access to records;
- f) Ensure, so far as it is in their power, that records, whether manual or electronic, are stored securely, are protected from unauthorised access, and are not transferred, manually or electronically, to locations where access may not be satisfactorily controlled;
- g) Record information impartially and accurately, recording only relevant matters and specifying the source of information.

The sharing of records across agencies and professions, and within a multipurpose agency, is subject to ethical requirements in respect of privacy and confidentiality. Service users have a right of access to all information recorded about them, subject only to the preservation of other persons' rights to privacy and confidentiality.

#### **4.2 Responsibilities to the profession**

Social workers will in both their private and their professional life avoid any behaviour likely to damage the public image of social work or bring the profession into disrepute.

#### **4.3 Responsibilities in the workplace**

Social workers will:

- a) Strive to carry out the stated aims of their employing organisation, provided that they are consistent with this Code of Ethics;
- b) Aim for the best possible standards of service provision and be accountable for their practice;
- c) Use the organisation's resources honestly and only for their intended purpose;
- d) Appropriately challenge, and work to improve, policies, procedures, practices and service provisions which:
  - Are not in the best interests of service users
  - Are inequitable or unfairly discriminatory; or
  - Are oppressive, disempowering, or culturally inappropriate;
- e) Endeavour, if policies or procedures of employing bodies contravene professional standards, to effect change through consultation, using appropriate organisational channels;
- f) Take all reasonable steps to ensure that employers are aware of the Code of Ethics for Social Work, and advocate conditions and policies which reflect its ethical position;
- g) Uphold the ethical principles and responsibilities of this Code, even though employers' policies or instructions may not be compatible with its provisions, observing the values and principles of this Code when attempting to resolve conflicts between ethical principles and organisational policies and practices;
- h) If engaging in action to improve services or working conditions, be guided by the ethics of the profession;
- i) Challenge and seek to address any actions of colleagues which are racist, sexist or otherwise demonstrate prejudice.
- j) Familiarise themselves with the complaints and whistleblowing procedures of their workplace, with the relevant provisions of the Public Interest Disclosure Act and with BASW procedures for complaints against members, addressing suspected or confirmed professional misconduct, incompetence, unethical behaviour or

negligence by a colleague through the appropriate organisational, professional or legal channels.

#### **4.4 Responsibilities in particular roles**

##### **4.4.1 Management**

In applying the general provisions of the Code, social workers in management will observe the following specific ethical responsibilities.

- a) To work for the acceptance by employers of the values and principles and requirements of the Code.
- b) To eliminate all factors within their control which prohibit or discourage employees' adherence to the Code.
- c) To promote equality policies and practices and advocate for resources to meet service users' needs.
- d) To promote effective teamwork and communication.
- e) To enable the provision of an efficient and accountable social work service, while ensuring as far as possible that staff are not subjected to unreasonable demands and expectations by their employers.
- f) To seek to obtain and maintain adequate staff levels, acceptable working conditions and a safe working environment for staff.
- g) To arrange appropriate professional supervision for social work staff.
- h) To ensure that staff under their direction receive continuing training and professional education and seek adequate resources to meet staff development needs.
- i) To provide or arrange appropriate support and protection for staff in accordance with the Association's staff care policies, and to combat discrimination against whistleblowers.
- j) To treat workers fairly and in accordance with the principles of natural justice.
- k) To promote acceptance of the strengths and benefits for service users of diversity in the staff group.

##### **4.4.2 Education, training, supervision and evaluation**

In applying the general provisions of the Code, social workers engaged in education, training, supervision or evaluation will observe the following specific ethical responsibilities.

- a) Possess and maintain the requisite knowledge, skill and methodology.
- b) Maintain professional relationships in their work which are constructive and non-exploitative.
- c) Foster in social work students and supervisees a knowledge and understanding of both the social work profession and this Code, emphasising the relevance of this knowledge to their practice.
- d) Inform students of their ethical responsibilities to agencies, supervisors and service users.
- e) Take all reasonable steps to ensure that social work students and social workers under their supervision act in accordance with the principles of this Code.
- f) Adhere to the principles of privacy and confidentiality in the supervisory relationship.
- g) Evaluate the performance of students and supervisees fairly and responsibly.

- h) Recognise that the supervisor's role is educational, supportive, developmental and work-focused. Supervisees who request or require therapy will be referred to another competent practitioner.

#### **4.4.3 Independent practice**

In applying the general provisions of this Code, social workers in independent practice will observe the following specific ethical responsibilities.

- a) To practise only within their areas of competence and offer suitable referral when service users' needs fall outside them.
- b) To arrange, or offer to arrange, appropriate temporary or substitute service for service users when unavailable or unable to continue practice.
- c) To maintain practice records in accordance with the requirements of this Code.
- d) Not to use any position in which they are a paid employee to solicit for independent practice.
- e) To maintain adequate professional indemnity and public liability insurance cover as appropriate, to protect service users.
- f) To advise service users of all fee rates and charges before beginning to provide professional service, and to charge only for hours and services contracted and provided.

#### **4.4.4 Research**

In applying the general provisions of this Code, social workers engaged in research will observe the following specific ethical responsibilities.

- a) At all stages of the research process, from inception and resourcing through design and investigation to dissemination, social work researchers have a duty to maintain an active, personal and disciplined ethical awareness and to take practical and moral responsibility for their work.
- b) The aims and process of social work research, including choice of methodology, and the use made of findings, will be congruent with the social work values of respect for human dignity and worth and commitment to social justice.

Social work researchers will therefore:

- Predicate their work on the perspectives and lived experience of the research subject except where this is not appropriate;
- Seek to ensure that the research in which they are engaged contributes to empowering service users, to promoting their welfare and to improving their access to economic and social resources;
- Seek to work together with disempowered groups, individuals and communities to devise, articulate and achieve research agendas which respect fundamental human rights and aim towards social justice;
- Retain a primary concern for the welfare of research subjects and actively protect them from harm, particularly those who are disadvantaged, vulnerable or oppressed or have exceptional needs;
- Consider and set out clearly how they would deal with the ascertainable consequences of proposed research activity for service users, in order to ensure that their legitimate interests are not unwarrantably compromised or prejudiced by the proposed investigation;
- Not use procedures involving concealment except where no alternative strategy is feasible, where no harm to the research subject can be foreseen and where the greater good is self-evidently served.

- c) In accordance with their duty of competence, social work researchers will, in their chosen methodology and in every other aspect of their research, ensure that they are technically competent to carry out the particular investigation to a high standard. Where research is carried out primarily as an educational or instructional tool, this responsibility also falls on the student's supervisor.
- d) In accordance with their duty of integrity, social work researchers have a duty to:
- deal openly and fairly with every participant in the research process, including participants, service users, colleagues, funders and employers;
  - inform every participant of all features of the research which might be expected to influence willingness to participate, especially but not exclusively when access to services may be, or be perceived to be, affected by or dependent on participation;
  - in all cases respect participants' absolute right to decline to take part in or to withdraw from the research programme, with special attention to situations in which the researcher is in any way in authority over the participant;
  - ensure that subjects' participation in a programme is based on freely given, informed and acknowledged consent, secured through the use of language or other appropriate means of communication readily comprehensible to the research subject, conveying an adequate explanation of the purpose of the research and the procedures to be followed;
  - seek to exclude from their work any unacknowledged bias;
  - report findings accurately, avoiding distortion whether by omission or otherwise, including any findings which reflect unfavourably on any influential body or research sponsor, on the researcher's own interests or on prevailing wisdom or orthodox opinion;
  - seek to ensure that their findings are not misused or misrepresented;
  - acknowledge when publishing findings the part played by all participants and never take credit for the work of others.
- e) In accordance with their duty of confidentiality, social work researchers will respect and maintain the confidentiality of all data or information produced in the course of their research, except as agreed in advance with participants (including research subjects) or as prescribed by law.

## **ACKNOWLEDGEMENTS AND SOURCES**

***The Ethics of Social Work: Principles and Standards*** was adopted by the International Federation of Social Workers at its General Meeting in Colombo, Sri Lanka, in July 1994. It consists of two documents, ***The International Declaration of Ethical Principles of Social Work***, and ***International Ethical Standards for Social Workers***. The International Declaration of Ethical Principles "assumes that both member associations of the IFSW and their constituent members adhere to the principles formulated therein". The British Association of Social Workers, as a member association of the IFSW, subscribes to the principles and standards set out by the IFSW in these documents.

The Code of Ethics of the Australian Association of Social Workers (***AASW Code of Ethics***, accepted at the AASW Annual General Meeting in November 1999), has provided a valuable basis for this revised BASW Code.

Work done by Professor Ian Butler of Keele University and the Theorising Social Work Research group forms the basis of the section on responsibilities in the research setting.

BASW wishes to acknowledge the invaluable contribution of Keith Bilton to this revision of the Code of Ethics on behalf of the Association's UK Standards & Ethics Board.

The new Code was launched at the Association's Annual Study Conference on 11th April 2002 in Brighton.

## Příloha č. 3

### Databáze kontaktů sociálních služeb - výběr vzorku a jeho charakteristiky

Výběr zkoumaných jednotek se opíral o údaje obsažené v Registru poskytovatelů sociálních služeb (s platností k 16.6.2010) a při výběru zkoumaných jednotek byla kombinována metoda záměrného a náhodného výběru.

Cílem prvotního záměrného výběru bylo zajistit, aby v rámci šetření bylo osloveno 30 registrovaných sociálních služeb reprezentujících každý z 33 existujících typů sociálních služeb, respektive aby v případě, že je celkový počet služeb určitého typu nižší než 30, byly osloveny všechny registrované sociální služby z příslušné kategorie. U typů sociálních služeb, jichž bylo k datu vytváření databáze registrováno více než 30, byl následně proveden náhodný výběr.

Záměrný výběr v první fázi výběru zkoumaných jednotek vedl k tomu, že zjištění získaná od poskytovatelů sociálních služeb mohla výrazněji odrážet stanoviska poskytovatelů sociálních služeb náležejících k méně často registrovaným typům sociálních služeb. Způsob výběru tak mohl způsobit riziko určitého zkreslení celkového obrazu získaného za poskytovatele sociálních služeb.

I přes tuto nevýhodu se však zvolený přístup kombinující záměrný a náhodný výběr jevil jako vhodnější než prostý náhodný výběr, neboť ve druhém případě by některé typy sociálních služeb nebyly do výběru zkoumaných jednotek zahrnuty vůbec, respektive by hrozilo (s ohledem na formu realizace šetření prostřednictvím elektronické pošty, u níž nelze očekávat vysokou návratnost), že se nepodaří získat žádné odpovědi (nebo jen naprosto zanedbatelný počet odpovědí) od subjektů poskytujících tyto typy sociálních služeb. Nežádoucím dopadem prostého náhodného výběru by bylo také to, že i odpovědi za „menšinové typy sociálních služeb“, jež by se získat podařilo, by při analýze již byly zcela zastíněny výrazněji početně zastoupenými typy sociálních služeb. Tento efekt by tedy vedl k faktické absenci odpovědí za „menšinové typy sociálních služeb“ i v případě, že by byla návratnost od jejich poskytovatelů úplná. Cílem použité kombinované strategie při výběru vzorku nicméně již nebylo zajištění reprezentativity vzorku, ale dosáhnout toho, aby získané odpovědi neodrážely pouze stanoviska reprezentantů nejčastějších registrovaných sociálních služeb, ale co nejširšího spektra sociálních služeb.

Výše zmíněné riziko zkreslení snižovala také skutečnost, že řada poskytovatelů sociálních služeb provozuje více než jeden typ sociální služby a v Registru poskytovatelů sociálních služeb je v řadě případů pro více typů sociálních služeb uvedena společná e-mailová adresa. Kontakt na určitou organizaci tak sice může být primárně do výběru zařazen proto, že organizace je poskytovatelem méně často poskytované sociální služby, nicméně současně může takováto organizace zajišťovat i další typy sociálních služeb a kontaktní e-mail může být u všech jejích služeb totožný. Přitom se v případě dalších typů sociálních služeb zajišťovaných organizací zpravidla jedná o takové, které jsou již charakteristické větším počtem jejich registrovaných poskytovatelů. I z těchto důvodů se ukazoval postup „zvýhodňující“ při výběru méně časté typy sociálních služeb jako žádoucí: při realizaci průzkumu totiž nebylo možné zajistit, aby byly získány odpovědi za všechny typy organizacemi poskytovaných sociálních služeb, respektive aby byly uváděny právě odpovědi za méně často zajišťovaný typ sociální služby.

Výše popsáním postupem byl získán seznam celkem 930 e-mailových adres, který po vyřazení duplicitních záznamů obsahoval 628 unikátních e-mailových kontaktů na sociální služby nebo jejich poskytovatele.

S ohledem na to, že v řadě případů byl získán společný kontakt na více sociálních služeb zajišťovaných jedním poskytovatelem sociálních služeb a že respondenti mohli poskytnout odpovědi za kteroukoli jimi poskytovanou sociální službu, nebylo možné okruh jednotek, které byly vybrány pro účely obeslání v dotazníkovém šetření, charakterizovat podle samotného počtu jednotlivých typů sociálních služeb. Tuto otázku bylo možné přesně zodpovědět až po shromáždění odpovědí od respondentů.

Ve fázi výběru zkoumaných jednotek bylo nicméně možné vzorek přiblížit alespoň podle počtu sociálních služeb zajišťovaných poskytovateli, kteří byli do dotazníkového šetření zařazeni díky tomu, že u některé z jejich služeb byla vybrána kontaktní adresa na službu či poskytovatele (bylo možné zjistit počet jednotlivých typů příslušným poskytovatelem zajišťovaných sociálních služeb). Takto získané počty jednotlivých typů sociálních služeb nicméně nelze ztotožňovat s obeslaným vzorkem - těm by odpovídaly pouze v případě, že by všichni do zkoumání zahrnutí poskytovatelé odpověděli za všechny jimi poskytované služby. Přehled nicméně alespoň vypovídá o charakteristikách poskytovatelů sociálních služeb zahrnutých do zkoumaného vzorku z hlediska jimi zajišťovaných typů sociálních služeb.

Poskytovatelé sociálních služeb zařazení do výběru zajišťovali 2 995 z celkového počtu 5688 sociálních služeb vedených v Registru poskytovatelů sociálních služeb k 16.6.2010. Vybraní poskytovatelé sociálních služeb nejčastěji poskytovali odborné sociální poradenství (368) a pečovatelskou službu (194), nejméně často intervenční centra, terapeutické komunity, tísňovou péči (všechny tyto služby zajišťovalo pouze 17 vybraných poskytovatelů) a průvodcovské a předčitatelské služby (32 vybraných poskytovatelů).

**Počty registrovaných sociálních služeb, primárně vyhledaných kontaktních adres a celkového počtu sociálních služeb poskytovatelů, na něž získané adresy odkazují**

typ sociální služby	počet sociálních služeb*	primárně vyhledané kontaktní adresy	počet sociálních služeb zajišťovaných poskytovateli, na jejichž některou službu odkazuje kterákoli ze získaných kontaktních adres
azylové domy	211	30	151
centra denních služeb	102	30	70
denní stacionáře	268	30	143
domovy pro osoby se zdravotním postižením	226	30	95
domovy pro seniory	478	30	151
domovy se zvláštním režimem	181	30	69
domy na půli cesty	45	30	41
chráněné bydlení	136	30	75
intervenční centra	17	17	17
kontaktní centra	65	30	54
krizová pomoc	48	30	42
nízkoprahová denní centra	51	30	49
nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	242	30	142
noclehárny	62	30	58
odborné sociální poradenství	716	30	368
odlehčovací služby	257	30	123
osobní asistence	223	30	109
pečovatelská služba	780	30	194
podpora samostatného bydlení	36	28	34
průvodcovské a předčitatelské služby	36	22	32
raná péče	45	30	38
služby následné péče	40	29	38
sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi	196	30	124
sociálně-aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	273	30	175
sociálně-terapeutické dílny	115	30	79
sociální rehabilitace	297	30	182
sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	129	30	34
telefonická krizová pomoc	45	30	35
terapeutické komunity	18	14	17
terénní programy	217	30	150
tísňová péče	18	17	17
tlumočnické služby	37	23	35
týdenní stacionáře	78	30	54
sociální služby celkem	5 688	930 (628 unikátních)	2995

\*Podle údajů z Registru poskytovatelů sociálních služeb k 16.6.2010.



### Otázky zjišťované v dotazníku s komentáři k vyhodnocení

Označte prosím, do jakých oblastí spadají služby, agendy, či dílčí organizační jednotky, kterým děláte vedoucího pracovníka.

(označte všechny možnosti, které se Vás týkají)

- sociální služba
- zdravotnické zařízení
- zařízení pro uprchlíky a azylanty
- organizace zabývající se pachateli trestné činnosti
- školské či výchovné zařízení pro děti či mládež
- obec s rozšířenou působností
- úřad práce

Označte prosím v níže uvedeném seznamu všechny typy služeb, agend či dílčích organizačních jednotek, kterým děláte vedoucího pracovníka.

**Zobrazí se jen nabídka uvedená u možností, které označili v předchozí otázce. Lze zaškrtnout více možností.**

(sociální služba):

- azylový dům
- centrum denních služeb
- denní stacionář
- domov pro osoby se zdrav. post.
- domov pro seniory
- domov se zvláštním režimem
- dům na půl cesty
- chráněné bydlení
- intervenční centrum
- kontaktní centrum
- krizová pomoc
- nízkoprahové denní centrum
- nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- noclehárna
- odborné sociální poradenství
- odlehčovací služba
- osobní asistence
- pečovatelská služba
- podpora samostatného bydlení
- průvodcovská a předčitatelská služba
- raná péče
- služby následné péče
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdrav. post.
- sociálně terapeutická dílna
- sociální rehabilitace
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče
- telefonická krizová pomoc
- terapeutická komunita
- terénní program
- tísňová péče
- tlumočnická služba
- týdenní stacionář

*(zdravotnické zařízení)*

- dětská psychiatrická léčebna
- dětský domov pro 1-3 leté
- domácí zdravotní péče
- fakultní nemocnice
- hospic
- kojenecký ústav
- kojenecký ústav s dětským domovem
- léčebna pro dlouhodobě nemocné
- nemocnice
- nemocnice následné péče
- psychiatrická léčebna
- psychoterapeutický stacionář
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče
- zařízení pro léčbu drogových závislostí

*(zařízení pro uprchlíky a azylanty)*

- centrum na podporu integrace cizinců
- integrační středisko
- pobytové středisko
- přijímací středisko
- zařízení pro zajištění cizinců

*(organizace zabývající se pachateli trestné činnosti)*

- probační a mediační služba
- ústav pro výkon zabezpečovací detence
- vazebních věznic
- věznic

*(školské či výchovné zařízení pro děti či mládež)*

- dětský domov
- diagnostický ústav
- pedagogicko- psychologická poradna
- speciálně pedagogické centrum pro žáky a studenty s postižením
- středisko výchovné péče
- výchovný ústav

*(obec s rozšířenou působností)*

- dávky sociální péče
- dávky v hmotné nouzi
- kurátoři pro mladistvé
- OSPOD kromě kurátorů pro mládež
- příspěvek na péči
- sociální kurátoři

*(úřad práce)*

- poradenství
- rekvalifikace
- státní sociální podpora
- zprostředkování práce

**Pokud jste v předchozí otázce označil/-la více možností, vyberte z nich a označte nyní JEDNU, za kterou chcete vyplnit tento dotazník.**

*Dále budeme Vámi vybranou službu, agendu či pracoviště apod. nazývat ORGANIZACE  
Pokud byste byl/-la ochotna vyplnit dotazník pro více či všechny typy služeb, agend či pracovišť,  
kterým děláte vedoucího pracovníka, je třeba vyplnit pro každý z těchto typů nový dotazník.  
Pokud se Vám zobrazila jen jedna možnost, zaškrtněte ji prosím a pokračujte další otázkou.*

**Zobrazí se nabídka všech možností zaškrtnutých respondentem v předchozí otázce,  
z nabídky lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**Pokuste se prosím odhadnout, kolika klientům tato Vaše organizace poskytla v roce 2009 své služby?**

- méně než 20
- 21 až 40
- 41 až 80
- 81 až 160
- 161 až 240
- 241 až 320
- 321 až 400
- 401 až 480
- 481 až 800
- 801 a více

**Lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**Uveďte prosím, pod jaký resort Vaše organizace z hlediska začlenění do širšího právního subjektu, gesce příslušného zákona, metodicky nebo jinak náleží?**

*Označte všechny možnosti, které se Vás týkají*

- Ministerstvo kultury
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Ministerstvo pro místní rozvoj
- Ministerstvo spravedlnosti
- Ministerstvo školství
- Ministerstvo vnitra
- Ministerstvo zdravotnictví
- jiné, uveďte:

**Lze zaškrtnout více možností.**

**Uveďte prosím, s jakými cílovými skupinami klientů se pracovníci přímé péče ve Vaší organizaci nejčastěji setkávají?**

Vyberte minimálně jednu a maximálně tři cílové skupiny a očísľujte je podle toho, jak velký podíl Vašich klientů tvoří klienti z označené skupiny (*tzn. 1 – první nejčastější cílová skupina; 2 – druhá nejčastější cílová skupina; 3 – třetí nejčastější cílová skupina*).

děti a mládež v ústavní péči nahrazující rodinu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
děti a mládí se sklonem k trestné činnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
děti, mládež v mimo-ústavní náhradní rodinné péči nebo jejich rodiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dospělí pachatelé trestné činnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
chudí a lidé s problémy při splácení dluhů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
imigranti a obyvatelé azylových zařízení pro cizince	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé bez domova	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé ohrožení v důsledku příslušnosti k etnické menšině	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé ohrožení závislostmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé s kombinovaným postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé s dlouhodobým či akutním psychickým onemocněním či s psychickými obtížemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé s dlouhodobým či akutním somatickým onemocněním	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé s mentálním postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé s potřebou trvalé sociální nebo ošetrovatelské péče nebo s potřebou pomoci při uspokojování běžných denních potřeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé s problémy v mezilidských vztazích	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé s tělesným postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lidé se smyslovým postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mladí dospělí opouštějící ústavní péči	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nezaměstnaní nebo osoby ohrožené nezaměstnaností	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oběti trestné činnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oběti domácího násilí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ohrožené rodiny nebo děti žijící v ohrožených rodinách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
osoby ohrožené prostitucí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rodiny s nezaopatřenými dětmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
senioři	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
umírající nebo pozůstalí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
žáci nebo studenti s potížemi ve vztahu se školou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jiná cílová skupina, uveďte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V každém sloupci lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**Jaké je zastoupení Vašich klientů z hlediska pohlaví ?**

- Naše služba je určena jen pro muže/chlapce.
- Naše služba je určena jen pro ženy/dívky.
- Naše služba je určena pro obě pohlaví, ale převažují muži/chlapci.
- Naše služba je určena pro obě pohlaví, ale převažují ženy/dívky.
- Zastoupení obou pohlaví je mezi našimi klienty zhruba stejné.

**Lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**Jaké věkové kategorie jsou mezi Vašimi klienty nejčastěji zastoupeny?**

*Označte prosím maximálně tři nejčastěji zastoupené věkové skupiny mezi Vašimi klienty*

- 0 – 3 roky
- 4 – 6 let
- 7 – 14 let
- 15 – 18 let
- 19 – 26 let
- 27 – 59 let
- 60 – 74 let
- 75 +

Nyní bychom se chtěli zeptat na personální zajištění práce s klientem ve Vaší organizaci. Otázka se týká pracovníků v různých pracovních pozicích, kteří se ve Vaší organizaci věnují přímé práci s klienty.

- Označte prosím všechny, které z níže uvedených pracovníků ve Vaší organizaci máte, a zda ve jsou v pracovním poměru či jako externí zaměstnanci (např. DPČ, DPP, či na ŽL)
- Pokud v určité pracovní pozici zaměstnáváte pracovníky i formou pracovního úvazku i jako externisty, uveďte prosím u dané pracovní pozice oba údaje.
- Pokud však nějakou pracovní pozici v současné době nemáte, ale považovali byste za vhodné ji mít, označte tuto skutečnost u dané pracovní pozice.

pracovní pozice	zaměstnáváme v pracovním poměru	zaměstnáváme externě	nemáme, ale bylo by vhodné takového pracovníka mít
adiktolog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asistent probační a mediační služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dávkový specialista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dozorce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
duchovní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kontaktní pracovník	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lékař	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odborný poradce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odborný pracovník rekvalifikací	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
osobní asistent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ošetřovatel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pečovatel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pedagog volného času	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pracovník sociální péče	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
probační úředník	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psycholog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociální pedagog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociální pracovník	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
speciální pedagog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vychovatel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zdravotně-sociální pracovník	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zdravotní sestra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zdravotnický asistent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zprostředkovatel zaměstnání	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jiná pozice, uveďte ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V každém sloupci lze zaškrtnout pouze více možností.**

**Následující otázky nebyly zjišťovány za pozici „dozorce“ (byla dále sledována až v případě dalších otázek dotazníku). Následující informace zároveň byly pouze v některých případech zjišťovány u pracovních pozic „lékař“, „ošetřovatel“, „zdravotní sestra“ a „zdravotnický asistent“. V případě těchto pracovních pozic se následující otázky zobrazily pouze pokud v dotazníku uváděl odpovědi za sociální služby nebo školská či výchovná zařízení pro děti a mládež.**

Nyní Vám položíme několik otázek týkajících se pracovníků, které zaměstnáváte externě. U každé pracovní pozice prosím uveďte:

- Přibližný počet hodin týdně, který u Vás odpracuje
- V kolonce „roční mzdové náklady v hrubé mzdě“ uveďte přibližný úhrn ročních mzdových nákladů externí pracovníky v této pracovní pozici v hrubé mzdě.

Nemáte-li potřebnou informaci, ponechte políčko nevyplněné.

	přibližný úhrnný počet hodin, které externí pracovník/-ci v této prac. pozici měsíčně odpracuje	úhrn ročních mzdových nákladů v hrubé mzdě
název pracovní pozice externisty		

**Tyto informace byly zjišťovány za všechny respondentem uvedené externí pracovníky s výjimkou výše uvedených pracovních pozic.**

Nyní Vám položíme několik otázek týkajících se pracovníků, kteří u Vás pracují v pracovním poměru. U každé pracovní pozice prosím uveďte:

- Stávající počet úvazků – tzn. současný úhrn pracovních úvazků, které na dané pracovní pozici máte
- Přibližný úhrn ročních mzdových nákladů na všechny současné úvazky v této pracovní pozici v hrubé mzdě
- Žádoucí počet úvazků – tzn. jaký počet úvazků na danou pozici by byl ve Vaší organizaci nejvhodnější ; vámi uvedený žádoucí počet úvazků pro danou pozici může být větší, stejný nebo menší než je současný počet úvazků.

Nemáte-li potřebnou informaci, ponechte políčko nevyplněné.

název pracovní pozice zaměstnance	stávající počet úvazků	úhrn ročních mzdových nákladů v hrubé mzdě	žádoucí počet úvazků

**Tyto informace byly zjišťovány za všechny respondentem uvedené pracovníky v pracovním poměru s výjimkou výše uvedených pracovních pozic.**

U pracovních pozic, které zatím ve Vaší organizaci nemáte, ale bylo by vhodné je mít, prosím uveďte, jaký by byl žádoucí rozsah úvazku v dané pracovní pozici.

Nemáte-li potřebnou informaci, ponechte políčko nevyplněné.

název pracovní pozice	žádoucí počet úvazků

**Tyto informace byly zjišťovány za všechny respondentem uvedené pracovní pozice, jež by bylo podle respondenta žádoucí mít, s výjimkou výše uvedených pracovních pozic.**

**Jaké informace o životní situaci klienta zjišťujete, abyste mohli klientovi poskytnout Vaše služby v obvyklém rozsahu a kvalitě?**

Z níže uvedených možností označte tu, která nejlépe vystihuje obvyklý postup pracovníků Vaší organizace.

- Zjišťujeme jeden předem daný typ údajů o klientovi (např. jen o jeho finančních poměrech apod.).
- Zjišťujeme předem stanovené údaje jen o některých oblastech života klienta.
- Zjišťujeme podrobněji poznatky o některých stránkách situace klienta a o dalších oblastech jeho života si snažíme udělat jen rámcovou představu.
- Zjišťujeme podrobněji poznatky o různých stránkách životní situace klienta a snažíme se udělat si celkový obraz o jeho situaci.

**Lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**Odkud čerpáte představu a potřebné údaje o životní situaci Vašich klientů?**

Z níže uvedených možností označte tu, která nejlépe vystihuje obvyklý postup pracovníků Vaší organizace.

- Potřebné údaje získáváme výhradně přímo od klienta, případně z dokumentů a podkladů, které nám klient předloží.
- Údaje máme možnost získat výhradně přímo od klienta, případně z dokumentů a podkladů, které nám klient předloží.
- Potřebné údaje získáváme jak přímo od klienta, tak také z jiných zdrojů.
- Potřebné údaje nezískáváme od klienta, ale pouze z jiných zdrojů.

**Lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**Jak moc je důležité, aby pracovníci, kteří ve Vaší organizaci pracují s klienty, zjišťovali jednotlivé typy údajů o životních okolnostech klienta, pokud mají s klientem pracovat správně?**

Význam zjišťování jednotlivých z níže uvedených okolností života klienta zhodnoťte pomocí čísel 1 až 5, přičemž čím větší číslo, tím větší význam zjištění daných okolností života klienta má (tzn. 1 – minimální význam až 5 maximální význam). Pokud se Vás nějaká položka vůbec netýká, vyplňte nulu.

	1	2	3	4	5
finanční a majetkové možnosti nebo nesnáze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fyzické a psychické zdraví nebo obtíže	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kulturní, náboženské, osobní zvyklosti, styl života, záliby, koníčky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
možnosti bydlení nebo nesnáze s bydlením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nesnáze se zaměstnáním nebo pracovní možnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
osobní omezení (např. v oblasti soběstačnosti, učení, paměti, svéprávnosti apod.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pozitiva nebo nesnáze v širším sociálním zázemí, kontaktech a vztazích s přáteli, známými apod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pozitiva nebo problémy v rodinných, příbuzenských, nebo partnerských vztazích	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
problémy nebo možnosti ve vztazích s lidmi nebo organizacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
příslušnost k menšinám, případně přínosy nebo nesnáze s ní související	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
příslušnost k organizacím nebo vztahy s nimi – přínosy nebo potíže	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
přístup k životu – životní postoje, hodnoty, ideály apod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rizikové jednání (zneužívání návykových látek, trestná činnost aj.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
využívané služby, sociální dávky nebo jiná pomoc, případně přínosy nebo nesnáze spojené s jejich využíváním	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vzdělání, kvalifikace, pracovní zkušenosti – přínosy nebo nesnáze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
životní plány nebo cíle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jiné, uveďte: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V každém řádku lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**



V následujícím oddíle dotazníku Vám nabídneme k posouzení řadu činností. U každé z těchto činností prosím označte, jakou důležitost výkonu dané činnosti přikládají ti pracovníci, kteří se věnují přímé pomoci klientovi, pokud chtějí vykonávat svoji práci dobře.

- Jakou důležitost výkonu dané činnosti přikládají ti pracovníci, kteří se věnují přímé pomoci klientovi, pokud chtějí vykonávat svoji práci dobře

	velká důležitost	střední důležitost	nízká důležitost	žádná důležitost	vůbec se netýká	nedovedu posoudit
I. činnost: vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II činnost: získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III činnost: vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV. činnost: informovat klienty a předkládat jim návrhy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. činnost: vyřizovat žádosti – posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI. činnost: být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VII. činnost: pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VIII. činnost: komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IX. činnost: obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X. činnost: zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
XI. činnost: zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
XII. činnost: podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
XIII. činnost: doprovod klienta při jeho jednání s jinými lidmi nebo organizacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
XIV. činnost: umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
XV. činnost: působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V každém řádku lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**Pokud byla označena možnost „velká důležitost“ nebo „střední důležitost“, bylo dále zjišťováno, u kterých z pracovníků organizace patří vykonávání této činnosti mezi hlavní součást jejich práce. Kromě možností uvedených v seznamu pracovníků v pracovním poměru a externích pracovníků mohli respondenti u každé takto vybrané činnosti zvolit také možnost „já jako vedoucí pracovník“.**

Nyní vám znovu předkládáme seznam činností, k nimž jste se vyjadřoval/-la v předchozích otázkách. Označte z nich prosím **maximálně tři**, které jsou ve Vaší organizaci pokládány za **nejdůležitější**.

- Vyhledávat klienty a navazovat s nimi kontakt.
- Získávat potřebné údaje o klientovi nebo poznávat životní situaci klienta (kromě vedení dokumentace).
- Vyhodnocovat plnění cílů práce s klientem nebo plánu pomoci konkrétnímu klientovi.
- Informovat klienty a předkládat jim návrhy.
- Vyřizovat žádosti – posuzovat nárok klienta na dávku nebo službu.
- Být s klienty, když to potřebují, povzbuzovat je.
- Pomáhat klientům připravit se na jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.
- Komunikovat s jinými lidmi nebo organizacemi ve věcech týkajících se klienta, předkládat jim návrhy týkající se klienta, podporovat je při jednání s klientem.
- Obhajovat stanoviska nebo zájmy klientů při jednání s jinými lidmi anebo organizacemi.
- Zastupovat klienty při vyřizování záležitostí s jinými organizacemi.
- Zajišťovat pro jednotlivé klienty služby nebo pomoc jiných lidí či organizací a případně napomáhat spolupráci s nimi při řešení konkrétních případů.
- Podílet se na plánování nabídky služeb nebo pomoci různých organizací, která by byla dostupná pro cílovou skupinu klientů Vaší organizace.
- Doprovod klienta během jednání s jinými lidmi nebo organizacemi.
- Umožňovat kontakty a vzájemné porozumění klientů s jinými lidmi, skupinami nebo organizacemi.
- Působit na vzájemné vztahy mezi klienty Vaší organizace.
- Žádnou z uvedených činností se pracovníci naší organizace nezabývají.

Co potřebují znát nebo umět pracovníci, kteří se ve Vaší organizaci věnují činnostem, které jste v předchozí otázce označil/-la jako **nejdůležitější**, aby svoji práci dokázali dělat dobře? Vyjádřete se prosím ke každé z uvedených oblastí vzdělávání.

Význam každé z níže uvedených oblastí vzdělávání *zhodnoťte pomocí čísel 1 až 5, přičemž čím větší číslo, tím větší význam daná oblast vzdělávání má (tzn. 1 – minimální význam až 5 maximální význam). Pokud se Vás nějaká položka vůbec netýká, vyplňte nulu.*

	1	2	3	4	5	netýká se
cizí jazyky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ekonomika, účetnictví	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
etika pomáhající práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
informatika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
metody a techniky sociálního výzkumu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
metody sociální práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
politologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
právo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
problematika menšinových skupin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
problematika rizikového chování a rizikových skupin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psychické a sociální aspekty zdraví a nemoci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psychologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociální pedagogika nebo pedagogika volného času	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociální politika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
speciální pedagogika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
supervize a evaluace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teorie sociální práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
žurnalistika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jiné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V každém řádku lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**VYZ1 –VYZ12 Co slouží Vaším pracovníkům jako obecnější východiska a podklady, když zvažují, jak zaměřit a nastavit pomoc klientovi Vaší organizace?**

Význam každé z níže uvedených položek zhodnoťte pomocí čísel 1 až 5, přičemž čím větší číslo, tím větší význam daný poklad či východisko má (tzn. 1 – minimální význam až 5 maximální význam). Pokud se Váš nějaká položka vůbec netýká, vyplňte nulu.

	1	2	3	4	5	netýká se
žádosti klientů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aktuálně vyhledávané poznatky o řešené problematice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
metodiky odborného sdružení pracovníků	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
naše vlastní metodiky, metodiky a směrnice zřizovatele apod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
obvyklé nepsané postupy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
právní normy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
přání klientů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
standarty kvality	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stanoviska expertů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zkušenosti pracovníků	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
znalosti a dovednosti pracovníků získané studiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jiné:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**V každém řádku lze zaškrtnout pouze jednu možnost.**

**Jakými právními předpisy v platném znění je ošetřeno postavení a činnost pracovníků, kteří ve Vaší organizaci vykonávají sociální práci? (označte maximálně čtyři nejdůležitější)**

- Vyhláška 424/2004 Sb., kterou se stanoví činnosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků
- Vyhláška č. 438/2006 Sb., kterou se stanoví podrobnosti výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy ve školských zařízeních
- Zákon 257/2000 Sb., o probační a mediační službě
- Zákon 96/2004 o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů
- Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
- Zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení
- Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře
- Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu
- Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
- Zákon č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážní České republiky
- Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů
- Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení
- Jiný. Uveďte prosím:
- V naší organizaci se sociální práci vůbec nevěnujeme.

Z níže uvedeného seznamu cílů prosím označte křížkem maximálně čtyři, které jsou pro práci s klienty ve Vaší organizaci nejdůležitější. Pokud se Vaší organizace netýká žádný z uvedených cílů, zaškrtněte tuto možnost na konci seznamu a případně uveďte jiné cíle práce s klientem, které se Vaší organizace týkají více.

- Poskytnout klientovi pomoc (dávku nebo službu), na kterou má nárok.
- Pomoci klientovi překonat překážky, které mu brání zvládat konkrétní problém.
- Poskytnout klientovi konkrétní službu, o kterou si řekl.
- Poskytnout klientovi služby, které vzhledem ke své životní situaci potřebuje.
- Pomoci klientovi vyřešit problém, se kterým se na nás obrátil.
- Pomoci klientovi vyřešit problém či problémy, které u něj pracovníci naší organizace sami zjistili.
- Pomáhat urovnávat vztahy mezi Vašimi klienty a jinými lidmi nebo organizacemi.
- Pomáhat klientovi, aby zvládal problémy, které má s jinými lidmi nebo organizacemi.
- Pomáhat jiným lidem nebo organizacím, aby zvládali problémy, které mají s Vaším klientem.
- Pomáhat odstraňovat překážky, které klientovi brání žít a uspokojovat své potřeby obecně přijatelným způsobem.
- Pracovníků naší organizace se netýká žádný z uvedených cílů.
- Při práci s klienty si klademe jiné cíle. Uveďte prosím, jaké:

Ještě jednou děkujeme za Váš čas a Vaši trpělivost.

# Příloha č. 5

Počet dotazníků získaných za jednotlivé typy služeb, zařízení či agend

typ služby či zařízení, případně agenda	počet dotazníků	typ služby či zařízení, případně agenda	počet dotazníků
azylový dům	21	dávky sociální péče	22
centrum denních služeb	11	dávky v hmotné nouzi	42
denní stacionář	19	kurátoři pro mladistvé	9
domov pro osoby se zdrav. post.	18	OSPOD kromě kurátorů pro mládež	43
domov pro seniory	29	příspěvek na péči	57
domov se zvláštním režimem	9	sociální kurátoři	12
dům na půli cesty	7	<b>obecní úřady obcí s rozšířenou působností celkem</b>	<b>185</b>
chráněné bydlení	7	dětský domov	50
intervenční centrum	11	diagnostický ústav	3
kontaktní centrum	6	pedagogicko- psychologická poradna	18
krizová pomoc	2	speciálně-pedagogické centrum pro žáky a studenty s postižením	42
nízkoprahové denní centrum	5	výchovný ústav	10
nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	11	<b>zařízení ministerstva školství mládeže a tělovýchovy celkem</b>	<b>123</b>
noclehárna	1	dětská psychiatrická léčebna	1
odborné sociální poradenství	19	dětský domov pro 1-3leté	6
odlehčovací služba	3	domácí zdravotní péče	9
osobní asistence	9	fakultní nemocnice	9
pečovatelská služba	34	hospic	3
podpora samostatného bydlení	1	kojenecký ústav	1
raná péče	9	kojenecký ústav s dětským domovem	8
služby následné péče	4	léčebna pro dlouhodobě nemocné	11
sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi	7	nemocnice	30
sociálně-aktivizační služby pro seniory a osoby se zdrav. postiž.	3	nemocnice následné péče	6
sociálně-terapeutické dílna	7	psychiatrická léčebna	4
sociální rehabilitace	13	psychoterapeutický stacionář	0
sociální služby poskytované ve zdrav. zařízeních ústavní péče	5	zařízení pro léčbu drogových závislostí	0
telefonická krizová pomoc	5	<b>zdravotnická zařízení celkem</b>	<b>88</b>
terapeutické komunita	5	probační a mediální služba	38
terénní program	8	ústav pro výkon zabezpečovací detence	0
tlisňová péče	3	vazebních věznic	0
tlumočnická služba	6	věznic	0
tydenní stacionář	2	<b>zařízení ministerstva vnitra celkem</b>	<b>38</b>
<b>sociální služby celkem</b>	<b>302</b>	centrum na podporu integrace cizinců	3
poradenství	24	integrační středisko	1
rekvalifikace	26	pobytové středisko	1
státní sociální podpora	128	přijímací středisko	1
zprostředkování práce	105	zařízení pro zajištění cizinců	2
<b>úřady práce celkem</b>	<b>283</b>	<b>zařízení správy uprchlických zařízení celkem (ministerstvo spravedlnosti)</b>	<b>8</b>