

# ODBORNÝ VÝKON SOCIÁLNÍ PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ A V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH: ROLE VSTUPNÍHO VZDĚLÁNÍ A DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Jana Havlíková a kol.

Brno

2018

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.

Autorky textů:

Jana Havlíková - Úvod, kapitoly 1, 2, 4 až 9, Závěr

Anna Krchňavá - kapitoly 2 a 10

Jana Růžičková - kapitoly 2 a 3

Stanislava Ševčíková - kapitoly 2 a 4

# Obsah

Úvod .....	5
<b>1. Odborný výkon sociální práce .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Metodologie.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Legislativní analýza .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Analýza inzerátů .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Sekundární analýza dat .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Dotazníkové šetření.....</b>	<b>12</b>
2.4.1 Cíle.....	12
2.4.2 Základní a výběrový soubor .....	12
2.4.3 Tvorba dotazníku .....	13
2.4.4 Průběh sběru dat .....	14
2.4.5 Základní charakteristiky respondentů .....	14
<b>3. Přiměřenost současné právní úpravy – legislativní analýza.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Vstupní vzdělání sociálních pracovníků při výkonu sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách.....</b>	<b>21</b>
3.1.1 Požadavky podle zákona o sociálních službách .....	22
3.1.2 Oblast sociálních služeb.....	24
3.1.3 Oblast veřejné správy .....	25
<b>3.2 Vstupní vzdělání pracovníků v sociálních službách .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků při výkonu sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách.....</b>	<b>29</b>
3.3.1 Oblast sociálních služeb.....	31
3.3.2 Oblast veřejné správy .....	31
<b>3.4 Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách .....</b>	<b>33</b>
<b>3.5 Shrnutí.....</b>	<b>33</b>
<b>4. Kritéria odbornosti uplatňovaná zaměstnavateli při náboru sociálních pracovníků – analýza inzerátů .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 Komparace kvalifikačních požadavků poskytovatelů sociálních služeb a obecních úřadů.....</b>	<b>35</b>
4.1.1 Požadovaná minimální výše dosaženého vzdělání.....	35
4.1.2 Preferovaný obor vzdělání .....	36
4.1.3 Specifické odborné znalosti nad rámec ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o kvalifikačních předpokladech sociálního pracovníka .....	36
4.1.4 Požadované měkké dovednosti .....	37
4.1.5 Význam předchozí praxe .....	38
4.1.6 Další požadavky .....	38
<b>4.2 Kvalifikační požadavky Úřadu práce ČR.....</b>	<b>39</b>

4.3 Shrnutí.....	40
<b>5. Význam vstupního vzdělání očima manažerů sociálních pracovníků obecních úřadů a sociálních služeb .....</b>	<b>41</b>
5.1 Výše dosaženého vzdělání a obor studia .....	42
5.2 Žádoucí tematické oblasti znalostí v rámci odborné přípravy sociálních pracovníků.....	45
5.3 Kompetence v praxi sociální práce .....	48
<b>6. Význam vstupního vzdělání pracovníků v sociálních službách dle manažerů sociálních služeb ...</b>	<b>51</b>
6.1 Činnosti vykonávané pracovníky v sociálních službách .....	51
6.2 Role vstupního vzdělání pracovníků v sociálních službách .....	52
6.3 Hodnocení kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách .....	53
<b>7. Udržování a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků obecních úřadů a sociálních služeb a role jejich přímých nadřízených.....</b>	<b>58</b>
7.1 Způsoby vymezování profesního profilu SP poskytovateli sociálních služeb.....	58
7.2 Udržení a rozvoj kvalifikace SP a využívání vzdělávacích plánů v organizaci .....	60
7.3 Postoje manažerů ve vztahu k dalšímu vzdělávání SP .....	63
<b>8. Udržování a rozvoj odbornosti pracovníků v sociálních službách a role jejich přímých nadřízených .....</b>	<b>67</b>
8.1 Způsoby vymezování profesního profilu PSS poskytovateli sociálních služeb.....	67
8.2 Udržení a rozvoj kvalifikace PSS a využívání vzdělávacích plánů v organizaci .....	68
8.3 Postoje manažerů ve vztahu k dalšímu vzdělávání PSS .....	70
<b>9. Překážky udržování a rozvoje odbornosti SP a PSS .....</b>	<b>72</b>
<b>10. Dosažená kvalifikace a udržování a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků ÚP ČR .....</b>	<b>76</b>
10.1 Představa o odborném výkonu sociální práce.....	76
10.2 Odborné schopnosti a měkké dovednosti důležité pro výkon sociální práce .....	79
10.3 Dosažené vzdělání sociálních pracovníků na ÚP ČR .....	81
10.4 Přiměřenost dosaženého vzdělání z pohledu vedoucích pracovníků .....	81
10.5 Praxe a její význam z pohledu vedoucích pracovníků .....	83
10.6 Představy vedoucích pracovníků o dalším vzdělávání .....	83
10.7 Míra pracovního vytížení jako významná podmínka výkonu sociální práce .....	88
10.8 Další podmínky ovlivňující výkon sociální práce .....	90
10.9 Shrnutí.....	92
<b>Závěr.....</b>	<b>93</b>
<b>Literatura.....</b>	<b>99</b>
<b>Seznam grafů a tabulek .....</b>	<b>102</b>
<b>Seznam zkratk .....</b>	<b>104</b>

## Úvod

Odborná příprava sociálních pracovníků je v českém kontextu vnímána jako zásadní prvek profesionalizace sociální práce. Dle Havrdové (1999: 12) je vzdělání klíčové pro formování profesní role sociálního pracovníka a „starost o to, co má být obsahem vzdělání a jakým způsobem mají být studenti pro profesní roli formováni, je významným tématem od samého vzniku sociální práce jako oboru“. Podobně Navrátilová s Navrátilem (2016) jsou přesvědčeni, že způsob vzdělávání studentů pro práci sociálních pracovníků přímo ovlivňuje následný výkon sociální práce. S ohledem na různorodost sociálních prostředí, v nichž sociální pracovníci působí, na komplexnost a neustálou proměnu životních situací a vztahů jedinců s prostředím, na které sociální práce působí, je dalším rysem profesionála v sociální práci odborný růst a celoživotní učení (srov. např. Havrdová, 1999; Matoušek a kol., 2013).

Oběma těmito tématům se z pohledu potřeb praxe, tj. z perspektivy přímých nadřízených sociálních pracovníků působících ve veřejné správě a v sociálních službách věnoval projekt **Analýza významu vstupního vzdělání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách pro zajištění odborného výkonu sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách a analýza vlivu managementu na udržení a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků**. Zadavatelem projektu bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Řešitelem projektu pak byl Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i. – výzkumné centrum Brno. Projekt byl řešen v období září 2017 - duben 2018. Předkládaná studie je založena na poznatcích získaných v rámci tohoto projektu.

Cílem projektu bylo získání relevantních poznatků o vlivu managementu na udržení a rozvoj odborných kompetencí sociálních pracovníků při výkonu praxe, a rovněž zpracování legislativní analýzy současné právní úpravy, tj. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, a to z hlediska garance odborného výkonu sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách.

Kromě zmíněné legislativní analýzy, tak součástí řešení projektu byla i analýza pohledu manažerů, tj., přímých nadřízených sociálních pracovníků působících na obecních úřadech (ORP i POÚ) a přímých nadřízených sociálních pracovníků sociálních služeb (a pracovníků v sociálních službách), na to, zda je absolvované studium dostatečně vybavilo kompetencemi, které jsou potřebné pro výkon sociální práce v dané sociální službě, resp. pro agendu, kterou vykonávají na obecním úřadě. Analýza se dále věnovala i otázce, jakým způsobem přispívá management k udržení či rozvoji odbornosti výkonu sociální práce.

V neposlední řadě byla provedena i sekundární analýza dat zaměřená na dosaženou kvalifikaci sociálních pracovníků na ÚP ČR a vliv managementu na udržení a rozvoj odbornosti těchto pracovníků založená na datech a výstupech z dříve realizovaných výzkumů.

Získané poznatky přispívají k porozumění významu, který manažeři veřejné správy a sociálních služeb přiřkládají dosažené kvalifikaci a dalšímu vzdělávání včetně supervize s pro odborný výkon sociální práce a pro činnost pracovníků v sociálních službách, a rovněž k porozumění vlivu současné právní úpravy a vlivu managementu veřejné správy a sociálních služeb na udržení a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků.

Monografie je členěna do deseti kapitol. Nejprve jsou stručně vymezena konceptuální východiska studie a provedených výzkumných a analytických prací. Poté je věnována samostatná kapitola popisu zvoleného metodologického přístupu k dané problematice. Pak již následuje strukturovaná prezentace dosažených poznatků. Přičemž kapitola 3 je věnována výsledkům legislativní analýzy, kapitola 4 výsledkům analýzy inzerátů zaměřené na kritéria odbornosti uplatňovaných zaměstnavateli při náboru nových sociálních pracovníků, kapitoly 5 až 9 shrnují výsledky rozsáhlého dotazníkového šetření na téma význam vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání pro udržování a rozvoj odborného výkonu

sociální práce na obecních úřadech ORP a POÚ a v sociálních službách. Kapitola 10 se pak tomuto tématu věnuje v prostředí Úřadu práce ČR. V Závěru jsou shrnuta hlavní zjištění a formulována základní doporučení pro praxi.

Poznatky prezentované v této studii lze využít pro podporu odbornosti výkonu sociální práce v praxi, zejm. v oblasti úpravy požadavků na vstupní vzdělání sociálních pracovníků a na kvalifikační vzdělávání pracovníků v sociálních službách, a rovněž při přípravě legislativních návrhů úpravy výkonu sociální práce a podpory celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků.

# 1. Odborný výkon sociální práce

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW, 2014) přijala v červenci 2014 následující globální definici profese sociální práce:

*Sociální práce jako praktická profese a akademický obor prosazuje sociální změnu a rozvoj, sociální kohezi a zmocnění a osvobození lidí. Ústředními principy sociální práce jsou sociální spravedlnost, lidská práva, kolektivní zodpovědnost a úcta k různosti. Sociální práce, založená na teoriích sociální práce, sociálních a humanitních vědách a místním věděním, zapojuje lidi a struktury s cílem řešit problémové životní situace a podporovat wellbeing.*

Z definice je zřejmé, že mezinárodní komunita sociálních pracovníků jednoznačně spojuje profesionální sociální práci s odbornými znalostmi, a to jak z oboru sociální práce, tak z dalších souvisejících oborů a rovněž se znalostí místního kontextu. Tento pohled sdílí i vzdělavatelé a akademičtí pracovníci v oboru sociální práce v ČR (Baláž, Musil, 2016; Havrdová, 1999; Navrátilová, 2009, Musil, 2013 aj.) a rovněž MPSV, jakožto centrální řídicí orgán. Jak tuto otázku nahlíží přímí nadřízení sociálních pracovníků, analyzujeme mj. v kap. 4 až 10 této monografie.

V České Republice existuje několik zdrojů, které v celonárodním měřítku vymezují odbornost v oblasti sociální práce. Základní kvalifikační požadavky, které musí osoba splňovat, aby mohla vykonávat činnosti sociální práce, jsou stanoveny § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (podrobně včetně kvalifikačních požadavků a dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách viz kap. 3). Obsah studijního oboru sociální práce pak již není upraven legislativně, ale prostřednictvím tzv. Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci (ASPVS, 2017), který byl poprvé formulován již v roce 1993 a od té doby je průběžně aktualizován, naposledy v listopadu 2017. Garantem tohoto standardu je Asociace vzdělavatelů v sociální práci, která školám rovněž nabízí konzultace k převádění tohoto standardu do praxe. Minimální standard obsahuje minimální soubor studijních disciplín (obsah studia) a zásad studia sociální práce. Vhodnost zařazení jednotlivých oblastí znalostí jsme mj. testovali v rámci dotazníkového šetření (viz kap. 2.4.3 a kap. 5). Z hlediska garance odborné přípravy sociálních pracovníků však má Minimální standard v současné době pouze omezený dosah, a to zejména s ohledem na skutečnost, že dle výše zmíněného § 110 není třeba, aby sociální pracovník byl absolventem přímo oboru sociální práce, postačuje, je-li absolventem některého z řady oborů v § 110 vyjmenovaných. Tyto obory jsou oboru sociální práce více či méně blízké, pro všechny ale platí, že nejsou vázány výše uvedeným Minimálním standardem. Dodejme, že přístupů ke vzdělávání budoucích sociálních pracovníků je celá řada. Navrátilová a Navrátil (2016) mezi nejvýznamnějšími jmenují tyto: (1) sociálně-pedagogický diskurz, (2) vědecký diskurz (evidence-based), (3) kompetenční diskurz (competency-based) a (4) reflexivní diskurz. Přičemž dodávají, že každý z těchto přístupů představuje v sociální práci významný směr, současně ale každý z nich zdůrazňuje jiné aspekty ve vzdělávání sociálních pracovníků.

Různorodost sociálních prostředí, v nichž sociální pracovníci působí, a rovněž komplexnost a neustálá proměna životních situací a vztahů jedinců s prostředím, na které sociální práce působí, s sebou přináší pro sociální pracovníky nutnost celoživotního učení se. Ochota a schopnost odborně růst je tak dalším rysem profesionála v sociální práci (srov. např. Havrdová, 1999; Matoušek a kol., 2013). Povinnost dalšího vzdělávání je rovněž zakotvena v legislativě, a to v § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V prostředí sociálních služeb je pak tento aspekt odborného výkonu sociální práce dále posílen prostřednictvím Standardů kvality sociálních služeb vymezených v Příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. Těžiště dalšího vzdělávání je v těchto předpisech vnímáno především v oblasti akreditovaných kurzů a školicích akcí, jiné zdroje odborného růstu, jako zejména supervize (srov.

Havrdová, 1999; Matoušek a kol. 2013) jsou poněkud opomíjeny. Koncepce celoživotního specializačního vzdělávání (viz např. Havrdová, Zamykalová, 2001) pak nebyla dosud rozvinuta vůbec.

Povinnost dalšího vzdělávání může být pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách důležitým impulsem, nicméně jak upozorňuje Havrdová, významnou roli hraje zejména postoj samotného pracovníka k dalšímu vzdělávání, který úzce souvisí s fází rozvoje odbornosti, v níž se právě daný pracovník nachází. Havrdová (1999: 23) rozlišuje ve vývoji odbornosti ve vztahu k učení se následující čtyři stádia:

1. **Neuvědomovaná nevědomost** - „pracovník neví, že nezná a neumí - tedy považuje vzdělání za zbytečnou a neužitečnou formalitu a světem jde lehce a nezatížen odpovědností.“
2. **Uvědomovaná nevědomost** - „pracovník objeví, co všechno nezná a neumí. Hlad po vzdělání ho žene, a pokud nemůže či nechce vyhovět, hrozí mu uzavření do obranné nastraženosti. V lepším případě by se stále učil, v horším zběhne z oboru, případně upadne do žárlivě přezíravého postoje vůči vzdělanějším kolegům. Přichází strach z toho, co všechno může pokazit a vědomí odpovědnosti, které může drtit.“
3. **Uvědomovaná znalost** - „pracovník se vědomě snaží uplatňovat poznání a jednat, co nejlépe. Namáhavé rozlišování je kostrbaté a křečovitě, a tudíž nepřesvědčivé ve srovnání se suverénní nevědomostí. Pracovník je ostatním trochu pro bláznů a pochybuje, zda je to vůbec to pravé.“
4. **Neuvědomovaná znalost** - „rozlišování se stalo samozřejmostí, v chování se objevila nenucenost. Pracovník ani neví, že ví a umí. Teprve teď nese poznání skutečné plody, ale on už to až tak nesleduje. Učí se za pochodu, ze všeho, co jej potká.“

Dle zkušeností Havrdové (1999) je první z uvedených stádií téměř překážkou dalšího vzdělávání těchto pracovníků, každopádně je velmi obtížné u nich nastartovat profesionální růst. Sociální pracovníci ve druhém a třetím stádiu jsou naopak dalšímu vzdělávání velmi otevření a ve čtvrtém stádiu je dle Havrdové stálé učení se samozřejmostí. Při plánování dalšího vzdělávání na pracovišti, by tedy manažeři měli být schopni rozpoznat, v jakém stádiu se jejich sociální pracovníci, případně pracovníci v sociálních službách, nacházejí a věnovat zvláštní pozornost pracovníkům v prvním z uvedených fází.

I když klasické příručky zabývající se řízením lidských zdrojů v organizacích obecně považují vzdělávání a rozvoj pracovníků za velmi důležitý prvek úspěšného dosahování cílů, které organizace sledují (např. Armstrong, Taylor, 2015; Koubek, 2008) lze se domnívat, že pokud by další vzdělávání sociálních pracovníků nebylo zakotveno v zákoně, v řadě organizací a úřadů by další vzdělávání neprobíhalo. K této domněnce nás vedou dvě skutečnosti. Jednak, jak ukazují výsledky našeho výzkumu, zdá se, že vliv „administrativního“ a „filantropického“ pojetí sociální práce významných v 90. let 20. století (viz Musil, 2008), tj. takových pojetí, která chápou odborné vzdělání v oboru sociální práce jako druhořadé, dosud zcela nevymizel (srov. kap. 7.3). Druhým důvodem jsou náklady spojené s dalším vzděláváním, které má potíže hradit až 50 % sociálních služeb a přibližně pětina obecních úřadů (viz. kap. 9). Pokud by vzdělávání nebylo povinné, pak by pravděpodobně na jeho zajišťování řada subjektů právě s ohledem na nedostatek zdrojů rezignovala.

Roli managementu v oblasti zajišťování odbornosti výkonu sociální práce v jejich organizacích/ úřadech pak lze spatřovat především na dvou rovinách. Jednak v oblasti definování požadavků na vstupní vzdělání/kvalifikaci nových pracovníků (sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách), které mohou být formulovány na minimalistické úrovni, tedy požadovat pouze to, co požaduje zákon. Nebo mohou být specifikovány s ohledem na konkrétní činnost sociální služby/úřadu, a tedy jít v oblasti požadovaných odborných schopností a měkkých dovedností nad rámec legislativy.

Dále pak v oblasti nastavení politiky a podmínek dalšího vzdělávání sociálních pracovníků/ pracovníků v sociálních službách v dané organizaci (zejm. co se týče cílů dalšího vzdělávání, způsobů řízení dalšího



vzdělávání např. skrze individuální vzdělávací plány pracovníků, určování obsahu/formy/nákladnosti dalšího vzdělávání vs. autonomie sociálního pracovníka v této oblasti, nastavení organizace práce umožňující/znesnadňující účast na dalším vzdělávání apod.).

V návaznosti na nedávný výzkum realizovaný v prostředí obecních úřadů (Musil, Havlíková, Kubalčíková, Hubíková, Růžičková, 2016) lze říci, že zásadním faktorem, který ovlivňuje postoj manažerů ke zmíněným dvěma aspektům odbornosti výkonu sociální práce je představa, jakou daný manažer má o „dobrém“ výkonu sociální práce. To, nakolik je tato představa blízká či naopak vzdálená „profesionálnímu“ pojetí sociální práce (viz Musil, 2008) je pak dle výsledků zmíněného výzkumu ovlivněno:

- ne-/dosažením vlastní kvalifikace v oboru sociální práce,
- mírou povědomí o obsahu/metodách atd. sociální práce jako profese,
- platnou legislativou,
- vnitřními organizačními pravidly/směrnicemi apod.

Tyto intervenující proměnné byly zahrnuty do dotazníkového šetření realizovaného pro účely této studie (výsledky viz kap. 5 až 8).

V závěru tohoto stručného pojednání je nezbytné upozornit, že odborný či profesionální výkon sociální práce je takový výkon činností sociální práce, při němž sociální pracovník:

1. využívá abstraktní specializované znalosti,
2. požívá autonomie při výkonu této činnosti, zejm. ve smyslu odborné nezávislosti při plánování, stanovování, realizaci a vyhodnocování intervencí,
3. požívá autority u klientů a dalších spolupracujících profesionálů,
4. se řídí etickým kodexem sociálního pracovníka, který je respektován i ostatními povoláními,
5. má dosaženou kvalifikaci v oboru sociální práce (srov. garantovaný monopol na výkon této profese),
6. má zajištěny takové pracovní podmínky, které přispívají k naplňování předchozích pěti bodů (Baláž, Musil, 2016).

Z tohoto hlediska lze vnímat vstupní vzdělání a další vzdělávání jako dvě z pěti nezbytných determinant profesionálního výkonu sociální práce. Je tedy třeba si uvědomit, že určitá podoba vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání jsou sice nezbytnou, nikoliv však dostačující podmínkou odborného výkonu sociální práce.

## 2. Metodologie

### 2.1 Legislativní analýza

Legislativní analýza se zaměřila zejména na vymezení podmínek k odbornému výkonu sociální práce v praxi veřejné správy (obecní úřady II. a III. typu a Úřad práce ČR) a v sociálních službách, které jsou zakotvené zejména v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Při analýze byl brán zřetel i na související právní úpravy, a to zejména na zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávních celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 234/2012 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů. V případě výkonu sociální práce na územních samosprávních celcích jako výkonu státní správy v přenesené působnosti byl zahrnut Doporučený postup MPSV č. 1/2012, který upravuje i personální zajištění agendy, a pro oblast sociálních služeb pak rovněž vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Hlavními cíli legislativní analýzy bylo:

1. objasnění přístupu k právnímu zakotvení kvalifikačních požadavků na sociální pracovníky a další vzdělávání v platné legislativě;
2. posouzení jednoznačnosti výkladu a míry závaznosti ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., vztahující se ke kvalifikačním kritériím a dalšímu vzdělávání sociálních pracovníků napříč organizacemi, kde působí, a to včetně supervize;
3. zhodnocení souladu či kolize mezi stávajícími kritérii odbornosti a požadavků na další vzdělávání dle zákona č. 108/2006 Sb., a další související legislativou.

### 2.2 Analýza inzerátů

Cílem analýzy inzerátů hledajících zaměstnance na pozici „sociální pracovník“ bylo zjišťování stávajících kritérií odbornosti výkonu sociální práce uplatňovaných subjekty veřejné správy a poskytovateli sociálních služeb.

Odbornost výkonu sociální práce vymezujeme pro účely této studie prostřednictvím pojmu „odborné schopnosti“. Odborné schopnosti vymezuje Armstrong a Taylor (2015: 129) jako znalosti a dovednosti potřebné k úspěšnému vykonávání práce a dosahování požadovaného výkonu. Odborné schopnosti úzce souvisí s odbornou způsobilostí k výkonu určité práce/profese.

Kromě odborných schopností ještě autoři rozlišují „schopnosti chování“, často též nazývané jako „měkké dovednosti“. Tyto označují chování potřebné k dosahování požadovaných výsledků v oblastech jako je týmová spolupráce, komunikace, vedení lidí atd. (srov. *Centrální databáze kompetencí uvedená v Národní soustavě povolání*<sup>1</sup>). Odborné schopnosti a měkké dovednosti jsou pak součástí požadavků jednotlivých pracovních míst nebo pracovních rolí. Při analýze inzerátů tedy byla věnována pozornost zejména výši požadovaného vzdělání, oboru studia a rovněž tomu, jaké specifické odborné schopnosti a měkké dovednosti zaměstnavatelé sociálních pracovníků v inzerátech poptávají, a tedy nakolik mají jasnou představu o žádoucím profesním profilu „jejich“ sociálního pracovníka.

K vyhledání relevantních inzerátů byla využita databáze ÚP ČR dostupná na stránkách <https://portal.mpsv.cz/sz/obcane/vmjedno/vmrozsir>. V prosinci 2017 zde bylo prostřednictvím zadání slov „sociální pracovník“ do pole „Profese“ vyhledáno cca 1150 inzerátů. Po prvotní analýze těchto inzerátů se ukázalo, že filtr „Profese“ patrně nepracuje zcela spolehlivě, neboť soubor obsahoval i inzeráty na pozici pracovník v sociálních službách, ale i na jiné profese z celého spektra profesí

---

<sup>1</sup> <http://kompetence.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx>

uznávaných v ČR. Tento soubor inzerátů tedy bylo potřeba před samotnou analýzou nejprve „očistit“ od chybně zařazených inzerátů. Kromě těchto inzerátů bylo nutné vyřadit i inzeráty na pozici sociální pracovník, ale nikoliv v sociálních službách či veřejné správě. Výzkumný pracovník tedy musel projít všechny tyto inzeráty a vyřadit nejen inzeráty týkající se pracovníků v sociálních službách, či zcela nesouvisejících profesí, ale i např. inzeráty na pozici pracovník probační a mediační služby, sociální pracovník v pedagogických zařízeních (např. dětské domovy, střediska výchovné péče či školy), dále pozici dlouhodobý poradce v sociální službě, ale bez požadavku na vzdělání sociálního pracovníka apod. Po tomto čištění byl získán soubor 248 inzerátů skutečně hledajícího sociálního pracovníka pro sociální službu, obecní či krajský úřad, nebo Úřad práce ČR. Těchto identifikovaných 248 inzerátů bylo okódováno a analyzováno prostřednictvím statistického softwaru SPSS.

## 2.3 Sekundární analýza dat

Sekundární analýza vychází z dat získaných v rámci dříve realizovaných výzkumných šetření na ÚP ČR, a to konkrétně z výzkumného projektu „Pojetí sociální pomoci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi po implementaci sociální reformy v ČR“ (TD010042)<sup>2</sup>, dále výzkumného projektu „Využívání poznatků sociálního šetření v sociální práci se žadateli o PnP“ (TD020037)<sup>3</sup> a projektu TB05MPSV007 „Multidisciplinárta v posuzování nároku na příspěvek na péči“, konkrétně z dotazníkového šetření realizovaného v rámci uvedeného projektu mezi sociálními pracovníky agendy příspěvku na péči zaměstnaných při ÚP ČR, N = 737. Všechny tyto projekty byly realizovány Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí, v. v. i.

Hlavním předmětem této sekundární analýzy byl rozbor vlivu managementu sociálních pracovníků ÚP ČR na udržení a rozvoj odbornosti těchto pracovníků. Analýza hledala odpovědi především na tyto výzkumné otázky:

1. Jak vedoucí pracovníci chápou/vymezují „odborný výkon sociální práce“ na jejich pracovišti?
  - Jakou mají představu o „dobrém výkonu“ sociální práce na jejich pracovišti?
  - Jaké odborné schopnosti a měkké dovednosti jsou podle jejich názoru pro dobrý výkon SP na jejich pracovišti nezbytné?
  - Jaké další podmínky (kromě odborných schopností a měkkých dovedností) jsou podle nich pro dobrý výkon SP na jejich pracovišti nezbytné?
2. Jak vedoucí pracovníci hodnotí připravenost absolventů jednotlivých oborů a stupňů vzdělání, které dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách opravňují k výkonu sociální práce pro práci na jejich pracovišti? Jakou váhu připisují praxi?
3. Jaká je představa vedoucích pracovníků o dalším vzdělávání (včetně supervize) jim podřízených sociálních pracovníků?
4. Jaké vytvářejí podmínky pro další vzdělávání (včetně supervize) svých sociálních pracovníků?
5. Co podporuje a co omezuje odbornost výkonu sociální práce na ÚP ČR?

---

<sup>2</sup> V rámci výzkumného šetření bylo provedeno 44 polostrukturovaných rozhovorů na kontaktních pracovištích ÚP ČR (22 vedoucích pracovníků a 22 řadových pracovníků).

<sup>3</sup> V rámci výzkumného šetření bylo provedeno 25 polostrukturovaných rozhovorů na kontaktních pracovištích ÚP ČR. Na každém pracovišti byl dotazován jeden sociální pracovník, jehož součástí pracovní náplně bylo provádění sociálních šetření pro účely řízení o PnP.

Pro zpracování analýzy byla využita kvantitativní a zejm. kvalitativní data získaná v rámci výše zmíněných výzkumných projektů. Pro účely této analýzy proběhla analýza již existujících výzkumných zpráv zabývajících se výkonem sociální práce na ÚP ČR (Musil et al., 2012; Havlíková, Hubíková, 2015). Sekundárně byly také analyzovány již kódované rozhovory s pracovníky ÚP ČR, pro potřeby analýzy byly využity hlavně části rozhovorů označené kódy „pracovníci kvalifikace“, „náplň práce – SP“, „náplň práce – VED“, „pracovníci – počet a struktura“ a „technické a materiální vybavení“. Dané citace byly sekundárně kódovány pomocí softwaru Atlas/ti+. Při analýze byla zohledněna také kvantitativní data týkající se vzdělání pracovníků agendy příspěvku na péči (PnP). Tato agenda je ale jen jednou z více agend, které v rámci ÚP ČR vykonávají sociální pracovníci. Proto jsou tato data spíše ilustrační.

## 2.4 Dotazníkové šetření

### 2.4.1 Cíle

Cílem dotazníkového šetření bylo získat validní poznatky k následujícím tematickým oblastem:

- relevance **vstupního vzdělání**, resp. studijních oborů určených pro získání kvalifikace pro práci **sociálního pracovníka** podle zákona č. 108/2006 Sb. pro výkon této činnosti podle manažerů, tj., přímých nadřízených sociálních pracovníků působících na obecních úřadech a přímých nadřízených sociálních pracovníků sociálních služeb;
- relevance **vstupního vzdělání**, resp. studijních oborů určených pro získání kvalifikace pro pozici **pracovník v sociálních službách** podle zákona č. 108/2006 Sb., se zvláštním zřetelem na roli kvalifikačního kurzu pro získání kvalifikace pracovníka v sociálních službách pro výkon této činnosti podle manažerů sociálních služeb;
- **udržování a rozvoj odbornosti výkonu sociální práce** na obecních úřadech a v sociálních službách, a to zejména:
  - stávající kritéria odbornosti výkonu sociální práce v konkrétní praxi subjektů veřejné správy a srovnání s praxí poskytovatelů sociálních služeb;
  - role managementu/organizace výkonu sociální práce při rozvoji odbornosti výkonu sociální práce na daném pracovišti;
  - limity současné organizace/řízení sociální práce z hlediska garance odbornosti výkonu sociální práce.

### 2.4.2 Základní a výběrový soubor

Dotazníkové šetření bylo realizováno u třech typů subjektů:

- obecní úřady obcí s rozšířenou působností a správní obvody hlavního města Prahy,
- obecní úřady obcí s pověřeným obecním úřadem,
- sociální služby.

Respondenty byly s ohledem na zadání pracovníci ve vedoucích pozicích. Tyto pozice se lišily v závislosti na charakteristikách organizace výkonu sociální práce v daném typu subjektů, a to následovně:

- v rámci obecních úřadů ORP a SO hl.m. Prahy byli osloveni vedoucí sociálních odborů, případně oddělení, pokud byla na daném úřadu realizována sociální práce v přenesené působnosti (s vyloučením agendy SPOD) v rámci více oddělení, byli zahrnuti vedoucí pracovníci více oddělení, základní soubor tak tvořilo 230 vedoucích pracovníků (vedoucích odborů nebo oddělení);
- v rámci obecních úřadů obcí s POÚ byli tam, kde sociální pracovník byl umístěn v nějakém odboru, oslovováni vedoucí těchto odborů, pokud nebyl sociální pracovník začleněn v žádném odboru, pak byl s žádostí o vyplnění dotazníku osloven tajemník daného obecního úřadu, ze

základního souboru byly současně vyřazeny ty obecní úřady obcí s POÚ, na jejichž webových stránkách nebylo možné ve struktuře úřadu pracovní pozici sociální pracovník dohledat; základní soubor tak tvořilo 157 vedoucích pracovníků (vedoucích oborů nebo tajemníků);

- u sociálních služeb byly osloveny vždy osoby, které byly na www stránkách služby, případně v *Registru poskytovatelů sociálních služeb*, uvedeny jako „vedoucí sociální služby“.

Pro každé prostředí byl tedy základní soubor respondentů definován trochu odlišně. Základní soubor u obecních úřadů ORP a SO hl. m. Prahy tvořili všichni vedoucí sociálních odborů/oddělení. Základní soubor u obecních úřadů obcí s POÚ se skládal z přímých nadřízených sociálních pracovníků, tj. dle organizačního uspořádání daného úřadu buď vedoucí odboru, nebo tajemník úřadu. Základní soubor u sociálních služeb tvořili všichni pracovníci v pozici „vedoucí sociální služby“.

Výběrové soubory v případě obecních úřadů byly totožné se základními soubory, tj. v rámci obou typů obecních úřadů bylo uskutečněno vyčerpávající šetření. V případě sociálních služeb vyčerpávající šetření nebylo možné, a to vzhledem k jejich počtu 5575 (údaj k 6. 4. 2018, Registr poskytovatelů sociálních služeb) a časově náročným postupům při vytváření databáze kontaktů na vedoucí pracovníky sociálních služeb. Výběr jednotek do výběrového souboru byl uskutečněn prostřednictvím metody „klastrový náhodný výběr“. Tato metoda dle Knoblocha spočívá ve třech krocích. V prvním kroku je základní soubor rozdělen na podsoubory – klastry. Ve druhém kroku se náhodně vybírají některé podskupiny (klastry), z nichž v posledním, třetím kroku, všichni členové vstupují do vzorku. Hlavní výhodou klastrového výběru jsou dle Knoblocha poměrně nízké náklady. V našem případě byl v prvním kroku rozdělen základní soubor, tj. soubor všech sociálních služeb v ČR, na klastry podle jednotlivých krajů, včetně hlavního města Prahy. Ve druhém kroku byly z těchto 14 klastrů vylosovány tři. Ve třetím kroku byla vytvořena databáze všech sociálních služeb, které dle *Registru poskytovatelů sociálních služeb* působí v těchto třech krajích, celkem to bylo 906 sociálních služeb všech druhů a forem poskytování. Dále byli opět s pomocí Registru a aktualizace údajů dle www stránek jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb vyhledáni vedoucí pracovníci těchto sociálních služeb. V tomto kroku se ukázalo, že řada sociálních služeb má identickou osobu vedoucího, tedy, že jedna osoba působí jako vedoucí pracovník pro více sociálních služeb, a to až pěti. Pravděpodobnost, že jeden vedoucí pracovník bude ochoten vyplnit dotazník opakovaně ke všem svým službám, byla velmi nízká, proto bylo nutné přistoupit k finálnímu čištění výběrového souboru tak, aby každý z vedoucích pracovníků byl v souboru uveden pouze jednou. Takto byl vytvořen výběrový soubor 611 respondentů a jejich e-mailových adres z řad vedoucích sociálních služeb. Tito vedoucí pracovníci pak při dotazníkovém šetření byli požádáni, aby v případě, že vedou více sociálních služeb, vybrali jednu z nich a s ohledem tuto službu dotazník vyplnili, a pokud by měli zájem vyplnit další dotazník i pro další svou službu, že toto je samozřejmě možné a vítané.

### 2.4.3 Tvorba dotazníku

Následně byl vytvořen dotazovací nástroj – tj. standardizovaný dotazník. Dramaturgie dotazníku byla zvolena tak, aby v úvodu vzbudila zájem respondentů o dané téma a přechody od jednoho dílčího tématu k dalšímu byly logické a přirozené. Základní verze dotazníku byla modifikována s ohledem na odlišné pracovní pozice respondentů na obecních úřadech ORP a obcí s POÚ a dále s ohledem na specifika organizace sociálních služeb. Do dotazníku pro sociální služby byla současně doplněna část týkající se vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Při konstrukci jednotlivých otázek byly využity tyto informační zdroje: zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Kompetence v praxi sociální práce (Havrdová, 1999), vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Všechny tři verze dotazníku byly konzultovány s pracovníky MPSV, dotazník určený pro sociální služby byl dále pilotován jedním vedoucím sociální služby. Po

zapracování výsledků konzultace a pilotáže byly všechny tři dotazníky převedeny do formátu vhodného pro on-line dotazování. Dotazníkové šetření bylo zcela anonymní.

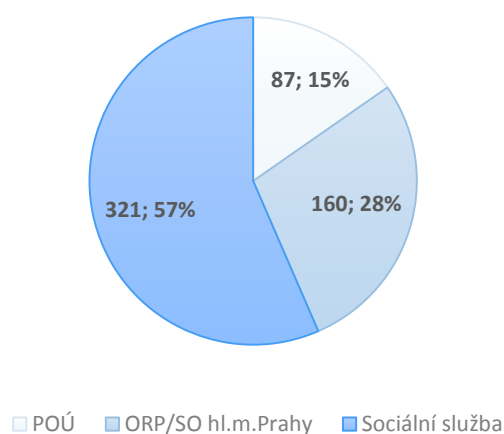
#### 2.4.4 Průběh sběru dat

Sběr dat byl uskutečněn v průběhu února a března 2018, a to on-line formou s využitím softwaru Remark Web Survey 5.3. Dotazníkové šetření trvalo 4 týdny a respondenti, kteří dotazník za určité období nevyplnili, byli opakovaně (dvakrát) žádáni o laskavé vyplnění dotazníku. U jednotlivých typů subjektů bylo dosaženo následující návratnosti: obecní úřady obcí s POÚ – 55 %, obecní úřady ORP – 70 %, vedoucí pracovníci sociálních služeb – 53 %.

#### 2.4.5 Základní charakteristiky respondentů

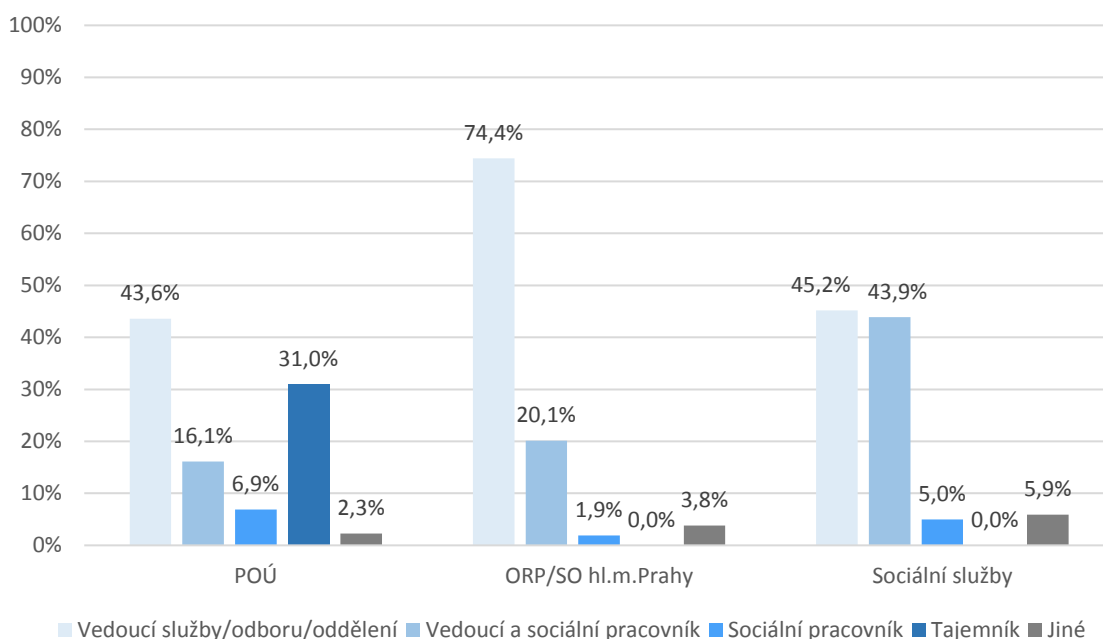
Pokud bychom chápali všechny respondenty, kteří dotazník vyplnili, jako jeden soubor, pak by v něm převažovali respondenti ze sociálních služeb – viz graf 1. Tato disproporce je způsobena různými velikostmi jednotlivých základních souborů respondentů (viz kap. 2.4.2). Aby nedošlo ke zkreslení výsledků dotazníkového šetření, pracujeme dále s těmito daty jako se třemi samostatnými soubory – (1) obce s POÚ, (2) ORP a SO hl. m. Prahy, (3) poskytovatelé sociálních služeb. Každý z těchto souborů představuje 100 % a výsledky analýz jsou porovnávány mezi těmito soubory, nikoliv „uvnitř“ jednoho „velkého“ souboru, který by zahrnoval všechny respondenty bez ohledu na typ zaměstnavatele.

**Graf 1: Struktura respondentů z hlediska typu zaměstnavatele respondentů (N = 568).**



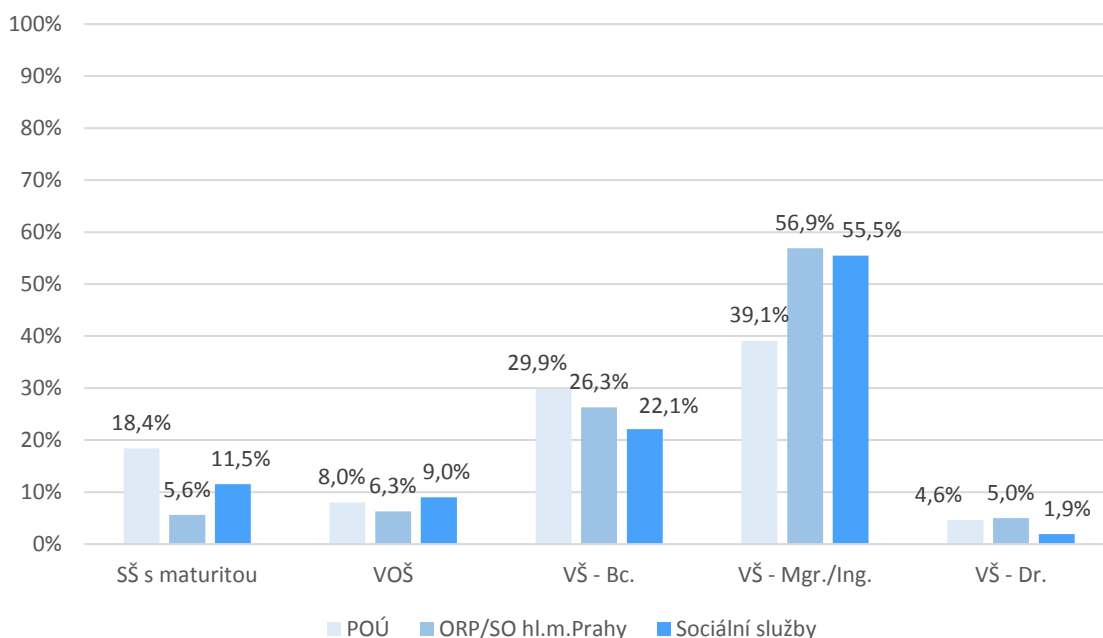
Bez ohledu na typ zaměstnavatele vyplňovali dotazník nejčastěji vedoucí pracovníci, tj. na ORP vedoucí sociálních odborů a oddělení, na obcích s POÚ vedoucí odborů/oddělení a tajemníci úřadu, v sociálních službách pak vedoucí těchto služeb (viz graf 2). Těmto respondentům byl také dotazník primárně určen. Za pozornost vzhledem k tématu analýz dále stojí fakt, že část vedoucích pracovníků působila současně i jako sociální pracovníci, takže měli vlastní zkušenost s přímou prací s klienty, a tedy i bezprostřední pohled na potřebné znalosti a dovednosti sociálního pracovníka v daném typu organizace. Toto propojení bylo typické zejména pro prostředí sociálních služeb, kde vedoucí pracovník působil současně i jako sociální pracovník téměř ve 44 % případů. Z grafu 2 dále vyplývá, že téměř třetina sociálních pracovníků působících na obecních úřadech obcí s POÚ není začleněna do žádného odboru či oddělení, takže sociální pracovník sám musí hájit své zájmy (myšleno postupy práce, nároky na další vzdělávání apod.) přímo vůči tajemníkovi, což může být v řadě případů poměrně náročný úkol, a to nejen s ohledem na osobu tajemníka, ale i osobnostní předpoklady sociálního pracovníka, který jinak nemá manažerskou pozici.

**Graf 2: Struktura respondentů dle typu pracovní pozice, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=321).**



Z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání převažovaly mezi respondenty (tj. většinou vedoucími pracovníky), a to ve všech třech souborech, osoby s vysokoškolským vzděláním – nejčastěji v magisterském stupni (viz graf 3).

**Graf 3: Struktura respondentů dle výše dosaženého vzdělání, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=321).**



Co se týče **oboru, v němž respondent dosáhl nejvyššího vzdělání**, pak to bylo nejčastěji přímo v oboru sociální práce nebo v jiném oboru, který však není vyjmenován v zákoně 108/2006 Sb., mezi obory,

kteří kvalifikují k výkonu sociální práce. Níže uvádíme první 4 nejčastěji uváděné obory v členění dle typu zaměstnavatele respondenta:

*POÚ (uvedené obory představují obor nejvyššího dosaženého vzdělání 85,6 % respondentů):*

- Jiné – 39,7 %
- Sociální práce – 21,8 %
- Veřejná správa – 14,9 %
- Právo – 9,2 %

*ORP/SO hl. m. Prahy (uvedené obory představují obor nejvyššího dosaženého vzdělání 82,5 % respondentů):*

- Sociální práce – 36,9 %
- Jiné – 23,1 %
- Sociální pedagogika – 11,9 %
- Speciální pedagogika – 10,6 %

*Sociální služby (uvedené obory představují obor nejvyššího dosaženého vzdělání 89,7 % respondentů):*

- Sociální práce – 30,8 %
- Jiné – 27,1 %
- Sociální pedagogika – 19 %
- Speciální pedagogika – 12,8 %

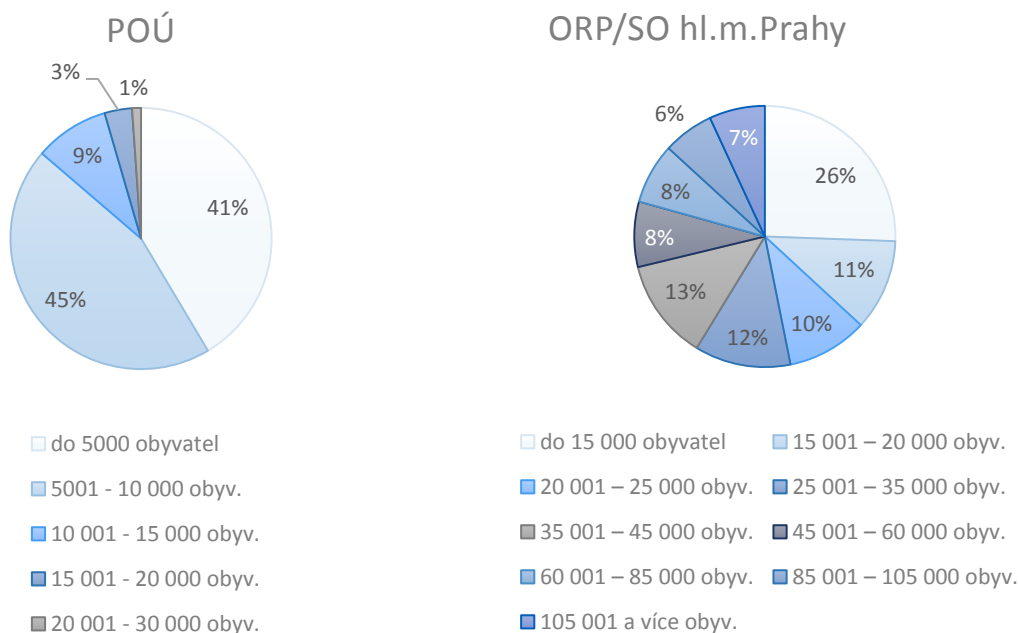
Uvedené výsledky ukazují, že z hlediska oborů kvalifikujících pro výkon sociální práce, dosáhli vedoucí pracovníci sociálních odborů OÚ ORP/SO hl. m. Prahy a vedoucí sociálních služeb svého nejvyššího vzdělání v oborech sociální práce a sociální a speciální pedagogika. Současně je třeba poznamenat, že skutečnost, že přibližně čtvrtina z nich dosáhla nejvyššího vzdělání v „jiném“ oboru, automaticky neznamena, že by tito pracovníci nesplňovali kvalifikaci pro výkon sociální práce, neboť příslušný „kvalifikační“ obor mohli studovat v rámci nižšího stupně vzdělávání. Tato skutečnost ovšem může indikovat to, že přibližně čtvrtina vedoucích pracovníků se pro kariéru v oblasti sociální práce rozhodla až později (poté, co nejprve působila v jiném oboru). K výsledkům za POÚ je třeba připomenout, že téměř třetinu respondentů tvořili tajemníci úřadu, u kterých se sociální vzdělání nepředpokládá. Přímo sociální práci tak jako nejvyššího obor vzdělání nevystudoval žádný z tajemníků. Co je ale z hlediska tématu rozvoje sociální práce na OÚ obcí s POÚ, sociální práci jako nejvyššího obor vzdělání nevystudovalo ani 81,6 % vedoucích oborů/oddělení POÚ.

Nyní se budeme stručně věnovat základním charakteristikám obecních úřadů a sociálních služeb, které se do výzkumu zapojily.

Graf 4 zobrazuje zastoupení **obcí** z hlediska velikosti jejich správního obvodu. Zatímco mezi obcemi s POÚ převažují menší (do 10 000 obyvatel, 45 %) a malé (do 5 000 obyvatel, 41 %) správní obvody, mezi ORP a SO hl. m. Prahy jsou zastoupeny relativně rovnoměrně správní obvody všech velikostí. Ovšem i zde mírně převažují správní obvody do 15 tis. obyvatel (26 %). U ORP jsme dále zjišťovali i to, zda obec byla do roku 2002 okresním městem, neboť takové obce si svůj charakter většího správního centra uchovávají nezdědky dodnes. Z tohoto hlediska vyplnilo dotazník 78 % z dřívějších okresních měst.

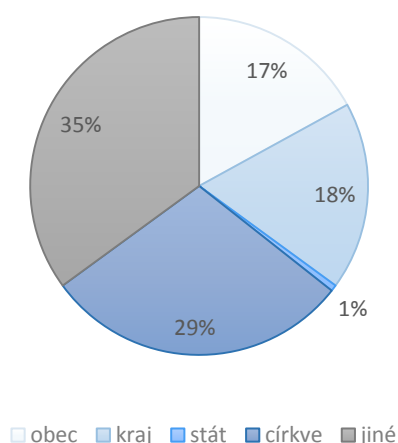


**Graf 4: Velikost správního obvodu OPR/SO hl. m. Prahy a OÚ obcí s POÚ, které se zapojily do výzkumu, v % ( $N_{POÚ}=87$ ,  $N_{ORP}=160$ ).**



V souboru **sociálních služeb**, jejichž vedoucí pracovníci se zúčastnili dotazníkového šetření, tvořily největší podíl sociální služby zřizované „jiným“ subjektem, tj. pravděpodobně nejčastěji neziskové organizace (35 %). Druhou největší skupinu z hlediska zřizovatele tvoří sociální služby zřízené církvemi (29 %). V souboru jsou dále zastoupeny i obecní (17 %) a krajské (18 %) sociální služby (viz graf 5).

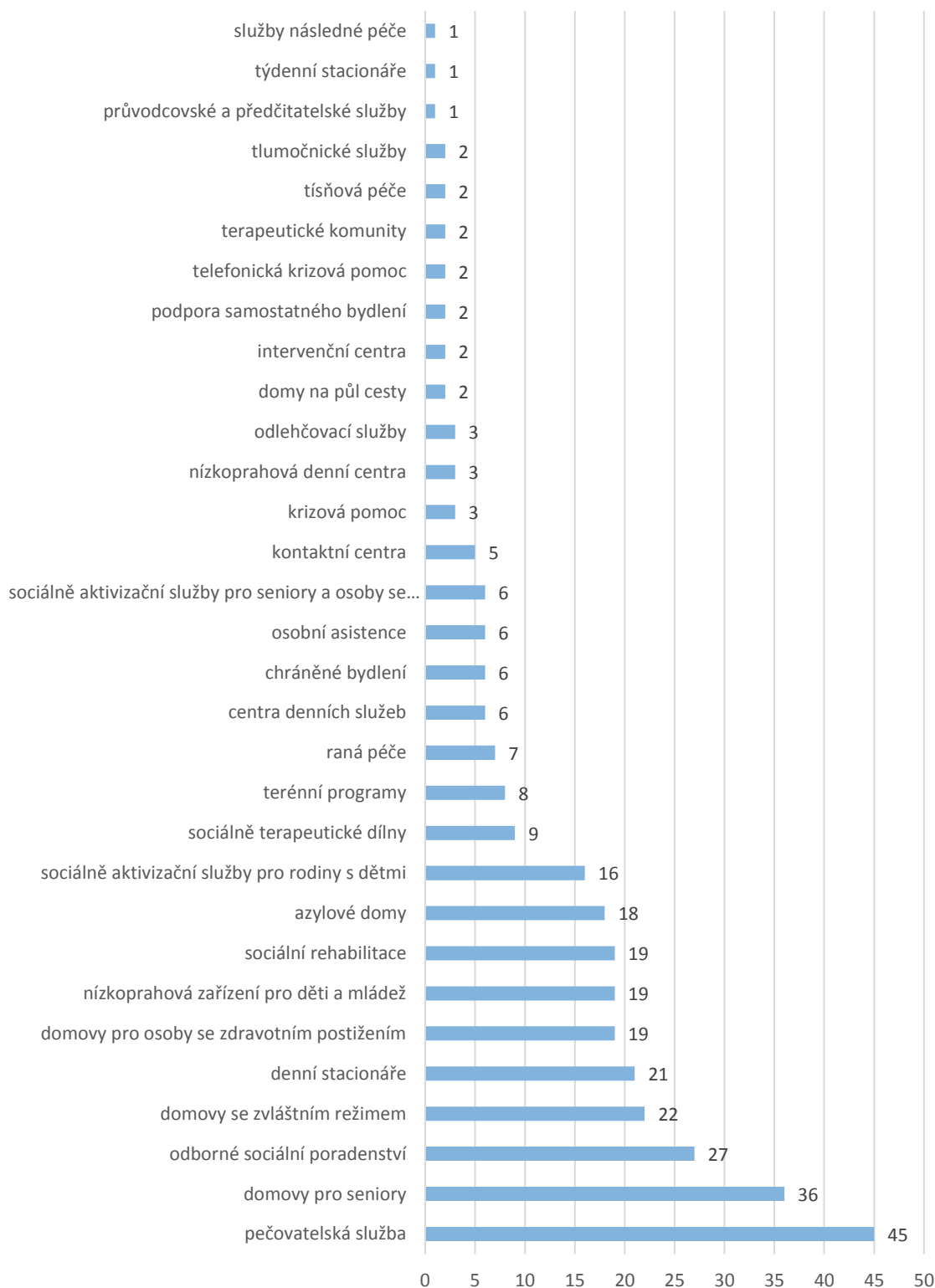
**Graf 5: Struktura respondentů dle zřizovatele sociální služby, za kterou vyplňovali dotazník, absolutní četnost ( $N_{SoS}=311$ ).**



Jak bylo uvedeno výše, vedoucí pracovníci v oblasti sociálních služeb neřídka vykonávají roli vedoucího pracovníka pro více než jednu sociální službu současně. Takoví respondenti byli požádáni, aby pro účely tohoto dotazníkového šetření zvolili pouze jednu ze služeb, které řídí, a za tu dotazník vyplnili. Přičemž v dotazníku bylo uvedeno, že pokud by daný vedoucí měl zájem vyplnit dotazník i pro další svou službu,

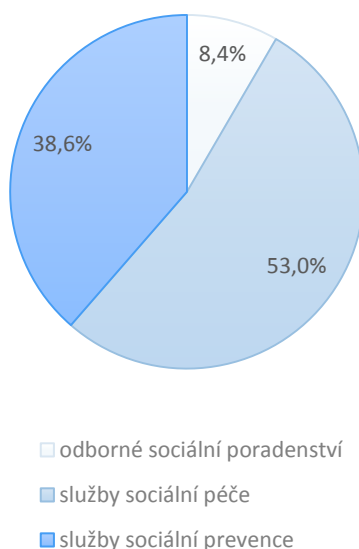
tak to výzkumníci velmi ocení. Jak je patrné z grafu 6, respondenti vyplňovali dotazník ve vztahu k celkem 31 druhům sociálních služeb, což znamená, že v souboru chybí pouze zástupce nocleháren. Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče nebyly záměrně do výzkumu zahrnuty, pro jejich systémově odlišné organizační prostředí.

**Graf 6: Struktura respondentů dle druhu sociální služby, za kterou vyplňovali dotazník, v % (N<sub>SOS</sub>=321).**



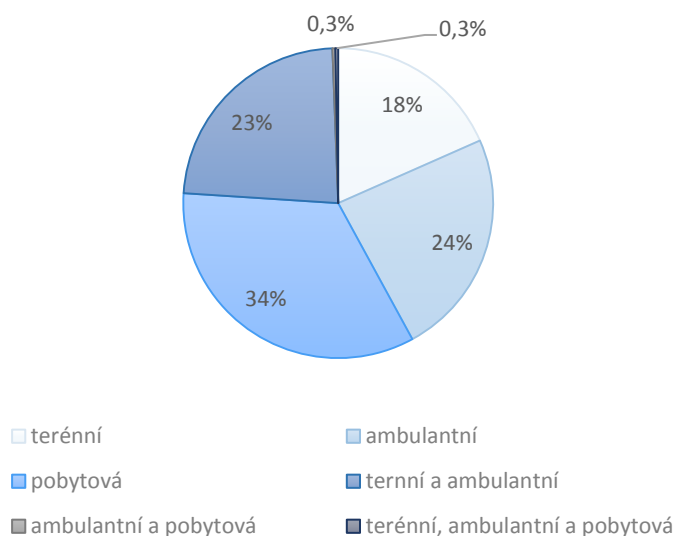
Z grafu 6 je patrné nerovnoměrné zastoupení jednotlivých druhů sociálních služeb. Zatímco např. pečovatelské služby jsou zastoupeny 45 poskytovateli, 13 druhů služeb je zastoupeno pouze jedním až třemi poskytovateli. Z tohoto důvodu nelze srovnávat jednotlivé služby mezi sebou, ale pokud to je účelné, srovnávání provádíme mezi službami sociální péče a službami sociální prevence (jejich podíly viz graf 7).

**Graf 7: Struktura respondentů dle základních druhů sociálních služeb, v % (N<sub>SoS</sub>=321).**



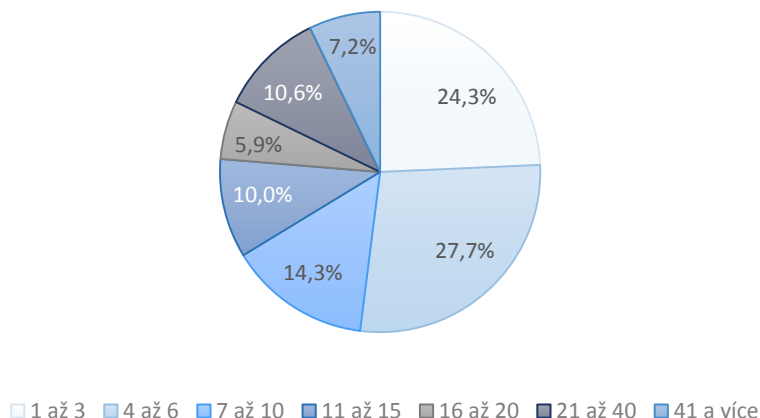
Co se týče sociálních služeb z hlediska **formy jejich poskytování**, pak lze říci, že jejich zastoupení je v rámci navrácených dotazníků v podstatě rovnoměrné, kdy každá z forem tvoří přibližně třetinu souboru. Výsledky zobrazené v grafu 8 ukazují, že ačkoliv čistě pobytové služby tvoří 34 % souboru a terénní a ambulantní „pouze“ 18 % a 24 %, je v souboru dalších 23 % služeb, které jsou poskytovány jak v terénní, tak v ambulantní formě, a tento podíl tedy lze přičíst k sociálním službám poskytovaných pouze v jedné z těchto dvou forem.

**Graf 8: Struktura respondentů dle formy poskytování sociální služby, v % (N<sub>SoS</sub>=321).**



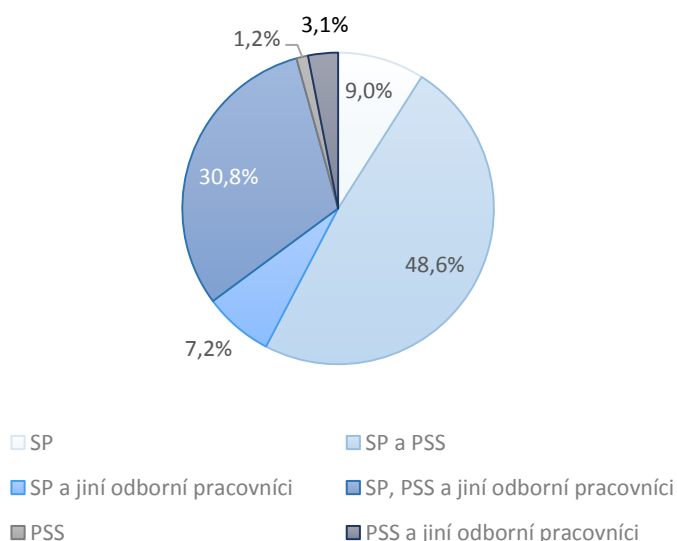
Z hlediska personálního managementu v oblasti dalšího vzdělávání je rovněž relevantní proměnnou **velikost organizace**. Jak je patrné z grafu 9, v sociálních službách existuje právě v tomto aspektu velká heterogenita. Pro účely tohoto výzkumu jsme jako indikátor velikosti dané sociální služby zvolili počet pracovníků v přímé péči. Mezi respondenty ze sociálních služeb převažují malé sociální služby s 1 až 3 (24 %) nebo se 4 až 6 (28%) pracovníky v přímé péči. Velké sociální služby s 21 a více pracovníky přímé péče tvoří 17,8 % souboru (viz graf 9).

**Graf 9: Struktura respondentů dle velikosti sociální služby, za kterou vyplňovali dotazník, a to z hlediska počtu pracovníků v přímé péči, v % (N<sub>sos</sub>=321).**



Pro účely tohoto výzkumu bylo dále důležité rozlišit mezi sociálními službami, které mezi pracovníky v přímém kontaktu s klienty mají i pracovníky v sociálních službách a které nikoliv. Výsledky analýzy ukázaly, že soubor sociálních služeb, jejichž vedoucí pracovníci vyplnili náš dotazník, tvoří 16,2 % sociálních služeb, kde přímou péči zajišťují pouze sociální pracovníci bez pracovníků v sociálních službách, dále 79,4 % sociálních služeb, kde jsou zřízeny obě pracovní pozice a 4,3 % sociálních služeb, které nedeklarovaly mezi pracovníky přímé péče i sociálního pracovníka (viz graf 10).

**Graf 10: Struktura respondentů dle profesního složení pracovníků přímé péče v sociální službě, za kterou vyplňovali dotazník, v % (N<sub>sos</sub>=321).**



Poznámka: SP = sociální pracovník, PSS = pracovník v sociálních službách.

### 3. Přiměřenost současné právní úpravy – legislativní analýza

#### 3.1 Vstupní vzdělání sociálních pracovníků při výkonu sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách

Výkon sociální práce je v českém právním řádu v současnosti upraven zejména zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách nebo ZSS), který podle §1 odst. 2 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, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.**

Je tím nastavena právní konstrukce zákona o sociálních službách jako obecného právního předpisu, který určuje podmínky (předpoklady pro výkon povolání) pro všechny sociální pracovníky. ZSS přitom nedefinuje pojem „sociální pracovník“ nebo „sociální práce“<sup>4</sup>; pouze definuje **činnosti v sociálních službách**, které pokud pracovník vykonává, musí splňovat zákonné předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Tyto činnosti jsou taxativně vymezené v § 109 ZSS.

*§ 109 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, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*

Pokud tedy vykonává pracovník některou z uvedených činností v jakémkoliv rozsahu (nebo činností podle zvláštních právních předpisů v oblastech stanovených v § 1 odst. 2 ZSS, např. činností při pomoci v hmotné nouzi podle zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů), musí splňovat předpoklady pro výkon sociálního pracovníka bez ohledu na to, jestli pracuje samostatně nebo v jakém typu pracovního poměru a ke komu je zaměstnán.

Tato legislativní konstrukce je poměrně komplikovaná a mohou vznikat nejasnosti ohledně nutnosti zaměstnávat sociálního pracovníka jako profesionála pro výkon některých činností, které nejsou v zákoně jasně definované, případně pokud výkon uvedených činností zabírá pouze nepatrnou část pracovní náplně pracovníka (např. na obecních úřadech obcí tzv. I. stupně).

Zákon o sociálních službách je v oblasti stanovování předpokladů pro výkon práce sociálního pracovníka konstruován jako zákon obecný a zvláštní právní předpisy mohou určit svá další specifika vůči obecné právní úpravě v ZSS.

Další požadavky na pozici sociálního pracovníka mohou být požadovány, pokud sociální pracovníci zastávají pozice ve veřejné správě. V rámci výkonu **sociální práce ve veřejné správě** musíme rozlišit, jestli se jedná o sociální práci na úřadech územních samosprávních celků (obecní a krajské úřady) nebo ve správních úřadech (např. Úřad práce České republiky). Podle toho další požadavky stanovuje buď zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávních celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o úřednících nebo ZUUSC) nebo zákon č. 234/2012 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o státní službě nebo ZStS).

---

<sup>4</sup> Zatím pořád chybí speciální zákon, který by se věnoval sociální práci nebo sociálním pracovníkům jako svébytné profesi, i když se již delší dobu na speciálním zákoně o sociální práci vedou odborné diskuse.

V případě výkonu sociální práce na územních samosprávních celcích jako výkonu státní správy v přenesené působnosti můžeme ještě považovat za závazné podzákoné právní předpisy - Doporučený postup MPSV č. 1/2018 (bývalý Doporučený postup 1/2012), který upravuje i personální zajištění agendy – a to jak v rámci stanovení počtu sociálních pracovníků na úřadech, tak i jejich odbornosti.

Pro **oblast sociálních služeb** je důležitá rovněž vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V ní jsou konkretizované standardy poskytování sociálních služeb, přičemž pro oblast předpokladů pro výkon sociální práce jsou stěžejní standardy č. 9 a 10, které se zabývají personálním zajištěním sociální služby a profesním rozvojem zaměstnanců.

### 3.1.1 Požadavky podle zákona o sociálních službách

Zákon o sociálních službách vymezuje základní předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka v § 110, odst. 1. Jsou nimi *plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona*.

Vstupní vzdělání je tedy základní podmínkou pro výkon povolání sociálního pracovníka. Požadované vzdělání - odborná způsobilost sociálního pracovníka, je následně stanovena v § 110, odst. 4 ZSS, který ji vymezil v rozsahu:

- a) **vyšší odborné vzdělání** získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu<sup>5</sup> **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<sup>6</sup>.**

V České republice existuje velké množství různých studijních programů, u kterých mohou vznikat pochybnosti, jestli splňují podmínky odbornosti podle ZSS. Jejich názvy se vždy neshodují s terminologií použitou v zákoně o sociálních službách, a proto může docházet k výkladovým nejasnostem ohledně toho, který obor ještě spadá pod zákonný výčet. MPSV v Doporučeném postupu č. 4/2016 v příloze č. 1 stanovuje postup vyhodnocení splnění požadavku odborné způsobilosti.

V tomto Doporučeném postupu potvrzuje jasný výklad, že se jedná o řádně ukončené vzdělávání, což se prokazuje příslušnými doklady. Posouzení zaměření konkrétního studijního programu navrhuje provádět ve třech krocích. Základním předpokladem je, že absolvovaný studijní program byl akreditován MŠMT ČR podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, ve znění pozdějších předpisů. Následně se má porovnat název vystudovaného studijního programu se zněním § 110 odst. 4 písm. b) ZSS a stejným způsobem i název studijního oboru. Pokud se ani zde nenalezne důkaz o zaměření studia na vyjmenované obory, mají se následně porovnat názvy složených státních závěrečných zkoušek s ustanovením ZSS. Pokud je v daném studijním programu státní zkouška, která je zaměřena na

---

<sup>5</sup> Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

<sup>6</sup> Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

jmenované obory, lze dle předmětného Doporučeného postupu č. 4/2016 konstatovat, že je kvalifikační požadavek naplněn.

Takto široce nastavený výklad odborné způsobilosti umožňuje uznávání kvalifikací i absolventům oborů mimo pomáhající profese, pokud měli alespoň některý z hlavních předmětů státních závěrečných zkoušek zaměřený na obor uvedený v § 110, odst. 4 ZSS (např. uznání kvalifikace pro absolventa oboru veřejné finance a správa, který vykonal státní závěrečnou zkoušku v oboru správní právo<sup>7</sup>).

Dané ustanovení je možné interpretovat i jiným způsobem a zaměřit se teleologicky na cíle dané právní úpravy, která má primárně chránit potenciální klienty sociálního pracovníka, tím, že každý sociální pracovník získá vzdělání fakticky zaměřené na pomáhající profese v sociální oblasti.

Výklad daný v Doporučeném postupu MPSV č. 4/2016 je však pro oblast sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách zásadní. V oblasti sociálních služeb totiž posuzují splnění odborné způsobilosti pracovníci krajského úřadu odpovědní za registraci sociálních služeb a v případě sociální práce ve veřejné správě vyhodnocují jeho splnění úředníci přijímající nové sociální pracovníky a pro ně jsou i doporučené postupy závazné.

MPSV s ohledem na výkladové potíže požadavku odborné způsobilosti ve věcném návrhu novely zákona o sociálních službách z roku 2014 navrhovalo definovat podmínky pro dosažení odborné způsobilosti nikoliv výčtem oborů, ale odkazem na příslušné právní předpisy, které upravují akreditační řízení pro kvalifikační obory s tím, že obsah vzdělávání bude odpovídat standardům stanoveným Mezinárodní federací sociálních pracovníků a Minimálnímu standardu vzdělávání v sociální práci platnému pro české školství v sociální práci. Zatím je však platné znění, které tyto standardy nezohledňuje.

## **Vývoj právní úpravy požadované odborné způsobilosti v ZSS a platná přechodná ustanovení**

V době přijetí zákona o sociálních službách (účinnost zákona byla ke dni 1.1.2007) bylo možné naplnit požadavek odborné způsobilosti k výkonu povolání sociálního pracovníka větší škálou způsobů. Ustanovení § 110, odst. 4 obsahovalo kromě současných možností vyššího odborného vzdělání a vysokoškolského vzdělání podle písm. a) a b) i možnost c):

*(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je*

*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),*

Zákonem č. 261/2007 Sb. o stabilizaci veřejných rozpočtů, se navíc přidal ještě bod d):

*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 1996.*

---

<sup>7</sup> Více ve Věcném návrhu novely zákona o sociálních službách z roku 2014.

Přechodná ustanovení ZSS (§ 120 ZSS) navíc ustanovila lhůtu pro splnění kvalifikační podmínky pro pracovníky, kteří ke dni nabytí ZSS vykonávali činnost sociálního pracovníka a stanovila výjimku pro splnění kvalifikační podmínky pro pracovníky starší než 50 let.

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

*a) 7 let ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, pokud nezískal střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním,*

*b) 10 let ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, pokud získal střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním.*

*(12) Ustanovení odstavce 11 neplatí, jestliže ke dni nabytí účinnosti tohoto zákona zaměstnanec uvedený v odstavci 11 písm. a) a b) dosáhl věku 50 let; u těchto osob se považuje kvalifikační předpoklad uvedený v § 110 odst. 4 za splněný.*

Tato tolerance získání odborné způsobilosti podle § 110, odst. 4, písm. c) a d) pouhým absolvováním akreditovaných kurzů a praxí v oboru byla podle důvodové zprávy k ZSS nastavena z vícero důvodů. Důležitý aspekt byl nepoměr mezi vysokou poptávkou po sociálních pracovnících a nedostatkem kvalifikovaných pracovníků, jelikož možnost studia sociální práce se začala systematicky vyvíjet teprve od počátku 90. let. Pomocí tohoto ustanovení se usnadnilo získání odborné způsobilosti širšímu okruhu osob, tak, aby byl dostatečně zajištěn výkon sociální práce ve všech oblastech činnosti sociálního pracovníka alespoň na určité úrovni odbornosti. Dalším důležitým argumentem byl sociální aspekt vůči pracovníkům, kteří v sociální oblasti pracovali dlouhou dobu, a nebyly na ně dříve kladeny nároky na vzdělávání.

Postupně se však cíle právní úpravy zaměřují více na profesionalizaci oboru, a proto se možnosti získání odborné způsobilosti omezily na vzdělání získané vyšším odborným nebo vysokoškolským studiem vzdělávacích programů zaměřených na sociální oblast a zrušila se ustanovení § 110 odst. 4 písm. c) a d) ZSS, a to s odloženou účinností od 1. ledna 2017. K tomuto datu zároveň uplynula lhůta pro získání odborné způsobilosti k výkonu povolání sociálního pracovníka podle přechodného ustanovení § 120 odst. 11 písm. b) ZSS.

Aktuálně tedy mohou sociální práci bez stanovené odborné způsobilosti podle § 110 odst. 4 písm. a) a b) ZSS vykonávat pouze pracovníci, kteří vykonávali činnost sociálního pracovníka k datu nabytí účinnosti ZSS (1. 1. 2007) a byli v tu dobu starší než 50 let (momentálně starší než 61 let).

### 3.1.2 Oblast sociálních služeb

Pro poskytovatele sociálních služeb jsou rovněž závazné standardy kvality poskytování sociálních služeb<sup>8</sup>, které se v 9. standardu zabývají personálním a organizačním zajištěním sociální služby. Podle uvedeného standardu (v písm. c) má mít *poskytovatel sociálních služeb písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem a podle těchto pravidel postupovat.*

Poskytovatel sociálních služeb má tedy předem uvažovat o tom, jaké jsou vstupní požadavky pro kvalitní výkon profese sociálního pracovníka v jeho konkrétní sociální službě, podle toho vybírat vhodné pracovníky a nastavit pro ně systém zaškolování. Tak, jak jsou rozličné potřeby cílových skupin

---

<sup>8</sup> Obsah standardů kvality sociálních služeb je stanovený v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.



jednotlivých sociálních služeb, liší se následně i požadavky na sociální pracovníky s nimi pracující a musí se individuálně zohledňovat.

Splnění podmínek vstupního vzdělávání sociálních pracovníků v sociálních službách kontroluje registrující orgán sociálních služeb (krajský úřad), protože odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby, je jednou ze základních podmínek registrace sociální služby (§ 79, odst. 1, písm. b). Poskytovatel musí registrujícímu orgánu k žádosti o registraci připojit doklady nebo jejich úředně ověřené kopie prokazující odbornou způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby (§ 79, odst. 5, písm. f ZSS).

Následně plnění těchto podmínek, ale hlavně i naplnění standardů kvality poskytování sociálních služeb, kontroluje i inspekce sociálních služeb, kterou provádí MPSV (podle § 97 a násl. ZSS).

### 3.1.3 Oblast veřejné správy

Kromě požadavků zákona o sociálních službách, které ZSS obecně klade na sociální pracovníky, je ve veřejné správě třeba reflektovat i obecné požadavky, které se kladou na pracovníky veřejné správy.

Sociální pracovníci ve veřejné správě mohou být z pohledu zaměstnavatele, buď:

- zaměstnanci územně samosprávného celku (obce, kraje) nebo
- státní zaměstnanci vykonávající ve správních úřadech státní správu (např. pracovníci Úřadu práce České republiky, pracovníci MPSV).

Podle toho se následně odvíjí i to, který zákon upravuje jejich postavení – buď zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů (ZUUSC) nebo zákon č. 234/2012 Sb. o státní službě (ZStS).

#### **Požadavky podle zákona č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů (ZUUSC)**

Ustanovení § 4 odst. 1 ZUUSC určuje jako předpoklad pro vznik pracovního poměru úředníka (a pochopitelně i pro další trvání jeho pracovního poměru), že *úředníkem se může stát fyzická osoba, která je státním občanem České republiky, popřípadě fyzická osoba, která je cizím státním občanem a má v České republice trvalý pobyt, dosáhla věku 18 let, je způsobilá k právním úkonům, je bezúhonná, ovládá jednací jazyk a splňuje další předpoklady pro výkon správních činností stanovené zvláštním právním předpisem.*

Tímto zvláštním právním předpisem je například právě zákon o sociálních službách, který upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.

Zákon o úřednících ÚSC upravuje i bezprostřední vzdělávání po nástupu do funkce úředníka. Jedná se o **vstupní vzdělávání** podle § 19 ZUUSC a dále nutnost prokázání **zvláštní odborné způsobilosti** podle § 21 ZUUSC.

Zatímco vstupní vzdělávání se týká jenom obecně úředních činností<sup>9</sup>, zkouška prokázání zvláštní odborné způsobilosti má již dvě části – obecnou část týkající se základů veřejné správy a zvláštní část, ve které se zkouší znalosti potřebné k výkonu konkrétních správních činností – tedy i sociální práce u vybraných pozic.

---

<sup>9</sup> Podle § 19 ZUUSC vstupní vzdělávání zahrnuje znalosti základů veřejné správy, základní dovednosti a návyky potřebné pro výkon správních činností, znalosti základů užívání informačních technologií, základní komunikační, organizační a další dovednosti vztahující se k jeho pracovnímu zařazení.

Zvláštní odbornou způsobilost musí prokázat všichni úředníci, kteří podle vyhlášky č. 512/2002 Sb. o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů, vykonávají určené správní činnosti (mezi nimi i činnosti v sociálních službách podle §1 odst. 1 písm. m). Náplně jednotlivých správních činností jsou posléze konkretizovány v příloze k předmětné vyhlášce (na úrovni obecního úřadu obce s rozšířenou působností se jedná např. o koordinaci poskytování sociálních služeb a realizace činností sociální práce, zajišťování sociálních služeb nebo jiné pomoci osobám ohroženým na životě a na úrovni krajského úřadu se jedná např. o metodickou a kontrolní činnost na úseku sociálních služeb vůči příslušným obecním úřadům, vedení registru poskytovatelů sociálních služeb, spolupráce při zajišťování sociálních služeb a jiné pomoci osobám nacházejícím se v bezprostředním ohrožení jejich práv a zájmů, kdy poskytovatel sociální služby ukončil její poskytování).

Územní samosprávný celek je povinen přihlásit úředníka, který vykonává určené správní činnosti, k vykonání zkoušky do 6 měsíců od vzniku pracovního poměru úředníka nebo do 3 měsíců ode dne, kdy úředník začal vykonávat předmětnou činnost. Jenom výjimečně může úředník tyto činnosti vykonávat i bez absolvované zkoušky (nejdéle však do 18 měsíců od vzniku pracovního poměru, nebo pokud absolvoval rovnocenné vzdělání).

### **Požadavky podle zákona č. 234/2014 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů**

Podobně jako zákon o úřednících i zákon o státní službě stanovuje v § 25 předpoklady pro přijetí do služebního poměru – státní občanství ČR (nebo jiného členského státu EU a smluvního státu Dohody o Evropském hospodářském prostoru), věk nad 18 let, plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a **dosazené vzdělání stanovené tímto zákonem** (v § 7, odst. 2 je obecně stanovena nejnižší úroveň vzdělání pro služební místo s určitým služebním označením).

Podle § 25 odst. 5 může služební orgán služebním předpisem stanovit pro služební místo **požadavek odborného zaměření vzdělání nebo jiný odborný požadavek potřebný pro výkon služby**. Služební orgán má v tomto směru tudíž větší volnost v rozhodování.

Zároveň je stanovena v §201 výjimka z předpokladu vzdělání pro dosavadní zaměstnance, kteří se při výkonu práce v pracovním poměru dlouhodobě osvědčili, přestože nesplňovali pro požadované činnosti předpoklad vzdělání podle právního předpisu o platových poměrech zaměstnanců orgánů státní správy. Lze je přijmout do služebního poměru a zařadit nebo jmenovat na služební místo, na kterém budou vykonávat službu obdobného obsahu, jaký měl jejich druh práce v pracovním poměru, i v případě, že pro toto služební místo nesplňují stanovené vzdělání podle § 7 odst. 2 písm. c) až e). Po dobu výkonu služby na služebním místě se následně považují za státní zaměstnance, kteří stanovené vzdělání splňují.

Podobně jako úředníci územně samosprávních celků mají povinnost prokázat zvláštní odbornou způsobilost, mají státní zaměstnanci povinnost úspěšně vykonat **úřednickou zkoušku** (§ 35 ZStS). Úspěšné složení zkoušky je předpokladem pro získání služebního poměru na dobu neurčitou.

Podobně jako zkouška zvláštní odborné způsobilosti úředníka územního samosprávného celku i úřednická zkouška se dělí na dvě části – obecnou a zvláštní. Podle § 36, odst. 4 se oba typy obecné zkoušky (jak úřednická, tak zvláštní odborné způsobilosti úředníka ÚSC) považují za rovnocenné. Vláda může nařízením (a činí tak nařízením vlády č. 136/2015 Sb. o rovnocennosti některých zkoušek a odborných kvalifikací zvláštní části úřednické zkoušky, ve znění pozdějších předpisů) stanovit za rovnocennou zvláštní části úřednické zkoušky pro příslušný obor služby i zvláštní část zkoušky zvláštní odborné způsobilosti úředníka územního samosprávného celku k výkonu konkrétní správní činnosti.

V sociální oblasti jsou stanovené za rovnocenné zvláštní část úřednické zkoušky pro obor státní služby *Sociální služby a sociální práce* se zvláštní částí zkoušky zvláštní odborné způsobilosti úředníka územního samosprávného celku k výkonu správní činnosti v *sociálních službách* (rovněž zvláštní část úřednické zkoušky pro obor *Nepojistné sociální dávkové systémy* je rovnocenná zvláštní částí zkoušky zvláštní odborné způsobilosti úředníka územního samosprávného celku k výkonu správní činnosti a) *při řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi a o dávkách pro osoby se zdravotním postižením, b) sociální péče, c) státní sociální podpora a další státní sociální dávky, d) při řízení o dávkách a službách sociální péče, nebo e) při provádění státní sociální podpory.*

### **Požadavky podzákoných právních předpisů**

**Doporučený postup MPSV č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech (rušící dřívější Doporučený postup MPSV č. 1/2012)**

Tento předpis se zabývá i personálním zajištěním agendy – a to jak v rámci stanovení počtu sociálních pracovníků na úřadech, tak i jejich odbornosti. Nad rámec požadavků ZSS doporučuje pro sociální pracovníky krajského úřadu vykonávající činnosti sociální práce v přenesené působnosti úroveň vzdělání magisterskou a vyšší (jedná se o výkon na pomezí mezo a makro-praxe).

### **Nařízení vlády č. 341/2017 Sb. o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů**

Toto nařízení stanoví kvalifikační předpoklady pro výkon prací zařazených do jednotlivých platových tříd u zaměstnanců, kteří pobírají plat (jejich zaměstnavatel je stát, územní samosprávný celek, příspěvková organizace a další zaměstnavatelé vymezení v § 109 odst. 3 zákoníku práce).

Podle § 3, odst. 1 NVPP se zařazení zaměstnance do platové třídy odvíjí podle zařazení nejnáročnější práce, kterou zaměstnavatel po zaměstnanci požaduje, pokud splňuje potřebné vzdělání (§ 3, odst. 2 NVPP). V § 3, odst. 3 písm. b) je však stanovena i možnost výjimky *zařazení zaměstnance do platové třídy, pro kterou nesplňuje potřebné vzdělání, jestliže jiný právní předpis stanoví pro výkon některých prací nižší vzdělání než potřebné vzdělání podle § 2 odst. 1 nebo pro jejich výkon stanoví jiný kvalifikační předpoklad.*

Zároveň již soudy judikovaly, že předpoklady předmětného nařízení se vztahují pouze k určení platu v rámci v úvahu přicházejícího rozpětí nebo pro přiznání (poskytnutí) určité tarifní třídy (platového stupně, platového tarifu apod.). Nesplňování těchto předpokladů neznamena, že pracovník nesplňuje kvalifikační předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka a není to důvodem k rozvázání pracovního poměru z důvodu, že zaměstnanec nesplňuje předpoklady stanovené právními předpisy pro výkon sjednané práce podle § 52 písm. f) zákoníku práce.

Pokud tedy stanoví NVPP vyšší odborné vzdělání jako předpoklad pro zařazení do 10. platové třídy, nejde o předpoklad stanovený právními předpisy pro výkon sjednané práce (ten může být splněn na základě stanovené právní domněnky tím, že pracovník starší 50 let pracoval na pozici sociálního pracovníka v době nabytí účinnosti zákona o sociálních službách). Jedná se pouze o hledisko významné pro určení platu (srovnej Rozsudek NS ze 4. 5. 2015, sp. zn. 21 Cdo 3307/2013).

## **3.2 Vstupní vzdělání pracovníků v sociálních službách**

Na pracovníky v sociálních službách jsou kladeny stejné předpoklady jako na sociální pracovníky - *plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona* (§ 116, odst. 2 ZSS). Odborná způsobilost je však logicky stanovena na nižší úrovni.

Zákon o sociálních službách (v § 116, odst. 1) vymezuje pracovníky v sociálních službách v závislosti na činnosti, kterou vykonávají, do čtyř kategorií:

Pracovníci v sociálních službách, kteří vykonávají:

*a) **přímou obslužnou péči** o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviu 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 depistází 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.*

Podle uvedených kategorií pracovníků v sociálních službách je nastavena i odborná způsobilost (§ 116, odst. 5 ZSS):

*(5) Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách*

*a) uvedeného v odstavci 1 písm. a) je **základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu**; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem<sup>10</sup>,*

*b) uvedeného v odstavci 1 písm. b) je **střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu**; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,*

*c) uvedeného v odstavci 1 písm. c) je **základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu**; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob,*

---

<sup>10</sup> Obory středního vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, se stanoví podle § 37a vyhlášky MPSV 505/2006. Sb. v její příloze č. 4.

*kteří získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem,*

*d) uvedeného v odstavci 1 písm. d) je **základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu**; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110.*

Kromě pracovníků v sociálních službách, kteří vykonávají základní výchovnou nepedagogickou činnost, tedy pro výkon práce postačuje základní vzdělání s absolvováním akreditačního kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách.

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách má minimální rozsah 150 výukových hodin a musí být akreditován MPSV. Jeho obsah je stanovený ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (§ 37 a násl.).

Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách (§ 116, odst. 7 ZSS). Dohled odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách by měl být zajištěn tak, aby při výkonu dohlížené práce byla dosažitelná rada a pomoc od odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.

I v případě odborné způsobilosti pracovníků v sociálních službách bylo potřeba přijmout určitá přechodná opatření, která zohledňují počáteční nedostatek odbornosti pracovníků v sociálních službách a sociální aspekt vůči starším pracovníkům, kteří již vykonávali tuto činnost a nebyli dostatečně vzděláni.

Proto je v přechodných ustanoveních i § 120, odst. 13, který stanoví, že pokud zaměstnanec ke dni účinnosti ZSS (1. 1. 2007) vykonával činnost, na niž se vztahuje povinnost absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, je povinen absolvovat tento kurz nejpozději do 2 let, tzn. do 1. 1. 2009.

Rovněž bylo ve prospěch starších pracovníků přijato ustanovení, že absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách se nevyžaduje u zaměstnance narozeného přede dnem 1. 1. 1957, pokud přede dnem 1. 8. 2009 získal nejméně 2 roky praxe při výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách (čl. II bod 7 zákona č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony). Počet těchto pracovníků je nízký, protože aktuálně jsou starší než 61 let.

### **3.3 Další vzdělávání sociálních pracovníků při výkonu sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách**

Již v důvodové zprávě k ZSS je deklarované, že odbornost sociálních pracovníků nelze trvale odvozovat pouze od splnění vstupních kvalifikačních předpokladů studiem na vysoké nebo vyšší odborné škole, ale musí se podpořit dalším průběžným vzděláváním. To by mělo zajistit trvalé zvyšování odbornosti a kompetencí sociálních pracovníků.

Povinnost zaměstnavatele zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání je stanovena v § 111 ZSS, který určuje rozsah nejméně 24 hodin vzdělávání za kalendářní rok<sup>11</sup>. Dalším vzděláváním si mají sociální pracovníci obnovovat, upevňovat a doplňovat svojí kvalifikaci. Podle § 111, odst. 2 ZSS může mít další vzdělávání následující formu:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem<sup>12</sup>,
- c) odborné stáže,
- d) účast na školicích akcích,
- e) účast na konferencích.

Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle § 230 zákoníku práce. Z toho vyplývá, že za účast na těchto vzdělávacích akcích přísluší zaměstnanci mzda nebo plat (§ 230, odst. 3 ZP) a náklady za vzdělávací akci je povinen hradit zaměstnavatel. Požaduje-li však zaměstnanec, aby mohl absolvovat prohlubování kvalifikace ve finančně náročnější formě, může se na nákladech podílet. I v tom případě mu však náleží za účast mzda nebo plat (§ 230, odst. 4 ZP).

Co se týče možnosti výběru formy dalšího vzdělávání, zákoník práce (§ 230, odst. 2) stanovuje, že zaměstnavatel je oprávněn uložit zaměstnanci účast na školení a studiu, nebo jiných formách přípravy k prohloubení jeho kvalifikace, popřípadě na zaměstnanci požadovat, aby prohlubování kvalifikace absolvoval i u jiné právnické nebo fyzické osoby. Je to zaměstnavatel, který rozhoduje o formě dalšího vzdělávání a rovněž nese odpovědnost za to, že jeho zaměstnanci vzdělávání absolvovali.

ZSS nestanovuje speciálně žádnou povinnou formu dalšího vzdělávání. Pouze omezuje účast na vzdělávacích akcích organizovaných zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jíž je zaměstnavatel členem, rozsahem maximálně 8 hodin ročně. Stejně omezení rozsahu má i účast na konferencích (§ 111, odst. 5 a 6 ZSS). Kromě těchto omezení zůstává volnost ve výběru libovolné vzdělávací akce.

Kromě zákonné povinnosti zaměstnavatele zabezpečit minimální rozsah dalšího vzdělávání pro sociální pracovníky je však důležitá i osobní odpovědnost samotných sociálních pracovníků pečovat o svůj odborný růst. Etický kodex sociálního pracovníka České republiky na to rovněž pamatuje ve svém článku 2.4, kde uvádí, že sociální pracovník je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání, což je základ pro udržení úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

---

<sup>11</sup> V čase nabytí účinnosti zákona o sociálních službách nebyl stanoven minimální rozsah dalšího vzdělávání. Později s ohledem na praxi, kdy další vzdělávání bylo považováno za nadstavbovou aktivitu, která byla realizována nezářídka pouze v případě vhodných okolností, se však zákonem č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, stanovila minimální dotace 24 hodin ročně.

<sup>12</sup> O akreditaci vzdělávací kurzů dalšího vzdělávání rozhoduje podle § 117a a násl. MPSV. Není možné považovat za rovnocenné kurzy, které jsou akreditovány jinými ministerstvy, např. Ministerstvem vnitra ČR nebo Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

### 3.3.1 Oblast sociálních služeb

V standardech kvality sociálních služeb se celý jeden (10.) standard věnuje profesnímu rozvoji zaměstnanců. V rámci něj jsou určena následující kritéria naplnění tohoto standardu:

a) *Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;*

b) *Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;*

e) *Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.*

Podobně, jako jsou nastaveny povinnosti individuálního plánování sociální práce s klientem, má poskytovatel sociálních služeb povinnost individuálně a systematicky pracovat i se svými zaměstnanci, individuálně plánovat jejich profesní rozvoj a nastavovat program jejich dalšího vzdělávání.

Velmi důležitá je povinnost zaměstnavatele zajistit supervizi pro pracovníky vykonávající přímou práci s klienty podle písmena e). Tato zvolená legislativní úprava má však několik zásadních problémů. Nachází se pouze v podzákoněm předpise, jako kritérium naplnění standardu kvality, což je pro stanovení povinnosti nedostatečné, a navíc úprava této povinnosti je velmi vágní. Poskytovatel má pouze povinnost zajistit podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka – supervizora. Není stanoven rozsah ani forma poskytované supervize, ani kvalifikační nebo jiné požadavky pro výkon supervizora. Poskytovatelé sociálních služeb tak mají možnost uchopit tuto svou povinnost různě.

Zákon o sociálních službách zatím nestanovuje povinnost poskytování supervize obecně pro všechny sociální pracovníky<sup>13</sup>, proto tato povinnost platí pouze pro pracovníky sociálních služeb v přímém kontaktu s klienty (sociální pracovníky i pracovníky v sociálních službách). Sociální pracovníci na úřadech (byť vykonávají přímou práci s klienty a často v ještě složitější situaci dvojí role – kdy mají provádět společenskou kontrolu a současně klienta podporovat ve změně způsobu života) nemají zákonem přiznané právo na supervizi.

Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb v oblasti dalšího vzdělávání (v rámci kontrolování naplňování standardů kvality poskytování sociálních služeb) kontroluje inspekce sociálních služeb, kterou provádí MPSV podle § 97 a násl. ZSS.

### 3.3.2 Oblast veřejné správy

#### **Požadavky podle zákona č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů (ZUUSC)**

Kromě povinností podle zákona o sociálních službách, má územní samosprávný celek jako zaměstnavatel povinnost zajistit úředníkům – sociálním pracovníkům **průběžné vzdělávání** podle ZUUSC. Toto vzdělávání podle § 20, odst. 1 ZUUSC zahrnuje *prohlubující, aktualizací a specializační vzdělávání úředníků zaměřené na výkon správních činností, včetně získávání a prohlubování jazykových znalostí.*

Je na manažerském rozhodnutí vedoucího úřadu (podle § 20, odst. 4 ZUUSC), jakého kurzu se bude úředník účastnit. Může se týkat úředních činností, jazykových kompetencí nebo sociální práce (jako

---

<sup>13</sup> MPSV v plánované novelizaci zákona o sociálních službách mělo za cíl navýšení hodinové dotace dalšího vzdělávání právě o povinnou supervizi na 36 hodin ročně (včetně 12 hodin supervize). (zdroj: [http://socialnirevue.cz/wp-content/uploads/2016/05/Novela\\_zakona\\_o\\_socialnich\\_sluzbach\\_pracovni\\_verze.pdf](http://socialnirevue.cz/wp-content/uploads/2016/05/Novela_zakona_o_socialnich_sluzbach_pracovni_verze.pdf))

konkrétní správní činnosti daného úředníka). ZUUSC pouze stanoví, že vedoucí úřadu má rozhodovat na základě potřeb územního samosprávného celku a s přihlédnutím k plánu vzdělávání úředníka.

**Plán vzdělávání úředníka** je upraven v § 17 ZUUSC. Ten stanovuje, že plán vzdělávání obsahuje časový rozvrh prohlubování kvalifikace úředníka v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let. Prohlubováním kvalifikace se rozumí účast na vstupním vzdělávání, průběžné vzdělávání a příprava a ověření zvláštní odborné způsobilosti.

Územní samosprávný celek je povinen vypracovat plán vzdělávání do 1 roku od vzniku pracovního poměru úředníka, nejméně jedenkrát za 3 roky plnění tohoto plánu hodnotit a podle výsledků hodnocení provést jeho aktualizaci.

Důležitým aspektem je fakt, že vzdělávání podle ZUUSC může poskytovat jen subjekt (právnícká nebo fyzická osoba nebo územní samosprávný celek), kterému byla udělena akreditace vzdělávací instituce Ministerstvem vnitra, nebo příspěvková organizace zřízená samotným Ministerstvem vnitra. Akreditace vzdělávacích programů Ministerstvem práce a sociálních věcí podle §117a a násl. ZSS nehraje pro vzdělávání úředníků roli a v případě, že má být určitý kurz uznán jako prohlubování kvalifikace úředníka, musí být akreditován i podle § 29 a násl. ZUUSC.

Vztah povinnosti dalšího vzdělávání podle ZSS a průběžného vzdělávání podle ZUUSC je nezávislý. Pokud úředník absolvuje vzdělávací kurz, který je akreditován MPSV i MV, může se jeho rozsah započítat do povinného ročního rozsahu 24 hodin dalšího vzdělávání podle zákona o sociálních službách a zároveň do povinného vzdělávání podle ZUUSC. Pokud ne, musí úředník kromě povinnosti vzdělávání podle ZUUSC splnit i povinnosti dalšího vzdělávání podle ZSS.

### **Požadavky podle zákona č. 234/2014 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů**

Pravidla vzdělávání státních zaměstnanců (např. i sociální pracovníci Úřadu práce ČR, sociální pracovníci azylových zařízení, sociální pracovníci na MPSV atp.) jsou upravena poněkud volněji (ZStS je upravuje v Hlavě IV.).

Již podle § 77, odst. 1, písm. e) je státní zaměstnanec povinen prohlubovat si vzdělání podle pokynů služebního orgánu a zároveň má podle § 79, odst. 2 písm. d) právo na prohlubování vzdělání. **Prohlubování vzdělání** státního zaměstnance (podle § 107 ZStS) se zaměřuje na jeho další odborný růst v jím vykonávaném oboru služby včetně zdokonalování nebo získávání jazykových znalostí. Rozsah prohlubování vzdělání státního zaměstnance není ani v minimální míře stanovený zákonem a určuje jej služební orgán, přitom vychází z výsledku služebního hodnocení státního zaměstnance (§ 107, odst. 3 ZStS). Důležitým aspektem je povinnost služebního úřadu nést náklady vynaložené na prohlubování vzdělání.

Nejsou stanovené konkrétní formy prohlubování vzdělání ani povinnost absolvovat pouze vzdělávací kurzy akreditované Ministerstvem vnitra ČR nebo obdobné povinnosti jako stanovuje ZUUSC. Zákon o státní službě v § 13 pouze obecně stanovuje, že Ministerstvo vnitra ČR koordinuje vzdělávání státních zaměstnanců a připravuje vzdělávací programy a rámcová pravidla pro vzdělávání státních zaměstnanců.

Navíc k institutu prohlubování vzdělání státním zaměstnancům přísluší podle § 108 ZStS **služební volno k individuálním studijním účelům** v rozsahu 6 dnů výkonu služby za kalendářní rok. Zákon blíže nespécifikuje pojem „individuální studijní účely“. Podle stanoviska MV<sup>14</sup> se jedná o takové vzdělávání,

---

<sup>14</sup> Stanovisko k aplikaci § 108 zákona o státní službě [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 19. 2. 2018]. Dostupné z: [file:///C:/Users/user/Downloads/STANOVISKO-k\\_prgf\\_108\\_ZSS-studijni\\_volno\\_-\\_po\\_novele\\_ZSS.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/STANOVISKO-k_prgf_108_ZSS-studijni_volno_-_po_novele_ZSS.pdf)



jež směřuje k získání kompetence, kterou státní zaměstnanec sice bezpodmínečně a nezbytně nutně nepotřebuje pro výkon služby na (aktuálně) příslušném služebním místě, ovšem která tím, že rozšíří jeho znalosti a dovednosti, státnímu zaměstnanci umožní obnovit, udržet nebo v obecném smyslu prohloubit či zvýšit si kvalifikaci, jež je v zájmu státní služby.

Čerpání služebního volna nemůže být nařízeno z moci úřední (i když výraz „nařizuje“ k takovému výkladu svádí). Způsob trávení tohoto studijního volna (studium literatury, absolvování kurzu atp.) si vybírá zaměstnanec. Zákon však stanovuje, že čerpání služebního volna k individuálním studijním účelům nařizuje písemně služební orgán a stanovuje individuální vzdělávací cíl tohoto služebního volna.

Jako typický příklad vhodného a účelného čerpání studijního volna MV uvádí přípravu státního zaměstnance na úřednickou zkoušku nebo např. získávání jazykových znalostí či tzv. měkkých dovedností. Pokud se však jedná o znalosti a dovednosti, které státní zaměstnanec bezpodmínečně a nezbytně nutně potřebuje pro výkon státní služby na svém služebním místě, měl by mu služební úřad zajistit příslušný kurz či školení na své náklady v rámci prohlubování vzdělání podle § 107 ZStS.

Ve vztahu k povinnostem dalšího vzdělávání podle zákona o sociálních službách by se proto mělo povinné další vzdělávání podle ZSS posuzovat u státních zaměstnanců jako prohlubování vzdělání podle §107 ZStS (s tím, že náklady plně hradí zaměstnavatel).

### 3.4 Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách

Pro zaměstnavatele pracovníků v sociálních službách stanovil ZSS stejné podmínky dalšího vzdělávání jako u sociálních pracovníků i se stejným rozsahem 24 hodin za kalendářní rok. Jediná výjimka z povinnosti účasti na dalším vzdělávání je v kalendářním roku, v němž pracovník v sociálních službách absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz (§ 116, odst. 9).

### 3.5 Shrnutí

Předmětem této analýzy bylo posouzení, jak současná právní úprava vymezuje podmínky k odbornému výkonu sociální práce při její aplikaci v praxi veřejné správy a v sociálních službách.

Odbornost výkonu sociální práce by měly zabezpečit jednak vstupní požadavky na vzdělání sociálních pracovníků, ale i jejich další průběžné vzdělávání při výkonu praxe sociálního pracovníka. Obojí je pro sociální pracovníky upraveno primárně v zákoně o sociálních službách.

Pro oblast vstupního vzdělávání ZSS v současnosti určuje jako minimální úroveň vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání. Toto vzdělání však nemusí být zaměřeno pouze na sociální práci, neboť zaměření je nastaveno širěji na „sociální oblast“ (nebo podle rozšiřujícího výkladu i mimo rámec pomáhající sociální oblasti). Je následně na manažerském rozhodování zaměstnavatelů, jaké nastaví vlastní vstupní požadavky pro výkon práce sociálního pracovníka (v rámci relativně širokého zákonného standardu) a jak nastaví úvodní zaškolování.

V oblasti sociálních služeb nabádají poskytovatele sociálních služeb zabývat se vstupními podmínkami (vstupními požadavky na zaměstnance a jejich zaškolování) i Standardy kvality poskytování sociálních služeb. V oblasti veřejné správy je naproti tomu kromě obecných požadavků zákona o sociálních službách stanoven požadavek po nástupu absolvovat buď zkoušku prokázání zvláštní odborné způsobilosti (u úředníků ÚSC) nebo úřednickou zkoušku (u státních zaměstnanců), která by měla prokázat, že je pracovník odborně způsobilý pro výkon konkrétních úředních činností (i specificky sociální práce).

Další právní předpisy, které řeší vstupní požadavky pro výkon pracovního poměru (resp. služebního poměru) sociálních pracovníků, již zásadně nezakládají další vstupní odborné požadavky pro výkon profese sociálních pracovníků.

V rámci dalšího vzdělávání zákon o sociálních službách nastavuje povinnost zaměstnavatele zabezpečit sociálním pracovníkům (ale i pracovníkům v sociálních službách) další vzdělávání v minimálním rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Forma a obsah vzdělávacích aktivit je různorodá a opětovně je na manažerském rozhodnutí zaměstnavatele, jaké nastaví vzdělávací priority pro svoje zaměstnance a jak je naplní.

Další nároky na průběžné vzdělávání pro pracovníky ve veřejné správě klade zákon o úřednících ÚSC i zákon o státní službě. Povinnosti průběžného vzdělávání vyplývající z těchto zákonů se mohou překrývat s povinnostmi dalšího vzdělávání podle zákona o sociálních službách. Hlavně v případě ZUUSC se ale naráží na problém nutnosti akreditace vzdělávacích akcí na dvou ministerstvech (MPSV a MV), a tak existují tyto povinnosti dalšího průběžného vzdělávání nezávisle vedle sebe.

Právní předpisy (standarty kvality poskytování sociálních služeb, ale i ZUUSC a ZStS) nastavují obecná pravidla ohledně toho, že další průběžné vzdělávání má být individuálně přizpůsobené nejenom potřebám zaměstnavatele, ale hlavně osobnímu profesnímu rozvoji zaměstnance.

Důležitá je však vždy aktivita samotného sociálního pracovníka. Jeho další vzdělávání nemá být jen povinností pro zaměstnavatele, ale i koncepčně se má jednat o právo sociálního pracovníka dále se vzdělávat. Etický kodex sociálních pracovníků uvádí, že sociální pracovník je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání. Současná právní úprava (zejména v zákoně o sociálních službách) však staví sociální pracovníky do pasivní pozice příjemce vzdělávání nařízeného zaměstnavatelem. Zákon nedostatečně zmocňuje sociální pracovníky jako aktivní hráče ve svém vlastním profesním rozvoji.

## 4. Kritéria odbornosti uplatňovaná zaměstnavateli při náboru sociálních pracovníků – analýza inzerátů

Cílem analýzy inzerátů zaměřených na pozici „sociální pracovník“ pro sociální službu, obecní nebo krajský úřad, nebo Úřad práce ČR byl rozbor stávajících kritérií odbornosti výkonu sociální práce, které zaměstnavatelé z oblasti obecních úřadů a sociálních služeb uplatňují při náboru nových sociálních pracovníků. Při analýze jsme se soustředili zejména na tyto aspekty:

- požadovaná výše dosaženého vzdělání,
- preferovaný obor vzdělání,
- specifické odborné znalosti požadované nad rámec ustanovení zákona 108/2006 Sb. o kvalifikačních předpokladech sociálního pracovníka,
- požadované měkké dovednosti,
- význam předchozí praxe,
- další požadavky mimo výše uvedené oblasti.

Celkem bylo analyzováno 248 inzerátů hledajících nové sociální pracovníky (podrobně k metodologii viz kap. 2.2). Rozložení jednotlivých typů zaměstnavatelů, kteří v prosinci 2017 hledali nového sociálního pracovníka, je zobrazeno v tabulce 1.

**Tabulka 1: Rozložení jednotlivých typů zaměstnavatelů, kteří v prosinci 2017 hledali nového sociálního pracovníka (N=248).**

Zadavatel inzerátu	Absolutní četnost	Relativní četnost
Poskytovatel sociální služby	217	87,5 %
Obecní úřad	24	9,7 %
Krajský úřad	2	0,8 %
Úřad práce ČR	5	2 %
CELKEM	248	100 %

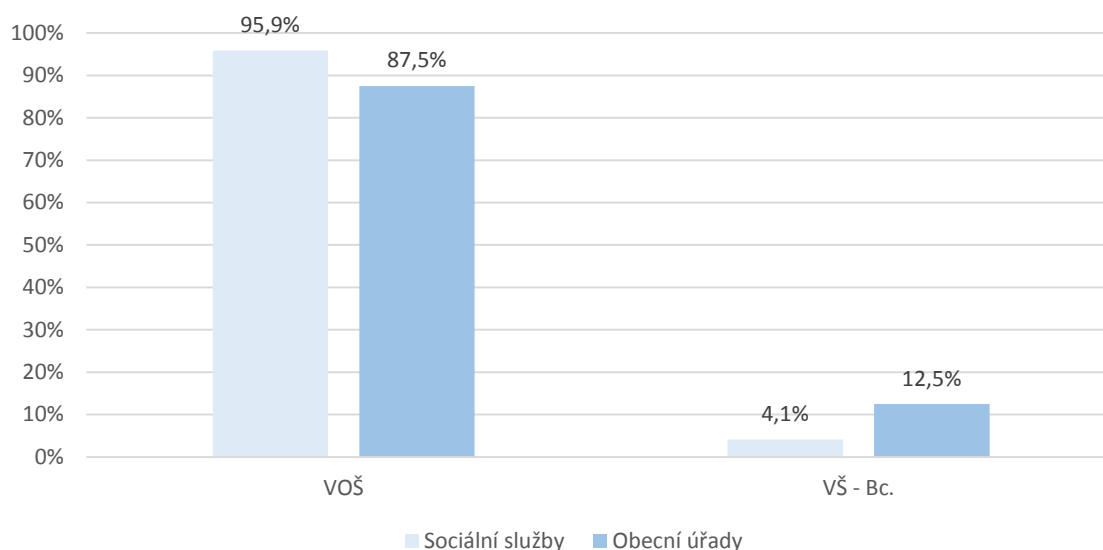
Z tabulky 1 je patrné, že mezi analyzovanými inzeráty výrazně převažují inzeráty podané poskytovateli sociálních služeb (87,5 %). S výrazným odstupem pak druhou nejčetnější skupinou jsou inzeráty podané obecními úřady (9,7 %). Úřady práce hledaly v prosinci 2017 pouze 5 sociálních pracovníků a krajské úřady jen dva. S ohledem na toto rozložení zadavatelů inzerátů prezentujeme nejprve srovnání kvalifikačních požadavků na nové sociální pracovníky uváděné v inzerátech poskytovatelů sociálních služeb a obecních úřadů. Výsledky analýzy inzerátů Úřadu práce ČR budou vzhledem k jejich nízkému počtu pouze slovně popsány v samostatné kapitole, přičemž uvedené dva inzeráty krajských úřadů nebyly do analýzy zahrnuty vůbec.

### 4.1 Komparace kvalifikačních požadavků poskytovatelů sociálních služeb a obecních úřadů

#### 4.1.1 Požadovaná minimální výše dosaženého vzdělání

Zaměstnavatelé jak z řad poskytovatelů sociálních služeb (95,9 %), tak obecních úřadů (87,5 %) shodně nejčastěji požadovali od kandidátů na pracovní pozici sociální pracovník dosažené alespoň vyšší odborné vzdělání. Nicméně, obecní úřady (12,5 %) častěji než poskytovatelé sociálních služeb (4,1 %) vyžadovaly i vysokoškolské vzdělání v bakalářském stupni (viz graf 11). Vysokoškolské vzdělání v magisterském stupni, jako základní požadovaná úroveň vzdělání zájemce o pozici sociální pracovník, nebylo uvedeno v žádném z analyzovaných inzerátů.

**Graf 11: Požadovaná minimální úroveň dosaženého vzdělání na pracovní pozici sociální pracovník, srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24).**



#### 4.1.2 Preferovaný obor vzdělání

Zadavatelé inzerátů až na několik výjimek specifikovali odbornou kvalifikaci zájemců o pracovní pozici sociální pracovník na jejich pracovišti odkazem na zákon č. 108/2006. Sb., o sociálních službách, s tím, že požadují, aby zájemce měl dosaženou kvalifikaci pro výkon sociální práce v souladu s touto právní normou. Preference některého z oborů uvedených v tomto zákoně byla uváděna pouze v ojedinělých případech. Zaměstnavatelé z řad obecních úřadů požadovali v jednom případě přímo obor sociální práce, dále v jiném případě obor sociálně právní činnost a ještě v jiném případě obor sociální patologie. U zaměstnavatelů z řad poskytovatelů sociálních služeb byla ve třech případech požadována speciální pedagogika a v jednom případě sociálně zdravotní vzdělání.

#### 4.1.3 Specifické odborné znalosti nad rámec ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. o kvalifikačních předpokladech sociálního pracovníka

Kromě základních kvalifikačních požadavků stanovených zákonem č. 108/2006 Sb. očekávala část zaměstnavatelů od uchazečů na pozici sociální pracovník další znalosti či schopnosti (viz tab. 2). Na pozici sociálního pracovníka obecního úřadu to nejčastěji byla znalost zákona o sociálně právní ochraně dětí, kterou požadovala polovina z analyzovaných inzerátů.<sup>15</sup> Třetina inzerátů pak vyžadovala složenou zkoušku zvláštní odborné způsobilosti ve státní správě a čtvrtina dovednost komunikovat s cílovými skupinami sociální práce na obci. Na rozdíl od obecních úřadů, které kladly větší důraz na znalost různorodé legislativy, zaměstnavatelé z řad poskytovatelů sociálních služeb častěji požadovali znalosti a dovednosti z oblasti přímé práce s klienty, jako jsou znalost individuálního plánování (13,7 %), znalost sociální práce s danou cílovou skupinou (20,7 %) a umění komunikovat s ní (21,7 %). Kromě znalostí uvedených v tabulce byly dále v inzerátech sociálních služeb zmiňovány tyto znalosti: znalost standardů kvality, cizího jazyka, lokality a místní sítě sociálních služeb a schopnost psát projekty. Celkově však lze říci, že doplňkové odborné znalosti poptávaly častěji obecní úřady.

<sup>15</sup> To současně znamená, že mezi inzeráty zadanými obecními úřady se pouze polovina z analyzovaných inzerátů týkala pozice obecního sociálního pracovníka působícího v přenesené působnosti a druhá polovina hledala sociální pracovníky pro agendu SPOD.

**Tabulka 2: Požadované odborné znalosti/schopnosti a absolvované další vzdělávání nad rámec zákona č. 108/2006 Sb., srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24), v %.**

Odborná znalost/ další vzdělávání	Sociální služby	Obecní úřady
Psychoterapeutický výcvik	2,8 %	0 %
Výcvik v krizové intervenci	2,3 %	4,2 %
Zkouška zvláštní odborné způsobilosti ve státní správě	0 %	33,3 %
Znalost individuálního plánování	13,4 %	0 %
Znalost práce s danou cílovou skupinou	20,7 %	16,7 %
Umět komunikovat s danou cílovou skupinou	21,7 %	25 %
Znalost dluhové problematiky	2,8 %	0 %
Znalost zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách	13,4 %	16,7 %
Znalost zákona 500/2004 Sb. – správní řád	1,4 %	8,3 %
Znalost zákona 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí	5,1 %	50 %
Znalost zákonů z oblasti sociálního zabezpečení	2,8 %	0 %
Znalost civilního práva	1,8 %	4,2 %
Znalost dalších zákonů	5,1 %	29,2 %

#### 4.1.4 Požadované měkké dovednosti

Kromě odborných schopností rozlišují Armstrong a Taylor (2015) ještě „schopnosti chování“, často též označované jako „měkké dovednosti“. Tyto označují chování potřebné k dosahování požadovaných výsledků v oblastech jako je týmová spolupráce, komunikace, vedení lidí atd. Pro analýzu měkkých dovedností obsažených ve zkoumaných inzerátech jsme využili konceptualizaci měkkých dovedností uvedenou v *Centrální databázi kompetencí*<sup>16</sup>, která je součástí *Národní soustavy povolání*.

**Tabulka 3: Požadované měkké dovednosti, srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24), v %.**

Měkké dovednosti	Sociální služby	Obecní úřady
1 Efektivní komunikace (komunikativnost)	58,1 %	50 %
2 Kooperace (spolupráce, týmová spolupráce)	39,6 %	20,8 %
3 Kreativita	10,6 %	12,5 %
4 Flexibilita (i časová)	26,7 %	16,7 %
5 Uspokojování potřeb klientů (vstřícnost vůči klientům)	9,7 %	4,2 %
6 Výkonnost	2,3 %	0 %
7 Samostatnost	47 %	37,5 %
8 Řešení problémů	4,1 %	4,2 %
9 Plánování a organizování práce	6,5 %	0 %
10 Celoživotní učení (ochota dále se vzdělávat)	26,3 %	16,7 %
11 Aktivní přístup	12,4 %	4,2 %
12 Zvládání zátěže	18,4 %	4,2 %
13 Objevování a orientace v informacích	1,4 %	4,2 %
14 Vedení lidí (leadership) (schopnost vést tým)	8,3 %	0 %
15 Ovlivňování ostatních (umění jednat s lidmi)	2,3 %	0 %

<sup>16</sup> <http://kompetence.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx>

Z analýzy vyplynulo, že zaměstnavatelé jak z oblasti sociálních služeb, tak obecních úřadů kladou důraz na obdobné měkké kompetence (viz tab. 3). U obou typů subjektů se na prvních třech místech a ve stejném pořadí umístily tyto dovednosti:

1. Efektivní komunikace (komunikativnost)
2. Samostatnost
3. Kooperace (spolupráce, týmová spolupráce)

Od kandidátů na pozici sociální pracovník v sociálních službách jsou pak dále ještě v pětině až čtvrtině inzerátů uvedeny: flexibilita (včetně časové), ochota dále se vzdělávat a dovednost zvládat zátěž.

#### 4.1.5 Význam předchozí praxe

Požadavek na předchozí praxi byl v nějaké podobě formulován v 55 % inzerátů bez ohledu na typ zadavatele, přičemž ve 37 % všech inzerátů byla praxe vnímána pouze jako výhoda. Předchozí praxe pak byla podmínkou pouze u 9 % inzerátů zadáných sociálními službami a u 6 % inzerátů obecních úřadů. Jako důležitější je přitom uváděna praxe přímo v oblasti činností, kterým se věnuje subjekt zadavatele inzerátu, nikoliv jen praxe obecně v oblasti sociální práce (viz tab. 4).

**Tabulka 4: Požadavek praxe, srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24), v %.**

Praxe v oblasti sociální práce obecně				Praxe v oblasti, které se věnuje daný subjekt			
je výhodou		je podmínkou		je výhodou		je podmínkou	
SoS	OÚ	SoS	OÚ	SoS	OÚ	SoS	OÚ
18 %	12,5 %	1,4 %	0 %	18,9 %	25 %	7,4 %	4,2 %

Pozn.: SoS – sociální služby; OÚ – obecní úřady

#### 4.1.6 Další požadavky

Inzeráty hledající zaměstnance na pracovní pozici sociální pracovník v sociálních službách nebo na obecním úřadě neřídka obsahovaly i další požadavky než je výše vzdělání, obor studia, odborné schopnosti, měkké dovednosti a praxe. Ze vzorku dvaceti náhodně vybraných inzerátů byl zpracován seznam těchto dalších požadavků, a tyto byly následně kódovány v rámci celého souboru inzerátů. Z tabulky 5 je patrné, že základními dalšími požadavky na osoby hlásící se na pracovní pozici sociální pracovník, lhostejno zda v sociálních službách nebo na obecním úřadě, je řídicí oprávnění a schopnost řídit auto a dále znalost práce na PC. Zaměstnavatelé z řad poskytovatelů sociálních služeb pak uváděli ještě další požadavky, nejčastěji schopnost empatie, organizační schopnosti a zájem o práci s danou cílovou skupinou.

**Tabulka 5: Další požadavky kladené na uchazeče o pozici sociální pracovník, srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24), v %.**

Požadavky	Sociální služby	Obecní úřady
Osobnostní předpoklady	11,5 %	0 %
Pečlivost	7,4 %	0 %
Spolehlivost/Zodpovědnost	36,4 %	12,5 %
Empatie	19,2 %	4,2 %
Schopnost držet hranice	2,8 %	0 %
Profesionální přístup	4,1 %	0 %
Organizační schopnosti	20,3 %	12,5 %
Ochota pracovat v terénu	14,3 %	4,2 %
Požadavek doporučení od předchozího zaměstnavatele	0,5 %	0 %
Zdravotní způsobilost	13,4 %	12,5 %
Psychologické vyšetření	0,5 %	0 %
Řidičský průkaz, aktivní řidič	47,9 %	62,5 %
Znalost práce s PC	57,1 %	62,5 %
Zájem o práci s danou cílovou skupinou	20,7 %	4,2 %
Respekt ke křesťanským hodnotám	7,4 %	0 %

## 4.2 Kvalifikační požadavky Úřadu práce ČR

Jak bylo uvedeno výše, ve sledovaném období bylo zachyceno pouze pět inzerátů na pozici sociální pracovník Úřadu práce ČR. Ve všech těchto inzerátech byl požadavek na vzdělání uchazeče o místo v minimální úrovni vyšší odborné vzdělání. Všechny pět inzerátů rovněž požadovalo dosaženou kvalifikaci v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to bez jakéhokoliv dalšího zúžení na pouze některý z oborů, jejichž absolvování opravňuje k výkonu sociální práce.

Co se týče dalších odborných znalostí, bylo požadováno:

- znalost práce s cílovou skupinou (dva inzeráty),
- umění komunikovat s danou cílovou skupinou (jeden inzerát),
- znalost zákona č. 500/2004 Sb., správního řád (jeden inzerát).

Z hlediska požadovaných měkkých dovedností se jednalo o:

- komunikativnost (dva inzeráty),
- flexibilitu (jeden inzerát),
- výkonnost (jeden inzerát),
- samostatnost (dva inzeráty),
- umění jednat s lidmi (jeden inzerát).

Dva inzeráty dále uváděly praxi jako výhodu, nikoli však jako požadavek. Zaměstnavatelé z ÚP ČR měli dále na své budoucí zaměstnance v pozici sociální pracovník tyto další nároky:

- osobnostní předpoklady (jeden inzerát),
- pečlivost (dva inzeráty),
- spolehlivost a zodpovědnost (jeden inzerát),
- profesionální přístup (jeden inzerát),
- organizační schopnosti (jeden inzerát),
- ochota pracovat v terénu (jeden inzerát),

- řídičský průkaz (jeden inzerát),
- znalost práce na PC (dva inzeráty).

Zajímavý rozdíl oproti sociálním službám je, že žádný z inzerátů nepožadoval schopnost empatie.

### 4.3 Shrnutí

Z analýzy inzerátů hledajících zaměstnance na pozici sociální pracovník vyplynul vzhledem k tématu odbornosti výkonu sociální práce v sociálních službách a ve veřejné správě jeden základní poznatek. Zaměstnavatelé při hledání nového sociálního pracovníka ve svých inzerátech většinou nekladou důraz na specifické odborné znalosti a dovednosti přímo z oboru sociální práce. Odbornost kandidáta na sociálního pracovníka je poměřována pouze relativně široce definovanými kvalifikačními požadavky uvedenými v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Na proti tomu jsou zaměstnavatelé bez ohledu na typu subjektu schopni formulovat řadu měkkých dovedností a dalších požadavků souvisejících spíše s provozem, než s odborností výkonu sociální práce – jako pečlivost, spolehlivost, řídičský průkaz a znalost práce na PC. Upřednostňování osob s předchozí praxí přibližně v polovině inzerátů může být symptomem implicitní bezradnosti zaměstnavatelů v oblasti konkretizace odborných znalostí a dovedností z oblasti sociální práce na straně jedné, nebo symptomem ne zcela optimálně nastavené školní přípravy sociálních pracovníků. Převažující, velmi obecné požadavky na zájemce o práci na pozici sociální pracovník mohou mít několikero vysvětlení:

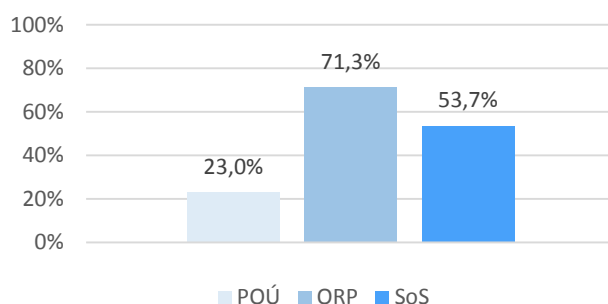
- zadavatel inzerátu se v oboru sociální práce neorientuje, a není tedy schopen formulovat přesnější kvalifikační požadavky z této oblasti;
- zadavatel inzerátu nemá dobrou zkušenost s formální odbornou přípravou sociálních pracovníků v na VOŠ a VŠ, a proto preferuje osoby s praxí;
- zadavatel reflektuje současné potíže v řadě regionů obsadit místa sociálních pracovníků kvůli nedostatečné nabídce kvalifikované pracovní síly na trhu práce, a proto formuluje inzerát záměrně velmi obecně, aby nízkou nabídku předem ještě více nezúžil, a konkrétnější odborné požadavky uplatní až v rámci pohovoru s uchazečem o danou pozici.



## 5. Význam vstupního vzdělání očima manažerů sociálních pracovníků obecních úřadů a sociálních služeb

V souvislosti s tématem významu vstupního vzdělávání pro odbornost výkonu sociální práce na OÚ a v sociálních službách nás nejprve zajímalo, jaký podíl manažerů, kteří vyplnili dotazník, má relativně čerstvou zkušenost s nově přijatými sociálními pracovníky, a tedy i s vlivem jejich kvalifikace dosažené při nástupu do organizace, dosud nepřekryté praxí přímo v dané organizaci, na jejich práci. Tuto čerstvou zkušenost mělo 23 % manažerů POÚ, dokonce 71,3 % vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP a více než polovina vedoucích sociálních služeb (viz graf 12).

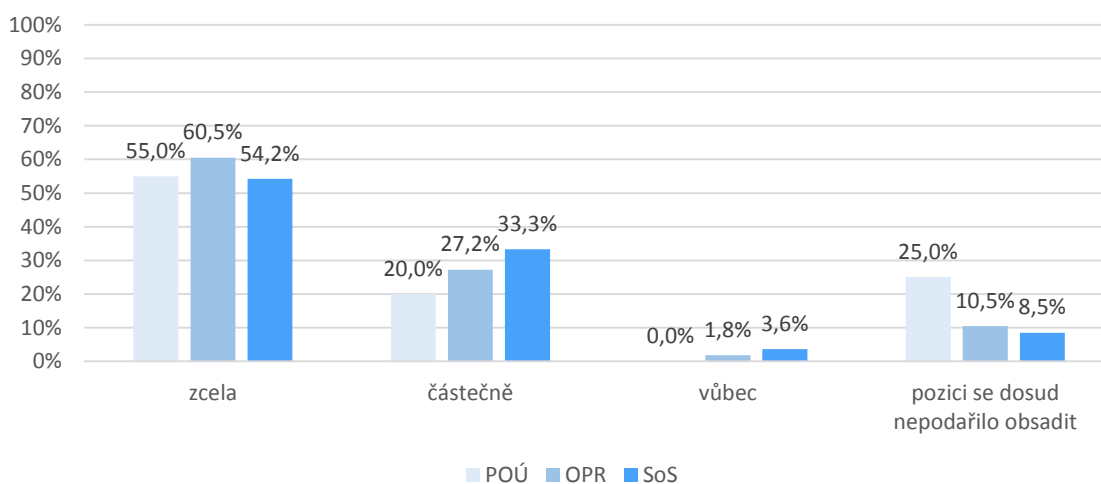
**Graf 12: Podíl obecních úřadů a sociálních služeb mezi respondenty, kde v uplynulém roce hledali nového sociálního pracovníka, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



Zkušenosti z OÚ ukazují, že nalézt vhodného kandidáta na pracovní pozici „sociální pracovník“ nebylo v roce 2017 jednoduché. Pozici SP se podařilo obsadit při prvním výběrovém řízení 45 % POÚ a 51 % ORP, ostatní museli vypisovat výběrové řízení opakovaně a, jak je patrné z grafu 13, na čtvrtině POÚ hledali nového SP ještě v březnu 2018. V tomto ohledu se dále jeví, že při hledání nových sociálních pracovníků, jsou sociální služby mírně úspěšnější než obecní úřady.

S novým sociálním pracovníkem bylo zcela spokojeno téměř 55 % manažerů POÚ a sociálních služeb a 60,5 % vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP. Podle výsledků uvedených v grafu 13 lze dále usuzovat, že vedoucí pracovníci preferují neobsazení pozice, pokud uchazeč alespoň částečně nenaplnuje jejich představy ohledně kvalifikace.

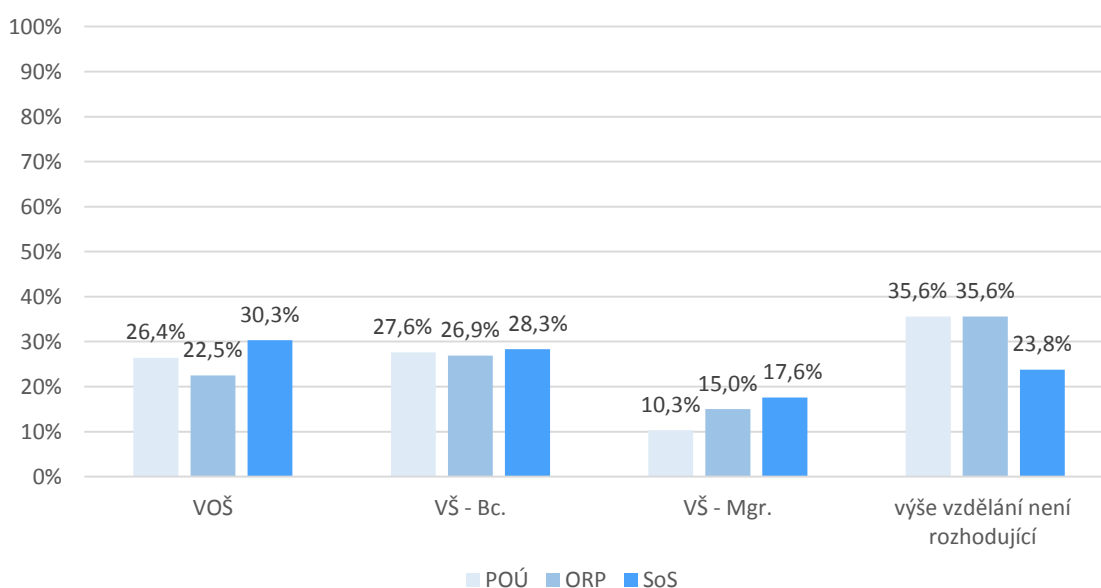
**Graf 13: Míra, v jaké naplňovala osoba, kterou v sociální službě/na OÚ v roce 2017 přijali na pozici SP, představy vedoucího pracovníka ohledně její kvalifikace, v % (N<sub>POÚ</sub>= 20, N<sub>ORP</sub>=114, N<sub>SoS</sub>=165).**



## 5.1 Výše dosaženého vzdělání a obor studia

Názor manažerů OÚ na vhodnou výši dosaženého vzdělání pro pracovní pozici „sociální pracovník“ se poněkud liší od názoru manažerů sociálních služeb (viz graf 14). Zatímco vedoucí pracovníci jak působící na OÚ ORP, tak POÚ, jsou nejčastěji toho názoru, že „výše dosaženého vzdělání není rozhodující“ (35,6 %), vedoucí sociálních služeb tento názor v tak vysoké míře nesdílejí a preferují buď VOŠ (30,3 %), nebo bakalářské studium (28,3 %). Pokud vedoucí OÚ neoznámili možnost, že výše vzdělání nerozhoduje, pak také nejčastěji preferovali bakalářský stupeň vzdělání. Naopak magisterský stupeň vzdělání byl nejméně často označován jako žádoucí, a to zejména vedoucími pracovníky OÚ. Jeví se tak, že podstatná část manažerů, zejm. OÚ, poněkud překvapivě nespátřuje výraznější souvislost mezi dosaženým stupněm vzdělání a vhodností uchazeče pro danou pracovní pozici, resp. pokud mají nějaký typ vzdělání upřednostnit, pak jsou to spíše nižší stupně, pravděpodobně více orientované na praxi.

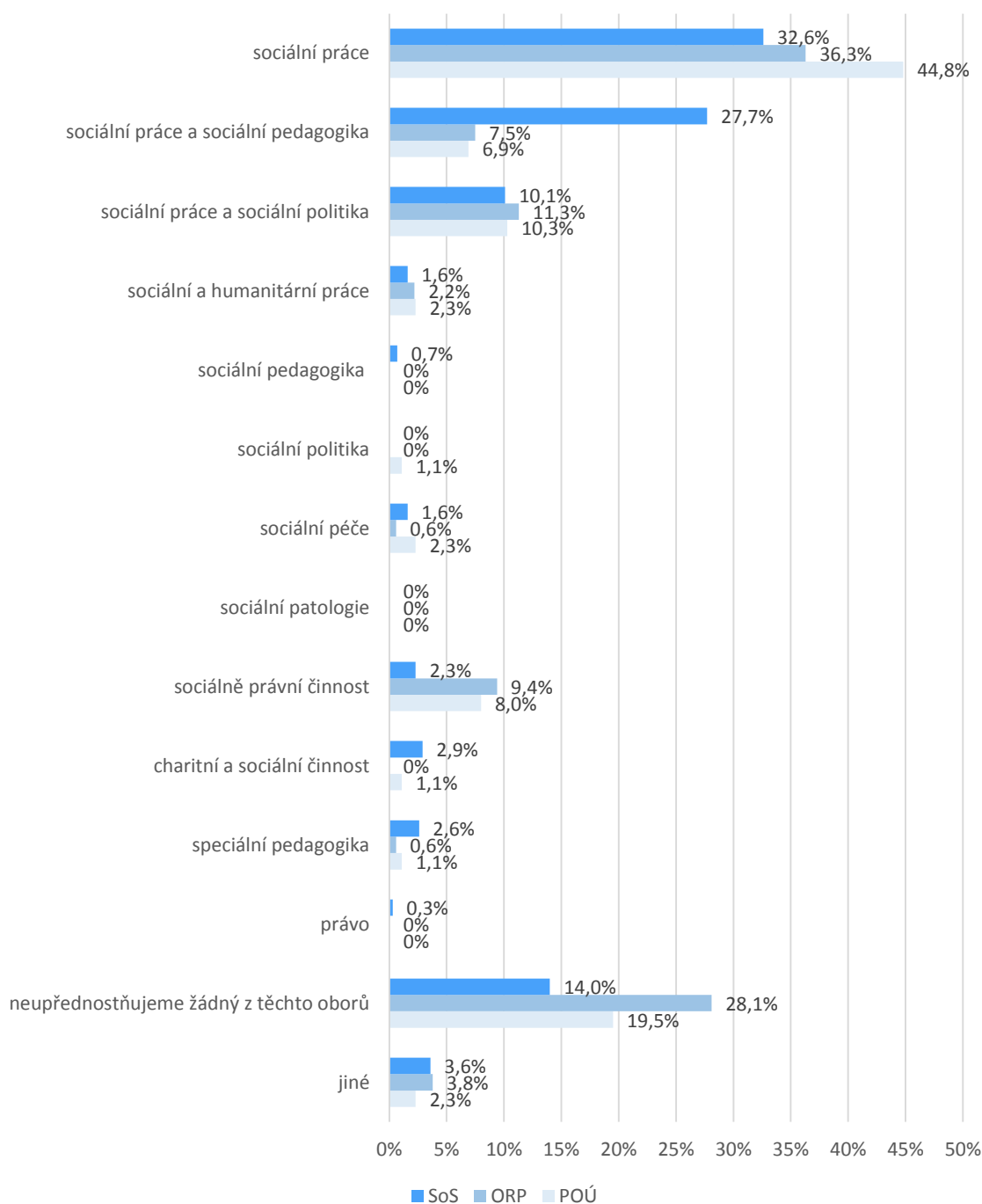
**Graf 14: Výše dosaženého vzdělání preferovaná manažery pro pracovní pozici „sociální pracovník“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



Co se týče preferovaného oboru studia všichni vedoucí pracovníci, bez ohledu na typ subjektu, nejčastěji upřednostňují absolventy oboru sociální práce – viz graf 15. Největší důraz na tento typ kvalifikace je kladen vedoucími a tajemníky z POÚ (44,8 %), naopak nejmenší manažery sociálních služeb (32,6 %). Jak se ukazuje dále, vedoucí pracovníci části sociálních služeb, a to bez ohledu, zda se jednalo o služby sociální péče nebo prevence, vnímají jako vhodný obor studia pro výkon sociální práce v jejich službě kombinaci sociální práce se sociální pedagogikou. Z hlediska zaměření oborů uvedených v grafu 15 bychom očekávali, že v prostředí obecních úřadů bude vnímán jako důležitý obor i sociální politika, respektive její propojení se sociální prací. Vedoucí pracovníci OÚ tuto domněnku však nepotvrdili – kombinaci těchto oborů preferovalo pouze 10 % z nich. Výsledky analýzy však opět dokládají, podobně jako u výše dosaženého vzdělání, rezignaci části manažerů, většinou z OÚ, na výběr konkrétního oboru studia, který by dle jejich názoru mohl nejvíce ladit s náplní práce sociálního pracovníka v jejich organizaci. Možnost, že „neupřednostňují žádný z uvedených oborů“ vybralo plných 28,1 % vedoucích pracovníků OÚ ORP a 19,5 % vedoucích pracovníků POÚ. Tento názor pak sdílelo pouze 14 % manažerů sociálních služeb, resp. 86 % jich bylo přesvědčeno, že absolvovaný obor studia má nějaký význam pro schopnost uchazeče o danou pracovní pozici dostát nárokům, které tato pozice na pracovníka klade.

Rozbor odpovědí na preferovaný obor studia pro pozici „sociální pracovník“ v dané organizaci/úřadě rovněž jednoznačně odhalil obory, které sice legislativa připouští jako možnou kvalifikaci pro pozici sociální pracovní, nicméně, jak ukazují tyto výsledky, v praxi nejsou tyto obory vedoucími pracovníky vnímány jako vhodné. Jedná se zejména o: jednooborovou sociální pedagogiku, jednooborovou sociální politiku, sociální patologii a právo. Dále, méně než 3 % „příznivců“ mají obory: sociální a humanitární práce, sociální péče, charitní a sociální činnost a speciální pedagogika. V případě speciální pedagogiky však asi 2 % vedoucích sociálních služeb uváděla v odpovědi „jiné“, že vhodným oborem pro jejich službu by byla kombinace právě speciální pedagogiky se sociální prací.

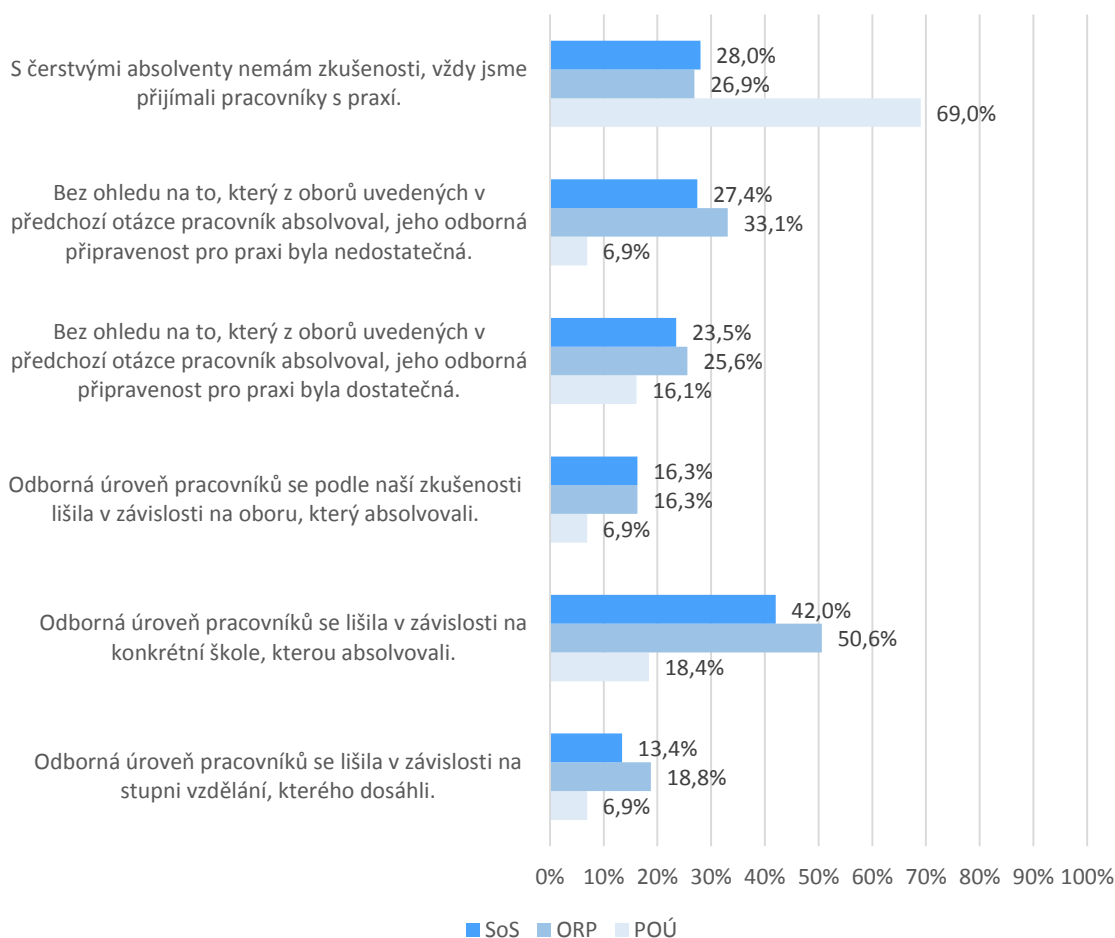
**Graf 15: Obor studia preferovaný manažery pro pracovní pozici „sociální pracovník“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



V rámci dotazníkového šetření jsme rovněž zjišťovali názory vedoucích pracovníků na připravenost pro praxi absolventů oborů kvalifikujících výkon sociální práce dle platné legislativy. Většina manažerů z OÚ POÚ (73 %) a vedoucích sociálních služeb (72 %) měla zkušenost s obsazováním pracovní pozice „sociální pracovník“ čerstvými absolventy. Mezi vedoucími pracovníky OÚ POÚ však tuto zkušenost mělo pouze 31 %, tj. 27 respondentů (viz graf 16). Vzhledem k relativně nízkému počtu vedoucích pracovníků POÚ se zaměstnáváním absolventů na pozici „sociální pracovník“, budeme dále interpretovat pouze vyjádření manažerů ORP a sociálních služeb.

Výsledky analýzy zobrazené v grafu 16 zejména indikují, že manažeři vnímají rozdílnou úroveň přípravy studentů pro výkon sociální práce především v závislosti na konkrétním typu školy, kterou absolvovali. Obor a zejména výše dosaženého vzdělání se dle výsledků jeví jako druhořadá, neboť více než 80 % manažerů odmítlo, že by se dle jejich zkušenosti odborná úroveň zájemců o pozici sociální pracovník v závislosti na těchto skutečnostech lišila. Tento výsledek rovněž problematizuje míru, v jaké je v současné době *Minimální standard vzdělávání v sociální práci* schopen garantovat odbornou úroveň absolventů oboru sociální práce. Nicméně je třeba doplnit, že ti manažeři, kteří vnímají rozdíl v odborné úrovni pracovníků v závislosti na jejich oboru vzdělávání, uváděli právě obor „sociální práce“ jako ten, se kterým mají v tomto směru nejlepší zkušenost. Mezi vedoucími pracovníky sociálních odborů/oddělení ORP, kteří vnímali rozdíl v odborné přípravě v závislosti na oboru studia, jich obor sociální práce uvedlo 69 % (N=26), mezi vedoucími sociálních služeb pak 78 % (N = 50).

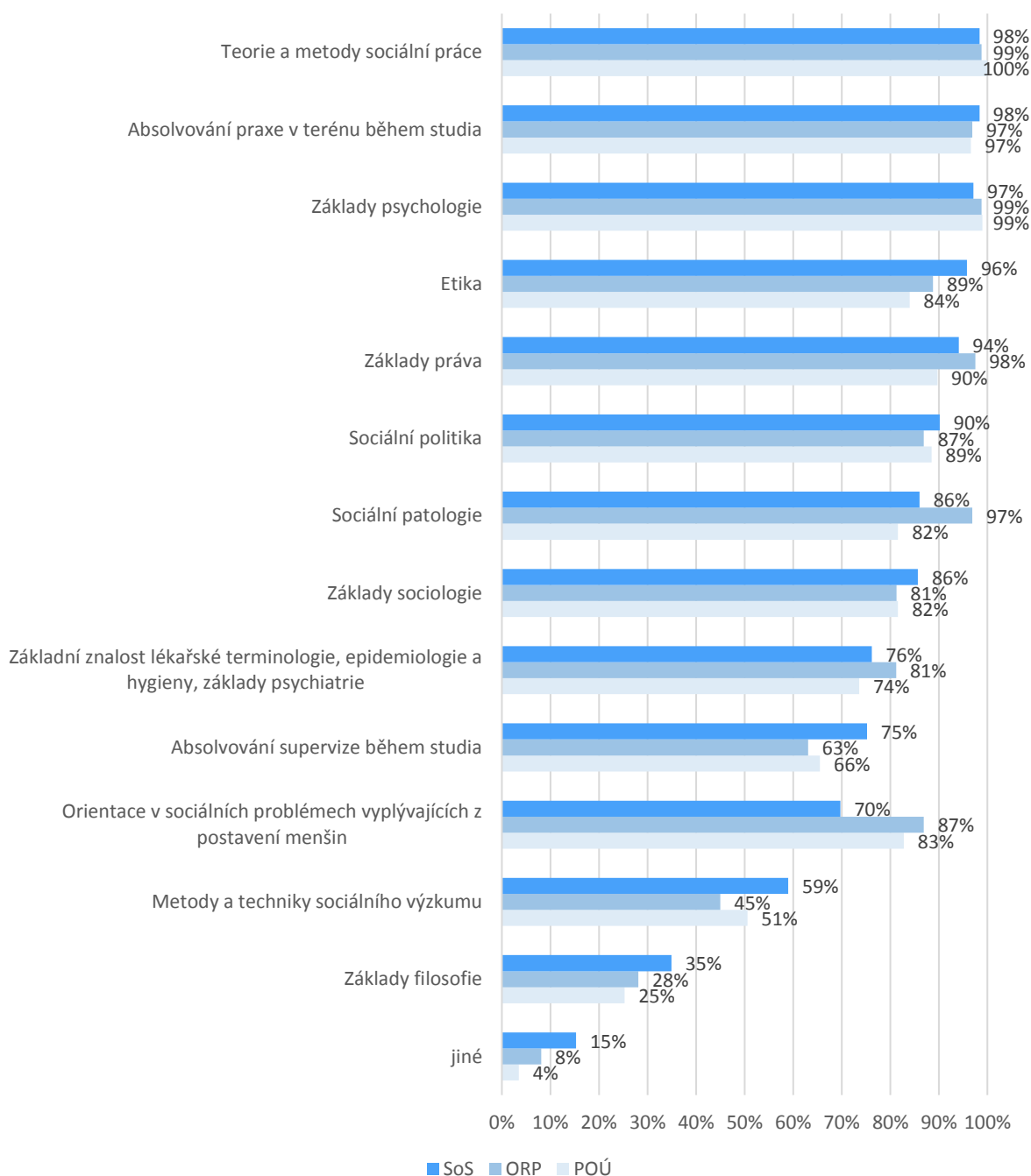
**Graf 16: Hodnocení připravenosti čerstvých absolventů pro pracovní pozici „sociální pracovník“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



## 5.2 Žádoucí tematické oblasti znalostí v rámci odborné přípravy sociálních pracovníků

V rámci dotazníkového šetření jsme zkoumali i názory vedoucích pracovníků na konstrukci *Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci*. Konkrétně jsme se jich ptali, které z obecných a které ze specializovaných oblastí znalostí obsažených v Minimálním standardu podle jejich názoru dobře připraví studenty pro sociální práci na OÚ či v dané sociální službě. Rozložení kladných odpovědí je zobrazeno v grafech 17 a 18.

**Graf 17: Oblasti znalostí, které by podle manažerů OÚ a sociálních služeb měly být součástí odborné přípravy sociálních pracovníků ve školách, aby byli dobře připraveni pro sociální práci na OÚ/v sociální službě, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



Z analýzy vyplynulo, že přímí nadřízení sociálních pracovníků bez ohledu na typ subjektu v podstatě akceptují současné nastavení tematických oblastí v obecné části Minimálního standardu (viz graf 17). Snad s výjimkou „základů filosofie“, jejichž význam pro práci sociálních pracovníků je schopna dohlédnout pouze asi 1/3 manažerů. I když manažeři hodnotili tematické oblasti v obecné části Minimálního standardu více méně shodně, důležitost některých oblastí se jeví být větší v prostředí sociálních služeb a jiných zase v oblasti sociální práce na OÚ.

Vedoucí pracovníci sociálních služeb častěji než jejich kolegové z OÚ zdůrazňovali

- etiku,
- supervizi absolvovanou v rámci studia a
- metody a techniky sociálního výzkumu.

Naproti tomu vedoucí sociálních odborů/oddělení OÚ ORP častěji uváděli

- sociální patologii a
- orientaci v sociálních problémech vyplývajících z postavení menšin (společně s manažery z POÚ).

Odlíšné zaměření sociální práce na OÚ a v různých druzích sociálních služeb pak manažeři promítli zejména v hodnocení přínosu tematických oblastí ve specializované části Minimálního standardu. Výsledky prezentované v grafu 18 lze popsat jako nižší shodu mezi manažery různých služeb na vhodnosti jednotlivých kurzů, než tomu bylo u obecné části na straně jedné, a naopak stále vysokou shodu na důležitosti přibližně poloviny specializovaných kurzů mezi manažery ORP a POÚ. Dodejme, že analýza asociace dále prokázala střední souvislost mezi základním druhem sociální služby (tj. v členění na sociální poradenství, sociální péči a sociální prevenci) a preferovaným specializovaným kurzem.<sup>17</sup>

Tyto výsledky dokládají, že zatímco od sociálních pracovníků působících v sociálních službách jejich nadřízení očekávají, že budou odborníky na určitou specializovanou výšeč oboru sociální práce, nadřízení sociálních pracovníků obecních úřadů naopak zastávají představu univerzálního sociálního pracovníka a očekávají, že jejich sociální pracovník se bude orientovat v širokém spektru specializovaných oblastí. Manažeři OÚ přitom zdůrazňovali především tyto specializované kurzy:

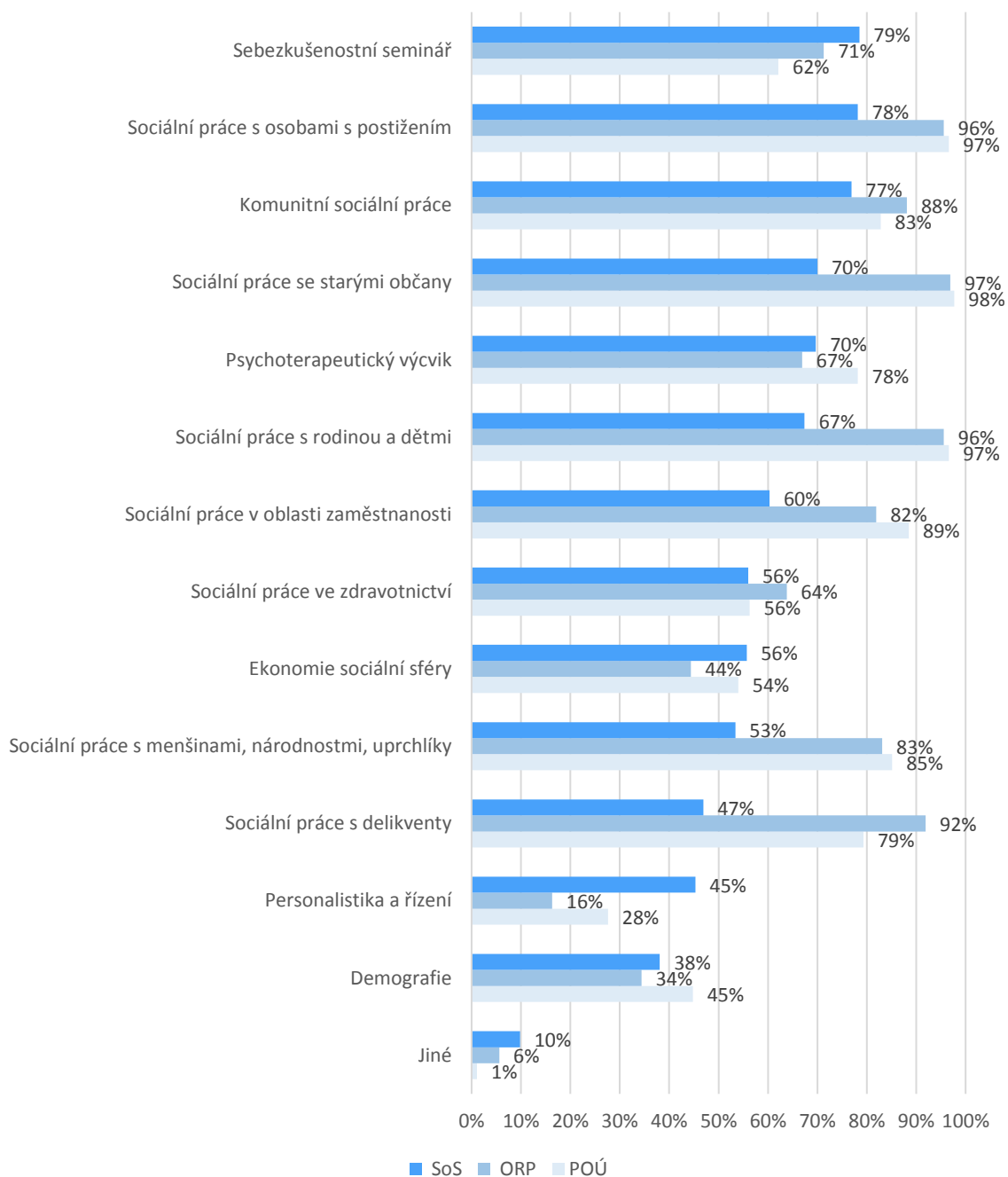
- sociální práce s osobami s postižením,
- komunitní sociální práce,
- sociální práce se starými občany,
- sociální práce s rodinou a dětmi,
- sociální práce v oblasti zaměstnanosti,
- sociální práce s menšinami, národnostmi, uprchlíky a
- sociální práce s delikventy.

Z tohoto pohledu se jeví, že sociální práce na OÚ klade na sociální pracovníky rozsáhlejší odborné nároky ve srovnání se sociálními pracovníky působícími v sociálních službách, a tento rozdíl by měl být rovněž náležitě zohledněn ve mzdovém ohodnocení.

---

<sup>17</sup> Hodnoty koeficientů Cramerovo V pro asociaci proměnných „základní druh sociální služby“ a „specializované oblasti vzdělávání“ byly: 0,32 (Sign. = 0,000) pro asociaci s „sociální práce s rodinou a dětmi“; 0,33 (Sign. = 0,000) pro asociaci s „sociální práce v oblasti zaměstnanosti“; 0,28 (Sign. = 0,000) pro asociaci s „sociální práce s delikventy“; 0,43 (Sign. = 0,000) pro asociaci s „sociální práce se starými občany“; 0,37 (Sign. = 0,000) pro asociaci s „sociální práce s osobami s postižením“ a 0,27 (Sign. = 0,000) pro asociaci s „sociální práce ve zdravotnictví“.

**Graf 18: Oblasti specializovaných znalostí, které by podle manažerů OÚ a sociálních služeb měly být součástí odborné přípravy sociálních pracovníků ve školách, aby byli dobře připraveni pro sociální práci na OÚ/v sociální službě, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



### 5.3 Kompetence v praxi sociální práce

Kromě vymezení profesionální role sociálního pracovníka prostřednictvím specializovaného studia (viz tematické oblasti studia vymezené Minimálním standardem analyzované v kap. 5.1 a 5.2) nabízí Havrdová (1999) alternativní vymezení profesionální role, a to za pomoci praktických kompetencí. Havrdová představuje ucelenou soustavu 6 oblastí či aspektů profesionální role sociálního pracovníka, které zkráceně nazývá kompetencemi. Konkrétní formulace jednotlivých kompetencí zohledňují ekologický model sociální práce a rovněž etický kodex sociálního pracovníka.

Soustava zahrnuje následující oblasti schopností a dovedností uplatňovaných nejčastěji při práci s klienty:

1. rozvíjet účinnou komunikaci
2. orientovat se a plánovat postup
3. podporovat a pomáhat k soběstačnosti
4. zasahovat a poskytovat služby
5. přispívat k práci organizace, v jejímž rámci sociální pracovník působí a
6. odborně růst.

Havrdová (1999) se spolupracovníky každou z těchto kompetencí definuje a rovněž vymezuje dílčí prvky dané kompetence, tedy dané oblasti profesionální role sociálního pracovníka. V rámci dotazníkového šetření nebylo, s ohledem na pro respondenty přijatelnou délku dotazníku, možné testovat postoje manažerů k jednotlivým prvkům kompetencí, neboť těch je celkem 66. Manažerům jsme proto předložili k vyjádření výše uvedené kompetence ve znění jejich definic vyznačených kurzívou (viz Havrdová 1999), tedy:

1. rozvíjet účinnou komunikaci: *Umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Inicjuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů.*
2. orientovat se a plánovat postup: *Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných i potenciálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.*
3. podporovat a pomáhat k soběstačnosti: *Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.*
4. zasahovat a poskytovat služby: *Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.*
5. přispívat k práci organizace, v jejímž rámci sociální pracovník působí: *Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.*
6. odborně růst: *Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.*

Vzhledem k nutnosti setrvat při vymezování jednotlivých kompetencí na poměrně vysoké míře obecnosti, bylo lze očekávat relativně vysokou míru akceptace těchto kompetencí respondenty.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Respondenti byli požádáni, aby u každé kompetence vyjádřili svůj názor na její důležitost prostřednictvím 7 bodové škály, kde 1 = „velmi důležitá kompetence“ a 7 = „zcela nedůležitá kompetence“.



Modus i medián u všech typů respondentů pro všechny uvedené kompetence měl vždy hodnotu 1, tj. „velmi důležitá kompetence“. Respondenti, kteří se klonili k názoru, že osvojení předložených kompetencí je pro jejich sociální pracovníky více či méně nedůležité, se vždy pohybovali v řádu jednotlivců.

**Tabulka 6: Hodnocení důležitosti praktických kompetencí SP manažery, průměrné hodnoty.**

	<b>POÚ</b>	<b>ORP</b>	<b>SoS</b>
<b>rozvíjet účinnou komunikaci</b>	1,3	1,2	1,3
<b>orientovat se a plánovat postup</b>	1,3	1,2	1,4
<b>podporovat a pomáhat k soběstačnosti</b>	1,4	1,2	1,2
<b>zasahovat a poskytovat služby</b>	1,6	1,4	1,7
<b>přispívat k práci organizace</b>	1,8	1,5	1,3
<b>odborně růst</b>	1,6	1,5	1,4

Poznámka: Čím nižší hodnota průměru, tím vyšší důležitost daná kompetence v očích manažerů má.

Analýza průměrů (viz tab. 6) a následně i podílů respondentů, kteří označili variantu 1 - „velmi důležitá kompetence“ (viz graf 19), však odhalila určité rozdíly jak ve vnímání důležitosti jednotlivých kompetencí jedním typem respondentů, tak mezi respondenty navzájem dle typu subjektu. Co se týče rozdílu v hodnocení jednotlivých kompetencí, výsledky naznačují tendenci manažerů OÚ více zdůrazňovat kompetence využívané přímo při práci s klienty a dle Havrdové (1999) tvoří jádro „řemesla“ sociálního pracovníka, zejm.:

1. rozvíjet účinnou komunikaci
2. orientovat se a plánovat postup
3. podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Naopak jako relativně, tj. ve vztahu k ostatním kompetencím, méně důležité kompetence byly manažery OÚ označeny ty, které k odbornosti výkonu sociální práce přispívají nepřímou, tj.:

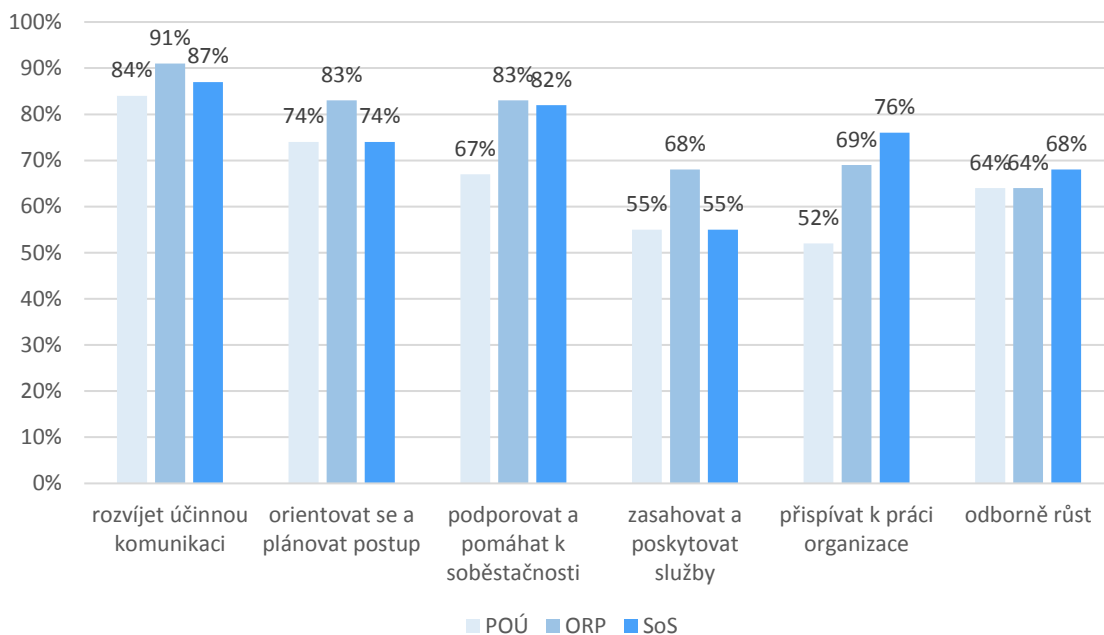
1. přispívat k práci organizace, v jejímž rámci sociální pracovník působí a
2. odborně růst.

Dodejme, že průměr 1,8, kterého bylo dosaženo mezi manažery POÚ u kompetence „přispívat k práci organizace“, může indikovat názor části těchto manažerů, že sociální práce je v rámci OÚ POÚ „osamocenou“ agendou, která nemá potenciál ke kooperaci s dalšími agendami úřadu.

Manažeři sociálních služeb pak seřadili uvedené kompetence poněkud diferencovaněji. Jako vůbec nejdůležitější se jejich pohledem jeví kompetence „podporovat a pomáhat k soběstačnosti“. Těsně za ní se na druhém místě umístily kompetence „rozvíjet účinnou komunikaci“ a „přispívat k práci organizace“, na třetím místě pak kompetence „orientovat se a plánovat postup“ a „odborně růst“.

Poněkud překvapivě jako relativně nejméně důležitá byla manažery POÚ a sociálních služeb hodnocena kompetence *Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.* Tedy kompetence, která dle Havrdové (1999:79) „reprezentuje širší pohled na problematiku sociální práce a hledisko znalosti celé sítě služeb“.

**Graf 19: Hodnocení důležitosti praktických kompetencí SP manažery, odpověď „velmi důležitá kompetence“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



## 6. Význam vstupního vzdělání pracovníků v sociálních službách dle manažerů sociálních služeb

### 6.1 Činnosti vykonávané pracovníky v sociálních službách

V sociálních službách, které se zúčastnily dotazníkového šetření (struktura dle druhu poskytované služby viz kap. 2.4.5, graf 6), zajišťovali PSS nejčastěji činnosti dle písmena d) a b) odstavce 1 §116 zákona č. 108/2006 Sb. (viz tabulka 7).

**Tabulka 7: Struktura činností PSS dle zákona č. 108/2006 Sb., vykonávaných PSS v sociálních službách, jejichž pracovníci vyplnili dotazník, v % (N<sub>SoS</sub>=269<sup>19</sup>).**

Činnosti dle odstavce 1 §116 zákona č. 108/2006 Sb.	ano	ne
<b>Písmeno a)</b> přímá obslužná péče o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, spočívající v náviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podpora soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb	<b>54,6 %</b>	45,4 %
<b>Písmeno b)</b> základní výchovná nepedagogická 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	<b>61,3 %</b>	38,7 %
<b>Písmeno c)</b> pečovatelská činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, v komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, v poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a v psychické aktivizaci, organizačním zabezpečování a komplexním koordinování pečovatelské činnosti a v provádění osobní asistence	<b>23 %</b>	77 %
<b>Písmeno d)</b> 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	<b>67,7 %</b>	32,3 %

Analýza dále ukázala silnou, statisticky významnou souvislost mezi těmito okruhy činností PSS a druhy sociálních služeb.<sup>20</sup> I když tyto okruhy činností, zejm. ty podle písmene a), b) a d), lze nalézt napříč jednotlivými druhy služeb, je zřejmé, že činnosti podle písmene a) jsou typicky realizovány PSS ve službách sociální péče, činnosti podle písmene b) ve službách sociální prevence, činnosti podle písmene c) jsou charakteristické pro terénní služby sociální péče, jako je osobní asistence a pečovatelská služba

<sup>19</sup> Velikost souboru respondentů ze sociálních služeb, které zaměstnávaly i pracovníky v sociálních službách, byla 269 vyplněných dotazníků. V kapitolách věnovaných vstupnímu vzdělání a dalšímu vzdělávání PSS, tj. kap. 6 a 8, do analýz vstupovaly právě jen dotazníky ze sociálních služeb s pracovníky v sociálních službách.

<sup>20</sup> Hodnota koeficientu Cramerovo V pro asociaci proměnných „druh sociální služby“ a „činnosti PSS dle písmene a)“ byla 0,67 (Sign. = 0,000), pro asociaci proměnných „druh sociální služby“ a „činnosti PSS dle písmene b)“ byla 0,62 (Sign. = 0,000), pro asociaci proměnných „druh sociální služby“ a „činnosti PSS dle písmene c)“ byla 0,83 (Sign. = 0,000), pro asociaci proměnných „druh sociální služby“ a „činnosti PSS dle písmene d)“ byla 0,5 (Sign. = 0,000).

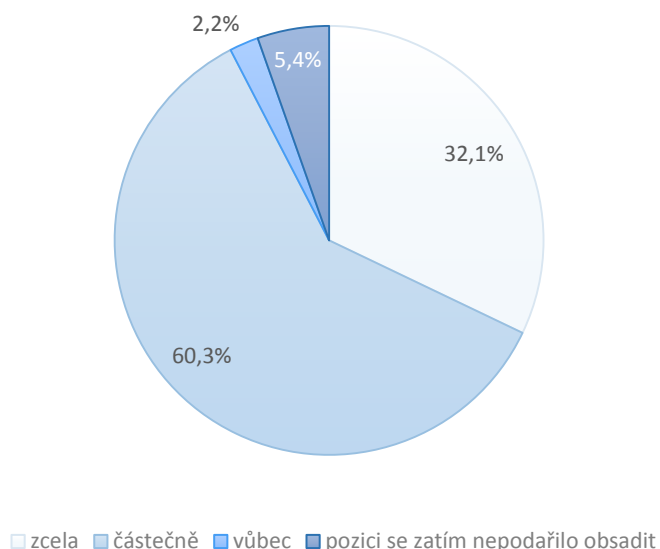
a dále pro chráněné bydlení a odlehčovací služby. Činnosti podle písmene d) jsou v zásadě průřezové, nicméně zcela charakteristické jsou pro odborné sociální poradenství a terénní, případně ambulantní služby sociální prevence.

Okruh činností, jimž se PSS v dané službě věnuje, má dle zákona č. 108/2006 Sb. úzkou vazbu na typ vhodné kvalifikace, neboť v odstavci 5 §116 zákona č. 108/2006 Sb. jsou kvalifikační požadavky opravňující k zastávání pozice pracovníka v sociálních službách specifikovány pro jednotlivé okruhy činností PSS odlišně. Uvidíme dále, nakolik tuto odlišnost vnímají i vedoucí pracovníci sociálních služeb na základě svých praktických zkušeností.

## 6.2 Role vstupního vzdělání pracovníků v sociálních službách

Nového pracovníka v sociálních službách v průběhu roku 2017 hledalo 68,4 %, tj. 184 služeb, jejichž vedoucí pracovníci se zapojili do dotazníkového šetření. Graf 20 zobrazuje míru spokojenosti vedoucích pracovníků s nově přijatými PSS. Přibližně třetina z nich byla s novými zaměstnanci zcela spokojena, ale téměř 2/3 byly spokojeny jen částečně. Skutečnost, že v 5,4 % se nepodařilo pracovní pozici PSS obsadit ještě ani v březnu 2018, naznačuje jisté potíže v oblasti dostupnosti této pracovní síly na trhu práce a současně indikuje tendenci vedoucích pracovníků pozici raději neobsadit, než ji obsadit pracovníkem, který vůbec nenaplnuje jejich požadavky (srov. skutečnost, že pouze 2,2 % vedoucích pracovníků uvedla, že přijatá osoba „vůbec“ nenaplnuje jejich představy).

**Graf 20: Míra, v jaké naplňovala osoba, kterou ve službě v uplynulém roce přijali na pozici PSS, představy vedoucího služby ohledně její kvalifikace, v % (N<sub>soS</sub>=184).**

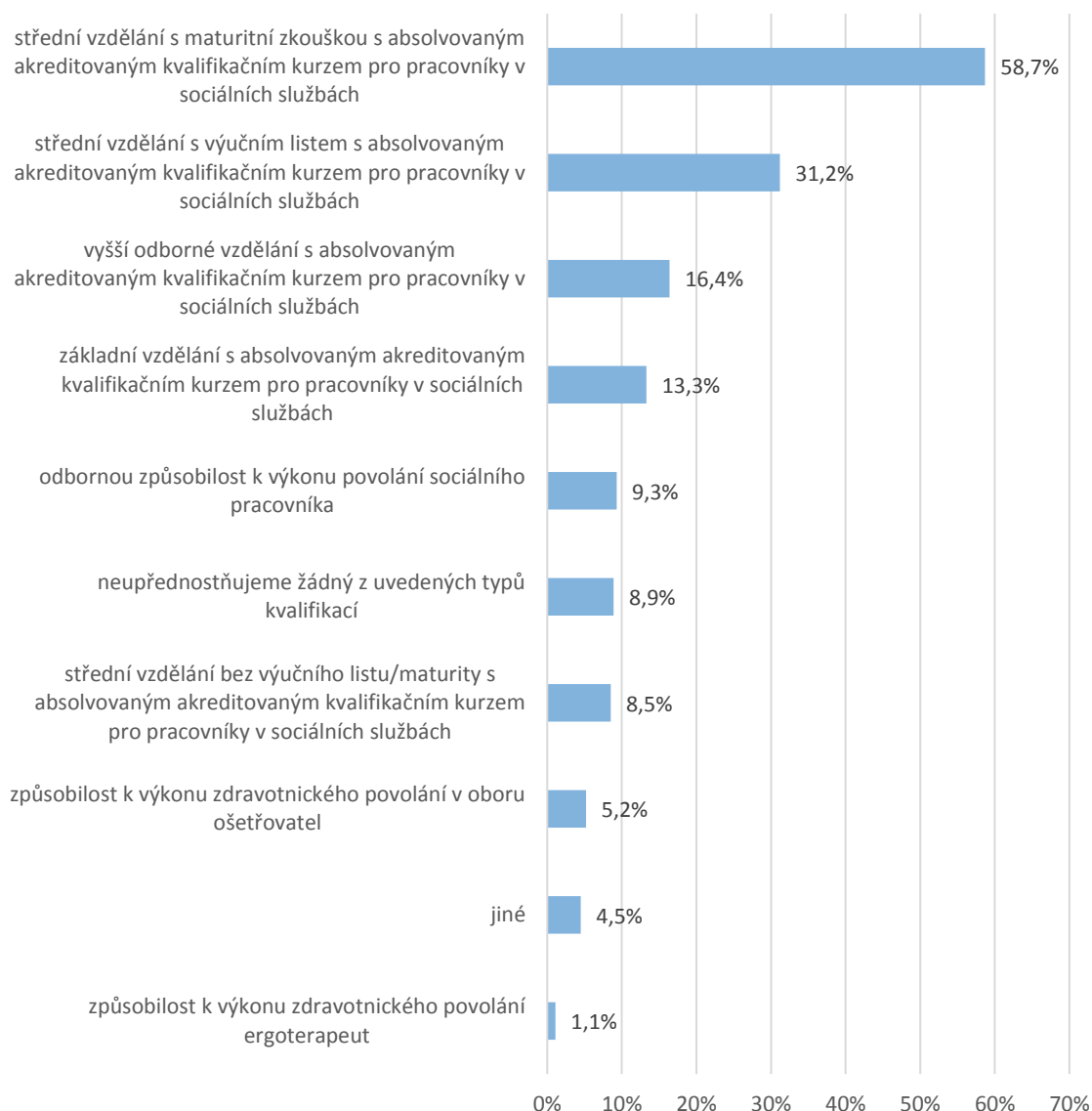


Vedoucí pracovníci sociálních služeb vnímali jako nejvhodnější typ dosažené kvalifikace PSS pro výkon činností v jejich službě „střední vzdělání s maturitní zkouškou a s absolvovaným akreditovaným kvalifikačním kurzem pro PSS“. Tuto variantu zvolilo 58,7 % z nich (viz graf 21). Souvislost mezi typem činností dle § 116 zákona č. 108/2006 Sb., vykonávaných PSS a preferencí vedoucích pracovníků v oblasti dosažené kvalifikace PSS nebyla prokázána. Určitá (nízká až střední) souvislost však byla naměřena mezi základním druhem sociální služby a požadovaným vzděláním, kdy vedoucí služeb sociální péče preferují střední vzdělání s výučním listem (39 %) nebo s maturitou (50 %) a kvalifikačním kurzem. Vedoucí služeb sociální prevence pak jednoznačně preferují pouze střední vzdělání s maturitou a kvalifikačním kurzem (57,3 %), případně VOŠ (24,2 %). Je zajímavé, že kvalifikaci

„ošetřovatel“ výrazněji nepreferují ani služby sociální péče, vedoucí pracovníci těchto služeb ji mezi preferované zařadili jen v 7,6 % případech.

Pouze 9 % respondentů pak uvedlo, že v jejich službě neupřednostňují žádný z uvedených typů kvalifikací. Dále 4,5 %, tj. 12 respondentů by jako optimální kvalifikaci pro jejich PSS vnímali jiné typy vzdělání, než ty, uvedené v zákoně o sociálních službách. Z těchto respondentů jich bylo 9 ze služeb sociální péče. Ve svých odpovědích 6 respondentů uvedlo, že důležitější než vzdělání jsou osobností předpoklady PSS, zejména schopnost empatie, sociálního cítění a schopnost učit se novým věcem. V jednom případě pak bylo preferováno střední vzdělání v oboru sociální práce a v dalším výuční list v oboru pečovatel.

**Graf 21: Vstupní vzdělání PSS preferované vedoucími sociálních služeb, v % (N<sub>Sos</sub>=269).<sup>21</sup>**



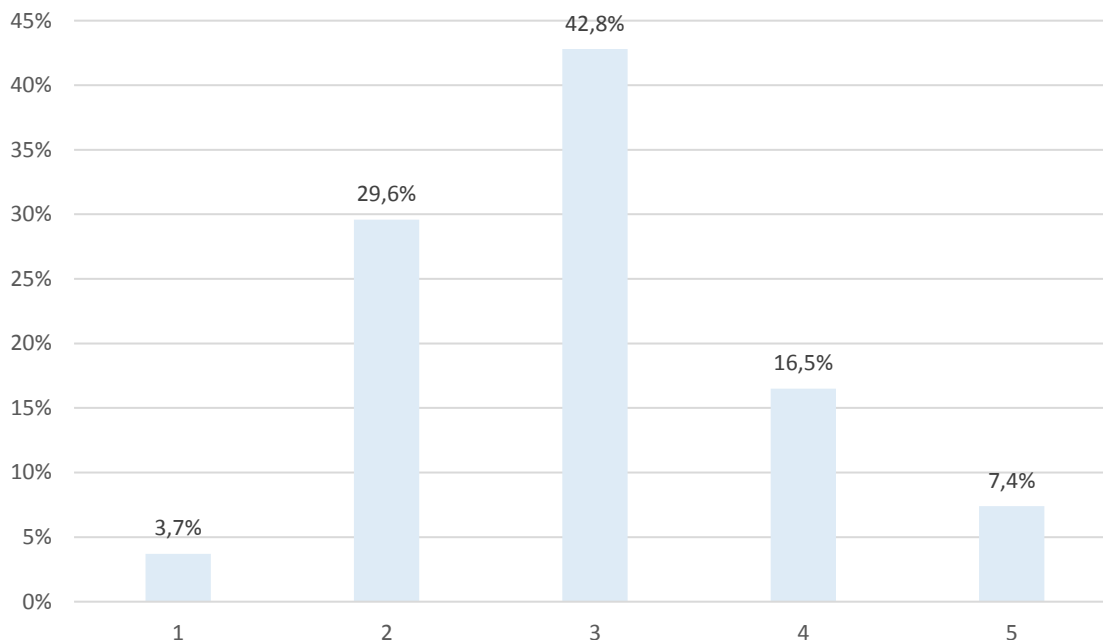
### 6.3 Hodnocení kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách

Co se týče zkušeností vedoucí pracovníků sociálních služeb s **odbornou přípravou PSS v rámci akreditovaných kvalifikačních kurzů pro PSS**, ti respondenti, kteří měli vlastní zkušenost s čerstvými

<sup>21</sup> Z variant dosaženého vzdělání uvedených v grafu 21 mohli respondenti vybrat max. 2 možnosti.

absolventy těchto kurzů,<sup>22</sup> **ji hodnotili** nejčastěji známkou 3 – dobře (42,8 %). Celkově však převažuje spíše kladné hodnocení, neboť jako nedostatečnou ji hodnotí pouze 7,4 % respondentů (viz graf 22).

**Graf 22: Jakou známkou hodnotíte připravenost čerstvých absolventů kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách pro práci ve Vaší službě? V % (N<sub>SoS</sub>=243).**



Jeden z vedoucích pracovníků služeb sociální péče v dotazníku dále uvedl, že by s ohledem na svůj druh služby uvítal takovou náplň kvalifikačního kurzu, která by propojovala sociální oblast s ošetrovatelstvím, protože dle jeho zkušeností absolventům kvalifikačního kurzu chybí kompetence v ošetrovatelství a absolventům ošetrovatelství zase přesah do sociální oblasti.

**Obsah kvalifikačního kurzu** pro PSS je vymezen v §37 vyhlášky MSPV č. 505/2006. Sb. Vedoucích pracovníků sociálních služeb jsme se ptali na to, které z tematických okruhů znalostí a dovedností uvedených v §37 považují za klíčové pro výkon činností svěřených PSS v jejich sociální službě. Jak je patrné z grafu 23, **všechny tematické okruhy stanové pro obecnou část kurzu jsou vedoucími pracovníky sociálních služeb vnímány jako důležité**. Na základě výsledků se pak jeví, že jako **naprosto klíčové** jsou chápány tyto okruhy:

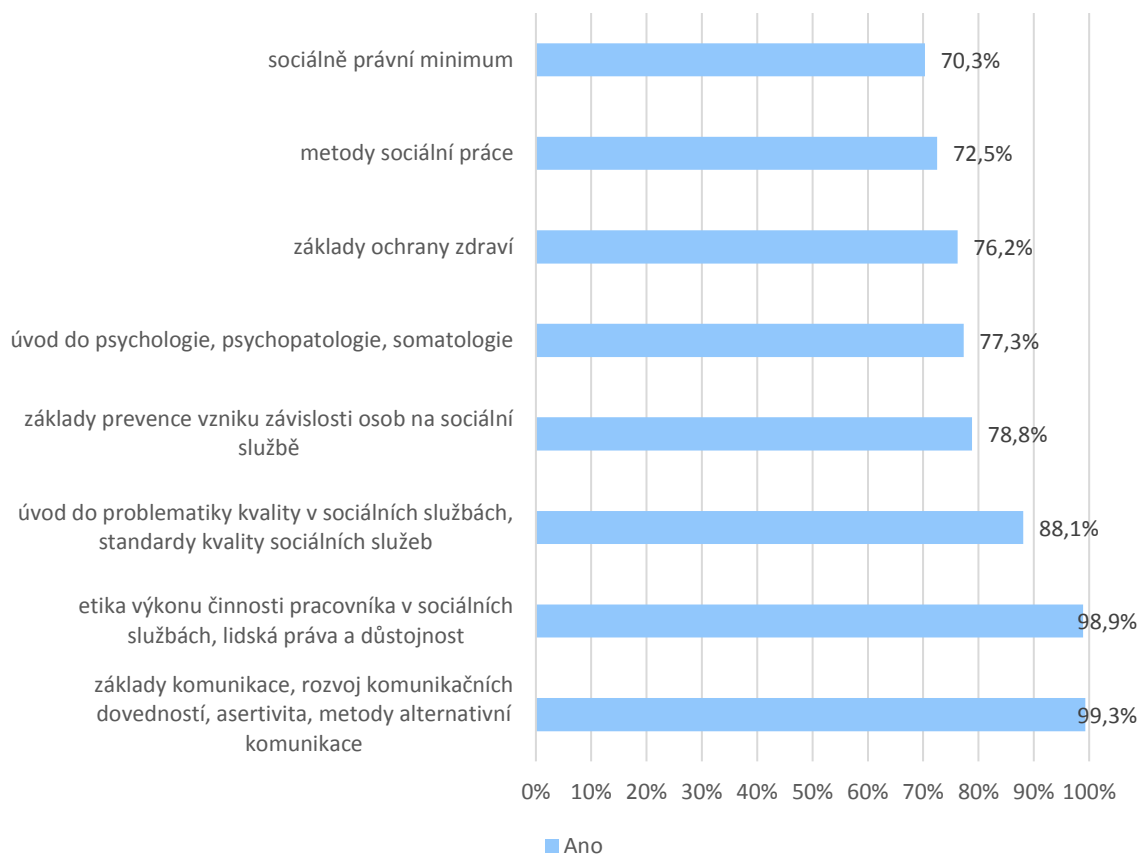
- základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace (99,3 %),
- etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost (98,9 %),
- úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb (88,1 %).

Pouze 10 vedoucích sociálních služeb (tj. 3,7 %) využilo možnost doplnit další okruhy znalostí, které považují za klíčové pro PSS.<sup>23</sup> Z těchto výsledků lze tedy usuzovat, že obecná část kvalifikačního kurzu, tak, jak je vymezena ve vyhlášce, je poměrně vhodně nastavena vzhledem k potřebám praxe.

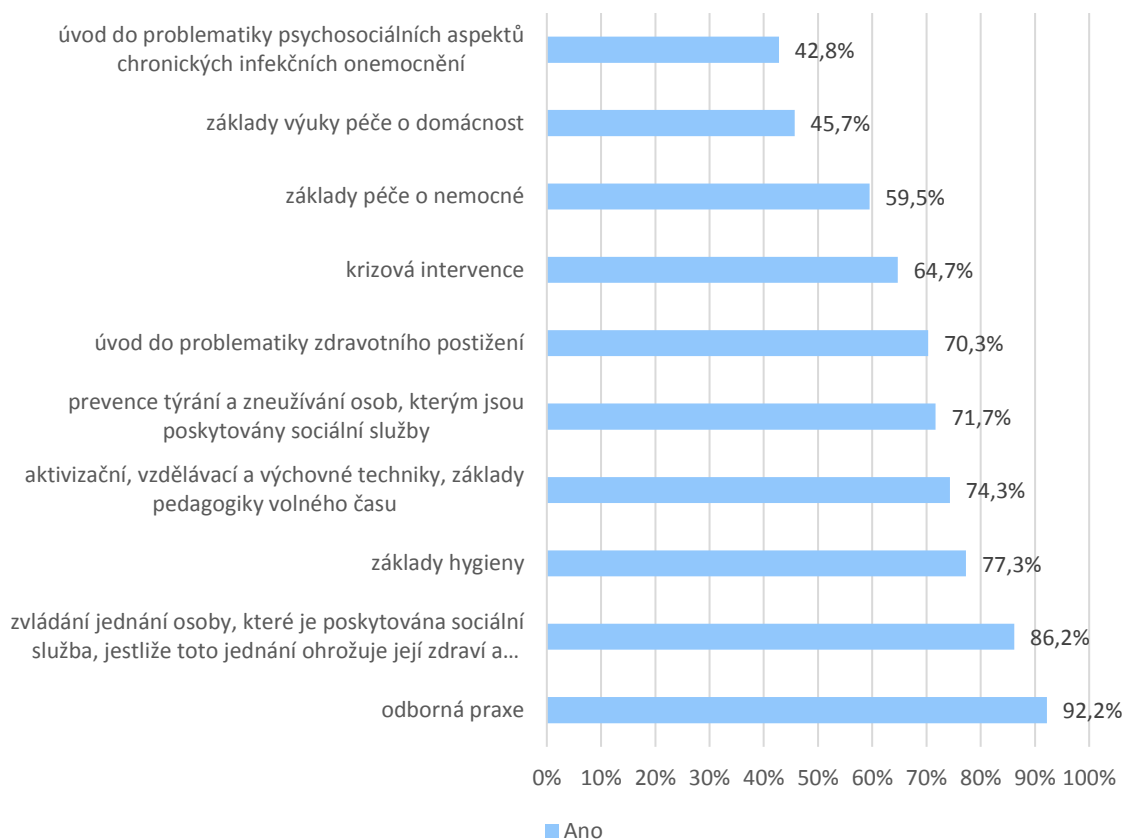
<sup>22</sup> S čerstvými absolventy kvalifikačního kurzu pro PSS nemělo zkušenost 10% respondentů.

<sup>23</sup> 2x byla zmíněna ochrana práv klientů včetně mlčenlivosti, 2x sebezkušenostní výcvik, 2x aktuální legislativa. Ostatní náměty byly již vždy zmíněny pouze jedním respondentem.

**Graf 23: Které z níže uvedených oblastí znalostí považujete za klíčové pro pracovníky v sociálních službách působící ve Vaší službě? V % (N<sub>SOS</sub>=269).**



**Graf 24: Které z níže uvedených specializovaných oblastí znalostí a dovedností považujete za klíčové pro pracovníky v sociálních službách působící ve Vaší službě? V % (N<sub>SoS</sub>=269).**



Na rozdíl od tematických okruhů stanovených pro obecnou část kvalifikačního kurzu pro PSS, na potřebnosti tematických okruhů vymezených pro zvláštní část kurzu není tak jednoznačná shoda (viz graf 24). Jedinými společnými tématy vzdělávání napříč sociálními službami je „odborná praxe“ (92,2 %) a „zvládnání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany“ (86,2 %). Naopak „úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění“ se jeví z hlediska vedoucích pracovníků jako nejméně podstatná tematická oblast (pouze 42,8 % ji označilo jako klíčovou), a to i pokud důležitost jednotlivých specifických tematických oblastí nahlédneme optikou činností PSS uvedených v odstavci 1 §116 zákona č. 108/2006 Sb. (viz tabulka 8)

Z výsledků uvedených v tabulce 8 se jeví, že obsah zvláštní části kvalifikačního kurzu pro PSS je nejlépe nastaven pro činnost podle písmene c) odstavce 1 §116 zákona č. 108/2006 Sb., tj. pro *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*. Naopak obsah zvláštní části kurzu ladí nejméně s kompetencemi nezbytnými pro činnosti PSS podle písmene e) odstavce 1 §116 zákona č. 108/2006 Sb., tj. pro *činnost 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. Nicméně návrhy na změnu obsahu této části uvedlo opět pouze 10 respondentů a tyto byly navzájem velmi různorodé.

**Tabulka 8: Vnímání jednotlivých tematických okruhů zvláštní části kvalifikačního kurzu pro PSS v závislosti na činnostech, které PSS v dané službě vykonávají, v % (N<sub>SOS</sub> = 269).**

SPECIFICKÝ TEMATICKÝ OKRUH VZDĚLÁVÁNÍ	Činnost PSS dle odstavce 1 §116 zákona č. 108/2006 Sb.:			
	písmeno a)	písmeno b)	písmeno c)	písmeno d)
základy péče o nemocné	75,5%	58,8%	85,5%	48,4%
základy hygieny	92,5%	81,2%	95,2%	70,3%
úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění	46,3%	41,8%	54,8%	43,4%
aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času	81,6%	86,7%	53,2%	79,9%
prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby	79,6%	73,3%	82,3%	70,3%
základy výuky péče o domácnost	46,9%	44,8%	67,7%	46,7%
odborná praxe	94,6%	93,3%	95,2%	90,7%
krizová intervence	58,5%	66,1%	56,5%	73,6%
úvod do problematiky zdravotního postižení	83,7%	71,5%	83,9%	64,3%
zvládnutí jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobran	90,5%	87,3%	88,7%	86,8%

Poznámka: Barevně jsou označeny hodnoty vyšší než 70 %.

## 7. Udržování a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků obecních úřadů a sociálních služeb a role jejich přímých nadřízených

### 7.1 Způsoby vymezení profesního profilu SP poskytovateli sociálních služeb

Dle výsledků dotazníkového šetření se jednotlivé typy subjektů podstatně liší v tom, zda mají či nemají požadavky na odborný profesní profil sociálního pracovníka stanoveny v písemné formě. Dle výsledků zobrazených v tabulce 9 má tyto požadavky písemně zakotveno 94,8 % sociálních služeb, 85 % ORP a pouze 78 % POÚ. Dochází tak k paradoxní situaci, kdy kvalifikační požadavky na pracovní pozici sociální pracovník jsou z formálního hlediska lépe ošetřeny v prostředí sociálních služeb, často poskytovaných neziskovými organizacemi (viz kap. 2.5.4), než v prostředí úřadů vykonávajících státní správu a samosprávu.

Většina subjektů zapojených do výzkumu, však určitým písemně formulovaným kvalifikačním profilem sociálního pracovníka disponovala. Co do obsahu (tj. dosažené vzdělání, odborné kompetence a znalosti), většina vedoucích pracovníků bez ohledu na typ subjektu uváděla, že je „v podstatě totožný“ nebo alespoň „v souladu“ s dosaženým vzděláním a odbornými kompetencemi, které vedoucí ORP a POÚ uvedli v odpověď na otázky v dotazníku č. 2, 3, 5 a 6, a vedoucí sociálních služeb na otázky 6, 7, 9 a 10 (výsledky odpovědí na tyto otázky viz kap. 5).

**Tabulka 9: Vztah mezi kvalifikačními požadavky na SP formulovanými manažery v rámci dotazníkového šetření a oficiálním kvalifikačním profilem SP dané SoS/OÚ, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**

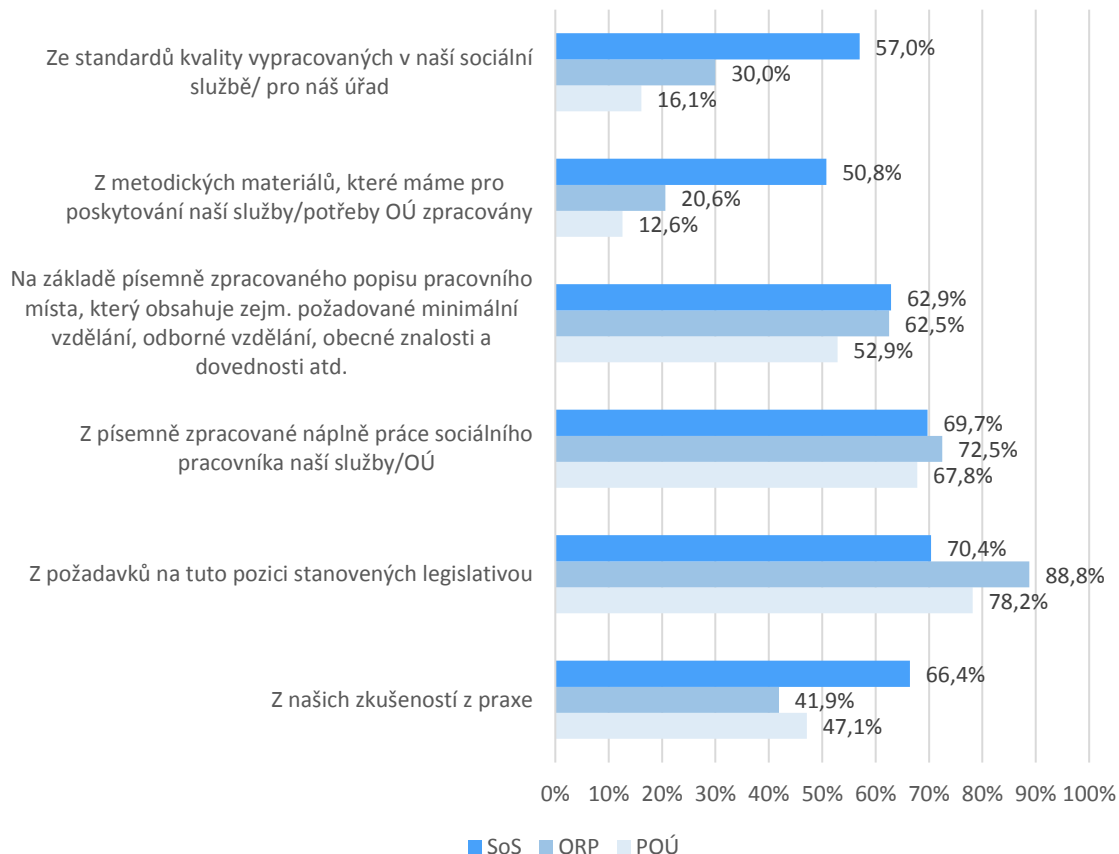
Požadavky na odborný profesní profil sociálního pracovníka, které jsem uvedl/a v předchozích otázkách,...	POÚ	ORP	SoS
...jsou <b>v podstatě totožné</b> s písemně formulovanými požadavky na toto pracovní místo v naší službě/organizaci/úřadě.	25,3	22,5	29,6
...jsou <b>v souladu</b> s písemně formulovanými požadavky na toto pracovní místo v naší službě/organizaci/úřadě, <b>ale jsou podrobnější, než ty písemně formulované</b> , které jsou obecnější.	32,2	41,9	44,3
...se <b>do určité míry liší</b> od písemně formulovaných požadavků na toto pracovní místo v naší službě/organizaci/úřadě.	10,3	13,8	14,3
...jsou <b>zcela odlišné</b> od písemně formulovaných požadavků na toto pracovní místo v naší službě/organizaci/úřadě.	0	3,8	0,3
Nejsem si jist/jista, co přesně je obsahem písemně formulovaných požadavků na toto pracovní místo v naší službě/organizaci/úřadě.	10,3	3,1	5,2
V naší službě/organizaci/úřadě nemáme písemně formulované odborné požadavky na toto pracovní místo.	21,8	15	6,2

Při stanovování kvalifikačních požadavků kladených na sociální pracovníky, např. při výběrovém řízení, vychází primárně všechny tři typy subjektů z platné legislativy (viz graf 25). Dalšími důležitými vodítky jsou písemně zpracované náplně práce těchto pracovníků a písemně zpracovaný popis daného pracovního místa. V prostředí sociálních služeb pak výraznější roli než na OÚ při stanovování kvalifikačních požadavků na pozici SP hrají:

- dosavadní praktické zkušenosti z poskytování dané sociální služby,
- standardy kvality vypracované v dané sociální službě a

- metodické materiály, které jsou pro poskytování dané služby ve službě zpracovány.

**Graf 25: Z čeho (např. při výběrovém řízení) ve Vaší službě/na Vašem úřadě odvozujete kvalifikační požadavky na pracovní pozici sociální pracovník? Odpovědi „rozhodně ano“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



Z analýzy odpovědi „tento písemný dokument nemáme k dispozici“ (viz tab. 10) vyplynulo, že zvláště na POÚ není v porovnání s ostatními typy subjektů zaměstnávajícími sociální pracovníky relativně často k dispozici písemně zakotvená náplň práce sociálního pracovníka, ani popis daného pracovního místa. To může na jedné straně dávat SP možnost pracovat zcela podle svých představ, na straně druhé ale taková situace přináší riziko snadného vytlačení činností sociální práce jinými úkoly, jimiž může být SP bez ochrany v podobě náplně práce nadřízenými a samosprávou pověřován.

Výsledky v oblasti písemných metodických materiálů a standardů poukazují na to, že tyto materiály chybí přibližně na 1/3 OÚ, zatímco sociální služby je mají zpracovány téměř všechny. Přihlédneme-li však ke skutečnosti, že na rozdíl od sociálních služeb dosud nebyly zpracovány legislativou zakotvené standardy pro výkon sociální práce na OÚ, je až s podivem, že přibližně 2/3 OÚ, bez ohledu na typ, pravděpodobně obdobnými metodickými materiály disponují.

Variantu „jiné“, pak zvolilo pouze 7 respondentů ze sociálních služeb a 7 respondentů z OÚ ORP. Respondenti OÚ ORP ve svých poznámkách shodně upozorňovali, že standardy jsou na ORP k dispozici pouze pro agendu OSPOD.

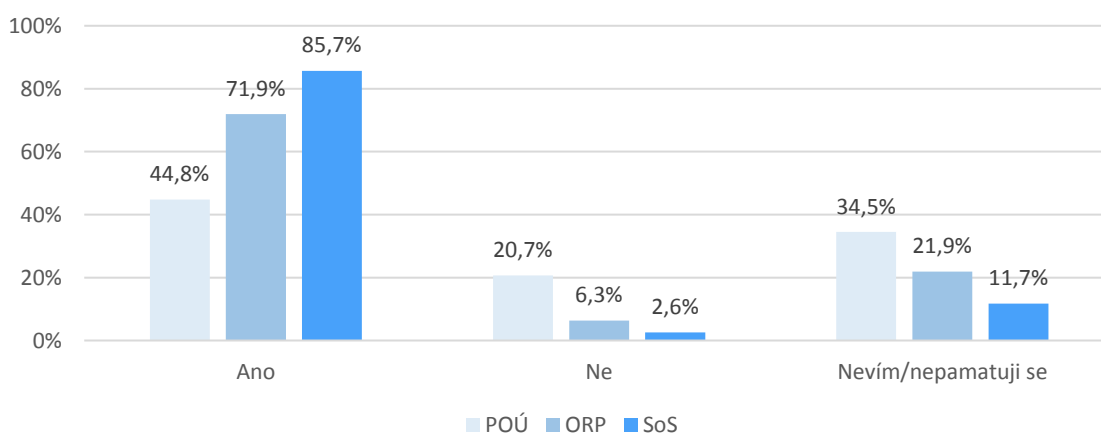
**Tabulka 10: Z čeho (např. při výběrovém řízení) ve Vaší službě/na Vašem úřadě odvozujete kvalifikační požadavky na pracovní pozici sociální pracovník? Odpovědi „tento písemný dokument nemáme k dispozici“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**

	Tento písemný dokument nemáme k dispozici		
	POÚ	ORP	SoS
Z písemně zpracované náplně práce sociálního pracovníka naší služby	10,3 %	3,8 %	3,9 %
Na základě písemně zpracovaného popisu pracovního místa, který obsahuje zejm. požadované minimální vzdělání, odborné vzdělání, obecné znalosti a dovednosti atd.	10,3 %	8,8 %	5,9 %
Z metodických materiálů, které máme pro poskytování naší služby zpracovány	37,9 %	33,8 %	3,3 %
Ze standardů kvality vypracovaných v naší sociální službě	32,2 %	28,1 %	3,3 %

## 7.2 Udržení a rozvoj kvalifikace SP a využívání vzdělávacích plánů v organizaci

Nyní se budeme věnovat dalšímu aspektu garance odborného výkonu sociální práce v sociálních službách a na obecních úřadech, a to roli dalšího vzdělávání a metodického vedení. Dle výsledků dotazníkového šetření mohou být poznatky/dovednosti atd. získané v rámci dalšího vzdělávání významným přínosem pro rozvoj sociální práce (viz graf 26). Inovace zaváděné na základě dalšího vzdělávání deklarovali zejména manažeři sociálních služeb (85,7 %), nicméně i v prostředí ORP se další vzdělávání jeví jako důležitý zdroj rozvoje odbornosti výkonu sociální práce – zavádění inovací v této oblasti s dalším vzděláváním spojovalo téměř 72 % vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP. V prostředí POÚ se jeví být potenciál dalšího vzdělávání pro inovace v sociální práci využít pouze omezeně (44,8 %), ovšem je třeba si uvědomit, že část přímých nadřízených sociálních pracovníků představovali tajemníci úřadu, kteří tyto inovace nemuseli správně vyhodnotit, případně je ani nezaznamenali, byť třeba sociální pracovník nějakou inovaci do své praxe zavedl. Tímto lze vysvětlit i poměrně vysoký podíl odpovědí „nevím/nepamatuji se“ (34,5 %).

**Graf 26: Stalo se někdy, že jste na základě dalšího vzdělávání, absolvovaného Vámi nebo Vašimi pracovníky, zavedli na Vašem úřadě/sociální službě v oblasti sociální práce nějakou inovaci? V % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



Výsledky analýzy dále prokázaly odlišný pohled na význam jednotlivých typů dalšího vzdělávání a metodického vedení pro udržení či rozvoj odbornosti SP přímých nadřízených sociálních pracovníků působících na POÚ na straně jedné, a vedoucími sociálních odborů/oddělení ORP a sociálních služeb na straně druhé (viz graf 27). Vedoucí z OPR a sociálních služeb shodně jako skutečnosti, které dle jejich názoru „určitě“ přispívají k růstu odbornosti SP, nejčastěji označovali:

1. pravidelnou supervizi,
2. průběžné vzdělávání sociálních pracovníků formou kurzů akreditovaných MPSV a
3. intervizi na pracovišti.

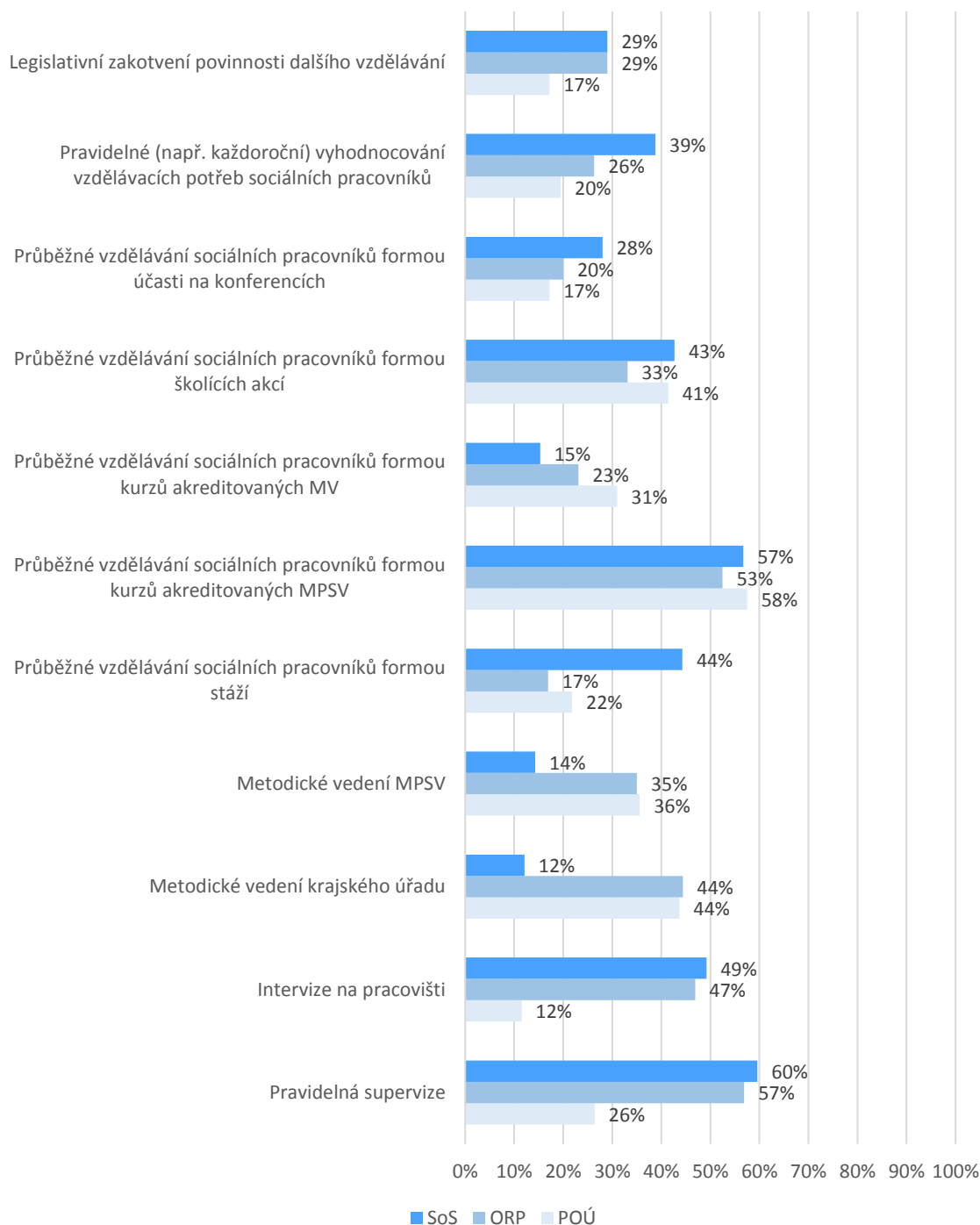
Naproti tomu vedoucí pracovníci POÚ jako hlavní zdroj udržení a rozvoje odbornosti SP uváděli nejčastěji 1. kurzy akreditované MPSV, 2. metodické vedení KÚ a 3. průběžné vzdělávání formou školicích akcí. Tito vedoucí tedy spíše spoléhají na formální vzdělávání a metodické vedení nadřízeným orgánem. Přínos supervize a intervize nebylo dle svých odpovědí schopno posoudit 13 % vedoucích pracovníků POÚ a dále 10 % těchto vedoucích rovněž uvedlo, že „neví“, zda k odbornému rozvoji SP může nějak přispět „pravidelné vyhodnocování vzdělávacích potřeb SP“. Dodejme, že supervize je v rámci oboru sociální práce považována za jednu z nejvýraznějších forem podpory profesionálního růstu (Havrdová, 1999).

Podobně 12 % vedoucích sociálních služeb uvádělo, že „neví“, jaký přínos by pro rozvoj odbornosti SP jejich služby mohlo mít metodické vedení KÚ a MPSV a dokonce 15 % zvolilo variantu „nevím“ u položky „průběžné vzdělávání SP formou kurzů akreditovaných MV“.

Vedoucí pracovníci sociálních odborů/oddělení OÚ ORP volili variantu „nevím“ pouze v řádu jednotek procent, tedy v nevýznamném objemu.

Z uvedeného je za prvé zřejmé, že obeznamnost přímých nadřízených sociálních pracovníků POÚ s nástroji udržování a rozvoje odborného výkonu sociální práce je ve srovnání s manažery OPR a sociálních služeb limitovaná, což může mít přímý dopad na kvalitu výkonu sociální práce na jejich úřadě. Za druhé je zřejmé, že metodické vedení sociálních služeb regionálními a centrálními orgány v oblasti výkonu sociální práce je manažery vnímáno spíše jako nevýznamné, což je vzhledem k nastavenému způsobu řízení sociálních služeb i pochopitelné. Co se týče rozvoje odbornosti výkonu sociální práce na OÚ ORP, manažeři využívají jak nástroje upřednostňované sociálními službami, tak metodické vedení nadřízenými orgány při výkonu činností v přenesené působnosti.

**Graf 27: Skutečnosti, které dle manažerů sociálních služeb přispívají k udržení/ rozvoji odbornosti SP, odpovědi „určitě ano“ v členění dle typu subjektu, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



Ačkoliv je řízené udržování a rozvoj kvalifikace pracovníků vnímané jako důležitý nástroj řízení lidských zdrojů (srov. např. Armstrong, 1999, kap. 27 a 28) a profesní rozvoj zaměstnanců je rovněž jedním ze Standardů kvality sociálních služeb (viz Příloha 2 vyhlášky 505/2006 Sb.), 10 % vedoucích pracovníků POÚ není jasný význam „pravidelného vyhodnocování vzdělávacích potřeb SP“ a pouze 20 % z nich je přesvědčeno o zásadnímu významu tohoto nástroje pro odborný růst SP, podobně jako 26 % vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP. Celkově největší význam je tomuto nástroji dle výsledků

dotazníkového šetření přisuzován v prostředí sociálních služeb, kde 39 % manažerů zvolilo odpověď „určitě ano“. Lze se domnívat, že k tomuto výsledku přispěly i výše zmíněné Standardy kvality.

Plánování rozvoje odbornosti sociálních pracovníků se nyní budeme věnovat podrobněji. Z výsledků dotazníkové šetření vyplývá, že „**individuální vzdělávací plán**“ (IVP) jako nástroj plánování dalšího vzdělávání nějakým způsobem využívá **86,6 % sociálních služeb, 86,2 % ORP a 46 % POÚ**. Ostatní organizace a obecní úřady s IVP nepracují a vzdělávání SP plánují podle okamžitých potřeb pracovníka či organizace/úřadu.

Z těch sociálních služeb/OÚ, které s IVP pracují ( $N_{SoS} = 266$ ,  $N_{ORP} = 138$ ,  $N_{POÚ} = 40$ ), uvedlo **32 % sociálních služeb, 22,5 % ORP a 57,5 % POÚ**, že IVP **nemá v písemné formě**. Individuální plánování dalšího vzdělávání SP zde bez písemného IVP probíhá tak, že s pracovníky pravidelně (např. 1x ročně) diskutují o jejich plánech a potřebách ohledně dalšího vzdělávání, takže pracovníci i vedení vědí, jakým směrem by se mělo další vzdělávání pracovníka v daném období ubírat.

Manažeři sociálních služeb a POÚ, kteří písemné IVP pro SP mají, se pak dělí na dva stejně velké tábory z hlediska názoru na využitelnost IVP v praxi:

- 50 % uvádělo, že další vzdělávání jejich SP probíhá zcela v souladu s IVP a jak pracovník, tak organizace se snaží zajišťovat příslušné vzdělávací akce; a rovněž
- 50 % uvádělo, že praktické uplatnění IVP je dle jejich zkušeností velmi omezené, neboť o tom, jaké vzdělávací akce pracovník absolvuje, rozhodují více jiné skutečnosti (např. to, jaké kurzy jsou k dispozici; zda má organizace finanční zdroje na další vzdělávání apod.).

Mezi vedoucími pracovníky ORP mírně převládali ti, kteří uváděli, že vzdělávání SP na jejich odboru/oddělení probíhá víceméně zcela v souladu s IVP – tuto variantu zvolilo 56,4 %.

Přesto je patrná poměrně velká skepse manažerů vůči možnosti naplňovat písemné IVP v praxi. Překážkám odbornosti výkonu činností zajišťovaných sociálními službami se věnujeme podrobněji v kapitole 9.

Dodejme, že na výběru obsahu a forem dalšího vzdělávání se dle manažerů v přibližně 50 % případů, a to bez ohledu na typ subjektu, podílí jak sám sociální pracovník, tak jeho nadřízený. Pouze nadřízený pracovník určuje obsah dalšího vzdělávání ve 3 % sociálních služeb, 2 % ORP a 2,3 % POÚ.

### 7.3 Postoje manažerů ve vztahu k dalšímu vzdělávání SP

Postoj manažerů vůči dalšímu vzdělávání sociálních pracovníků a jejich názor na svou roli vedoucího pracovníka v této oblasti hraje důležitou roli nejen přímo při řízení a plánování dalšího vzdělávání podřízených pracovníků (viz kap. 7.2), ale i při vytváření vhodných organizačních podmínek pro další vzdělávání pracovníků. Postoje managementu jsme v rámci dotazníkového šetření zjišťovali pomocí sady relativně různorodých tvrzení na dané téma (viz položky v grafu 28). Vedoucí pracovníci byli požádáni, aby prostřednictvím možností „rozhodně souhlasí“, „spíše souhlasí“, „spíše nesouhlasí“ a „rozhodně nesouhlasí“ vyjádřili míru souhlasu předloženého tvrzení s jejich vlastním postojem k danému aspektu. Abychom omezili riziko zkreslení bezmyšlenkovitým označováním kladných odpovědí, formulovali jsme některé položky pozitivně a jiné negativně. S určitou mírou sebestylizace je však nutné počítat bez ohledu na uvedené opatření. Výsledky odpovědí zobrazuje graf 28.

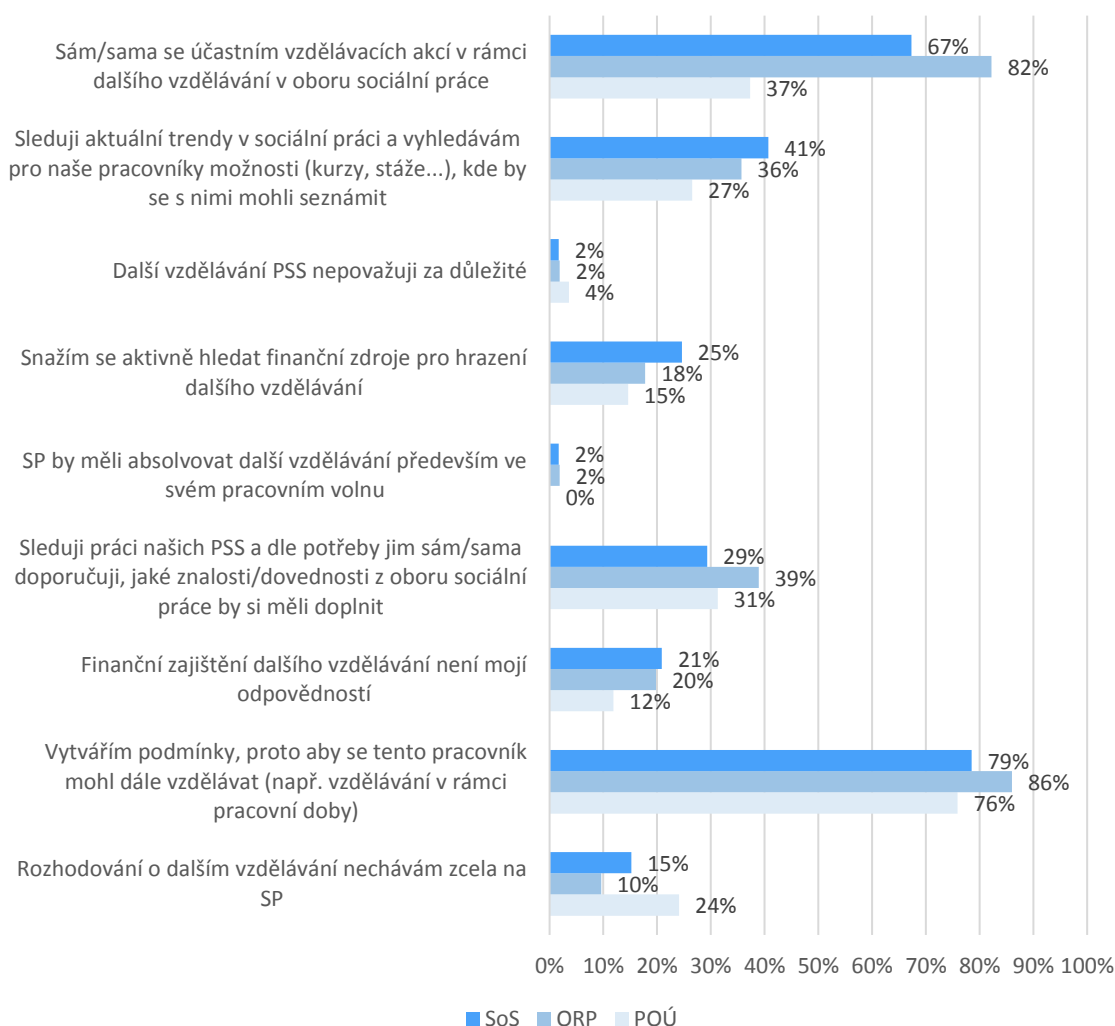
Z analýz vyplynulo, že většina vedoucích pracovníků považuje další vzdělávání sociálních pracovníků za důležité, konkrétně 96,6 % manažerů sociálních služeb, 96,2 % vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP a 94 % vedoucích pracovníků POÚ.<sup>24</sup> Současně 79 % vedoucích sociálních služeb, 86 % vedoucích

---

<sup>24</sup> Uvedená procenta jsou součtem odpovědí „rozhodně nesouhlasí“ a „spíše nesouhlasí“ s názorem „Další vzdělávání

sociálních odborů/oddělení ORP a 76 % vedoucích pracovníků POÚ „rozhodně souhlasí“ s tvrzením, že „vytvářejí podmínky pro to, aby se SP mohl dále vzdělávat“. K těmto podmínkám např. patří umožnění dalšího vzdělávání v rámci pracovní doby. V tomto ohledu jsou nejvstřícnější manažeři POÚ, kteří ve 100 % souhlasí s tím, že další vzdělávání má být realizováno v rámci pracovní doby SP. Vedoucí sociálních odborů/oddělení se s tímto názorem ztotožňují z 97 %. V rámci sociálních služeb tento názor rovněž dominuje, nicméně 6 % vedoucích by preferovalo, kdyby se SP vzdělávali mimo fond pracovní doby.

**Graf 28: Jak byste ohodnotil/a svůj postoj, coby vedoucího pracovníka, k dalšímu vzdělávání Vašich sociálních pracovníků? Zobrazeny odpovědi „rozhodně souhlasí“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 83, N<sub>ORP</sub>=157, N<sub>SoS</sub>=297)<sup>25</sup>.**



Dalším aspektem „podmínek pro vzdělávání“ je zajištění odpovídajícího financování dalšího vzdělávání, což umožňuje SP vybírat kurzy více podle obsahu, než podle jejich finanční náročnosti. Mezi manažeři, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, v této otázce nepanuje shoda. V každém typu subjektu je vždy téměř stejný podíl vedoucích přesvědčen jak, že hledání finančních zdrojů na další vzdělávání je jejich

sociálních pracovníků nepovažují za důležité.“

<sup>25</sup> Část respondentů uvedla, že nejsou vedoucími pracovníky, proto jejich odpovědi do této analýzy nevstupují. Konkrétně se jedná o 3 respondenty ORP, 10 respondentů ze sociálních služeb s PS a 4 respondenty z POÚ.



úkolem, tak, že není. Konkrétně v rámci sociálních služeb je to 25 % ku 21 %, na ORP 18% ku 20 % a na POÚ 15 % ku 12 % (srov. graf 28).

Dále, v souladu s výsledky uvedenými v kap. 7.2, z nichž vyplynulo, že na polovině pracovišť bez ohledu na typ subjektu plánují další vzdělávání vedoucí a sociální pracovník společně, v této baterii tvrzení uvedla přibližně 1/3 manažerů, že sama „rozhodně“ sleduje aktuální trendy v sociální práci a nabídku odpovídajících kurzů a tyto případně SP doporučuje k absolvování. Přičemž aktuální trendy sleduje více manažerů v sociálních službách a méně v POÚ, a doporučení SP, co absolvovat, udílejí častěji manažeři ORP a nejméně často vedoucí sociálních služeb (srov. graf 28).

V neposlední řadě se i manažeři hlásí k tomu, že se sami účastní vzdělávacích akcí v rámci dalšího vzdělávání, a to přímo v oboru sociální práce. V tomto ohledu však existují nezanedbatelné rozdíly mezi jednotlivými typy subjektů. Dalšího vzdělávání v sociální práci se dle výsledků dotazníkového šetření „rozhodně“ účastní 82 % vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP, 67 % vedoucích sociálních služeb a pouze 37 % vedoucích pracovníků a tajemníků POÚ (opět viz graf 28).

Dle dostupné odborné literatury (viz kap. 1) odborný či profesionální výkon sociální práce nesouvisí pouze se vzděláváním, i když toto je jeden z podstatných prvků. Odborný či profesionální výkon sociální práce je v tomto smyslu vymezován jako činnost, při níž pracovník, který činnosti sociální práce vykonává:

- 1) využívá abstraktní specializované znalosti,
- 2) požívá autonomie při výkonu této činnosti, zejm. ve smyslu odborné nezávislosti při plánování, stanovování, realizaci a vyhodnocování intervencí,
- 3) požívá autority u klientů a dalších spolupracujících profesionálů,
- 4) se řídí etickým kodexem sociálního pracovníka, který je respektován i ostatními povoláními,
- 5) má dosaženou kvalifikaci v oboru sociální práce (srov. garantovaný monopol na výkon této profese),
- 6) má zajištěny takové pracovní podmínky, které přispívají k naplňování předchozích pěti bodů.

V organizacích a úřadech, kde jsou činnosti sociální práce vykonávány, hraje významnou roli i postoj manažerů, resp. jejich uvědomění si důležitosti těchto faktorů pro odborný výkon sociální práce. Lze předpokládat, že pokud jsou manažeři přesvědčeni o zásadním významu těchto aspektů, budou v rámci své činnosti vedoucího pracovníka hledat cesty, jak dosáhnout naplňování těchto faktorů v praxi jejich služby/ úřadu.

V rámci dotazníkového šetření jsme tedy manažerům výše uvedené faktory předložili a položili jim otázku „Do jaké míry podle Vašeho názoru přispívají níže uvedené aspekty, pokud jsou v praxi uplatňovány, k odbornému výkonu sociální práce na obecních úřadech/v sociálních službách?“ V grafu 29 jsou zobrazeny podíly manažerů, které jednotlivé aspekty vnímají jako nezastupitelné pro dosahování odborného výkonu sociální práce.

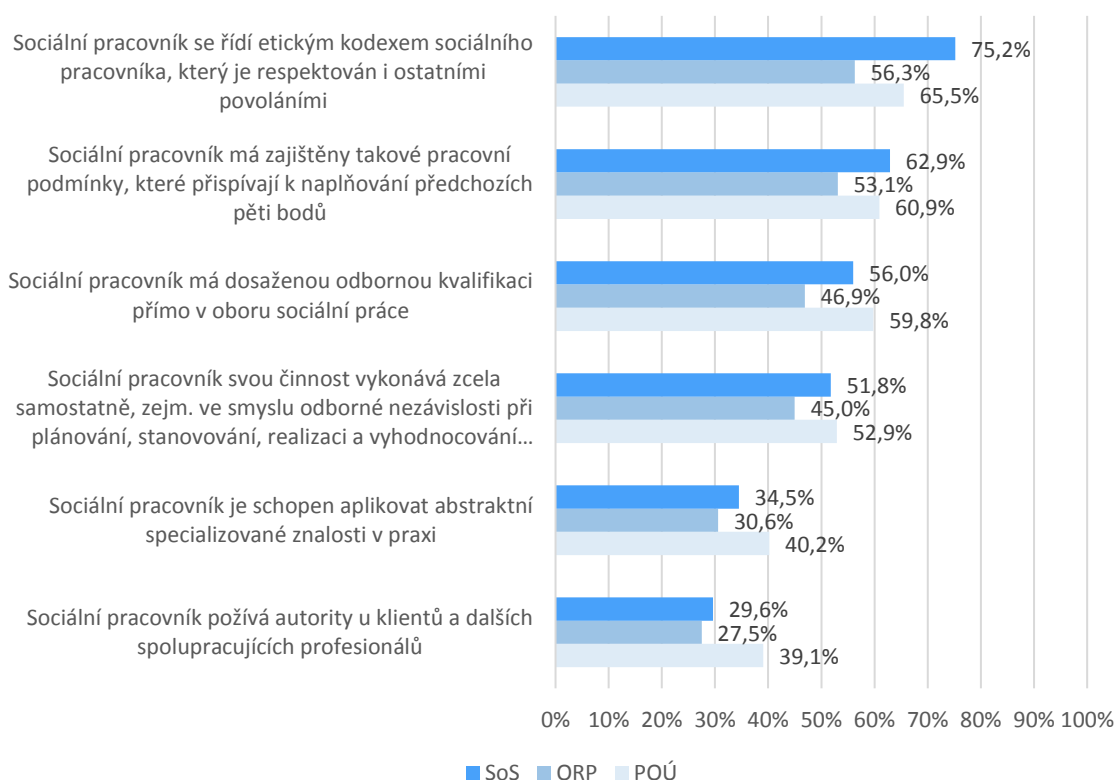
V porovnání manažerů dle jednotlivých subjektů lze říci, že uvedené aspekty s profesionálním výkonem sociální práce nejméně často spojují vedoucí pracovníci sociálních odborů/oddělení ORP. Naopak vedoucí pracovníci POÚ vnímají téměř všechny z nich jako důležité častěji než manažeři z ostatních typů subjektů. Alespoň polovina manažerů bez ohledu na typ subjektu vnímá jako velmi významné:

- to, že se sociální pracovník řídí etickým kodexem, a tento ostatní profese respektují, a dále,
- že sociální pracovníci mají zajištěny takové pracovní podmínky, které jim umožňují naplňování ostatních pěti aspektů.

Poměrně velký důraz je manažery kladen také na to, aby sociální práci vykonávali absolventi přímo oboru sociální práce, a to i přesto, že v kapitole 6 vyjadřovali patrnou skepsi vůči současné úrovni vzdělávání v tomto oboru.

Nejen odborná literatura (srov. např. Havrdová, 1999; Navrátil, 1998), zástupci MPSV (Zajacová, 2014), ale i Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW, 2014) považují za základní definiční znak profesionální sociální práce propojení praxe s teorií. Sociální práce je tak definována mj. jako profese, která disponuje vlastními specializovanými znalostmi a teprve jsou-li tyto uplatňovány v praxi, lze hovořit o profesionálním výkonu sociální práce. Z hlediska udržování a rozvoje profesionálního výkonu sociální práce v ČR tak nelze vnímat jako příznivý postoj manažerů k významu teorie pro praxi. Pouze přibližně 1/3 manažerů (viz graf 29) jednoznačně spojovala odborný výkon sociální práce v jejich organizaci/úřadě se schopností SP aplikovat abstraktní specializované znalosti v praxi. Tento výsledek indikuje, že příklon manažerů k „administrativnímu“ (dříve typické pro úřady) a „filantropickému“ (dříve typické pro sociální služby) pojetí sociální práce, u nichž u obou není specifická teoretická příprava vnímána jako důležitá (srov. Musil, 2008), sice postupně ustupuje, vnímání sociální práce jako specifické profese, kterou s ohledem na potřebnou (nejen) teoretickou výbavu, nemůže „dělat každý“, však dosud není samozřejmostí.

**Graf 29: Do jaké míry podle Vašeho názoru přispívají níže uvedené aspekty, pokud jsou v praxi uplatňovány, k odbornému výkonu sociální práce na obecních úřadech/v sociálních službách? Odpovědi „určitě ano“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=307).**



## 8. Udržování a rozvoj odbornosti pracovníků v sociálních službách a role jejich přímých nadřízených

### 8.1 Způsoby vymezování profesního profilu PSS poskytovateli sociálních služeb

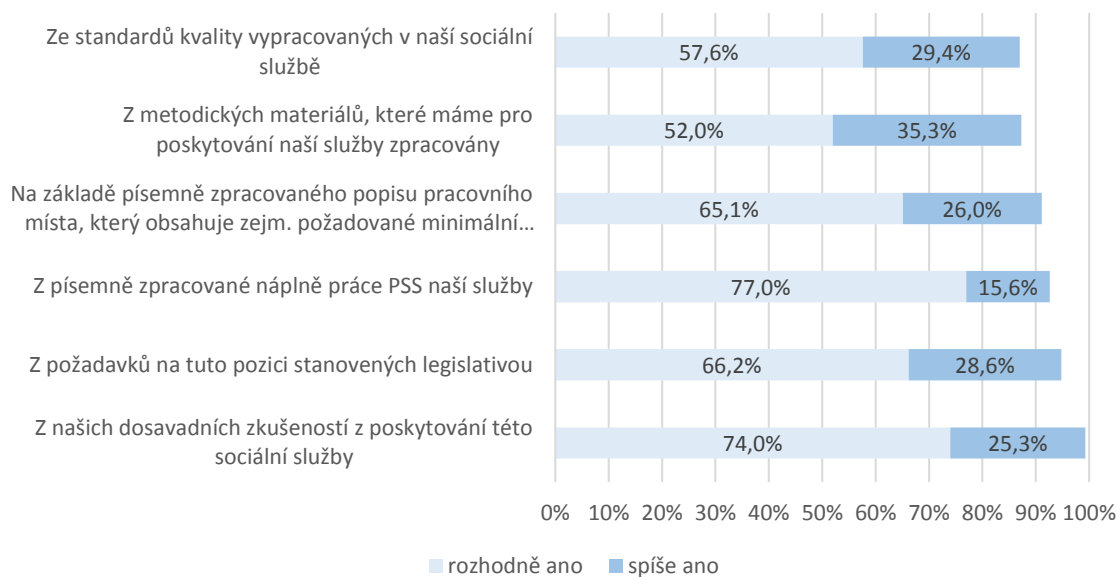
Dle výsledků dotazníkového šetření má 94,8 % (N = 269) sociálních služeb požadavky na odborný profesní profil pracovníka v sociálních službách stanoveny v písemné formě. Tento písemně formulovaný profil pracovníka na pozici pracovník v sociálních službách je, co do obsahu (tj. náplň práce, dosažené vzdělání, odborné kompetence), dle 32,7 % vedoucích pracovníků v podstatě totožný s náplní práce, dosaženým vzděláním a odbornými kompetencemi, které uvedli v odpověď na otázky v dotazníku č. 19, 21 a 23 (výsledky odpovědí viz kap. 6). Dle 40 % vedoucích pracovníků jsou písemné požadavky na pozici v PSS formulovány v souladu s jejich odpověďmi na uvedené otázky, nejsou ale tak podrobně rozpracovány, jako v uvedených otázkách. V neposlední řadě, 19 % vedoucích pracovníků uvedlo, že profesní profil PSS v jejich službě se „v určité míře“ liší od kvalifikačních požadavků, které uvedli v dotazníku. To může indikovat buď to, že v dané sociální službě pak mají popis profesního profilu PSS pojatý do určité míry odlišně od kritérií zvolených v dotazníku, nebo skutečnost, že vedoucí pracovník má poněkud odlišnou představu o struktuře kvalifikace PSS, než jak ji mají písemně ve službě zakotvenu a patrně toto nemůže ze své pozice (např. středního manažera u velkého poskytovatele sociálních služeb) změnit.

Písemně zpracovaná náplň práce PSS v dané službě je pak hlavním vodítkem při stanovování kvalifikačních požadavků kladených na tyto pracovníky, např. při výběrovém řízení (viz graf 30). Dalším důležitým vodítkem jsou dosavadní zkušenosti organizace získané při poskytování dané sociální služby a samozřejmě kvalifikační požadavky stanovené v legislativě. Kromě toho jsou valnou většinou sociálních služeb při stanovování kvalifikačních požadavků využívány i:

- písemně zpracovaný popis pracovního místa, který obsahuje zejm. požadované minimální vzdělání, odborné vzdělání, obecné znalosti a dovednosti atd.,
- standardy kvality vypracované v dané sociální službě a
- metodické materiály, které jsou pro poskytování dané služby ve službě zpracovány.

Pouze vždy přibližně 6 % respondentů uvedlo, že výše uvedené písemné dokumenty v jejich službě nemají k dispozici. Variantu „jiné“, pak zvolil pouze jeden respondent.

**Graf 30: Z čeho (např. při výběrovém řízení) ve Vaší službě odvozujete kvalifikační požadavky na pracovní pozici pracovník v sociálních službách? V % (N<sub>Sos</sub> = 269).**

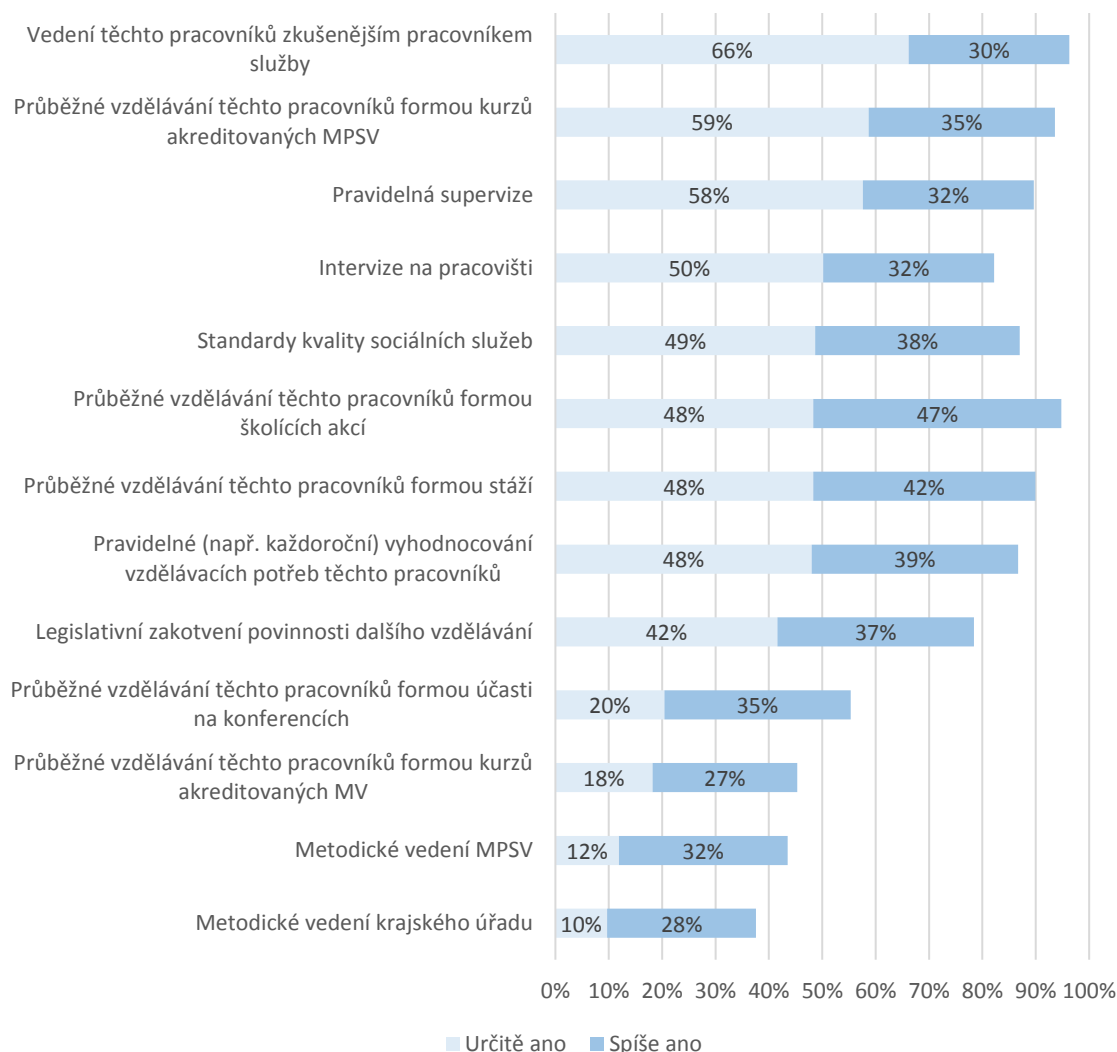


## 8.2 Udržení a rozvoj kvalifikace PSS a využívání vzdělávacích plánů v organizaci

Z hlediska garance odborného výkonu činností PSS je důležité nejen to, že sociální služba má jasnou, nejlépe písemně zakotvenou představu o náplni práce a žádoucím kvalifikačním profilu PSS, svůj nezastupitelný význam má i možnost odborného růstu pracovníků v přímé péči.

Podle vedoucích pracovníků sociálních služeb přispívá k udržení či rozvoji kvalitní práce jejich PSS na prvním místě „vedení těchto pracovníků zkušenějším pracovníkem služby“ (srov. graf 31). Jako druhé nejdůležitější skutečnosti se pak jeví průběžné vzdělávání formou kurzů akreditovaných MPSV a jiných školících akcí a rovněž formou stáží. Pravidelná supervize a intervize na pracovišti jsou také vnímány manažery sociálních služeb jako nezastupitelné. Vedoucí sociálních služeb si naopak nebyli příliš jisti významem metodického vedení krajského úřadu či MPSV pro odbornost práce PSS - 10 až 12 % respondentů uvedlo, že „neví“, zda k odbornému výkonu činností PSS nějak přispívá metodické vedení krajského úřadu, MPSV a také kurzy akreditované MV. Rovněž účast těchto pracovníků na konferencích, jako jeden z typů vzdělávání, nebyla manažery vnímána jako příliš vhodná forma dalšího vzdělávání PSS.

**Graf 31: Skutečnosti, které dle manažerů sociálních služeb přispívají k udržení/ rozvoji kvalitní práce PSS v dané sociální službě, v % (N<sub>Sos</sub> = 269).**



Naopak „pravidelné vyhodnocování vzdělávacích potřeb PSS“ bylo vnímáno manažery sociálních služeb jako důležitý nástroj udržování a rozvoje kvalitního pracovního výkonu pracovníků v sociálních službách - 48 % manažerů zvolilo odpověď „určitě ano“ a dalších 39 % „spíše ano“.

Z výsledků dotazníkové šetření vyplývá, že k plánování dalšího vzdělávání nějakým způsobem využívá **88,5 % sociálních služeb nástroje „individuální vzdělávací plán“ (IVP)**. Pouze 11,5 % sociálních služeb s IVP nepracuje a vzdělávání PSS plánuje podle okamžitých potřeb pracovníka či organizace.

Z těch sociálních služeb, které s IVP pracují (N = 235), má 68 % IVP v písemné formě, 32 % pak nikoliv. Individuální plánování dalšího vzdělávání PSS probíhá v těchto službách bez písemného IVP tak, že s pracovníky pravidelně (např. 1x ročně) diskutují o jejich plánech a potřebách ohledně dalšího vzdělávání, takže pracovníci i vedení vědí, jakým směrem by se mělo další vzdělávání pracovníka v daném období ubírat.

Sociální služby, které písemné IVP pro PSS mají (N = 160), se dále dělí na dva téměř stejně velké tábory z hlediska názoru na využitelnost IVP v praxi:

- 51,3 % manažerů sociálních služeb s písemnými IVP uvádělo, že další vzdělávání jejich PSS probíhá zcela v souladu s IVP a jak pracovník, tak organizace se snaží zajišťovat příslušné vzdělávací akce; naproti tomu
- 49,7 % manažerů sociálních služeb s písemnými IVP uvádělo, že praktické uplatnění IVP je dle jejich zkušeností velmi omezené, neboť o tom, jaké vzdělávací akce pracovník absolvuje, rozhodují více jiné skutečnosti (např. to, jaké kurzy jsou k dispozici; zda má organizace finanční zdroje na další vzdělávání apod.).

Z uvedeného je zřejmé, že udržování a rozvoj kvality činnosti PSS nejsou v sociálních službách ovlivňovány pouze personálním řízením v oblasti přijímání nových zaměstnanců, ale i dalšími skutečnostmi. Přičemž některé z nich může služba alespoň teoreticky ovlivnit (např. fundraising), jiné nikoliv (např. nabídku akreditovaných kurzů). Překážkám odbornosti výkonu činností zajišťovaných sociálními službami se věnujeme podrobněji v kapitole 9.

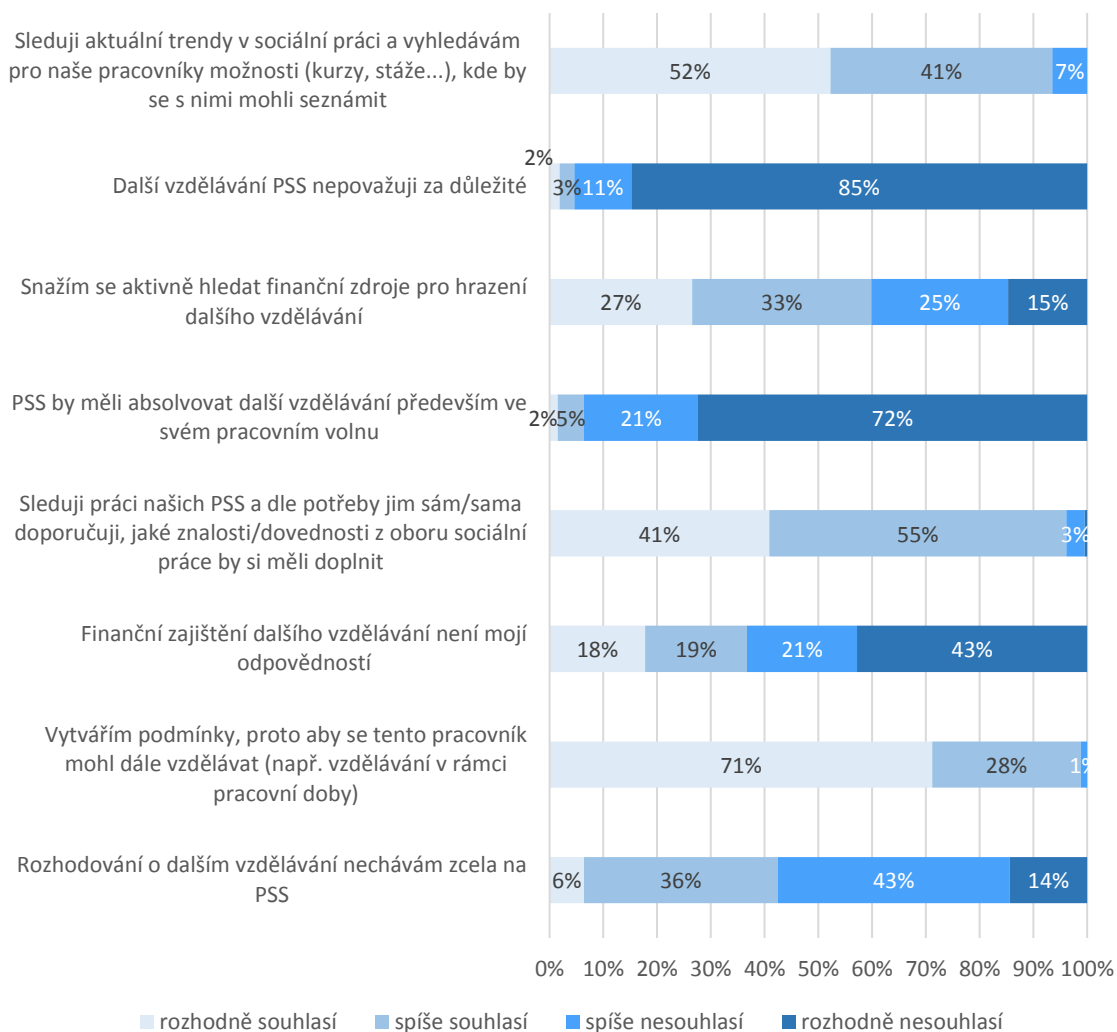
### 8.3 Postoje manažerů ve vztahu k dalšímu vzdělávání PSS

Faktor, který ovlivňuje udržení a rozvoj odbornosti pracovníků, je i postoj manažerů vůči dalšímu vzdělávání pracovníků v přímé péči a názor na vlastní roli vedoucího sociální služby v této oblasti. Abychom byli schopni se pomocí dotazníkového šetření alespoň přiblížit tomu, jakým způsobem manažeři o dalším vzdělávání v rámci své služby přemýšlejí, předložili jsme jim sadu relativně různorodých tvrzení na toto téma. Vedoucí pracovníci byli požádáni, aby prostřednictvím možností „rozhodně souhlasí“, „spíše souhlasí“, „spíše nesouhlasí“ a „rozhodně nesouhlasí“ vyjádřili míru souhlasu předloženého tvrzení s jejich vlastním postojem k danému aspektu. Abychom omezili riziko zkreslení bezmyšlenkovitým označováním kladných odpovědí, formulovali jsme některé položky pozitivně a jiné negativně. S určitou mírou sebestylizace je však nutné počítat bez ohledu na uvedené opatření. Výsledky odpovědí zobrazuje graf 32.

Z analýzy vyplynulo, že 95 % vedoucích pracovníků považuje další vzdělávání PSS za důležité a 99 % je přesvědčeno, že v organizaci vytváří podmínky pro to, aby se PSS mohli dále vzdělávat. Což je jen částečně v souladu s tím, že 7 % manažerů si myslí, že PSS by měli další vzdělávání absolvovat ve svém pracovním volnu. Dále 37 % manažerů je přesvědčeno, že hledání finančních prostředků na další vzdělávání PSS není součástí jejich role, na druhou stranu ale 60 % vedoucích uvedlo, že se snaží aktivně hledat finanční zdroje na krytí dalšího vzdělávání PSS. V neposlední řadě, ačkoliv 42 % vedoucích nechává rozhodování o tom, jaké formy a témata budou PSS v rámci dalšího vzdělávání absolvovat, převážně na samotných PSS, 93 % vedoucích uvedlo, že sami sledují aktuální trendy a nabídku kurzů a PSS doporučují, co by mohli absolvovat. Rovněž 96 % vedoucích sleduje průběžně práci PSS a na základě tohoto jim dává doporučení pro jejich další vzdělávání.

Na základě těchto výsledků se jeví, že manažeři sociálních služeb vnímají svou roli v oblasti dalšího vzdělávání ve valné většině jako podpůrnou - tj. zejm. doporučují pracovníkům kurzy apod. Co se týče podmínek pro absolvování dalšího vzdělávání, toto většina vedoucích spojuje s poskytnutím možnosti absolvovat vzdělávání v rámci pracovní doby, méně už s aktivním hledáním finančních prostředků na krytí dalšího vzdělávání, ačkoliv právě nedostatek financí prostředků (deklarovalo ho 51 % vedoucích pracovníků, viz kap. 9) často může vést k tomu, že pracovníci jsou nuceni hledat další vzdělávání především v oblasti bezplatných forem, bez ohledu na tematické zaměření a kvalitu.

**Graf 32: Jak byste ohodnotil/a svůj postoj, coby vedoucího pracovníka, k dalšímu vzdělávání Vašich PSS? V % (N<sub>Sos</sub> = 264<sup>26</sup>).**

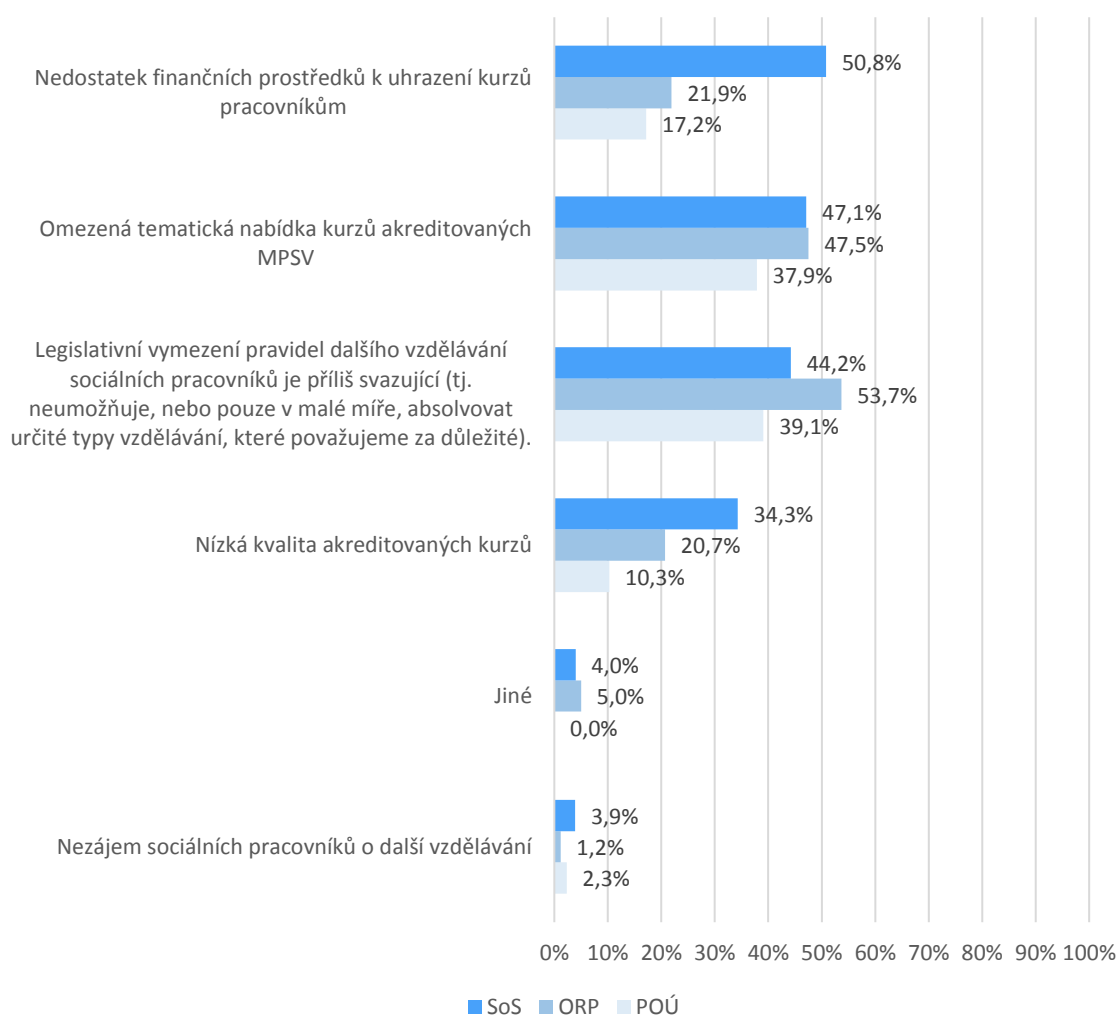


<sup>26</sup> Pět respondentů ze sociálních služeb s PSS (N=269) uvedlo, že nejsou vedoucími pracovníky, proto N pro tuto otázku je 264.

## 9. Překážky udržování a rozvoje odbornosti SP a PSS

V předchozích dvou kapitolách jsme se věnovali tématu profesionálního rozvoje jak sociálních pracovníků, tak pracovníků v sociálních službách, a vybraným vnitro organizačním podmínkám (zejm. roli manažerů), které odborný profesní růst pracovníků v organizaci/ na úřadě mohou ovlivňovat. Nyní se zaměříme na další aspekty, které mohou být při snaze o udržování a rozvoj odbornosti SP a PSS významné. Nejprve se budeme věnovat překážkám, na něž více či méně vedoucí pracovníci narážejí při zajišťování dalšího vzdělávání (graf 33).

**Graf 33: Překážky, na které na OÚ/ v sociální službě manažeři narážejí při zajišťování dalšího vzdělávání, součet odpovědí „obvykle ano“ a „spíše ano“, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160, N<sub>SoS</sub>=321).**



Jedna z důležitých podmínek, diskutovaná z části již v předchozích dvou kapitolách, je **otázka finančních zdrojů** pro hrazení dalšího vzdělávání. Jak jsme viděli výše, část manažerů vnímá zajištění finančních zdrojů jako svůj úkol, který jak se zdá je obtížné úspěšně naplňovat zvláště v prostředí sociálních služeb, kde se 51 % vedoucích pracovníků v nějaké míře potýká s nedostatek finančních prostředků na další vzdělávání (viz graf 33). Situace v této oblasti se jeví být příznivější na OÚ. Lze se domnívat, že tato relativně příznivá situace na OÚ úzce souvisí s dotací MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti.

Další obtíž, na kterou narážejí téměř polovina vedoucích pracovníků OÚ ORP i sociálních služeb, je **omezená tematická nabídka kurzů akreditovaných MPSV**. Ve slovních komentářích v poli „jiné“ tento



aspekt někteří manažeři vysvětlovali tak, že v nabídce převažují kurzy vhodné pro začínající SP/ PSS, ale již chybí navazující kurzy, které by jednotlivá témata rozvíjely více do hloubky. Další problém, na který v této souvislosti manažeři upozorňovali, byla skutečnost, že nabídka kurzů se v průběhu let dle jejich zkušenosti příliš nemění. SP/PSS s víceletou praxí tak obvykle pro ně tematicky vhodně zaměřené kurzy absolvují během několika let a v dalších letech již z této více méně stabilní nabídky akreditovaných kurzů vybírá jen obtížně.

Manažeři bez ohledu na typu subjektu rovněž upozorňovali, na dle jejich názoru, **poněkud svazující legislativu řídicí další vzdělávání SP a PSS**. Ve volných komentářích však tento aspekt až na výjimky (poukazující na nezohlednění dlouhodobějších kurzů/výcviků) blíže nespecifikovali.

Samotná **kvalita kurzů** se dle výsledků nejvíce jevila být zásadním problémem, ovšem je otázkou nakolik lze vnímat skutečnost, že 1/3 manažerů sociálních služeb a 1/5 manažerů OPR na se s kurzy nízké kvality setkává. V komentářích někteří manažeři dále uváděli, že ačkoliv je nízká kvalita některých kurzů realitou, z jejich pohledu to není až tak zásadní překážka dalšího vzdělávání, neboť již mají nastavené mechanismy, jak se těmto kurzům vyhnout. Jejich strategie spočívá v tom, že ze zkušenosti vlastní či kolegů mají vytipované osobnosti přednášejících, které jsou zárukou kvalitního kurzu, a vybírají pouze z jejich kurzů. Toto je ovšem strategie s limitovanou aplikovatelností.

Vzhledem k tomu, že jen max. 5 % respondentů využilo možnost „jiné“, přičemž zde nezřídka komentovali některý z výše zmíněných aspektů. Jeví se, že uvedená 4 témata, tedy financování, rozsah nabídky akreditovaných kurzů, kvalita kurzů a stávající legislativa jsou hlavními oblastmi, v nichž manažeři narážejí na určité překážky při zajišťování dalšího vzdělávání.

Dodejme, že poslední oblast, na kterou jsme se v této souvislosti ptali, a sice zájem pracovníků dalšího vzdělávání se účastnit, není dle vedoucích pracovníků bez ohledu na typ subjektu překážkou u sociálních pracovníků, valná většina z nich dle manažerů má o další vzdělávání zájem (viz graf 9.1). Vedoucích sociálních služeb, kteří zaměstnávali i PSS (N=269), jsme ptali i na zájem o další vzdělávání těchto pracovníků. A zde se jeví, že by motivace či ochota k dalšímu vzdělávání již určitým problémem být mohla - 21,6 % vedoucích těchto služeb uvedlo, že v nějaké míře na nezáměru PSS o další vzdělávání naráží.

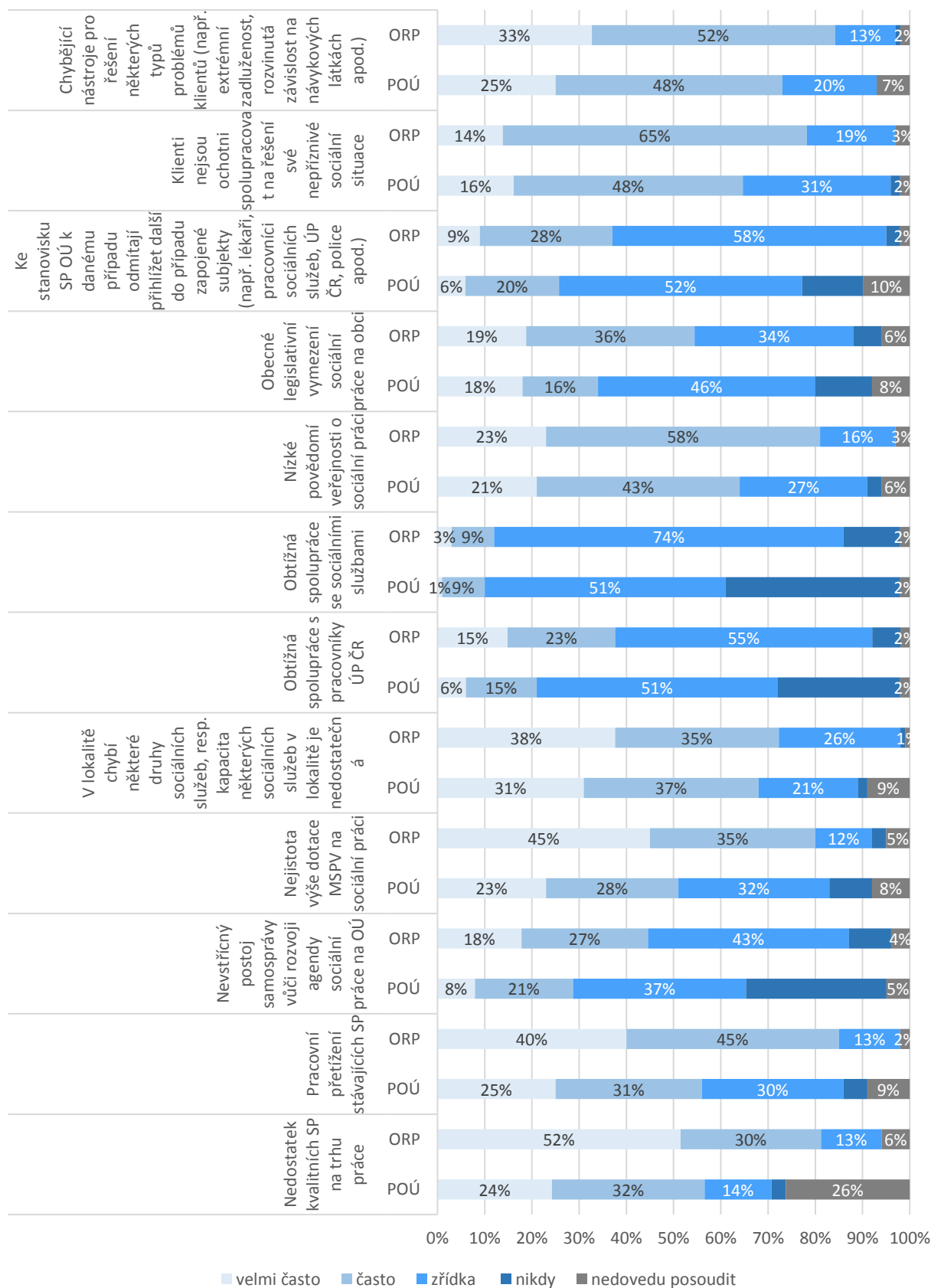
V závěru dotazníku jsme pak dali manažerům prostor, aby se vyjádřili případně i k jiným překážkám než je otázka kvalifikace jejich pracovníků v přímé péči, překážkám, na které narážejí při poskytování jejich sociálních služeb či při výkonu sociální práce na OÚ. Výsledky odpovědí na tuto otázku jsou zobrazeny v grafu 34 pro OÚ a v grafu 35 pro sociální služby.

Alespoň 1/5 manažerů OÚ OPR a POÚ se při výkonu sociální práce na OÚ setkává „velmi často“ s níže uvedenými překážkami a tyto překážky se dlouhodobě nedaří odstranit (viz graf 34):

- Nedostatek kvalitních sociálních pracovníků na trhu práce
- Pracovní přetížení stávajících sociálních pracovníků
- Nejistota výše dotace MSPV na sociální práci
- V lokalitě chybí některé druhy sociálních služeb, resp. kapacita některých sociálních služeb v lokalitě je nedostatečná
- Nízké povědomí veřejnosti o sociální práci
- Chybějící nástroje pro řešení některých typů problémů klientů (např. extrémní zadluženost, rozvinutá závislost na návykových látkách apod.).

Naopak jako neproblémová se dle těchto výsledků jeví spolupráce mezi SP OÚ a SP sociálních služeb i SP ÚP ČR.

**Graf 34: Setkáváte se při zajišťování výkonu sociální práce na obci s nějakými překážkami, které se z různých důvodů nedaří odstranit? Manažeři OÚ ORP a POÚ, v % (N<sub>POÚ</sub>= 87, N<sub>ORP</sub>=160).**

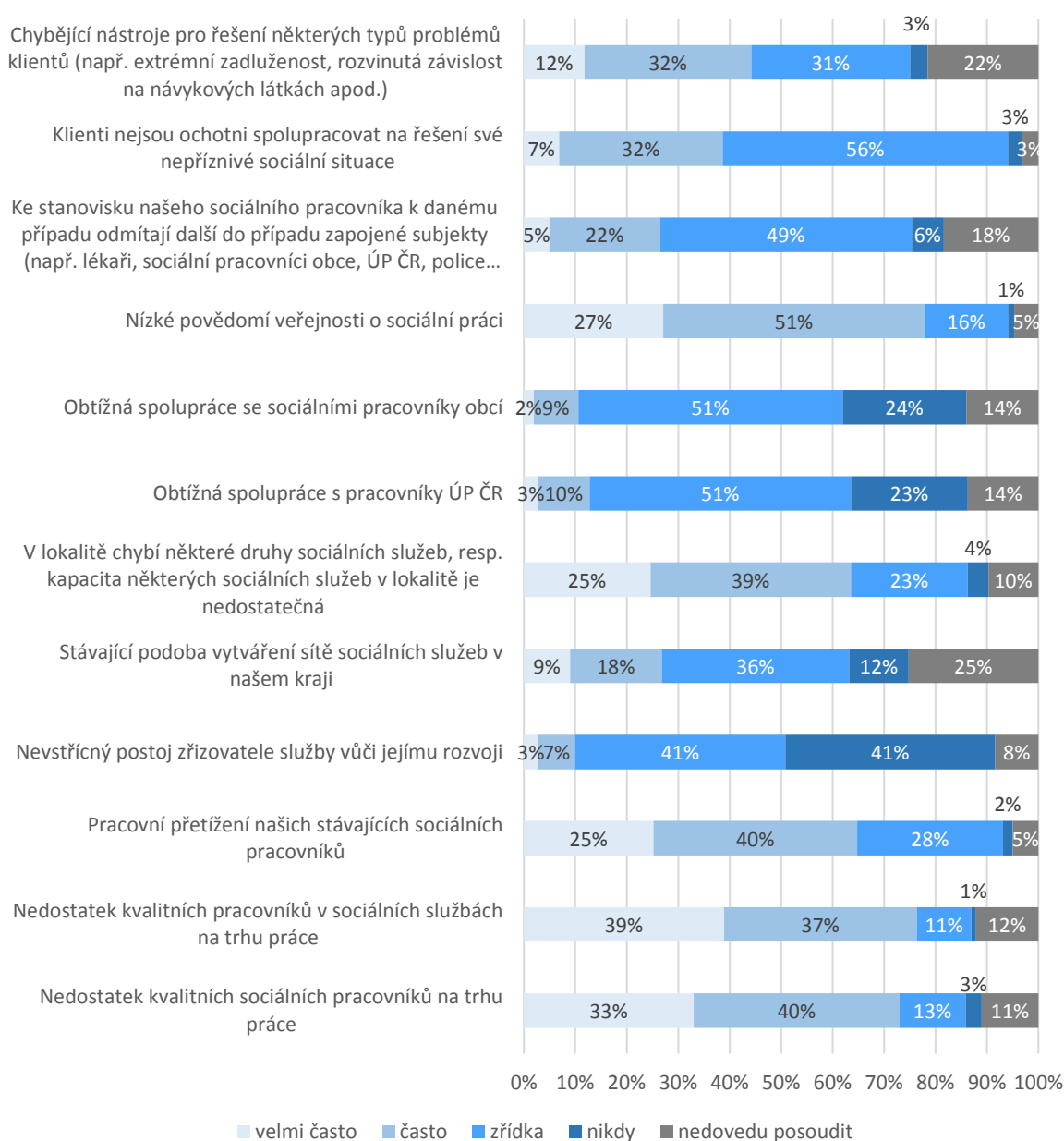


Mezi manažery sociálních služeb se pak více než 1/5 při poskytování své sociální služby setkává „velmi často“ s těmito překážkami, které se dlouhodobě nedaří odstranit (viz graf 35):

- Nedostatek kvalitních sociálních pracovníků na trhu práce
- Nedostatek kvalitních pracovníků v sociálních službách na trhu práce
- Pracovní přetížení našich stávajících sociálních pracovníků
- V lokalitě chybí některé druhy sociálních služeb, resp. kapacita některých sociálních služeb v lokalitě je nedostatečná.

Naopak jako bezproblémové jsou vnímány spolupráce se SP OÚ a SP ÚP a rovněž postoj zřizovatele služby bývá, dle manažerů, vstřícný vůči rozvoji služby.

**Graf 35: Setkáváte se v rámci poskytování Vaší služby s nějakými překážkami, které se z různých důvodů nedaří odstranit? Manažeři sociálních služeb, v % (N<sub>SOS</sub>=321).**



Variantu „jiné“ zvolila pouze 4 % vedoucích sociálních služeb i ORP, z POÚ 0%.

## 10. Dosažená kvalifikace a udržování a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků ÚP ČR

Analýza vychází ze zdrojů dat, které se soustřeďují jak na agendu PnP (Havlíková, Hubíková, 2015; Musil et al., 2016), tak agendu dávek pomoci v hmotné nouzi (DPVHM), podrobně viz kap. 2.3. V rámci analýzy se ukázalo, že typ agendy nemá zásadní vliv na roli managementu v oblasti kvalifikace a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků ÚP ČR, proto výsledky analýzy prezentujeme souhrnně za ÚP ČR a nikoliv po jednotlivých agendách. Avšak v případě, že se přístup managementu v závislosti na agendě přece jen v něčem lišil, je na tento rozdíl poukázáno. Dodejme, že na některých pracovištích navíc tyto agendy vykonávali stejní pracovníci.

### 10.1 Představa o odborném výkonu sociální práce

Na základě předchozích výzkumů se ukazuje, že odborný výkon sociální práce na ÚP ČR osciluje mezi procedurálním a situačním přístupem (Musil 2004), tedy zaměřením na efektivitu a zvládnutí procesu vyřizování žádostí bez procesních chyb a v dostatečné kvalitě na jedné straně a zaměřením na komplexní práci s případem klienta na straně druhé (Havlíková, Hubíková, 2015: 7). Na základě předchozích výzkumů se zdá, že agendě Úřadů práce dominuje právní diskurz, tedy zaměřením na naplnění nároků zákona (Musil et al., 2011), což by mohlo znamenat příklon k procedurálnímu přístupu, mnozí pracovníci, kteří se výzkumů zúčastnili, však vnímali také potřebu situačního přístupu k řešení tíživé životní situace klienta. Jejich praxe pak představuje volby v konkrétních podmínkách, které se pohybují mezi těmito dvěma póly. Víze managementu má na tyto volby významný vliv.

Asi nejvíc se rozličná představa o dobrém výkonu sociální práce odráží na přístupu managementu k zabezpečení sociálního šetření. Sociální šetření je součástí agendy jak PnP, tak hmotné nouze. Podle zákona č. 108/2006 Sb. ho můžou vykonávat výhradně osoby s kvalifikací sociálního pracovníka (také podle zákona 108/2006 Sb). Nedostatek kvalifikovaných sociálních pracovníků na ÚP ČR, kteří by mohli sociální šetření provádět, vede k různým formám kombinování spolupráce s externími sociálními pracovníky<sup>27</sup>, ale také k rozkouskování práce s případem, kdy sociální pracovník provádí sociální šetření u případů, se kterými dál nepracuje, a naopak pracuje s případy, ve kterých sociální šetření neprováděl<sup>28</sup>. Toto uspořádání může znamenat zhoršené podmínky pro výkon individuální sociální práce a uplatňování situačního přístupu. Jejich předpokladem je totiž opakovaný kontakt sociálního pracovníka s klientem, průběžné zjišťování informací o životní situaci klienta pro posouzení jeho situace, povědomí o prioritách klienta a vzájemná důvěra (Havlíková, Hubíková 2015: 29). Dobrý výkon sociální práce tak podle pracovníků ÚP ČR spočívá v komplexním posouzení životní situace klienta s ohledem na potřeby šetření ve věcech rozhodnutí o udělení příspěvku na péči a dávek pomoci v hmotné nouzi (Musil et al. 2012). Z hlediska manažerského zvládnutí velkého objemu práce s nedostatečným počtem pracovníků a finančních prostředků se jako vhodnější jeví rozčlenění celého procesu na úkony, které je nutné zajišťovat v kanceláři, a ty, které je nezbytné realizovat v terénu

<sup>27</sup> Tato praxe není dle pracovníků Generálního ředitelství ÚP ČR v současné době na ÚP ČR uplatňována. Do sekundární analýzy jsme ji však záměrně zahrnuli, neboť není vyloučeno, že v budoucnu mohou vyvstat tendence se k této praxi vrátit. Proto je dle našeho názoru relevantní analyticky zpracovat i toto téma.

<sup>28</sup> Havlíková a Hubíková (2015) identifikují 4 různé formy působení sociálního pracovníka na různých pracovištích ÚP ČR ve vztahu k zajištění sociálního šetření v rámci agendy PnP – (1) sociální pracovník zajišťuje celé správní řízení; (2) sociální pracovník formálně zajišťuje celé řízení o PnP u jednoho klienta, doplňuje ho však externí sociální pracovník (v provádění sociálních šetření) a také může různé akty správního řízení vykonávat jiný sociální pracovník daného pracoviště; (3) sociální pracovník zajišťuje v rámci řízení o PnP především administrativní úkony, sociální šetření vykonává externí sociální pracovník; (4) sociální pracovník působí výhradně jako terénní pracovník vykonávající sociální šetření.

(pouze sociální šetření), a současně delegovat práci v terénu na specializované pracovníky (ať již kmenové nebo externí), čímž odpadne složité a nezdědka časově náročné sladování úředních hodin na KoP ÚP ČR s činností v terénu (Havlíková, Hubíková 2015, 29)<sup>29</sup>.

Příklon k procedurálnímu přístupu se projevil i v agendě hmotné nouze, kde sociální pracovníci rezignovali na výkon sociální práce a za hlavní cíl své práce považovali plynulou administraci DPvHN. Za intervenci v práci s klienty pak označovali proceduru vedoucí k poskytnutí této dávky.

*“Já tady přijímám od nich žádosti, provádím sociální šetření u nich, zpracovávám a vyhodnocuju v tý nový aplikaci... A tam se potom třeba spolupracuje s nima spíš tak jako... jak bych to řekla... nevím, jak bych to řekla. Já tady spíš vyhodnotím tu dávku a pak tu spolupráci, oni spíš... je namotivovat, aby si hledali nějakou práci, jo.” (SP III/4)*

Část zkoumaných řadových i vedoucích pracovníků byla s takto zúženým chápáním intervence v rámci agendy DPvHN víceméně ztotožněna. Pracovníci, kteří vyjadřovali vůči takto pojaté praxi nejmenší výhrady, měli většinou tendenci předpokládat, že klienti od nich stejně jinou pomoc, než vyplacení dávek, neočekávají (srov. Musil et al. 2012).

*No od nás očekávají jenom peníze. Dneska už od nás neočekávají nějakou tu sociální práci ve smyslu nějakýho poradenství, tak jako to bývalo před reformou, kdy na pracovištích hmotných nouzí byla i sociální poradenství, kdy byli schopní ti pracovníci poradit třeba i ohledně důchodů, já nevím, dalších dávek, včetně nemocenských a tak dále, tak to už ne, teď už vyloženě chodí jenom pro dávky. (SP III/8)*

Mnoho z dotázaných pracovníků považovalo byrokraticky a procedurálně založenou praxi agendy DPvHN, limitovanou především na vyplacení dávek, za neúčinnou až dehumanizující a v některých případech pro klienty přímo demotivační. Zároveň se však tito pracovníci cítili být pod tlakem na co nejrychlejší a bezchybné zpracování těchto dávek, přičemž mnozí z nich zažívali pocit, že pokusy o individuální práci s klienty a snahu o začlenění prvků sociální práce do pomoci klientovi v hmotné nouzi podnikají spíše na zapřenou, zejména v tom smyslu, že tím ještě více zkracují již tak velmi napjatý čas určený na zpracování administrativy spojené s dávkami (viz Musil et al. 2012).

*Vadí mi prostě ta věc, že dnešní systém je tak nastaven a tím je nastaven vládou, nebo nevím, těmi, kdo o tom rozhodují, těmi zákonodárci je dneska nastaven systém tak, že nikoho nezajímá, tady na této úrovni nezajímá ten člověk. Vůbec tady není, udělali to tak, aby na toho člověka nebyl prostor a aby nebyl vůbec zájem o to s ním více pracovat a to mi hodně vadí, to si myslím, že je velice špatně a že se to časem jednou musí odrazit (...) v problémech jo a v širokém spektru problému a ta práce tady bude narůstat a myslím si, že ta prevence je vždycky levnější, než potom řešit ty následky. (SP III/9)*

*Takže jsem byla ráda, že jsem si to dělala tak, jak jsem si myslela, že to je dobrý a i tady s tím servisem okolo, což jak jsem zjistila, tak není všude obvyklý. Že to prostě končí tím, mám tady zjistit informace k deseti bodům, tím to pro mě končí ten příspěvek na péči a nic víc mě nezajímá. (SP I)*

*Teď mně přijde, že se pořád hrozně bazíruje na takových až detailech. Jako třeba tady [ukazuje na formulář papírový pravý dolní roh], jestli mám "S15", ale prostě to ty lidi nezajímá. A výsledek je stejně rozhodnutí, jestli oni si myslí, že jsme rozhodli nějak adekvátně nebo jestli jsou jakžtakž spokojení s tím naším rozhodnutím. A ten dojem z nás, že jo, jako kontakt s tím úředníkem. (SP&VED II)*

---

<sup>29</sup> Havlíková a Hubíková (2015) mluví o „vymizení“ sociální práce při poskytování PnP, což souvisí se snahou o zefektivnění činnosti pracovišť ÚP, kdy se řízení o udělení PnP rozděluje mezi různé pracovníky. Toto „vymizení“ se projevuje následovně – sociální pracovníci nemůžou zastávat roli „obhájců“ klientů při posuzování stupně závislosti posudkovým lékařem; sociální pracovníci nemají možnost poskytovat kvalifikovanou pomoc klientovi domoci se svých práv prostřednictvím odvolání vůči rozhodnutí o ne-/přiznání PnP; sociální pracovníci nemůžou poskytovat klientům poradenství v oblasti zajištění péče; sociální pracovníci jsou omezovali v poskytování pomoci při zvládnání celkově tíživé životní situace klientů.

Dle výsledků sekundární analýzy se jeví, že mnozí sociální pracovníci ÚP ČR měli v době, kdyby byly realizovány výzkumy, z nichž zde čerpáme, pocit, že se od nich sociální práce vlastně neočekává, což je může výrazně demotivovat.

*Nejde opravdu zpracovávat spoustu žádostí a jet jak stroj. (...) To si myslím, že je základní, že tady ta sociální práce byla potlačena opravdu jenom na zjištění těch základních věcí při sociálním šetření. (SP II)*

Vysoký počet spisů, fragmentarizace procesu řízení o PnP, zajišťování sociálního šetření externími sociálními pracovníky, zdůrazňování administrativní stránky agendy PnP na úkor sociální práce a dále pracovní podmínky, které velmi komplikují výkon terénní sociální práce, jako jsou dlouhé úřední hodiny, nedostatek služebních aut, mobilních telefonů a ochranných pomůcek dále zvyšují pracovní vytížení sociálních pracovníků jinými činnostmi, než je samotná sociální práce (Havlíková, Hubíková 2015). Někteří pracovníci si to internalizovali a chápou to jako pomoc, ulehčení práce. Jiní si na to stěžují, vyhrazují se vůči tomu. Sociální pracovníci tak nemůžou realizovat svoji představu dobrého výkonu sociální práce – místo toho, aby na šetření chodili ve dvojici, chodí tam po jednom, a když jsou přesvědčeni o tom, že klient by potřeboval další pomoc ze strany sociálního pracovníka, snaží se ho nakontaktovat na sociální pracovníky obce, ačkoliv by raději intervenovali sami, pokud by k tomu měli časový prostor (ibid.).

Na druhé straně se však objevují i vyjádření, která dokládají, že sociální pracovníci ve snaze dostat tomu, což sami považují za dobrý výkon sociální práce, uplatňovali takové pojetí další pomoci žadatelům, které spočívalo v sociálním poradenství zaměřeném pouze na informování klienta o dalších dostupných zdrojích pomoci. (Havlíková, Hubíková 2015).

*Dáváme třeba informace i ... mám s sebou třeba čísla na pečovatelskou službu. Že člověk, který se do té situace dostane poprvé, tak nemá třeba ani představu, že něco funguje. To jim dávám takový informace. Že třeba Charita, pečovatelská služba nebo cokoli. (...) to беру jako povinnost, že bych je s tím měla seznámit. To nikde napsané není, ale přijde mi to ... protože většinou ty informace nemají. (SP XXI)*

Mezi respondenty se našli i pracovníci, kteří za součást své práce považují také advokacii klientů<sup>30</sup>. Většina pracovníků také vyjadřovala názor, že jakýkoliv typ intervence, by měl být u velké části klientů doprovázen učením, které by mělo směřovat k osvojení takových dovedností, jež by klientům umožnily efektivní jednání ve svém zájmu (Musil et al., 2012).

*T: K čemu by podle Vašeho názoru měla práce s lidmi v hmotné nouzi směřovat?*

*R: Především je naučit samostatnosti, hospodaření s penězi. Naučit je hlavně to, aby si uvědomili, že si musí problémy vyřešit sami. (Ved III/7)*

Ukazuje se tedy, že některá manažerská řešení zvládnutí velkého objemu práce na ÚP ČR nezohledňují, nebo neberou v potaz, nároky odborného výkonu sociální práce, čímž je následně záměrně či nezáměrně limitována možnost sociálních pracovníků vykonávat sociální práci odborně. Nemají zejména možnost uplatňovat své odborné znalosti a dovednosti v plném rozsahu v praxi, je omezen jejich podíl a autonomie při vedení jednotlivých případů, či jsou z tohoto rozhodování zcela vyloučeni. Sociální práce jako samostatná specializovaná profese tak může být v takových podmínkách degradována na servisní činnost pro účely správního řízení.

---

<sup>30</sup> Dělo se to například v případě, kdy žadatelé o dávky v hmotné nouzi chybělo splnění jednoho z předpokladů pro přiznání nároku na doplatek na bydlení, a to nájemní smlouva. Někteří pracovníci v této souvislosti vypověděli, že se snaží osobně vyjednat s majiteli bytu a plnohodnotnou nájemní smlouvu žadatelé o DPvHN zajistit (Musil et al., 2012: 75).

## 10.2 Odborné schopnosti a měkké dovednosti důležité pro výkon sociální práce

Oblast odborných schopností a měkkých dovedností, které vnímají vedoucí pracovníci jako významné pro dobrý výkon sociální práce, neodpovídají tak docela představě o náplni práce zaměstnanců ÚP ČR podle procedurálního přístupu. Většina vedoucích, ale i řadových pracovníků mluví o *porozumění, empatii, umění komunikovat, lidském přístupu*, přičemž tyto měkké dovednosti jsou v některých výpovědích postaveny přímo do protikladu vůči „úřednickému přístupu“. Většina uvedených měkkých dovedností se také týká kontaktu s klientem v situaci sociálního šetření, resp. minimálně osobního kontaktu za účelem zjišťování důležitých aspektů jeho životní situace. Zdá se, že sociální pracovníci ÚP ČR chápou měkké dovednosti jako *nástroj*, který jim v kontaktu s klientem umožní zjistit potřebné informace.

*Protože to je na tý práci to důležitý. Pokud k tomu člověku nepřistoupíte správně, nezískáte ty informace, nebo informace zkresleně, tak to ovlivní celou tu věc (...) Tam je potřeba to umění jednat s těma lidma. A získat vhodným způsobem ty informace, které potřebujete. Správně se ptát, správně, prostě to je důležitý zjistit ty informace, který chcete a který jsou podstatný. (SP I)*

Empatie a lidský přístup jsou měkké dovednosti, které se ve výpovědích respondentů objevovaly opakovaně. V některých případech jsou přímo spojovány s pozicí sociálních pracovníků jako zástupců „pomáhající stránky“ systému.

*To jsou takový ty komunikace, empatie, ale ono se to hezky řekne, ale musí to přece jenom v tom člověku i trochu být, si myslím. Že pokud je to strojené, tak on ten člověk to taky vycítí. Tak nějak přirozeně navázat s tím člověkem komunikaci, aby prostě pochopil, že o nic nejde, že to je opravdu jen rozhovor. Že tam nejsme nějaký represivní orgán nebo tak. (...) Takže prostě celkově se snažit, aby ten verbální i neverbální projev byl příjemný, reprezentativní, pokud možno, ale ono to samozřejmě vždycky nejde. A abychom aspoň občas trochu vyvrátili ty mýty, že všichni úředníci jsou nepřijemní... (SP&VED II)*

*[Tady je důležitá] nějaká taková, nechci říct to slovo, ale vstřícnost k těm klientům, vcítění, nějaká ta, to slovo nemám ráda, ta empatie, nějaký takový, nemůžete, zas si myslím, že nějaký suchar, kterej je čistě úřední, asi by to mohl dělat, ale pro ty lidi by to asi nebylo tak dobrý. Nějaký vcítění se do té situace, toho klienta. (SP III)*

Někteří respondenti vnímali, že je uplatňování těchto dovedností posouvá do střetu s kolegy, kteří uplatňují „úřednický“ přístup a kteří na empatii a lidský přístup vůči klientům nahlíží kriticky. Respondentka však tuto informaci uvedla až mimo audio záznam rozhovoru.

Vedoucí pracovníci agentury PnP i DPvHN také v oblasti předpokladů výkonu sociální práce na ÚP ČR uvádí osobnostní předpoklady, osobní nastavení. Ve více výpovědích se vyskytuje představa, že někteří lidi se na tuto práci hodí víc než ostatní. Tato představa předpokládá nějaké konkrétní osobnostní charakteristiky, které člověka předurčují pro práci s lidmi, a také kontrastuje s procedurálním pojetím agentury PnP a DPvHN, která nezdůrazňuje osobní předpoklady pro výkon pozice pracovníka těchto agend.

*T: Co Vám při práci s lidmi v hmotné nouzi pomáhá?*

*R: Empatie, sociální cítění a taky hlavně odhad na lidi. Podle mě nelze pracovat s lidmi podle nějaké šablony. Někdo umí, někdo zase ne. (VED I)*

*Ono je to stejně takový to... je to o zkušenostech a ta sociální práce je taky trošku o intuici, jak se kdo pro tu práci hodí třeba taky. (SP V)*

V některých výpovědích jsou osobnostní předpoklady označeny jako schopnost „mít rád lidi“, přičemž tato schopnost je opět postavena do kontrastu s představou, že práce na ÚP ČR je o „rozdávání peněz“.

*Víte, tahle práce není jenom o tom rozdávat peníze. Já vím, že by třeba chtěli, abychom na to měli čtyři nebo pět škol, ale to je přece jenom o tom mít rád lidi, jo. Protože tahle to můžete mít.. když nebudete mít ten správný instinkt a nebudete mít rád lidi, tak tady vůbec nemůžete být. Víte co já znám lidi, který by tady vůbec nemohli pracovat? Že by je [klienty] prostě vzali a já řeknou shodili by je ze schodů prostě. (SP VI)*

Poslední měkkou dovedností, která se ve výpovědích respondentů objevovala, je schopnost zvládat emoční náročnost dané profese. Opět tady narážíme na charakteristiku práce, která souvisí víc s uplatňováním situačního přístupu.

*T: To jo, že ta situace je emočně náročná pro všechny, no.*

*R: Ta rodina je psychicky hodně napjatá. A tam musíte hodně volit slova co říct, co neříct. Zase, to se nenaučíte. (SP VII)*

Z odborných dovedností, které vedoucí pracovníci považují za důležité, vystupuje do popředí znalost základního sociálního poradenství – orientace v systému sociální pomoci v zájmu informování klienta o možnostech využití i jiných forem pomoci. Vedoucí pracovníci o těchto dovednostech často mluví jako o něčem, co potřebují zlepšit, v čem by se jejich kolegové měli vzdělávat. Poskytování základního poradenství vnímají jako součást výkonu sociální práce, většinou však o něm mluví jako o něčem „navíc“, o informaci, kterou můžou klientovi nabídnout. Jak už bylo zmíněné výše, reagují tím pravděpodobně na málo prostoru pro výkon sociální práce.

*„A samozřejmě, že se vás kdokoli může zeptat na radu jakoukoli. A asi by každá sociální pracovníce měla umět odpovědět nebo mu poradit i nasměrovat. My teda, my máme odborný způsobilosti, co jsme přišli z magistrátu. Takže si myslím, že vcelku umím odpovědět, i když jsem hmotnou nouzi nedělala, tak umím toho člověka poslat.“ (SP V)*

*„No, ono je fajn, když člověk má trošku představu i o věcech, kterým úplně nerozumí. Třeba důchod. Oni se často ptají i na tyhle věci. Oni si myslí, že to tady vyřizujeme (...) Třeba zdravotní pojišťovna a tak. Kdy je potřeba. Abychom měli prostě takový lepší přehled, ony se ty všechny kriteria pořád mění, kdy je potřeba třeba si platit zdravotní pojištění sám. Takové různé oblasti, kde bysme jim mohli poradit (...) A aby ten sociální pracovník třeba byl opravdu hodně proškolený právě třeba i v tom poradenství.“ (SP&VED II)*

*Takže bylo to náročný a nějak tak jsme to zvládli a zase jsem byla ráda za praxi z toho OSPODu, že tam ta terénní sociální práce, že tam to fungovalo trošku jinak, že klienty jsme si vyhledávali, byli jsme zvyklí spolupracovat s organizacema, byli jsme zvyklí na pracovní skupiny, že jsme to řešili komplexně. Když jsme do té rodiny šli, tak jsme byli schopní spočítat dávky, říct, na koho se mají obrátit, dát jim informace, prostě takovejhle servis. Takže když jsem přešla tady na ty agendy, tak u těch zdravotně postižených si dělám prostě to samý. Přijdu do rodiny a komplexně se jim snažím dát informaci. (SP I)*

Kromě základního sociálního poradenství mluví vedoucí pracovníci také o potřebě orientace v jiných agendách dávek vyplácených ÚP ČR. Tato dovednost se netýká přímo poradenství a práce s klientem, ale spíš procesů, systémů, formulářů, teda zvládnutí vyřizování dávek v rámci různých agend. Tato dovednost tedy směřuje spíš k procedurálnímu pojetí výkonu sociální práce na ÚP ČR.

*R: My jsme byli vždycky zvyklí všichni dělat všechno. A teďka co přišli prostě z městského úřadu, co se vyplácí tudle ty dávky, tak ty dělej slepě jenom to své a nic jiného prostě nedělej. Já vím, že na to čas není, ale vidím prostě ty holčiny ze státní podpory, který byly fakt vždycky zvyklý dělat fakt všechno. Takže*



*ty znaj mobilitu, ty znaj příspěvek na péči a dovedou se orientovat v těch dávkách víc, než ty, co přišly z toho městského úřadu.*

*T: Takže takový ten přehled...*

*R: Ano. Ano. (VED II)*

Na rozdíl od představy o „dobrém“ výkonu sociální práce na ÚP ČR, která směřovala více k procedurálnímu přístupu, jsou představy o potřebných dovednostech a poznacích orientovány spíše směrem k situačnímu přístupu. Zdůrazňují důležitost schopnosti jednat s lidmi, rozumět jim a orientovat se v různých oblastech sociálního poradenství.

### 10.3 Dosažené vzdělání sociálních pracovníků na ÚP ČR

V současné době neexistuje statistický zpracovaný přehled dosaženého vzdělávání sociálních pracovníků ÚP ČR. V rámci výzkumu Multidisciplinarity v posuzování nároku na příspěvek na péči – analýzy a doporučení. (Musil et al., 2016) však proběhlo dotazníkové šetření týkající se úrovně vzdělání sociálních pracovníků agentury PnP na všech kontaktních pracovištích ÚP ČR. Do výzkumu byli kromě sociálních pracovníků zahrnuti i vedoucí pracovníci a referenti, neboť i tito pracovníci se zabývají i činnostmi spojenými s agendou příspěvku na péči. Do výzkumu se zapojilo 83% oslovených respondentů (N = 737). Dotazníkové šetření bylo anonymní a bylo provedeno formou on-line dotazování, s využitím software Remark Web Survey 5.3.

Podle této studie působí v současné době v posudkové praxi v činnostech, které jsou činnostmi sociální práce, kvalifikovaní sociální pracovníci dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle výstupů z kvantitativního šetření mělo v době sběru dat přes 90% dotazovaných pracovníků agentury PnP, dokončenou nějakou formu vzdělání, kterou zákon o sociálních službách definuje jako předpoklad odborné způsobilosti pro výkon sociální práce. To bylo více respondentů, než kolik jich bylo zařazeno jako „sociální pracovník“. Ve výzkumném souboru převažovali pracovníci s bakalářským stupněm vzdělání v oboru, který vyžaduje zákon o sociálních službách jako odbornou způsobilost pro výkon sociální práce. Následovali pracovníci s titulem diplomovaný specialista a třetím nejčastějším bylo magisterské vzdělání. Část dalších respondentů uvedla jiné formy dosažení odborné způsobilosti vyžadované pro sociální práci zákonem o sociálních službách – necelých 10% respondentů má střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, alespoň 10 let praxe výkonu povolání sociálního pracovníka a absolvovaných alespoň 200 hodin akreditovaných kurzů. Naopak varianta vysokoškolského vzdělání v jiném oboru, alespoň 5 let praxe výkonu povolání sociálního pracovníka a absolvovaných alespoň 200 hodin akreditovaných kurzů se mezi respondenty vyskytovala jen okrajově – v necelých 2% případech.

### 10.4 Přiměřenost dosaženého vzdělání z pohledu vedoucích pracovníků

Dosažené vzdělání je jedním z hlavních determinantů rozdělení práce na ÚP ČR. Podle zákona č. 108/2006 Sb. může sociální šetření vykonávat pouze sociální pracovník. Všechny ostatní úkony může vykonávat i referent dávek. Pokud hodnotí vedoucí pracovníci dostatečnost vzdělání svých kolegů, obvykle je to právě s ohledem na složení jejich týmu.

*T: Jaká je kvalifikace pracovníků vašeho referátu?*

*R: Takže kvalifikace pracovníků. Jsou zde děvčata, co mají vysokoškolský vzdělání, jsou bakaláři, dodělávají si i magistra, někteří si dodělávají vyšší odbornou školu, takže všichni, co by jakoby měli tu sociální práci vykonávat, tak buď studují, nebo začli studovat, anebo dokončují studium a plus*

*třeba ti referenti nepojistných sociálních dávek, tak ti vlastně nemusí mít vysokoškolský vzdělání, tak tam je minimum ta maturita. (VED K/4)*

Po reformě ze začátku roku 2012 si mnozí z delimitovaných pracovníků doplňovali vzdělání – přičemž studium zahájili ještě v době svého působení na obecních a městských úřadech. To, zda byl nebo je na ně nyní kladen požadavek dále se vzdělávat, závisí zejména na tom, zda na ÚP působí v pracovní pozici sociálního pracovníka či referenta dávek a od dosaženého vzdělání se odvíjí i platové zařazení.

*T: A jsou nebo byly při Vašem přijetí stanoveny nějaké kvalifikační požadavky?*

*R: No, no škola maturita, tu mám a teď si doplňuju vzdělání, studuju teda při zaměstnání, sociální práci a správní činnost.*

*T: A to bude jaký stupeň vzdělání, jestli se mohu zeptat?*

*R: Vyšší odborné. To znamená diplomovaná sociální pracovníce, no. (SP II/2)*

Někteří vedoucí i sociální pracovníci hodnotí vzdělávání jako přínosné pro výkon jejich práce. Tato vyjádření se týkají jejich vlastního vzdělání a jeho doplnění. Můžeme však předpokládat, že tato zkušenost může ovlivnit i jejich postoj k vzdělávání jejich podřízených. Doplnění vzdělání jim podle jejich slov přineslo *nadhled, otevření očí, morální zásady, porozumění principům sociální práce*.

*R: Já studuju veřejnou a sociální politiku na Karlově Univerzitě na fakultě sociálních věd.*

*T: To jste dobrá teda. R: No to nevím, ale baví mě to. Já vždycky jsem radši, když ta práce má ještě nějaký přesah, člověk má na to nadhled zase z jiné perspektivy, takže třeba i ten váš rozhovor mě docela zajímá, protože bych se taky chtěla v mé diplomové práci věnovat v té analytické části těm rozhovorům, takže si vezmu trošku inspiraci od vás. (SP&VED II)*

*Já jsem právě, dokud jsem na tu školu nechodila, tak jsem celkem nevěděla a to studium mi hodně otevřelo oči, i když mně spousta mých kolegů říká, že to je k ničemu, že to je nesmysl a ztráta času, ale já si myslím, že každý pracovník v pomáhající profesi by to vzdělání mít měl. Protože já jsem se samozřejmě dozvěděla vlastně principy sociální práce s lidma a já jsem si v sobě vypěstovala takový jako hlubší morální zásady, který jsem předtím neměla. Tím nechci říct, že jsem úplně dokonalá, nikdo nejsme dokonalí, ale určitě jsem se z toho hodně, hodně poučila, opravdu mi to otevřelo oči. (...) Tak právě spousta lidí si to nemyslí, ale mě konkrétně, mě osobně tohle hodně přineslo. (SP III/9)*

Ve výpovědích řadových sociálních pracovníků se objevuje zajímavé téma potřeby doplnění vzdělání v zdravotní oblasti. Tato potřeba se týká výlučně pracovníků agendy PnP a to hlavně z důvodu úzké spolupráce s lékaři. Závěry sociálního šetření, které provádí u svých klientů, se totiž stávají podkladem pro posuzující lékaře. Někteří sociální pracovníci reflektovali nedostatečnost svých znalostí v této oblasti. Tato nedostatečnost je staví z jejich pohledu do podřízené pozice. Kromě vzdělání vnímají v této souvislosti i potřebu užší spolupráce v zájmu klienta.

*Já bych s nima ráda spolupracovala.. (...) Tak klidně, já bych byla pro tu komunikaci, jo. Protože oni to věděj třeba z toho zdravotnického, a když mi dají ty argumenty, tak řeknu „ano, máte pravdu, já s tím souhlasím“, no. Zase ale, zase bych chtěla, aby oni zase viděli třeba i mě, ty moje argumenty. (...), že jo, když nejsem ani zdravotnice, nebo to, tak něco mně taky může uniknout, mně unikne, že jo, to zase si myslím, kdyby to bylo asi vyvážený. (SP XI)*

*Jenom na základě toho šetření si myslím, že taky to není správný. Že ti lidi jsou herci. Řekla bych, že by měla být nějaká ta spolupráce, taková nějaká, ten střed. (...) A ten doktor zase, pravda je to, ten to vezme to..., to je dosavadní způsob, vezme to podle papírů a to sociální šetření jen, jak říká, "k tomu přihlíží." Taky si myslím, že je to chyba, že nás nebere jako partnera. (...) Proto si myslím, že by měl být takový*

*nějaký střed tý spolupráce. Kdyby to šlo, no ale to je asi těžký. Vymyslet nějaký pravidla, aby bylo z každého kousek. Aby doktor neviděl jenom medicínu, ale přihlížel k tomu. (SP XXI)*

*Jasný. Určitě by to bylo dobrý, jo, nějaký zdravotní základy. Jako, ono to nacytáte těma zkušenostma a těma, co vám všechno říkají, že jo, ti klienti, co jim je, a pak třeba v posudku vidíte, tam jsou ty diagnózy teda daný. Jo ale třeba nějaký trošku zdravotní vzdělání - my jsme měli kolegyni zdravotní sestřičku, pak měla teda vyšší odborný, takže to dělat mohla. Ale třeba něco jsme se jí taky ptali, co, jak to vypadá, co to je, , jo, nějaký základy zdravotního vzdělání by tam nebyly špatný. (SP III)*

Přesto se všichni dotázaní sociální pracovníci shodovali na tom, že by nebylo vhodné přenést posouzení stupně závislosti pouze na bedra sociálních pracovníků. Byli přesvědčeni, že nejen sociální aspekty zajištění péče, ale i medicínské posouzení zdravotního stavu žadatele o PnP je u této dávky důležitou součástí, kterou se sami nemaje zdravotnickou kvalifikaci necítí být kompetentní posuzovat (Havlíková, Hubíková 2015).

## 10.5 Praxe a její význam z pohledu vedoucích pracovníků

Praxi zaměstnanců je často připisována větší váha než vzdělání. Vedoucí pracovníci vyzdvihují u svých zaměstnanců jejich praktickou zkušenost, dlouholetou práci v oblasti dávek. S praxí spojují jednak měkké dovednosti, které jsou podle nich pro výkon sociální práce důležité a které se často právě praxí nabývají, ale také znalosti, dovednosti a kontakty na jiné odborníky.

*Víte co, to jsou všechno děvčata, který to nedělají půl roku. Jsou to všechno ženský na svém místě ... No, tak víte co, metodický postupy samozřejmě existují, ale já si myslím, že to je na té letité praxi, jo. Na týhle praxi, nebo vlastně na úřadech, jsme vlastně absolvovali spoustu různých školení. (VED IV)*

*Jak říkám, každej klient je jinej, takže s někým můžete tuťuňu a stejně bude nadávat. A někdo prostě už je tak naučený, že ví, má doložit doklad, tak přinese doklad a pošlete mi peníze. Jo, že práci stejně žádnou nemá. Už si myslím, že ty klienty mají delší dobu, takže už ví, jak s nimi jednat, co si k nim můžou nebo nemůžou dovolit. Jak třeba klient na různý ty situace reaguje. (VED V)*

*Tady kolegyně, co se mnou dělá ten příspěvek na péči, tak bych řekla, že ta to má zmáknuté daleko líp než ty metodici, takže pro nás tam nebylo extra nic moc zajímavého. Ona to dělá už opravdu asi... od 2008, no sedm let, takže ona tam všechny ty změny různě a tak, tak ona opravdu má ještě z toho roku 2008 ty materiály a tak, ke kterým se v některých oblastech třeba vracíme, nebo nám to teď pomůže obzvláště teď, když se vrátil ten starý program, tak ona ještě dohledá... to je takovej kronikář příspěvku na péči, takže to je perfektní kolega, který v tom má mnohem větší přehled než náš metodik, bohužel, který třeba praxí nikdy neprošel a sociální šetření dělal jednou v životě z příspěvku na péči, tak to pak těžko s ním něco konzultujete. (SP&VED II)*

Tento pohled sdíleli i někteří sociální pracovníci, kteří rovněž pro dobrý výkon své práce spatřovali jako stěžejní praxi a nikoliv formálně dosažené vzdělání.

*Já si myslím, že jako tady spíš než odborný vzdělání je důležitá zkušenost, praxe. (SP III)*

*Když to řeknu otevřeně, nevím na co na práci s cigánama potřebuju vysokou školu, když oni maj základku sotva. (SP K/4)*

## 10.6 Představy vedoucích pracovníků o dalším vzdělávání

Získaná data nezachytila explicitně představu vedoucích pracovníků o dalším vzdělávání, lze tedy jenom předpokládat, že výběr školení a kurzů, které pracovníci absolvují, se aspoň do jisté míry odvíjí od představ managementu. Tato kapitola je věnována hlavně průběžnému vzdělávání – školením a

kurzům, doplnění vzdělání podle zákona pro výkon profese sociálního pracovníka se věnovala předchozí kapitola.

Další vzdělávání sociálních pracovníků ÚP ČR může mít dvě podoby. Sociální pracovníci absolvují dva druhy kurzů a školení – ty, které jsou zaměřeny na získání poznatků a orientaci v právních nárocích, formálních požadavcích, zákonných úpravách a správním řízení na jedné straně a na druhé straně jsou to zase školení zaměřená na psychohygienu.

Sociální pracovníci opakovaně uváděli zkušenost se školením zaměřeným na prevenci syndromu vyhoření. Tuto zkušenost obvykle hodnotili jako přínosnou, protože jim umožnila odpočinout si.

*A jsou tam syndromy vyhoření. Tak to je takové spíš odpočinkové, to tak jako moc... Ale není to zas tak odpočinkové, jak by to mělo být. Tam se někdo snaží, abychom nevyhořeli tím, že nám tam pouští nějakou prezentaci, co to je verbální komunikace, neverbální komunikace. Takže efektivní školení syndromu vyhoření, kdyby bylo.. (SP&VED II)*

*No, teď jsme zrovna byli na syndromu vyhoření s kolegyní. A, bylo to teda moc fajn, fakt si u toho člověk odpočinul. (Smích). Protože to by bylo taky podle mě potřeba. To je spíš ještě k tomu, jak jste se ptala předtím, k těm podmínkám. Protože jako psychicky můžu říct, že to je náročný, že jo. A třeba tohleto školení bylo původně na týden, ale Úřad práce v rámci šetření a zkracování to zkrátil na tři dny, že jo. Takže to si myslím, že taky není dobře. Ale tam člověk má potom čas i na různé ty relaxace a takový, co by si měl vlastně sám, aby se sám uchránil, že jo. (SP VIII)*

I do oblasti vzdělávání se však promítá problém nedostatečné kapacity – některá školení jsou zkracována, nebo se jich pracovníci nemůžou účastnit z důvodu pracovního vytížení. V následujícím případě není jasné, jestli se jedná o rozhodnutí managementu nebo o osobní rozhodnutí pracovníka.

*To ani... to asi taky okolo sociálního šetření. Já jsem ani neměla čas si to pořádně přečíst, upřímně řečeno, protože hned jak vidíte týdenní jarní seminář, tak je vám jasný, že týden v práci chybět nemůžete. I když by vás to zajímalo. (SP V)*

Druhou oblastí vzdělávání jsou školení a kurzy zaměřené na právní problematiku, novely zákonů, správní řízení apod. Zdá se, že sociální pracovníci preferují právě tuto nabídku před kurzy zaměřenými na měkké dovednosti.

*R: Nebo třeba neměli jsme žádný školení na nový Občanský zákoník. To si myslím, že je taky docela důležitý. Že říct, že to pro svoji práci nepotřebuju, není jako ... Tak taky jsou změny s omezením té způsobilosti.*

*T: Nový instituty jsou tam zavedený, že jo?*

*R: No a nemáte čas, abyste si do toho zákoníku prostě lehla. To, co si uděláte navíc, si uděláte po pracovní době, že si to můžete přečíst. V pracovní době není vůbec čas si cokoliv číst. (SP V)*

*R: Tak ty školení jo.... Tak když jedu na nějaký kurz o komunikaci, tak to je pro mě úplně bezpředmětný, takže když to je k věci, když je novela zákona a tak a probírá se zrovna ta agenda, nebo pak je diskuse k problému, tak to je přínosný, že jo.*

*T: Jo. Ale takový obecný...*

*R: Ale nějaký obecný... verbální, neverbální komunikace, tak...*

*T: To znáte z praxe, tak...*

*R: Já mám ráda, když to je k věci. (SP IX)*

Častou kritikou v oblasti vzdělávání je opakování se kurzů. Podle slov respondentů se stává, že se nějakého kurzu účastní opakovaně, což hodnotí pracovníci jako ztrátu času. Jedná se totiž obvykle o

kurzy se stejným obsahem. Na základě této informace se domnívám, že výběr vzdělávání, které můžou sociální pracovníci navštívit, není v jejich rukou, ale závisí od managementu a pravděpodobně i od dostupné nabídky.

*Protože i v rámci vlastně toho povinného vzdělávání, který vlastně máme zakotvený v tom zákoně, tak toto si myslím, že by bylo přínosem, protože když jedete třikrát na příspěvek na péči na školení, kde vám třikrát zopakují zákon, kterej si můžete přečíst, tak to jako nám velice moc nepomůže, že. (SP X)*

*Určitě teď momentálně jsme chodili pořád na školení nebo více školení probíhalo o komunikaci s klientem, s problémovými klienty a to jsme slyšely 3x jinak nebo ve skutečnosti to bylo stejné, s tím, že teď momentálně máme mít školení nějaké psychopatologie, což zase není úplně to přesně, co bysme potřebovali. ... To je pěkné mít 3 školení o komunikaci, ale ve skutečnosti je to pro nás nepodstatné. (SP XII)*

*Takže když jsme absolvovali stejnej ten vzdělávací obor a absolvovat několikrát ročně sociální komunikaci nebo takovýchle jednání s problémovými klienty, to je furt stejný, tak to nám přijde zbytečný. Určitě by pro nás bylo užitečnější na ty potřeby naše. (SP XVII)*

Poptávka po dalším vzdělávání je různorodá. Někteří pracovníci by ocenili vzdělávání zaměřené na práci s klientem ve formě kurzů týkajících se spolupráce s klientem, psychologie apod.

*R: No, takovej řákej psychologickéj výcvik skoro. No teďka, i co jsou ty, teďka se nám objevujou semiáře, který jsou třeba na téma syndrom vyhoření, tak ty jsou velice užitečný, ale třeba i obrana proti manipulaci, že jo, velice zajímavý takovýchle... No, určitě tyhlecky psychologický dovednosti tam jsou hodně potřeba.*

*T: Hm, a Vy jste je i využila, nebo...*

*R: Já je mám za sebou ty školení, takže právě vím, že byly dobrý, daly mně hodně a že by tím měl projít každej, no. (SP XIV)*

Mnohem častěji jsou však poptávaná školení, která by reagovala na současnou konkrétní potřebu daného pracoviště. Pracovníci by potřebovali, aby vzdělávání reagovalo na nejistoty, se kterými se setkávají ve své každodenní práci s klienty. Navrhují společná setkání s pracovníky jiných pracovišť, probírání kazuistik, sdílení dobré praxe. Očekávají konkrétní rady.

*Možná spíš nějaký, no možná spíš nějaký školení, který by bylo zaměřený vyloženě třeba na tady ty, na tady tu konkrétní činnost. Že většinou je školení, který se týká zákona a je to tam braný všechno komplexně a na to, co třeba my bysme potřebovali zjistit, tak tam už máme menší prostor k diskuzi a už třeba nezjistíme to, co bysme chtěli, nebo prostě si to neověříme. Nebo možná nějaký i třeba takový skupiny, kde by se sešli pracovníci jenom ti, co dělají sociální šetření z určitých měst a oblastí, aby si tam prostě mohli jednotlivý ty případy probrat. Jestli třeba nějaký takový kazuistický semináře nebo, nebo (váhání), no, , teď si nemůžu vzpomenout na ten název, hodně se...(SP X)*

*My bysme uvítali více školení k našemu tématu, protože školení, které momentálně absolvujeme, nejsou přímo k tématu, které my bychom potřebovali. ... Potřebovali bychom spíše i něco k příspěvku na péči, kde bychom si znovu všechny ty informace ujasnili, osvěžili, potom bychom potřebovali i informace znova osvěžit si z právní rady, i když v tom člověk pořád pracuje, nebo lépe řečeno pořád si to všechno pročítá a zjišťuje, co všechno by dělal špatně nebo nedělal, více méně cokoli my vyrábíme, tak se držíme zákona, přímo listujeme v zákoně, vyhledáváme, co potřebujeme pro sebe, abychom to měli všechno právně správně. Takže my bychom spíše potřebovali, aby nám někdo poradil, jak na to, když máme různé případy, takže školení více k tématu. (SP XII)*

*Jo, různý takovýhle případy přímo s nima aby jednali. Jo a taky potom, abysme se mohli společně třeba pobavit, někdo poradil. aAby mi někdo třeba poradil, mám tady ten problém, abych si ho s někým mohla... (SP XV)*

Na základě výše uvedených potřeb se nabízí otázka o fungování metodického vedení, které by mělo naplňovat alespoň některé z výše uvedených potřeb.

Sociální pracovníci zmiňují různé zdroje metodik, metodických pokynů, doporučení i rad. Těmito zdroji jsou zejména Generální ředitelství ÚP ČR, MPSV, Krajské pobočky ÚP. V rámci agendy PnP pak jako zdroj metodického vedení v některých praktických otázkách působila i Lékařská posudková služba či přímo posudkoví lékaři. Stává se ale také, že sociální pracovníci nejsou schopni přesně určit, odkud některá metodická doporučení či pokyny vzešly. (Havlíková, Hubíková 2015: 63).

Sociální pracovníci obvykle popisují metodické vedení jako nahodilé, málo konzistentní a nedostatečně spjaté s tím, s čím se při své práci reálně potýkají. Sociální pracovníci nevnímají dostatečnou oporu v metodickém vedení a v osobách metodických vedoucích, někteří tuto situaci spojují s názorem, že jde o záměrnou snahu z práce sociálních pracovníků agendy PnP vytlačit samotnou sociální práci. Sociální práce od nich podle jejich názoru ani nebyla vyžadována (Havlíková, Hubíková, 2015).

*Ono se to od nás ani nechtělo. My jsme měli jenom vydávat rozhodnutí v těch materiálech, který byly na začátku toho 2012, tak tam jsme byli od té sociální práce opravdu jako odstavený, jo. My jsme měli zjistit, napsat, poslat, vyřídit, ale ne těm lidem radit. To bylo v těch metodikách - od toho tam nejsme, abysme těm lidem v těch životních situacích radili. (SP XVI)*

Metodické postupy pracovníci často nahrazují svou vlastní zkušeností a obvykle ji považují za relevantnější než samotné metodické vedení. Důvodem může být komplikovanost a nejednoznačnost metodických pokynů, které se k sociálním pracovníkům dostávají (Havlíková, Hubíková, 2015; Musil et al. 2012).

*T: A ty otázky vytváříte na místě, nebo máte třeba nějakou metodiku na to?*

*R: Nemám. Metodiku na to, člověk už to, já už to dělám od začátku. Takže už... (SP XV)*

*Normativní instrukce si myslím, že byla. (...) Určitě je dobrý se s tím seznámit, ale myslíme si, že to dělali ti, kteří nemají v praxi až takový zkušenosti, že, já nevím, tam třeba je napsaný, že by sociální šetření mělo trvat 180 minut. Nikdo nás asi tam nebude tři hodiny trpět v domácnosti (...), když jsme schopni to třeba zjistit za kratší dobu. (SP & VED X)*

*T: Tak, a co vám při té vaší práci s lidma v hmotný nouzi pomáhá? To tady máte nějaký metodický postupy?*

*R: No, tak víte co, metodický postupy samozřejmě existují, ale já si myslím, že to je na tý letitý praxi, jo. Na týhletý praxi, nebo vlastně na úřadech jsme vlastně absolvovali spoustu různých školení. Neřekla bych, že člověk jede podle nějaké metodiky... (VED K/3)*

Pro metodické vedení je dále důležitá existence metodického vedení krajskou pobočkou ÚP ČR. Součástí oddělení nepojistných sociálních dávek může být metodické oddělení anebo pracovník označený jako krajský metodik. Zkušenost pracovníků agendy PnP s touto osobou a jejím přínosem pro metodické vedení se liší v závislosti na konkrétním kraji a tedy i konkrétní postavě metodického koordinátora. Pro některé byla možnost využít metodické vedení od této osoby příliš vzdálená, a metodické vedení tím pádem považovali za nevýrazné. V jiných případech byla zkušenost hodnocena pozitivně, jindy zas pracovníci nevnímali dostatečnou zkušenost daného krajského metodika v praktickém provádění sociálních šetření a řízení v oblasti PnP. V ojedinělých případech spolupracovali

pracovníci agendy PnP s krajským metodikem pravidelně, obraceli se na něj, což může přispět k uplatňování situačního přístupu (Havlíková, Hubíková 2015).

*Jinak na kraji funguje metodička. Takže máme zvlášť metodičku pro příspěvek na péči a zvlášť pro ty dávky pro osoby se zdravotním postižením. Takže se můžeme obracet, jak je potřeba formou e-mailu. Já teda volím telefonický kontakt, protože většinou potřebuji hned tu odpověď. (...) takže třeba když někde se vyskytne nějaký problém nebo nejsme si jistí celkově (...) tak se zeptáme, zkonzultujeme to s ní, jaký na to má názor. Příp. ona k tomu zase pošle nějakou metodiku, doplnění, jak se má postupovat, takže to určitě využíváme takovouto spoluprací. (SP XIII)*

Metodické vedení tedy probíhá formou vydávání metodických pokynů, individuálních konzultací s krajským metodikem a také případným skupinovým vzděláváním, které iniciuje krajský metodik. V některých krajích se jednalo zřejmě o pravidelná čtvrtletní či pololetní setkání, jinde se zdá, že jsou podobné porady svolávány nepravidelně podle potřeby v návaznosti na to, jaké změny se v nepojistných agendách objevily, na jaké problémy je třeba reagovat apod. (Havlíková, Hubíková 2015: 68). Toto setkávání by mohlo reagovat na potřebu pracovníků sdílet své zkušenosti, příklady dobré praxe, věnovat se nejasnostem a dozvědět se aktuální novinky v procesu řízení. V realitě však metodické vedení probíhá často jako jednostranní instruktáž, kde není prostor pro aktivní zapojení participantů a hledání řešení problémů své agendy (Ibid.) Jinde zase ale tato setkání probíhala jako pracovní diskuse zaměřená nejen na obdržení nových pokynů či doporučení a podkladů, ale především na výměnu zkušeností.

*Krajská pobočka udělá jednou za čas takový metodický den, kde nám více méně dají třeba i materiály, nebo se toho účastní jedna, dvě kolegyně nebo i já, záleží, kdo třeba byl před tím, tak my se tak střídáme a tam přímo nám popisují, jak co dělat jinak, lépe, takže tam nám více méně říkají, co máme dělat. (...) a můžeme se i ptát více méně na nějaké nebo nachystat si dotazy a ptát se na to, co potřebujeme vědět konkrétně. Takže hned máme zpětnou vazbu, oni hned nám řeknou co a jak, vlastně vždycky to tak fungovalo. (SP IV)*

Sociální pracovníci bezprostřední dopad metodického vedení na jejich každodenní praxi často líčili jako problematický či dvojsečný. Na jedné straně někteří z nich stále očekávali, že jim metodické vedení vnese jasno do některých méně zřejmých stránek jejich práce, na druhé straně měli zkušenost s tím, že je někdy obtížné pochopit samotné metodické pokyny (Havlíková, Hubíková 2015).

*Tady na pracovišti to děláme s kolegyní dvě, tak to se tak nějak snažíme sledovat všechny ty metodické pokyny, normativní instrukce, otázky a odpovědi, ale toho je takový množství, že... Nejlepší je, že jeden měsíc je postup takový a druhý měsíc je jiný, takže fakt se člověk těžko orientuje, jestli to je ještě aktuální nebo jestli už se to dělá úplně jinak. (SP & VED XXIII)*

Na potřebu sociálních pracovníků sdílet své zkušenosti, vzájemně se informovat a věnovat se společně vybraným problémům může rovněž reagovat supervize. Ukazuje se však, že supervize není standardní součástí podpory sociálních pracovníků ÚP ČR. Mezi výpověďmi respondentů se nevyskytla žádná, která by potvrzovala přítomnost supervize na daném pracovišti. Několik respondentů by ji však ocenilo.

*Supervizi, nó. Přesně to jsem myslela. (smích) Takže třeba to by nebylo špatný právě některý takový věci probrat nejenom tady třeba s pracovníkama na jednom pracovišti, kde třeba už máte takový, já nevím, možná víc zajatý způsob práce, ale i s jinýma, abysme si třeba zhodnotili, jak to je. My se to třeba takhle dovídáme, jenom když děláme dožadání a na nějaký jiný městský úřad nebo na nějaký jiný úřad práce a zjistíme třeba, že, já nevím, že se poptali na něco, co třeba nás nenapadlo, nebo na co se příliš často neptáme, ale mohli bysme tím něco dalšího zjistit. To si myslím, že by určitě nebylo špatný. (SP X)*

*T: Dobře. Co vám při práci s lidmi pomáhá? Máte například k dispozici nějaké metodické postupy?*

*R: Metodický postupy... Jak už jsem říkal...*

*T: Ty vám nepomáhají? Nemáte vůbec...*

*R: Ne. Vesměs ne. Vesměs je jich takový množství a není čas prostě se tomu věnovat. Jako pomáhá nebo myslím si pro tohleto si člověk... Že pomáhá nějakým způsobem supervize nebo debriefing pokud je prováděnej organizací, což znám z doby, kdy jsem byl teda v ústavu sociální péče a osvědčilo se nám to za dobu, kdy jsem působil za šest let, já nevím, sedm let. Na městským úřadu tady o tom nemůže být ani řeč. A teďka teda na úřadu práce snad tato záležitost bude opakována. Jednou debriefing proběhl, já myslím, že to k něčemu je. (SP XVIII)*

*T: To je, protože Vy ani, že jo, supervize nebo něco takového nemáte, kde by to člověk mohl trochu ventilovat a odlehčit...*

*R: Ne, ne. Nic takového.*

*T: Hm, takže maximálně s kolegyní, no. Ale to jste na tom stejně, že...*

*R: Maximálně si tak pokecáme. Včera jsme byli na šetření, tak zajdeme vedle do kanceláře, tak si můžeme mezi sebou trochu to ze sebe shodit, ale... No, jede se dál, no. (SP XIX)*

Nepřítomnost supervize je zarážející, ještě víc však to, že zmínka o ní se v rozhovorech objevila jen ve třech výše uvedených případech. Může to svědčit o tom, že práce sociálních pracovníků není z pohledu managementu vnímána jako výkon pomáhající profese, který vyžaduje podporu ve formě supervizních setkání. Velká pracovní zátěž by v tomto případě neměla být důvodem k tomu, proč by supervize neměla probíhat, ale právě naopak – měla by být jedním z důvodů, proč je supervize v tomto případě nevyhnutelná. Nulový důraz, který je na ni kladen, vypovídá o vnímání sociální práce na ÚP ČR jako procedurální činnosti, cílem které je správné a rychlé zpracování žádostí a ne komplexní práce s klientem.

## 10.7 Míra pracovního vytížení jako významná podmínka výkonu sociální práce

Nejvýraznější podmínkou, která ovlivňuje výkon sociální práce na ÚP ČR je nedostatečná personální kapacita. Z obou výzkumných zpráv, které byly podkladem pro tuto analýzu, vyplývá, že jak pro agendu PnP, tak pro agendu DPvHN je nedostatek pracovníků zdrojem velkého pracovního zatížení<sup>31</sup>. Dále může být také důvodem příklonu k procedurálnímu přístupu a rezignaci na sociální práci. V roce 2012 počet pracovníků agendy hmotné nouze, a mnohdy ani jejich kvalifikace, nezaručovaly více než materiální saturaci potřeb těch žadatelů o dávky hmotné nouze, jejichž nárok byl shledán jako oprávněný. Co se týče počtu pracovníků, v době konání výzkumu odpovídal jejich počet přinejlepším požadavku přijímat žádosti, posoudit nárok na dávky a dávky vyplatit. (Musil et al., 2012: 18). Následkem toho může být i rezignace na výkon sociální práce.

*To, co nám řekli na ministerstvu na školení, tak bysme měli mít kolem padesáti lidí, abysme odváděli správnou sociální práci. Takže když máme 220 klientů a u toho jsou desetičlenné rodiny, tak prostě alespoň jednou tolik zaměstnanců určitě, tak aby se samozřejmě dala dělat sociální práce, což znamená chodit do terénu apod. (...) třeba jako u mimořádný sociální pomoci, tak je potřeba to*

<sup>31</sup> Vysoká pracovní zátěž pracovníků agendy hmotné nouze byla podle výzkumu z roku 2012 způsobena jednak tím, že klienti KoP ÚP, kterým byl přiznán nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi, se často dosti odlišovali od klientů typických pro ostatní nepojistné sociální dávky. Pracovníci hovořili o tom, že tyto klienti na ně kladou větší požadavky, kromě finanční nouze mají řadu dalších problémů, které se k jejich situaci vážou, a jejich očekávání vůči pracovníkům tak v mnoha případech překračují pouhé přijetí žádosti a vyplacení dávky (Musil et al. 2012: 15).



*sociální šetření provést, tak ho teda děláme, ale u opakujících se dávek, kde by se to šetření mělo dělat, tak to prostě není možný. Nestihnete to. (SP K/3)*

Častým problémem, se kterým se vedoucí pracovníci potýkají, je také kombinace nedostatku pracovníků s jejich nedostatečnou kvalifikací potřebnou pro výkon sociální práce (Musil et al., 2012: 19). Kombinace těchto dvou nedostatků pak směřuje k zaměstnávání externích sociálních pracovníků, anebo k modelu sociálních pracovníků jako výhradně terénních pracovníků, kteří vykonávají sociální šetření, ale dál s případem nepracují (viz. Havlíková, Hubíková 2015).

*Nejdůležitější je prostě nedostatek zaměstnanců, kvalifikovaných zaměstnanců. ...A i mě napadá takovej problém, co máme teď konkrétně my tady, že třeba u nás je i problém to, že když se vypíše výběrové řízení, tak nám chybí ti kvalifikovaní lidé. Že dost často se tam..., prostě že se nenajdou lidi se vzděláním, aby mohli dělat sociální pracovníky. Takže to je i problém celkově, no. (VED III)*

*T: A kolik by jste tedy považovala za optimální počet těch pracovníků?*

*R: No minimálně ještě dvě navíc, takže osm. Protože hmotná nouze, vlastně ta agenda není jenom o vyplácení dávek, ale je i o tom, že se těm lidem věnujete jinak. Pomáháte jim, chodí se na sociální šetření, to je vlastně vykonávat sociální práci. A to se nedá stíhat v tom počtu, co jsme, protože dvě pracovnice právě, které jsou tady na tu agendu z úřadu práce, nemají vzdělání, tudíž nemohou jít do rodin a nemohou vykonávat sociální šetření a to je jenom na čtyřech pracovnicích, což je hrozně málo. (SP II/2)*

Na další činnosti, zejména sociální šetření a výkon činností sociální práce, tak nezbývají kapacity<sup>32</sup>.

*T: Považujete stávající počet pracovníků agendy hmotné nouze za dostatečný? Pokud ne, kolik pracovníků byste považovala za optimální?*

*R: Ne, jelikož nemají čas na sociální šetření. Primární je pro ně výplata a oni nemají čas na sociální práci. (VED III/7)*

*Ale hlavní kámen úrazu si opravdu myslím, že je po téhle té stránce, že je nás prostě málo. A že my neděláme sociální práci. Spousta nás muselo na tom magistrátě dostudovat, dodělat si vysoký školy. A teď to vypadá tak, že nám šetří externí. Někdo, koho si úřad nabere, dobře, má tu vysokou školu taky, ale nemá ty zkušenosti. Takže kolikrát ty sociální šetření, nechci říkat, že vždycky, ale... (SP V)*

Tato situace mohla podle Musila et al. (2012: 20) vzniknout při delimitování řadových pracovníků hmotné nouze, kteří byli v souvislosti s reformou v roce 2012 přesunuti z obecních a městských úřadů na úřady práce. V tomto procesu totiž nezřídka docházelo k delimitování těch, kteří měli nižší vzdělání než těch, kteří na obecních a městských úřadech v pozicích sociálních pracovníků zůstávali.

*Bylo to tak, že prostě jsme neměli vzdělání, já protože teda už mám věk, kdy to vzdělání se nepožadovalo, takže já mám skoro před důchodem, takže já už to vzdělání ... mi bylo prominuto, ale na Městském úřadě jsem zůstat nemohla. (...) nechali tam kolegyně se vzděláním, ale jenom dvě, takže ty tam zůstaly. A nás, co jsme to vzdělání neměli, tak přesunuli sem. (SP III/5)*

---

<sup>32</sup> Hlavním rizikem, pokud by zůstal tento stav dlouhodobě zachován, je trvalá rezignace nejen na sociální práci, ale i na samotné sociální šetření. V době realizace výzkumu se na velké části ÚP sociální šetření v souvislosti s dávkami hmotné nouze z časových, personálních a jiných důvodů neprovádělo, ale tento stav byl chápán jako dočasný. Snadno by se mohlo stát, že dlouhodobější setrvání u této strategie úspory času a kapacit tuto praxi zakonzervuje a převládne přesvědčení, že fungování agendy hmotné nouze se bez sociálního šetření a tím spíše bez sociální práce obejde. (Musil et al., 2012: 26 – 27)

Nedostatečná kapacita se také odráží na vzdělávání sociálních pracovníků v oblastech, které jejich vedoucí vnímají jako součást sociální práce. V tomto případě se jedná o průběžné vzdělávání v základním sociálně – právním poradenství.

*Ale potřeba by bylo, aby na tu sociální práci bylo víc času. A aby ten sociální pracovník třeba byl opravdu hodně proškolený právě třeba i v tom poradenství. Aby my jsme nemuseli, protože už to nestíháme, nemáme na to čas, vlastně už to nedokážeme pojmout, jaké jsou ty další možnosti. (SP&VED II)*

Velká pracovní zátěž a s ní související nedostatečná kapacita sociálních pracovníků vede k soustředění se na formální náležitosti řízení o PnP a DPvHN a způsobuje nedostatečný prostor pro sociální práci. Nedostatečná kapacita však může souviset i s finanční stránkou. Havlíková a Hubíková (2015:29) upozorňují na to, že personální náklady pracovišť mohou manažeři snížit i prostřednictvím zapojení více referentů do agendy PnP anebo DPvHN, protože referenti jsou zařazeni v nižší platové třídě než sociální pracovníci. I tato skutečnost může hrát významnou roli ve formování výkonu sociální práce na daném pracovišti, protože přímo ovlivňuje pracovní zatížení sociálních pracovníků a dělbu práce mezi nimi a referenty.

## 10.8 Další podmínky ovlivňující výkon sociální práce

Tato kapitola je věnována procesu zaučení a osobě vedoucího pracovníka a jeho vzdělání. Proces zaučení je jedním z klíčových procesů, může významně ovlivnit vnímání „dobrého“ výkonu sociální práce. Ve výpovědích respondentů se objevuje jen sporadicky, ale jako ukazuje následující citace, role vedoucího pracovníka je velmi významná. V následujícím příkladu vedoucí pracovnice posílá nové pracovníky na sociální šetření s kolegy, aby měli možnost odpozorovat dobrou praxi.

*Tak já jsem tady rok a půl. Myslím si, že zatím jsem udělal ke dvěma stovkám šetření, a učili jsme se to tady skoro všichni stejně, tak to znamená, že jsme si každé s těma kolegama, co už tady byli, šli jednou, dvakrát na šetření, to znamená, že jsme si obešli kolečko, to paní vedoucí jakoby chce, aby každé nově šel skrz kdo už tady je, minimálně jednou si obejít šetření. Snažil jsem se odpozorovat, četl jsem si ty různé, co se mám na co ptát, a postupem času jsem se to takhle učil. No, ze začátku se přiznám, že ty šetření nebyly nic moc, což mi i třeba posudkový lékař napsal do posudku, že třeba není v korelaci nebo je stručný moc. Tím se člověk nejlíp učí, no. (SP XX)*

Můžeme uvažovat o tom, jestli důraz, který vedoucí pracovníci kladou na proces zaučení, nesouvisí s jejich přesvědčením, že praxe je důležitější než vzdělání a „dobrá“ sociální práce na ÚP ČR se dá praxí naučit. Tento předpoklad zároveň implikuje představu sociální práce jako sestavu izolovaných úkonů, které se lze postupem času více – méně mechanicky naučit v procese zaučení a vlastní praxí. Vedoucí pracovníci tak podle mého názoru nevnímají potřebu kritické reflexe výkonu sociální práce, posouzení vhodných metod a přístupů a celkově komplexnějšího pohledu na působení sociálního pracovníka, které mohou sociální pracovníci získat právě díky vzdělávání.

Osoba vedoucího pracovníka je zásadním aspektem fungování každého pracoviště. V případě pracovníků agendy hmotné nouze nastala po reformě z roku 2012 situace, kdy vedoucí pracovníci většinou nebyli delimitováni z obcí, obvykle se jednalo o dlouholetých úředníků z ÚP ČR, kteří neměli žádnou předchozí zkušenost s agendou hmotné nouze, a už vůbec ne s výkonem sociální práce, či jejím začleněním do činností úřadu. Ve vzorku zkoumaných ÚP navíc nebylo výjimkou, že vedoucí pracovník, spíše manažer a úředník, měl nižší kvalifikaci než většina jeho podřízených, v některých případech měl vzdělání úplně mimo oblast sociální práce či politiky a příbuzných oborů (Musil et al. 2012).

*No tak samozřejmě nemám možnost v současné době dělat sociální šetření při hmotné nouzi. Protože nemám vlastně ten zákon 108. Nemám vzdělání na to. Já mám vlastně pouze maturitu, pak mám teda vlastně vzdělání v oboru sociální práce - ta odborná způsobilost. Mám to osvědčení takové. (VED K/3)*

*T: A jestli se mohu zeptat jaká je vaše současná kvalifikace?*

*R: Mám střední vzdělání s maturitou.*

*T: A jaký obor, jestli se mohu zeptat?*

*R: Elektromechanik pro stroje a zařízení. (VED II/2)*

Takový vedoucí pracovník může jen obtížně posoudit potřebu dalšího vzdělávání u svých podřízených. Nedocení významu sociální práce, případně nejistota, jak v této oblasti podřízené vést, může u vedoucích pracovníků posilovat tendenci klást důraz především na proceduru, kvantitativní efektivitu ve smyslu počet pracovníků / počet vyřízených žádostí na bezchybnou administraci dávek v hmotné nouzi (ibid.).

*Já mám střední školu. (...) Víte co, já si myslím, že někdy na tom vzdělání vůbec nezáleží, že záleží na tom člověku. Jo jako protože to nejde takhle říct. Jako já si myslí, že to vzdělání je třeba, ale tu práci tady zase tak neovlivní. Jo protože holčina, která má střední školu, když ji vidíte, tak udělá víc, nebo zná víc práce, než ty co maj vysokou školu. (...) Takže záleží na tom člověku. (VED III/9)*

Když tedy oslovení vedoucí pracovníci hovořili o své práci, často ji popisovali jako „všechno“, v naprosté většině případů ale bez přímé práce s klientem. Přímé práci s klienty se věnovala jen menšina vedoucích pracovníků, přičemž se obvykle nejednalo o ty, kteří byli ve vedoucí funkci na daném KoP ÚP již před změnami. Mnozí vedoucí pracovníci také neměli pro přímou práci s klienty v rámci agendy DPvHN potřebné vzdělání (Musil et al. 2012).

*No, tak jako moje funkce samozřejmě je, já nevím, trošičku vést ty referentky, být jim oporou, být jim ku pomoci, když něco potřebují, nejenom v pracovním, ale i v osobním životě ... No a zároveň teda беру stížnosti klientů, takže vyřizuji stížnost. (...) Zároveň teda vyplácím hotově peníze, účtuju peníze, přebírám poštu, třídím poštu, vyřizuju poštu, odpovídám soudům, což je také veliký problém, protože vlastně na mou hlavu se kumulují všechny dotazy z celé republiky, soudy, policie. (...) Takže ty práce je vlastně strašně moc. (VED K/3)*

Právě agenda hmotné nouze je pro většinu těchto vedoucích pracovníků úplně nová. Řada vedoucích v této souvislosti hovořila o tom, že nuance agendy hmotné nouze se naopak učí od svých podřízených, kteří byli delimitováni z obcí, na nichž se této agendě předtím často roky věnovali. Podobná situace panuje i v prostředí dávek PnP. Rizikem takového postupu může být, že by mohlo dojít k určitému zakonzervování navykklých postupů a praxe bez další reflexe – tedy podřízení předávají své zkušenosti vedoucímu, který s danou oblastí vlastní zkušenosti nemá, není proto schopen přístupy svých podřízených kriticky zvážit, případně revidovat, poskytnout zpětnou vazbu, podněty k inovacím apod. (Musil et al. 2012).

*Já jsem do konce roku měla pod sebou teda referát státní sociální podpory s tím, že jsem dělala vlastně jakoby metodika, to znamená třeba jako ověřovat všechny dávky, nebo mám tam ještě kolegyni, s kterou vlastně ty všechny dávky kontrolujeme a dáváme k výplatám. A vlastně od ledna, tím že nás je na těch dávkách taky málo, tak mi tahle agenda nebyla (...). Takže jako kolikrát doopravdy je toho hrozně moc, protože přepínáte z dávek na zdravotně postižený občany na dávky hmotný nouze. Takže určitě to není jednoduchý a ... mít pod sebou čtyři lidi a dvanáct je fakt doopravdy rozdíl. (...) Samozřejmě, že nějaký základ jsme věděli, protože to není ..., všechno je to propojený, ale takový pak konkrétní věci, kolikrát prostě nevíte (...). Takže já kolikrát jsem spíš v té pozici, že ony mi poradí, že spíš se jich zeptám, protože samozřejmě, když ony ty dávky dělaly několik*

*let, tak já během dvou měsíců nejsem schopna s tou..., i se studováním zákonů si to zjistit tak, jak ony to mají s tou praxí. Takže určitě jsem ráda, že aspoň přešly k nám děvčata, který právě to třeba dělaly jak na hmotný nouzi, tak na zdravotně postižených občanech. (VED III/14)*

## 10.9 Shrnutí

Předkládaná analýza ukazuje na základě dat z předchozích výzkumů, jaký vliv má management ÚP ČR hlavně na úrovni vedoucích pracovníků kontaktních pracovišť vliv na udržení a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků pracujících na těchto pracovištích.

V souladu s předchozími výzkumy (Musil et al., 2012; Havlíková, Hubíková, 2015) můžeme tvrdit, že vedoucí pracovníci chápou odborný výkon sociální práce způsobem, který směřuje spíše k procedurálnímu přístupu (Musil 2004). Tuto inklinaci managementu na pozicích vedoucích kontaktních pracovišť může do velké míry způsobovat velká pracovní zátěž a nedostatečná kapacita pracovišť. V souvislosti se vzděláváním svých podřízených vedoucí pracovníci na jedné straně kladou důraz na naplnění předpokladů odborné způsobilosti pro výkon pozice sociálního pracovníka podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, na straně druhé však zdůrazňují hlavně důležitost praxe jako hlavního způsobu získání potřebných znalostí a dovedností. Za další předpoklad „dobrého“ výkonu sociální práce pak považují osobnostní předpoklady sociálních pracovníků - jejich schopnost vycházet s lidmi, rozumět jim. Více než znalosti a profesní základ získaný ve škole je podle vedoucích pracovníků důležitá praxe a schopnost dobré orientace na pracovišti spojená s konkrétními dovednostmi. Platná legislativa je tedy jednou z mála pobídek, které vedou k postupné profesionalizaci sociální práce i v prostředích, které jí nejsou příliš nakloněny.

*V roce 2007 začal platit nový zákon a tam všichni musej mít, nebo by měli, ty sociální pracovníci, by měli mít vysokoškolské vzdělání nebo aspoň bakaláře nebo DISku v oboru, no, mě se to krátí, já musím ještě napsat bakalářku, jinak státnice už mám za sebou a nějak se mi do toho nechce, takže jako já, když jsem byla přijímaná, tak jsem tam nepotřebovala mít žádný vzdělání, stačilo středoškolský vzdělání s maturitou, potom se to změnilo od toho roku 2007, vlastně je tam podmínka toho titulu. (SP K/4)*

Kromě vzdělání, které pracovníky opravňuje vykonávat pozici sociálního pracovníka, bylo zkoumáno i další vzdělávání zaměstnanců ÚP ČR, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka. Ukazuje se, že této oblasti není z pozice vedoucích pracovníků přisuzována velká důležitost. Dá se tak usuzovat na základě tří důvodů. Sociální pracovníci si v některých případech stěžovali na nízkou užitečnost vzdělávacích kurzů a dokonce i na jejich opakování. V některých případech také došlo ke zkrácení kurzu a často zazníval názor, že účast na kurzech zvyšuje následovně pracovní zatížení. Druhým důvodem jsou vyjádření některých sociálních pracovníků, ale i jejich nadřízených, o potřebách ve vztahu k metodickému vedení. Zkušenosti s metodickým vedením se lišily podle regionů, nicméně vícero sociálních i vedoucích pracovníků reflektovalo nedostatečnost metodických pokynů. Obzvláště sociální pracovníci by ocenili pravidelná setkání, kde by si mohli navzájem vyměňovat zkušenosti a konzultovat konkrétní případy, ve kterých si neví rady. Třetím a snad nejvíce závažným důvodem je úplná absence supervize sociálních pracovníků kontaktních pracovišť ÚP ČR. O její potřebě se zmiňovali výlučně sociální pracovníci, z řad vedoucích pracovníků nezazněla o ní ani zmínka. Nabízí se úvaha o tom, jestli na toto zanedbávání supervize nemůže mít vliv i to, že vedoucí pracovníci nemusí být nevyhnutně vyškoleni v sociální práci, nesetkají se tak se supervizí ani během svého studia a proto nevnímají její užitečnost. Otázkou také zůstává, do jaké míry můžou zavedení supervize ovlivnit v kontextu tak velké instituce, jakou je ÚP ČR.

## Závěr

Projekt *Analýza významu vstupního vzdělání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách pro zajištění odborného výkonu sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách a analýza vlivu managementu na udržení a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků* byl zaměřen problematiku profesionalizace sociální práce skrze studijní přípravu na výkon povolání sociálního pracovníka (resp. pracovníka v sociálních službách) a skrze další vzdělávání při výkonu této profese. Oběma těmito tématům jsme se věnovali z pohledu potřeb praxe, tj. z perspektivy přímých nadřízených sociálních pracovníků působících ve veřejné správě a v sociálních službách. Kromě toho byla zpracována legislativní analýza vlivu stávající legislativy na předmětnou oblast.

V této poslední kapitole nejprve shrnujeme tematicky utříděné hlavní poznatky, a to formou odpovědi na hlavní výzkumné otázky, následně v tomto kontextu diskutujeme vliv současné právní úpravy a formulujeme základní doporučení.

### ***Jak vedoucí pracovníci vymezují „odborný výkon sociální práce“ na jejich pracovišti?***

Dle výsledků dotazníkového šetření se jednotlivé typy subjektů podstatně liší v tom, zda mají či nemají požadavky na odborný profesní profil sociálního pracovníka stanoveny v písemné formě. Tyto požadavky písemně zakotveno 94,8 % sociálních služeb, 85 % ORP a pouze 78 % POÚ. Dochází tak k paradoxní situaci, kdy kvalifikační požadavky na pracovní pozici sociální pracovník jsou z formálního hlediska lépe ošetřeny v prostředí sociálních služeb, často poskytovaných neziskovými organizacemi, než v prostředí úřadů vykonávajících státní správu a samosprávu.

I když většina zaměstnavatelů sociálních pracovníků disponuje písemně zpracovaným více či méně podrobným profesním profilem pro pozici sociální pracovník v jejich službě či na jejich úřadu, při hledání nového sociálního pracovníka ve svých inzerátech většinou neklade důraz na specifické odborné znalosti a dovednosti přímo z oboru sociální práce. Odbornost kandidáta na sociálního pracovníka je poměřována pouze relativně široce definovanými kvalifikačními požadavky uvedenými v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Naproti tomu jsou zaměstnavatelé bez ohledu na typu subjektu schopni formulovat řadu měkkých dovedností a dalších požadavků souvisejících spíše s provozem, než s odborností výkonu sociální práce – jako jsou pečlivost, spolehlivost, řidičský průkaz a znalost práce na PC. V polovině inzerátů na pozici sociální pracovník byla dále předchozí praxe v dané oblasti výhodou či dokonce podmínkou. Upřednostňování osob s předchozí praxí může být symptomem implicitní bezradnosti zaměstnavatelů v oblasti konkretizace odborných znalostí a dovedností z oblasti sociální práce na straně jedné, nebo symptomem ne zcela optimálně nastavené studijní přípravy sociálních pracovníků.

Ve prospěch druhé hypotézy hovoří skutečnost, že téměř 36 % vedoucích pracovníků působících jak na OÚ ORP, tak POÚ, nevnímá rozdíl mezi připraveností pro praxi absolventů různých stupňů vzdělání, neboť jsou toho názoru, že „výše dosaženého vzdělání není rozhodující“. Vedoucí sociálních služeb tento názor v tak vysoké míře nesdíleli a preferovali buď VOŠ (30,3 %), nebo bakalářské studium (28,3 %). Dodejme, že magisterský stupeň upřednostňovala vždy menšina manažerů v OÚ či sociálních služeb.

Význam výše dosaženého vzdělání byl manažery sociálních služeb ještě výrazněji vnímán u pracovní pozice pracovník v sociálních službách. Nízká až střední souvislost byla naměřena mezi základním druhem sociální služby a požadovaným vzděláním, kdy vedoucí služeb sociální péče preferovali střední vzdělání s výučním listem (39 %) nebo s maturitou (50 %) a kvalifikačním kurzem. Vedoucí služeb

sociální prevence pak jednoznačně upřednostňovali pouze střední vzdělání s maturitou a kvalifikačním kurzem (57,3 %), případně VOŠ (24,2 %). Pouze 9 % respondentů pak uvedlo, že v jejich službě neupřednostňují žádný z uvedených typů kvalifikací.

***Jak vedoucí pracovníci hodnotí připravenost absolventů jednotlivých oborů a stupňů vzdělání, které dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách opravňují k výkonu sociální práce pro práci na jejich pracovišti?***

Co se týče preferovaného oboru studia všichni vedoucí pracovníci, bez ohledu na typ subjektu, nejčastěji upřednostňovali absolventy oboru sociální práce. Největší důraz na tento typ kvalifikace je kladen vedoucími a tajemníky z OÚ s POÚ (44,8 %), naopak nejmenší manažery sociálních služeb (32,6 %). Na druhou stranu, téměř třetina vedoucích pracovníků OÚ ORP a pětina z OÚ s POÚ uvedlo, že z jejich pohledu je při náboru nového sociálního pracovníka-absolventa lhostejno, který z oborů dle platné legislativy opravňujících k výkonu sociální práce vystudoval. Tento názor ale sdílelo pouze 14 % manažerů sociálních služeb, resp. 86 % jich bylo přesvědčeno, že absolvovaný obor studia má nějaký význam pro schopnost uchazeče o danou pracovní pozici dostat nárokům, které tato pozice na pracovníka klade.

Všichni manažeři pak vnímali rozdílnou úroveň přípravy studentů pro výkon sociální práce především v závislosti na konkrétním typu školy, kterou absolvovali. Obor a zejména výše dosaženého vzdělání se tak dle výsledků jeví jako druhořadá. Tento výsledek indikuje určité potíže v oblasti školského systému resp. v oblasti schopnosti zajistit obdobnou úroveň profesní přípravy napříč školami.

Ve snaze podpořit jednotnou úroveň přípravy, alespoň v profilujícím oboru „sociální práce“, byl již v 90. letech minulého století formulován Minimální standard vzdělávání v sociální práci, tento je průběžně aktualizován. Z analýzy vyplynulo, že přímí nadřízení sociálních pracovníků bez ohledu na typ subjektu v podstatě akceptují současné nastavení tematických oblastí v obecné části Minimálního standardu, snad s výjimkou „základů filosofie“. Odlišné zaměření sociální práce na OÚ a v různých druzích sociálních služeb pak manažeři promítli zejména do hodnocení přínosu tematických oblastí ve specializované části Minimálního standardu. Výsledky dokládají, že zatímco od sociálních pracovníků působících v sociálních službách jejich nadřízení očekávají, že budou odborníky na určitou specializovanou výseč oboru sociální práce, nadřízení sociálních pracovníků obecních úřadů naopak zastávají představu univerzálního sociálního pracovníka a očekávají, že jejich sociální pracovník se bude orientovat v širokém spektru specializovaných oblastí. A na to zřejmě současné vzdělávání sociálních pracovníků není nastaveno -viz výše o relevanci vystudovaného oboru pro výkon sociální práce na obci.

Při hodnocení důležitosti jednotlivých praktických kompetencí pro sociální pracovníky (viz Havrdová, 1999) se všichni manažeři v zásadě shodovali, že všechny z uvedených kompetencí jsou významné. Při podrobnější analýze se však ukázalo, že pohled vedoucích pracovníků OÚ a sociálních služeb se do určité míry lišil. Výsledky indikovaly tendenci manažerů OÚ více zdůrazňovat kompetence využívané přímo při práci s klienty, které dle Havrdové (1999) tvoří jádro „řemesla“ sociálního pracovníka, zejm.:

- rozvíjet účinnou komunikaci
- orientovat se a plánovat postup
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Naopak jako relativně, tj. ve vztahu k ostatním kompetencím, méně důležité kompetence byly manažery OÚ označeny ty, které k odbornosti výkonu sociální práce přispívají nepřímo, tj.:

- přispívat k práci organizace, v jejímž rámci sociální pracovník působí a
- odborně růst.

Manažeři sociálních služeb pak seřadili uvedené kompetence poněkud diferencovaněji. Jako vůbec nejdůležitější se jejich pohledem jeví kompetence „podporovat a pomáhat k soběstačnosti“. Těsně za ní se na druhém místě umístily kompetence „rozvíjet účinnou komunikaci“ a „přispívat k práci organizace“, na třetím místě pak kompetence „orientovat se a plánovat postup“ a „odborně růst“.

Co se týče zkušeností vedoucích pracovníků sociálních služeb s odbornou přípravou pracovníků v sociálních službách v rámci akreditovaných kvalifikačních kurzů pro tyto pracovníky, ti respondenti, kteří měli vlastní zkušenost s čerstvými absolventy těchto kurzů, ji hodnotili nejčastěji známkou 3 – dobře (42,8 %). Celkově však převažuje spíše kladné hodnocení, jako vyloženě nedostatečnou ji hodnotilo pouze 7,4 % respondentů.

### ***Jaká je představa vedoucích pracovníků o dalším vzdělávání, včetně supervize, jim podřízených sociálních pracovníků?***

Provedené analýzy poukázaly na poněkud ambivalentní postoj manažerů k dalšímu vzdělávání. Na jedné straně více než 95 % z nich, a to bez ohledu na subjekt, v němž působí, považovala další vzdělávání sociálních pracovníků (i pracovníků v sociálních službách) za důležité. Na druhé straně však pouze 1/3 manažerů jednoznačně spojovala odborný výkon sociální práce v jejich organizaci/úřadě se schopností sociálního pracovníka aplikovat abstraktní specializované znalosti v praxi. Tento výsledek by mohl naznačovat, určité přetrvávající nedocenení teoretické odborné přípravy sociálních pracovníků a naopak preferování více prakticky zaměřených kurzů dalšího vzdělávání.

Tuto hypotézu z části podporuje i zjištěný pohled vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP a sociálních služeb na význam jednotlivých typů dalšího vzdělávání a metodického vedení pro udržení či rozvoj odbornosti sociálních pracovníků. Vedoucí z OPR a sociálních služeb shodně jako skutečnosti, které dle jejich názoru „určitě“ přispívají k růstu odbornosti SP, nejčastěji označovali:

1. pravidelnou supervizi,
2. průběžné vzdělávání sociálních pracovníků formou kurzů akreditovaných MPSV a
3. intervizi na pracovišti.

V neposlední řadě se jeví, že další vzdělávání sociálních pracovníků má nezanedbatelný potenciál ovlivňovat podobu výkonu sociální práce v praxi. Inovace zaváděné na základě dalšího vzdělávání deklarovalo 86 % manažerů sociálních služeb a téměř 72 % vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP.

V oblasti typů dalšího vzdělávání pro udržení či rozvoj kvalitní práce pracovníků v sociálních službách vedoucí pracovníci sociálních služeb na prvním místě „vedení těchto pracovníků zkušenějším pracovníkem služby“. Jako druhé nejdůležitější skutečnosti se pak jeví průběžné vzdělávání formou kurzů akreditovaných MPSV a jiných školicích akcí a rovněž formou stáží. Pravidelná supervize a intervize na pracovišti jsou také vnímány manažery sociálních služeb jako nezastupitelné.

### ***Jaké vytvářejí manažeři podmínky pro další vzdělávání svých sociálních pracovníků?***

Jak bylo lze očekávat, většina manažerů je přesvědčena o své kladné roli v oblasti dalšího vzdělávání svých podřízených: 79 % vedoucích sociálních služeb, 86 % vedoucích sociálních odborů/oddělení ORP a 76 % vedoucích pracovníků POÚ „rozhodně souhlasí“ s tvrzením, že „vytvářejí podmínky pro to, aby se sociální pracovníci mohli dále vzdělávat“; rovněž 99 % manažerů sociálních služeb je přesvědčeno, že v organizaci vytváří podmínky pro to, aby se i pracovníci v sociálních službách mohli dále vzdělávat.

Mezi „podmínkami pro další vzdělávání“ jsme testovali otázku dalšího vzdělávání v rámci pracovní doby a otázku finančního zajištění kurzů. Téměř 100 % manažerů bez ohledu na subjekt uvádělo, že dle souhlasí s názorem, že další vzdělávání sociálních pracovníků by mělo probíhat v rámci jejich pracovní doby, nicméně 7 % manažerů sociálních služeb současně uvádělo, že pracovníci v sociálních službách by měli další vzdělávání absolvovat ve svém pracovním volnu. Co se týče role manažerů v oblasti financování dalšího vzdělávání, nejvíce se k této zodpovědnosti hlásí manažeři OÚ POÚ, neboť pouze 12 % z nich si myslí, že hledání finančních zdrojů na další vzdělávání není jejich odpovědností. Nicméně mezi manažery OÚ ORP a sociálních služeb si toto myslí již pětina a dokonce 37 % manažerů sociálních služeb s pracovníky v sociálních službách je přesvědčeno, že hledání finančních prostředků na další vzdělávání právě pracovníků v sociálních službách není součástí jejich role.

Právě nedostatek finančních zdrojů označovala řada manažerů jako jednu z překážek dalšího vzdělávání jejich pracovníků. Ve větším měřítku jsou potíže v oblasti financování vzdělávání vnímány v prostředí sociálních služeb (50 %), než na obecních úřadech (přibližně 25 %). Lze se domnívat, že na obecních úřadech je situace v tomto ohledu vnímána příznivěji díky účelové dotaci MPSV na výkon sociální práce v přenesené působnosti. Mezi dalšími překážkami dalšího vzdělávání pak byly manažery shodně jmenovány:

- omezená tematická nabídka kurzů akreditovaných MPSV
- poněkud svazující legislativa upravující oblast dalšího vzdělávání SP a PSS
- neochota pětiny PSS se účastnit dalšího vzdělávání, u SP je postoj k dalšímu vzdělávání dle manažerů (až na výjimky v jednotkách procent) naopak pozitivní.

Získané poznatky dále dokládají, že téměř nedílnou součástí řízení dalšího vzdělávání sociálních pracovníků se nejen v sociálních službách (87 %), ale i na OÚ ORP (86 %) stal nástroj „individuální vzdělávání plán“. Podíl obecních úřadů s POÚ, kde tento nástroj využívají je výrazně nižší - 46 %. Na výběru obsahu a forem dalšího vzdělávání se dle manažerů v přibližně 50 % případech, a to bez ohledu na typ subjektu, podílí jak sám sociální pracovník, tak jeho nadřízený. Pouze nadřízený pracovník určuje obsah dalšího vzdělávání ve 3 % sociálních služeb, 2 % ORP a 2,3 % POÚ. Co se týče otázky schopnosti organizace stanovený individuální plán vzdělávání naplňovat v praxi, manažeři bez ohledu na typ subjektu se rozdělili na dvě téměř stejné skupiny:

- přibližně polovina uváděla, že další vzdělávání jejich SP probíhá zcela v souladu s IVP a jak pracovník, tak organizace se snaží zajišťovat příslušné vzdělávací akce;
- druhá polovina uváděla, že praktické uplatnění IVP je dle jejich zkušeností velmi omezené, neboť o tom, jaké vzdělávací akce pracovník absolvuje, rozhodují více jiné skutečnosti (např. to, jaké kurzy jsou k dispozici; zda má organizace finanční zdroje na další vzdělávání apod. - viz o překážkách dalšího vzdělávání výše).

### ***Vliv legislativy na udržení a rozvoj odbornosti výkonu sociální práce v sociálních službách a ve veřejné správě***

Provedené analýzy zaměřené na roli managementu v oblasti udržování a rozvoje odbornosti výkonu sociální práce poukázaly na odlišné postoje vedoucích pracovníků sociálních služeb a OÚ ORP na straně jedné, a vedoucích pracovníků OÚ s POÚ a nepřímo i přímých nadřízených sociálních pracovníků na ÚP ČR (viz kap. 10) na straně druhé. Zatímco v prostředí sociálních služeb a OÚ ORP manažeři namnoze sami disponují kvalifikací v oboru sociální práce, zdůrazňují mj. význam supervize a rozvoj odbornosti sociálních pracovníků se jeví být s ohledem na rozsáhlé využívání individuálních vzdělávacích plánů do značné míry institucionalizován (byť někde může převážet spíše formalistický přístup k IVP), v prostředí



OÚ s POÚ a ÚP ČR tyto aspekty na straně manažerů a řízení odborného rozvoje sociálních pracovníků chybí.

Povaha činností sociálních pracovníků na ÚP ČR z oboru sociální práce se zužuje především na sociální šetření a případně sociální poradenství (viz kap. 10). V situaci, kdy přímí nadřízení sociálních pracovníků často nejsou s oborem sociální práce seznámeni a rovněž v rámci ÚP ČR je sociální práce vnímána spíše jako cizorodý prvek, pak je nasnadě, že management může být přesvědčen, že činnosti „sociální šetření“ (často chápáné jako sběr informací buď pro jiného odborníka, nebo pro rozhodnutí o nároku na dávku, nikoliv však pro nastavení cílů a postupů sociální práce s daným klientem) a „poradenství“ jsou izolované činnosti, tj. není chápán jejich význam v rámci komplexní sociální práce s klientem, a pro jejich dobrý výkon jsou třeba zejména zkušenosti a praxe. V takovém prostředí přispívá stávající legislativa k zajištění alespoň minimální nutné odborné úrovně.

Podobně se jeví, že stávající legislativa garantuje určitou minimální odbornou úroveň sociální práce na OÚ s POÚ, kde sociální práce dosud nezískala patřičnou pozici. Téměř třetina sociálních pracovníků působících na obecních úřadech obcí s POÚ není začleněna do žádného odboru či oddělení, takže sociální pracovník sám musí hájit své zájmy (myšleno postupy práce, nároky na další vzdělávání apod.) přímo vůči tajemníkovi, což může být v řadě případů poměrně náročný úkol, a to nejen s ohledem na osobu tajemníka, ale i osobnostní předpoklady sociálního pracovníka, který jinak nemá manažerskou pozici. K výsledkům za POÚ je třeba připomenout, že téměř třetinu respondentů tvořili tajemníci úřadu, u kterých se sociální vzdělání nepředpokládá. Přímo sociální práci tak jako nejvyššího obor vzdělání nevystudoval žádný z tajemníků. Co je ale z hlediska tématu rozvoje sociální práce na OÚ obcí s POÚ významnější, sociální práci jako nejvyšší obor vzdělání nevystudovalo ani 81,6 % vedoucích oborů/oddělení POÚ, do nichž byl sociální pracovník začleněn. Obeznamenost přímých nadřízených sociálních pracovníků POÚ s nástroji udržování a rozvoje odborného výkonu sociální práce je tak ve srovnání s manažery OPR a sociálních služeb limitovaná, což může mít přímý dopad na kvalitu výkonu sociální práce na jejich úřadě.

Nicméně ani příklon manažerů OÚ ORP a sociálních služeb k profesionální sociální práci nelze považovat za jednoznačný - viz výše uváděná skepse k významu konkrétního oboru studia sociálního pracovníka pro jeho následnou činnost v praxi, podceňování významu teorií sociální práce pro praxi apod.

Celkově výsledky výzkumu poukazují na určitý ambivalentní a nekoherentní postoj vedoucích pracovníků k významu vzdělání a dalšího vzdělávání pro odborný výkon sociální práce. Jeví, se že toto je typické pro společnosti, kde dosud neproběhla nebo nebyla završena profesionalizace sociální práce (srov. Musil, 2013).

### **Doporučení**

Výsledky analýzy naznačují, že výkon sociální práce v oblasti sociálních služeb a části veřejné správy již významně vykročil od „filantropického“ a „administrativního“ pojetí sociální práce k „profesionálnímu“ pojetí (srov. Musil, 2008). Tento posun lze připisovat mj. na vrub i Zákonu o sociálních službách a v něm specifikovaným kvalifikačním požadavkům a nutnosti dalšího vzdělávání. V současné době by tedy bylo žádoucí tento trend směřující k profesionalizaci podpořit i posunem v legislativě, tj. významně zúžit obory kvalifikující k výkonu sociální práce, ideálně pouze přímo na obor sociální práce a rovněž nově promyslet legislativní úpravu dalšího vzdělávání, zejm. otázku supervize a celoživotního specializačního vzdělávání.

Dále, jelikož udržování a rozvoj odbornosti se v oblasti sociální práce neděje pouze skrze nastavení vstupního vzdělání a skrze další vzdělávání formami vytýčenými v legislativě, ale i skrze průběžnou

reflexi vlastní praxe sociálním pracovníkem (např. Havrdová, 1999; Hubíková, Havlíková 2017), je vždy důležitá i aktivita samotného sociálního pracovníka. Jeho další vzdělávání nemá být jen povinností pro zaměstnavatele, ale i koncepčně se má jednat o právo sociálního pracovníka dále se vzdělávat. Etický kodex sociálních pracovníků uvádí, že sociální pracovník je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání. Současná právní úprava (zejména v zákoně o sociálních službách) však staví sociální pracovníky do pasivní pozice příjemce vzdělávání nařízeného zaměstnavatelem. Zákon by tak měl více zmocňovat sociální pracovníky jako aktivní hráče ve svém vlastním profesním rozvoji.

Profesionální růst sociálních pracovníků by pak měl dle Havrdové (1999:24) směřovat k dosažení stádia „reflektující odborní“, tj. sociální pracovník, který:

- vnímá sám sebe jako facilitátora, který má za úkol hledat optimální řešení problémů v nejisté době,
- aplikuje poznatky odvozené z osvojených teorií včetně teorií sociálních vztahů, akceptuje, že neexistuje jediná správná odpověď, používá všech zdrojů poznání,
- uplatňuje na klienta zaměřený, holistický přístup,
- a dále se profesionálně vyvíjí díky budování cyklů kritické reflexe, aby byla co nejvíce rozvinuta schopnost kriticky myslet.

Závěrem je třeba doplnit, že provedené analytické práce jednoznačně poukázaly na to, že legislativní úprava odbornosti výkonu sociální práce má svou nezastupitelnou roli, zejm. je schopna alespoň částečně kompenzovat omezenou kompetentnost části manažerů v této oblasti. Nicméně rovněž nezastupitelnou roli hraje i nastavení a kvalita jak odborné profesní přípravy na vyšších odborných školách a na univerzitách, tak následně dalšího vzdělávání, zejm. kurzů akreditovaných MPSV. V oblasti odborné profesní přípravy by bylo třeba promyslet jednak specifickou jednotlivých stupňů vzdělání ve vztahu k následnému uplatnění studenta v praxi, dále soulad vyučovaných tematických oblastí s nároky, které na budoucí sociální pracovníky klade profesionální výkon sociální práce v různých prostředích. A rovněž by měla být řešena otázka garance kvality odborné přípravy napříč školami. V oblasti akreditovaných kurzů MPSV pak rovněž vyvstává otázka garance kvality, pestrosti nabídky a zařazení navazujících/prohlubujících kurzů.

## Literatura

- ARMSTRONG, M. 1999. *Personální management*. (6. vydání). Praha: Grada Publishing.
- ARMSTRONG, M., Taylor, S. 2015. *Řízení lidských zdrojů*. (13. vydání). Praha: Grada Publishing.
- AVSVP. 2017. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci Asociace vzdělavatelů v sociální práci*. On-line. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/standardy/>
- BALÁŽ, R., MUSIL, L. 2016. Faktory bránící dosahování oborových zájmů sociální práce. *Sociální práce/ Sociální práce*, roč. 16, č. 5, s. 50-69.
- DOPORUČENÝ POSTUP č. 1/2012, K realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech podle ustanovení §92, §93, §93a zákona o sociálních službách, podle ustanovení §7, §63, §64 a §65 zákona o pomoci v hmotné nouzi a podle ustanovení § 4a zákona o úřadu práce české republiky a prováděcí vyhlášky č. 424/2011 sb., ze dne 4. 7. 2012[online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 19. 2. 2018]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup\\_1-2012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup_1-2012.pdf)
- DOPORUČENÝ POSTUP č. 4/2016, Problematika podmínek registrace, oznamování změn v registraci, pozbytí platnosti registrace a zrušení registrace poskytovatelů sociálních služeb (§ 78 – § 82 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) ze dne 1. 5. 2016
- ETICKÝ KODEX sociálních pracovníků [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, zapsaný spolek [cit. 19. 2. 2018]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>
- HAVLÍKOVÁ, J. - HUBÍKOVÁ, O. 2015. Využívání poznatků sociálního šetření v sociální práci se žadateli o PnP. Praha: VÚSPV, v.v.i.
- HAVRDOVÁ, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.
- HAVRDOVÁ, Z., ZAMYKALOVÁ, L. 2001. Profesionální struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách. Praha: VÚPSV.
- HUBÍKOVÁ, O.- HAVLÍKOVÁ, J. 2017. Reflektivní praxe v sociální práci: diskuse na příkladu sociální práce s lidmi v hmotné nouzi. *Sociální práce /Sociální práce*. roč. 17, č. 2, s. 42-57.
- IFSW. 2014. Global Definition of Social Work (July 2014). Accessed on 23. 4. 2018. Available at: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- KNOBLOCH, F. Příspěvek z metod a technik sociologického výzkumu – skriptá FSV UK. Dostupné z: [http://samba.fsv.cuni.cz/~knobloch/knobloch\\_text\\_skripta.doc](http://samba.fsv.cuni.cz/~knobloch/knobloch_text_skripta.doc)
- KOUBEK, J. 2008. *Řízení lidských zdrojů: Základy moderní personalistiky*. (4. vyd.). Praha: Management Press.
- MATOUŠEK a kol. 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MUSIL, L. 2004. Ráda bych Vám pomohla, ale... Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L. 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/ Sociální práce*, roč. 8, č. 2, s. 60-79.

MUSIL, L. 2013. Challenges of Postmodern Institutionalization for Education in Social Work. In Matulayová, T., Musil, L. (eds.) *Social work, Education and Postmodernity*. Liberec: Technical University of Liberec, pp. 10 -72.

MUSIL, L. - HAVLÍKOVÁ, J. - KUBALČÍKOVÁ, K. - HUBÍKOVÁ, O. - RŮŽIČKOVÁ, J. 2016. Spolupůsobení přenesené a samostatné působnosti subjektů veřejné správy při zajišťování dostupnosti sociálních služeb a sociální práce: Podklad pro Hneleg (neveřejná studie zpracovaná v rámci projektu TB05MPSV006 pro MPSV). Brno: VÚPSV, v.v.i.

MUSIL, L. - HUBÍKOVÁ, O. - HAVLÍKOVÁ, J. - KUBALČÍKOVÁ, K. 2011. Rozdílné pohledy sociálních pracovníků a posudkových lékařů na roli sociálního pracovníka v rámci řízení o přiznání příspěvku na péči. Praha: VÚSPV, v.v.i.

MUSIL, L. - HUBÍKOVÁ, O. - HAVLÍKOVÁ, J. - KUBALČÍKOVÁ, K. 2012. Pojetí sociální pomoci v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi po implementaci sociální reformy v ČR. Brno: VÚPSV, v.v.i.

MUSIL, L. - HUBÍKOVÁ, O. - HAVLÍKOVÁ, J. - KUBALČÍKOVÁ, K. - DURAJOVÁ, Z., BERAN, V. 2016. Multidisciplinarita v posuzování nároku na příspěvek na péči - analýzy a doporučení: Podklad pro Hneleg (neveřejná studie zpracovaná v rámci projektu TB05MPSV007 pro MPSV). Brno: VÚPSV, v.v.i.

NAVRÁTIL, P. 1998. Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis*, Praha: Sociologický ústav AVČR, roč. 34, č. 1, s. 37-50. ISSN 0038-0288.

NAVRÁTILOVÁ, J. 2009. Pojetí praktického vzdělávání sociálních pracovníků. (Disertační práce). Brno: FSS MU.

NAVRÁTILOVÁ, J., NAVRÁTIL, P. 2016. Vzdělávací diskurzy v sociální práci. *Sociální pedagogika*, roč. 4, č. 1., s. 38 - 56.

NAŘÍZENÍ VLÁDY č. 341/2017 Sb. o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě

PŘÍLOHA č. 1 Odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby (k § 79 odst. 1 písm. b) zákona o sociálních službách) [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 19. 2. 2018]. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/files/clanky/25986/Doporuceny\\_postup\\_4\\_2016\\_Priloha\\_c\\_1.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/25986/Doporuceny_postup_4_2016_Priloha_c_1.pdf)

ROZSUDEK NS ze 4. 5. 2015, sp. zn. 21 Cdo 3307/2013)

STANOVISKO k aplikaci § 108 zákona o státní službě [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 19. 2. 2018]. Dostupné z: [file:///C:/Users/user/Downloads/STANOVISKO-k\\_prgf\\_108\\_ZSS-studijni\\_volno\\_-\\_po\\_novele\\_ZSS.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/STANOVISKO-k_prgf_108_ZSS-studijni_volno_-_po_novele_ZSS.pdf)

VĚCNÝ NÁVRH novely zákona o sociálních službách z roku 2014.

VYHLÁŠKA MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

VYHLÁŠKA MV č. 512/2002 Sb. o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů

ZAJACOVÁ, M. 2014. Profesionální sociální pracovník v současné společnosti. On-line publicistická část časopisu Sociální práce/ Sociálna práca, roč. 14, č. 3. Dostupné z <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=676>

ZÁKON č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

ZÁKON č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

ZÁKON č. 234/2012 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů

ZÁKON č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

ZÁKON č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

## Seznam grafů a tabulek

Graf 1: Struktura respondentů z hlediska typu zaměstnavatele respondentů (N = 568).	14
Graf 2: Struktura respondentů dle typu pracovní pozice, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =321).	15
Graf 3: Struktura respondentů dle výše dosaženého vzdělání, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =321).	15
Graf 4: Velikost správního obvodu OPR/SO hl. m. Prahy a OÚ obcí s POÚ, které se zapojily do výzkumu, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160).	17
Graf 5: Struktura respondentů dle zřizovatele sociální služby, za kterou vyplňovali dotazník, absolutní četnost (N <sub>SOS</sub> =311).	17
Graf 6: Struktura respondentů dle druhu sociální služby, za kterou vyplňovali dotazník, v % (N <sub>SOS</sub> =321).	18
Graf 7: Struktura respondentů dle základních druhů sociálních služeb, v % (N <sub>SOS</sub> =321).	19
Graf 8: Struktura respondentů dle formy poskytování sociální služby, v % (N <sub>SOS</sub> =321).	19
Graf 9: Struktura respondentů dle velikosti sociální služby, za kterou vyplňovali dotazník, a to z hlediska počtu pracovníků v přímé péči, v % (N <sub>SOS</sub> =321).	20
Graf 10: Struktura respondentů dle profesního složení pracovníků přímé péče v sociální službě, za kterou vyplňovali dotazník, v % (N <sub>SOS</sub> =321).	20
Graf 11: Požadovaná minimální úroveň dosaženého vzdělání na pracovní pozici sociální pracovník, srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24).	36
Graf 12: Podíl obecních úřadů a sociálních služeb mezi respondenty, kde v uplynulém roce hledali nového sociálního pracovníka, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	41
Graf 13: Míra, v jaké naplňovala osoba, kterou v sociální službě/na OÚ v roce 2017 přijali na pozici SP, představy vedoucího pracovníka ohledně její kvalifikace, v % (N <sub>POÚ</sub> = 20, N <sub>ORP</sub> =114, N <sub>SOS</sub> =165).	41
Graf 14: Výše dosaženého vzdělání preferovaná manažery pro pracovní pozici „sociální pracovník“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	42
Graf 15: Obor studia preferovaný manažery pro pracovní pozici „sociální pracovník“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	43
Graf 16: Hodnocení připravenosti čerstvých absolventů pro pracovní pozici „sociální pracovník“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	44
Graf 17: Oblasti znalostí, které by podle manažerů OÚ a sociálních služeb měly být součástí odborné přípravy sociálních pracovníků ve školách, aby byli dobře připraveni pro sociální práci na OÚ/v sociální službě, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	45
Graf 18: Oblasti specializovaných znalostí, které by podle manažerů OÚ a sociálních služeb měly být součástí odborné přípravy sociálních pracovníků ve školách, aby byli dobře připraveni pro sociální práci na OÚ/v sociální službě, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	47
Graf 19: Hodnocení důležitosti praktických kompetencí SP manažery, odpověď „velmi důležitá kompetence“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	50
Graf 20: Míra, v jaké naplňovala osoba, kterou ve službě v uplynulém roce přijali na pozici PSS, představy vedoucího služby ohledně její kvalifikace, v % (N <sub>SOS</sub> =184).	52
Graf 21: Vstupní vzdělání PSS preferované vedoucími sociálních služeb, v % (N <sub>SOS</sub> =269).	53
Graf 22: Jakou známkou hodnotíte připravenost čerstvých absolventů kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách pro práci ve Vaší službě? V % (N <sub>SOS</sub> =243).	54
Graf 23: Které z níže uvedených oblastí znalostí považujete za klíčové pro pracovníky v sociálních službách působící ve Vaší službě? V % (N <sub>SOS</sub> =269).	55
Graf 24: Které z níže uvedených specializovaných oblastí znalostí a dovedností považujete za klíčové pro pracovníky v sociálních službách působící ve Vaší službě? V % (N <sub>SOS</sub> =269).	56
Graf 25: Z čeho (např. při výběrovém řízení) ve Vaší službě/na Vašem úřadě odvozujete kvalifikační požadavky na pracovní pozici sociální pracovník? Odpovědi „rozhodně ano“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	59
Graf 26: Stalo se někdy, že jste na základě dalšího vzdělávání, absolvovaného Vámi nebo Vašimi pracovníky, zavedli na Vašem úřadě/sociální službě v oblasti sociální práce nějakou inovaci? V % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	60
Graf 27: Skutečnosti, které dle manažerů sociálních služeb přispívají k udržení/ rozvoji odbornosti SP, odpovědi „určitě ano“ v členění dle typu subjektu, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SOS</sub> =307).	62
Graf 28: Jak byste ohodnotil/a svůj postoj, coby vedoucího pracovníka, k dalšímu vzdělávání Vašich sociálních pracovníků? Zobrazeny odpovědi „rozhodně souhlasí“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 83, N <sub>ORP</sub> =157, N <sub>SOS</sub> =297).	64

Graf 29: Do jaké míry podle Vašeho názoru přispívají níže uvedené aspekty, pokud jsou v praxi uplatňovány, k odbornému výkonu sociální práce na obecních úřadech/v sociálních službách? Odpovědi „určitě ano“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SoS</sub> =307).	66
Graf 30: Z čeho (např. při výběrovém řízení) ve Vaší službě odvozujete kvalifikační požadavky na pracovní pozici pracovník v sociálních službách? V % (N <sub>SoS</sub> = 269).	68
Graf 31: Skutečnosti, které dle manažerů sociálních služeb přispívají k udržení/ rozvoji kvalitní práce PSS v dané sociální službě, v % (N <sub>SoS</sub> = 269).	69
Graf 32: Jak byste ohodnotil/a svůj postoj, coby vedoucího pracovníka, k dalšímu vzdělávání Vašich PSS? V % (N <sub>SoS</sub> = 264).	71
Graf 33: Překážky, na které na OÚ/ v sociální službě manažeři naráží při zajišťování dalšího vzdělávání, součet odpovědí „obvykle ano“ a „spíše ano“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SoS</sub> =321).	72
Graf 34: Setkáváte se při zajišťování výkonu sociální práce na obci s nějakými překážkami, které se z různých důvodů nedaří odstranit? Manažeři OÚ ORP a POÚ, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160).	74
Graf 35: Setkáváte se v rámci poskytování Vaší služby s nějakými překážkami, které se z různých důvodů nedaří odstranit? Manažeři sociálních služeb, v % (N <sub>SoS</sub> =321).	75
Tabulka 1: Rozložení jednotlivých typů zaměstnavatelů, kteří v prosinci 2017 hledali nového sociálního pracovníka (N=248).	35
Tabulka 2: Požadované odborné znalosti/schopnosti a absolvované další vzdělávání nad rámec zákona č. 108/2006 Sb., srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24), v %.	37
Tabulka 3: Požadované měkké dovednosti, srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24), v %.	37
Tabulka 4: Požadavek praxe, srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24), v %.	38
Tabulka 5: Další požadavky kladené na uchazeče o pozici sociální pracovník, srovnání sociální služby (N=217) a obecní úřady (N=24), v %.	39
Tabulka 6: Hodnocení důležitosti praktických kompetencí SP manažery, průměrné hodnoty.	49
Tabulka 7: Struktura činností PSS dle zákona č. 108/2006 Sb., vykonávaných PSS v sociálních službách, jejichž pracovníci vyplnili dotazník, v % (N <sub>SoS</sub> =269).	51
Tabulka 8: Vnímání jednotlivých tematických okruhů zvláštní části kvalifikačního kurzu pro PSS v závislosti na činnostech, které PSS v dané službě vykonávají, v % (N <sub>SoS</sub> = 269).	57
Tabulka 9: Vztah mezi kvalifikačními požadavky na SP formulovanými manažery v rámci dotazníkového šetření a oficiálním kvalifikačním profilem SP dané SoS/OÚ, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SoS</sub> =307).	58
Tabulka 10: Z čeho (např. při výběrovém řízení) ve Vaší službě/na Vašem úřadě odvozujete kvalifikační požadavky na pracovní pozici sociální pracovník? Odpovědi „tento písemný dokument nemáme k dispozici“, v % (N <sub>POÚ</sub> = 87, N <sub>ORP</sub> =160, N <sub>SoS</sub> =307).	60

## Seznam zkratek

DPvHN – dávky pomoci v hmotné nouzi

HN – hmotná nouze

IVP - individuální vzdělávací plán

KoP ÚP ČR - kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR

KÚ – krajský úřad

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

MŠMT - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky

MV – Ministerstvo vnitra České republiky

NVPP - Nařízení vlády č. 341/2017 Sb. o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů

ORP – obec s rozšířenou působností, v textu zahrnuje i správní obvody hl. m. Prahy

OSPOD nebo SPOD - orgán sociálně-právní ochrany dětí

OÚ – obecní úřad

POÚ – pověřený obecní úřad

PnP – příspěvek na péči

PSS – pracovník v sociálních službách

SoS – sociální služba

SO – správní obvod

SP – sociální pracovník

ÚP ČR - Úřad práce České republiky

ÚSC – územně-samosprávní celek

Zákoník práce – zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

ZSS nebo taky zákon o sociálních službách – zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

ZUUSC nebo taky zákon o úřednících – zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

ZStS nebo taky zákon o státní službě – zákon č. 234/2012 Sb. o státní službě, ve znění pozdějších předpisů