

Profesní kompetence sociálních pracovníků

Bc. Lenka Michnová

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lenka Michnová**
Osobní číslo: **H120076**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Profesní kompetence sociálních pracovníků**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální práce a profesních kompetencí sociálních pracovníků.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

BELZ, Horst a Marco SIEGRIST. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-479-6.

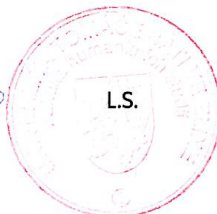
Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Eva Machů, Ph.D.**
Ústav školní pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **18. dubna 2014**

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně2.4.2014.....

.....Michnová Lenka.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá profesními kompetencemi sociálních pracovníků. Teoretická část vymezuje předmět sociální práce a kompetence v sociální práci. Zachycen je také historický vývoj sociální práce a to nejen u nás, ale i v zahraničí, její cíle, metody, legislativní ukotvení a etické hodnoty v sociální práci. Poslední kapitola se zaměřuje na kompetence, jejich strukturu a na kompetence sociálních pracovníků.

Praktická část popisuje výzkum zrealizovaný formou dotazníkového šetření, který je zaměřen na vnímání důležitosti kompetencí sociálních pracovníků pro jejich profesi.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, kompetence, hodnoty, etika, Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

ABSTRACT

This thesis deals with the professional competences of social workers. Theoretical part defines the subject of social work and competence in social work. Caught is also the historical development of social work not only in our country but also abroad, its objectives, methods, legislative anchoring of ethical values in social work. The last chapter focuses on competence, structure and competencies of social workers.

The practical part describes the research in the form of a questionnaire survey, which focuses on the perception of the importance of social workers for their work.

Keywords: social profession, social worker, competencies, values, ethics, Ethic codex of Social workers in Czech Republic.

Na tomto místě chci upřímně poděkovat Mgr. Evě Machů, Ph.D., za její trpělivost, vstřícný přístup a cenné rady, které mi poskytovala při zpracování mé diplomové práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	13
1.1 HISTORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	14
1.1.1 Vývoj sociální práce v Čechách.	15
1.2 VÝZNAM A CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE	17
1.3 METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE	18
1.4 LEGISLATIVNÍ VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	19
1.5 HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	20
1.6 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI	21
1.6.1 Etický kodex sociálních pracovníků.....	22
1.7 DILEMATA A PROBLÉMY V SOCIÁLNÍ PRÁCI	23
1.8 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	25
1.8.1 Typologie pracovníků.....	26
1.8.2 Osobnost, obecné předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka	27
1.8.3 Kontakt a komunikace s klientem	28
2 KOMPETENCE	30
2.1 STRUKTURA KOMPETENCE.....	32
2.2 KLÍČOVÉ KOMPETENCE.....	33
2.3 PROFESNÍ KOMPETENCE.....	34
2.4 KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	35
II PRAKTICKÁ ČÁST	40
3 METODOLOGIE VÝZKUMU	41
3.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	41
3.2 CÍL VÝZKUMU	42
3.3 FORMULACE HYPOTÉZ	42
3.4 VÝZKUMNÁ STRATEGIE A TECHNIKA SBĚRU DAT.	43
3.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR	44
4 VÝSLEDKY VÝZKUMU A JEJICH INTERPRETACE	45
4.1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O RESPONDENTECH.....	45
4.2 TŘÍDĚNÍ PRVNÍHO STUPNĚ	46
4.2.1 Vyhodnocení položek dotazníku	47
4.2.2 Vyhodnocení dílčích výzkumných otázek.....	51

4.3	TŘÍDĚNÍ DRUHÉHO STUPNĚ.....	55
4.4	SHRNUTÍ VÝZKUMU.....	62
	ZÁVĚR	66
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	67
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	72
	SEZNAM OBRÁZKŮ	73
	SEZNAM TABULEK.....	74
	SEZNAM GRAFŮ	75
	SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Již patnáct let pracuji jako sociální pracovnice na městském úřadě, odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Sociální práce má v dnešní době velký význam, především v důsledku ekonomické krize a s tím souvisejících sociálních problémů. V posledních letech v této oblasti došlo k velkým změnám, a to nejen v samotné sociální práci, ale také v požadavcích na pracovníky, kteří v této oblasti pracují. Zatímco dříve byla sociální práce založena především na úředním jednání, v současnosti se více zaměřuje na klienta v prostředí, kde žije, pracuje a tráví volný čas. Součástí sociální práce není jen řešení klientovy problematické situace, ale především vedení k samostatnosti a seberealizaci. Sociální pracovník by měl mimo jiné působit na změnu klientových životních postojů a způsobu života, a zejména by pak měl předcházet jeho závislosti na sociálním systému.

Pokud má sociální pracovník svou profesi vykonávat co nejlépe, je důležité, aby měl pro tuto práci určité předpoklady. V první řadě musí mít potřebné vzdělání v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, teoretické znalosti a všeobecný přehled. Neméně důležité jsou však i jisté osobnostní předpoklady, vlastnosti, schopnosti a dovednosti, které má pracovník pro danou profesi.

Myslím si, že pro sociální práci je důležité všeobecné vzdělání zaměřené na sociální práci, právo, etiku, psychologii, multikulturní výchovu apod., neboť v rámci své profese se sociální pracovníci setkávají s různými klienty a jejich problémy, ve kterých se musí orientovat a díky svým znalostem a schopnostem pomáhat s jejich řešením. Nemůžeme si však myslet, že každý kdo má odpovídající vzdělání, může pracovat jako sociální pracovník. K výkonu této tak potřebné a zároveň náročné profese je zapotřebí i dalších neméně důležitých schopností a dovedností, jako např. empatie, komunikační a organizační dovednosti, motivační schopnosti, apod.

Teoretickou část mé diplomové práce jsem zaměřila na přiblížení historického kontextu a současného vývoje sociální práce u nás a bližší seznámení s profesí sociálního pracovníka. Dále se zabývám profesními kompetencemi a jejich významem pro sociální práci.

Hlavním cílem praktické části této práce je získání informací o tom, jakou důležitost přikládají sociální pracovníci profesním kompetencím, a které kompetence považují pro svou profesi za nejvíce důležité a naopak, které pokládají za nejméně důležité. Dále se zabývám odpovědí na otázku, zda existují rozdíly ve vnímání důležitosti kompetencí mezi sociální-

mi pracovníky pracujícími ve státní správě a organizací poskytujících sociální služby. Výzkum byl realizován kvantitativním měřením, technikou dotazníkového šetření, a to z důvodu zachování anonymity a posílení otevřenosti respondentů.

Přínos této práce vidím v aktuálním zhodnocení významu profesních kompetencí sociálních pracovníků a možnost využití získaných výsledků v rámci dalšího vzdělávání.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

V dnešní době je sociální práce čím dál více potřebná, především v důsledku přetrvávající ekonomické krize a snahy o reformu sociálního systému. Pod pojmem sociální práce si každý představuje něco jiného. Někdo vidí sociální práci jako činnost, která člověku pomůže vyřešit jeho problém a dostat ho z krize, jiný naopak vnímá sociální práci jako soubor činností, které mají člověku pomoci navést ho na správnou cestu s využitím všech jeho schopností a dovedností. Já osobně vnímám sociální práci jako pomoc těm, kteří se dostali do určité problematické sociální situace, a v té dané chvíli si není schopen pomoci vlastními silami. Zároveň však je žádoucí klienta do řešení těchto problémů zapojit s pomocí jeho vlastních schopností, tyto dále rozvíjet a tím jej vést k samostatnému a odpovědnému chování a jednání.

Pokud bychom chtěli jasně vymezit sociální práci a uvést zde jednotnou definici, pak se nejedná o jednoduchý úkol. Sociální práce čerpá z teoretických poznatků mnoha vědních disciplín, jako jsou společenské vědy, právo, ekonomie a především psychologie, pedagogiky a sociologie. Její vývoj v dané společnosti je pak ovlivněn kulturou, morálkou, historickou tradicí, společenskými hodnotami, normami a zvyky. (Schavel in Oláh, Schavel a Ondrušová, 2008, s. 70)

Klapilová (2000, s. 58) vymezuje sociální práci jako: „teoretickou disciplínu, která zkoumá, popisuje, třídí a analyzuje společenské jevy, situace či okolnosti, které vedou k dezintegraci jedinců a skupin, a současně hledá způsoby řešení sociálních problémů. Lze ji také chápat jako praktickou činnost, jako proces, který v konkrétních případech vyúsťuje v pozitivní změny v životě sociálních klientů“.

Matoušek (2005, s. 200 - 201) vidí sociální práci podobně jako Klapilová, mimo jiné pak uvádí, že se sociální práce opírá jak o „rámeček společenské solidarity“, tak i „o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu“.

Oláh, Schavel a Ondrušová (2008, s. 70) uvádí další možnou definici sociální práce, na které se shodli odborníci a vzdělávající v sociální práci ze Slovenska. Podle nich je sociální práce vymezenou odbornou činností, zaměřenou na přizpůsobení jednotlivců, rodin, skupin a sociálního prostředí, ve kterém žijí. Sociální práce má být vykonávána ve prospěch klienta a měla by vést k rozvíjení jeho sebeúcty a vlastní odpovědnosti.

Naopak Paulík (2005, s. 7) zastává názor, že sociální práce je natolik složitým fenoménem, že její vymezení se ve světle současného stavu teoretických poznatků a praktického uplatnění sociální práce jeví jako nereálné. Podle něj je tedy nevyhnutelné, především pokud se chceme zabývat profesními kompetencemi osob vykonávajícími sociální práci, celý obor rozčlenit na tři důležité a poměrně samostatné aspekty:

- Sociální práce jako vědní obor, z něhož vycházejí cíle a metody sociální práce, způsoby ovlivňující sociální procesy společnosti, obsah a formy profesní přípravy sociálních pracovníků.
- Sociální práce jako profesionální činnost představující soubor konkrétních pracovních aktivit sociálních pracovníků.
- Sociální práce jako studijní obor tvořící základ profesní přípravy sociálních pracovníků.

1.1 Historie sociální práce

Pro lepší uchopení problematiky vlastní profesní činnosti sociálních pracovníků se v následujících kapitolách pokusím vymezit historii sociální práce a cíle, ke kterým směřovala v souvislosti s historickým kontextem.

Sociální práce prošla ve své historii složitým vývojem a řadou změn. Její činnost se většinou odvíjela od různých kulturních a společenských proudů, které byly v dané době populární. Přestože i v dnešní době dochází k mnoha změnám a to nejen v praktické sociální práci, ale i v teoretických přístupech, zachovaly si některé proudy myšlení a praxe svoji sílu a zůstávají součástí teoretických i metodických východisek práce sociálních pracovníků. (Navrátil, 2001, s. 7)

V Evropě a později i v USA začínala sociální práce jako dobrovolná a charitativní činnost především církevních organizací. Později se v sociální práci angažují různé řeholní obce prostřednictvím svých klášterů, nemocnic a chudobinců. Ve středověku sice vládcové ukládali své šlechtě povinnost starat se o chudé, nemocné a sirotky, avšak tato povinnost nebyla nijakým způsobem vynucována, a tudíž byla poměrně často zanedbávaná. Teprve institut domovského práva, který byl v Evropě zaveden na počátku novověku, přikazoval obcím povinnost starat se o osoby v nouzi. Tato pomoc však byla jen málo odborná a poskytována v minimální míře. Do 19. století byla sociální práce pojímána různorodě, byla

neorganizovaná a poskytovaná převážně rodinou, sousedy, obcemi za pomoci charity a církve. (Vrtišková, 2009, s. 11 - 12)

Jako samostatný obor vzniká sociální práce na přelomu 19. a 20. století. V tomto období vznikají první specializované školy a univerzitní programy. Pomoc se zaměřuje především na městskou chudinu, vězně, osoby chronicky nemocné, postižené a staré lidi. Postupně se sociální práce také orientuje na ohrožené děti, rodiny, nezaměstnané, osoby bez domova a jedince žijící rizikovým způsobem života. Významným impulzem pro sociální práci byla formulace lidských a dětských práv v mezinárodních dokumentech vydaných po druhé světové válce. (Matoušek a Šustová, 2007, s. 87 – 101)

1.1.1 Vývoj sociální práce v Čechách.

Stejně jako ve světě, tak i u nás od středověku postupně vznikaly různé instituce zajišťující sociální pomoc v podobě charitativní činnosti a dobročinnosti. Jednalo se především o různé chudobince, špitály a sirotčince, které byly zřizovány při kostelech a klášterech a jejichž činnost byla financována především z dobročinných darů. Koncem 18. století přichází církve o své postavení v péči o chudé a jsou zakládány městské nemocnice, porodnice a nalezince. V roce 1868 vznikl chudinský zákon, který upravil povinnost obce pečovat o občany, kteří se ocitli v nouzi. Tato pomoc zahrnovala nezbytnou výživu, ošetření v nemoci, péči a výchovu dětí. (Vrtišková, 2009, s. 13 - 15)

V 19. století v podstatě neexistuje žádná péče o děti. Pracovat jsou nuceny již děti ve velmi útlém věku. Na tuto situaci reaguje občanský zákon z roku 1811, který jako první zabezpečoval právní postavení dítěte v rodině, jeho právo na výživu, výchovu a ochranu soudu. Teprve počátkem 20. století dochází k organizování péče o děti v nouzi, která do té doby byla rozmělněna mezi církevní a obecní celky. Přibližně od počátku 20. století dochází k poskytování pomoci na základě žádosti potřebného. Dochází také k potřebě stanovení určitých měřítek podle, kterých by bylo možné posoudit potřebnost žadatele o pomoc. Hlavní snahou sociální politiky nově vzniklého prvního Československého státu bylo zmírnění sociálních rozdílů a zlepšení sociální situace co nejširších vrstev společnosti. První a největší skupinou potřebující sociální ochranu byli váleční veteráni, vdovy a sirotci. Důsledky války měly za následek intenzivní rozvoj sociální péče, která byla poskytována jak veřejnými, tak soukromými institucemi. (Kodymová 2007, s. 111 -120)

Po druhé světové válce dochází ke změnám sociální politiky, které souvisí s celkovými politickými změnami v zemi. Znárodnováním je položen základ rovnostářské společnosti. Základem sociální politiky pak bylo přesvědčení, že v důsledku těchto změn dojde k odstranění nežádoucích sociálních problémů. Veškeré sociální zabezpečení přebírá stát, přičemž dochází k poškozování některých skupin obyvatel. Sociální práce byla v této době poměrně dost omezena a orientovala se především na sociálně-právní ochranu dětí a mládeže, na problémy v partnerském soužití, na osoby staré a neschopné, na bytové problémy a na potřeby některých zaměstnanců. (Paulík, 2005, s. 14)

Na počátku šedesátých let 20. stol. dochází k určitým politickým změnám, které sebou přináší i změny v sociální politice. V této době dochází k tzv. renesanci institucí, což sebou přináší návrat řádových sester, dříve násilně intervenovaných, zpět do některých léčeben. K významnějším změnám v koncepci sociální politiky dochází až ve druhé polovině 60 let. Vychází první učebnice sociálního zabezpečení a objevují se snahy o obnovení sociální práce jako vědního oboru. V roce 1969 vzniká Společnost sociálních pracovníků. V 70. a 80. letech dvacátého století poskytovaly služby sociální péče a sociální dávky národní výbory. V rámci okresních a krajských úřadů pak byly zřizovány posudkové komise sociálního zabezpečení, dávkové komise a komise pro rodinu a děti. Sociální práce však nebyla pojmána jako samostatná odborná disciplína, ale pouze jako tematika nutná pro praxi, např. některých zdravotnických zařízení. Díky úsilí mnoha nadšených lidí z praxe se tak pomalu obnovuje sociální práce jako taková. Koncem osmdesátých let dochází k úvahám nad řešením některých sociálních otázek přicházejících v důsledku některých změn, především v souvislosti s rušením velkých závodů. Jako závažný je v této době vnímán nedostatek sociálních pracovníků zvláště s vysokoškolským vzděláním, což vede k úvahám o zařazení sociálních oborů do některých kateder vzdělávání dospělých. (Šiklová, 2007, s. 139 - 152)

Dle Paulíka (2005, s. 15) je od 90. let minulého století u nás stejně jako ve světě vývoj sociální práce ovlivněn ekonomickou globalizací, v důsledku čehož se podstatně mění podmínky pro organizaci a ekonomické zajištění sociální podpory a předcházení sociálního vyloučení. Především pak dochází k narušení funkčnosti trhu práce a jeho flexibility.

Po listopadu 1989 se do popředí dostává otázka nedostatku vysokoškolsky vzdělaných sociálních pracovníků. Díky politickým a společenským změnám se začínají objevovat nové sociální problémy, které je potřeba řešit. Jedná se především o prostituci, bezdomovectví

a migraci. Do popředí se také dostává postavení menšin a zabezpečení uprchlíků a cizinců na našem území. V neposlední řadě se objevuje potřeba řešit i takové otázky, jako je sexuální a domácí násilí, zneužívání a zanedbávání dětí, pomoc osobám drogově závislým a gamblerům. V devadesátých letech se objevují snahy o deinstitucionalizaci sociálních služeb, nástup nestátních organizací a dobrovolnictví. Nově se pak objevují alternativní tresty a alternativní postupy trestního řízení. Zájmy sociálních pracovníků pak hájí Komora sociálních pracovníků a Společnost sociálních pracovníků. (Šiklová, 2007, s. 139 - 152)

1.2 Význam a cíle sociální práce

Zjednodušeně lze říci, že sociální práce je to, co dělá sociální pracovník. Aby sociální práce, stejně jako jiné pomáhající profese stála pevně, stačí tři opěrné body. První bod tvoří normy, druhým bodem jsou způsoby klientů a třetí bod tvoří pracovníkova odbornost. Posláním sociální práce pak je vedení dialogu mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím co by chtěl klient (Úlehla, 2005, s. 24 – 25). Sociální práce se také významně zasazuje o sociální změny, pomáhá při řešení problémů v lidských vztazích, osvobozuje a podporuje lidi s cílem podpory dobrého lidského bytí (Milfait, 2008, s. 146).

Klapilová (2000, s. 59) vidí uplatnění sociální práce především v těchto problémových oblastech:

- péče o rodinu, děti a mládež,
- péče o staré a zdravotně postižené osoby,
- péče o nepřizpůsobivé osoby,
- péče o etnické skupiny,
- péče o imigranty.

Naopak dle Tomeše (2001, s. 178 - 180) se sociální práce uskutečňuje především v rámci sociálních služeb, které rozdělujeme na sociální služby státní a obecní a sociální služby nestátní. Jednotlivé sociální subjekty, které v prostředí sociálních služeb operují, pak zaměstnávají profesionální sociální pracovníky, kteří realizují jednotlivé sociální cíle, programy, plány nebo projekty těchto organizací. V rámci své profese poskytují informace a rady, zastupují, pracují s klienty a poskytují jiné odborné služby.

Chytil a Mahrová (2008, s. 13) pak vymezují cíle praktické sociální práce, které se zaměřují na několik oblastí:

- Pomoc při získání hmotné služby.
- Poskytování poradenství jednotlivcům, rodinám a skupinám.
- Poskytování pomoci skupinám a komunitám při získávání nebo zlepšování sociálních a zdravotních služeb.
- Účast v procesu legislativních změn.

Dle Navrátila (2007, s. 184) se lze v poslední době setkat s vymezením cílů sociální práce, které se opírají o tzv. „*koncept sociálního fungování*“. Termínem sociální fungování se zabývá například Bartletová (1970 in Navrátil, 2007, s. 185), která ho využívá pro označení vzájemného působení požadavků mezi prostředím a lidmi, kdy lidé musí řešit různé situace, které mohou být přijímány jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života. Z této koncepce pak na jedné straně vychází snaha jedince zvládat tyto situace, a na druhé straně jsou požadavky prostředí, které musí být propojeny vzájemnou sociální interakcí. Pokud sociální pracovník ve své práci vychází z konceptu sociálního fungování, musí si ujasnit, které faktory sociálního fungování považuje za důležité, a které faktory hráli nebo hrají v životě klienta zásadní roli. (Navrátil (2007, s. 186)

1.3 Metody sociální práce

Obecně lze říci, že metoda představuje určitý způsob, jak pomocí předem naplánované činnosti dosáhnout určitého cíle. V sociální práci jsou na základě různých teoretických východisek vymezeny jednotlivé metody sociální práce, které se zaměřují ať už na jednotlivce, tak i na skupinu nebo komunitu. Základem těchto metod pak je snaha dosáhnout co nejlepšího vývoje klienta v rámci sociálního prostředí. (Novotná a Schimmerlingová, 1992, s. 49)

Podobně vymezují metody sociální práce i Chytil a Mahrová (2008, s. 18 - 26), kteří uvádí tyto základní metody sociální práce:

Individuální sociální práce má původ v USA. Za zakladatelku je považována Mary Richmondová, která vycházela z potřeby studia klientova sociálního prostředí a rozvoje individuálního vztahu klienta a sociálního pracovníka.

Skupinová sociální práce se začala rozvíjet spolu se změnami v sociální oblasti v souvislosti s průmyslovou revolucí v Anglii. Jedná se o různé typy profesionální sociální práce se skupinami. V rámci skupinové sociální práce rozlišujeme skupinovou sociální práci, skupinovou terapii a sociální práci se skupinami.

Komunitní sociální práce vychází ze snahy o zlepšení komunitního života na všech úrovních. V rámci sociální práce můžeme komunitu vymezit ze tří pohledů, buď jako lokalitu, nebo skupinu osob spojující určité podmínky, nebo společný problém. U nás komunitní práci definují Novotná a Schimmerlingová (1992, s. 87) „jako pomoc lidem v konkrétních životních situacích v určitém územním celku, bez ohledu na to, zda jde o jednotlivce, skupinu nebo celou komunitu“.

Matoušek (2003, s. 13) pod pojmem metody sociální práce uvádí různé postupy vázané na:

- cílový subjekt - práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou nebo komunitou,
- aktuální situaci - sociální znevýhodnění na počátku života, různé očekávané a neočekávané sociální události,
- relevantní vztahovou souvislost - vrstevnické skupiny, rodina, organizace,
- systémové vazby - regionální, národní nebo nadnárodní sociální politika.

1.4 Legislativní vymezení sociální práce

Sociální pracovník se v rámci své profese musí orientovat a fungovat v mezích mnoha významných zákonů. V této kapitole se pokusím vybrat ty zákony, o kterých se domnívám, že jsou pro sociální práci nejdůležitější.

Mezi jeden z nejdůležitějších právních předpisů patří zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který upravuje podmínky a způsoby pomoci a podpory osobám, které se ocitly v závažné sociální situaci. Dále tento zákon upravuje předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka v sociálních službách nebo dle zvláštních předpisů způsoby poskytování pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro cizince a v azylových zařízeních. (§ 1 a § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Mezi další neméně významné legislativní dokumenty patří zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Dále zákon

č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění a zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění. Dalším zákonem, se kterým sociální pracovník přichází poměrně často do kontaktu, je zákon č. 500/2004 Sb., správní řád a od začátku roku 2014 je to i tolik diskutovaný nový zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a s ním související další právní předpisy.

1.5 Hodnoty v sociální práci

„Hodnoty vytvářejí v člověku všeobecné standardy a ideály, dle kterých hodnotíme naše a jiná jednání, a jsou zdroji všeobecných povinností“ (Beckett a Maynard in Fischer, 2008, s. 59 - 60).

Dle Nečasové (2003, s. 33) by měli sociální pracovníci respektovat určité společné hodnoty, které jsou obsaženy v profesním etickém kodexu. Tyto hodnoty určují nejen charakter sociální práce a povahy jednotlivých vztahů, ale také ovlivňují výběr metod práce, které bude sociální pracovník aplikovat. Neméně důležité jsou pak i při řešení různých etických dilemat v sociální práci.

Základní hodnoty v sociální práci obdobně shrnují Clark (2000) i Butymová (1976), kteří shodně uvádí, že se jedná především o úctu ke klientovi, jedinečnost a hodnotu každého člověka, svobodu a spravedlnost ve společnosti a víru ve schopnost jedince se změnit, růst a zdokonalovat. (In Nečasová, 2003, s. 38 - 39)

Je zřejmé, že hodnoty ovlivňují jak samotnou sociální práci, tak i řešení různých dilemat v této práci. Hlavním systémem hodnot typickým pro danou profesi z hlediska společenské zakázky a očekávání jsou hodnoty profesní. Do sociální práce však vstupují i některé další systémy hodnot, ať už se jedná o osobní hodnoty, společenské hodnoty, legislativní hodnoty nebo hodnoty a strategie organizace. Jako jedny z nejvýznamnějších hodnot v sociální práci pak lze jmenovat hodnoty etické. (Fischer, 2008, s. 66 - 68)

V sociální práci rozlišujeme různé hodnotové taxonomie. Levy (1984) například rozlišuje mezi sociálními hodnotami, organizačními a institucionálními hodnotami, profesionálními hodnotami a hodnotami týkajícími se sociálních služeb. Aktuálně nejvíce využívanou taxonomií hodnot v sociální práci zahrnuje Etický kodex americké Národní asociace sociálních pracovníků z roku 1996, který uvádí šest základních hodnot (In Mlčák, 2005, s. 89 - 91):

- služba,
- sociální spravedlnost,
- důstojnost a hodnota osob,
- důležitost lidských vztahů,
- integrita,
- kompetence.

1.6 Etika v sociální práci

Pracovníci v pomáhajících profesích si uvědomují význam jejich práce a důležitosti vzájemného vztahu mezi pracovníky a klienty. V mnoha pomáhajících profesích byly z tohoto důvodu vytvořeny etické zásady profese, tzv. etické kodexy. Některé etické kodexy přináší obecné rady, jak se chovat, popř. nechovat v různých situacích, jiné pak stanovují požadavky, které nelze uskutečnit. Ty pak mají být pro pracovníky určitým ideálem, který je však nedosažitelný. Jiné požadavky etických kodexů jsou pak pro pracovníky příslušné profese závazné a při práci s klientem z nich musí vycházet. Především v sociální práci dochází k podrobné formulaci etických zásad, které pak v některých zemích tvoří tzv. hodnoty sociálního pracovníka. (Kopřiva, 2006, s. 90 – 91)

Původ slova etika vychází z řeckého slova *ethos* neboli mrav. Jedná se o filozofickou disciplínu, která vychází z Aristotelova učení. Etika jako věda o mravnosti se snaží o vymezení a hodnocení lidského chování, upravuje vztahy mezi lidmi i k celé společnosti (Vrtišková, 2009, s. 102). Etika v sociální práci je založena především na respektu k důstojnosti a lidským právům klientů, která tvoří základní a celistvý rámec této disciplíny. Mezi nejdůležitější práva jedince, kromě již uvedené důstojnosti, patří život, svoboda, nediskriminace, spravedlnost, solidarita, sociální odpovědnost, evoluce, mír a nenásilí (Jandejsek a Kombercová, 2008, s. 95 - 106).

Každý pracovník v pomáhající profesi se při práci s klientem musí rozhodovat, co je etické, což může být mnohdy velmi problematické. Ochota pracovníka se s etickými otázkami ve vztahu ke klientovi zabývat, může poukázat na to, zda se pro tuto práci hodí. Přitom očekávání klientů ohledně etického chování pracovníků bývá velmi jednoduché a rozumné.

Dle nich by měl být pracovník především důvěryhodný, uctivý, odpovědný a kompetentní. (Culley a Bond, 2008, s. 15 - 16)

Fischer (2008, s. 14 - 18) se zamýšlí nad pojetím etiky v sociální práci, kdy uvádí tzv. „pracovní definici etiky jako uvažování o mravním chtění nebo jednání člověka se zřetelem na jeho osobu nebo podmínky, ve kterých se nachází“. Tuto definici dále obohacuje o kombinaci vztahů mezi třemi oblastmi v sociální práci týkajícími se klienta nebo uživatele sociální služby, společenského prostředí a osoby sociálního pracovníka. Pokud sociální pracovník přistupuje k etice z pohledu těchto tří aspektů, vytváří si zdravé sebevědomí, zodpovědnost a respekt vůči klientům, schopnost kritického posouzení profesních situací, a to vše v souladu se zachováním pracovní pohody a osobní integrity.

Hronová (2008, s. 49) ve své práci uvádí určité etické principy, které by měly být v rámci pomáhajících profesí respektovány a dodržovány:

- Princip nepoškození - zakazuje ublížit, poškodit nebo usmrtit jiné.
- Princip dobřechinění - předcházení poškození a podporování dobra.
- Respekt k autonomii - respektování samostatného rozhodování. Jeden z nejdůležitějších a v posledních letech nejvíce upřednostňovaných principů.
- Princip spravedlnosti - spravedlivé rozdělování prostředků, dobra, zátěže i služeb.

1.6.1 Etický kodex sociálních pracovníků

Profesní etické kodexy vycházejí z etiky povinnosti formulované ve druhé polovině 18. století Immanuelem Kantem. Hlavní myšlenkou je zásada: „jednej vždy tak, aby morální zásady tvého jednání mohly sloužit jako obecné normy chování všech lidí a nepohlížej na ostatní jako na pouhý prostředek k dosažení tvých cílů, ale vždy jako na hlavní účel tvého jednání“. Etické kodexy by měly vyjadřovat především povinnosti pracovníků a vymezit jejich postavení v ochraně klientů. Určuje limity profesionální odpovědnosti, zavazuje objektivně informovat o všech dostupných informacích a zdrojích vedoucích k podpoře klienta, jeho povinností a práv. Mezi základní témata etických kodexů obecně patří:

- respektování hodnoty a důstojnosti každé lidské bytosti,
- podpora sebeurčení klienta,
- podpora sociální spravedlnosti,

- profesní integrita. (Hronová, 2008, s. 48 - 49)

Všeobecně však lze říci, že etiku sociální práce lze jen stěží vymezit nějakým kodexem. K tomuto názoru se přiklání i Vrtišková (2009, s. 103), která uvádí, že etický kodex sociálních pracovníků vytváří pro sociální práci zjednodušený, ale přesto užitečný a potřebný model platných pravidel, zásad chování a jednání vůči klientům, zaměstnavateli, kolegům, společnosti, ke svému povolání a odbornosti. Etický kodex dále definuje zásadní etické okruhy a problémy, se kterými se sociální pracovníci při své práci setkávají, a navrhuje základní postupy jejich řešení.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (příloha P I) byl vydán v roce 1995 Společností sociálních pracovníků, která vznikla v roce 1990. Etický kodex vycházel z tehdy mezinárodně platné Deklarace etických zásad, která byla přijata Mezinárodní federací sociálních pracovníků (IFSW) v roce 1994. Upraven byl v roce 2006 a je postaven především na lidských právech, respektu ke klientovi a jeho sebeuplatnění. (Nečasová, 2003, s. 41 - 42)

Etický kodex sociálních pracovníků ČR úvodem uvádí, že sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Jeho podstata vychází z dokumentů, které jsou významné pro praxi sociálního pracovníka, a to především Všeobecná deklarace lidských práv, Charta lidských práv Spojených národů a Úmluva o právech dítěte, dále pak Ústava, Listina základních práv a svobod a další zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí. (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 1995)

1.7 Dilemata a problémy v sociální práci

Sociální pracovník se v rámci své profese setkává s různými problémy, které musí být schopen řešit. Někdy musí rozhodovat v situacích, kdy rozhodnutí, které musí učinit, může být v rozporu s jeho přesvědčením nebo morálními zásadami. Za určitých okolností musí také zasahovat do života lidí, kteří o to nestojí. Rozhodování v takto složitých případech, může pro sociálního pracovníka znamenat značnou zátěž plnou negativních pocitů, se kterými se jen těžce vyrovnává.

„Sociální práce jako teoretický obor i praktické povolání zahrnuje širokou škálu etických problémů a dilemat, jež vznikají v důsledku střetu různých morálních principů, norem, vzorů, postojů, hodnot a axilogických koncepcí“ (Mlčák, 2005, s. 81). Dle Banksová

(1995, in Matoušek a kol., 2003, s. 24) vznikají etické problémy v situacích, kdy si pracovník uvědomuje, jak by měl rozhodnout, ale s tímto rozhodnutím osobně nesouhlasí. Etická dilemata pak vznikají tehdy, když sociální pracovník stojí pře dvěma nebo více východisky, které jsou však stejně nepřijatelné a pro pracovníka znamenají konflikt morálních principů.

Machula (2008, s. 46 - 47) se ve své práci zabývá etickými otázkami, které sice nejsou přímo etickými dilematy, přesto je však lze v této kapitole zmínit, neboť se týkají problémů v sociální práci, a především hledáním nejlepšího možného řešení. Podle něj by si sociální pracovník ve snaze najít správné řešení určitého případu měl klást otázky a připomínky typu: „Musíme dodržovat předpisy. Jde o dobro klienta. Jde o dobro společnosti. Hlavně nesmíme uškodit. Hlavní je loajalita ke svému úřadu a přejímání jeho obvyklých postupů.“ V případě, že pracovník rozhoduje bezmyšlenkovitě a nedejde u něj k této diskuzi, nejde o znak profesionality, ale stereotypu a neschopnosti uvědomit si složitost situace.

Vrtišková (2009, s. 106 - 108) v souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků vymezuje následující dilemata:

- *Kdy zasahovat do života občana, rodiny, komunity?* Pokud sociální pracovník zasahuje do života klienta, měl by s tím klient souhlasit. Do života občanů nelze zasahovat proti jejich vůli. Pokud jsou občané se svým způsobem života spokojeni, nikomu neublíží, nic nepožadují a nikoho neohrožují, měl by sociální pracovník jejich způsob života respektovat. V těchto případech pak hlavní význam sociální práce spočívá v prevenci, znalosti jejich situace a udržování kontaktu.
- *Kterým sociálním případům dát přednost a kolik času věnovat sociálnímu působení?* V rámci své profese se sociální pracovník může setkat s různě složitými sociálními situacemi, které pak vyžadují různou dobu sociálně-terapeutického působení.
- *Kolik pomoci a péče poskytnout?* Sociální pomoc by měla mít stimulující charakter, který bude směřovat ke změně postojů klienta a ke změně odpovědnosti v jeho chování a jednání. Sociální pracovník musí objektivně posoudit potřeby klientů, neměl by žádnou skupinu preferovat nebo opomíjet.
- *Kdy přestat se sociální terapií, poskytování dávek a sociální pomoci?* Sociální pomoc, terapie a služby by měly být poskytovány tak dlouho, dokud je klient potřebuje. Klient by měl být zároveň veden k samostatnosti a odpovědnosti, díky čemuž by

se neměl stát závislým na této pomoci a po jejím ukončení by měl být schopen řešit zátěžové situace sám, bez cizí pomoci.

1.8 Profese sociálního pracovníka

V dnešní době jsou již odbornost, činnosti i předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka poměrně přesně definovány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ten říká, že: „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, sociálního poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (§ 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Odborností sociálního pracovníka je především schopnost být prostředníkem mezi normami společnosti a přesvědčením klienta. Pracovník jako prostředník dělá mimořádné věci a musí vystupovat jako mediátor, katalyzátor, koordinátor i komunikátor. Je nezbytné, aby sociální pracovník při výkonu své profese stál uprostřed mezi normami společnosti a klientovým chováním. Rozhodujícím faktorem, který určuje pracovníkovu pozici, je jeho soustavné a disciplinované pozorování, co vlastně dělá a kde se nalézá. Dobrý pracovník v sobě musí mít něco z diplomata a svou koordinací přispívá ke shodě právě tam, kde jiní selhávají. (Úlehla, 2005, s. 24 – 25)

Matoušek (2005, s. 200 - 201) pak uvádí, že sociální pracovníci jsou profesionálové, kteří „pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo vrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky“.

Podobně jako Matoušek vymezuje profesi sociálního pracovníka i Paulík (2005, s. 16), který ho vidí jako pracovníka, jenž na profesionálním základě poskytuje veřejné služby, prostřednictvím kterých se uskutečňuje sociální politika státu včetně sociálních služeb.

Tomeš (2007, s. 180) také hovoří o odbornosti sociálního pracovníka, která se dle něj vyznačuje jeho schopností za pomoci základních znalostí různých vědních oborů určit specifické potřeby dané osoby a vybrat konkrétní způsoby řešení. Sociální pracovník by však

neměl být tím, kdo bude poskytovat psychologické, zdravotní, právní nebo jiné odborné služby, ale měl by být na základě individuálních potřeb schopen klienta předat do péče příslušných odborníků.

1.8.1 Typologie pracovníků.

V sociální praxi se můžeme setkat s různými typy sociálních pracovníků. Někteří svou práci berou jako poslání, bez něhož si nedovedou svůj život představit. Jejich povolání jim přináší uspokojení a pocit štěstí. Jiní pracovníci mohou svou profesi vnímat pouze jako povinnost, nebo nutnost, kterou sice můžou vykonávat dobře, ale která jim zřejmě nikdy nebude přinášet radost.

Kopřiva (2006, s. 16 – 20) rozlišuje dva typy pracovníků v pomáhajících profesích:

- *Angažovaný pracovník*, kterému práce s lidmi přináší pocit nadšení a uspokojení. Pokud může lidem pomáhat řešit jejich životní problémy, pak je šťastný. Je zde však i potencionální nebezpečí to, že může klienty nadbytečně kontrolovat, má tendenci za ně rozhodovat, řešit jejich úkoly, nenechá je samostatně jednat nebo se naopak může pro klienty obětovat, být jim neustále k dispozici.
- *Neangažovaný pracovník* svou práci vykonává bez osobního zaujetí o klienta, pouze se omezuje na výkon svěřených pravomocí. Klient u takového pracovníka postrádá zájem o svůj problém. Neméně často se také můžeme setkat s neprofesionálním pracovníkem, který se ke svému klientovi chová s arogancí, hrubostí a lhostejností.

Shodně s výše uvedenou typologií sociálních pracovníků definuje Banksová (1995, 1998) čtyři typy sociálních pracovníků. Při jejich stanovení vychází ze způsobů přístupu k praxi:

- *Angažovaný sociální pracovník* - ve své práci uplatňuje osobní morální hodnoty. Klienty vnímá empaticky a s respektem a jedná s nimi jako s přáteli.
- *Radikální sociální pracovník* - obdobně jako předchozí typ do své práce vkládá osobní hodnoty. Jde mu však především o změnu zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které jsou dle jeho názoru nespravedlivé.
- *Byrokratický sociální pracovník* - v zájmu změny klienta s ním manipuluje, vytváří dojem osobní péče o jedince a často působí jako nekompromisní normalizátor.

- Profesionální pracovník - je samostatný, vzdělaný, ke své profesi přistupuje zodpovědně a řídí se etickým kodexem. Nejdůležitější pro něj jsou práva a zájem klientů a individuální vztah s nimi. Klient je pro něj plnohodnotným spolupracovníkem. (In Nečasová, 2003, s. 46)

1.8.2 Osobnost, obecné předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka

V posledních letech se objevuje snaha přesně vymezit, jaké by měl mít sociální pracovník vlastnosti, schopnosti, dovednosti a předpoklady pro výkon své profese. Vytváří se různé kompetenční modely, stanovuje se odbornost sociálních pracovníků, povinnost se dále vzdělávat. Toto vše může pomoci sociálním pracovníkům lépe zvládat jejich profesi, ale je nutné si také uvědomit, že každý jedinec má svou neopakovatelnou osobnost, odlišné myšlení a zážitky, které na něj působí, jsou jeho neodmyslitelnou součástí a ovlivňují jeho jednání a chování.

Osobnost jako samostatný pojem je znám v mnoha různých významech. V lidové řeči a historických vědách má pojem osobnosti hodnotící přízvuk a je tím myšlen vynikající nebo výrazný jedinec. Do psychologie byl pojem osobnosti zaveden až na počátku našeho století a je chápán jako celek dispozic k psychickým reakcím na situace, které se pak vyznačují jednotou dílčích funkcí, myšlení, vnímání, představ a snah. (Nakonečný, 1995, s. 9)

Vrtišková (2009, s. 109) uvádí, že vymezení konkrétních požadavků na osobnostní předpoklady sociálního pracovníka může být velmi složité, neboť se tyto požadavky vlivem společenských změn i vzájemných mezilidských vztahů mění. Také vybavení jedinců psychosomatickými předpoklady nejsou shodné. Osobnost každého člověka se vyvíjí specifickým způsobem s neopakovatelnými vlastnostmi, projevy a reakcemi. Přesto se každý pracovník vlivem výchovy a vzdělávání může přiblížit určitému ideálu sociálního pracovníka.

Mezi nejdůležitější obecné předpoklady a dovednosti sociálních pracovníků dle Matouška a Hartla (2003, s. 52 - 54) patří především zdatnost, inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti. Vrtišková (2009, s. 110 - 111) tyto předpoklady dále obohacuje o vzdělání - odbornost, citovou stabilitu - vyrovnanost, schopnost empatie a životní optimismus.

Řezníček (1994, s. 23) uvádí, že důležitými osobnostními předpoklady sociálního pracovníka jsou jeho nadání, zkušenosti, osobní hodnoty, intuitivní tvořivost, empatie, flexibilní

důraznost, vřelost a opravdovost. Mimo jiné také pokládá pozitivní vztah k sociální práci za stejně podstatný jako odborné znalosti.

1.8.3 Kontakt a komunikace s klientem

Důležitou součástí profese sociálního pracovníka je navázání vyváženého vztahu s klientem založeného na důvěře a pocitu bezpečí. Při jeho vytváření hraje roli nejen první kontakt s klientem, ale především účinná komunikace mezi pracovníkem a klientem. Každý pracovník v pomáhající profesi, a to především v sociální oblasti, by měl umět nejen správně komunikovat, ale také empaticky naslouchat a přijímat emoce klienta.

Obecně lze komunikaci definovat jako předávání, sdělování informací pomocí různých prostředků, což vede k vytvoření spojení mezi jednotlivými stranami komunikačního procesu. Pokud komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem nefunguje, může docházet k vzájemnému nedorozumění až konfliktům. Schopnost s lidmi jednat a komunikovat s lidmi má v sobě zahrnutý tři základní součásti:

- Umění mluvit, sdělovat - rétorické a prezentační schopnosti.
- Umění naslouchat - aktivně se věnovat druhé straně.
- Umění mlčet - schopnost výběru ze sdělovaného obsahu, situační odhad. (Vrtišková, 2009, s. 121 - 122)

Pro profesi sociálního pracovníka jsou komunikační schopnosti a dovednosti naprosto nepostradatelné. Díky nim může pracovník navázat vztah s klientem, tento vztah dále rozvíjet, budovat vzájemnou důvěru a předávat mu potřebné informace, možnosti řešení a poskytovat podporu (Matoušek a Hartl, 2003, s. 53). Egan (1986, in Matoušek a Hartl, 2003, s. 53 - 54) pak uvádí, že mezi základní komunikační dovednosti patří:

- fyzická přítomnost,
- naslouchání,
- empatie,
- analýza klientových prožitků.

Při jednání sociálního pracovníka s klientem je také důležité prostředí, ve kterém se spolu setkávají. Pro první setkání a navození poklidné atmosféry je vždy lepší přirozené prostředí, ve kterém se klient běžně pohybuje, než chladné prostředí kanceláře. Sociální pracovník

má mít zájem především na tom, aby se klient podílel na změně svého chování a životních podmínek. Při prvním rozhovoru by pak měl pracovník klienta přivítat, měl by respektovat jeho osobnost a rozhovor by měl vést tak, aby se klient necítil v úzkých a uvolnil se. (Řezníček, 1994, s. 33 - 34)

Základem jednání s klientem je rozhovor a aktivní naslouchání. Zvládnutí těchto dvou dovedností může být zásadní pro navázání prvního kontaktu. Rozhovorem s klientem má sociální pracovník dospět k formulaci nejen toho, co klient nejen potřebuje, ale především toho, co je schopný a ochotný akceptovat. Aktivní naslouchání je pak dovednost, kterou musí pracovník pěstovat. Nejde pouze o to pozorně poslouchat, co klient sděluje, ale důležité je také tento obsah správně pochopit, vnímat emoční stránku a poskytovat zpětnou vazbu v podobě objasňování, parafrázování, reflektování a shrnování. (Havránková, 2003, s. 75 - 76)

2 KOMPETENCE

Kompetence jsou známy nejen z profesního hlediska, ale také z běžného života. Obecně lze říci, že se jedná o specifické schopnosti, znalosti nebo dovednosti, díky kterým lze zvládnout určitou situaci nebo činnost. V posledních letech jsou kompetence součástí mnoha praktických oborů a činností. Stále častěji jsou například využívány při přijímacích pohovorech na určité pracovní posty, kdy jsou sestavovány požadavky - tzv. kompetenční modely k těmto pozicím, které přesně stanoví, jaké má mít uchazeč o toto místo znalosti, schopnosti, dovednosti, vzdělání a popřípadě i vlastnosti. Kompetence se během lidského života jedince můžou vyvíjet a měnit. S přibývajícím zkušenostmi a přílivem nových informací, souvislostí a znalostí, může jedinec dané situace řešit jinak, než by řešil v minulosti, resp. na počátku své praxe.

Jandourek (2001, s. 125) definuje kompetence jako „schopnost zvládnout nějakou činnost nebo situaci, popř. schopnost zařadit nové poznatky do širšího kontextu. Odborná kompetence souvisí s odbornou zdatností jedince“. Některé kompetence tvoří poměrně ustálenou podstatu osobnosti člověka, jako jsou jeho postoje, motivy, hodnoty, v jiných kompetencích pak můžeme najít způsobilosti, vědomosti a dovednosti. Ve své podstatě je kompetence dost složitý útvar a mezi odborníky stále ještě panuje významná nejednotnost v tom, co k tomuto pojmu přiřadit a jak ho definovat (Kubeš, Spilletová a Kurnický, 2003, s. 26). Utváření a rozvoj kompetencí pak souvisí s procesem vzdělávání a učení v rámci různých životních situací a při plnění rozdílných úkolů tak, aby následně docházelo k jejich účinnému využívání (Veteška, 2010, s. 75).

Národní rada pro odborné kvalifikace (NCVQ, 1988) byla nápomocná ve výzkumu a vývoji kompetencí a zároveň vypracovala jejich definici, dle které představují schopnost přenášet znalosti a dovednosti v dané profesi do nových situací. Dále pomáhají organizovat a plánovat práci, inovovat a vyrovnávat se s problematickými činnostmi. To zahrnuje ty vlastnosti osobní efektivity, které na pracovišti pomáhají vypořádat se s vedoucími pracovníky, spolupracovníky a klienty. (In O'Hagan, 1996, s. 5)

Dle Vrtiškové (2009, s. 31 - 32) pojem kompetence pochází z latinského slova *competens*, což znamená vhodný, příhodný, náležitý. V češtině je pak tento pojem chápán jako povinnost jednat odpovědně a se znalostí věcí. Při vymezení soustavy základních kompetencí vychází Vrtišková z výsledku činnosti pracovních skupin sociálních pracovníků a pedago-

gů sociálních škol v období od roku 1997 - 1999. Tato teoretická příprava byla následně ověřena v rámci odborných praxí na dvaceti různých pracovištích. Z této činnosti pak byly sestaveny tyto základní kompetence sociálního pracovníka:

- rozvíjet účinnou komunikaci,
- orientovat se a plánovat postup,
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti,
- zasahovat a poskytovat služby,
- přispívat k práci organizace,
- odborně růst.

Jako „jedinečnou schopnost člověka úspěšně jednat a dále rozvíjet svůj potenciál na základě integrovaného souboru vlastních zdrojů, a to v konkrétním kontextu různých úkolů a životních situací, spojenou s možností a motivací rozhodovat a nést za svá rozhodnutí odpovědnost“ definují kompetence Veteška a Tureckiová (2008, s. 27 - 32). Dále pak uvádějí, že mezi charakteristické znaky kompetencí patří, že se vždy týkají určitého prostředí nebo situace. Podle nich pak mezi charakteristické znaky kompetencí patří to, že jsou multidimenzionální, neboť se skládají z různých informací, znalostí, dovedností, postojů, apod. Mohou být získávány a dále rozvíjeny, a současně jsou dány určitým standardem určujícím kritéria jejich zvládnutí. Pokud dojde ke zvládnutí určité kompetence v doporučeném rozsahu, hovoříme o kompetentnosti.

K osvojování dovedností a kompetencí dochází prostřednictvím procesu učení. Na počátku tohoto procesu často bývá nadšení, na konci pak pocit úspěchu a naplnění. Celý proces učení však může být velmi složitý a náročný, neboť získávané dovednosti mají vliv nejen na toho, kdo se učí, ale také na jeho mezilidské vztahy, především pak na vztah ke klientovi. Culley a Bond (2008, s. 17 - 18) v rámci tohoto učení spatřují určitý cyklus a jeho jednotlivé fáze rozlišují takto:

- Nevědomá nekompetence - počínající učební cyklus je ve stavu jisté nevědomosti a možnost zlepšení si uvědomujeme jen v omezené míře.
- Vědomá nekompetence - v této fázi si začínáme uvědomovat nedostatky, objevuje se pocit neschopnosti. Dochází však také k uvědomování si možnosti zlepšení.

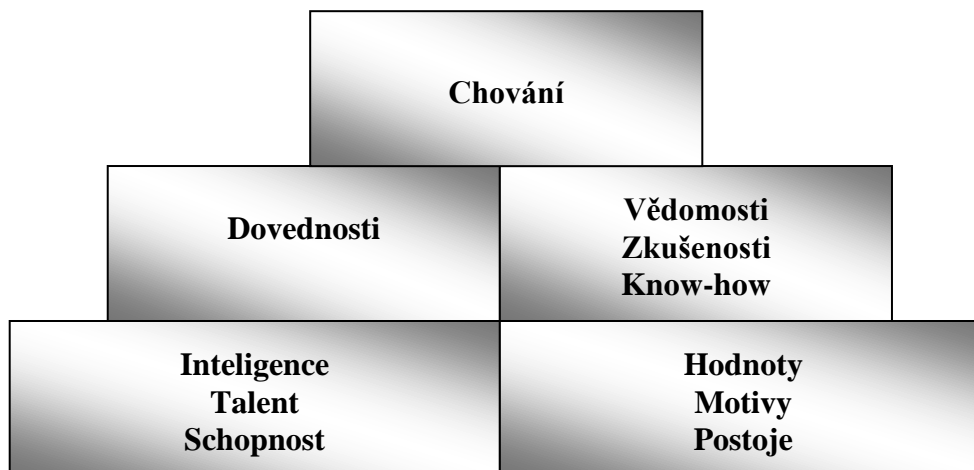
- Vědomá kompetence - mívá různou obtížnost, neboť osvojování některých dovedností může být různě obtížné.
- Nevědomá kompetence - dochází k uzavření cyklu, kdy se nově získaná kompetence stává naší součástí a její využívání je zcela přirozené.

2.1 Struktura kompetence

Kompetence jsou postaveny na určitých schopnostech, dovednostech, postojích, hodnotách, rysech osobnosti a vlastnostech. K jejich rozvoji dochází především v práci, v procesu poznání, v konfrontaci s kulturou a společností a v mezilidských vztazích. Pokud budeme vycházet z toho, že si lidé konkrétní vědomosti a dovednosti osvojují prostřednictvím svého vzdělávání, pak jejich uplatňováním v praxi a dalším vzděláváním dochází k jejich rozšiřování a ke vzniku konkrétních klíčových kompetencí. (Veteška, 2010, s. 91 -92)

Již mnohokrát se různí autoři pokoušeli vyjádřit strukturu kompetencí. Lucia a Lepsinger (1999) uvádí hierarchický model struktury kompetenci, jehož hlavním předpokladem je, že kompetence jsou tvořeny základními vrstvami - inteligencí, talentem, schopnostmi, hodnotami, postoji a motivy člověka, na něž navazuje vrstva dovedností, vědomostí, zkušeností a znalostí postupů typu „know-how“. Tyto dvě základní vrstvy se pak propojují v chování, které tvoří vrchol celé struktury, viz obrázek č. 1. (In Mlčák, 2005, s. 32 - 33)

Obrázek 1: Hierarchický model struktury kompetencí.



Podle Spencera (1990 in Mlčák, 2005, s. 32 - 33) jsou v kompetencích zastoupeny následující psychologické konstrukty:

- motivy,
- rysy,
- sebepojetí,
- vědomosti,
- dovednosti.

Početná skupina dalších autorů zjednodušuje strukturu kompetencí pouze na pozorovatelné aspekty chování. Znalosti, dovednosti, hodnoty apod. považují pouze za vstupní faktory, které jsou vkládány do pracovní činnosti a následně jsou přeměňovány do pracovních výsledků či výstupů. Také předpoklad, že kompetence jsou buď dimenzionální, nebo pouze určitým typovým jevem (vzájemně se vylučující jev, který buď existuje, nebo nikoliv) není všeobecně přijímanou koncepcí. (Mlčák, 2005, s. 34 - 35)

2.2 Klíčové kompetence

Klíčové kompetence poprvé popsal Mertens v roce 1974, kdy uvedl jejich význam při rozvoji osobnosti ve sféře výchovy a dalšího vzdělávání. Lze o nich říct, že jsou obsahově neutrální, protože je můžeme využít nezávisle na konkrétním významu. Získávání klíčových kompetencí je celoživotním, individuálním procesem, který je provázen novým učením a přeučováním. (Siegrist, 2001, s. 27)

Obdobným způsobem definují klíčové kompetence Bartoňková a Šimek (2002, s. 34), kteří uvádí, že se jedná o komplexní schopnosti a dovednosti, které nemusí mít přímou návaznost na určité obsahy učiva a nemusí být ani nabývány v rámci školního vzdělávání. Mezi klíčové kompetence zahrnují:

- komunikativní dovednosti,
- personální a interpersonální dovednosti,
- schopnost řešit problémy a problémové situace,
- schopnost využívat matematických a formálně logických postupů,
- schopnost pracovat s informacemi.

Podle Belze a Siegrista (2001, s. 166 - 167) jsou klíčové kompetence základem pro způsobilost jedince jednat přiměřeně různým situacím, ve shodě sám se sebou, tedy kompetentně. Vyznačují se celým spektrem různých kompetencí, které přesahují meze jednotlivých odborností, ale ve výsledku působí komplexně. Můžeme rozlišovat:

- Sociální kompetence - schopnost týmové práce, kooperativnost, schopnost čelit konfliktům, komunikativnost.
- Kompetence ve vztahu k vlastní osobě - kompetentní nakládání s vlastní osobou, schopnost sebereflexe, rozvíjení vlastních hodnot, schopnost sebeuposuzování a dalšího rozvíjení, schopnost být svým vlastním manažerem.
- Kompetence v oblasti metod - vědomé uplatňování odborných znalostí, hledání tvořivých řešení, schopnost zpracovávat nové informace, poznávat souvislosti, kriticky hledat nové možnosti, zvažovat šance a rizika.

2.3 Profesionální kompetence

Existuje mnoho autorů, kteří neuvádí rozdíl mezi klíčovými a profesionálními kompetencemi, jiní naopak tyto dvě oblasti kompetencí rozlišují. Klíčové kompetence se vztahují k různým profesím obecně. Profesionální kompetence pak mají spojitost s konkrétní profesí nebo konkrétním pracovním místem.

Jak uvádí Kopřiva (2006, s. 14 - 15), existuje řada povolání, která jsou založena na pomáhání druhým lidem: lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, pečovatelky, psychologové, sociální pracovníci. Pro výkon těchto povolání je nutná určitá odbornost – dovednosti a vědomosti, která představitelé těchto profesí získávají v rámci příslušných odborných škol. Důležitou součástí těchto tzv. pomáhajících profesí je lidský vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a jeho klientem, který je založený především na důvěře, bezpečí a úctě. Podstatnou roli při vytváření těchto vztahů pak nehraje odbornost profesionála, ale jeho schopnosti, vlastnosti, dovednosti a osobnost.

Významným přínosem bylo zavedení pojmu profesionální kompetence, které se zaměřují na oblast práce a rozvoje osobnostních předpokladů. Profesionální kompetence nevymezují kompetence ke konkrétnímu pracovnímu místu, ale jedná se o všeobecné znalosti, schopnosti a dovednosti důležité pro určitý profesní obor. Profesionální kompetence lze rozdělit na následující skupiny a typy dílčích kompetencí (Veteška a Tureckiová, 2008, s. 44 - 45):

- Koncepční a metodické - specifické soubory znalostí a dovedností, které se využívají při tvorbě, uplatňování nebo změně organizačních systémů všech typů.
- Manažerské a vůdcovské - specifické kompetence pracovníků podílejících se na zabezpečení provozu, stability a řízení změn organizačního systému.
- Diagnostické - souvisejí s personálním řízením a rozvojem lidských zdrojů a s psycho-diagnostickými nástroji ve vztahu ke klientům a dalším zúčastněným osobám.
- Kompetence z oblasti etiky - ty jsou nejvíce propojeny s výkonovou a motivační složkou osobnosti.

Někteří autoři, mezi které patří i Armstrong (1999, s. 193 - 196), přikládají termínu kompetence specifickou náplň. Podle něj se jedná o “personální řízení zaměřené na schopnosti a výkon“, kdy hlavní význam spatřuje právě ve výkonnosti. Rozlišuje následující typy kompetencí:

- Behaviorální nebo personální (osobní) kompetence - jedná se o základní vlastnosti, které si jedinci sebou přináší do svých pracovních rolí. Patří sem např. interpersonální dovednosti, vedení lidí a analytické dovednosti. Tento typ kompetencí má význam především v procesu řízení pracovního výkonu, získávání, výběru a rozvoje pracovníků.
- Kompetence založené na práci nebo povolání - jsou významné pro určitá očekávání na pracovišti. Týkající se především norem a výstupů, které se předpokládají od lidí zastávajících zvláštní role. Vztahují se spíše ke konečnému výsledku než úsilí.
- Druhové, základní a specifické kompetence - vyskytují se u všech pracovníků v určitém povolání, nezávisle na organizaci, nebo se vztahují ke konkrétním profesním rolím.

2.4 Kompetence sociálních pracovníků

Kompetence v sociální praxi chápeme jako „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně na daný kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“. (Havrdová, 1999, s. 42)

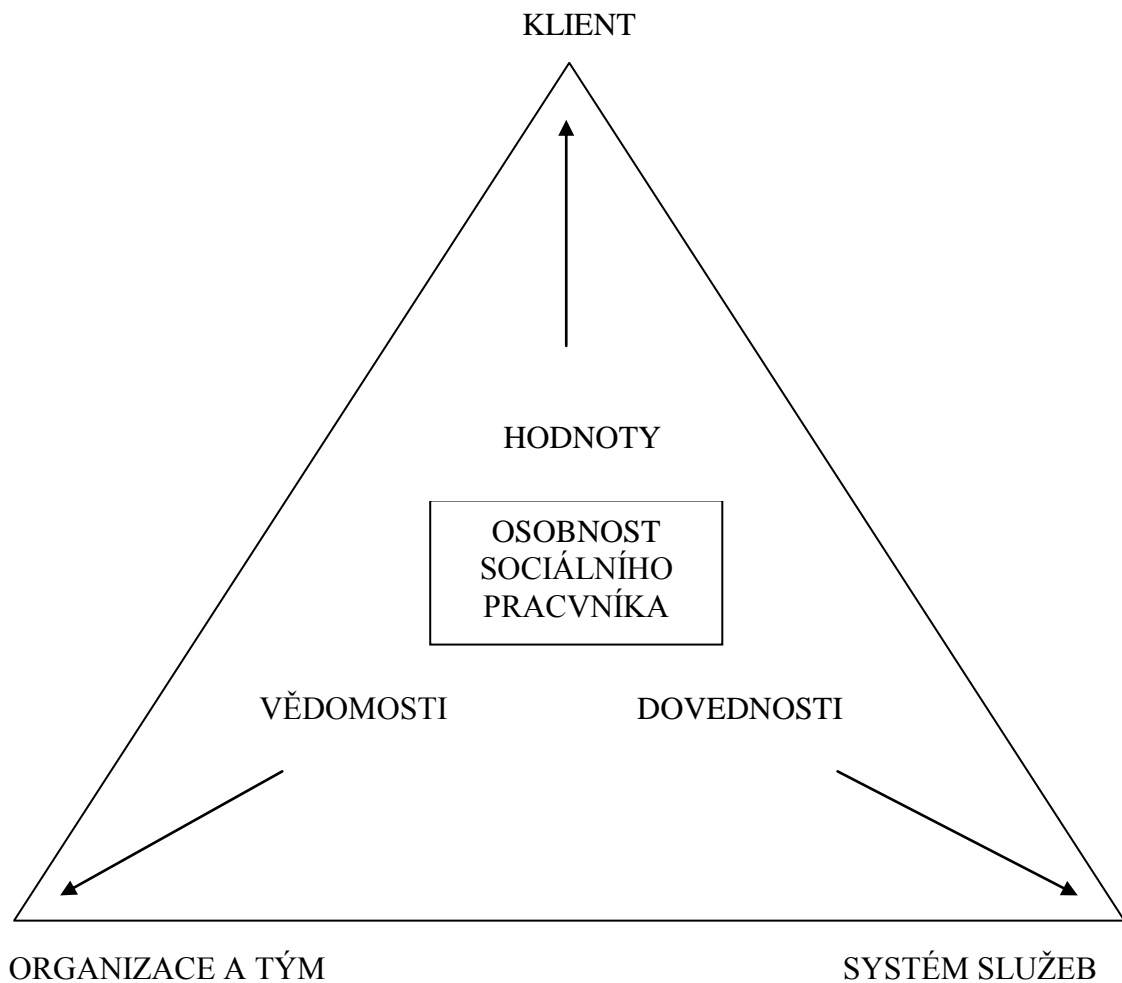
Kompetentní sociální pracovník je dle Vrtiškové (2009, s. 31) absolvent odborného vzdělání s kompetencí vykonávat sociální práci. Současně by měl být členem sociální organizace a jeho jednání by mělo být ve shodě se společensky uznávanou rolí sociálního pracovníka. Podle Woodruffa (1992) musí kompetentní pracovník disponovat především určitou skupinou chování, které mu umožňují zvládat úkoly v konkrétní pracovní pozici, přičemž musí být splněny tři základní podmínky vztahující se jak k osobnosti pracovníka, tak pracovního procesu (In Mlčák, 2005, s. 32).

- Pracovník disponuje určitou kompetencí, tj. konkrétními vlastnostmi, schopnostmi, vědomostmi, dovednostmi a zkušenostmi.
- Pracovník chce určitou kompetenci využít - je motivován a spatřuje v jejím využití hodnotu či smysl.
- Pracovník může určitou kompetenci skutečně využít, protože mu to jeho pracovní podmínky umožňují.

Dle Mlčáka (2005, s. 42 - 43) vychází pojetí kompetencí v sociální práci většinou z popisu pracovních činností a není podloženo hodnocením pracovního výkonu. V sociální práci ale existují činnosti, které jsou vzhledem ke své komplexnosti, improvizaci a kreativní povaze obtížně měřitelné. Efektivitu a pracovní výkon sociálních pracovníků lze také jen stěží měřit ve vztahu ke spokojenosti klientů, neboť mnohdy musí sociální pracovníci vybírat mezi dvěma stejně nevhodnými alternativami nebo jednat v rozporu se zájmy klientů. Velmi často také bývají kompetence formulovány spíše jako určité ideály a žádané způsoby chování, které však nelze jasně popsat konkrétními identifikátory nebo kritérii. Vzhledem k uvedenému problematickému vymezení kompetencí v sociální práci je vhodnější přiklonit se k jejich širšímu pojetí, které se opírá nejen o samotné profesní kompetence sociálních pracovníků, ale i o úroveň společenských požadavků, ekonomických možností a úroveň spokojenosti klientů a veřejnosti. Ve vztahu k tomuto pojetí můžeme profesní kompetence v sociální práci rozlišit na tři velké skupiny:

- Kompetence ve vztahu ke klientům.
- Kompetence ve vztahu k pracovní organizaci a pracovnímu týmu.
- Kompetence ve vztahu k systému sociálních služeb.

Obrázek 2: Základní pojetí profesních kompetencí sociálních pracovníků



Praktické kompetence v sociální práci podle společného názoru odborníků zahrnují vše, co a jak sociální pracovník vykonává v rámci své praxe s klienty v konkrétních situacích. Havrdová (1999, s. 45 - 48) hovoří o soustavě praktických kompetencí, která zahrnuje šest oblastí profesionálních rolí, tzv. šest kompetencí, které jsou ve vzájemné interakci. Nejčastěji se projevují při práci s klienty a jejich jednotlivá hlediska jsou zachycena v různých projevech, tzv. kritériích, které je popisují a podle kterých je lze dále hodnotit a rozvíjet. Pro plnění profesionální role jsou tato kritéria nepostradatelná a současně objektivně pozorovatelná. Soustava praktických kompetencí zahrnuje:

- *Kompetence rozvíjet účinnou komunikaci*- sociální pracovník má schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami. Naslouchá a vytváří podmínky pro otevřenou komunikaci. Rozlišuje a respektuje rozdílná hlediska, hodnoty a cíle. Podporuje přiměřený prostor pro vyjádření a vyjasnění názorů a cílů

klienta. Usnadňuje komunikaci mezi klientem, ostatními organizacemi a širším společenstvím. Motivuje klienty překonávat překážky směřující k dosahování jejich hodnot a cílů. Udržuje pracovní vztahy s klientem a jeho okolím včetně poskytování zpětné vazby.

- *Kompetence orientovat se a plánovat postup*- sociální pracovník spolupracuje s klientem, jejich pečovateli a dalšími odborníky, čímž získává přehled o potřebách i zdrojích. Je schopen stanovit rizikové faktory a meze spolupráce. Orientuje se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech dané situace. Vede přiměřenou dokumentaci. Vysvětluje a navrhuje cíle, zdroje, upozorňuje na možné překážky a možnosti řešení. Vytváří plán a rozděluje úkoly směřující ke změnám.
- *Kompetence podporovat a pomáhat k soběstačnosti* - sociální pracovník pomáhá klientům rozeznávat a využívat jejich silné stránky, přednosti, schopnosti a dovednosti. Poskytuje emoční podporu. Pomáhá jim přijímat odpovědnost, zabezpečovat jejich práva a kontrolovat rizikové chování. Vystupuje v zájmu klientů a obhajuje jejich oprávněné zájmy. Podporuje klienta rozvíjet kontrolu nad svým chováním, které by mohlo ohrozit jeho samého nebo jeho okolí. Chápe a respektuje odlišnosti menšin a odstraňuje diskriminaci.
- *Kompetence zasahovat a poskytovat služby*- sociální pracovník poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou podporu, péči, ochranu a kontrolu a zapojuje se také do prevence. Zná metody a možnosti poskytování služeb a intervence. Hodnotí změny, pokroky a účinnost domluveného postupu spolu s klientem. Organizuje, koordinuje a vytváří podmínky pro poskytování pomoci a služeb. Pomáhá zvládat konflikt, napětí, stres uživatelům služeb včetně jejich okolí a vylepšuje vzájemnou spolupráci. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.
- *Kompetence přispívat k práci organizace* - sociální pracovník pracuje jako člen organizace, spolupracuje s kolegy, přispívá ke zlepšování a efektivnímu poskytování služeb klientům s využitím všech dostupných zdrojů. Chápe a respektuje strukturu organizace, její cíle, pravidla a režim. Jedná ve shodě s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce a přispívá k dobré pověsti organizace. Vede účinnou komunikaci a spolupráci s kolegy. Kriticky hodnotí práci organizace, přispívá

k zlepšení její kultury a přizpůsobuje poskytované služby potřebám všech klientů. Zná zdroje, kterými organizace disponuje, jejich efektivní využívání. Získává zpětnou vazbu o chodu organizace a o vlastní práci ze strany klientů a kolegů, což uplatňuje při navrhování konstruktivních změn.

- *Kompetence odborně růst* - sociální pracovník se aktivně podílí na svém odborném i osobním růstu. Kvalifikovaně rozhoduje, dosahuje stanovených pracovních cílů a přispívá k pozitivním změnám ve svém oboru. Sleduje legislativní vývoj a doplňuje znalosti a dovednosti ve svém oboru. Ve spolupráci s ostatními hodnotí vlastní rozvoj a schopnost dále se učit. Zjišťuje předsudky a stereotypy nejen u sebe i u ostatních a pomáhá s jejich překonáváním. Organizuje vlastní práci a dosahuje určených cílů ve stanoveném čase. Využívá příležitostí k dosažení pozitivních změn a hledání nových řešení. Vytváří a udržuje pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi a ostatními odborníky.

Podle Mlčáka (2005, s. 44 - 45) lze profesní kompetence v sociální práci třídit i na základě dalších kritérií:

- Podle příslušnosti k určité oblasti osobnosti - kognitivní, emocionální a sociální kompetence.
- Podle profesního zaměření -diagnostické, intervenční a administrativní kompetence.
- Podle oblasti hraničních oborů - psychologické, poradenské, sociologické, právní kompetence, apod.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODOLOGIE VÝZKUMU

V teoretické části práce byly vymezeny hlavní pojmy týkající se sociální práce a kompetencí v sociální práci. Profesionální kompetence mají v sociální práci významné postavení. Jejich prostřednictvím jsou sociální pracovníci schopni aplikovat teoretické znalosti, schopnosti a dovednosti do svého profesního života. Vzhledem k tomu, že se přístup ke kompetencím mění v souvislosti s aktuálními profesními potřebami či vývojem společnosti a sociální politiky, jsem svůj výzkum zaměřila na to, jak vnímají důležitost kompetencí sociální pracovníci ve své profesi, a zda se ve vztahu k těmto kompetencím odráží délka jejich praxe. Současně mě také zajímalo, zda je hodnocení významu kompetencí ovlivněno úřadem či organizací, v níž sociální pracují.

Výzkum byl proveden kvantitativní metodou pomocí dotazníkového šetření. V rámci předvýzkumu bylo o vyplnění dotazníku požádáno po dvou sociálních pracovnících městského úřadu, Úřadu práce ČR a organizací poskytujících sociální služby, z důvodu ověření jeho srozumitelnosti pro všechny cílové skupiny respondentů.

Vzhledem k tomu, že k dotazníku nebyly vzneseny žádné připomínky, bylo přistoupeno k jeho distribuci mezi další respondenty - sociální pracovníky městských úřadu, Úřadu práce ČR a organizací poskytujících sociální služby.

3.1 Výzkumný problém a výzkumné otázky

Hlavním výzkumným problémem praktické části diplomové práce jsou kompetence sociálních pracovníků. Na základě tohoto problému byla stanovena hlavní výzkumná otázka a souběžně několik dalších dílčích otázek.

Hlavní výzkumná otázka zní:

Jak hodnotí sociální pracovníci důležitost kompetencí pro výkon své profese?

Pro lepší uchopení nastíněné problematiky jsem pak položila následující dílčí výzkumné otázky:

- Jakou důležitost připisují sociální pracovníci motivaci klientů a jejich samostatnosti při plánování, rozhodování a řešení nepříznivých životních situací?

- Jak sociální pracovníci hodnotí důležitost znalosti sociální politiky a systému sociálních služeb, sledování vývoje legislativy v sociální oblasti a doplňování svých znalostí a dovedností v sociální práci?
- Jakou důležitost přikládají sociální pracovníci orientaci v potřebách a možnostech klientů, poskytování prostoru pro jejich vyjádření a přizpůsobení poskytované služby potřebám těchto klientů?
- Za jak důležité považují sociální pracovníci poskytovat klientům emoční a jinou podporu v jejich životní situaci a při zvládání konfliktů, napětí a stresu?

3.2 Cíl výzkumu

Primárním cílem výzkumu bylo pomocí výzkumného šetření zjistit, které kompetence, znalosti, schopnosti, dovednosti a vlastnosti považují sociální pracovníci za důležité pro výkon své profese.

Dalším cílem výzkumu pak bylo srovnání vnímání důležitosti vybraných kompetence v souvislosti s místem výkonu profese a délky praxe sociálních pracovníků. Zajímalo mě, zda existuje rozdíl mezi sociálními pracovníky městských úřadů a Úřadu práce ČR (dále jen státní správa) a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby.

Současně jsem chtěla zjistit, zda se na upřednostňování určitých kompetencí může podílet i doba profesního působení respondentů, přičemž konkrétně mi šlo o zjištění, zda existuje rozdíl mezi sociálními pracovníky, kteří v sociální oblasti pracují 10 let a méně a sociálními pracovníky pracujícími v sociální oblasti více jak 10 let.

3.3 Formulace hypotéz

Na počátku výzkumu, po upřesnění výzkumného problému, bylo stanoveno několik hypotéz. Podle Pelikána (2007, s. 44) „není hypotéza ničím jiným než podmíněným výrokem o vztazích mezi dvěma nebo více proměnnými. Na rozdíl od problému, který je formulován v podobě otázky explicitně, nebo implicitně vyjádřené, hypotéza je vždy tvrzením, byť i podmíněně formulovaným.“ Hypotézy, které jsou v podstatě základem celého pedagogického šetření, „rozměňují na drobné“ výzkumný problém. Jejich vymezení je jasnější a přesnější než výzkumný problém. Výzkum se pak zaměřuje na potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz (Wiersman, 1995 in Gavora, 2000, s. 50).

- *H1: Existují rozdíly v hodnocení důležitosti přizpůsobení komunikace osobě klienta mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby. (otázky č. 4 a 7c)*
- *H2: Existují rozdíly v hodnocení důležitosti dokumentace jednotlivých případů mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby. (otázky č. 4 a 8d)*
- *H3: Existují rozdíly v hodnocení důležitosti poskytovat klientům emoční podporu v jejich životní situaci mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby. (otázky č. 4 a 9a)*
- *H4: Existují rozdíly v hodnocení důležitosti důsledné realizace klientova individuálního plánu pomoci mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let. (otázky č. 5 a 10b)*
- *H5: Existují rozdíly v hodnocení důležitosti komunikace a spolupráce s kolegy a jinými odborníky mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let. (otázky č. 5 a 11c)*
- *H6: Existují rozdíly v hodnocení důležitosti sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti a doplňování znalostí a dovedností v sociální práci mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby. (otázky č. 4 a 12a)*

Dle Chrásky (2007, s. 16 - 18) jsou hypotézy podmíněným výrokem vyjadřujícím vztah dvou nebo více proměnných, které mohou být buď závislé, nebo nezávislé. Závislá proměnná je vlastnost, která vzniká působením nezávislé proměnné a je její příčinnou nebo podmínkou.

V rámci výzkumu byly stanoveny tyto proměnné:

Nezávislé proměnné: pracoviště sociálních pracovníků, délka praxe.

Závislá proměnná: hodnocení důležitosti kompetencí pro sociální práci.

3.4 Výzkumná strategie a technika sběru dat.

Výzkum byl realizován jako kvantitativní, kdy byla zvolena technika dotazníkové šetření, a to především z důvodu zachování anonymity a zajištění větší otevřenosti respondentů.

Jak již název této metody nasvědčuje, je spojena s „dotazováním“. Prostřednictvím dotazníku jsou na základě písemného kladení otázek získávány písemné odpovědi. Používá se především tehdy, když je potřeba získání většího počtu odpovědí. Můžeme tedy říci, že jeho prostřednictvím lze během krátkého času získat značné množství dat a informací (Gavora, 2000, s. 99). Podle Pelikána (2007, s. 104 -105) je zřejmě nejpoužívanější pedagogickou výzkumnou technikou. Je využíván nejen v rámci pedagogického výzkumu, ale i mnoha dalších, jako jsou např. výzkumy sociologické, demografické nebo psychologické. Jeho podstatou je shromáždění informací o respondentech, především pak o jejich názorech a postojích.

Dotazník (příloha P II) obsahuje celkem 12 uzavřených otázek s možností výběru. Otázky č. 7 - 12 byly složeny z několika dalších otázek, které se vztahují vždy k určitému okruhu kompetencí. Dotazníky byly mezi respondenty distribuovány začátkem ledna 2014, a to buď osobně, nebo prostřednictvím elektronické pošty. Celkem bylo mezi sociální pracovníky rozdáno 140 dotazníků. Vraceno zpět bylo 122 dotazníků, z nichž bylo 11 vyřazeno z důvodu nesprávného vyplnění.

Při sestavování dotazníku jsem vycházela z odborné literatury uvedené v seznamu použité literatury, především pak ze soustavy praktických kompetencí PhDr. Zuzany Havrdové, CSc., kterou rozpracovala ve své knize „Kompetence v praxi sociální práce“, viz. kapitola 2.4. Úvod dotazníku byl zaměřen na zjištění základních údajů o respondentech. Druhá část dotazníku se zabývá hodnocením důležitosti profesních kompetencí v sociální práci, tak jak to vnímají samotní sociální pracovníci.

3.5 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor je vybírán ze základního souboru, který tvoří všechny prvky skupiny, kterou zkoumáme. Důležité je, aby se výběrový soubor svými vlastnostmi co nejvíce shodoval se souborem, ze kterého je vybírán. (Chráška, 2007, str. 20)

Základní výzkumný soubor tohoto výzkumu tvoří sociální pracovníci, kteří splňují podmínky vymezené zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Z tohoto základního souboru pak byl vybrán reprezentativní vzorek, který tvoří sociální pracovníci Úřadu práce České republiky, Krajské pobočky v Brně, dále pak sociální pracovníci městských úřadů Hodonín, Kyjov a Veselí nad Moravou a také sociální pracovníci organizací poskytující sociální služby v Jihomoravském kraji.

4 VÝSLEDKY VÝZKUMU A JEJICH INTERPRETACE

Zpracování odpovědí dotazníkového šetření a jejich následné vyhodnocování probíhalo prostřednictvím programu Microsoft Excel, do kterého byla pro větší přehlednost zadána veškerá získaná data. V první fázi vyhodnocování bylo pracováno pouze se základními údaji o respondentech, které byly pro přehlednost zapsány do tabulky a zachyceny v grafech. Následuje třídění prvního a druhého stupně včetně grafického znázornění a vyhodnocení statistického ověřování předem stanovených hypotéz.

4.1 Základní údaje o respondentech

Prvních pět otázek dotazníku bylo zaměřeno na zjištění základních údajů o respondentech, které jsou uvedeny v tabulce č. 1.

Tabulka č. 1: Základní údaje o respondentech.

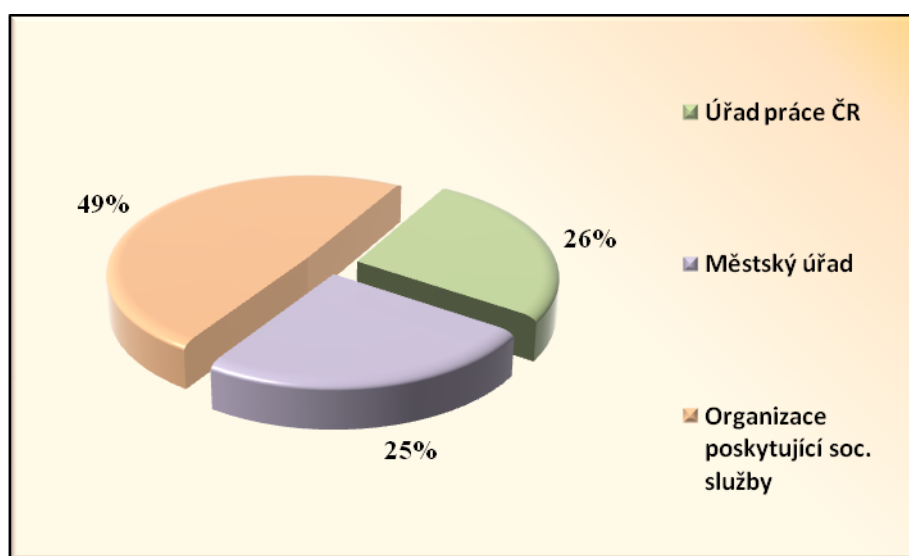
		ÚP	MěÚ	Org.	Celkem
Pohlaví	muž	0	2	14	16
	žena	29	26	40	95
	Celkem	29	28	54	111
Vzdělání	SŠ	6	6	4	16
	VOŠ	6	1	5	12
	bakalářské	10	11	25	46
	magisterské	7	10	17	34
	doktorské	0	0	1	1
	jiné vysokoškolské	0	0	2	2
Celkem	29	28	54	111	
Délka praxe	méně než 1 rok	2	0	5	7
	1 - 5 let	14	7	22	43
	6 - 10 let	1	5	13	19
	11 - 15 let	6	3	10	19
	16 let a více	6	13	4	23
	Celkem	29	28	54	111
Cílová skupina klientů	osoby v hmotné nouzi, osoby ohrožené sociálním vyloučením	6	5	16	27
	senioři, osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním	23	3	22	48
	sociálně-právní ochrana dětí	0	20	16	36
	Celkem	29	28	54	111

Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Z uvedených výsledků je patrné, že z celkového počtu 111 respondentů převážnou část tvořily ženy (86%). Nejčastější dosažené vzdělání (41%) je bakalářské a nejvíce byli zastoupeni respondenti s délkou praxe 1 - 5 let, a to téměř (39%).

Mezi respondenty byli zastoupeni sociální pracovníci pracující s několika různými cílovými skupinami klientů. Nejpočetnější skupinou, s níž sociální pracovníci pracují, jsou senioři, osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním (43%). V oblasti sociálně-právní ochrany dětí pracuje 33% dotazovaných a nejméně sociálních pracovníků 24% se v rámci své profese zabývá osobami v hmotné nouzi a osobami ohroženými sociálním vyloučením.

Graf 1: Pracoviště respondentů.



Zdroj: Vlastní výzkum, leden -březen 2014.

Z celkového počtu 111 respondentů je přibližně stejný počet sociálních pracovníků městských úřadů (26%) a Úřadu práce ČR (25%). Nejvíce pak jsou zastoupeni sociální pracovníci organizací poskytujících sociální služby (49%).

4.2 Třídění prvního stupně

První část vyhodnocení výzkumné části byla zaměřena na několik oblastí kompetencí sociálních pracovníků, které vychází z jednotlivých položek dotazníku a to konkrétně otázek č. 7 - 12. V rámci každé této otázky měli respondenti přiřadit uvedeným znalostem, schopnostem a dovednostem číslice 1 až 5 podle důležitosti, kterou jim připisují, přičemž se stejné číslo nesmělo u více položek téže otázky opakovat. Číslice 1 označovala to, co sociální pracovníci pokládají za nejvíce důležité a číslice 5 naopak to, co považují za nejméně důležité. Tento způsob hodnocení byl vybrán především z toho důvodu, aby

bylo možné zjistit, které kompetence jsou sociálními pracovníky vnímány jako podstatné, a které jako méně významné.

V další části pak byly vyhodnocovány odpovědi na dílčí výzkumné otázky, které se zaměřují na oblast motivace klientů a jejich samostatnosti při plánování, rozhodování a řešení nepříznivých životních situací, dále na znalost sociální politiky a systému sociálních služeb, sledování vývoje legislativy v sociální oblasti a doplňování znalostí a dovedností v sociální práci. Také mě zajímalo, jakou důležitost přikládají sociální pracovníci orientaci v potřebách a možnostech klientů, poskytování prostoru pro jejich vyjádření a přizpůsobení poskytované služby potřebám těchto klientů. V neposlední řadě jsem se zaměřila na vnímání důležitosti poskytování klientům emoční a jiné podpory v jejich životní situaci a při zvládání konfliktů, napětí a stresu.

Pro přehlednost vyhodnocení byla data z dotazníku převedena do programu Microsoft Excel. Následně pak byla tato data prezentována pomocí tabulek, pruhových grafů a popisného komentáře, kdy podle Chrásky (2007, s. 19) se jedná o popisnou statistiku, která umožňuje co nejpřesnější názorné zobrazení informací o měřených jevech.

4.2.1 Vyhodnocení položek dotazníku

Otázky č. 7 - 12 jsou zaměřeny na hodnocení důležitosti jednotlivých kompetencí. Sociální pracovníci městských úřadů, Úřadu práce ČR a organizací poskytujících sociální služby byli požádáni, aby jednotlivé položky každé otázky seřadili dle důležitosti od 1 do 5, a to tak, že 1 se rovnala nejvíce důležité a 5 naopak označovala nejméně důležité. U jednotlivých otázek měli ke každé položce přiřadit pouze jedno číslo. Získaná data pak byla zpracována v programu Microsoft Excel a výsledné průměrné hodnoty byly zobrazeny v tabulkách a popsány.

Následující tabulka zachycuje hodnocení komunikačních schopností a dovedností, které jim sociální pracovníci přikládají. Jedná se o vyhodnocení otázky č. 7.

Tabulka č. 2: Komunikační kompetence.

	Průměrná hodnota	Pořadí důležitosti
Navázat kontakt a vytvořit atmosféru důvěry.	2,03	1
Empaticky naslouchat.	2,84	2 - 3
Přizpůsobit komunikaci osobě klienta.	2,84	2 - 3
Poskytovat dostatečný prostor pro vyjasnění cílů, kterých chce klient dosáhnout.	3,45	4
Podporovat klienty v samostatnosti a soběstačnosti.	3,85	5

Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Jak je z uvedené tabulky patrné, za nejdůležitější komunikační kompetenci považují sociální pracovníci schopnost navázat kontakt a vytvořit atmosféru důvěry. Přední místo dále zaujímá schopnost empatického naslouchání a přizpůsobení komunikace osobě klienta. Za nejméně důležité pak bylo označeno poskytování dostatečného prostoru pro vyjasnění cílů, kterých chce klient dosáhnout a podpora klientů v samostatnosti. Možnou příčinu vidím v tom, že si sociální pracovníci sice uvědomují důležitost prvního kontaktu, avšak stále klienta nepovažují za plnohodnotného partnera při řešení jeho problémů a neumožňují mu podílet se na jejich řešení.

Další otázka č. 8 byla zaměřena na vnímání důležitosti organizačních dovedností pro sociální profesi. Výsledky hodnocení jsou zachyceny v tabulce č. 3.

Tabulka č. 3: Organizační kompetence.

	Průměrná hodnota	Pořadí důležitosti
Orientace v potřebách a možnostech klientů.	1,83	1
Obecná znalost soc. politiky, systému soc. služeb a zákonů ze soc. oblasti.	2,50	2
Plánování postupů vedoucích ke změnám klientových životních postojů a návyků.	3,05	3
Důsledná dokumentace jednotlivých případů.	3,86	5
Zprostředkování komunikace mezi klientem a ostatními organizacemi.	3,77	4

Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Jak vyplývá z uvedených výsledků, sociální pracovníci upřednostňují zejména schopnost orientovat se v potřebách a možnostech klientů. Jako další je nejvíce hodnocenou kompetencí obecná znalost sociální politiky, systému sociálních služeb a zákonů týkajících se sociální oblasti. Mezi nejméně důležité kompetence řadí sociální pracovníci důslednou dokumentaci jednotlivých případů, a co mě osobně překvapilo, tak i zprostředkování komunikace mezi klientem a ostatními organizacemi. Vzhledem k tomu, že jednou ze základních činností sociální práce je poradenská činnost, která je přímo uložena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, měla by podle mého názoru tato kompetence patřit mezi jednu z nejpodstatnějších.

Následující tabulka č. 4 znázorňuje hodnocení motivačních kompetencí pro sociální práci podle odpovědí sociálních pracovníků na otázku č. 9.

Tabulka č. 4: Motivační kompetence.

	Průměrná hodnota	Pořadí důležitosti
Poskytovat klientům emoční podporu v jejich životní situaci.	3,01	3
Pomáhat klientům rozpoznávat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky.	3,00	2
Pomáhat klientům objasnit jejich práva a možnosti jejich uplatňování.	2,78	1
Zapojit klienty do rozhodování a přejímání odpovědnosti při řešení jejich situace.	3,03	4
Motivovat klienty ke změnám jejich návyků, postojů a způsobu života.	3,08	5

Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Jak je patrné z uvedené tabulky, rozdíly v hodnocení motivačních kompetencí nebyly tak významné jako u předchozích dvou oblastí kompetencí. Průměrné hodnocení všech položek se pohybuje v rozmezí mezi 2,78 - 3,08. Jako nejdůležitější kompetence je sociálními pracovníky uváděna pomoc klientům při objasňování jejich práva a možnosti jejich uplatnění. Ačkoli hodnocení všech uvedených kompetencí bylo v tomto případě poměrně vyrovnané, tak za nejméně důležitou byla nakonec označena motivace klientů ke změnám jejich návyků, postojů a způsobu života.

Tabulka č. 5 zobrazuje vyhodnocení otázky č. 10, která se zabývá kompetencemi z oblasti poskytování služeb, podpory, péče, ochrany a kontroly.

Tabulka č. 5: Kompetence zasahovat a poskytovat služby.

	Průměrná hodnota	Pořadí důležitosti
Znalost metod sociální práce a soc. služeb.	2,32	1
Důslednost při realizaci klientova individuálního plánu pomoci.	2,74	2
Pravidelné hodnocení změn a účinnosti zvoleného postupu spolu s klienty.	3,60	5
Koordinace poskytování sociální pomoci a služeb klientovi z dostupných zdrojů.	3,09	3
Poskytování podpory klientům při zvládání konfliktů, napětí a stresu.	3,24	4

Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Na základě uvedených odpovědí lze říct, že přední místo v hodnocení důležitosti této sféry kompetencí zaujímá znalost metod sociální práce a sociálních služeb, a současně je poměrně výrazně sociálními pracovníky preferována důslednost při realizaci klientova individuálního plánu pomoci. Za nejméně významné je pak považováno pravidelné hodnocení změn a účinnosti zvoleného postupu spolu s klienty. Zde se opět nepříznivě projevila neochota sociálních pracovníků spolupracovat s klienty při řešení, popřípadě hodnocení jejich situace a změn s tím souvisejících.

Otázka č. 11 směřovala ke zjištění toho, jak sociální pracovníci hodnotí kompetence přispívající k celkové činnosti organizace.

Tabulka č. 6: Kompetence přispívat k činnosti organizace.

	Průměrná hodnota	Pořadí důležitosti
Orientovat se ve struktuře organizace, jejích cílech a pravidlech.	3,35	4
Jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce.	1,81	1
Komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými odborníky.	3,04	3
Přizpůsobit poskytované služby potřebám jednotlivých klientů.	2,95	2
Provádět kontrolní činnost své práce a snažit se o její zefektivňování ve prospěch organizace a klientů.	3,85	5

Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Z výsledků znázorněných v tabulce č. 6 vyplývá, že prioritní kompetencí pro sociální pracovníky je schopnost jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce, což lze považovat za podstatné zjištění, neboť ukazuje na schopnost sociálních pracovníků respektovat práva svých klientů a snahu o etický přístup v sociální práci. Na posledním místě v hodnocení důležitosti v oblasti přispívání k činnosti organizace uvedli sociální pracovníci kompetenci provádět kontrolní činnost své práce a snahu o její zefektivňování.

Tabulka č. 8 je zaměřena na hodnocení důležitosti odborného růstu sociálních pracovníků, což bylo obsahem otázky č. 12.

Tabulka č. 7: Kompetence odborně růst.

	Průměrná hodnota	Pořadí důležitosti
Sledovat vývoj zákonodárství v soc. oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti.	2,75	1
Pomáhat překonávat předsudky a stereotypy u sebe i u druhých.	3,00	3
Organizovat práci k dosažení vytyčeného cíle ve stanoveném čase v souladu s individuálním plánem klienta.	2,94	2
Vytvářet a udržovat pozitivní vztahy s kolegy, organizacemi a dalšími odborníky.	3,31	5
Posuzovat rizika svého rozhodování, přijímat za ně odpovědnost a poskytovat zpětnou vazbu.	3,01	4

Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Za pozitivní lze pokládat skutečnost, že nejvíce sociálních pracovníků považuje sledování vývoje zákonodárství a doplňování vlastních znalostí a dovedností za nejvýznamnější kompetenci pro svůj odborný růst. Jako nejméně důležitou kompetenci v této oblasti je uváděna schopnost vytvářet a udržovat pozitivní vztahy s kolegy, organizacemi a dalšími odborníky.

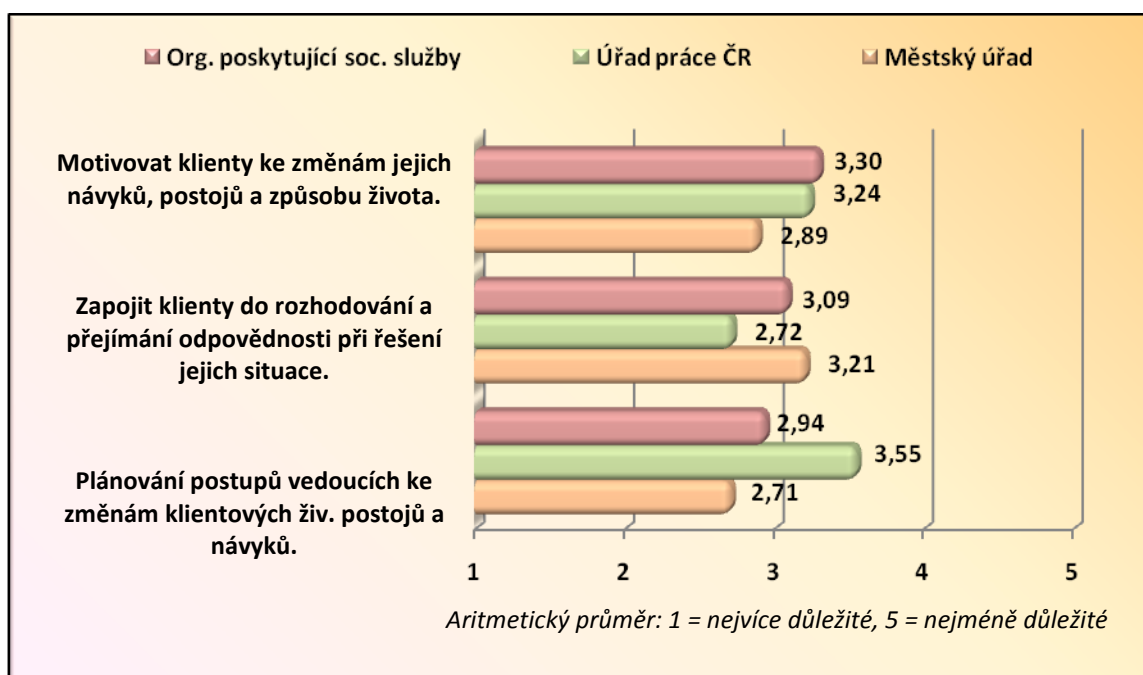
4.2.2 Vyhodnocení dílčích výzkumných otázek.

Dílčí výzkumné otázky byly zaměřeny na několik oblastí profesních kompetencí v sociální práci. Každá dílčí výzkumná otázka se vztahuje k několika položkám dotazníku. Vyhodnocovány pak byly nejen jednotlivé položky samostatně, ale také ve vztahu rozdílným místům výkonu profese sociálních pracovníků, neboť mezi respondenty byli zastoupeni sociální

pracovníci městských úřadů, Úřadu práce ČR a organizací poskytujících sociální služby. K vyhodnocení jednotlivých dílčích otázek byla využita data, která byla již dříve zadána do programu Microsoft Excel. Tato data byla zprůměrována a zjištěné výsledky jsou prezentovány pomocí pruhových grafů.

Jedním z dílčích problémů, kterým jsem se zabývala, bylo hodnocení důležitosti kompetence motivovat klienty ke změnám jejich návyků, postojů a způsobu života a vedení klientů k samostatnosti při plánování, rozhodování a řešení nepříznivých životních situací. Pro vyhodnocení této problematiky byly použity položky z dotazníku č. 8c, 9d a 9e. Výsledky pak jsou zobrazeny v grafu č. 3.

Graf č. 2: Kompetence motivovat klienty a vést k samostatnosti.

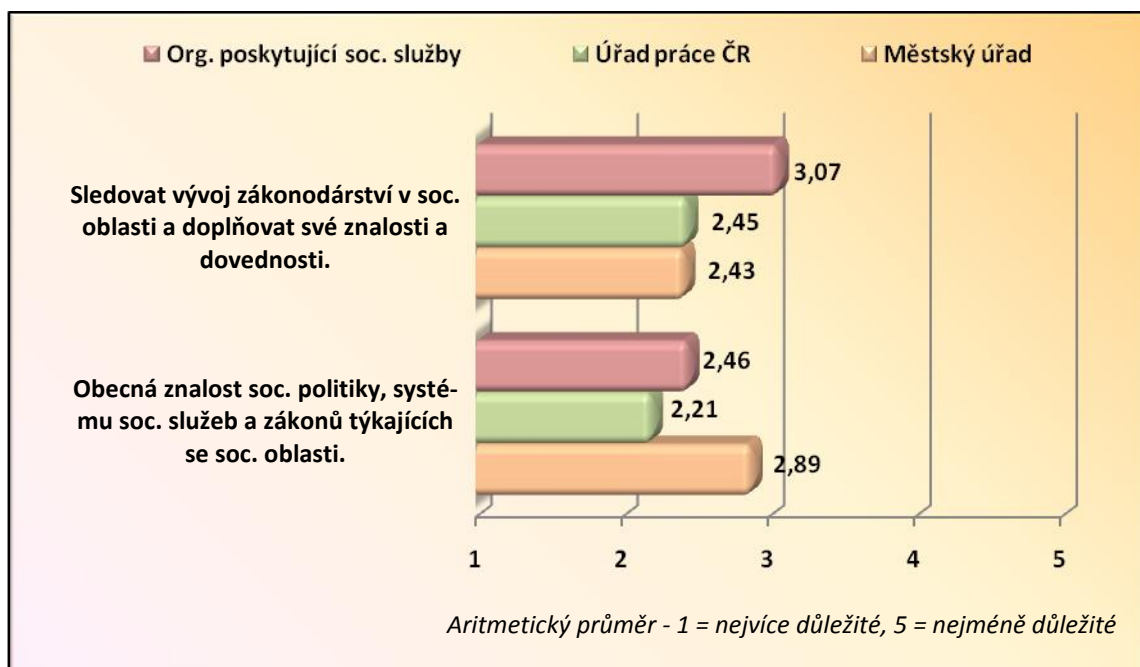


Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Z výsledných odpovědí vyplynulo, že většina respondentů považuje kompetence motivovat klienty a vést je k samostatnosti za spíše nedůležité a na stupnici od 1 (nejvíce důležité) až 5 (nejméně důležité) je průměrně hodnotili od 2,71 - 3,55, přičemž výsledky v rámci jednotlivých skupin sociálních pracovníků dle místa výkonu jejich profese jsou v podstatě vyrovnané.

Následující graf prezentuje vnímání důležitosti znalosti sociální politiky a systému sociálních služeb, sledování vývoje legislativy v sociální oblasti a doplňování svých znalostí a dovedností v sociální práci, což měly prokázat otázky č. 8b a 12a.

Graf č. 3: Znalost soc. politiky, systému soc. služeb a legislativy v soc. oblasti.

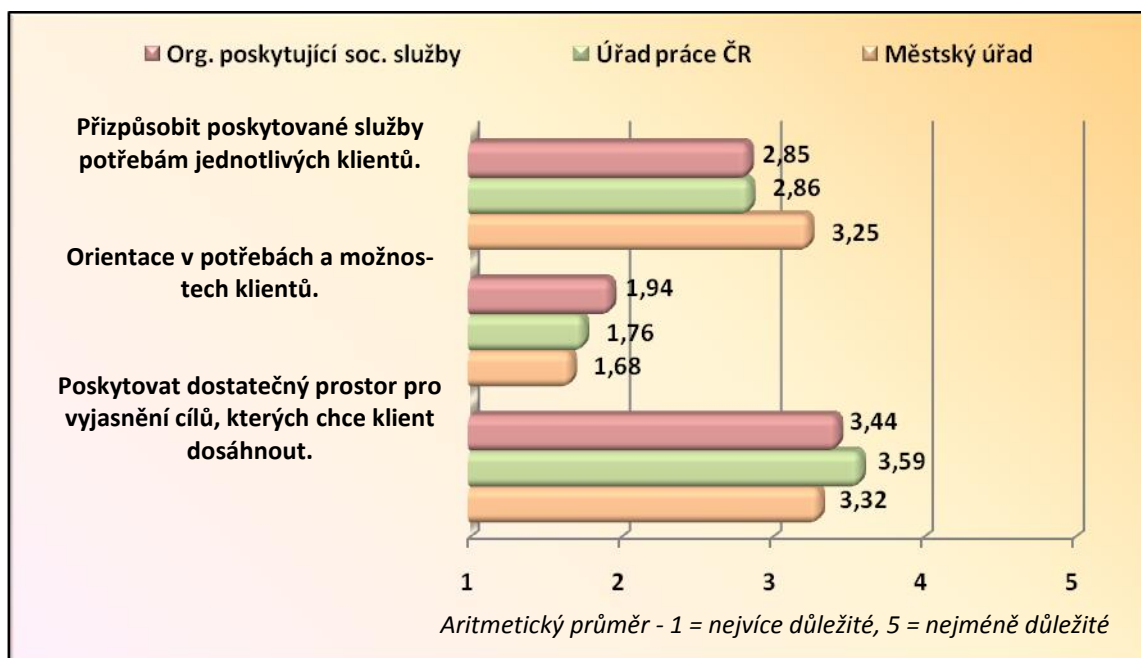


Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Jak vyplývá z výsledků uvedených v grafu č. 4, pohybuje se hodnocení těchto položek v rozmezí průměrných hodnot od 2,21 - 3,07. Zatímco pracovníci ÚP hodnotí důležitost obou posuzovaných kompetencí téměř shodně. Hodnocení pracovníků městských úřadů a organizací poskytujících sociální služby se u obou položek poněkud liší. Pracovníci organizací poskytujících sociální služby považují za nejméně důležité sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti a doplňování svých znalostí a dovedností, naopak pro pracovníky městských úřadů je nejméně důležitá obecná znalost sociální politiky, systému sociálních služeb a zákonů týkajících se sociální oblasti.

Otázkou důležitosti schopnosti orientovat se v potřebách a možnostech klientů, poskytovat jim prostor pro jejich vyjádření a přizpůsobení poskytované služby potřebám těchto klientů, se zabývá graf č. 5. Zde byly posuzovány otázky č. 7d, 8a, 11d.

Graf č. 4: Schopnost orientovat se v potřebách a cílech klientů.

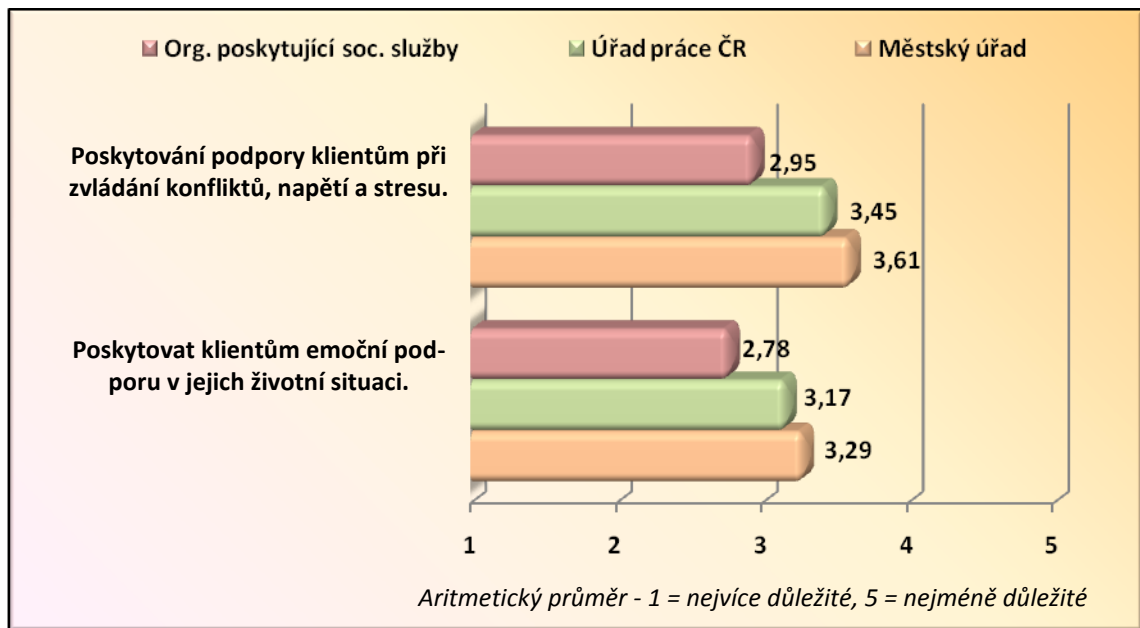


Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Nejvyšší průměrné hodnocení v rozmezí od 1,68 - 1,94 mezi uvedenými položkami získala schopnost orientovat se v potřebách a možnostech klientů, a to u všech tří skupin sociálních pracovníků. Jako druhá nejdůležitější byla hodnocena kompetence přizpůsobit poskytované služby potřebám jednotlivých klientů. Poskytování dostatečného prostoru pro vyjasnění cílů, kterých chce klient dosáhnout, považují sociální pracovníci za nejméně důležité, což dokazuje průměrné hodnocení od 3,32 - 3,59.

V rámci poslední dílčí otázky mě zajímalo, jak důležité je pro sociální pracovníky poskytování emoční a jiné podpory klientům v jejich životní situaci a při zvládnání konfliktů, napětí a stresu. Na objasnění této problematiky byly zaměřeny otázky č. 9a a 10e.

Graf č. 5: Schopnost poskytovat klientům emoční a jinou podporu.



Zdroj: Vlastní výzkum, leden - březen 2014.

Poskytování emoční a jiné podpory klientům považují dotázaní sociální pracovníci spíše za méně důležité. Hodnocení této otázky se v průměru pohybuje v rozmezí hodnot 2,78 - 3,61. Nejdůležitější jsou tyto kompetence pro pracovníky organizací poskytujících sociálních služby, naopak respondenti městských úřadů je vnímají jako nejméně důležité.

4.3 Třídění druhého stupně

V souladu s Chráskou (2007, s. 177) bylo provedeno třídění druhého stupně, kdy se vyhledávají respondenti se dvěma shodnými znaky. Před ověřováním všech hypotéz byly výsledky dotazníkového šetření zapsány do kontingenčních tabulek. K ověření stanovených hypotéz byl použit test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. V kontingenční tabulce jsou uvedeny jak pozorované četnosti odpovědí sociálních pracovníků (P), tak očekávané četnosti (O), které jsou uváděny v závorkách. Pro ověření hypotéz bylo nejprve pro všechna pole tabulky vypočítáno testové kritérium $\chi^2 = \frac{(P - O)^2}{O}$. Vypočítané hodnoty byly následně porovnávány s kritickými hodnotami chí-kvadrátu na stanovené hladině významnosti 0,05 a příslušných stupních volnosti, počítaných podle vzorce $f = (r-1) \cdot (s-1)$.

- **Vztah č. 1: Hodnocení důležitosti přizpůsobení komunikace osobě klienta mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby. (otázky č. 4 a 7c)**

H_{10} : Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby není rozdíl v hodnocení důležitosti přizpůsobení komunikace osobě klienta.

H_{1A} : Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby existuje rozdíl v hodnocení důležitosti přizpůsobení komunikace osobě klienta.

Při stanovení této hypotézy jsem vycházela z předpokladu, že důležitost této kompetence bude sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby ve srovnání s pracovníky státní správy hodnocena odlišně, neboť se domnívám, že se jedná o organizace vstřícnější vůči individuálním potřebám klientů.

Tabulka č. 8: Hodnocení důležitosti komunikační dovednosti podle pracoviště.

Otázky č. 4 a 7c	1 = nejvíce důležité	2	3	4	5 = nejméně důležité	Σ
Státní správa	6 (5,65)	18 (16,95)	23 (21,57)	4 (6,68)	6 (6,16)	57
Organizace p. SSL	5 (5,35)	15 (16,05)	19 (20,43)	9 (6,32)	6 (5,84)	54
Σ	11	33	42	13	12	111

$$\chi^2 = \frac{(P - O)^2}{O} = 2,588$$

$$\chi^2_{0,05} (4) = 9,488$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05}$$

Vzhledem tomu, že je vypočítaná hodnota menší než kritická hodnota chí-kvadrátu při vypočítaných stupních volnosti a stanovené hladině významnosti, zamítáme alternativní hypotézu a přijímáme nulovou. Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby tedy není rozdíl v hodnocení důležitosti přizpůsobení komunikace osobě klienta.

➤ **Vztah č. 2: Hodnocení důležitosti důsledné dokumentace jednotlivých případů sociálními pracovníky v souvislosti s jejich pracovištěm. (otázky č. 4 a 8d)**

H₂₀: Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby není rozdíl v hodnocení důležitosti důsledné dokumentace jednotlivých případů.

H_{2A}: Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby existuje rozdíl v hodnocení důležitosti důsledné dokumentace jednotlivých případů.

Zajímalo mě, zda existuje rozdílnost v hodnocení důležitosti důsledné dokumentace jednotlivých případů mezi sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby a pracovníky státní správy, neboť jsem předpokládala, že ve státní správě je více kladen důraz na preciznost veškeré spisové dokumentace.

Tabulka č. 9: Hodnocení důležitosti organizační dovednosti podle pracoviště.

Otázky č. 4 a 8d	1 = nejvíce důležité	2	3	4	5 = nejméně důležité	Σ
Státní správa	4 (4,62)	7 (5,65)	6 (4,62)	21 (20,54)	19 (21,57)	57
Organizace p. SSL	5 (4,38)	4 (5,35)	3 (4,37)	19 (19,46)	23 (20,43)	54
Σ	9	11	9	40	42	111

$$\chi^2 = \frac{(P - O)^2}{O} = 2,331$$

$$\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05}$$

Jelikož je vypočítaná hodnota menší než kritická hodnota chí-kvadrátu při vypočítaných stupních volnosti a stanovené hladině významnosti, přijímáme nulovou hypotézu a zamítáme alternativní. Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujícími sociální služby neexistuje rozdíl v hodnocení důležitosti důsledné dokumentace jednotlivých případů.

- **Vztah č. 3: Hodnocení důležitosti poskytování emoční podpory klientům v jejich životní situaci sociálními pracovníky v závislosti na instituci, kde pracují. (otázky č. 4 a 9a)**

H3₀: Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby není rozdíl v hodnocení důležitosti poskytovat emoční podporu klientům v jejich životní situaci.

H3_A: Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby existuje rozdíl v hodnocení důležitosti poskytovat emoční podporu klientům v jejich životní situaci.

Také tato hypotéza byla ověřena pomocí testu chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. Vypočítaná hodnota χ^2 byla srovnávána s kritickou hodnotou chí-kvadrátu na stanovené hladině významnosti a příslušných stupních volnosti.

Tabulka č. 10: Hodnocení důležitosti motivační kompetence podle pracoviště.

Otázky č. 4 a 9a	1 = nejvíce důležitě	2	3	4	5 = nejméně důležitě	Σ
Státní správa	12 (15,41)	10 (9,24)	9 (8,73)	5 (6,67)	21 (16,95)	57
Organizace p. SSL	18 (14,59)	8 (8,76)	8 (8,27)	8 (6,32)	12 (16,04)	54
Σ	30	18	17	13	33	111

$$\chi^2 = \frac{(P - O)^2}{O} = 4,550$$

$$\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05}$$

Vypočítaná hodnota je menší než kritická hodnota chí-kvadrátu při vypočítaných stupních volnosti a stanovené hladině významnosti, a proto přijímáme nulovou hypotézu a zamítáme alternativní. Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby neexistuje rozdíl v hodnocení důležitosti poskytování emoční podpory klientům v jejich životní situaci.

➤ **Vztah č. 4: Hodnocení důležitosti důsledné realizace klientova individuálního plánu pomoci v souvislosti s délkou praxe sociálních pracovníků. (otázky č. 5 a 10b)**

H₄₀: Mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let není rozdíl v hodnocení důležitosti důsledné realizace klientova individuálního plánu pomoci.

H_{4A}: Mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let existuje rozdíl v hodnocení důležitosti důsledné realizace klientova individuálního plánu pomoci.

U této hypotézy mě zajímalo, zda délka praxe v sociální sféře mění přístup sociálních pracovníků k realizaci klientova individuálního plánu pomoci. Domnívala jsem se, že sociální pracovníci s delší praxí budou realizaci tohoto plánu považovat za významnější, protože vzhledem k délce své praxe vnímají důležitost individuálního plánování, které je základem spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Tabulka č. 11: Hodnocení důležitosti kompetence zasahovat a poskytovat služby v souvislosti s délkou praxe.

Otázky č. 5 a 10b	1 = nejvíce důležité	2	3	4	5 = nejméně důležité	Σ
Délka praxe 10 let a méně	8 (9,32)	26 (21,14)	17 (19,27)	16 (16,78)	2 (2,49)	69
Délka praxe více než 10 let	7 (5,68)	8 (12,86)	14 (11,73)	11 (10,22)	2 (1,51)	42
Σ	15	34	31	27	4	111

$$\chi^2 = \frac{(P - O)^2}{O} = 4,512$$

$$\chi^2_{0,05} (4) = 9,488$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05}$$

Vypočítaná hodnota je opět menší než kritická hodnota chí-kvadrátu při vypočítaných stupních volnosti a stanovené hladině významnosti, tudíž přijímáme nulovou hypotézu a zamítáme alternativní. Mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociál-

ními pracovníky s praxí delší než 10 let není rozdíl v hodnocení důležitosti důsledné realizace klientova individuálního plánu pomoci.

- **Vztah č. 5: Hodnocení důležitosti komunikace a spolupráce s kolegy a jinými odborníky v souvislosti s délkou praxe sociálních pracovníků. (otázky č. 5 a 11c)**

H5₀: Mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let není rozdíl v hodnocení důležitosti komunikace a spolupráce s kolegy a jinými odborníky.

H5_A: Mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let existuje rozdíl v hodnocení důležitosti komunikace a spolupráce s kolegy a jinými odborníky.

Další otázka dotazníku směřovala k hodnocení důležitosti komunikace a spolupráce sociálních pracovníků s kolegy a jinými odborníky. Zde jsem předpokládala, že toto hodnocení bude ovlivněno délkou praxe respondentů v sociální oblasti, neboť sociální pracovníci s delší praxí si uvědomují nové možnosti, které jim může přinést spolupráce s kolegy a dalšími odborníky při řešení klientovy situace.

Tabulka č. 12: Hodnocení důležitosti kompetence přispívat k činnosti organizace v souvislosti s délkou praxe.

Otázky č. 5 a 11c	1 = nejvíce důležité	2	3	4	5 = nejméně důležité	Σ
Délka praxe 10 let a méně	7 (8,70)	14 (12,43)	25 (23,62)	17 (16,16)	6 (8,08)	69
Délka praxe více než 10 let	7 (5,30)	6 (7,57)	13 (14,38)	9 (9,84)	7 (4,92)	42
Σ	14	20	38	26	13	111

$$\chi^2 = \frac{(P - O)^2}{O} = 3,147$$

$$\chi^2_{0,05} (4) = 9,488$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05}$$

Jestliže je vypočítaná hodnota menší než kritická hodnota chí-kvadrátu při daných stupních volnosti a stanovené hladině významnosti, přijímáme nulovou hypotézu a zamítáme hypo-

tézu alternativní. Mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let není rozdíl v hodnocení důležitosti komunikace a spolupráce s kolegy a jinými odborníky.

➤ **Vztah č. 6: Hodnocení důležitosti sledování vývoje zákonodárství včetně doplňování znalostí a dovedností v sociální oblasti v návaznosti na pracoviště sociálních pracovníků. (otázky č. 4 a 12a)**

H₀: Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby není rozdíl v hodnocení důležitosti sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat znalosti a dovednosti v sociální práci.

H_A: Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby existuje rozdíl v hodnocení důležitosti sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat znalosti a dovednosti v sociální práci.

Při stanovení poslední hypotézy mě zajímalo, zda bude mezi sociálními pracovníky různých institucí rozdíl ve vnímání důležitosti sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti a doplňování znalostí a dovedností v sociální práci.

Tabulka č. 13: Hodnocení důležitosti kompetence odborně růst v souvislosti s pracovištěm.

Otázky č. 4 a 12a	1 = nejvíce důležité	2	3	4	5 = nejméně důležité	Σ
Státní správa	25 (20,03)	10 (10,27)	4 (4,62)	8 (8,22)	10 (13,86)	57
Organizace p. SSL	14 (18,97)	10 (9,73)	5 (4,38)	8 (7,78)	17 (13,14)	54
Σ	39	20	9	16	27	111

$$\chi^2 = \frac{(P - O)^2}{O} = 4,951$$

$$\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05}$$

Vzhledem k tomu, že i zde je vypočítaná hodnota menší než kritická hodnota chí-kvadrátu při vypočítaných stupních volnosti a stanovené hladině významnosti, přijímáme nulovou hypotézu a zamítáme alternativní. Mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby není rozdíl v hodnocení důležitosti

sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti a doplňování znalostí a dovedností v sociální práci.

4.4 Shrnutí výzkumu

Výzkum této práce se zabýval profesními kompetencemi sociálních pracovníků. Úvodem byly prezentovány základní údaje o respondentech, dále pak byly představeny výsledky třídění prvního a druhého stupně. Z vyhodnocených informací lze vyvodit následující závěry.

Výzkumu se zúčastnilo celkem 111 sociálních pracovníků městských úřadů, Úřadu práce ČR a organizací poskytujících sociální služby, přičemž zastoupení pracovníků vyjmenovaných institucí bylo vyrovnané. Sociální pracovníci městských úřadů a Úřadu práce ČR byli následně souhrnně označeni jako pracovníci státní správy, neboť jsem chtěla zjistit, zda je jejich vnímání profesních kompetencí odlišné od pracovníků organizací poskytujících sociální služby. Převážnou část respondentů tvořily ženy (86%), jako nejvyšší dosažené vzdělání bylo nejčastěji uváděno bakalářské (41 %) a nejvíce byli zastoupeni sociální pracovníci s délkou praxe 1 - 5 let (39%). Nejpočetněji uváděnou cílovou skupinou klientů byli senioři a osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním (43%).

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jak vnímají sociální pracovníci důležitost kompetencí v sociální práci. Z tohoto důvodu byl dotazník upraven tak, aby respondenti museli u otázek č. 7 - 12 seřadit jednotlivé položky podle důležitosti, kterou jim přiřkládají, a to od nejdůležitější po nejméně důležitou. Následně byly tyto odpovědi graficky prezentovány a popsány.

Z posouzení důležitosti komunikačních kompetencí vyplynulo, že sociální pracovníci si uvědomují hodnotu prvního kontaktu a vytvoření atmosféry důvěry s klientem, kdy tuto kompetenci posuzují jako nejvýznamnější. Navzdory tomu ale nevidí klienta jako rovnocenného partnera, což dokládá skutečnost, že za nejméně významnou byla uváděna schopnost podporovat klienty v samostatnosti a poskytování dostatečného prostoru pro vyjasnění cílů, kterých chce klient dosáhnout. Jak bylo nastíněno v teoretické části této práce, sociální pracovníci se v rámci své profese setkávají se spoustou rozličných dilematických situací. Vzhledem k nedostatečnému počtu sociálních pracovníků, což je v poslední době čím dál častěji tématem mediálních diskuzí, je nasnadě, že tato personální poddimenzovanost

se odráží na přístupu těchto pracovníků ke klientům. Řešení klientových problémů bez jeho spoluúčasti je jasným důsledkem toho, že pracovníci jsou jednoduše přehlceni celkovým objemem své činnosti, a proto nemají adekvátní prostor pro řešení jednotlivých kauz tak, jak by zasluhovaly.

Hodnocení motivačních kompetencí nepřineslo žádné významné zjištění, a přestože byly získané výsledky celkově vyrovnané, tak za nejvíce důležitou byla nakonec označena pomoc klientům při objasňování jejich práv a možností uplatnění.

Posouzení důležitosti kompetencí týkajících se poskytování sociálních služeb přineslo zjištění, že je sociálními pracovníky nejvíce preferována znalost metod sociální práce a sociálních služeb. Současně se zde znovu projevila neochota respondentů ke spolupráci s klienty při řešení, popřípadě hodnocení jejich situace, neboť za nejméně důležité je uvedeno pravidelné hodnocení změn a účinnosti zvoleného postupu spolu s klienty.

Otázka důležitosti organizačních kompetencí přinesla jisté překvapení, kdy respondenti jako jednu z nejméně důležitých kompetencí uvedli zprostředkování komunikace mezi klientem a ostatními organizacemi. Pokud budeme vycházet ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde právě poradenská činnost je vymezena jako základní zásada sociální práce, pak lze soudit, že by měla tato kompetence patřit mezi nejvýznamnější. V rámci teoretické části bylo uvedeno, že v sociální profesi se vyskytují dva druhy pracovníků, a to angažovaný nebo neangažovaný. Angažovaný sociální pracovník může do práce dávat hodně ze sebe, ale také má tendenci klienta kontrolovat a řešit za něj sám bez cizí pomoci všechny problémy, což může být důvod nízkého hodnocení této kompetence. Důvodem častějšího „výskytu“ tohoto typu pracovníka může být skutečnost, že klienti jsou často poměrně bezbranní, a tudíž je lehké sklouznout k manipulativnímu jednání. Dalším již zmíněným důvodem je velké zastoupení počtu případů na jednoho pracovníka, takže rychlé vyřešení problému v co nejkratším možném časovém úseku pak skýtá prostor zabývat se těmi ostatními, aniž by se vrstvily nebo odkládaly.

Za pozitivní lze považovat zjištění, že sociální pracovníci na předním místě v hodnocení důležitosti kompetencí přispívajících k činnosti organizace uvádí schopnost jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce. Podle mého názoru lze toto zjištění vnímat jako podstatné, protože poukazuje na respekt sociálních pracovníků k právům svých klientů a snahu o etický přístup v sociální práci vycházející ze znalosti

Etického kodexu sociálních pracovníků ČR. Z vyhodnocení této kompetence je patrné, že sociální pracovníci jsou s ním seznámeni a pracují v souladu s jeho zásadami. Význam Etického kodexu pro práci sociálních pracovníků byl uveden v teoretické části této práce (viz. kapitola 1.6.1.).

Další oblast mého zájmu byla zaměřena na znalost sociální politiky, systému sociálních služeb a legislativy v sociální oblasti. Rozdíly v hodnocení této oblasti se projevují u pracovníků městských úřadů a organizací poskytujících sociální služby, kdy pracovníci městských úřadů jako nejméně důležitou kompetenci uvádí obecnou znalost sociální politiky, systému sociálních služeb a zákonů týkajících se sociální oblasti, zatímco pro pracovníky organizací poskytujících sociální služby je nejméně důležité sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti a doplňování svých znalostí a dovedností. Zjištěný závěr mě velmi překvapil, neboť jsem předpokládala, že pracovníci organizací poskytujících sociální služby jsou více orientovaní na konkrétní klientelu a praktičtější činnosti, a proto rozšiřování vlastních schopností bude pro ně stěžejní.

Sociální pracovníci bez ohledu na to, kde pracují, shodně označili orientaci v potřebách a možnostech klientů za nejvýznamnější kompetenci. Jako nejméně důležité je pak bez většího rozdílu považováno poskytování dostatečného prostoru pro vyjasnění cílů, kterých chce klient dosáhnout.

Schopnost poskytovat klientům emoční podporu je nejvýznamněji vnímána pracovníky organizací poskytujících sociální služby, naopak nejméně důležitou je tato kompetence pro pracovníky městských úřadů.

Hlavní problematikou, kterou jsem se v rámci své práce zabývala, bylo hodnocení důležitosti profesních kompetencí v sociální práci. Především mě zajímalo, zda existují rozdíly ve vnímání hodnocení důležitosti těchto kompetencí mezi oslovenými sociálními pracovníky v souvislosti s místem výkonu jejich profese či délkou praxe. Z tohoto důvodu bylo na počátku výzkumu definováno několik hypotéz, které byly následně ověřeny pomocí statistického testu chí-kvadrát. Tabulka č. 14 udává ucelený přehled o tom, zda byly stanovené hypotézy potvrzeny nebo vyvráceny.

Tabulka č. 14: Verifikace hypotéz - shrnutí.

	Hypotéza	Ověření výsledků
H1	Existují rozdíly v hodnocení důležitosti přizpůsobení komunikace osobě klienta mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytujících sociální služby.	nepotvrzena
H2	Existují rozdíly v hodnocení důležitosti dokumentace jednotlivých případů mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby.	nepotvrzena
H3	Existují rozdíly v hodnocení důležitosti poskytovat klientům emoční podporu v jejich životní situaci mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby.	nepotvrzena
H4	Existují rozdíly v hodnocení důležitosti důsledné realizace klientova individuálního plánu pomoci mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let.	nepotvrzena
H5	Existují rozdíly v hodnocení důležitosti komunikace a spolupráce s kolegy a jinými odborníky mezi sociálními pracovníky s délkou praxe 10 let a méně a sociálními pracovníky s praxí delší než 10 let.	nepotvrzena
H6	Existují rozdíly v hodnocení důležitosti sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti a doplňování znalostí a dovedností v sociální práci mezi sociálními pracovníky státní správy a sociálními pracovníky organizací poskytující sociální služby.	nepotvrzena

ZÁVĚR

Ve své diplomové práci jsem se zabývala kompetencemi v sociální práci a hodnocením jejich významu pro sociální pracovníky. V úvodní části byly shrnuty dostupné poznatky a informace týkající se sociální práce, profese sociálního pracovníka a profesních kompetencí.

Výzkumná část práce pak byla zaměřena na zjištění, zda existují rozdíly ve vnímání důležitosti jednotlivých profesních kompetencí mezi sociálními pracovníky. Profese sociálního pracovníka není zcela jistě jednoduchá a je důležité, aby ji vykonávali kompetentní profesionálové. Nezbytné pak je, aby tito odborníci splňovali předpoklady pro danou profesi vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a také aby měli nejen praktické znalosti a vědomosti, ale i specifické vlastnosti, schopnosti a dovednosti.

Výsledky praktické části této práce neprokázaly statisticky významné rozdíly ve vnímání důležitosti kompetencí mezi sociálními pracovníky rozdílných institucí či v souvislosti délkou jejich praxe. Některé výsledky byly pro mě celkem překvapivé, a proto se domnívám, že v určitých oblastech profesních kompetencí by se měli sociální pracovníci více soustředit na svůj další rozvoj. Především by se měli více zaměřit na spolupráci s klientem při řešení jeho situace, zapojovat ho více do rozhodování a motivovat k osamostatnění a změnám návyků a způsobu života. Pokud se bude schopen sociální pracovník podělit při řešení problémů o svou odpovědnost, nebude vystavován neadekvátní zátěži, což se může pozitivně projevit ve vzájemném vztahu s klientem i v přístupu k samotné profesi.

Přínos této práce vidím především ve zhodnocení významu profesních kompetencí v sociální práci tak, jak je vnímají sami sociální pracovníci. Výsledky výzkumu pak mohou být použity institucemi, ve kterých sociální pracovníci pracují v rámci dalšího vzdělávání pracovníků. Dále je možné využití získaných informací pro následný výzkum, který by vedl ke zjištění, do jaké míry instituce působící v sociální sféře věnují prostor pro vzdělávání a sebevzdělávání svých pracovníků v rámci rozšíření jejich znalostí, schopností a dovedností.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARMSTRONG, Michael, 1999. *Personální management*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-716-9614-5.
- [2] BARTOŇKOVÁ, Hana a Dušan ŠIMEK, 2002. *Andragogika: studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-0394-3.
- [3] BELZ, Horst a Marco SIEGRIST, 2001. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8479-6.
- [4] CULLEY, Sue a Tim BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychotherapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-452-6.
- [5] ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách [online].[cit. 2013-02-06]. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.
- [6] GAVORA, Jiří, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- [7] FISCHER, Ondřej, 2008. *K pojetí etiky pro sociální práci*. In: FISCHER, Ondřej a René, MILFAIT et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, s. 11 - 28. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [8] FISCHER, Ondřej, 2008. *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In: FISCHER, Ondřej a René, MILFAIT et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, s. 59 - 71. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [9] HAVRÁNKOVÁ, Olga, 2003. *Případová práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 51- 60. ISBN 80-7178-548-2.
- [10] HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství. ISBN 80-902-0818-5.

- [11] HRONOVÁ, Marie, 2008. *Etika v sociální práci*. In: MAHROVÁ, Gabriela, Martina VENGLÁŘOVÁ et al. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publisching, s. 18 - 27. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [12] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publisching. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [13] CHYTIL, Oldřich a Gabriela MAHROVÁ, 2008. *Metody sociální práce*. In: MAHROVÁ, Gabriela, Martina VENGLÁŘOVÁ et al. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publisching, s. 18 - 27. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [14] CHYTIL, Oldřich a Gabriela MAHROVÁ, 2008. Sociální práce jako profese. In: MAHROVÁ, Gabriela, Martina VENGLÁŘOVÁ et al. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publisching, s. 13 - 14. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [15] JANDEJSEK, Petr a Zdenka, KOMBERCOVÁ, 2008. *Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci*: FISCHER, Ondřej a René, MILFAIT et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, s. 95 - 113. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [16] JANDOUREK, Jan, 2001. *Sociologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-535-0.
- [17] KLAPILOVÁ, Světlá, 2000. *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-7076-669-8.
- [18] KODYMOVÁ, Pavla, 2007. *Sociální práce do druhé světové války*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. 111 - 138. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [19] KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Vyd. 5. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.

- [20] KUBEŠ, Marián, Dagmar SPILLETOVÁ a Roman KURNICKÝ, 2004. *Manažerské kompetence: způsobilosti výjimečných manažerů*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0698-9.
- [21] MACHULA, Tomáš, 2008. *Základní etické teorie*. In: FISCHER, Ondřej a René, MILFAIT et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, s. 46 - 58. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [22] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Úvod: Cíle a úrovně sociální práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 11 - 17. ISBN 80-7178-548-2.
- [23] MATOUŠEK, Oldřich a Pavel HARTL, 2003. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 51- 60. ISBN 80-7178-548-2.
- [24] MATOUŠEK, Oldřich a J. ŠUSTOVÁ, 2007. *Vývoj sociální práce jako oboru v západním světě*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. 83 - 109. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [25] MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [26] MILFAIT, René, 2008. *Společné etické základy pastorační a sociální práce*. In: FISCHER, Ondřej a René, MILFAIT et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, s. 146 - 173. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [27] MLČÁK, Zdeněk, ed., 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta. ISBN 80-7368-129-3.
- [28] NAKONEČNÝ, Milan, 1995. *Psychologie osobnosti*. Praha: Akademie věd České republiky. ISBN 80-200-0525-0.
- [29] NAVRÁTIL, Pavel, 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman. ISBN 80-903-0700-0.

- [30] NAVRÁTIL, Pavel, 2007. *Současné pojetí a dilemata disciplíny*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. 183 - 191. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [31] NEČASOVÁ, Mirka, 2003. *Profesní etika*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 21 - 49. ISBN 80-7178-548-2.
- [32] NOVOTNÁ, Věra a Věra ŠCHIMMERLINGOVÁ, 1992. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Katedra sociální práce a vzdělávání dospělých filozofické fakulty Univerzity Karlovy. ISBN 80-7066-483-5.
- [33] O'HAGAN, Kieran, 1996. *SocialWorkCompetenceAnHistoricalPerspective*. In: O'HAGAN, Kieran, ed. *Competence in SocialWorkPractice: A PracticalGuide-forStudents and Professionals*. London: Jessica KingsleyPublishers. ISBN 1-85302-332-9.
- [34] OLÁH, Michal, Milan SCHAVEL a Zlatica ONDRUŠOVÁ, 2008. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. Vyd. 2. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. ISBN 80-969449-6-7.
- [35] PAULÍK, Karel, 2005. *Sociální práce jako vědní obor, činnost a profese*. In: MLČÁK, Zdeněk et al. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení*. Ostrava: Repronis, s. 7 - 27. ISBN 80-7368-129-3.
- [36] PELIKÁN, Jiří, 2007. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-569-0.
- [37] ŘEZNÍČEK, Ivo, 1994. *Metody sociální práce: Podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-858-5000-1.
- [38] SIEGRIST, Marco, 2001. *Klíčové kompetence*. In: BELZ, Horst a Marco SIEGRIST. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, s. 27 - 34. ISBN 80-717-8479-6.
- [39] SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online]. [cit. 2013-03-01]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz//public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf.

- [40] ŠIKLOVÁ, Jiřina, 2007. *Vývoj sociální práce jako oboru v západním světě*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. 83 - 109. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [41] TOMEŠ, Igor, 2007. *Sociální politika, sociální služby a sociální práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, s. 155 - 181. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [42] ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-9.
- [43] VETEŠKA, Jaroslav, 2010. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-808-6723-983.
- [44] VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ, 2008. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-802-4717-708.
- [45] VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-877-6.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MěÚ Městský úřad.

ÚP Úřad práce.

Organizace p. SSL Organizace poskytující sociální služby.

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1: Hierarchický model struktury kompetencí</i>	<i>32</i>
<i>Obrázek 2: Hlavní cílová skupina respondentů</i>	<i>36</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka č. 1: Základní údaje o respondentech.</i>	45
<i>Tabulka č. 2: Komunikační kompetence.</i>	48
<i>Tabulka č. 3: Organizační kompetence.</i>	48
<i>Tabulka č. 4: Motivační kompetence.</i>	49
<i>Tabulka č. 5: Kompetence zasahovat a poskytovat služby.</i>	50
<i>Tabulka č. 6: Kompetence přispívat k činnosti organizace.</i>	50
<i>Tabulka č. 7: Kompetence odborně růst.</i>	51
<i>Tabulka č. 8: Hodnocení důležitosti komunikační dovednosti podle pracoviště.</i>	56
<i>Tabulka č. 9: Hodnocení důležitosti organizační dovednosti podle pracoviště.</i>	57
<i>Tabulka č. 10: Hodnocení důležitosti motivační kompetence podle pracoviště.</i>	58
<i>Tabulka č. 11: Hodnocení důležitosti kompetence zasahovat a poskytovat služby v souvislosti s délkou praxe.</i>	59
<i>Tabulka č. 12: Hodnocení důležitosti kompetence přispívat k činnosti organizace v souvislosti s délkou praxe.</i>	60
<i>Tabulka č. 13: Hodnocení důležitosti kompetence odborně růst v souvislosti s pracovištěm.</i>	61
<i>Tabulka č. 14: Verifikace hypotéz - shrnutí.</i>	65

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1: Pracoviště respondentů.....</i>	46
<i>Graf č. 2: Kompetence motivovat klienty a vést k samostatnosti.....</i>	52
<i>Graf č. 3: Znalost soc. politiky, systému soc. služeb a legislativy v soc. oblasti.....</i>	53
<i>Graf č. 4: Schopnost orientovat se v potřebách a cílech klientů.....</i>	54
<i>Graf č. 5: Schopnost poskytovat klientům emoční a jinou podporu.....</i>	55

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

PŘÍLOHA P II: Dotazník

PŘÍLOHA P I: ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace

všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zají- má se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do proce- su řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s kli- entem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pra- covník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplýva- jící z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňo- vání ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskyto- vaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2. 3. 3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2. 4. 6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2. 5. 6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

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

B. Další problémové okruhy,

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

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,

- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

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

Postupy při řešení etických problémů

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

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006. (Společnost sociálních pracovníků, 2013)

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK

Vážená kolegyně, vážený kolego,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který byl sestaven pro účely mé diplomové práce zabývající se kompetencemi sociálních pracovníků. Dotazník je zcela anonymní a časově nenáročný.

Děkuji za pravdivé odpovědi a čas věnovaný vyplnění.

Bc. Lenka Michnová, studentka oboru sociální pedagogika.
Fakulta humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Pokyny pro vyplnění: označte prosím pouze jednu z nabízených odpovědí. U otázek obsahujících pokyn k seřazení přiřaďte ke každé položce pouze jedno číslo a to tak, aby se nevyškrtlo stejné číslo u více položek téže otázky.

Dotazník

1. Pohlaví: muž žena

2. Věk: do 30 let 31 – 40 41 - 50 nad 50 let

3. Nejvyšší dosažené vzdělání:

střední vzdělání při splnění podmínek zákona č. 108/2006 Sb.

vyšší odborné vzdělání

bakalářské vzdělání

magisterské vzdělání

doktorské vzdělání

jiné vysokoškolské vzdělání při splnění podmínek zákona č. 108/2006 Sb.

4. Pracuji: Městský úřad Úřad práce Organizace poskytující sociální služby

5. Doba, po kterou pracujete jako sociální pracovník:

méně než 1 rok 1 – 5 let 6 - 10 let 11 – 15 let 16 let a více

6. Hlavní cílová skupina klientů, se kterou pracujete:

osoby v hmotné nouzi, osoby ohrožené sociálním vyloučením

senioři, osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním

sociálně právní ochrana dětí

7. Seřad'te prosím uvedené komunikační schopnosti a dovednosti podle důležitosti, kterou jim přiřkládáte pro výkon Vaší profese, přičemž 1 = nejvíce důležité, 5 = nejméně důležité.

a)	Navázat kontakt a vytvořit atmosféru důvěry.	
b)	Empaticky naslouchat.	
c)	Přizpůsobit komunikaci osobě klienta (např. věku, osobnosti, komunikačním dovednostem).	
d)	Poskytovat dostatečný prostor pro vyjasnění cílů, kterých chce klient dosáhnout.	
e)	Podporovat klienty v samostatnosti a soběstačnosti.	

8. Ohodnot'te prosím uvedené organizační dovednosti podle důležitosti pro výkon Vaší profese, přičemž 1 = nejvíce důležité, 5 = nejméně důležité.

a)	Orientace v potřebách a možnostech klientů.	
b)	Obecná znalost soc. politiky, systému soc. služeb a zákonů týkajících se soc. oblasti.	
c)	Plánování postupů vedoucích ke změnám klientových životních postojů a návyků.	
d)	Důsledná dokumentace jednotlivých případů.	
e)	Zprostředkování komunikace mezi klientem a ostatními organizacemi.	

9. Seřad'te prosím uvedené motivační schopnosti a dovednosti dle důležitosti pro sociální práci, přičemž 1 = nejvíce důležité, 5 = nejméně důležité.

a)	Poskytovat klientům emoční podporu v jejich životní situaci.	
b)	Pomáhat klientům rozpoznávat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky.	
c)	Pomáhat klientům objasnit jejich práva a možnosti jejich uplatňování.	
d)	Zapojit klienty do rozhodování a přejímání odpovědnosti při řešení jejich situace.	
e)	Motivovat klienty ke změnám jejich návyků, postojů a způsobu života.	

10. Posuďte důležitost uvedených kompetencí pro práci sociálního pracovníka a seřadte je podle priorit, které jim přiřkládáte, přičemž 1 = nejvíce důležité, 5 = nejméně důležité.

a)	Znalost metod sociální práce a soc. služeb.	
b)	Důslednost při realizaci klientova individuálního plánu pomoci.	
c)	Pravidelné hodnocení změn a účinnosti zvoleného postupu spolu s klienty.	
d)	Koordinace poskytování sociální pomoci a sociálních služeb klientovi z dostupných zdrojů.	
e)	Poskytování podpory klientům při zvládnání konfliktů, napětí a stresu.	

11. Zvažte důležitost uvedených kompetencí pro činnost Vaší organizace a seřadte je dle Vašich priorit, přičemž 1 = nejvíce důležité, 5 = nejméně důležité.

a)	Orientovat se ve struktuře organizace, jejích cílech a pravidlech.	
b)	Jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce.	
c)	Komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými odborníky.	
d)	Přizpůsobit poskytované služby potřebám jednotlivých klientů.	
e)	Provádět kontrolní činnost své práce a snažit se o její zefektivňování ve prospěch organizace a klientů.	

12. Posuďte prosím uvedené schopnosti a dovednosti a seřadte je dle důležitosti pro Váš odborný růst, přičemž 1 = nejvíce důležité, 5 = nejméně důležité.

a)	Sledovat vývoj zákonodárství v soc. oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci.	
b)	Pomáhat překonávat předsudky a stereotypy u sebe i u druhých a přispívat k odstraňování diskriminace.	
c)	Organizovat práci k dosažení vytčeného cíle ve stanoveném čase v souladu s individuálním plánem klienta.	
d)	Vytvářet a udržovat pozitivní vztahy s kolegy, organizacemi a dalšími odborníky, respektovat jejich odlišné pohledy a spolupracovat s nimi.	
e)	Posuzovat rizika svého rozhodování, přijímat za ně odpovědnost a poskytovat zpětnou vazbu.	

Děkuji za vyplnění.