

# Portfolio sociální práce

Milí studenti,

na následujících stránkách je vám k dispozici text, který vám má umožnit vhled do oblasti sociální práce a sociálních služeb. Text je jen jedním z pilířů, jak se problematice oboru přiblížit. Dalšími pilíři, o které je potřeba se při budování vašich vědomostí v sociální oblasti opřít, je výuka v jednotlivých předmětech v rámci celého studia. Tam se dostanete více do hloubky, studijní text by měl informace jen doplnit a vše by se mělo propojit také s vašimi praktickými zkušenostmi.

Tento text je zároveň doplněn o text, který ako vyučujúci (Peter Brnula) považujem za dôležitý a v základnom texte informácie tohoto typu nemôžete nájsť.

Pôvodný text bol zostavený z pôvodnej literatúry, ktorá sa v českých podmienkach považuje za základnú orientačnú literatúru. V mnohých oblastiach viem polemiku s uvedenými textami a preto považujem za dôležité v rámci rozvoja Vášho kritického myslenia Vás upozorniť aj na iné zdroje a iné myšlienkové prúdy.

Kombinácia oboch myšlienkových prúdov môže byť veľmi obohacujúca pre Vás ako tých, ktorí ste sa rozhodli „pozrieť sa na to, čo vlastne sociálna práca je“.

Minimálne už teraz bude jasné, čo je poskytované mojim myslením, ktoré sa v texte odrazí nielen farebne, ale aj jazykovo (slovenčine).

Proto je kromě následujícího textu také potřeba se podrobněji věnovat materiálům, které pro vás do Moodle vložili vyučující jednotlivých předmětů a informacím, které získáte ve výuce. Abyste se mohli dobře zorientovat, přidáváme pro přehlednost tabulku. Ta by vám měla posloužit v případě, že si budete chtít některou z oblastí v textu doplnit podrobnějšími znalostmi. Tak budete jednoduše vědět, kam se obrátit:

Sociální práce jako profese:	Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor
	Dějiny pomoci a sociální práce, soudobá sociální práce a její úkoly Sociální pracovník a jeho kompetence Klient/osoba v sociální práci Vztah v sociální práci a jeho vnímání
Etika v pomáhajících profesích:	Specifika etiky v sociální práci
	Etický kodex sociálních pracovníků Role hodnot v sociální práci Důstojnost, lidská práva Sociální spravedlnost Pravidla pro dobrou praxi

Praktické právo I. a II.:	Legislativní ukotvení sociální práce (hlavně 108/2006 Sb. a 505/2006 Sb.) Příspěvek na péči Druhy sociálních služeb
Řízení kvality služeb:	Standardy kvality sociálních služeb a jejich hodnocení Hlavní znaky systémů sociálních služeb v evropských zemích
Personální management:	Role sociálního pracovníka v multidisciplinárním týmu
Systémy zdravotní a sociální péče:	Profil pozice sociálního pracovníka (kvalifikace, dovednosti, kompetence)
Komunitní rozvoj:	Druhy sociálních intervencí K čemu intervence slouží a její obsah Principy vytváření sociálních sítí a jejich význam
Komunikace v PCA:	Individuální práce s klientem/pracovníkem
Skupinové metody v sociální péči:	Skupinové metody sociální práce
Komunitní rozvoj	Praktické příklady systémů sociálních služeb v komunitě
Řízení kvality služeb	Potřeby uživatelů a individualizace poskytované péče
Zdravotní a sociální služby z pohledu uživatele	Specifické potřeby uživatelů Obtížné situace klientů z praxe

V každé kapitole najdete otázky k zamyšlení a reflexi. Ideální je zpracovat si je písemně, alespoň v bodech, můžete se tak ke zpracování průběžně vracet. Na konci je pak můžete využít k vypracování materiálů k zakončení předmětu.

Otázky jsou někdy doplněny přílohou, textem. Vybrali jsme pro vás články z časopisů a úryvky z nich, která vám mohou pomoci tématu lépe porozumět. Pokud je součástí zamyšlení příloha, uvádíme na ni v otázce odkaz (číslo přílohy). V některých částech studijního textu také odkazujeme na možnost oblast více prostudovat v konkrétní literatuře, která už není přílohou textu a je na vás si ji samostatně vyhledat, pokud vás téma zaujme.

Na konci textu je uvedena použitá literatura, která vám může sloužit jako inspirace. Kromě literatury vycházejí pro sociální pracovníky také odborné časopisy – např. Sociální práce/Sociálna práca a Fórum sociální práce a profesní časopisy, např. Fórum sociální politiky, Listy sociální práce, Sociální služby a Rezidenční péče, které můžete pro doplnění svých znalostí využít. Pro zpracování odborných témat v diplomové práci jsou významné zejména vědecké zahraniční časopisy European journal of social work, Social work and Society a Qualitative social work, research and practise. V časopisech bývá hodně inspirace z praxe, popsání situace, které sociální pracovníci s klienty řeší a kazuistiky z multioborové spolupráce. Časopis Sociální práce a zahraniční časopisy se věnují také výzkumu a sociální práci jako profesi a vědní disciplině.

## Obsah textu:

1. Historie sociální práce (příloha č. 1)
2. Sociální práce a její metody (příloha č. 2 a 3)
3. Role sociálního pracovníka a multioborová spolupráce (příloha č. 4 - 6)
4. Sociální služby a jejich legislativní ukotvení v ČR
5. Etika v sociální práci (příloha č. 7 – 9)

## Seznam příloh:

- **Příloha č. 1:** Lorenz W. (2007): Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků, publikováno v časopise *Sociální práce/Sociálna práca* č. 1, str. 62 – 71
- **Příloha č. 2:** Úlehla I. (2007): *Umění pomáhat*, Praha: Slon, str. 46 – 50
- **Příloha č. 3:** Havránková in Matoušek O. a kol (2008): *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál, str. 71 – 73
- **Příloha č. 4:** Havlíková J. (2018): Spolupráce mezi sociálními pracovníky a lékaři: role profesní socializace, *Listy sociální práce č.13*, ročník VI., str. 12 - 13
- **Příloha č. 5:** Lusková D. (2018): Účinná spolupráce sociálních pracovníků obecního úřadu a sociální služby domov se zvláštním režimem, *Listy sociální práce č. 15*, ročník VI. , str. 13 - 14
- **Příloha č. 6:** Tomeš I. (2017) : Je sociální práce profesí nebo zaměstnáním, *Listy sociální práce č. 10*, ročník V., str. 18- 19
- **Příloha č. 7:** Kutnohorská J. a kol. (2011): *Etický kodex sociálních pracovníků ČR*, Praha: Grada 2011, str.: 154 - 159
- **Příloha č.8:** Havrdová Z. (1999): *Kompetence v praxi sociální práce*, Praha: Osmium, str. 106 - 109

## 1. Historie sociální práce

*Alespoň krátký vhled do vývoje sociální práce a sociálních služeb u nás je nutný pro pochopení současného systému....*

V kapitole 1. vycházíme z této literatury:

- Matoušek O. a kol. (2013): *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál
- Matoušek O. a kol.(2007): *Sociální služby*, Praha: Portál
- Matoušek O. a kol.(2007): *Základy sociální práce*, Praha: Portál

Když zapátráme až do středověku, první náznaky pomoci znevýhodněným můžeme popsat už v době přijetí křesťanství, kdy bylo platné přikázání pomoci chudým. Pomoc byla realizována nenárokovou formou – tím, že se lidem dávali almužny a dary. První církevní sociální služby začaly být poskytovány až v souvislosti se vznikem klášterů a farností. Jedním z nejvýznamnějších řádů v tomto ohledu byl ve 13. století řád sv. Františka, který poskytoval chudým a nemocným lidem možnost přespání, ošacení a jídlo. Prostřednictvím farností později organizovali panovníci péči o chudé (Matoušek a kol., 2007).

Farnosti a kláštery tak byly prvními institucemi, které poskytovaly pomoc kontinuálně a plánovaně. To ale nic nezměnilo na pohledu společnosti, která vnímala chudé a nemocné lidi

jako hrozbu a měla tendenci spíše k jejich sociálnímu vyloučení. Ve středověku bylo velkou hrozbou zejména malomocenství, ale také duševní nemoci a akceptování nebyli ani lidé žijící mimo své rodinné vazby (Matoušek a kol., 2007).

Ve středověku tedy existuje jednak pomoc křesťanská jako první podoba filantropie a vedle ní represivní postoje společnosti, které byly zakotveny v zákonech a přetrvávaly vlastně až do novověku. „Ještě v renesanční době bylo např. běžné vsazovat tuláky, chudé a blázny na lodi, které pluly od města k městu jako jakési pohyblivé ústavy, nebo je v rámci veřejných zábavných akcí vymrskávat z města.“ (Matoušek a kol. 2007, str. 19)

V době osvícenství došlo ke zmírnění některých represivních opatření u nás vlivem Josefa II. Na přelomu 16. -17. století vydala anglická královna Alžběta I. první chudinské zákony, které stanovovaly konkrétní povinnosti městům a obcím. Tento trend se rychle rozšířil také do dalších států Evropy. V této době je poprvé možné sledovat prvky zhodnocování sociální a zdravotní situace toho, kdo o pomoc žádá. Pomoc je poskytnuta v návaznosti na to, jestli je člověk schopen pracovat, či je potřeba mu poskytnout např. přístřešek, kde by mohl žebrot.

Postupně je budován systém sociálních dávek a služeb a zároveň vzniká nutnost navyšování administrativy a vybudování kontrolního systému. V průběhu 17. století začínají také vznikat státem zřizované ústavní služby – nejdříve se jedná spíše o útulky, kde jsou pohromadě všechny cílové skupiny potřebných. Jsou tu ale velmi složité podmínky, jak hygienické, tak provozní (výjimkou není používání tělesných trestů, či věznění).

Teprve na přelomu 18. - 19. století začínají vznikat zařízení, která jsou specializována na konkrétní cílové skupiny (sirotci, duševně nemocní, staří lidé). Jedná se o ústavní zařízení, kde jsou koncentrováni znevýhodnění lidé. Vzniká tak tradice ústavní péče a možnost řešit vážné sociální problémy se zaměřením na jednotlivce. Na venkově je v této době využívána spíše svépomoc – ubytovávání v obecních domech a bytech, je posilována solidarita mezi lidmi. Na našem území byly tyto podmínky legislativně upraveny až v polovině 19. století.

Paralelně s reformami státními se rozrůstají také církevní aktivity v oblasti pomoci. Zejména roste komunitní péče, v níž je zásadní změnou to, že pomoc přichází za lidmi k nim domů. Vznikají komunitní centra, poradenství a na přelomu století také mnoho organizací, z nichž mnohé fungují dodnes (např. YMCA). (Matoušek a kol., 2007)

„Postup při poskytování pomoci byl zhruba od počátku 20. století určován žádostí potřebného. Pokud tuto žádost pomáhající uznal za oprávněnou, vyhověl jí a tím pro něj byla záležitost vyřízená. Pokud ovšem jednání potřebného nevyhovovalo společensky uznávaným ctnostem (mezi nimiž byly na předních místech pracovitost a skromnost), žádost zamítl. Pomoc měla především vyhovět třem požadavkům:

- uspokojit životní potřeby obdarovaného
- uspokojit morální potřebu dárce
- uspokojit sociální potřebu společnosti“ (Matoušek a kol., 2007, str. 117)

Po první světové válce je situace v oblasti sociální práce u nás ovlivněna ekonomikou státu, je potřeba stanovit nová opatření reagující na aktuální situaci. Jejich cílem bylo hlavně zlepšit situaci středních vrstev obyvatelstva a zmenšit významné majetkové rozdíly.

Problémy, se kterými se stát v té době potýkal, vyplývají hlavně z důsledků války – tedy

nezaměstnanost, bytová politika, péče o válečné veterány, pozůstalé a neúplné rodiny vojáků. Tyto důsledky vedly k intenzivnímu rozvoji dobrovolnických organizací, specializovaných poraden, stát zakládá nové právní ukotvení v oblasti veřejné sociální péče, funguje sociální pojištění a vzniklo ministerstvo sociální péče. Stát garantuje sociální práva pro všechny své občany. Státní aktivity se propojují s dobrovolnickými organizacemi, je navázána spolupráce mezi jednotlivými ministerstvy a obcemi. Podařilo se tak nastavit funkční systém sociální péče, se kterým úzce souvisí potřeba, aby se v něm angažovali profesionální pracovníci. V období První republiky tedy vzniká možnost studia tohoto oboru a postupně se podařilo nastavit kvalitní systém vzdělávání budoucích profesionálních sociálních pracovníků.

(Matoušek a kol. 2007)

„Postupně se prosazuje nová koncepce chudinství, jež přestává být založena na odkázanosti potřebného na zdrojích pomoci a začíná vycházet z nároku potřebného. Důsledkem tohoto nového postoje je zavádění nových forem podpory a vznik nových subjektů poskytujících sociální služby.“ (Matoušek a kol. 2007, str. 25)

Po druhé světové válce postupně dochází k obnovování majetku a ve společnosti převládá myšlenka, že i lidé handicapovaní či bez přístupu ke zdrojům by měli mít možnost základního zabezpečení. Zároveň je ale toto čerpání podrobováno kontrolám. Důraz začíná být kladen také na prevenci a na hledání způsobů, jak klientům pomoci v tom, aby k jejich selhávání nedocházelo.

U nás ovlivnilo vývoj po roce 1945 znárodnování majetku a odsuny obyvatelstva z pohraničí, čímž se výrazně změnila sociální struktura obyvatelstva (došlo k jejímu zploštění – snížil se počet chudých lidí a zároveň majetní obyvatelé o své zdroje přišli). Po roce 1948 se vycházelo z předpokladu, že sociální problémy s příchodem socialismu zaniknou (jakmile zmizí třídní rozdíly). Veškerá funkce sociální ochrany a zabezpečení obyvatel byla zajišťována státem, který také realizoval všechny aktivity sociální politiky. (Matoušek a kol., 2007)

„V době socialismu (1949 – 1989) se stát stal hegemonem ve všech oblastech života společnosti včetně sociální politiky a sociální práce. Chudobu redukoval příjmovým zvýhodňováním dělnických profesí, dotováním cen bydlení, potravin a energií i poskytováním bezplatných služeb ve zdravotnictví, školství i sociální oblasti (Mareš, 1999). Režim podporoval zapojování žen do práce vytvářením sítě jeslí, mateřských škol a školních družin. Platila všeobecná pracovní povinnost, takže nebylo třeba zabývat se nezaměstnaností.“ (Matoušek a kol., 2013, str. 199)

Studium sociální práce je v této době zredukováno na středoškolské vzdělání a zaměřeno spíše na administrativní činnosti. V praxi jsou často využívány represivní formy řešení klientovy nepříznivé situace a její přenesení do medicínské roviny, např. využití ústavní zdravotní péče.

Situaci v té době můžeme ilustrovat na příkladu citace ze Zákona 55/1956 Sb. o sociálním zabezpečení: „Stát pomáhá osobám, jež potřebují jeho pomoc, zejména osobám se změněnou pracovní schopností, dětem a občanům starým nebo těžce poškozeným na zdraví ke zlepšení jejich hmotných poměrů a k rozvoji jejich kulturního života poskytováním služeb nebo dávek, a to radou, pracovním umístěním, ústavním zaopatřením a doplňkovou péčí.“ (Matoušek a kol. 2007, str. 27)

Nová koncepce sociální politiky vzniká až v druhé polovině šedesátých let. V roce 1969 je

založena Společnost sociálních pracovníků, která se snažila o rozvoj sociální práce a zvyšování její kvality. Podařilo se rozšířit působení pečovatelské služby, zahájit rozvoj některých zařízení pro seniory, vznikla síť manželských poraden a první linky důvěry. V 70. letech vznikají také svépomocné skupiny a terapeutické komunity, dochází k prvním pokusům o teoretické ukotvení sociální práce, ze které by mohla vycházet lepší praxe. Jakákoli inovace ale prochází trnitou cestou, někdy je nutné, aby nová služba fungovala pod hlavičkou služby zdravotní. (Matoušek a kol. 2007)

Po roce 1989 vzniká velké množství organizací poskytujících sociální služby, většinou mají podobu občanských sdružení, protože sociální služby nejsou v legislativě zakotveny. Svou činnost také zahajují církevní organizace, které mají možnost čerpat zkušenosti od svých kmenových organizací v zahraničí – specializují se spíše na ústavní služby v nových podmínkách (azylové domy, domovy seniorů apod.)

Připravuje se reforma systému, jejíž konečná podoba je ale schválena až v roce 2006. Ta byla průlomem ve fungování sociálních služeb. Kromě Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a jeho průvodní vyhlášky č. 505/2006 Sb. bylo významným krokem schválení Standardů sociálních služeb, která byla organizacím doporučena jako vodítko při sestavování metodických postupů (více se dočtete v kapitole, která se věnuje legislativě).

Legislativa ukotvila také vzdělání, které je nutné pro výkon profese, dala podobu jednotlivým službám, podmínkám jejich poskytování a úhradám za ně. Podle O. Matouška je v současné době sociální práce chápána jako soubor mnoha různých východisek a přístupů, v nichž sociální pracovník využívá teoretické zdroje, které jsou mu blízké, a propojuje je se svými zkušenostmi. (Matoušek a kol., 2013)

Ako základný text, ktorý predstavuje naše vnímanie sociálnej práce nájdete:

HAVRDOVÁ, Z. *Dialog jako součást novodobého významu supervize.* s. 18-19 in: HAVRDOVÁ, Z. – HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize.* Praha: Galén, 2008.

Tu je jasne stanovený vývoj sociálnej práce „zdola“ akoby z komunity, kde bola orientovaná pomoc prirodzene, ale bolo potrebné ju profesionalizovať.

To, čo viedlo k vzniku pomáhajúcich profesií a samotnej sociálnej práce by sme zjednodušene mohli povedať, že bol rozvoj industriálnej spoločnosti a zmeny v samotnej spoločnosti – rozpad štruktúry spoločnosti, oslabenie rodiny, vznik nových foriem spolužitia a pod.

Zároveň je potrebné jedným dychom dodať, že české krajiny ako súčasť Rakúsko-Uhorskej monarchie (aj napriek tomu, že boli najrozvinutejšou časťou monarchie) sú v myslení oneskorené cca 200 – 300 rokov oproti krajinám západnej Európy (vývoj v samotnej monarchii a potom totalitné režimy dvadsiateho storočia sa postarali o mentálny rozdiel medzi západnou Európou a nami).

Zároveň daň rýchleho rozvoja v 20. storočí prinieslo úpadok, toto dokladuje svojimi slovami Svetlana Alexijevič (laureátka Nobelovej ceny za literatúru) v knihe Černobyľská modlitba (2017, 226-227):

„Je to daň za rýchlu industrializáciu po revolúcii. Po Októbri... Za ten skok. Opäť na Západe bolo storočie pradiarenských strojov, storočie manufaktúr... Stroj a človek sa hýbali a menili spoločne. Formovalo sa

*technologické vedomie, myslenie. A u nás? Čo má náš mužik vo svojom dvore okrem rúk? Dodnes je to tak! Sekeru, kosu, nôž, to je všetko. Na tom stojí celý jeho svet. Dobre, ešte lopatu. Ako sa ruský človek zhovára so strojom? Iba vulgárne nadáva. Alebo kladivom, kopancom. Nemá ho rád, ten stroj, nenávidí ho, naozaj ním pohŕda, vôbec nechápe, čo má v rukách, akú silu. Kdesi som čítal, že personál atómových elektrární často nazýval reaktor kastrólom, samovarom, plynovým varičom. Horákom.*

*Je tu aj pýcha – na slnku urobíme praženicu! Medzi tými, ktorí pracovali na Černobylskej elektrárni, bolo mnoho dedinčanov. Cez deň boli na reaktore a večer vo svojich záhradách alebo u rodičov v susednej dedine, kde zemiaky ešte sadia lopatou a hnoj rozhadzujú vidlami...*

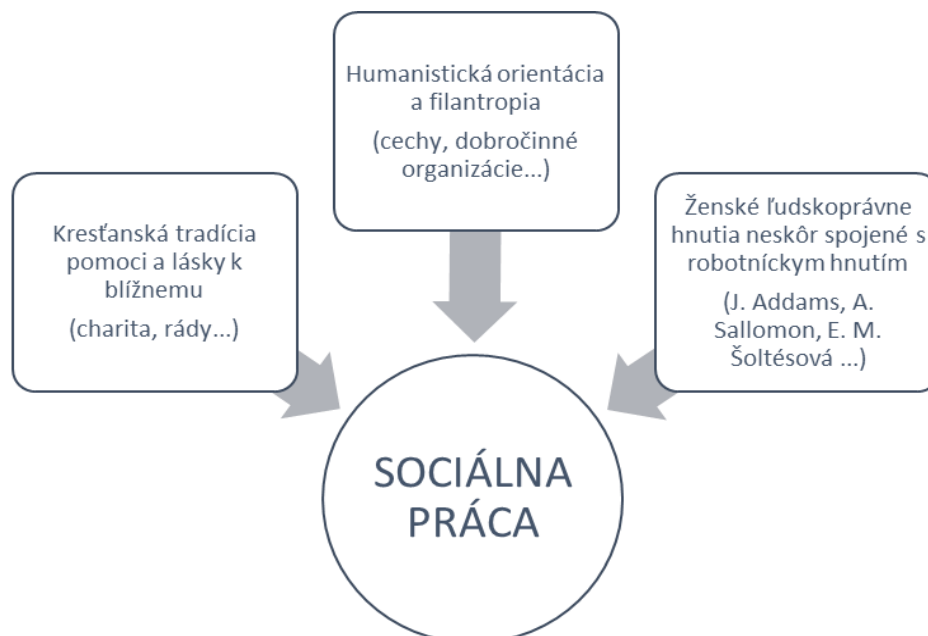
*Úrodu vykopávajú tiež ručne...*

*Ich vedomie existovalo iba v týchto dvoch rozdielnych stupňoch, v dvoch variantoch – dobe kamennej a atómovej. V dvoch epochách...*

Samotný zrod sociálnej práce podľa Levickej (2007) vychádza z troch skutočností:

zo samotnej existencie človeka; z toho, že človek má subjektívne problémy nielen ako individuálna bytosť, ale aj ako člen rodiny, či spoločnosti, ktoré sa rodia v interakcii; a že je možné niečo robiť pre vyriešenie jeho problémov a obohatenie jeho života (skvalitnenie života). Sociálna práca vznikla ako priame pokračovanie starostlivosti o chudobných; starostlivosti ako takej; sociálnej starostlivosti a sociálnych služieb. Neformálna pomoc viedla k vzniku sociálnych inštitúcií, vytvoreniu samostatnej profesie sociálny pracovník, vytvoreniu sociálneho školstva, vzniku a rozvoju vedeckej teórie a výskumu v oblasti sociálnej práce.

Lorenz (1994) identifikoval tri zdroje sociálnej práce ako takej:



Bosá (2013) k zdrojom Lorenza (1994) uvádza:

**Kresťanská tradícia** pretrváva dodnes v rôznych jej podobách aj v sociálnej práci – k tejto tradícii zaraďuje Elberfeldský systém pomoci; prácu A. Sieverkingovej, T. Fliednera; J. Wicherna; T. Chalmersa a pod.;



**Humanizmus a filantropia** zrodila sa z osvietenскеj filozofie. Humanizmus identifikuje v práci M. Richmondovej, O. Hillovej, pričom samotný humanizmus priniesol širší záujem o sociálne prostredie;

**Ženské hnutia** – dobrovoľnícky, jedna z mála profesií ku ktorým mali prístup aj ženy. J. Addams, A. Masaryková, E. M. Šoltésová, I. Arlt a pod.

Bosá (2013) ponúka dve možné poňatia vývoja sociálnej práce z hľadiska vývoja jej profesionalizácie uvedené na obrázku:

## 2. Predmet dejín sociálnej práce

*Dve možné poňatia sociálnej práce z hľadiska vývoja jej profesionalizácie podľa Bosej (2013):*



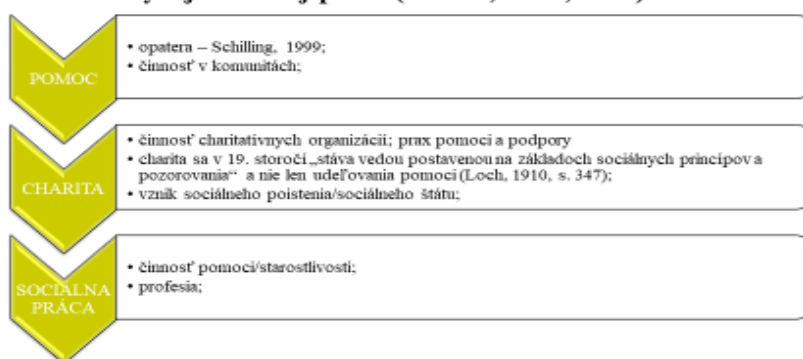
*odlišný proces inštitucionalizácie = zásadne odlišná podoba inštitucionalizácie  
SP zahŕňa aj ďalšie profesie      SP ako samostatná profesia*

© Brnula 2017

Zároveň graficky vývoj samotnej sociálnej práce uvádzame tu:

## 2. Predmet dejín sociálnej práce

**Vývoj sociálnej práce (Brnula, 2012, 2013):**



© Brnula 2017



## 2. Predmet dejín sociálnej práce

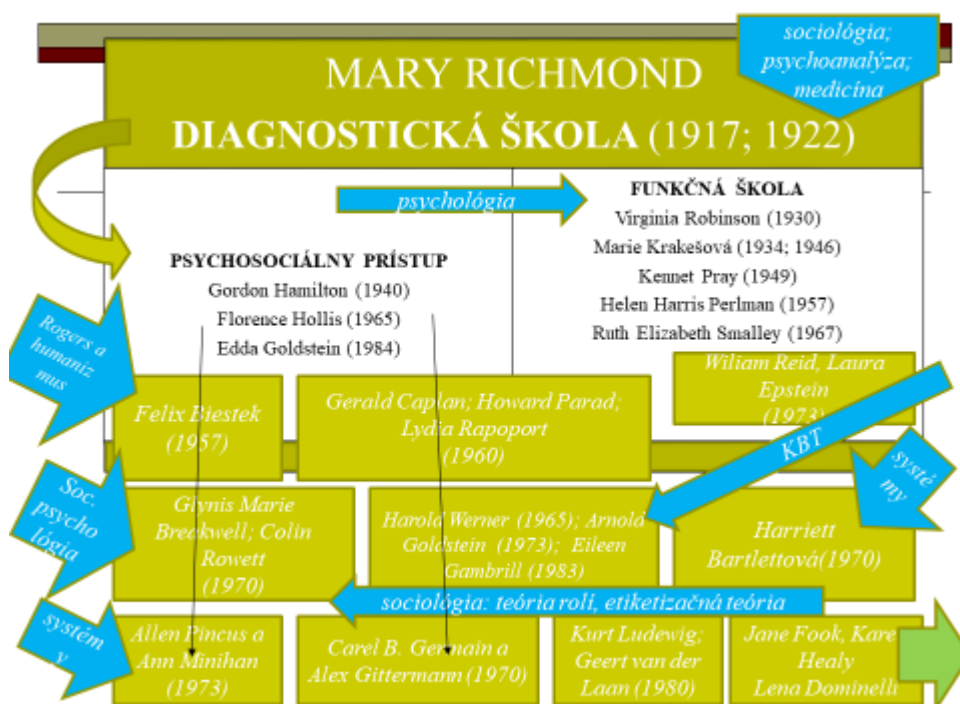
### SKÚSENOSTNÁ FÁZA SOCIÁLNEJ PRÁCE

- Friendly Visiting; Settlement House Movement;

### DIAGNOSTICKÁ ŠKOLA SOCIÁLNEJ PRÁCE

- sociálna práca ako pomoc sociálnym prípadom;
- reakcia na Flexnera?

© Bmula 2017



---

**K doplnění:**

**Odporúčame si pozrieť aj tieto videá:**

*Legacies of Social Change: 100 Years of Professional Social Work in the United States:*

<https://www.youtube.com/watch?v=a4VzRSnksmA>

**Bud' me profi – spoty o sociálnej práci:**

[https://www.youtube.com/playlist?list=PLIIVac\\_K28Pmy-mMrHmWEISGo4hHibNUw](https://www.youtube.com/playlist?list=PLIIVac_K28Pmy-mMrHmWEISGo4hHibNUw)

**Pre hlbšiu orientáciu v sociálnej práci, v jej historickom vývoji ako aj možnosti siahnuť po originálnych dielach odporúčame stránku:**

<https://historyofsocialwork.org/eng/index.php>

**K této kapitole vám nabízíme článek W. Lorenze publikovaného v časopise Sociální práce – viz Příloha č. 1. Článek propojuje historickou linku oboru s vývojem metod sociální práce. Po prostudování této kapitoly a přečtení článku se zkuste zamyslet nad následujícími otázkami:**

- a) **Jaké klíčové momenty ve vývoji sociální práce jste si zapamatovali?**
- b) **Jaký je podle vás rozdíl v tom, jak je pojatá sociální práce v dnešní době a jak tomu bylo v jednotlivých obdobích vývoje – zkuste pojmenovat alespoň tři takové oblasti.**

**Pre prípadných záujemcov o hlbšie poznanie sociálnej práce v Česku (Československu) a vo svete odporúčame nasledovnú literatúru:**

BAKOVÁ, D. *Osobnosti sociálnej práce. Život a činnosť osobností a ich vzťah k sociálnej práci.* Sládkovičovo : VŠD, 2014. ISBN 978-80-8167-018-3.

BRNULA, P. *Sociálna práca. Dejiny, teórie a metódy.* Bratislava: Iris, 2013. ISBN 978-80-89-238-77-4.

KODYMOVÁ, P. *Historie české sociální práce v letech 1918–1948.* Praha: Karolínium, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9.

KRAKEŠOVÁ, M. – KODYMOVÁ, P. – BRNULA, P. *Sociální kliniky. Z dějin sociální práce a sociálního školství.* Praha: Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4300-7.

PAYNE, M. *The Origins of Social Work. Continuity and Change.* 1st ed. Basingstoke, 2005. ISBN 0-333-73791-1.

ŠPILÁČKOVÁ M. *Česká sociální práce v letech 1968-1989. Rozvedeno na příkladu Ostravy.* Ostrava: FSS OU v Ostravě, 2016. ISBN 978-80-7464-838-0.

PIERSON, J.. 2011. *Understanding Social Work. History and Context.* New York: Open University Press. 2011 ISBN 978-033523795-1

RÁKOSNÍK, J. – TOMEŠ, I. a kol. 2012. *Sociální stát v Československu.* 1. vyd., Praha: Auditorium, 2013 ISBN 978-80-87284-30-8

---

## 2. Sociální práce a její metody

V kapitole 2. vycházíme z této literatury:

- Hartl P. (1997): *Komunita občanská a komunita terapeutická*, Praha: Slon
- Havrdová Z. (1999): *Kompetence v praxi sociální práce*, Praha: Osmium
- Kopřiva K (2006):. *Lidský vztah jako součást profese*, Praha: Portál
- Matoušek O. a kol. (2008): *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál
- Řezníček I. (1994): *Metody sociální práce*, Praha: Sociologické nakladatelství
- Vodáčková Daniela a kol. (2002): *Krizová intervence*, Praha: Portál
- Úlehla I. (2007): *Umění pomáhat*, Praha: Slon

### ***Určitě se neobejdeme bez základní definice:***

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života. „ (Matoušek a kol. 2008, str. 11)

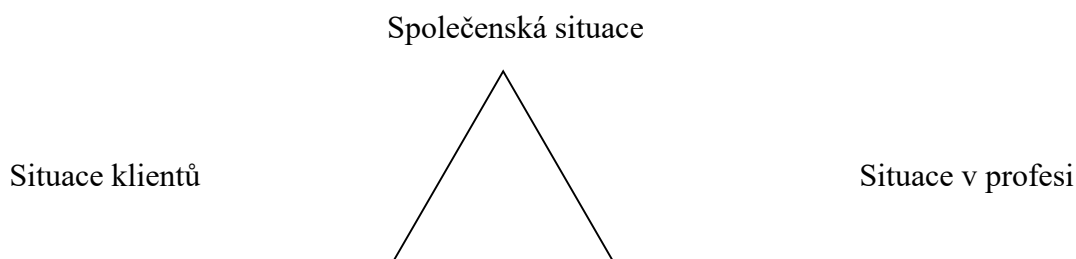
Na sociální práci se díváme dvěma úhly pohledu:

- sociální práce jako vědní obor
- sociální práce jako činnost, profesionální aktivita

Sociální práce je vždy velmi ovlivněna kulturním a hodnotovým kontextem dané země. Co může být běžné v západní Evropě, je zcela nepřijatelné v zemích východní Asie a naopak. Někde je silná role státu, jinde je tradice pomoci založena více na dobrovolnících a vzájemné pomoci. Zároveň je sociální pracovník vždy propojen s dalšími profesemi (více v kapitole, která se věnuje roli sociálního pracovníka).

„Sociální práce zprostředkovává a odráží převažující ideály ve společnosti. Její identita se vyvíjí v napětí mezi společenskou situací, situací sociálních klientů a situací v profesi“.

(Havrdová 1999, str. 9)



## ***Jak sociální pracovník pracuje a jaké metody využívá?***

Aby se práce s klientem dobře dařila, klíčová je jeho motivace ke spolupráci a důvěra mezi klientem a pracovníkem. Aby tato důvěra vznikla, musí být sociální pracovník schopen a ochoten respektovat klientovy životní zkušenosti a jeho individualitu. Účelem setkávání je společně pracovat na tom, aby se zmírnila nebo odstranila nepříznivá sociální situace, ve které se klient nachází (Řezníček, 1994). To většinou znamená spolupracovat v několika různých oblastech – ty je potřeba společně pojmenovat a stanovit jejich důležitost. Sociální pracovník s klientem domlouvá jeho zakázku – tzn., že optimalizuje to, co si klient přeje s tím, co mu sociální pracovník nebo služba mohou nabídnout. Sociální intervence obvykle probíhá v těchto krocích:

1. Objednávka klienta
2. Nabídka sociálního pracovníka
3. Vyjednávání
4. Dojednání zakázky
5. Uzavření kontraktu
6. Stanovení cílů
7. Průběžné přehodnocování cílů
8. Ukončení spolupráce

Je velmi důležité, aby klient byl v kontaktu skutečně s odborníkem na danou oblast. Při prvním kontaktu se někdy může stát, že zjistíme, že klientovi dokáže mnohem lépe pomoci jiná služba. Je dobré, když se podaří k ní klienta nejen směřovat, ale v případě jeho zájmu mu také pomoci ji zprostředkovat.

Když dojde k dohodě o tom, jak budeme společně pracovat na tom, aby mohlo být přání klienta naplněno, je potřeba specifikovat, jaké kroky budeme realizovat a jak budou postupně vyhodnocovány. Je dobré si dávat malé cíle, klient může být v nepříznivé situaci už delší dobu a může být obtížné dělat náhle velké změny. Pokud klient při změně něco opouští, měly bychom společně myslet na to, že už je potřeba mít připravené řešení, které se bude snažit používat místo starého vzorce chování či jednání.

Aby se naplňování zakázky dobře dařilo, je důležité, aby byly jasně stanoveny hranice a pravidla pomáhající vztahu. Je užitečné, aby bylo jasně řečeno předem, jaká pravidla ve vztahu platí a jaká jsou očekávání. Pokud dojde k tomu, že pracovník nabídne něco navíc, než bylo dohodnuto, musí to pojmenovat jako výjimku a mluvit s klientem o konkrétní situaci a důvodech, proč pravidlo porušil. V průběhu setkávání s klientem dochází k upravování zakázky, stále je ale potřeba mluvit o tom, proč spolupráce trvá a k čemu má vést. Klient musí vědět, jaká jsou práva a povinnosti obou stran, o co může žádat a jak je možné pomáhající vztah ukončit.

Od pracovníka se očekává, že bude nejen dodržovat hranice, ale také že bude klienta podporovat, bude empatický a schopný vcítit se do jeho situace. Měl by být schopný překonat v sobě předsudky, hledat řešení na míru klientovi a měl by být schopný reflektovat, pokud ho napadají nějaké odsuzující postoje. Také by se měl snažit klientovi nabídnout takové podmínky, které mohou spolupráci usnadnit – např. myslet na to, že je dobré být s klientem v kanceláři sám, pokud mluvíme o něčem citlivém (Řezníček, 1994). Další takovou dovedností je např. naladit se na klientův slovník, být pro něj srozumitelný, přizpůsobit se jeho zdravotním

omezením. Někdy se to může zdát jako samozřejmé, ale např. při práci se seniory často zjistíte, že mnoho nedorozumění vzniká v důsledku nedoslýchavosti. Proto se při práci s klientem v seniorském věku ptáme, jestli mluvíme dost nahlas, popř. si přisedneme, dáme hlavu blíže k uchu klienta, nebo ověříme porozumění otázkou.

Sociální pracovník by měl mít také dovednost poznat, kdy je klient v úzkých, kdy je dobré na něj netlačit a kdy je naopak vhodná situace k tomu trvat na dohodnutých krocích. O práci s klientem vede dokumentaci, ke které může mít klient na vyžádání přístup. Sestavuje s klientem individuální plán, který dokumentuje naplňování zakázky. Podle typu služby může na individuálním plánu participovat celý tým pracovníků služby a blízkých klienta, které si klient u plánování přeje mít.

Základním nástrojem, který sociální pracovník používá, je rozhovor. Jeho prostřednictvím pracovník vždy realizuje dvě základní roviny - přebírání kontroly a nabízení pomoci. Podle I. Úlehly (2007), cokoli sociální pracovník realizuje ve vztahu s klientem, patří do jedné z těchto oblastí. Pokud pracovník klientovi pomáhá, znamená to, že je definováno přání klienta, na které pracovník reaguje svou nabídkou pomoci. Výsledkem tohoto rozhovoru je dohoda o pomoci (zakázka). Na rozdíl od kontroly, kdy prvním krokem je rozhodnutí pracovníka, že klient něco potřebuje, aniž by mezi nimi došlo k ověření klientova přání. V pomáhajícím vztahu mohou být využívány obě tyto možnosti, pracovník musí být ale schopen rozlišit, kterou z možností právě využívá a reflektovat, zda zvolil správně. Při přebírání kontroly pracovník vychází ze svých norem a postojů a ze svého přesvědčení, co je správné. To se může lišit od toho, co preferuje či pokládá za správné, klient. (Úlehla, 2007)

---

***K zamyšlení: Představte si, že k vám jako sociálnímu pracovníkovi přichází nedůvěřivý klient. Mluví jen málo, úsečně, nedívá se vám do očí. Jak byste s ním mluvili, aby se mohl otevřít? Co myslíte, že by nejvíce potřeboval? Jakou vhodnou otázku byste položili? Jako inspirace vám může sloužit úryvek z knihy I. Úlehly Umění pomáhat – viz Příloha č. 2***

---

### ***S klienty lze pracovat:***

- I. Individuálně – mluvíme o tzv. případové práci s klientem
- II. Ve skupině – skupinová práce
- III. V komunitě - komunitní práce je specifická tím, že pomáhá lidem na určitém územním celku s respektem k jejich etnickým, kulturním a dalším potřebám

#### **I. Případová práce**

Je zaměřena individuálně, její podstatou je porozumět klientovi – jeho motivaci, zkušenostem a prostředí, ve kterém žije. Případová práce je proces, který by se měl skládat:

- z prozkoumání situace – tzn. naladit se na klienta, mluvit s ním o tom, jakou má motivaci ke změně, co je ochoten pro to udělat a co můžeme udělat společně
- pojmenování problému, upřesnění cíle – ten se může během procesu měnit
- intervence – neboli terapie – intervencí je už samotný rozhovor, práce s emocemi a budování pomáhajícího vztahu, pracovník a klient se domlouvají na tom, jaké kroky budou realizovat (Havrdová, in Matoušek a kol. 2008 )

### **typy intervencí:**

- instrukce – návod k jednání, který vychází z dobré znalosti klientovy situace
  - komentář – pracovník upozorní na důležité okamžiky rozhovoru, přidá k nim vlastní postoj či názor, mluví o tom, jak na něj klientova situace působí
  - kladení otázek – pomáhá k vyjasnění, otevírá nové úhly pohledu
  - rezonance – pracovník dobře poslouchá a shrnuje to hlavní, co klient říká, zrcadlí jej (Kopřiva, 2006)
- ukončení – měla by být předem dohodnuta pravidla pro průběh procesu i jeho ukončení. Jakmile je naplněna zakázka, pomáhající vztah by měl být ukončen tak, aby se klient nestával na službě závislým. Ideální je situace, kdy se v průběhu společné práce podaří posílit klientovy kompetence a ten po ukončení spolupráce dokáže některé situace řešit sám či s menší podporou (např. může s pracovníkem zůstat v kontaktu pro krizové situace). (Havrdová in Matoušek, 2008)

V rozhovoru s klientem se pracovník spíše snaží pokládat vhodné otázky než klientovi přímo říkat, co má dělat. Shrnuje, co už zaznělo, na čem se společně domluvili. Ověřuje si, zda dobře rozuměl tomu, co klient říká, snaží se najít ve společné práci kroky, které se podařily, a za které je možné klienta ocenit. Reaguje aktivně na postoje klienta, které považuje za přínosné.

## **II. Práce s klienty ve skupině**

Skupina, se kterou pracujeme, má obvykle nějaký společný znak, cíl nebo úkol (např. drogově závislí). Z praxe určitě znáte také svépomocné skupiny, které slouží svým členům jako podpůrné prostředí, kde se mohou otevřít a sdílet své problémy mezi lidmi, kteří mají obdobné zkušenosti. Další formou skupinové práce je setkávání v terapeutických skupinách.

Pracovník, který pracuje s klienty ve skupině, musí dobře znát skupinovou dynamiku, umět pracovat s fázemi vývoje skupiny a také reflektovat vztahy, které ve skupině vznikají. Každá skupina má svá pravidla a odlišnosti, jednotliví členové mají své role.

Ve skupinové práci je možné využít speciální techniky, jako jsou arteterapie, muzikoterapie, nebo psychodrama. Další možností je např. také videotrénink interakcí, který se osvědčuje zejména při práci s rodinou.

## **III. Komunitní práce**

P. Hartl (1997) rozlišuje komunity na sídelní, ve kterých členy spojuje příslušnost k určitému územnímu celku. Dalším typem komunity je společenství morální (psychické), kde sounáležitost je postavena spíše na duchovních vazbách a společných hodnotách.

„Smyslem komunitní práce je zvyšovat toleranci, dobré sousedství a sociální odpovědnost, snižovat intoleranci, předsudky a strach. Velká část komunitní práce se týká rozhodování o prioritách. Často je třeba podpořit naléhavou potřebu skupiny, která stojí v pozadí, protože se nechce nebo neumí ozývat hlasitěji.“ (Hartl 1997, str. 71)

*V praxi se setkáte s různými metodami a technikami sociální práce, proto alespoň krátce několik základních pojmů:*

### a) Poradenství

V sociální práci se můžeme setkat se dvěma typy poradenství – základním a odborným. Základní sociální poradenství mají povinnost dle Zákona o sociálních službách poskytovat všichni registrovaní poskytovatelé sociálních služeb. Odborné sociální poradenství je pak úzce specializováno na potřeby jednotlivých cílových skupin (např. manželské a rodinné poradny, poradny pro oběti trestných činů) a zahrnuje také sociálně terapeutické činnosti. (Zákon o sociálních službách)

### b) Krizová intervence

Je pomoc určená lidem v krizi a využívá specializované způsoby práce. Pracovník, který s takovými klienty pracuje, pro to musí být odborně vybaven (zejména mít odborný výcvik v krizové intervenci).

„Krizy vede obvykle ke změně regulačního vzorce, ke změně regulativních způsobů našeho chování (ať v pozitivním nebo negativním smyslu). Nese možnost zásadní změny. Z toho vyplývá, že je zároveň nebezpečím i příležitostí.“ (Vodáčková 2002, str. 31)

Krizová intervence je specifická tím, že klient se může nacházet v akutním ohrožení. Proto je často nutné myslet nejdříve na zredukování všech nebezpečí, které hrozí klientovi nebo lidem v jeho okolí. Důležité je tedy situaci dobře odhadnout a vytvořit pocit bezpečí tak, aby se klient mohl zorientovat v tom, co se stalo a mluvit o svém prožívání.

Principem krizové intervence je, že by měla být dostupná okamžitě (např. prostřednictvím linek důvěry nebo stále otevřených krizových center). Zároveň by měl ale klient mít možnost navazující spolupráce s pracovníkem, se kterým do vztahu vstoupil. Klientovi by měla být nabídnuta možnost reflektovat, co krizi způsobilo a jak se vrátit do běžného fungování, případně jak další krizové situaci předcházet.

V případech krizové intervence je nutné ještě mnohem více než obvykle respektovat individualitu klienta a velmi opatrně zacházet s tím mu radit, jak se má (nebo měl) chovat. Klient má obvykle vysokou potřebu bezpečí, přijetí, může být citlivý na jakýkoli postoj, který by měl v podtextu hodnotící soud. (Vodáčková, 2002)

### c) Mediace

„Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů, při kterém mediátor jako nezávislá a nezaujatá osoba, pomáhá stranám identifikovat jejich zájmy a podporuje je v hledání společných praktických a reálných řešení v bodech, které způsobily konflikt.“ (Šišková, Stöhrová in Matoušek 2008, str. 138 – 139)

V ideálním případě je výsledkem mediačního procesu dohoda, se kterou všichni účastníci souhlasí, která je realizovatelná v daných podmínkách a je možné ji využít pro řešení dané konfliktní situace.

### d) Streetwork

Jedná se o nízkoprahovou sociální službu, kdy pracovník vyhledává klienty v jejich přirozeném sociálním prostředí. Nejčastěji známe tento pojem v souvislosti s uživateli drog, kdy sociální pracovník přichází do jejich prostředí na ulici nebo tam, kde se nejčastěji vyskytují. Streetwork vychází z předpokladu, že tito klienti pomoc sociálního pracovníka velmi potřebují,



ale službu zatím nevyhledali nebo by tak sami do budoucna učinili jen s malou pravděpodobností. (Bendová in Matoušek a kol., 2008)

### **e) Práce s rodinou**

Mezi specifický způsob práce můžeme také zařadit práci s rodinným systémem. V současné době je směřována hlavně k tomu, aby byli její členové posílení ve svých kompetencích, které jim umožní řešit vzniklé problémy bez zásadního narušení rodinných vazeb. Pomáhající profesionál, který pracuje s rodinným systémem, musí být velmi citlivý, ale také velmi dobře odborně vybavený, aby dokázal pracovat s přiměřenou mírou rizika a stanovit hranici tam, kde nedochází k naplňování potřeb zejména u dětí. (Matoušek a kol., 2008)

---

*K zamyšlení: Jaké přednosti a úskalí má podle vás případová práce ve srovnání se skupinovou? Nad odpovědí se zkuste zamyslet nejdříve z pohledu klienta, pak z pohledu pracovníka.*

*Přečtěte si přiloženou kazuistiku (viz Příloha č. 3), která popisuje případovou sociální práci. Jak by bylo možné s klientem pracovat, kdyby byl součástí skupiny – jak by mohla skupina klienta podpořit (např. pokud by docházel do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež ve spádové oblasti)?*

---

Klíčovou rolí v sociální práci hraje dovednost sociálního pracovníka vést rozhovor. Musí umět aktivně naslouchat, podporovat klienta a vést ho k samostatnosti, pomáhat mu formulovat myšlenky a cíle. Kromě verbální komunikace je stejně důležité také prostředí, kde se rozhovor odehrává, oční kontakt, tempo řeči a celkový dojem, kterým pracovník na klienta působí (včetně přiměřeného oblečení, gestikulace apod.)

V sociální práci je vytvoření pomáhajícího vztahu tím, na čem je postavena úspěšnost celé spolupráce. Může se stát, že pracovník klientovi nevyhovuje a nedaří se ani po několika setkáních společně se naladit. V tom případě je dobré takovou skutečnost reflektovat, popř. nabídnout změnu sociálního pracovníka, pokud to služba umožňuje. Stejně tak sociální pracovník musí být schopen reflektovat, jak na klienta reaguje a jaké emoce v průběhu vztahu prožívá. V rámci supervize by měl s těmito prožitky umět pracovat, aby mohl poskytovat službu kvalitně a profesionálně.

Sociální práce je často realizována prostřednictvím sociálních služeb, přesto ji není možné ztotožňovat se sociálními službami, je to samostatná profese, jak jste se dočetli výše. Více se o sociálních službách dočtete v kapitole, která se věnuje legislativě.

### ***Teoretické ukotvení sociálního pracovníka***

Možná přemýšlíte nad tím, kde odborník uvedené kompetence získá... Velkou základnu určitě poskytne univerzitní vzdělání, které doplní praxe. Zároveň, stejně jako v každé pomáhající profesi, je užitečné, pokud sociální pracovník může vycházet z teoretického konceptu a využívat teorie, které mu poskytují návody, jak s klientem jednat. Existuje řada takových přístupů – např. přístup orientovaný na člověka (teorie Carla R. Rogerse), systemický přístup, kognitivně behaviorální teorie, možností je mnoho. Sociální pracovník může absolvovat speciální výcvik, kde se naučí přístup používat. Pokud bychom přehled teorií

zařadili do našeho textu, určitě by se rozrostl o velký počet stran.

---

*Pokud vás východiska a teorie zajímají, můžete jejich přehled najít např. v knize O. Matouška a kol. **Základy sociální práce (na str. 193 – 260), kapitola 6.2. Druhy teorií v sociální práci, jejímž autorem je P. Navrátil.***

---

### **3. Role sociálního pracovníka v rámci sociálních služeb a multioborová spolupráce**

V kapitole 3. vycházíme z této literatury:

- Havrdová Z. (1999): *Kompetence v praxi sociální práce*, Praha: Osmium
- Hawkins P., Shohet R. (2004): *Supervize v pomáhajících profesích*, Praha: Portál
- Matoušek O. a kol.(2013): *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál 2013
- Matoušek O. a kol. (2008): *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál
- Matoušek O. a kol. (2007): *Základy sociální práce*, Praha: Portál
- *Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.*

***Vymezení toho, jak je funkcionálně chápán sociální pracovník v rámci sociálních služeb, najdeme v Zákoně o sociálních službách, par. 109:***

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“ (Zákon o sociálních službách, par. 109)

Formálně je pro výkon profese sociálního pracovníka nutné vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání v daném oboru (zákon přesně specifikuje, které obory mohou být pro výkon profese akceptovány – kromě sociální práce je to také speciální pedagogika či právo).

Sociální pracovník má také povinnost dalšího vzdělávání, a to v rozsahu minimálně 24 hodin ročně, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci (může se jednat o akreditované kurzy, konference či odborné stáže). (Zákon o sociálních službách)

#### ***Kompetence sociálního pracovníka***

Z definice uvedené v zákoně je patrné, že oblasti působnosti sociálního pracovníka jsou velmi široké a kromě teoretického vzdělání je potřeba, aby měl sociální pracovník také osobnostní předpoklady a praktické zkušenosti.

Abychom trochu přiblížili, co se od sociálního pracovníka očekává v jeho roli, použijeme soustavu praktických kompetencí definovanou Z. Havrdovou. (1999). Jedná se o šest oblastí profesionální role sociálního pracovníka:

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

### **1. „Rozvíjet účinnou komunikaci**

Umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Inicjuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů.

### **2. Orientovat se a plánovat postup**

Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných a i potenciálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.

### **3. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti**

Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.

### **4. Zasahovat a poskytovat služby**

Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.

### **5. Přispívat k práci organizace**

Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.

### **6. Odborně růst**

Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodnout, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru. „ (Havrdová 1999, str. 155 - 161)

Naše citace uvádí jen definici kompetencí. V knize *Kompetence v praxi sociální práce* (Havrdová 1999) si můžete dohledat, jak soustava kompetencí vznikala, jaký je jejich obsah a jednotlivá kritéria, jak v praxi lze ověřit, že pracovník kompetenci naplňuje. Pokud byste do budoucna rádi vstoupili do oblasti sociální práce, může vám být tento nástroj vodítkem, jak se postupně v jednotlivých dovednostech rozvíjet.

### **Mezioborová spolupráce**

O. Matoušek a kol. (2013) vyzdvihuje nutnost vzdělání sociálních pracovníků v interdisciplinárním vědním kontextu. Odborníci se shodují na tom, že oblast sociální práce je tak rozmanitá a různorodá, že je vůbec složité integrovat ji do jedné profese. Proto může někdy pro spolupracující odborníky působit sociální práce jako „všehochut“.

Je ale velmi důležité, aby v multidisciplinárním týmu znali všichni vzájemně své role a kompetence, protože spolupráce oborů je pro sociální práci klíčová. Zprostředkování takové pomoci je základnou sociální práce. Proto by měl sociální pracovník dobře znát také návazné služby a kompetence jednotlivých odborností, se kterými může spolupracovat nebo s nimi navazovat spolupráci účinnou pro klienta. (Matoušek a kol., 2007)

---

***K zamyšlení: Nabízíme vám dva články, které se týkají spolupráce mezioborové i napříč profesí mezi dvěma organizacemi:***

- **Spolupráce mezi sociálními pracovníky a lékaři: role profesní socializace (viz Příloha č. 4).** Článek popisuje, jak může být v praxi spolupráce někdy obtížná a jakou cestu je v tomto konkrétním případě potřeba ještě ujit, aby se spolupráce dařila lépe.
- **Účinná spolupráce sociálních pracovníků obecního úřadu a sociální služby domov se zvláštním režimem (viz Příloha č. 5).** Článek je prezentován jako dobrá praxe spolupráce sociálních pracovníků obce a domova. Když uděláme z této kapitoly přesah do etické oblasti:

***Zkuste se zamyslet nad tím, jestli popsany postup přináší také nějaká etická dilemata, nad kterými byste se pozastavili, pokud byste byli jako sociální pracovník součástí tohoto procesu? Napadá vás, jaké vhodné intervence by bylo ještě možné do procesu zařadit?***

---

### ***Pomáhající profese?***

O sociální práci se mluví jako o pomáhající profesi. Co to vlastně znamená? J. D. Frank (in **Matoušek a kol. 2008**) definuje tzv. pomáhaní na prvním a druhém stupni. Pomáhaní na prvním stupni předpokládá, že pomáhající profesionál dokáže pomáhat lidem s jejich emočními a sociálními problémy. Pomáhaní na druhém stupni předpokládá, že člověk je nejen odborníkem ve své profesi, ale je také tím, kdo dokáže klienta provázet jeho emočními a sociálně náročnými situacemi, které jejich situace přináší (např. lékař, který je zároveň průvodcem pacientovi v jeho obavách z onemocnění).

Čím je tedy pomáhající profese typická? Tím, že pracovník používá jako nástroj určitý typ vztahu, prostřednictvím kterého klientovi pomáhá. Vztah je zaměřen na potřeby klienta, odbornou pomoc a podporu v předem definované oblasti. Klient by měl předem vědět, jak bude pomoc probíhat, jakým způsobem bude se sociálním pracovníkem spolupracovat a co může od vztahu očekávat. Jako pomáhající profesionálové jsou kromě sociálních pracovníků označováni také lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, duchovní, psychologové apod.

Pracovník zapojuje do pomáhajícího vztahu celou svou osobnost. Základ toho, jak pracovník na klienta působí, je on sám a to, jaký má s klientem vztah. Dle K. Kopřivy (Kopřiva, 2006) potřebují a oceňují klienti mnohem více, než odborné znalosti pracovníka, jeho přijetí, spoluúčast na problému klienta a porozumění, které umí klientovi vyjádřit.

V obecné rovině můžeme definovat dovednosti sociálního pracovníka takto:

- a) Fyzická zdatnost a inteligence – pracovník umí být v kontaktu také se svým tělem a fyzickou kapacitou, pracuje na rozvoji svého vzdělávání
- b) Přitažlivost, ve smyslu náklonnosti – určitý soulad toho, jak pracovník na klienta působí – oblékání, chování, vystupování...
- c) Důvěryhodnost (diskrétnost, spolehlivost, porozumění) – zkušenost klienta s pracovníkem, ale také jeho pověst
- d) Komunikační dovednosti (empatické nastavení, zúčastněné naslouchání) – schopnost reagovat na klienta adekvátně, umět pracovat také s jeho neverbálním chováním, pokládat vhodné otázky, vyjadřovat porozumění (**Matoušek a kol., 2008**)

## **Syndrom vyhoření**

Jen krátce se seznámíme s tímto pojmem, který je důležitý pro všechny pracovníky pomáhajících profesí. Je často důvodem, proč se pracovníci cítí ve své roli nespokojení nebo proč ze sociální práce odcházejí.

Důvodem, proč k vyčerpání může docházet, je intenzivní kontakt pracovníka s klienty, kteří se nacházejí v různých náročných situacích, a jejich chování může tak být neobvyklé. Některé druhy sociálních služeb také pracují s nedobrovolným klientem, což je mimořádně náročné. (Hartl a Matoušek in Matoušek a kol., 2008). Každý máme jinou motivaci k tomu, proč do oboru vstupujeme (více v kapitole, která se věnuje etice). Často je to touha pomáhat a pomoci – což se ne vždy naplní a pro pracovníka může být složité najít dlouhodobě uspokojení z takové práce. Sociální pracovník potřebuje od organizace, aby pevně nastavila pravidla fungování s klienty a popsala podmínky, za jakých může klient službu čerpat. Pracovník by měl mít možnost podpory a reflexe, jak v týmu kolegů, tak formou supervize. Měl by mít možnost se chránit, prostor zpracovávat svoje emoce a mít dostatečné zázemí k tomu, aby mohl profesionálně reagovat na potřeby klientů. Základem jeho kompetence umět se chránit před stresem je také vzdělání, výcvik a podpora někoho zkušeného.

Pojem syndrom vyhoření je někdy používán v nesprávném kontextu – když se pracovník cítí unavený, má klienta, se kterým se spolupráce nedaří podle jeho představ nebo zažívá v práci období, které je náročnější a stresové. Syndromem vyhoření je ale míněna celková změna v chování pracovníka, která se nejčastěji projevuje těmito typickými příznaky:

- „neangažovaný vztah ke klientům, snaha vyhýbat se intenzivním a delším kontaktům s nimi, příp. konflikty s nimi, klient se v očích pracovníka mění v „případ“ nebo dokonce jen v „příznak“
- lpění na standardních a zavedených postupech, ztráta citlivosti pro potřeby klientů, ztráta schopnosti tvořivě přistupovat k práci
- práci je věnováno nutné minimum energie, pracovník se výrazně víc než v práci angažuje v mimopracovních aktivitách
- preference administrativních činností a činností směřujících ven z vlastní instituce před činnostmi, jež vyžadují kontakt s klienty
- důraz na pracovní pozici, na služební postup, na formální pravomoci, na mzdu, na jiné výhody plynoucí ze zaměstnání
- v úvahách o účinnosti služby, příp. i o budoucnosti klientů převládá skepse
- časté pracovní neschopnosti, žádosti o neplacené volno, někdy i těhotenství
- omezování komunikace s kolegy, někdy i konflikty s nimi
- pocity depersonalizace, vyčerpání
- v ojedinělých případech i zneužívání klientů“ (Hartl a Matoušek in Matoušek a kol. 2008, str. 56)

Možná vás překvapí, že se tomuto tématu věnujeme v kapitole role sociálního pracovníka – důvodem je, že je potřeba syndromu vyhoření předcházet ještě ve chvíli, kdy necítíte ani jeho náznak. Je potřeba vybudovat si systém neustálého rozvíjení se, ale i způsobu jak síly obnovovat a mít aktivní život i mimo pracovní roli. (Hawkins, Shohet, 2004)

## **Hranice při práci s klientem**

Hranice při práci s klientem jsou téma, které se prolíná v podstatě celým naším textem. Sociální pracovník si neustále pokládá otázku, jak být dostatečně angažovaný, ale přitom udržet hranice správně nastavené? Odpověď je složitá, hlavně proto, že organizace sice má určitá pravidla, jak postupovat, ale každý klient je jedinečný, stejně tak jako každý pomáhající vztah. Takže pravidla v praxi nejsou aplikovatelná na všechny situace a na vše není možné připravit se předem. Neustále se tedy staráme o to, aby klient pravidla znal předem, aby věděl, jak se ve službě pohybovat. A zároveň zažíváme dilema sami v sobě – jak klienta odmítnout citlivě, popř. když se rozhodnu udělat něco navíc – je to věc, kterou jsem ochotný udělat pro každého klienta? Není to něco, co mi bude časem ve vztahu překážet?

Každý pomáhající pracovník, který začíná, si většinou musí na vlastní kůži zažít situace, kdy hranice přestoupí. Je to citlivost, která se buduje praxí a těžko se tato zkušenost předává. To, že má služba své hranice může někdy na klienty i nové pracovníky působit tak, že služba není dostatečně individualizovaná. Proto je potřeba mluvit o tom, proč pravidlo vzniklo a z jakého důvodu ho v praxi používáme.

„Hlavním problémem při pomáhání je splývání, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní. Trpí nejen pomáhající, ale celý proces pomáhání. Proti splývání se může pracovník ochránit netečností, což představuje další problém.“ (Kopřiva 2006, str. 78)

---

***Pokud vás toto téma zaujalo, můžete si vyhledat např. kapitolu Hranice mezi pracovníkem a klientem v knize Lidský vztah jako součást profese (Kopřiva, 2006, Praha: Portál), nebo alespoň její část. Najdete tam také konkrétní příklady z praxe, kdy se nepodařilo nastavená pravidla dodržet a pracovník situaci reflektuje.***

---

## ***Supervize***

Na stránce, kde jsme zmínili syndrom vyhoření a hranice při práci s klientem nemůžeme opominout alespoň zmínku o supervizi. Je asi zbytečné vám, kteří jste si vybrali pro studium tento obor, vysvětlovat, co je supervize. V průběhu studia se o ní dozvíte dostatečně a budete mít možnost si ji také zažít.

Chceme jen upozornit na to, že začátky se supervizí mohou být pro organizaci někdy náročné a tam, kde není dobrá zkušenost, může být supervize opomíjena a může být snaha nahradit ji jinými formami podpory, reflexe a dosahování cílů. Pokud se ale vydáte na cestu sociální práce, je nutné, abyste se naučili supervizi přijímat. Zkušený externista, který není součástí týmu organizace, přinese vždy nové pohledy a podnítí k jiným způsobům práce, než dokáže samotný tým.

„Supervize je součástí našeho neustálého profesního učení a vývoje ... Dobrý supervizor nám může také pomoci lépe využívat vlastní zdroje, lépe si poradit s objemem práce a zpochybnit naše nevhodné vzorce zvládání potíží. Domníváme se, že když pomáháme klientům přebírat větší odpovědnost za vlastní život, je nezbytné, abychom dělali totéž.“ (Hawkins, Shohet, 2004, str. 34)

---

**K zamyšlení: K této kapitole vám nabízíme článek:**

- **Je sociální práce profesí nebo zaměstnáním (viz Příloha č. 6)?** Jedná se o zajímavou rozvahu nad rolí a statusem sociálního pracovníka v současném kontextu.

---

## **4. Sociální služby a jejich legislativní ukotvení v ČR**

V kapitole 4. vycházíme z této literatury:

- Čámský P. a kol. (2008): *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, Praha: Centrum sociálních služeb
- Johnová M. (2003): *Standardy kvality sociálních služeb*, Ministerstvo práce a sociálních věcí
- *Registr poskytovatelů sociálních služeb na stránkách*, <http://iregistr.mpsv.cz/>
- *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*
- *Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.*

Sociální práce je u nás často realizována prostřednictvím sociálních služeb. Pro sociální služby je u nás stěžejní Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a vyhláška č. 505/2006 Sb. Zákon upravuje základní druhy sociálních služeb, jejichž forma může být:

- a) pobytová (služby spojené s ubytováním v zařízení sociálních služeb)
- b) ambulantní (klient za službou dochází, nebo je doprovázen či dopravován, součástí služby není ubytování)
- c) terénní (služby jsou poskytovány v prostředí klienta)

**Sociální služby zahrnují:**

- sociální poradenství (základní a odborné)
- služby sociální péče (osobní asistence, pečovatelská služba, denní stacionáře, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem a další)
- služby sociální prevence (telefonická krizová pomoc, azylové domy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, sociální aktivizační služby, terapeutické komunity a další)  
(Zákon o sociálních službách č. 505/2006 Sb.)

V zákoně a vyhlášce je stanovena výše úhrady za sociální služby a povinné činnosti, které musí každá ze služeb klientovi nabízet. Sazba, kterou klient službě hradí, nesmí nikdy přesáhnout částku definovanou v legislativě. Sociální služby u nás je možné poskytovat jen na základě předepsaného oprávnění – tzv. registrace.

O registraci rozhoduje krajský úřad, v případě, že je zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo. Oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci, sociální služba musí splnit zákonem stanovené podmínky, aby mohla registraci získat. Když jsou všechny podmínky splněny, je pak služba uvedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Ten je k dispozici na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen



MPSV) a sociální pracovníci jej v praxi využívají zejména pro vyhledávání návazných služeb v pro klienty.

---

***K vyzkoušení: Otevřete si registr poskytovatelů sociálních služeb na stránkách MPSV <http://iregistr.mpsv.cz/> Představte si, že jste sociální pracovnice Dětského domova v místě svého trvalého bydliště. Jeden z vašich klientů dovrší brzy věku 18 let a bude vaše zařízení opouštět. Vyhledejte mu v registru vhodnou návaznou službu v nejbližším okolí. (Registr poskytovatelů sociálních služeb)***

---

Takto registrovaní poskytovatelé sociálních služeb mají povinnosti definované zákonem, jednak směrem ke klientům, jednak v oblasti administrativy. Každá služba musí mít písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro všechny procesy, které jsou v organizaci realizovány. Mezi tyto povinnosti patří také dodržování standardů kvality sociálních služeb (více se o nich dozvíte níže v této kapitole).

---

***K zamyšlení: Otevřete si zákon č. 108/2006 Sb. (aktuální znění lehce vyhledáte na internetu), zkuste se alespoň základně zorientovat v jeho členění a struktuře. Vyberte si některou část, která vás zaujme, a tu si prostudujte, nemusí být dlouhá – např. par. 88 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb.***

---

O poskytnutí sociální služby je možné požádat buď přímo poskytovatele sociálních služeb, nebo je možné obrátit se na obec, kde má klient trvalý nebo hlášený pobyt a požádat ji o zprostředkování této služby. V případě dohody mezi poskytovatelem a klientem, musí být uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služby se všemi předepsanými náležitostmi.

Sociální služba může odmítnout uzavření smlouvy s klientem jen z těchto důvodů:

- pokud neposkytuje sociální službu, o kterou klient žádá
- nemá dostatečnou kapacitu služby
- zdravotní stav klienta vylučuje poskytnutí této sociální služby (upřesňuje prováděcí předpis)
- klientovi vypověděla služba smlouvu v uplynulém půlroce, protože porušoval povinnosti stanovené smlouvou

(Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., Vyhláška č. 505/2006)

### ***Působnost při zajišťování sociálních služeb***

Zákon definuje působnost při zajišťování sociálních služeb a funkci obcí, krajů a ministerstva. Obecní úřad obce s rozšířenou působností má povinnost zajistit osobě, která má v obci místní příslušnost nebo trvalé bydliště, sociální službu v případě, kdy by neposkytnutí služby mohlo ohrozit její život nebo zdraví. Také má povinnost koordinovat sociální služby, realizovat sociální práci a poskytovat odborné sociální poradenství v oblastech, které vymezuje zákon.

*Možná je potřeba vysvětlit rozdíl mezi obcí a obcí s rozšířenou působností (tzv. obec třetího stupně). Obec vykonává dva okruhy činností – jednak má samostatnou působnost – spravuje záležitosti, které jsou v zájmu jejich občanů a pak další záležitosti, které do jejich působnosti svěří zákon. Pak obec spravuje také úkoly státní správy jako přenesenou působnost. Rozdíl je především v tom, že obec s rozšířenou působností vykonává ještě další úkoly státní samosprávy – obvykle nejen pro svůj správní obvod, ale také pro další obce v okolí.*

Krajský úřad zajišťuje spolupráci mezi poskytovateli sociálních služeb a obecním úřadem obce s rozšířenou působností (jeho role je důležitá v oblasti povinnosti zajištění sociální služby občanovi obce). Krajský úřad koordinuje poskytování sociálních služeb na území svého správního obvodu.

Obce zjišťují potřeby svých občanů v oblasti sociálních služeb, zajišťují jejich informovanost o možnostech služby čerpat a pomáhají je zajišťovat. Obce také spolupracují s krajem na koncepčním řešení sociální sítě služeb, informují kraj o potřebách svých občanů. Totéž je úloha kraje směrem k obcím. Kraj vytváří střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi a poskytovateli sociálních služeb na území kraje. Kraj je tím, kdo určuje, jaká bude síť sociálních služeb a je odpovědný za jejich dostupnost. Spolupracuje s ministerstvem při plnění plánu rozvoje sociálních služeb.

Úkolem ministerstva je řídit a kontrolovat státní správu v oblasti sociálních služeb, zpracovávat národní strategii jejich rozvoje a určovat kritéria dostupnosti sociálních služeb. Ministerstvo může samo zřídit zařízení sociálních služeb (jako státní příspěvkovou organizaci) podle podmínek stanovených zákonem. (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

### ***Inspekce poskytování sociálních služeb***

Ministerstvo provádí u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb inspekci, jejímž obsahem je kontrola plnění povinností stanovených zákonem. Kontrola probíhá vždy v místě poskytování sociálních služeb, na místo přichází tým inspektorů, kteří se jednotlivým oblastem kontroly věnují. Poskytovatel sociálních služeb má povinnost inspekci umožnit. Její součástí je často dotazování se klientů na službu a její kvalitu.

Pokud jsou při inspekci zjištěny nedostatky, uloží ministerstvo poskytovateli povinnost nedostatky odstranit ve stanovené lhůtě. Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce posuzuje podle standardů kvality sociálních služeb. (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

### ***Standardy kvality sociálních služeb***

„Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“ (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., par. 99)

Jedná se o materiál, který je vodítkem pro poskytovatele služeb, aby věděli, jak pracovat s kvalitou v jednotlivých oblastech. Je důležité, aby pravidla a metodiky byla písemně zpracovaná, ale ještě důležitější je, aby je znali zaměstnanci služby a klienti, a aby byla kvalita aplikována v praxi. Zpracovaný materiál je aplikovatelný na všechny druhy sociálních služeb.

Standardy kvality se věnují 15 oblastem. V každé z nich jsou stanovena kritéria, za kterých se oblast považuje za naplněnou, podrobněji si je můžete prostudovat ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – služba má zveřejněno poslání, cíle, pravidla fungování služby a pro jakou cílovou skupinu je určena
2. Ochrana práv osob – pravidla pro předcházení situacím, ve kterých by mohlo docházet k porušování lidských práv a svobod a střetu zájmů – poskytovatel má ošetřeno, jak v těchto situacích postupovat, pokud nastanou
3. Jednání se zájemcem o službu – sociální služba má popsáno, jak nový klient vstupuje do služby a jak dostává informace o pravidlech poskytování služby a kdy může zájemce o službu odmítnout
4. Smlouva o poskytování služby
5. Individuální plánování průběhu služby – popisuje, jak organizace pracuje s cíli klienta
6. Dokumentace o poskytování služby – jak je vedena dokumentace, její uchovávání a nahlížení do písemných materiálů
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – jak ji lze podat a jak organizace postupuje při vyřizování stížností
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění služby – jak je služba personálně pokryta, pracovní profily, kvalifikační požadavky, ale také postup pro zaškolování nových zaměstnanců apod.
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců – hodnocení a vzdělávání zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby – zjišťování spokojenosti se službou od klientů i zaměstnanců, hodnocení v souladu s cíli a posláním (Johnová, 2003)

### ***Financování sociálních služeb a příspěvek na péči***

Kraje na základě žádosti dostávají ze státního rozpočtu dotace, které jsou určeny na výdaje spojené s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb, dotaci poskytuje ministerstvo. Součástí žádosti vždy musí být také střednědobý plán rozvoje sociálních služeb kraje včetně ekonomické analýzy.

Kraje dále tyto finanční prostředky distribuují mezi poskytovatele sociálních služeb, kteří splnili podmínky zápisu v registru poskytovatelů sociálních služeb. O jejich výši rozhoduje zastupitelstvo kraje na základě platných předpisů.

Ministerstvo poskytuje také účelově vázané dotace, které jsou určeny pro obce s rozšířenou působností a kraje pro pokrytí nákladů spojených s povinnostmi, které jim zákon ukládá. Ze státního rozpočtu mohou být poskytnuty také jiné účelově vázané dotace – např. na podporu kvality sociálních služeb, na vzdělávání pracovníků, na pokrytí nákladů spojených s mimořádnou situací (např. živelná pohroma). Součástí systému financování sociálních služeb jsou také programy fondů Evropské unie. (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

Dotace jsou nenárokové. Poskytovatelé sociálních služeb každoročně žádají o jejich poskytnutí, což je pro mnoho sociálních služeb nestabilní pozice.

### ***Příspěvek na péči (dále PNP)***

Kromě těchto příjmů získávají sociální služby finance také prostřednictvím grantů, nadačních fondů apod. Významným zdrojem příjmů jsou pro poskytovatele sociálních služeb platby za služby od klientů. Ti pobírají od Úřadu práce tzv. příspěvek na péči, který je určen na úhradu poskytované pomoci. Klienti mohou pro zajištění těchto potřeb využít jednak registrované poskytovatele sociálních služeb, osoby blízké, ale také tzv. asistenty sociální péče. Tím může být fyzická osoba, která tuto činnost neprovozuje jako podnikatel. Péči svému klientovi poskytuje osobně a uzavře s ním o tom písemnou smlouvu. Tento způsob zajištění pomoci je výhodný pro klienty zejména tam, kde nejsou dobře dostupné registrované sociální služby (např. v menších obcích). Pomoc tak může tímto způsobem poskytovat např. soused/ka.

O příspěvek na péči žádají klienti na krajské pobočce Úřadu práce. K žádosti o příspěvek se přikládá také tzv. Oznámení o poskytovateli pomoci, kde klient vypíše, kdo mu péči poskytuje. Podmínkou čerpání PNP je, že klient je závislý na pomoci jiné fyzické osoby, a že je jedná o dlouhodobý stav (např. v případě úrazu, kde pravděpodobnost vyléčení za měsíc a dva o PNP nežadáme).

Výše PNP je stanovena podle toho, v kolika oblastech soběstačnosti klienti pomoc potřebují. Tuto schopnost zhodnotí zejména ošetřující lékař. Hodnotí se tyto základní životní potřeby (např. mobilita, orientace, komunikace, stravování apod.)

PNP má jinou výši finanční výplaty pro osoby do 18 let věku a nad tuto věkovou hranici. Stejně tak jiný počet oblastí životních potřeb, ve kterých osoba potřebuje pomoc někoho dalšího. Pro příklad uvedeme oblasti a výši příspěvku pro osobu nad 18 let věku – jedná se o znění zákona platné v prosinci 2018. Aktuálně dochází k jednání o novele zákona ohledně výše příspěvku na péči, takže pokud budete text číst, je potřeba vyhledat si v zákoně aktuální znění:

PNP je aktuálně rozčleněn do čtyř stupňů pro osoby nad 18 let věku takto:

- I. lehká závislost – klient potřebuje pomoc při třech až čtyřech základních životních potřebách , 880,- Kč/měsíčně
  - II. středně těžká závislost – pět nebo šest základních potřeb, 4 400,- Kč/měsíčně
  - III. těžká závislost – sedm nebo osm základních potřeb 8 800,- Kč/měsíčně
  - IV. úplná závislost – devět nebo deset základních potřeb a vyžaduje každodenní pomoc, dohled nebo péči jiné fyzické osoby 13 200,- Kč/měsíčně
- (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

V praxi je aktuálně velkým problémem, při žádání o příspěvek na péči, zdlouhavost procesu na některých místech ČR. Není výjimkou, že klient čeká na přiznání finančních prostředků i rok. V případě kladného vyřízení žádosti dostanou klienti pak částku vyplacenou celou zpětně od doby podání žádosti. Pro mnohé je ale velmi složité pokrýt celý rok náklady spojené s péčí z vlastních zdrojů. Také se ukazuje, že částka příspěvku na péči není dostatečná pro pokrytí potřeb klientů zejména ve III. a IV. stupni závislosti. Tento problém je aktuálně předmětem legislativní úpravy zákona.

Žadatel o PNP se musí podrobit sociálnímu šetření, vyšetření zdravotního stavu a má povinnost hlásit Úřadu práce do 8 dnů všechny změny, ve skutečnostech, které jsou v žádosti uvedeny. Stejně tak má povinnost nahlásit hospitalizaci a její ukončení.

Krajská pobočka Úřadu práce má pravomoc kontrolovat, zda je PNP využíván k zajištění pomoci v souladu s tím, co klient uvedl do Oznámení o poskytovateli pomoci. Také kontroluje, zda rozsah péče odpovídá stanovenému stupni závislosti. (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

Legislativa je pro sociálního pracovníka jedním z nejdůležitějších opěrných bodů. Samozřejmě mu nestačí znát Zákon o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášku. Musí znát legislativu, která souvisí se službou, kterou poskytuje a s cílovou skupinou klientů, kterým se věnuje. Protože jsou ale možnosti našeho studijního materiálu omezené, snažili jsme se vysvětlit alespoň jednu důležitou část. Pokud se budete chtít do legislativy ponořit hlouběji, vodítkem vám mohou být stránky MPSV, kde je zpracován přehled pro sociální oblast - <http://portal.mpsv.cz/soc/>, najdete tu odkazy na důležité zákony, ale také informace o státní sociální podpoře, pomoci v hmotné nouzi a dalších oblastech (např. strategických dokumentech MPSV).

Ze standardů kvality sociálních služeb je patrné, že je dobré, když se sociální pracovník orientuje také v problematice personální (Zákoník práce a související pracovně právní předpisy) a občanskoprávní (Občanský zákoník).

## **5. Etika v sociální práci**

V kapitole 5. vycházíme z této literatury:

- Anzenbacher A. (2004): *Úvod do filozofie*, Praha: Portál
- Fischer O. a kol. (2010): *Etika pro sociální práci*, Praha: Jabok
- Havrdová Z. (1999): *Kompetence v praxi sociální práce*, Praha: Osmium
- Matoušek O. a kol. (2008): *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál
- Úlehla I. (2007) : *Umění pomáhat*, Praha: Slon

„Etika je filozofická disciplína, která se zabývá morální povahou lidské praxe.“ Slovem morální máme na mysli jednání, normy a postoje. Zahrnuje hodnotové zaměření, ideály, které jsou pro osobu určující. (Anzenbacher 2004, str. 269)

Podle O. Fischera (2010) jde v etice sociální práce zejména o kombinaci tří vztahů: klient (se svou zakázkou), společenské prostředí a osoba sociálního pracovníka. Sociální pracovník ve své profesi řeší mnoho etických rozporů. Je důležité, aby v rozhodování, jak s klientem pracovat uměl rozpoznat ***jednotlivé roviny hodnot, které se vzájemně prolínají:***

### ***1. osobní***

Jde o vlastní postoj sociálního pracovníka, jak by jednal sám za sebe. Osobní hodnoty vycházejí z jeho vlastního příběhu, zkušeností, ale také intuice a osobnostního nastavení. V pomáhající profesi je osobnost pracovníka vždy nejdůležitějším aspektem profesionality. Stejně je tomu tak i v oblasti etického jednání s klientem.

### ***2. společenské***

Společenské hodnoty jsou vymezeny kulturou daného prostředí, co je v něm považováno za žádoucí a přijatelné, které hodnoty jsou prioritní. Sociální pracovník musí mít dobré znalosti o prostředí, kde sociální práci realizuje.

### **3. legislativní**

Právní předpisy se mohou zdát jako jednoznačně danou oblastí, ve které nedochází k etickým střetům. Z praxe ale víme, že psaná pravidla jsou jedna věc a jejich interpretace a aplikace věc druhá. Sociální pracovník se při práci s klienty často dostává do situací, kdy je právo daného státu vnímáno jinak jím, klientem, i spolupracujícími organizacemi a je potřeba si tato pojetí vyjasňovat.

### **4. profesní**

Mohou mít podobu etických kodexů, častěji jsou ale nepsané a nejsou právně vymahatelné tak jako zákony. Přesto jsou podmínkou profesionálně vykonávané práce.

### **5. hodnoty organizace**

Pracovník zaměstnaný v určité organizaci na sebe bere odpovědnost, že jeho chování ke klientům je v souladu s hodnotami organizace a respektuje postupy, které organizace stanovuje pro práci s klienty.

### **6. další roviny**

Tím, že je pro sociální práci důležitá mezioborová spolupráce, setkává se sociální pracovník také s odlišnými postoji svých kolegů z dalších profesí. Ale také dalších stran, které do práce s klientem vstupují – např. postoje a hodnoty klientovy rodiny nemusí být vždy v souladu s jeho nastavením. (Fischer, 201

---

***K zamyšlení: Pozorně si přečtěte Etický kodex sociálních pracovníků ČR (viz Příloha č. 7). Nejedná se o legislativně závazný dokument, ale je dobrou praxí se jím řídit. Některé organizace mají sestavený také vlastní etický kodex, od kterého se odvíjí jejich pravidla spolupráce s klientem, mezi kolegy a externími institucemi.***

---

Všichni si asi umíme představit, jak složité může být rozhodování sociálního pracovníka o tom, jak se v případě etického rozporu ke klientovi zachovat, když v něm hraje roli tolik různých hledisek. I zde je klíčová osobnost sociálního pracovníka, který musí být schopen své chování reflektovat, pokud si není jistý, jedná hlavně tak, aby klienta nepoškodil. Pracovník musí mít zdroje, ke kterým se může v tíživých situacích obracet (ať už je to možnost supervize, intervize či rozhovoru se zkušenějším kolegou) a měl by je aktivně využívat.

I. Úlehla (2007) mluví v této souvislosti o tom, že jaký vztah má pracovník k sobě, takový má i ke svým klientům a jaké vztahy panují na pracovišti, to se odráží v chování pracovníků organizace ke klientům. Pracovníci tím, že určitým způsobem reprezentují většinu (společnost a její hodnoty), mají nad klientem často automaticky připsanu určitou moc. Klient se tak může už na začátku vztahu cítit znevýhodněn a pracovník nesmí této moci zneužívat a musí jí být zároveň také vědom. Velmi v této oblasti pomáhá aktivně budovaná kultura organizace, kde vládne partnerský a akceptující přístup ke klientům a pracovníci mají možnost otevřeně mluvit o tom, co ve vztazích s klienty prožívají.

V sociální práci mluvíme o tom, že pracujeme s tím, s čím klient přichází – s jeho potřebami a zakázkou. Je ale potřeba si otevřeně říci, že **také pracovník má svou motivaci, proč si takovou profesi vybral a proč ji chce vykonávat**. Sám prostřednictvím pomáhajícího vztahu naplňuje také některé ze svých potřeb, **mohou to být**:

- „ uspokojení potřeby být dobrý – má na to srovnání s klienty, kterým se to nedaří
- uspokojení potřeby být příslušníkem většinového názoru
- uspokojení potřeby vydělat si na živobytí
- naplnění poslání otevírat druhým cesty k lepšímu životu
- mít moc nad tím, co se děje s člověkem
- naplnění potřeby být potřebný
- naplnění potřeby být dobrý profesionál
- uspokojení z legalizovaného ovlivňování soukromí druhých
- naplnění potřeby mít zaměstnání
- dělat práci jen velmi těžko kontrolovatelnou a prokazatelnou“ (Úlehla 2007, str. 115)

Mluvíme-li tedy o etice, nejde jen o společensky očekávané chování a legislativní normy, ale hlavně o osobnost sociálního pracovníka (na to upozorňuje etika ctností), který by měl „mít prozkoumáno“, co ho k práci s klienty vede a co mu práce přináší. Tím, že si to uvědomuje, může být více schopen oddělit svou motivaci od potřeb klienta a chovat se k němu eticky.

---

***Pokud vás téma vlastní motivace k pomáhání zaujalo, můžete si k němu více přečíst v knize Hawkins P., Shohet R. (2004): Supervize v pomáhajících profesích, Praha: Portál (str. 23 – 28)***

---

**S. Banksová (in Matoušek 2008) rozlišuje dvě základní etické oblasti:**

**a) etické problémy** – sociální pracovník ví, jak by měl rozhodnout, ale s tímto postupem není v souladu (např. klient, který žádá o pomoc, není cílovou skupinou organizace, ale naléhavě pomoc potřebuje)

**b) etická dilemata** – ani jedno z možných řešení není vhodné, bez konfliktu morálních principů, které sociální pracovník ctí (např. klient odmítá zdravotní pomoc, bez jejíhož poskytnutí mohou hrozit závažné důsledky – pracovník ctí právo klienta o sobě rozhodovat, zároveň si je vědom toho, co toto rozhodnutí zřejmě přinese)

---

***K zamyšlení: Přečtete si popsany etický problém z praxe (viz Příloha č. 8). Příklad má nejen rozměr etický, ale také dobře ukazuje, jak přemýšlet nad hranicemi při práci s klientem. Nyní si vezměte k ruce Etický kodex sociálních pracovníků ČR, část 2. 1. Pravidla etického chování ve vztahu ke klientovi sociální služby. Které z uvedených principů můžeme v popsáném příkladu rozeznat a jakým způsobem s nimi organizace pracuje?***

---

## **Použitá literatura:**



1. Anzenbacher A. (2004): Úvod do filozofie, Praha: Portál
2. Čámský P. a kol. (2008): Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, Praha: Centrum sociálních služeb
3. Fischer O. a kol. (2010): Etika pro sociální práci, Praha: Jabok
4. Hartl P. (1997): Komunita občanská a komunita terapeutická, Praha: Slon
5. Havlíková J. (2018): Spolupráce mezi sociálními pracovníky a lékaři: role profesní socializace. Listy sociální práce č. 13, ročník VI., str. 12 - 13
6. Havrdová Z. (1999): Kompetence v praxi sociální práce, Osmium, Praha 1999
7. Hawkins P., Shohet R. (2004): Supervize v pomáhajících profesích, Praha: Portál
8. Johnová M. (2003): Standardy kvality sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí
9. Kopřiva K. (2006): Lidský vztah jako součást profese, Praha: Portál
10. Kutnohorská J. a kol. (2011): Etika pro zdravotně sociální pracovníky, Praha: Grada
11. Lorenz W. (2007) :Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků, časopis Sociální práce/Sociálna práca č. 1, str. 62 – 71
12. Lusková D. (2018): Účinná spolupráce sociálních pracovníků obecního úřadu a sociální služby domov se zvláštním režimem, Listy sociální práce č. 15, ročník VI., str. 13 - 14
13. Matoušek O. a kol. (2013): Encyklopedie sociální práce, Praha: Portál 2013
14. Matoušek O. a kol. (2008): Metody a řízení sociální práce, Praha: Portál
15. Matoušek O. a kol. (2005): Sociální práce v praxi, Praha: Portál
16. Matoušek O. a kol. (2007): Sociální služby, Praha: Portál
17. Matoušek O. a kol. (2007): Základy sociální práce, Praha: Portál
18. Ministerstvo práce a sociálních věcí – sociální služby - [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz) – dostupné v prosinci 2018 na: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>
19. Registr poskytovatelů sociálních služeb – [www.iregistr.mpsv.cz](http://www.iregistr.mpsv.cz) – dostupné v prosinci 2018 na: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=64B10CCF6E07E391ACB2D9FFC5C2687B.node1?SUBSESSION\\_ID=1546802194772\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=64B10CCF6E07E391ACB2D9FFC5C2687B.node1?SUBSESSION_ID=1546802194772_1)
20. Rieger Z. (2007): Lod' skupiny, Praha: Portál
21. Řezníček I. (1994): Metody sociální práce, Praha: Sociologické nakladatelství

- 22. Tomeš I. (2017): Je sociální práce profesí nebo zaměstnáním, Listy sociální práce č. 10, ročník V., str. 18 - 19**
- 23. Úlehla I. (2007): Umění pomáhat, Praha: Slon**
- 24. Vodáčková D. a kol. (2002): Krizová intervence, Praha: Portál**
- 25. Vyhláška č. 505/2006 Sb. - prováděcí vyhláška ke 108/2006 Sb.**
- 26. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.**