

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

**FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PEDAGOGIKY**

**UPLATNĚNÍ ABSOLVENTŮ OBORU SOCIÁLNÍ
PRÁCE Z POHLEDU ZAMĚSTNAVATELŮ
PROVOZUJÍCÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA ÚZEMÍ
MĚSTA PLZNĚ
BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Jana Tittelová

Sociální péče, obor Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Šárka Káňová

PLZEŇ, 2013

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni dne 28.6.2013

.....

Vlastnoruční podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Šárce Káňové za cenné rady, trpělivost a odborné vedení mé bakalářské práce.

Dále oceňuji vstřícnost a ochotu při výzkumném šetření, která mi byla projevována ze strany respondentů tedy zaměstnavatelů poskytující registrované sociální služby v Plzni, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout.

Neocenitelnou podporu mi poskytovala i má rodina nejen při zpracovávání této práce ale i v průběhu celého studia, ze srdce děkuji.

.....

Vlastnoruční podpis

Obsah

| | |
|---|-----------|
| OBSAH | 5 |
| ÚVOD | 7 |
| 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE | 8 |
| 1.1 DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE | 9 |
| 1.2 POSLÁNÍ A CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE | 10 |
| 1.3 PARADIGMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE..... | 12 |
| 1.3.1 <i>Terapeutická pomoc</i> | 12 |
| 1.3.2 <i>Reforma společenského prostředí</i> | 13 |
| 1.3.3 <i>Poradenské paradigma</i> | 13 |
| 1.4 TEORIE V SOCIÁLNÍ PRÁCI | 14 |
| 1.5 AKTIVITY SOCIÁLNÍ PRÁCE..... | 15 |
| 1.5.1 <i>Aktivity zaměřená na problém</i> | 16 |
| 1.5.2 <i>Aktivity podporující rozvoj potenciálu klienta</i> | 16 |
| 1.5.3 <i>Aktivity preventivního charakteru</i> | 16 |
| 1.6 POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB..... | 17 |
| 1.6.1 <i>Sociální služby</i> | 17 |
| 1.6.2 <i>Poskytovatelé sociálních služeb</i> | 18 |
| 1.7 STANDARDIZACE..... | 20 |
| 1.8 SUPERVIZE | 23 |
| 2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK | 25 |
| 2.1 OSOBNÍ A PROFESIONÁLNÍ PŘEDPOKLADY | 26 |
| 2.2 VZDĚLÁNÍ | 28 |
| 2.3 ROLE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ | 29 |
| 2.4 HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI | 31 |
| 2.5 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ | 32 |
| 3 KOMPETENCE ABSOLVENTA SOCIÁLNÍ PRÁCE | 34 |
| 3.1 PROFIL ABSOLVENTA SOCIÁLNÍ PRÁCE | 34 |
| 3.2 KOMPETENCE | 36 |
| 3.2.1 <i>Kompetence sociálních pracovníků</i> | 36 |
| 3.2.2 <i>Sociální kompetence</i> | 37 |
| 3.2.3 <i>Profesionální kompetence</i> | 37 |
| 3.2.4 <i>Kompetence v sociální práci</i> | 37 |
| 3.3 KOMPETENCE V PRAXI SOCIÁLNÍ PRÁCE | 38 |
| 4 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ | 41 |
| 4.1 VÝZKUMNÁ STRATEGIE | 41 |
| 4.2 OPERACIONALIZACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ | 41 |
| 4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR | 43 |
| 4.4 VÝZKUMNÉ METODY | 44 |
| 4.4.1 <i>Dotazník</i> | 45 |
| 4.4.2 <i>Polostrukturovaný rozhovor</i> | 45 |
| 4.5 SBĚR DAT..... | 46 |
| 4.6 ZPŮSOBY INTERPRETACE DAT | 46 |
| 5 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ | 48 |

| | |
|---|-----------|
| 5.1 ZAMĚSTNANCI – ABSOLVENTI OBORU SOCIÁLNÍ PRÁCE | 48 |
| 5.2 ZAMĚSTNAVATELÉ | 49 |
| 5.2.1 Přijímání nových sociálních pracovníků | 49 |
| 5.2.2 Představy a nároky zaměstnavatele | 53 |
| 5.2.3 Další postup a spokojenost zaměstnavatele | 57 |
| 6 SHRNU TÍ | 61 |
| ZÁVĚR | 64 |
| RESUMÉ | 65 |
| KLÍČOVÁ SLOVA | 65 |
| SUMMARY | 66 |
| KEYWORDS | 66 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A JINÝCH PRAMENŮ | 67 |
| 1 LITERATURA | 67 |
| 2 ELEKTRONICKÉ ZDROJE | 68 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 71 |
| <i>Příloha č. 1 – Schéma operacionalizace</i> | <i>71</i> |
| <i>Příloha č. 2 – Dotazník</i> | <i>72</i> |
| <i>Příloha č. 3 – Struktura rozhovoru</i> | <i>73</i> |

Úvod

Organizace poskytující sociální služby, ať už jsou služby registrované či neregistrované, se velkou měrou podílejí na životě všech lidí. Jejich cílové skupiny jsou rozličné. Mohou se zaměřovat na rodiny, děti, mladistvé, seniory, zdravotně postižené, osoby ohrožené sociálním vyloučením a cizince a osoby ohrožené drogovou závislostí. Každý člověk se jednou v životě stane členem jedné z cílových skupin a může potřebovat pomoc sociální služby. Na území města Plzně existuje velké množství organizací nabízejících a poskytujících služby sociálního charakteru. Jelikož se ve městě nachází Západočeská univerzita s oborem, který se přímo zaměřuje na sociální práci, mohlo by vyplývat, že v již zmíněných organizacích budou o pracovní místa ucházet právě absolventi tohoto oboru.

Studenti oboru Sociální práce na ZČU se v průběhu svého studia kromě teoretické stránky práce sociálního pracovníka setkají i se stránkou praktickou. Toto se uskutečňuje formou praxí, které začínají ve 2. a pokračují ve 3. roku studia. Mají tak možnost prakticky si vyzkoušet znalosti nabyté na přednáškách. Student má teoretické znalosti, které musí proměnit v praktické dovednosti. Po úspěšném ukončení studia vstoupí absolvent na trh práce, kde může a má uplatnit své schopnosti.

Absolvent oboru sociální práce mají určitá očekávání a představu o svém budoucím zaměstnání. Tato bakalářská práce se ale podívá na tuto situaci z jiného úhlu. Autorka se zaměří na problematiku z pohledu zaměstnavatelů v oblasti sociální práce, poskytující pracovní příležitosti právě absolventům oboru sociální práce. Domnívá se, že je pro absolventa sociální práce důležité mít nejen svou představu o budoucí pracovní pozici, ale i vědět jakou představu má budoucí zaměstnavatel.

Bakalářská práce je empirického rázu. Práci autorka rozdělila v teoretické části do kapitol, které mají za úkol přiblížit čtenáři absolventa oboru sociální práce, což znamená i krátce definovat sociální práci a sociálního pracovníka a obecně i kompetence. Cílem praktické části je shromáždit, zpracovat a vyvodit závěry z výzkumného šetření, v jehož rámci chce zjistit, jaký pohled mají zaměstnavatelé poskytující registrované sociální služby v Plzni na uplatnění a výkon práce absolventů oboru sociální práce Západočeské univerzity v Plzni.

1 Sociální práce

Sociální práce a její praxe procházela v průběhu času změnami. Kořeny sociální práce se vyskytují v boji společností a komunity proti chudobě a s problémy, které tak vznikají. Začínala jako myšlenka pomocné činnosti, forma solidarity, soucitu a instinktivní poskytování pomoci, její elementy se objevovaly v zákonících starověkých států a v náboženských textech, v antice se její obdoba vyskytovala ve společenské smlouvě volně dodržovanou lidmi, kterou se řídila tehdejší politika, starověký judaismus již obsahoval koncepci činů milosrdenství. V dnešní době mají náboženství začleněnou v různých mírách formu solidarity a pomoci ve svých textech, kterými by se věřící měli řídit a brát je jako určitý předpis.

„Sociální práce je považovaná za vědecky fundovanou odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě“ (Mühlpachr, 2004, s. 28).

Se sociální prací se pojí též pojem sociální služby. Podle Tomeše (Tomeš in Matoušek, 2001) jsou sociální služby a sociální práce jedním z důležitých nástrojů sociální politiky. Sociální politika se může definovat jako *„soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo udržení a provozování (fungování) svého či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému“* (Tomeš, 2001, s.155). Sociální služby a sociální práce spolu úzce souvisí. *„Sociální práce se hlavně realizuje v sociálních službách a jejich prostřednictvím“* (Tomeš in Matoušek, 2001, s. 179). Díky sociálním pracovníkům sociální služby naplňují jistý formát a jejich poskytování se profesionalizuje. Podle Matouška a Koldinské (Matoušek a kol., 2007) se sociální služby mísí s obsáhlejší kategorií veřejných služeb. Veřejné služby jsou poskytovány z veřejných financí a v zájmu veřejnosti. Jsou detailněji definovány legislativou a jsou tedy závislejší na politickém rozhodování. Sociální služba se může poskytovat v této formě nebo může být poskytována jako služby komerční a to na základě obchodního kontraktu. Více k sociálním službám v podkapitole 1.6 Poskytovatelé sociálních služeb.

1.1 Definice sociální práce

Matoušek (Matoušek, 2008) uvádí, že sociální práce se opírá na jedné straně o ideál společenské solidarity a na druhé straně o myšlenku naplňování individuálního lidského potenciálu.

Podle českého překladu definice Mezinárodní federace sociálních pracovníků sociální práce (Granty VŠERS, o.p.s., 2009) jako celek podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívaje teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce se uplatňuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.

Základní myšlenku sociální práce vidí autorka právě v první větě definice. Podpora sociální změny, ať už individua, sociálních vztahů či sociálního prostředí, vyřešení problémů mezi lidmi, v jejich komunikaci a interakci, zvýšení a podpoření samostatnosti, sebedůvěry a sociálního fungování spolu se zlepšením životních podmínek jsou hlavní náplní činnosti sociální práce. Těchto změn se docílí využitím znalostí základů sociologie, psychologie, práva, sociální politiky, pedagogiky a biologie, individuálním zjištěním potřeb klienta a následně návrhem vhodného řešení situace. Jak ale Tomeš (Tomeš in Matoušek, 2001) upozorňuje, sociální pracovník neposkytuje psychologické, právní či jiné specifické odborné služby, nýbrž odkazuje na odborníka, který mu tyto služby může poskytnout.

Sociální práce je zároveň profesí i vědní disciplína, zabývající se aplikací společenských teorií a výsledků výzkumů při studiu a zlepšování kvality lidského bytí. Jako vědní disciplína se sociální práce zaměřuje na teoretický rámec společenského života, skupin a individua. Sociální práce jako profesie je přímá aplikace získaných poznatků z teoretické oblasti.

Sociální práce se různými formami zaměřuje na rozličné, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím, v podstatě na celkový společenský ekosystém. Jejím úkolem je umožnit klientům plně rozvinout své možnosti, obohatit jejich životy a předcházet možnému selhání. Odborná sociální práce je zaměřena na zvládání obtížných a náročných životních situací a navození změny. Sociální práce je vzájemně provázaný systém teorie, praxe a hodnot.

Od počátků sociální práce je její hlavní náplní cílená pomoc potřebným, uspokojování a naplňování lidských potřeb a rozvinutí možností člověka. Lidská práva a spravedlnost společnosti vystupují jako motivace a odůvodnění činnosti sociální práce. Díky solidaritě se znevýhodněnými se pokouší zmírňovat tíživou životní situaci lidí a posilovat jejich společenské zapojení.

Sociální práce se též řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků v České republice, ve kterém jsou zakotveny etické zásady a pravidla etického chování sociálního pracovníka. Hodnoty sociální práce jsou zakotveny v národních a mezinárodních etických kodexech.

Obecné standardy a práva, která jsou společností respektována a dodržována, jsou zakotveny v Mezinárodních deklaracích a úmluvách o lidských právech. Dokumenty, které jsou relevantní pro praxi sociální práce, jsou především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Pojených národů, Úmluvě o právech dítěte, Mezinárodním paktu občanských a politických právech, Mezinárodním paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech, Úmluvě o odstranění všech forem diskriminace žen a Úmluvě o odstranění všech forem rasové diskriminace. Sociální práce má počátky v humanistických idejích a demokracii a její hodnoty jsou založeny na úctě, rovnosti, hodnotách a důstojnost všech lidí.

Podle Musila (Musil, 2008) existují tři pojetí sociální práce. Tato pojetí jsou administrativní, profesionální a filantropické. Sociální pracovník zaujímá různé role v daném pojetí a podle nich přistupuje ke klientovi. U administrativního pojetí se ze sociálního pracovníka stává úředník, který vyřizuje žádosti a formuláře, volí opatření, u profesionálního pojetí je z něj specialista, jež se spojuje s jiným odborníky, a u filantropického je člověkem, poskytujícím to, co je zrovna nutné. Každé pojetí má své výhody, své nevýhody a úkoly. Je vhodné si podle momentální situace, možností a schopností zvolit pojetí a roli. Podle Musila (Musil, 2008) se v pojetích a jejich definicích a charakteristice jedná spíše o záchytné body, ne tedy o konečné a neměnné formulace.

1.2 Poslání a cíle sociální práce

Při formulaci poslání a cílů sociální práce se musí zvážit teoretický, kulturní a společenský kontext dané společnosti a doby. V průběhu času se měnily definice sociální

práce a s tím i její cíle a poslání. Protože se často způsoby určení cíle sociální práce různily a byly velice flexibilní a to díky rozmanitým definicím sociální práce od těch nejjednodušších až po ty složitější a komplexnější, docházelo neustále k posunu hranic oboru a tím trpěla i formulace cílů. Navrátil uvádí Jordanovo pojetí oboru. „Na jedné straně je podle něj řada sociálních pracovníků přesvědčena, že nejvlastnějším cílem sociální práce je pomáhat klientům, na straně druhé považují podle Jordana zejména politici za cíl sociální práce sociální kontrolu a řešení či prevenci sociálních problémů“ (Navrátil in Matoušek, 2001, s. 184). Dále Navrátil (Navrátil, 2001) uvádí další autory, kteří podobně definují cíle sociální práce. Zmiňuje autory Webb a Wistow, kteří považují za cíle sociální práce kontrolu, podporu změny a sociální zachování, kterým myslí nápomoc při udržení akceptovatelného způsobu života lidí, kteří tak nemohou učinit sami.

Podle Navrátila (Navrátil, 2001) se dají cíle sociální práce alespoň částečně vyjádřit pomocí Thompsonova výčtu aktivit, které jsou při výkonu sociální práce běžné. Patří mezi ně hodnocení potřeb a životní situace potencionálních uživatelů, poskytování či zprostředkování služeb podle zjištěných okolností, realizace facilitativních a pomocných činností na všech úrovních při zvládnutí problémů, hodnocení míry a povahy ohrožení uživatele, návrh, provedení a hodnocení pomocných plánů, zajišťování posudků pro jednání u soudu, účast v multidisciplinárních týmech, zastupování a mediace, návrh a provedení preventivních opatření a plnění povinností daných zákonem. Takovýto výčet je ale podle Navrátila (Navrátil, 2001, tmsp) nedostatečný, jelikož nemůže obsáhnout naprosto vše, není vyčerpávající, a je zobečňující. Některé aktivity jsou navíc společné s jinými profesemi.

Dalším možným způsobem vymezení cílů je použití konceptu sociálního fungování. Sociální fungování je termínem mnohoznačným. Jedním z významných autorů, který využívá pojmu sociální fungování, byla Bartlettová. Navrátil (Navrátil, 2001) uvádí, že Bartlettová používá pojem sociální fungování jako označení interakcí mezi lidmi a požadavky prostředí. Díky tomuto konceptu se sociální pracovník může zaměřit jak na klienta, tak i na prostředí. Požadavky prostředí jsou vysvětleny jako očekávání prostředí, kontext, kdy se člověk pokouší zvládat své problémy. Podobně jako Bartlettová definuje pojem sociální fungování i Longres či Carlton. Navrátil (Navrátil, 2001) uvádí, že Longres staví definici na sociální pohodě, hlavně ve vztahu schopnosti individua zvládnout očekávání související s konkrétní rolí a statusu. Carltonova definice je více zaměřena na

schopnost lidí provádět běžné úkoly a zapojovat se ve vztazích k jiným lidem, který uspokojuje obě strany a zároveň odpovídá potřebám společnosti.

Jestliže je tedy cílem sociální práce podpora sociálního fungování uživatelů, měl by sociální pracovník znát dva aspekty tohoto pojmu. Prvním aspektem je určit si podstatné faktory sociálního fungování. Druhým aspektem je seznámení se se situačními faktory, jako jsou různé bariéry a předpoklady. Samostatně jsou samozřejmě tyto aspekty velice důležité, ale teprve dohromady tvoří základnu pro určenou podporu.

1.3 Paradigmata sociální práce

Během 20. století se postupně vytvořily v sociální práci tři odlišné přístupy. Navrátil (Navrátil in Matoušek, 2001) uvádí označení přístupů podle Payna - malá paradigmata. Každý ze tří základních modelů paradigmat se vyznačuje svým pojetím sociálního fungování a životní situace uživatele. Představitelé paradigmat jsou proti sobě často až nepřátelští. Každý představitel vidí výhody jen ve svém paradigmatu a většinou nejsou ochotni vidět podobné výhody v jiných paradigmatech, což je často škoda. Přesto mají pojetí i podobné myšlenky. Základem terapeutického a reformního přístupu je změna a rozvoj. Poradenské paradigma a paradigma terapeutické pomoci se věnují spíše práci s jedincem. Vedle následujících přístupů existují v sociální práci ještě další teorie. Většina lze přiřadit k některému z paradigmat. Sociální práce a tedy hlavně sociální pracovník využívá tyto paradigmata a jiné teorie při výkonu své práce. Vhodnou volbu paradigmatu či teorie činí sociální pracovník sám podle situace, intuice nebo podle směrnic poskytovatele.

1.3.1 Terapeutická pomoc

Hlavním faktorem sociálního fungování u terapeutické pomoci je duševní zdraví a pohoda klienta. Sociální práce je v tomto pojetí brána jako terapeutická intervence, která má za cíl zabezpečit psychosociální pohodu jednotlivci, skupině i komunitě. Prostředkem intervence je podpora klienta a ulehčení rozvoje klienta. Největší důraz je vkládán na komunikaci mezi lidmi a budování vztahů. Toto paradigma vychází z předpokladu, že procesy mezilidské interakce jsou tvůrčí proces, který svým působením obohacuje účastníky. Způsob získání více kontroly nad svými pocity a zároveň nad životem je komunikace. Toto pojetí se projevuje v praxi při využívání Rogersovy humanistické

koncepce a profesní výbava sociálního pracovníka počítá s psychologickými znalostmi a terapeutickým výcvikem.

1.3.2 Reforma společenského prostředí

Sociální fungování zde závisí na vizi společenské rovnosti v různých úrovních společenského života. Myšlenkou paradigmatu je podpora spolupráce a solidarity v rámci skupiny za účelem pomoci znevýhodněným v získání vlivu na svůj život. Základním a často užívaným pojmem je zde výraz zmocňování, který zvyšuje podíl klienta na změnách ve svém životě. Tento koncept operuje s tím, že elity kumulují moc a zdroje pro sebe a tím dochází k utlačování druhých. Sociální práce při budování společnosti staví na rovnostářských principech. Při stávajících podmínkách nelze uvažovat o osobním či sociálním rozvoji, o takové rozvoji by se mohlo přemýšlet jen po provedení signifikantní společenské změny. Příklad reformního paradigmatu uvádí Navrátil (Navrátil, 2001) strukturální model vypracovaný Middlemanem, Goldbergem a Woodem. Teoretickým zázemím sociálního pracovníka je politologie, sociální filozofie a sociologie. Protože ostatní modely pojetí sociální práce podle představitelů reformního modelu podporují stávající řád a tím i elity, dochází tak k paradoxu. Uživatelé, kteří by měli ze sociální práce profitovat, jsou jejím působením omezováni.

1.3.3 Poradenské paradigma

Navrátil (Navrátil, 2001) toto paradigma označuje jako sociálně-právní pomoc. Hlavním faktorem je zde schopnost zvládat problémy a přístup k odpovídajícím službám a informacím. Sociální práce je chápána jako jeden z aspektů sociálních služeb. Poradenské paradigma se snaží pomáhat individuálním potřebám a chce zlepšovat systém sociálních služeb. Pomoc klientům se v tomto případě uskutečňuje prostřednictvím poskytování informací, kvalifikovaným poradenstvím, mediací a dostupností zdrojů. Součástí modelu je snaha o změnu společnosti a institucí, aby mohly lépe odpovídat potřebám lidí. Je též zdůrazněna podpora osobního a komunitního růstu. Příkladem uplatnění v sociální práci je úkolově orientovaný přístup práce s klientem, sociální pracovníci se v praxi zaměřují nejvíce na menší, individuální změny, které neústí ve větší sociální změnu. Vzdělanostní výbava sociálního pracovníka je kombinace psychologie, práva a sociologie.

1.4 Teorie v sociální práci

Teoretická výbava je jednou ze složek identifikace sociálních pracovníků a důležitá část jejich komunikace. Využívání teorie usnadňuje výkon sociální práce v praxi, jelikož dává návod jak, co a proč se má takto dělat. Sociální pracovník by sice mohl provádět intervenci jen na základě svých pocitů a intuitivního vedení, ale taková pomoc by byla přinejmenším ohrožující pro situaci klienta.

Sociální práce z větší míry čerpá teoretické poznatky z jiným příbuzných oborů. Jsou jimi například psychologie, pedagogika, právo či sociologie. Při využívání jejich teorií si sociální práce jejich znění upravuje a adaptuje ke své potřebě. Vlastní teorie sociální práce jsou značně omezené, ale patří mezi ně například přístup orientovaný na úkoly. V sociální práci se dotvářejí tyto teorie tím způsobem, aby byl člověk vnímán jako celistvá bytost zakotvená v prostředí. *„Sociální práce se tedy vyznačuje schopností integrovat, využívat a modifikovat různorodé poznatky ve snaze pomáhat lidem při podpoře, příp. při obnově jejich sociálního fungování“* (Navrátil in Matoušek, 2001, s. 193).

Jedním ze způsobů výběru vhodné teorie z ostatních teorií je určité rozřídění. Navrátil (Navrátil in Matoušek, 2001) uvádí dva typy. Prvním typem je typologie dle Navrátila (Navrátil in Matoušek, 2001) od Janis Fookové. J. Fook rozlišuje tři okruhy. Prvním je obecná teorie. Tato perspektiva je často zaměřena na ekonomické, politické a sociální struktury společnosti. Řadí se sem například liberalismus, existenciální a humanistické teorie. Druhou je praktická teorie, která obohacuje a rozvíjí metody intervence, zaměřuje se na způsoby práce sociálních pracovníků a navrhuje určitá zlepšení. Třetím okruhem jsou specifické metody, jež obsahují návody pro uplatňování specifických dovedností, znalostí a zkušeností. Druhým typem typologie dle Navrátila (Navrátil in Matoušek, 2001) je Sibeonova. Zvláštností této typologie je, že její autor rozlišuje mezi formálními a neformálními teoriemi. Za formální teorii považuje teorii psanou a přijímanou mezi členy profesní komunity. Oproti tomu je neformální teorie sumou hodnot, znalostí a zkušeností používaných v praxi. Dále celou typologii rozšířil ještě o kritérium předmětu teorie. Zde se tedy vykrystalizují tři skupiny teorií – teorie o sociální práci, sociální práce a klientova světa.

Výběr té správné a vhodné teorie se dá pojmout z mnoha úhlů. Teorie může například korespondovat s cíli a účely poskytovatele či si ji může zvolit sociální pracovník

sám a to buď pomocí intuice a svého citění nebo bude vycházet ze znalostních základů teorií a zvolí tak tu momentálně nejvhodnější. Jedním ze způsobů řešení je eklektický přístup. Tento zmíněný přístup se vyznačuje snahou o využití více modelů najednou, z různých přístupů a teorií si odejme ty výhody, které momentálně má možnost aplikovat. Klient tak má výhody ze všech poznatků, teorie se vzájemně doplňují a jako člověk, který je bytost složitá, je přínosnější nevykládat jeho bytí jen z pohledu jedné teorie. Navrátil (Navrátil in Matoušek, 2001) uvádí typologii eklektických modelů Laury Epsteinové. Ta představuje čtyři modely. Prvním je model systematické integrace vytvářející soubor jasných kritérií pro výběr teorií a poznatků. Druhý je pragmatický model operující s praktickými potřebami a zkušenostmi jednotlivců a skupin. Třetí je model systematické selekce, který jednu hlavní teorii doplňuje o myšlenky jiných teorií. Čtvrtým modelem je model nahodilých aplikací, při kterém sociální pracovník v příhodném okamžiku využívá vhodné poznatky.

Teorie významné pro sociální práci jsou například humanistické a existenciální teorie, sociálně psychologické a komunikační modely, systemický přístup, kognitivně-behaviorální teorie, přístup orientovaný na úkoly, antiopresivní přístupy, sociobiologie, sociálněekologický model a fenomenologická tradice. Každý z těchto přístupů má své plus a své mínus, využívají se v různých situacích, s různými cílovými skupinami. Autorka vidí možnost uplatnění eklektického přístupu jako nejpřínosnějšího obecně.

Každá cílová skupina má své vlastní požadavky na práci s nimi. Jiná bude práce s uprchlíky a cizinci, jiná bude s dětmi a rodinou, s nezaměstnanými, s uživateli drog, s bezdomovci, s rizikovou mládeží a jiná bude se seniory, duševně nemocnými či zdravotně nebo mentálně znevýhodněnými, jiné nároky má výkon probační a mediační služby. Jak Oldřich Matoušek, Jana Koláčková, Pavla Kodymová a jejich spoluautoři uvádějí v publikaci Sociální práce v praxi (Matoušek a kol., 2005), každá cílová skupina má svou určitou charakteristiku. Při výkonu sociální práce s nimi je to nutno zohlednit a podle toho dále volit způsob přístupu k nim a další spolupráci.

1.5 Aktivity sociální práce

Podle Navrátila (Navrátil, 2001) zlepšení sociálního fungování jedince, skupin či komunit provádí sociální práce realizací aktivit zaměřených na sociální vztahy. Takové

činnosti mají rozličný charakter. Jdou rozlišit různě, Navrátil je dělí na tři sledující skupiny. Podle autorky úzce souvisí aktivity sociální práce s paradigmaty a teoriemi sociální práce. Uznává to jako vhodně se doplňující části sociální práce. Na rozdíl od paradigmat, která autorka chápe jako teoretický návod k činnosti v sociální práci, aktivity sociální práce spíše pojímá jako popis již vzniklé a prováděné činnosti.

1.5.1 Aktivity zaměřená na problém

Tyto aktivity se zaměřují na odstranění problému a mohou probíhat na úrovni kurativní a rehabilitační. Kurativní aktivitou se myslí přímá snaha o odstranění faktorů způsobujících problém. Může se například jednat o poskytnutí dávky, nalezení zaměstnání atd. Pokud problém nejde zcela odstranit, snaží se tyto aktivity alespoň problém minimalizovat. Mimo odstraňování problémů sociální pracovník napomáhá klientovi zvládat okolnosti náročných životních situací. Snahou rehabilitační aktivity je usnadnění adaptace klienta v nové situaci.

1.5.2 Aktivity podporující rozvoj potenciálu klienta

Takové aktivity mohou být rozvojové či vzdělávací. Rozvojové aktivity jsou zaměřeny na růst individuální nebo skupinové schopnosti vstoupit do sociálních interakcí. Pomáhá například smysluplné komunikaci mezi lidmi při rodinné terapii. Vzdělávací aktivity se dají popsat jako snaha o informovanost veřejnosti o určitém problému a jeho řešení. Příkladem jsou třeba různé přednášky či jiné osvětové akce.

1.5.3 Aktivity preventivního charakteru

Aktivity preventivního charakteru se zaměřují na objevení, kontrolu a eliminaci faktorů narušujících sociální fungování. Můžou se odehrávat formou individuální, skupinovou či komunitní. Příkladem individuální preventivní aktivity je předmanželské poradenství. Cílem je připravit partnery na soužití, na možné problémy a jak takové situace řešit. Příkladem komunitní sociální práce prevence kriminality, kdy se chce docílit snížení kriminality. Svou činností propojují různé organizace, shánějí ekonomické zdroje či sestavují profesionální tým, který může pracovat s danou klientelou.

1.6 Poskytovatelé sociálních služeb

Z důvodu přehlednosti se autorka nejdříve pokusí o vyjasnění pojmu sociální služby, aby mohla následně přiblížit jejich poskytovatele. Sociální služby byly již výše zmiňovány, ale k jejich jasnějšímu vymezení se autorka dostává zde, u poskytovatelů sociálních služeb.

1.6.1 Sociální služby

„Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho- a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů“ (MPSV.CZ: Sociální služby, 2013). Jak uvádí Tomeš (Tomeš in Matoušek, 2001) právní předpisy u nás takto označují jen služby tedy činnost či konání. *„Všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti“* (Matoušek, 2008, s. 214).

Dále uvádí možnost členění sociálních služeb do dvou skupin, na sociální služby státní a obecní a sociální služby nestátní. Jedná se tedy o formu zřízení. Řízení sociálních věcí a služeb státem se nazývá jako řízení veřejnoprávní a naopak řízení nestátními organizacemi se označuje jako soukromoprávní. Státní či obecní sociální služby se dají díky smlouvě svěřit nestátním organizacím. Tyto služby jsou dále regulovány státem, realizují se jako veřejnoprávní a jsou financovány zákonným způsobem. Dále mohou vzniknout soukromoprávní sociální služby povolené státem na základě koncese či soukromoprávní sociální služby provozované se státní podporou na základě smlouvy. Další možnosti členění je podle Tomeše (Tomeš in Matoušek, 2001) podle jiných kritérií například v jakém čase, za jakým cílem či jakým způsobem se poskytují.

Podle Zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách se sociální služby dělí na tři formy - sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Výčet a obsah základních činností u jednotlivých sociálních služeb je stanoven zákonem pomocí prováděcího předpisu.

Sociální poradenství obsahuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

Služby sociálního poradenství se dělí na osobní asistenci, pečovatelskou službu, tíšňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporu samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Služby sociální prevence v sobě zahrnují ranou péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním postižením a seniory a sociálně terapeutické dílny.

Cílem sociálních služeb je povětšinou podpora rozvoje či minimálně zachování stávající soběstačnosti klienta, jeho návrat do vlastního přirozeného prostředí, obnova nebo zachování dřívějšího životního stylu. Dále je to rozvoj schopností klienta služby a umožnění vedení samostatného života, snížení sociálních a zdravotních rizik spojujících se se způsobem života klienta.

Sociální služby jsou poskytovány podle Zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách čtyřem skupinám, tj. osobám s trvalým pobytem v České republice, osobě s uděleným azylem, občanovi a rodinnému příslušníku občana státu, který je členem Evropské unie a cizinci s povolením k dlouhodobému pobytu, který vlastní déle než tři měsíce.

1.6.2 Poskytovatelé sociálních služeb

Podle informací z internetového zdroje Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV.CZ: Sociální služby, 2013) poskytují sociální služby tři okruhy poskytovatelů. V prvním okruhu se nacházejí obce a kraje, které dohlíží na vytváření vhodných podmínek pro rozvoj sociálních služeb, pomocí šetření opravdových potřeb lidí a zdrojů k jejich uspokojení a dále sami zřizují organizace poskytující sociální služby. Sociální služby zde mohou poskytovat dva typy zařízení – organizační složka a příspěvková organizace. Jak uvádí Matoušek a Koldinská (Matoušek a kol., 2007) do roku 2002 se do tohoto okruhu počítaly okresy, ale po tomto roce je nahradily právě kraje. Druhý okruh obsahuje nestátní neziskové organizace a fyzické osoby, které jsou významnými poskytovateli široké škály

sociálních služeb. Do této skupiny se dle Matouška a Koldinské (Matoušek a kol., 2007) započítávají občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby. Patří sem i nadace jako zvláštní druh neziskového nestátního subjektu, které ale ty mohou pouze financovat činnost poskytovatelů sociálních služeb. Poslední třetí okruh zahrnuje přímo Ministerstvo práce a sociálních věcí.

„Poskytovatelem sociální služby je právnická nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění podle zákona. Poskytovatelem sociální služby není subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb ve smyslu tohoto zákona“ (Registru poskytovatelů sociálních služeb, 2007). Taková definice poskytovatele sociálních služeb je uvedena přímo na hlavní internetové stránce Registru poskytovatelů sociálních služeb. Podmínkou poskytování sociálních služeb uvedenou v zákonu 108/2006 Sb. O sociálních službách je tedy registrace, o které se více hovoří v paragrafu 78 a dále tohoto zákona. *„(1) Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li v § 83 a 84 stanoveno jinak; toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. (2) O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky; v případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo (dále jen "registrující orgán")“* (2006/108 Sb. Zákon o sociálních službách, 2013). Výše uvedené konkretizuje, kdy lze poskytovat sociální služby a kdo rozhoduje o této registraci. Pro samotnou registraci je nutné podání písemné žádosti s náležitostmi, odborná způsobilost všech osob, které by poskytovaly sociální služby a trestní bezúhonnost všech fyzických i právnických zainteresovaných osob, zajištění hygienických podmínek, pokud je to nutné, vlastnické nebo jiné právo užívat prostory, zajištění materiálních a technických podmínek a skutečnost, že majetek je bez konkursu. Před přímým poskytováním sociálních služeb je povinné mít sjednanou pojistnou smlouvu odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb a to po celou dobu činnosti. Úředně ověřená kopie je zaslána registrujícímu orgánu. Registrující orgán kontroluje v průběhu času plnění podmínek určených při registraci. Postup kontroly se řídí zákonem o státní kontrole. Všechny udělené registrace jsou vedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Od 1.1. 2007 byl na základě Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách zřízen Registr poskytovatelů sociálních služeb. Cílem zákona je ochránit práva a zájmy lidí, kteří mají z různých důvodů určité oslabení v jejich prosazení. Zákon určuje mimo práva a

povinností jednotlivců také povinnosti a práva obcí, krajů a státu i poskytovatelů sociálních služeb. Zákon obsahuje i oblast týkající se výkonu sociální práce, ve všech společenských systémech, ve kterých působí sociální pracovníci. Na internetové stránce Registru poskytovatelů sociálních služeb je dále možné použít vyhledávání služby. Z nabídky jde zvolit druh, formu, cílovou skupinu sociální služby či věkovou kategorii. Dále se dá vyhledávat zadáním kraje, ve kterém se služby poskytují a působí. Lze též vyhledávat i podle zařízení, názvu nebo místa, a poté i přímo podle názvu poskytovatele. Toto vše ulehčuje orientaci v poskytovaných službách například v určitém městě. Jak už název Registru vypovídá, jedná se o registrované sociální služby, tudíž poskytovatelé jiných služeb, které se mohou nazývat sociální nebo mají podobný smysl, se v něm nevyskytují. Takové služby již neřídí a nenaplnují formu danou Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

1.7 Standardizace

Jedním ze základních úkolů Ministerstva práce a sociálních věcí je příprava systémových opatření a právních předpisů v dlouhodobém horizontu a podporování rozvoje a zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb. Jedná se o podporu plánování sítě sociálních služeb na základě zjištění potřeb lidí, zvyšování odbornosti a kvalitu u poskytovaných služeb a celkovou podporu neziskového sektoru. V poslední uvedené oblasti podpory, tj. neziskový sektor, uskutečňuje ministerstvo každoročně vyhlašované dotační řízení, jehož účelem je přispění na provoz a rozvoj nestátních neziskových organizací.

Po vstupu do Evropské unie se otevřely dveře k příležitosti využití strukturální pomoci, kde je možnost čerpat dotace z prostředků Evropského sociálního fondu. V sociální oblasti je možnost čerpat finanční prostředky na vzdělávání zaměstnanců a podporu a pomoc osobám a skupinám ohroženým sociálním vyloučením.

Kvalitu poskytované sociální služby je možné garantovat pomocí předem stanovených a definovaných parametrů. Díky zvoleným kritériím se dá pomocí objektivních dat či případně v subjektivnější rovině i vyjádření nezávislých odborníků i klientů hodnotit naplňování těchto parametrů. Jednotlivá kritéria jsou shromažďována do

okruhů. Matoušek uvádí (Matoušek a kol., 2007) členění Payna a jeho spolupracovníků podle kvality prostředí, kvality personálu, kvality péče a kvality řízení.

Kozlová (Kozlová, 2005) uvádí starší pojem registrační standardy předcházející pojmu standardy sociálních služeb, které mají sloužit jako hodnocení kvality sociálních služeb při inspekci sociálních služeb. Podle zmíněné autorky jsou registrační standardy podmínkou pro uskutečnění udělování oprávnění k poskytování sociálních služeb. Podle Kozlové se registrační standardy rovnají pojmu standardy kvality sociálních služeb, toto označení se již nepoužívá z důvodu zastaralosti.

„Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění“ (MPSV.CZ: Standardy kvality sociálních služeb, 2009). Tyto standardy kvality sociálních služeb (2002) vytvářeli podle Matouška (Matoušek a kol., 2007) spolu s českými zpracovateli též i Chris Payne a Andrea Taylor při česko-britském projektu pomoci Ministerstvu práce a sociálních věcí při reformě sociálních služeb. Dle Matouška byla ideálem dobré praxe: „... podpora nezávislosti (přirozených vazeb) a osobního růstu uživatele služby, respekt k jeho právům a poskytnutí efektivní pomoci při řešení náročné životní situace“ (Matoušek a kol., 2007, s. 127).

Standardy kvality sociálních služeb se člení do tří okruhů. Prvním okruhem jsou procedurální standardy, které se zaměřují na cíle a způsoby poskytování služeb, ochranu práv klientů sociálních služeb, jednání se zájemcem o službu, smlouva o poskytování služeb, individuální plánování průběhu služby, dokumentace o poskytování sociální službě, stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby a návaznost na další zdroje. Autorka přeskočí druhý okruh a bude se nyní věnovat třetímu okruhu, který se zabývá provozními standardy, které v sobě zahrnují kritéria místní a časové dostupnosti služby, nouzové a havarijní postupy, zajišťování kvality služby a ekonomiky.

Druhý okruh se nazývá personální standardy. Podle Čámského, Sembdnera a Krutilové (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011) jsou lidské zdroje, tedy personál, rozhodující aspekt a faktor celkového rozvoje. Význam tohoto zdroje je jak v požadavcích na kvalitu sociálních služeb, tak zvyšování profesionality, vzdělání a rozvoje. Cílem je poznání lidských zdrojů, vymezit nedostatky nebo rezervy a naznačit cestu k nápravě. Personální standardy mají tři kritéria. Prvním je personální zajištění služeb. *„Poskytovatel*

má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců, ..., Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem, ..., Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby“ (MPSV.CZ: Standardy kvality sociálních služeb, 2009). Druhým jsou pracovní podmínky a řízení poskytovaných služeb. Zde je určitá definovaná organizační struktura a zajišťování pracovních podmínek podle zákoníku práce. Třetím je profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů. „Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace. ... Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců. ... Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě. Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje. ... Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka“ (MPSV.CZ: Standardy kvality sociálních služeb, 2009). Tato kritéria ve třetím okruhu kritérií jsou podle informací uvedených na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí hodnocena jako nezákladní.

V každé oblasti se mohou vykytovat nedostatky. U personálních standardů jsou to například podle Matouška (Matoušek a kol., 2007) tyto: zřizovatel nebere v potaz nároky na personální zajištění služeb, neprobíhají žádná výběrová řízení, zaměstnanci nemají potřebnou kvalifikaci, personál není přijímán s ohledem na potřeby klientů, nejsou stanoveny kompetence ani vymezena pravidla pro práci, chybí další a průběžné vzdělávání personálu, při výkonu práce jsou využívány jen finanční motivace, slovní ocenění je formální, supervize se provádí pouze formálně či vůbec, personál není proškolen v zásadách bezpečnosti práce. A právě díky formálně zpracovaným standardům je možnost a vlastně i povinnost kritéria naplnit a nedostatky odstranit.

Naplňování jednotlivých kritérií je kontrolováno pomocí škály o třech bodech. Z hodnocení poté vyplývá určitý výsledek, kritérium splněno, kritérium nesplněno, ale

organizace o nedostatku ví a napравuje ho a poslední kritérium nesplněno, kdy organizace si není nedostatku vědoma a tudíž ho nemůže napравovat. Plnění základních standardů je podle časopisu Sociální práce (Sociální práce, 1/2004) předpokladem k poskytování sociálních služeb.

Organizace si často upravují znění standardů kvality poskytování sociálních služeb pro svou vlastní a vnitřní potřeby. Tyto upravené texty se nazývají Pravidla pro poskytování sociálních služeb. Jsou to většinou interní předpisy, kterým se poté pracovníci řídí. Dále jsou uvedena pravidla k dispozici i klientům k nahlédnutí, jelikož je v nich zakotven i vztah klienta k organizaci a vztah organizace ke klientovi.

1.8 Supervize

Jak uvádí Mojžíšová (Mojžíšová in Kahoun a kol., 2007), je termín supervize relativně mladý pojem. Tento pojem se může považovat za proces celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků. Kvůli často křehkému vztahu pracovníka a klienta je důležité zabývat se potřebami sociálního pracovníka a procházet postupy jeho práce a důvody těchto postupů.

Termín supervize pochází z anglického jazyka a jeho význam je dohlížení či kontrola. Význam termínu se ale značně rozšířil. Mojžíšová (Mojžíšová in Kahoun a kol., 2007) hovoří o rozvojové supervizi, která se zaměřuje na podporu profesního růstu. Je též chápána jako strukturovaná příležitost k reflexi možností, jak je chápat, jak je přijímat, jaký postoj zaujmout a to vše s cílem zvýšení pracovních kompetencí. V sociální práci se supervize uskutečňuje ve třech úrovních – vztah supervidovaného a supervizora, kontext vzhledem k organizaci a kontext s aktuální situací. Všechny tři roviny jsou ovlivňovány kulturou a je důležité s touto skutečností správně pracovat. Supervize je celkově interaktivní, intenzivní a interpersonální proces. Úspěšnost supervize závisí na komfortu fyzickém i psychickém, na organizaci setkání, kvalitě života zúčastněných a kulturní empatii.

Odborný časopis Sociální práce (Sociální práce, 4/2007) uvádí, že se často překrývají role supervizora s rolí manažera. Někdy je toto překrytí výhodou a někdy nevýhodou. Pro některé sociální pracovníky by bylo přínosnější, kdyby jejich supervizor

byl externista a ne někdo, s kým přicházejí často do styku. Výhodou externistického supervizora je i nezávislý a nový pohled.

Havrdová (Havrdová, 1999) uvádí čtyři druhy supervizí. Tyto druhy se dají rozčlenit do dvou úrovní. První je rozlišení na formální a neformální. A druhá je rozlišení na plánovanou a supervizi ad hoc neboli podle potřeby. Dále dělí supervizi na skupinovou a individuální. Zvláštní formou supervize je autosupervize. Člověk při autosupervizi reflektuje nejen popisem faktů, ale přidáním i svých myšlenek a pocitů, tělesné reakce a neverbální projevy. Autosupervize probíhá formou písemnou.

Občanské sdružení Hestia v České republice nabízí akreditované kurzy supervizí. *„Cílem kurzu je seznámit účastníky s principy a základními metodami supervize v pomáhajících profesích. Naučit účastníky pracovat s analýzou vlastních profesních potřeb, seznámit je se základními principy a metodami supervize a jako výstup kurzu naučit účastníky definovat vhodná témata pro supervizi“* (Hestia, občanské sdružení: Akreditované kurzy Hestia, 2013). Nabízí dva typy kurzů supervizí, základní a pokročilý. Cílem pokročilého akreditovaného kurzu supervize je: *„vybavit účastníky kompetencemi potřebnými pro návrh a implementaci systému supervize do organizace, včetně samostatného vedení supervize, včetně nabídky zpracování portfolia vzdělávacích a supervizních potřeb jak vlastních, tak z hlediska organizace“* (Hestia, občanské sdružení: Akreditované kurzy Hestia, 2013). Z uvedených cílů potřeb vyplývá, že první základní kurz má spíše povahu úvodu do supervize a druhý pokročilý kurz je zaměřen přímo na provádění supervize.

2 Sociální pracovník

Poskytovatelé pomoci v sociální práci se v průběhu historických dějů měnili. Od rodiny, náhodných spoluobčanů, komunity, přes personál ve zdravotnických a pobytových zařízeních až po současnost, kdy je sociální práce profesí upravená zákonem a pracovníci, kteří poskytují sociální služby, jsou profesionálové.

Definice sociálního pracovníka podle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách část 8 hlava 1 paragraf 109 uvádí toto: „*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*“ (2006/108 Sb. Zákon o sociálních službách, 2013). V činnosti sociálního pracovníka by se měly odrážet všechny činnosti souhrnně uvedené v definici činností sociální práce. Úkolem sociálního pracovníka je pomáhat lidem při řešení jejich tíživé sociální situace. Hlavními pracovními činnostmi sociálního pracovníka jsou prošetřování komplexní sociální situace obyvatel v určitém územněsprávním celku, zjišťování reálné situace v rodinách, mající problémy s bydlením, s finanční situací, s užíváním alkoholu či drog člena rodiny, dále pak prošetřování situace u občanů, kteří se z důvodu například vysokého věku, nedostatečného zdraví či nemoci nebo jiného postižení nemohou o sebe sami postarat, vyhledávání řešení situace spolu s dotčeným klientem, poskytnutí sociálně právního a sociálně zdravotního poradenství spolu s pomocí při podávání různých žádostí a formulářů na úřadech, koordinace a zabezpečení služby v příslušném územním celku po všech stránkách, ať už po stránce odborné, provozní a ekonomické i s kontrolní činností, návrhy a v určitých případech realizování umístění dětí a mladistvých do náhradní výchovy, která nahrazuje výchovu rodičů do vynesení rozhodnutí soudu, sociální práce s cizinci, uprchlíky, bezdomovci, prostitutkami, dále pak odborná činnost sociálních pracovníků ve střediscích drogové a jiné závislosti, také i zastupování uživatelů při soudním a správním řízení. Zde uvedené činnosti jsou aktivity, se kterými se pracovník může setkat a většinou i potká. Sociální pracovník je pro klienta často i poslední možností, jak vyřešit svou tíživou situaci, kterou už vlastními silami nezvládá. Sociální pracovník by měl umět klienta alespoň nasměřovat správným směrem, v tom případě, že není schopen klientovi více pomoci v rámci výkonu své činnosti.

Povolání sociálního pracovníka je vykonáváno jak v kancelářích úřadů, terénu, pobytových zařízení, tak i v domácnostech občanů bez rušivých vlivů pracovního prostředí. Při výkonu povolání je ale potřeba počítat s různými typy osobností klientů, s nimiž pracovník přijde do kontaktu, včetně agresivních.

Nejpoužívanějšími pracovními prostředky při výkonu této práce jsou výpočetní technika, psací potřeby, spisové materiály ale nejvíce pak mluvené slovo. Verbální i neverbální projev je v tomto povolání velice důležitou částí. Na komunikaci s klientem, s organizacemi, úřady, se zainteresovanými osobami, spolupracovníky a dalšími osobami je založena činnost sociální práce.

2.1 Osobní a profesionální předpoklady

Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je podle zákona 108/2006 O sociálních službách Sb. způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost dle uvedeného zákona. Odbornou způsobilostí se myslí vyšší odborné vzdělání v určitém oboru, vysokoškolské vzdělání v určitém oboru či absolvování akreditovaných vzdělávacích programů.

„V americké teorii sociální práce se poněkud nepřesně a nepřiliš jasně mluví o „umění“ a „vědě“ této profese. Uměním se míní kombinace nadání, zkušeností, osobních hodnot a intuitivní tvořivosti, s níž sociální pracovníci vstupují do vztahu s klientem a nasazují v něm svou jedinečnou osobnost jako nástroj své disciplíny“ (Řezníček, 1994, s. 23). Podobně se jistě uplatní osobnost pracovníka i v jiných profesích, ale právě u sociální práce se klade velká důraz na osobnost pracovníka. Předpoklady k výkonu této práce se pokládají za stejně podstatné jako odborné znalosti.

Podle Řezníčka (Řezníček, 1994) je to právě proto, že sociální práce má méně teoretických poznatků a více využívá poznatků a teorie jiných věd, jako je sociologie, psychologie, práva, kriminologie, psychopatologie apod. Vlastní znalostní výbavou jsou pro sociální práci informace o sociálních jevech, podmínkách, sociální politice a programech, o profesi, metodice a praxi sociální práce.

Sociální pracovník musí navázat a udržet s klientem vztah za účelem provedení změny v klientově životě tak, že se do procesu zapojí a provádí jej klient z vlastní vůle.

Úskalí tohoto vztahu spočívají hlavně v té skutečnosti, že prakticky cizí úřední osoba si získává klientovu důvěru v okamžiku, kdy se klient nachází například v obtížné životní situaci a nemůže nebo nemá touhu něco měnit.

Z praxe nápomocných profesí je podle Řezníčka (Řezníček, 1994) známo, že úspěšný nápomocný vztah předpokládá určitou míru empatie, vřelosti a opravdovosti od sociálního pracovníka. *„Bez schopnosti vhledu do situace klienta, bez vstřícného zájmu a respektu vůči němu a bez jednoznačné komunikace je pracovní vztah ke klientům značně problematický, nemotivuje ke spolupráci a může zůstat v podstatě nefunkční“* (Řezníček, 1994, s. 23).

Mezi další osobnostní předpoklady řadí sociální práce tvořivost a flexibilní důraznost. Při řešení situace klienta se sociální pracovník volí mezi různými cestami, improvizuje a mění své kroky. Důležité je, aby sociální pracovník zkušeně a zrale zvážil a zhodnotil klienta i situaci. Významnou roli hraje též osobní pojetí zlého a dobrého v sociálním smyslu. Zdůrazňuje se hlavně respektování základních lidských práv a svobod, sociální spravedlnost, respekt k osobě, její osobní svobodě a uznání práva klienta se svobodně rozhodovat. Sociální práce by měla předpokládat osobní nasazení pracovníků a rozvíjení komunikačních a přesvědčovacích dovedností.

Odborný časopis Sociální práce (Sociální práce, 1/2007) publikoval získané odpovědi od studentů na otázku „Jaký by měl být sociální pracovník?“. Odpovědi byly například pokorný, respektující, invenční, myslící, autentický, soucitný, uznalý, podporující, empatický a rozhodný. A na otázku „Co ho charakterizuje?“ byly odpovědi jako laskavost, interaktivnost, důvěryhodnost, shovívavost, komunikativnost, ochota, snaživost, tolerance, empatie, moudrost, pokora, aktivita, trpělivost, inteligence a erudice (Sociální práce, 1/2007).

Sociální pracovník by měl mít všechny tyto výše uvedené vlastnosti. Autorka se domnívá, že významnou vlastností je právě empatie. Jak by jinak mohl sociální pracovník řešit situaci klienta bez schopnosti vcítění se? Pokud by se nemohl či neuměl empaticky vcítit do klientovy situace, nemohl by se na řešení správně soustředit, neměl by vhodnou motivaci, bral by svého klienta jen jako další položku na svém seznamu úkolů pro daný den. Empatie podle autorky úzce souvisí s projevením lidskosti.

Pro sociálního pracovníka jsou stěžejní získané teoretické znalosti, které následně využívá ve své praxi. Bez nich by neměl správný podklad pro výkon své profese a svou práci by vykonával pouze intuitivně.

2.2 Vzdělání

Vzdělání sociálních pracovníků upravuje zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Ten určuje, že sociálním pracovníkem se může stát student po úspěšném absolvování patřičného akreditovaného vzdělání na vyšší odborné škole, zde se jedná o obory sociální práce a sociální pedagogika, sociální pedagogika, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Nebo absolvent vysoké školy, oborů sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče nebo speciální pedagogika. Zákon dovoluje vykonávat práci sociálního pracovníka i osobám s jiným vysokoškolským vzděláním než je výše uvedené a to doplněným o kurz v minimální délce 200 hodin a pětiletou praxí. V případě, že sociálních pracovníků se chce zaměřit na manželské a rodinné poradenství nebo na sociální práci ve zdravotnických zařízeních má možnost mít i vysokoškolské vzdělání vztahující se k těmto problematikám.

Zákon dále upřesňuje další vzdělávání sociálního pracovníka *„Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Pokud pracovní poměr sociálního pracovníka u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, činí rozsah dalšího vzdělávání jednu dvanáctinu částky rozsahu uvedeného ve větě první za každý kalendářní měsíc trvání pracovního poměru. V případě nepřítomnosti v práci v rozsahu delším než jeden kalendářní měsíc se rozsah dalšího vzdělávání krátí o jednu dvanáctinu celkové částky rozsahu. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době“* (2006/108 Sb. Zákon o sociálních službách, 2013). Další vzdělávání se může uskutečňovat účastí na vzdělávacích akcích, odbornou stáží, účastí na kurzech s akreditovaným programem či specializačním vzděláváním zajišťovaným vyššími odbornými školami či vysokými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k provádění profese sociálního pracovníka.

Vzdělavatelé v sociální práci se mohou seskupit a být organizováni v Asociaci vzdělavatelů v sociální práci (dále jen ASVSP). *„ASVSP je dobrovolným sdružením*

vysokoškolských fakult a vyšších odborných škol, které nabízejí nebo chtějí nabízet tříleté pomaturitní vzdělání v sociální práci“ (ASVSP, 2013). ASVSP je členem Evropské asociace škol v sociální práci European Association of Schools of Social Work (EASSW). Cílem ASVPS je zkvalitňovat vzdělání v oboru sociální práce a tím se účastnit na zdokonalování výkonu sociálních služeb v České republice. Za rozhodující prvek v tomto úsilí považuje ASVSP Minimální standardy vzdělávání v sociální práci.

ASVSP vydává spolu se slovenskými vzdělavateli v sociální práci časopis Sociální práce/Sociálna práca, který je akademicko-profesní publikací sociální práce vycházející v České republice a na Slovensku. Vychází jako brožovaný časopis o rozsahu přibližně 160-ti stran, čtyřikrát za rok v českém a slovenském jazyce a jednou v anglickém jazyce. Obsahuje teoretickou a publicistickou část, která podporuje aktualizaci vzdělávání sociálních pracovníků.

2.3 Role sociálních pracovníků

Při výkonu své práce zaujímá sociální pracovník řadu různých rolí, které se vzájemně proplétají. Pro rozlišení rolí Řezníček (Řezníček, 1994) uvádí několik typů. V praxi se role využívají podle potřeby dané situace, náplně jeho práce, charakteru organizace, stylu vedení pomoci a podpory, cílů a nástrojů programu. V určitý okamžik může sociální pracovník splynout s jedním přístupem a vzápětí využije jiný. Jen jeden samostatný typ přístupu v praxi sociálního pracovníka neexistuje. Je ovšem k zamyšlení, zda by se neměl volit určitý přístup při řešení daného problému s daným klientem. Řezníček (Řezníček, 1994) uvádí následujících devět rolí sociálního pracovníka.

První role se nazývá Pečovatel nebo Poskytovatel služeb. Sociální pracovník v této roli *„napomáhá klientům v jejich každodenním životě tam, kde vzhledem k postižení, onemocnění, slabosti nebo jiné neschopnosti samo nezvládnou vykonávat důležité činnosti“* (Řezníček, 1994, s. 57). Role Pečovatele se uplatní v pobytových zařízeních či v domácnostech klientů.

Další rolí je Zprostředkovatel služeb. Její činnost je jasná, zprostředkovává kontakt s různými sociálními zařízeními či jinými zdroji pomoci. Systém sociálních služeb není často pro klienta dostatečně srozumitelný, v tu chvíli pak nastupuje Zprostředkovatel služeb, aby pomohl klientovi se v nich zorientovat, a doporučí nejlepší postup. Sociální

pracovník plní funkci situačního diagnostika, odhaduje zdroje pomoci, informuje klienta o možném řešení, doporučuje vhodné zařízení, obhajuje potřeby klienta a koordinuje práci s klientem.

Třetí rolí je Cvičitel (učitel) sociální adaptace. Tento přístup chce napomáhat klientovi při modifikaci chování pro účinnější řešení problémů. Činností sociálního pracovníka je trénink sociálních a adaptačních dovedností, povzbuzování změn v chování a předcházení potenciálních krizí.

Čtvrtou rolí podle Řezníčka (Řezníček, 1994) je Poradce nebo Terapeut. Poradce pomáhá klientovi získat náhled na postoje, pocity a způsoby jednání za účelem podpory osobního růstu klienta. Tento přístup staví na psychosociální diagnostice, poradenské a socioterapeutické činnosti či výzkumu v praxi.

Další role sociálního pracovníka se nazývá Případový manažer. Teprve nedávno identifikovaná role usiluje o „*zajišťování, koordinaci, vhodný výběr a souvislé poskytování tzv. kontinua služeb, zejména u klientely s větším množstvím sociálních a zdravotních potřeb*“ (Řezníček, 1994, s. 57). Plní funkce případové diagnostiky, plánování služeb nebo terapie, navázání na služby jiných poskytovatelů, aktualizace v poskytovaných službách a hájení klientových zájmů. Základem tohoto přístupu je myšlenka dlouhodobé spolupráce klienta se sociálním pracovníkem, který chce docílit předem stanoveného cíle co nejefektivnějším způsobem. Sociální pracovník využívá tuto roli nejvíce při práci s problémovými rodinami či osobami navracejícími se do běžného způsobu života.

Šestou rolí je Manažer pracovní náplně. Sociální pracovník zde vystupuje jako organizátor práce, času a intervence, sleduje kvalitu služeb a vyhodnocuje informace. Jde zejména o pracovníky větších zařízení s velkou klientelou, kde je nutné se operativně rozhodovat a zasahovat.

Sedmá role se nazývá Personální manažer. Personalista zajišťuje výcvik, výuku, supervizi, konzultaci a vedení prašníků. Jeho náplň práce je obdobou práce administrátora, může ale spolupracovat s více zařízeními současně nebo posloupně.

Předposlední rolí je Administrátor. Tuto roli naplňuje vedoucí pracovník či ředitel zařízení, když plánuje, rozvíjí nebo zavádí různé způsoby práce, služeb nebo programů u příslušné klientely. Jeho funkcí je manažerské vedení, vnitřní a vnější koordinace při dlouhodobém plánování rozvoje i hodnocení programů.

Poslední role sociálního pracovníka je Činitel sociálních změn, který se zabývá identifikací a řešením problémů širší společnosti. „V rámci tohoto působení na sebe bere funkce analytika sociálních problémů, mobilizátora vůle komunity, skupinového advokáta a povzbuzovatele sociální iniciativy, případně mobilizátora politických hnutí“ (Řezníček, 1994, s. 58). Jde tedy o komunitního sociálního pracovníka, který se angažuje ve správních a legislativních orgánech či politické oblasti v zájmu sociální práce a klienta.

Podle odborného časopisu Sociální práce (Sociální práce, 1/2007) se chápání role sociálního pracovníka společností pomalu mění. Od vidění sociálního pracovníka jen jako úředníka se pomalu posouvá k člověku, který udělá v rámci svých možností vše, aby svému klientovi pomohl v jeho situaci.

2.4 Hodnoty v sociální práci

Podle Řezníčka (Řezníček, 1994) odvozuje sociální práce své cíle a poslání od hodnotové zaujatosti, též od představ o spravedlivém a správném sociálním fungování. Profese jako taková předkládá svým pracovníkům instrumentální hodnoty. Některé tyto hodnoty se mohou vzájemně popírat či úplně negovat.

Respektování svobodného rozhodování klientů je první z uvedených hodnot. Právo klientů na žití svého života podle svých představ má několik stupňů. Chápe se jako aktivní spoluúčast na rozhodování nebo rozhodnutí z různých variant. Respektuje se svéprávnost a lidská důstojnost klienta. Sociální pracovníci spolu s klientem poznávají a řeší problémy. Hlavním aktérem a nositelem zodpovědnosti ale musí zůstat klient. Myšlenka se podle autorky práce opírá o Berneho osobnostní roviny na úrovni dospělý-dospělý.

Další z hodnot je respektování důvěrnosti sdělených informací. Při poskytování sociálních služeb by se měla dodržovat zásada mlčenlivosti. V anglosaských zemích je tato zásada striktně dodržována. Oproti tomu Řezníček (Řezníček, 1994) uvádí skutečnost, že přístup třetích osob k citlivým informacím je poněkud snazší. Tomu napomáhá i lehce paternalistický přístup a jistá stísněnost prostor, kde jsou služby poskytovány.

Mezi profesionální zásady jako hodnoty se počítá dodržování sféry působnosti práce, využívání své osobnosti při práci, zachování profesionální objektivity, respekt k individu, nerozlišný přístup ke klientům, podpoření silných stránek klienta, podpora

spoluúčasti klienta, průběžné vyhodnocování a zodpovědnost ke klientovi, zaměstnavateli, profesi, komunitě a obci. Některá ze zásad je významnější, jiná se uplatňuje méně, některé jsou jen formální a jiné se využívají intuitivně.

Zachování sféry působnosti sociální práce jako hodnota se vymezuje v zachování stability ve vztahu k psychoterapii a ve vztahu k politickému aktivismu a sociálnímu plánování. Posláním sociální práce je řešení tíživých sociálních situací. Jednoduše řečeno sociální práce je sociální práce a nic jiného.

Další hodnotou zodpovědnost vůči klientům, zaměstnavateli, obci nebo komunitě a profesi se dá jednoduše popsat jako pojetí sociální práce jako služby klientům a komunitě, vůči kterým sociální pracovníci a zařízení sociálních služeb vymezují ověřitelná a hodnotitelná pravidla hry. Dá se mluvit o demokratizaci a humanizaci systému všech nápomocných profesí. Situace v České republice se pomalu mění z minulého pojetí nezájmu o blaho klienta k pojetí individualizace a rozvoje.

Podle Gulové (Gulová, 2011) se v sociální práci uplatňují hodnoty sociální a civilizační. Sociální hodnoty v sobě zahrnují vztah člověka k sobě samému, k lidem, mezilidské vztahy a emoce. Civilizační hodnoty obsahují komunikaci, poznání.

Etické předpisy a kodexy jsou širší návody profesního chování. Tyto návody v sobě zahrnují určité normy profesionálního vystupování, chování vůči klientele a kolegům a celkové zodpovědnosti. Stanovují též hlavní profesionální povinnosti, normy kompetence a kvality služeb a rozličné zásady.

2.5 Etický kodex sociálních pracovníků

Návrh etického kodexu sociální práce pro Českou republiku, který byl formulovaný v únoru roku 1993, jak uvádí Řezníček (Řezníček, 1994) stanovuje obecné etické zásady, formuluje určitá pravidla chování ke klientům, vymezuje problémové etické okruhy a obsahuje návrhy řešení problémů. Uplatnění takového kodexu závisí na celospolečenském pojetí.

Práce sociálního pracovníka při výkonu sociální práce stojí na etických základech. Z důvodu nejednotnosti či nerovnosti v přístupech se ustanovil jednotné pojetí, souhrn zásad a norem, které napomáhají sociálnímu pracovníku orientovat se ve své práci po

stránce morální. Společnost sociálních pracovníků v České republice vznikla roku 1990 a jednotný Etický kodex přijali roku 1995.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky obsahuje etické zásady a pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a odbornosti a také společnosti. Zásady, které by měl sociální pracovník respektovat a dodržovat, jsou respekt k jedinečnosti člověka bez ohledu na rozličné okolnosti, respekt k právu na seberealizaci, pomoc jednotlivci, skupině, komunitě i sdružení občanů při řešení konfliktů a při rozvoji. Dále se zabývá etickými problémovými okruhy a popisuje též postupy při řešení etických problémů (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2013).

Na svých internetových stránkách uvádí Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV.CZ: Etické kodexy, 2009) pod složkou etické kodexy práva. Práva duševně postižených, práva hospitalizovaných dětí, práva pacientů ČR a práva tělesně postižených. Kromě etického kodexu sociálních pracovníků figurují v profesním životě sociálních pracovníků i jiné kodexy.

3 Kompetence absolventa sociální práce

Způsob, jak si utvořit představu o profesionální sociální práci, je podle Havrdové (Havrdová, 1999) formou funkcionální destrukce. Určí se klíčové úkoly a poté se porovnávají způsoby řešení v různých kontextech. *„Taková funkcionální dekonstrukce může přispět ke znovu pochopení a prohloubení významu a obsahu profesionální role vymezením tzv. kompetencí v praxi“* (Havrdová, 1999, s. 41).

3.1 Profil absolventa sociální práce

Profil absolventa sociální práce na Západočeské univerzitě se řídí vzdělávacími cíli. *„absolventi ... rozumí obecným pojmům, vztahům a metodám v oblasti sociální práce, sociální politiky a sociálního zabezpečení ve všech rovinách; rozumí aktuálním přístupům a modelům sociální práce; aplikují hlavní teorie a metody sociální práce s jednotlivcem se skupinou, s rodinou a s komunitou. Rozumí základním zásadám metodologie sociálního výzkumu a aplikují výzkumné techniky na konkrétní výzkumné šetření. ... Znají základní pedagogicko-psychologickou terminologii a hlavní pedagogické a psychologické směry; rozumí zákonitostem fungování lidské psychiky a výchovně vzdělávacího procesu; aplikují získané psychologické poznatky v procesu sociální interakce a podporují její pozitivní rysy a účelně využívají prostředků verbální a neverbální komunikace. Jsou schopni samostatně vyhledávat relevantní informace, studovat odbornou literaturu, interpretovat ji a aplikovat na řešení zvoleného tématu z oblasti sociální práce a sepsat rozsáhlejší odborný text. Jsou schopni zhodnotit své komunikační dovednosti, shromažďovat a analyzovat relevantní odborné informace, formulovat argumenty a veřejně prezentovat týmovou práci. Mají kompetence v jednom ze světových jazyků. Umí správně přistupovat k výuce s prvky informačních technologií. Mají schopnost zhodnotit své studijní výsledky a dispozice v souvislosti s volbou dalšího profesního vývoje“* (Portál ZČU, 2007). Takový je výčet schopností, znalostí, dovedností a kompetencí sociálního pracovníka absolventa oboru sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. Bakalářské studium, při kterém nabývá student těchto kompetencí, trvá tři roky, během nichž student vstřebává jak teoretické, tak praktické poznatky.

Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP, 2013) předpokládá, že způsobilost absolventů studia oboru sociální práce k samostatnému výkonu individuální, skupinové či

komunitní práce a k využití nebo výkonu potřebné výzkumné činnosti je podmíněna studiem Teorií a metod sociální práce, Sociální politiky, Filosofie a etiky, Sociologie, Psychologie, Metod sociálního výzkumu, Práva, Sociální patologie, Problematiky etnických a menšinových skupin, Otázek zdraví a nemoci.

Podstatnou část studia sociální práce tvoří praxe, která by měla dle doporučení ASVSP činit nejméně 25% objemu výuky. Dosažení cíle minimálně 25% vyžaduje dlouhodobou a soustavnou spolupráci mezi školami a organizacemi, kde by praxe studentů mohly probíhat. Díky této spolupráci se organizace více dozvědí o obsahu vzdělávacího programu studentů. ASVSP (ASVSP, 2013) nabízí informace o Minimálním standardu a seznam členů ASVSP, aby organizacím usnadnili hodnocení škol umisťujících své praktikantů, hodnocení praktikantů a aby studenti mohli hodnotit své praxe. ASVSP se domnívá, že studenti škol uvedených v seznamu, jsou po zaškolení schopni samostatně poskytovat řadu služeb, které organizace nabízejí svým klientům.

Obsah většiny disciplín je Minimálním standardem vymezen rámcově. V roce 1996 ASVSP přijala doporučení a zpřesnily obsah tří zásadních disciplín, to jest Teorií a metod sociální práce, Sociální politiky a Praxe v sociální práci. Některé školy mají problémy s naplňováním minimálního standardu, ať už z důvodu teoretického zázemí či nasmlouváním možností výkonu praxí. Účelem minimálního standardu je návrh minimální soustavy studijních disciplín a zásad studia oboru sociální práce a též poskytovat vysokým školám a vyšším odborným školám určitou podporu ve formě konzultací.

Západočeská univerzita v Plzni není členem Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Nemusí se tedy řídit jejími řády a ani naplňovat minimální standardy, ale ani nevyužívá výhod členství a neúčastní se dlouhodobého cíle zlepšit kvalitu oboru sociální práce a tudíž ani jejích absolventů.

Profil absolventa je důležitý při výběru vysoké školy, orientaci v různých oborech, ale též při specifikaci budoucích kompetencí nutných pro výkon práce. Tento profil by měl odpovídat požadovaným kompetencím v budoucím zaměstnání, při řešení situací v pracovním prostředí a s klienty. Autorka se domnívá, že profil absolventa též napomáhá při výběrových řízeních, kdy je možné si již dopředu utvořit určitou představu o zájemci na pracovní pozici a podle toho například vést přijímací pohovor. Často mají organizace zkušenosti s absolventy různých škol z oboru sociální práce díky praxím a takto si mohou utřídit své představy a myšlenky o budoucích pracovnících.

3.2 Kompetence

Podle Havrdové (Havrdová, 1999) pochází pojem kompetence z latinského *competens*, což znamená vhodný, příhodný, náležitý. V historii byl tento termín používán v kontextu práva ve smyslu schopnosti chápat a jednat rozumě.

Podle Kubeše (Kubeš a kol., 2004) se projevují kompetence při interakci člověka s určitým úkolem. Podle výsledku se pak může usuzovat, jaká je úroveň či hloubka určité kompetence využité při naplňování úkolu. Poukazuje na to, že cílem všech zaměstnavatelů je zaměstnávání takových pracovníků, jejichž kompetence dokážou činnost organizace posunout dále. Podle Kubeše (Kubeš a kol., 2004) slouží klíčové kompetence pro popis znaků a projevů chování a jsou vlastní a specifické pro každého pracovníka zvlášť. S tímto se shoduje i Siegrist (Holz a Siegrist, 2001), který dále uvádí, že získávání klíčových kompetencí je krok v rozvoji osobnosti. Takové zvnitřňování kompetencí je procesem celoživotním.

3.2.1 Kompetence sociálních pracovníků

Klíčové profesní kompetence sociálních pracovníků definoval Mlčák (Mlčák, 2005) jako vědomosti, schopnosti a dovednosti, hodnoty, motivy a osobnostní dimenze, které souvisejí s jejich efektivním pracovním výkonem.

Základ vědomostí tvoří znalosti a odborné kvalifikační vzdělávání potřebné pro vykonávání profese sociálního pracovníka.

Mezi schopnosti a dovednosti se řadí komunikační dovednosti, interpersonální dovednosti a jiné schopnosti. Za základní komunikační dovednosti se považuje například umění aktivně naslouchat, mluvit tak, aby nám druzí rozuměli a chápali, kriticky pozorovat a zkoumat, co máme před sebou, číst nejen povrchně, ale s vhladem a porozuměním, umět vyjádřit srozumitelně své myšlenky v písemné formě. Interpersonální schopnosti a dovednosti jsou takové, které jsou nezbytné při vzájemné interakci lidí. Patří sem umění spolupráce s ostatními, schopnost vést ostatní, schopnost prosazování a obhájení svých názorů a působení na jiné lidi, schopnost konstruktivního řešení konfliktů a vyjednávání. Třetím okruhem jsou schopnosti potřebné pro úspěšné rozhodování, schopnosti plánování, schopnosti řešení problémů a rozhodování se, schopnosti využívat vhodné prostředky k

řešení vzniklých problémů a konfliktů, schopnost přesvědčivé argumentace a srozumitelné a jasné komunikace.

Mezi hodnoty, motivy a osobnostní dimenze se řadí hodnoty vyjadřující postoje a názory, které člověk v průběhu svého života zaujímá a uznává. V průběhu života se mění podle zažitých zkušeností. Motivy představují schopnost vybudit se a motivovat se k lepším a vyšším výkonům. U každého člověka může proces motivace započít jiný motivační faktor.

3.2.2 Sociální kompetence

Podle Mužíkové a Bártlové (Mužíková, Bártlová, 2007) se v mezilidských vztazích a interakcích mezi lidmi uplatňuje sociální obratnost, což znamená určitou způsobilost k vedení a rozvíjení smysluplné interakce. Účastník takové interakce je zaměřen na určitý cíl. Jde zde o rychlou a přiměřenou reakci, o zhodnocení zpětných vazeb, o adekvátní rozhodnutí, o výběr sociální techniky, strategie a přístupu. „*Sociální obratnost je způsobilost kontrolovat danou sociální interakce*“ (Mužíková, Bártlová, 2007, s. 15). Pojem sociální inteligence se používá jako označení pro způsobilost řešit sociální problémy. „*Sociální inteligence je specifický jev, relativně nezávislý na obecné inteligenci*“ (Mužíková, Bártlová, 2007, s. 15). Sociální inteligence se dělí na dvě složky. První složkou je percepční sociální inteligence, což je schopnost poznávání druhého člověka a vhodně vybrat správný způsob chování vůči němu. Druhou složkou je akční sociální inteligence, která označuje vlastní specifický způsob chování. Do ní patří hlavně specifická sociální způsobilost k vybrané činnosti.

3.2.3 Profesionální kompetence

Termín profesionální kompetence se používá k označení kompetencí, které se uplatňují v profesi. Tato kompetence v sobě obsahuje schopnost převádět znalosti a dovednosti do nepoznaných situací v dané profesi. „*Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnávání se s nerutinnými činnostmi. Obsahuje takové kvality a osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty*“ (Mužíková, Bártlová, 2007, s. 15).

3.2.4 Kompetence v sociální práci

Podle Mužíkové a Bártlové (Mužíková, Bártlová, 2007) se tyto kompetence můžou chápat jako funkcionální projev role sociálního pracovníka. Součástí role jsou odborné

znalosti, schopnost reflexe kontextu a aplikace hodnot sociální práce. Kompetencí je též dovednost naplňování požadavků profese sociální práce, znalostních i zkušenostních při dodržování etických zásad. Důležitým faktorem, který udává tón profesionality, je vědět co a proč se dělá, reflektovat projevy a rozvinout další možnosti.

3.3 Kompetence v praxi sociální práce

Osobní dimenze jsou vyjádřené schopnostmi a dovednostmi spojenými s moderní gramotností se doplňují a prolínají. Patří sem např. schopnost celoživotního učení a vzdělávání, která představuje: schopnost pracovat s vlastní motivací, schopnost převzít odpovědnost na vlastní učení a vzdělávání schopnost učit se vlastním „zkoumáním“ a zkušeností, schopnost kritické sebereflexe schopnost používat informační a komunikační techniky a technologie

Podle zákona č.108/2006 Sb. O sociálních službách, musí mít sociální pracovník dokončené vzdělání v oboru sociální pedagogika, speciální pedagogika nebo sociální práce a to na vysoké nebo vyšší škole, má tedy získat titul diplomovaný asistent, bakalář anebo magistr.

Sociální pracovník musí být schopen klientovi poskytnout obecné poradenství a podle místa oblasti působnosti případně i specializované poradenství. Jinak řečeno, musí mít přehled nejen v sociální oblasti, ale i poměrně rozsáhlé obecné znalosti. Samozřejmě i zde záleží na konkrétním zaměstnání, organizaci a pozici sociálního pracovníka.

Podle Havrdové (Havrdová, 1999) obsahuje soustava kompetencí šest oblastí profesionální role sociálního pracovníka, které se doplňují a vzájemně proplétají. Přestože se hovoří o šesti kompetencích, jedná se jen o různé aspekty a projevy kompetence profesionála jako takové. Ke stejnému rozdělení se přiklání též Mužíková a Bártlová (Mužíková, Bártlová, 2007).

První je rozvíjení účinné komunikace. Sociální pracovník umí naslouchat a vytváří podmínky pro účinnou komunikaci mezi klienty, skupinami a komunitami. Pracovník musí navázat kontakt, přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám, rozeznává postoje a hodnoty, motivuje ke spolupráci a iniciuje změny zájmů klientů, usnadňuje interakci mezi klienty. Tohoto dosahuje pomocí příjemné atmosféry, vhodné neverbální

komunikace, poskytnutí prostoru pro sebevyjádření, orientaci v potřebách klientů a poskytování zpětné vazby.

Druhou kompetencí je schopnost orientovat se a plánovat postup. Sociální pracovník získává přehled o klientových současných a potencionálních potřebách. Společně pak plánují postupy, vyhledává reagující zdroje. Pracovník dokáže stanovit rizikové faktory a meze spolupráce. Kritéria, která se k tomuto vážou, jsou například orientace v potřebách a možnostech klienta, orientace v legislativě, sběr informací, možnosti a variace změny, určit rizika a vytyčit meze, vedení dokumentace, objasňování cílů a dohoda plánu a úkolů.

Třetí kompetencí je podpora a pomoc k soběstačnosti. Sociální pracovník s touto kompetencí podporuje příležitost k využití klientových sil a schopností. Pomáhá jim s převzetím zodpovědnosti, se zabezpečením svých práv a s kontrolou ohrožujícího chování. Pracovník poskytuje emoční podporu, pomáhá rozpoznat přednosti, objasňuje práva a jejich uplatnění, podporuje rozšiřování dovedností, obhajuje zájmy klientů, chápe a respektuje odlišnosti menšin.

Čtvrtá kompetence se nazývá zasahovat a poskytovat služby. Sociální pracovník poskytuje a zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, kontroly a ochrany. Pracovník zasahuje formou prevence. Podporuje všestrannou spolupráci mezi jednotlivci, skupinami a organizacemi. Mezi kritéria se počítají znalost možností a metod poskytování služeb, poskytování pomoci a služeb s cílem dlouhodobého postupu, hodnocení měnící se situace, pomoc zvládat konflikty, aktivně zapojovat do programů snižujících sociální riziko a připravovat podmínky pro odpoutání se od služby.

Přispívání k práci organizace je pátou kompetencí. Sociální pracovník se chová jako odpovědný člen organizace, napomáhá při hodnocení a vylepšování práce a služeb a zefektivňuje užívání zdrojů. Pracovník rozumí struktuře organizace a jejím cílům, jedná v souladu s právy klientů, vhodně komunikuje s kolegy, dokáže charakterizovat tým, podílí se na kritickém hodnocení práce organizace, zná zdroje organizace a vytváří podmínky pro zpětnou vazbu.

Šestou kompetencí je schopnost odborně růst. Sociální pracovník dokáže konzultovat a vést svůj odborný a osobní růst, kvalifikovaně se rozhoduje, spolupracuje a dosahuje daných pracovních cílů a přispívá ke kladným změnám v oboru. Pracovník

sleduje vývoj zákonů a legislativy, využívá výměny zkušeností na kurzech, dokáže kriticky posoudit svůj rozvoj, reflektuje stresy a jejich projevy, zorganizuje svou práci, rozezná čas pro rozhodnutí, sdílí s kolegy nejistoty, přijímá zodpovědnost a udržuje pracovní vztahy se spolupracovníky.

Všechny tyto kompetence využívá sociální pracovník při výkonu své práce. Úspěšný sociální pracovník zohledňuje vedle práce s klienty též své vztahy se svými kolegy, které ve velké míře ovlivňují atmosféru na pracovišti. Pokud je taková atmosféra nepříjemná, zvláště velký význam toto má v malých kolektivech, výrazně pak ovlivňuje práci s klienty. Sociální pracovník je poté stresovaný i v momentech, kdy by měl mít odlehčenou a zrelaxovanou mysl před dalším případem.

4 Metodologie výzkumného šetření

Následující kapitola se věnuje metodologii výzkumného šetření. Autorka chce v kapitole osvětlit, jakým způsobem bylo vedeno výzkumné šetření. Bude vymezena použitá výzkumná strategie, operacionalizace výzkumného šetření, výzkumný soubor a použité výzkumné metody.

4.1 Výzkumná strategie

Jako výzkumná strategie bylo zvoleno smíšené výzkumné šetření. Existují tři typy přístupů k výzkumnému šetření. Prvním je přístup kvantitativní. Podle Reichela kvantitativní přístup operuje s tím, že předměty zkoumání jsou měřitelné a uspořadatelné, informace se dají statistickým způsobem analyzovat a poté vyvrátit či verifikovat dřívější hypotézy (Reichel, 2009). Jedná se tedy o testování validity porozumění zkoumanému problému. Naproti tomu je druhý přístup. Reichel uvádí, že kvalitativní přístup se rozdílnými postupy zaměřuje na nalezení porozumění problému a vyhodnocuje data již v průběhu jejich sběru (Reichel, 2009). Každý z těchto výzkumů využívá své metody sběru dat a jejich následného posuzování. Třetím typem je smíšený výzkum, který využívá oba typy výzkumných přístupů, je to výhodné sloučení dvou typů přístupů a podle Hendla vzniká tak možnost získávat spolehlivější a relevantnější odpovědi, „*protože se eliminovaly slabé a využily silné stránky obou výzkumných strategií*“ (Hendl, 2005, s. 271).

Podle autorky byla volba smíšeného výzkumného šetření pro tuto práci v rámci výzkumné strategie nejvhodnější. S přihlédnutím k výzkumnému cíli práce, usoudila, že využití metody kvalitativního výzkumu, se v počátcích výzkumného šetření doplní o prvky kvantitativního výzkumného šetření.

4.2 Operacionalizace výzkumného šetření

Výzkumným problémem označila autorka hodnocení absolventů sociální práce zaměstnavateli poskytující sociální služby v Plzni. Toto se vztahuje jak na nároky budoucího zaměstnavatele, tak na jisté výstupní kompetence absolventů oboru sociální práce vstupující na trh práce. Právě to považovala za východisko celé práce, přičemž se zjišťovalo „do jaké míry korespondují nároky zaměstnavatele s kompetencemi

zaměstnanec“. Na jedné straně jsou zaměstnavatelé a na druhé jejich zaměstnanci, tedy absolventi oboru sociální práce, přičemž obě strany něco očekávají, představují si a plánují.

Výzkumným cílem bakalářské práce, který byl formulován a vycházel z výzkumného problému, bylo „zjistit, jak organizace poskytující registrované sociální služby na území města Plzně hodnotí kompetence svých budoucích a stávajících zaměstnanců z řad absolventů oboru sociální práce ZČU v Plzni“. Základní výzkumný cíl autorka operacionalizovala na dvě následující výzkumné oblasti, ze kterých vychází několik dílčích cílů. Operacionalizaci autorka graficky znázorňuje v příloze č. 1.

První výzkumná oblast se zaměřovala na absolventy oboru sociální práce, kde autorka uplatnila kvantitativní výzkumnou strategii. Zajímá se hlavně o jejich počet v organizaci, jejich vzdělání a nejčastější vykonávané činnosti. Autorka uvedla dílčí cíle, vztahující se k první výzkumné oblasti.

- Prvním dílčím výzkumným cílem bylo zjistit přítomnost sociálních pracovníků v organizaci a jejich počet.
- Druhým dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, zda jsou někteří z těchto sociálních pracovníků absolventi oboru sociální práce na ZČU v Plzni.
- Třetím dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, jakými činnostmi se sociální pracovníci v organizaci nejčastěji zabývají.

Druhá výzkumná oblast se zabývala zaměstnavateli, kde autorka uplatnila kvalitativní výzkumnou strategii. Autorka zde uvedla dílčí výzkumné cíle, které byly doplněny o podotázky. Struktura rozhovoru byla uvedena v příloze a odpovídá operacionalizaci.

- Prvním dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, jakým způsobem přijímání nových sociálních pracovníků v předemných organizacích probíhá - (Způsob hledání nového pracovníka, jaké jsou požadavky, jak probíhá pohovor, co zaměstnavatele nejvíce zajímá, podle jakých kritérií se řídí konečné rozhodnutí zaměstnavatele a význam absolvované univerzity.)

- Druhým dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, jaké nároky, představy a očekávání mají předmětné organizace o nových pracovnících - (Kompetence, kterými by absolventi měli disponovat – znalosti, dovednosti a postoje.)
- Třetím dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, jak postupuje s přijatým sociálním pracovníkem dále a zda je zaměstnavatel spokojen s pracovními výkony zaměstnanců. (Zjistit, zda existuje rozdíl mezi absolventy různých škol, možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje pracovníků, možnosti supervize a hodnocení pracovní činnosti zaměstnanců.)

4.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl nedílnou součástí přípravy a uskutečnění výzkumného šetření. „*Problém výběru neboli vzorkování hraje významnou roli jak v kvantitativním, tak v kvalitativním výzkumu*“ (Hendl, 2005, s. 150). Autorka se domnívala, že vzhledem k výzkumnému problému by bylo vhodnější zvolit předem danou strukturu výběru před postupným určováním výběrové struktury tak, jak to uvádí Hendl (Hendl, 2005). Výběr se orientoval na zastoupení jednotlivých parametrů tak, aby se zohlednilo přibližně stejnoměrné rozmístění. Při předem dané struktuře výběru jsou kritéria již známá a nezávisí na výsledcích výzkumného šetření. „*Cílem konstrukce vzorku v kvalitativním výzkumu je reprezentovat populaci problému, populaci jeho relevantních dimenzí*“ (Disman, 1998, s. 304).

Autorka si proto zvolila všechny organizace na území města Plzně poskytující sociální služby s důrazem na registrované sociální služby, z důvodu jednotnosti, jako cílový výzkumný soubor, jenž dále pomocí záměrného výběru zúžila a určila respondenty účastníci se na výzkumném šetření pomocí kvantitativních metod. Zúžený výběr obsahoval poskytovatele registrovaných sociálních služeb zaměstnávající alespoň jednoho sociálního pracovníka, coby absolventa oboru sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni.

Výzkumný soubor byl v zásadě tvořen organizacemi poskytujícími sociální služby na území města Plzně. V první fázi byly osloveny formou dotazníku všech 44 organizací poskytujících registrované sociální služby na území města Plzně. Navráceno bylo 23 dotazníků, celkem tedy úspěšnost 52%. V další fázi bylo provedeno 12 rozhovorů se zástupci organizací, které daly v dotazníku k vedení rozhovoru svolení. Seznam organizací,

jejichž zástupci se do výzkumného šetření (rozhovor) zapojili, je uveden níže v obrázku č. 1.

Obrázek č. 1: Seznam organizací, s nimiž byl veden rozhovor

| Poskytovatel | Poskytované sociální služby |
|---|--|
| Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. | Služby následné péče, kontaktní centra, terénní programy |
| Člověk v tísni, o.p.s. | Odborné sociální poradenství, terénní programy |
| Diecézní charita Plzeň | Odborné sociální poradenství, domovy pro seniory, intervenční centra, krizová pomoc, sociální rehabilitace |
| Domovinka – sociální služby, o.p.s. | Tísňová péče, pečovatelská služby, týdenní stacionáře, krizová pomoc, denní stacionáře |
| Kontaktní centrum pro cizince, o. s. | Odborné sociální poradenství, terénní programy |
| Motýl, o.s. | Raná péče, sociálně terapeutické dílny |
| Naděje, o.s. | Azylové domy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi |
| Národní rada osob se zdravotním postižením | Odborné sociální poradenství |
| Občanská poradna Plzeň, o.s. | Odborné sociální poradenství |
| Spolek neslyšících Plzeň, o.s. | Tlumočnické služby, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, odborné sociální poradenství |
| Totem | Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením |
| Tyfloservis, o.p.s. | Sociální rehabilitace |

Zdroj: vlastní analýza, 2013

4.4 Výzkumné metody

Bakalářská práce byla empirického typu. Hlavní částí bylo tedy výzkumné šetření. Podle Švaříčka a Šed'ové (Švaříček, Šed'ová, 2007) je sběr dat specifickým postupem poznávání jevů při rozkrývání a reprezentování toho, jak si lidé vysvětlují a utvářejí realitu. Fáze výzkumného šetření začínala kontaktováním organizací pro souhlas s výkonem výzkumného šetření a další spolupráci. Výzkumné šetření probíhalo v první části formou zjišťování informací o sociálních pracovnících v organizaci pomocí dotazníku a v druhé části formou rozhovorů.

Na počátku výzkumného šetření autorka použila metodu kvantitativní výzkumné šetření - dotazník. Autorka pracovala se skutečností, že v organizacích poskytujících registrované sociální služby musí být zaměstnaní sociální pracovníci s odpovídajícím vzděláním podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Autorka získávala informace a odpovědi od zaměstnavatelů i z volně dostupných zdrojů tak, aby docílila naplnění dílčích cílů vztahujících se k první výzkumné oblasti. Poté využila u předem zvolených respondentů z řad zástupců organizací poskytující registrované sociální služby v Plzni metody vedení polostrukturovaného rozhovoru, který Hendl též nazývá „rozhovor pomocí návodu“ (Hendl, 2005).

4.4.1 Dotazník

Dotazník patří mezi kvantitativní metody. Ve výzkumném šetření při použití kvantitativní metody se jedná o dotazník standardizovaný. Standardizovaný dotazník užívá převážně uzavřené, někdy polouzavřené a výjimečně otevřené otázky. Délka dotazníku by podle Reichela (Reichel, 2009) neměla dosahovat délky rozhovoru. Dotazník využívaný v tomto výzkumném šetření obsahoval jen několik málo otázek, je uveden v příloze č. 2. Jelikož se jedná o kvantitativní metodu, byly informace získané touto cestou velmi dobře zpracovatelné. Jediný problém, který nastává, je návratnost dotazníků. Návratnost dotazníků by měla být rozhodně vyšší, než je 20%. Na toto číslo má vliv vzhled a organizace distribuce dotazníků. Distribuce probíhala pomocí emailů.

4.4.2 Polostrukturovaný rozhovor

Hendl říká: „*Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata*“ (Hendl, 2005, s. 174). Autorka se domnívala, že právě tento typ rozhovoru byl pro zpracování výzkumného problému nejvhodnější, jelikož potřebovala zjistit odpovědi na otázky z různých oblastí, které by ji nejlépe dovedly k cíli práce.

Autorka se rozhodla se, že je nutné držet se určité osnovy při rozhovoru se zaměstnavatelem. Rozhovor by měl mít strukturu jen do té míry, která nejlépe umožní sledovat oblasti nutné k získání dat potřebných v tomto výzkumném šetření k dosažení vytyčených cílů. Autorka si připravila základní, ale i prohlubující či sondážní otázky tak, aby dostala co nejvíce směrodatných informací, ze kterých by dále mohla vycházet. Hrubá struktura rozhovoru je uvedena v příloze č. 3.

4.5 Sběr dat

V první fázi sbírala autorka data kvantitativní povahy, v druhé fázi se uskutečnil sběr dat kvalitativních pomocí rozhovorů. Díky datům z dotazníků a volně dostupných dokumentů se určil přibližný soubor budoucích respondentů. Po e-mailovém či telefonickém kontaktu zvolených respondentů, kde je autorka seznámila s tématem bakalářské práce a jeho cíli a domluvil se čas a místo setkání, se přešlo k vykonávání polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory se konaly v úředním prostředí, v kancelářích. Nejdříve bylo nutné získat souhlas k zaznamenávání rozhovoru na diktafon. V případě, že autorka souhlas nedostala, zaznamenávala rozhovor písemně. Poté přistoupila k samotnému rozhovoru.

4.6 Způsoby interpretace dat

Autorka práce zjistila díky dotazníkům počáteční informace, které jí dále pomáhaly ve výzkumném šetření. Při průvodním studiu organizace se zaměřila na poskytované registrované služby a cílovou skupinu. Tyto informace ovlivňují přímo sociální pracovníky a výkon jejich práce, takže je autorka považovala za relevantní. Získané informace si zpracovala pro svou potřebu a dále jich využívala v další výzkumné fázi. Zjistila tak, s jakými respondenty bude dále uskutečňovat polostrukturovaný rozhovor.

Již výše bylo zmíněno, že při provádění rozhovoru byl využíván diktafon s následným doslovným přepisem – transkripcí. Podle Hendla při něm dochází k převodu mluveného projevu z diskuze do písemné podoby (Hendl, 2005). V některých případech, kdy to bylo vhodné, využila autorka i techniky shrnujícího protokolu. Záměrem této techniky není zachování celého textu, jak uvádí Hendl (Hendl, 2005). Jedná se o cílené shrnutí některých pasáží, kdy se při rozhovoru autorka dozvídá nerelevantní informace.

Na získaná data autorka využívala metody kódování. Autorka vycházela z poznatků Reichela (Reichel, 2009), který uvádí skutečnost, že údaje získané kvalitativní metodou výzkumného šetření jsou různorodé, a proto jejich zpracování nemůže být standardizované tak, jak je to využíváno u kvantitativních metod. Při kódování se jedná o „rozčleňování množin a souborů údajů na dílčí celky, segmenty a jejich následné pojmenování a

třídění, případně klasifikování a kategorizování“ (Reichel, 2009, s. 165). Reichel uvádí tři typy kódování. První je metoda otevřeného kódování, které se používá v počátcích analýzy dat a vytváří prvotní kategorie s určitými charakteristikami. Druhé je axiální kódování, které hledá souvislosti mezi kategoriemi. Poslední kódování se nazývá selektivní. Tento krok obsahuje opětovné přezkoumávání dat, hledají se témata a kategorie. Podle Reichla poté nakonec dochází k teoretickému nasycení, jestliže nejsou již další nové výsledky (Reichel, 2009). Autorka využívala otevřeného kódování se záměrem dostat vytyčeným dílčím cílům této práce.

5 Výsledky výzkumného šetření

Tato část bakalářské práce obsahuje výsledky z provedeného výzkumného šetření. Kapitola je rozdělena do dvou podkapitol a to podle dvou dílčích výzkumných oblastí. Další členění kapitol se řídí dílčími výzkumnými cíli. Postupně budou uvedeny a interpretovány výsledky z každé dílčí části.

5.1 Zaměstnanci – absolventi oboru sociální práce

Při zjišťování přítomnosti sociálních pracovníků splňující příslušnou kvalifikaci na pracovišti organizací poskytující registrované sociální služby v Plzni, autorka potvrdila předem jasný fakt. Ve všech takových organizacích je zaměstnán podle Zákona o sociálních službách alespoň jeden sociální pracovník.

První dílčí cíle se zajímá o počet sociálních pracovníků v organizaci. Počet odborných sociálních pracovníků roste přímo úměrně s velikostí organizace. Čím větší organizace poskytující registrované sociální služby je a čím více poskytuje různých druhů sociálních služeb, tím vyšší je počet odborných sociálních pracovníků. Průměrný počet odborných sociálních pracovníků v organizaci je 4-5. Při zjišťování výsledků druhého dílčího cíle tedy vzdělání sociálních pracovníků, se autorka dozvěděla, že organizace poskytující registrované sociální služby v Plzni výrazně profitují z existence oboru sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. Tyto organizace zaměstnávají absolventy zmíněného oboru, přičemž až 62% sociálních pracovníků získalo své vzdělání na této škole.

Autorka se zajímala v rámci třetího dílčího cíle o nejčastěji vykonávané činnosti sociálního pracovníka v organizaci. Právě při nich uplatňuje sociální pracovník kompetence, tedy znalosti, dovednosti a postoje, u nichž je předpokladem, že jich získal nebo byl ovlivněn studiem na příslušné škole, která obor sociální práce realizuje. Zaměstnavatelé z nich mohou vycházet při hodnocení výkonu svých pracovníků. Podle zjištěných informací se mezi nejčastěji zmiňovanými činnostmi odborných sociálních pracovníků registrovaných sociálních služeb u oslovených zaměstnavatelů objevovaly dle jejich slov tyto: přímá práce a komunikace s klienty a poskytování základního sociálního poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje každý sociální pracovník a tak i dále odkazuje a poskytuje informace, které jsou klientovi užitečné a podle kterých se může řídit dále. Mezi další nejčastější činnosti se řadí práce s rodinou, sanace rodiny, práce se zdravotně znevýhodněnými, krizová intervence, řešení otázek z okruhu problematiky bydlení, dávek či zaměstnání, lektorská činnost a vedení kurzů. Sociální pracovníci se uplatňují jako projektoví manažeři, organizačně zabezpečují aktivity, provádějí sociální šetření a individuální plánování, propagují činnost a jednají s žadateli, úřady i jinými organizacemi a dobrovolníky. Náplní práce sociálního pracovníka je též neméně důležitá administrativa. Obecněji řečeno činnost, kterou sociální pracovník vykonává, se řídí Zákonem o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou. Sociální pracovník vždy naplňuje zákonem kladené nároky na obsah, rozsah a kvalitu příslušné sociální služby.

V rámci dílčího výzkumného šetření se potvrdilo v teorii sociální práce uváděné členění rolí sociálního pracovníka dle Řezníčka (Řezníček, 1994). Absolvent oboru sociální práce na ZČU se objevuje na různých pozicích a v různých rolích tak, jak uvádí Řezníček ve své publikaci *Metody sociální práce* (1994).

5.2 Zaměstnavatelé

V této kapitole se autorka zaměřuje na naplnění dílčích výzkumných cílů ve druhé výzkumné oblasti. Tyto cíle se týkají přijímání nových sociálních pracovníků, jejich nároky, představy a očekávání, další postup a hodnocení pracovních výkonů sociálního pracovníka.

5.2.1 Přijímání nových sociálních pracovníků

Dílčím cílem této části je zjistit, jak probíhá přijímání nových sociálních pracovníků do předmětných organizací. Autorka se zabývá možnými způsoby hledání nových sociálních pracovníků, požadavky na budoucího sociálního pracovníka, jak vlastně probíhá pohovor, co je doporučeno brát si s sebou na pohovor, o co se nejvíce zajímá zaměstnavatel a jak a podle čeho se v závěru přijímacího řízení zaměstnavatel rozhoduje. Tato dílčí oblast by měla přinést pohled na možnosti absolventa sociální práce v okamžiku hledání zaměstnání.

Drtivá většina organizací hledá své budoucí zaměstnance – sociální pracovníky – pomocí výběrového řízení. Toto výběrové řízení zveřejňují různými formami. Mezi

nejběžnější způsoby patří inzerce na vlastních webových stránkách organizace, v denním tisku, na školních nástěnkách, na internetových portálech, založených za tímto účelem, zveřejnění prostřednictvím sociálních odborů a v neposlední řadě též ohlášením výběrového řízení na úřadech práce.

Do výběrového řízení jsou zařazováni dobrovolníci a praktikanti, kteří v organizaci vykonávali povinnou školní praxi a osvědčili se. R2 vypověděla: *„Zatím jsem hledala sociálního pracovníka dvakrát a v obou případech se jednalo o studentky ZČU, které si u nás plnily povinnou praxi a zůstaly zde jako dobrovolnice, obě nastoupily ještě v době, kdy studovaly.“* Přihlíží se též k názorům stávajících sociálních pracovníků, kteří mohou doporučovat své známé a osvědčené kolegy například z dob studií či díky kontaktům se školou s oborem sociální práce. Díky získaným informacím se autorka přiklání k faktu, že jsou nejčastěji v první řadě oslovováni dobrovolníci a praktikanti, kteří jsou, pokud se vypisuje výběrové řízení, do něj zařazeni a mají výborné výchozí pozice k možnosti získání zaměstnání.

Při pohovoru se probírá životopis a orientace uchazeče v oboru. Zjišťují se kandidátovy znalosti a zkušenosti například v modelových situacích či specifických kazuistikách. Dále se mohou probírat všeobecná témata, díky kterým se může zjistit pohled uchazeče na jistá témata velmi nenásilnou cestou. R1 řekla: *„V běžném rozhovoru toho na sebe uchazeč řekne mnohem více. Vliv na to určitě má i to, že je klidnější a otevřenější při odpovědích.“*

Zaměstnavatel představí pozici, na kterou se uchazeč hlásí. Usnadní to tak další diskuzi. Nedílnou součástí pohovoru je i tzv. motivační část. Tato část se vyskytuje u každého pohovoru. Dle R3: *„Je nutné, abychom zjistili důvody, proč chce uchazeč pracovat právě u nás. Zjistíme tak, zda si uchazeč zjišťoval nějaké informace o naší činnosti, zda ví, co by u nás chtěl dělat a co ho k tomu vede.“* Průběhy výběrových řízení se mezi sebou v zásadě příliš neliší. Uchazeč předkládá komisi informace o své osobě, odůvodní, proč se zajímá o pracovní pozici. Organizace představuje sebe a volnou pracovní pozici, hodnotí uchazeče podle svých kritérií a následuje rozhodnutí.

Pohovory probíhají ústně nejčastěji před výběrovou komisí složenou například minimálně s vedoucím pobočky či střediska někdy i s ředitelem a přítomni jsou i personalista nebo psycholog. Často jsou součástí pohovoru i písemné testy. Tyto testy se

mohou zaměřovat na znalosti či v případě psychologického testu na charakterové vlastnosti.

Výpovědi zaměstnavatelů ohledně skutečnosti, co si mají kandidáti vzít s sebou na pohovor, se rozcházejí. Na jedné straně si uchazeč již s sebou nemusí brát absolutně nic, vše již dříve bylo doručeno organizaci společně se životopisem, doklady o vzdělání či jinými osvědčeními. Na druhé straně si s sebou uchazeč bere všechny zmíněné doklady, aby zaměstnavatel v případě potřeby mohl nahlédnout do dokumentů. V takovém případě si s sebou kandidát na pohovor přináší životopis, doklad o vzdělání, portfolio a další osvědčení. R4 uvedla: „*Rozhodně bych doporučovala přinést si na pohovor portfolio, obzvlášť pokud tam je nějaké zvláštní osvědčení nebo certifikát. Hodně k tomu přihlížíme.*“ Někdy je vhodné donést i doklady nutné dle zákona pro uzavření pracovní smlouvy.

Rozhodně si však v obou případech uchazeč s sebou přinese dobrou náladu, komunikativnost, upřímnost a vědomosti. Bez takových vlastností působí pak kandidát jako například nepřístupný až nepříjemný člověk. „*Jiný je pohled na člověka, který se usmívá a je vstřícný a jiný je pohled na člověka, který se neustále ošívá a neví, kam s očima. Takový člověk pak nepůsobí důvěryhodně a neumím si ho představit při jednání s klientem*“ uvedla R1.

Nejzákladnější požadavky kladené na kandidáta by se daly shrnout jako nutnost vzdělání stanoveného v Zákonu č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, který přímo určuje, kdo se na pozici sociálního pracovníka může hlásit.

Kromě tohoto faktoru jsou na uchazeče o práci kladeny ještě další požadavky. Uchazeč zasílá životopis a případně i motivační dopis z důvodu zjišťování motivací k výkonu práce v sociálních službách a přímo v jejich zařízení. Za samozřejmost a často i nevyslovenou se považuje trestní bezúhonnost. Sociální pracovník se dostává do kontaktu s citlivými informacemi, které by mohly poškodit klienta, kdyby byly zneužity k jiným než určeným úkonům. Ve většině případů se od kandidátů vyžaduje určitá praxe v oblasti sociální práce a tím získané praktické zkušenosti, pro zaměstnavatele je to velkou výhodou. Pokud to organizace přímo nevyžaduje, je to zajisté velkou výhodou při výběrovém řízení. Stejně tak i odbornost a orientaci v sociální sféře a v sociálních službách považují zaměstnavatelé za určující. Jistou překážkou při výkonu práce se může stát zdravotní znevýhodnění. Některé organizace si tuto skutečnost – zdravotní způsobilost – kladou do požadavků na sociálního pracovníka například z důvodů náročnosti náplně práce.

Protože sociální pracovník většinou zpracovává dokumentaci a jinou administrativu, kladou si organizace mezi požadavky i zvládnání základní práce na PC.

Organizace mají jisté požadavky i na osobnostní předpoklady budoucího sociálního pracovníka. Výpověď R1 zní: *„U uchazeče hledáme vlastnosti, které budou pro naši práci přínosem. Pokud je například naprosto nesamostatný, nemůže vést jiné lidi, takže jeho přímá práce s klienty je nemožná. Takový člověk se u nás nemůže uplatnit.“* Mezi nejčastěji vyhledávané a požadované osobnostní předpoklady patří pracovitost, svědomitost, ochota obětovat část volného času, ochota dále se učit, odpovědnost, komunikační schopnosti, flexibilita, příjemné vystupování. Schopnost empatie, schopnost samostatné i týmové práce, organizační schopnosti, schopnost jednat s lidmi a v neposlední řadě též určitá odolnost vůči stresu jsou vlastnosti, bez nichž se žádný sociální pracovník neobejde.

Velkou roli při výběru sociálních pracovníků hrají jejich specifické vlastnosti. Ty jsou ve většině případů určovány díky práci organizace s cílovou skupinou. Znalost cizích jazyků je pro některé organizace pracující s cizinci naprosto nutná. Dle R6: *„U nás je opravdu nutné ovládat alespoň angličtinu. Sice zde máme tlumočnicka, ale ten tu bohužel nemůže být neustále.“* Znalost znakového jazyka je důležitým požadavkem na uchazeče ve výběrovém řízení organizace, jejíž cílová skupina je smyslově znevýhodněna.

Zájem zaměstnavatele podle výroků a tím i získaných informací ve velké míře koresponduje s požadavky zaměstnavatele na uchazeče a je dán pracovní pozicí. Organizace nejvíce zajímá dosažené vzdělání, odpovědi na modelové situace, vykonávané praxe, v jaké míře byl student sociální práce v době studií aktivní a činorodý, zajímají se o jeho motivaci. *„Je to hodně důležité. Proč vlastně chce pracovat právě u nás?“* ptá se kandidátů R3. Rozhodující jsou také získané životní zkušenosti, ať už v oblasti profesionální, tak i v oblasti osobní. Důležité jsou i osobní předpoklady pro výkon práce, komise sleduje uchazečovu schopnost naslouchat, komunikativnost, schopnost empatie, schopnost jednat s lidmi, zjišťují vztah a přístup ke klientům. U uchazeče se sleduje, jak působí na jiné lidi, zjišťují se jeho postoje, hodnoty a názory.

Zatím vše, o co se zaměstnavatel zajímal, korespondovalo s pracovní složkou. Ale zaměstnavatele zajímají i informace osobnějšiho rázu. Pro výběr toho správného sociálního pracovníka je často stěžejní i schopnost zvládnání stresu, jelikož syndrom vyhoření je strašidlem pro mnoho sociálních pracovníků. Proto je přínosné dozvědět se, jak uchazeč relaxuje, jaké má záliby a co dělá ve volném čase. R7 uvedla: *„Člověk prostě musí umět*

odpočívát. Nikdo nevydrží být neustále ve stresu. Bohužel, sociální pracovník je hodně vystaven stresu.“

Kritéria pro konečné rozhodnutí jsou často velmi individuální. Velký vliv na to mají i poskytované sociální služby. Někdo je prostě vhodnější pro jedno a jiný zase pro druhé. Univerzálními kritérii jsou například výsledek z pohovoru, vzdělání, praxe, odbornost, vědomosti, psychologické testy, zájem o cílovou skupinu, celkový dojem umocněný příjemným vystupováním, přístup k práci, osobnost, pohotovost, sebevědomí a sympatie. Velice důležité je též jistý soulad mezi uchazečem a organizací. Konečné rozhodnutí, koho přijmout za nového sociálního pracovníka a koho ne, se řídí kombinací výše zmíněných kritérií. Každá organizace klade důraz na něco jiného. Některá preferuje praxi, některá vzdělání a někdo si vybere podle celkového dojmu a osobnosti kandidáta. R8 komentovala: *„Nesmírně důležitá je osobnost uchazeče. Jsme tu malý kolektiv, takže je nutné, abychom se doplňovali a byla tu příjemná atmosféra. V nepříjemné atmosféře se prostě nedá pracovat.“* Kritéria rozhodování si volí každá organizace svá. Určují se podle požadavků zaměstnavatele a kompetencí nutných na pracovní pozici.

Zaměstnavatelé se v zásadě shodli na tom, že místo vzdělání, tedy absolvovaná univerzita, nehraje roli při přijímání nového sociálního pracovníka. Přestože vidí, i když jen nepatrné rozdíly mezi absolventy například v oblasti teoretických znalostí či praktických zkušeností, domnívají se, že je to výrazně individuální faktor, tudíž závislý na člověku, na jeho schopnostech a individuálních vlastnostech. Autorka může komentovat, že místo absolvovaného studia nehraje žádnou roli.

Podle autorky je dosaženo dílčího cíle těmito odpověďmi. Hledání nového sociálního pracovníka začíná vyhlášením výběrového řízení běžnými dostupnými formami. Přijímací pohovor probíhá před komisí. Probíhá ústně, ale jeho součástí jsou často i testy – vědomostí i psychologické. Přímě k pohovoru je vhodné si s sebou vzít portfolio. U uchazeče se prověřují jeho schopnosti, dovednosti a vlastnosti ve vztahu k vykonávané pracovní pozici.

5.2.2 Představy a nároky zaměstnavatele

Dílčím cílem této části je zjistit, jaké nároky, představy a očekávání mají předmětné organizace o nových pracovnících. Autorka se zaměřuje na to, co zaměstnavatel očekává, co si představuje a co hraje roli v oblasti kompetencí sociálního pracovníka. Autorka by

chtěla poodhalit tuto oblast, jelikož na těchto kompetencích se staví profesionální role sociálního pracovníka jako zaměstnance, ale též jako člověka.

Uvedené kompetence výrazně korespondují s členěním kompetencí Havrdové (Havrdová, 1999). První je rozvíjení účinné komunikace. Do této skupiny se řadí komunikační dovednosti sociálních pracovníků. Druhou kompetencí je schopnost orientovat se a plánovat postup. Sociální pracovník se uplatňuje též jako tvůrce plánu, například individuální plánování. Navíc je pracovníkovou povinností orientovat se v oblasti sociální práce a poskytovat dále relevantní informace klientovi. Třetí kompetencí je podpora a pomoc k soběstačnosti. Není cílem sociální práce a sociálních služeb, aby na jejich pomoci zůstal klient závislý. Naopak cílem sociální práce je podpora soběstačnosti klienta tak, aby se klient osamostatnil a dokázal životní situace zvládat sám a bez pomoci. Čtvrtá kompetence se nazývá zasahovat a poskytovat služby. Sociální pracovník by měl mít tuto kompetenci, protože se týká nejzákladnějšího obsahu a náplně jeho práce. Musí odhadnout a vytyčit, kdy je vhodné zasáhnout a poskytnout sociální pomoc. Přispívání k práci organizace je pátou kompetencí, kterou sociální pracovník musí disponovat. Sociální pracovník jako profesionál i jako osobnost by měl přispívat k obohacování organizace. To se může dít pomocí inovačních myšlenek v přístupu a vztahu ke klientům či díky působení sociálního pracovníka na své kolegy a tým a dotvářet tak příjemnou atmosféru. Šestou kompetencí je schopnost odborně růst. Toto se uskutečňuje v rámci dalšího vzdělávání a rozvoje sociálních pracovníků.

Kompetence, které musí sociální pracovník ovládat, odpovídají požadavkům zaměstnavatelů v rámci pohovoru. Úplně nejzákladnější kompetencí jsou znalosti získané vzděláváním. Odbornost podle zákona je základním stavebním kamenem pro poskytování sociálních služeb. Při poskytování sociálních služeb je důležité operovat s aplikací zákona o sociálních službách a orientovat se v oboru sociální práce. K tomu přispívá též praxe, která je zásobárnou mnohých zkušeností v oboru.

Mezi další důležité aspekty patří osobnostní předpoklady, tj. výborné komunikační dovednosti, samostatnost, flexibilita, hodnoty a postoje, které by se měly přibližovat hodnotám organizace. Další významnou složkou je vystupování sociálního pracovníka, jelikož jedině s vhodným vystupováním může pracovník využít svých schopností ve prospěch klienta. Sociální pracovník musí ovládat práci na PC – word i excel, musí umět ovládat hlavně sám sebe, měl by vlastnit ochotu soustavně se učit, schopnost týmové práce,

musí umět pracovat v krizovém a stresovém prostředí, mít schopnost přizpůsobit se nečekaným událostem, ovládat sociální agendu, musí umět pracovat s lidmi (komunikace, vnímání, sociální inteligence, empatie, strategie jednání...) a dodržovat etický kodex. R1 uvedla: *„Hlavní je přístup ke klientům a schopnost a ochota se praxí učit, neboť samotné vzdělání v oblasti sociální práce nedává žádný rozsah teoretických znalostí. Zejména tedy pracovník musí být schopen fundovaně jednat s klienty a samostatně vyřešit jejich dotazy potřeby v rámci sociálního poradenství.“* S R1 se v zásadě shoduje i výrok R4: *„Hlavně schopnost se učit, praxe je většinou velmi odlišná od teorie, úsudek a zdravý selský rozum, takže nejenom teoretické poučky ze školy.“*

Opravdu velký důraz se klade na praxi a praktické zkušenosti praxí získané. Tyto zkušenosti jsou nedocenitelné, protože je člověk má vžité a tvoří tak základ jeho zkušenostního portfolia, které se ještě v průběhu výkonu práce rozšíří. Znalosti a vědomosti využitě v praxi jsou mnohem cennější než teorie, která je jen to – teorie.

Základní kompetence se doplňují o ideje zaměstnavatele. Ideální kompetence prohlubují a zvýrazňují již ovládané kompetence. Řadí se mezi ně například výrazně prohloubené či zdokonalené komunikační dovednosti, ovládání práce na PC na vyšší úrovni, schopnost poradit si v nečekaných situacích, což zaručuje samostatnost a flexibilita, schopnost respektující komunikace a aktivního naslouchání, hlubší a detailnější znalost oblasti sociální péče. Pak jsou to další a opět prohloubené schopnosti a vlastnosti jako je schopnost týmové práce, odpovědnost, organizační schopnosti, schopnost jednat s lidmi, odolnost vůči stresu, aktivní cizí jazyk či jazyky, vlastní zájem v cílové skupině, organizaci nebo sociální službě či dovednosti využitelné při přímé práci s klienty jako jsou rukodělné práce, pohybové aktivity, turistika a jiné záliby. Dle R7: *„Sociální pracovníci by měli zapomenout na naučené přesně vymezené odborné kompetence pro práci, více se zaměřujeme na praxi. Pokud nedokáže jednat s lidmi a není daný člověk vnímavý vůči druhým, jsou znalosti teorie zbytečné, protože je neupotřebí.“*

Kompetence prohlubujícího charakteru se převážně zaměřují na komunikační, sociální, interpersonální dovednosti. Tyto dovednosti směřují dovnitř, ven do blízkého i širokého okolí. Ovlivňují tak své pracovní okolí, své kolegy a spolupracovníky, celý pracovní tým, ale také své širší okolí a to je v případě sociálního pracovníka znamená jeho klientelu.

Po provedení rozhovorů může autorka shrnout aspekty sociálního pracovníka, které jsou pro organizaci výhodou. Je to například příjemné vystupování, předchozí praxe i v jiných organizacích, vlastnictví řídičského oprávnění, práce s programy na tvorbu propagačních materiálů, dobré sociální dovednosti, drive – zdravý zápal, inovace, pohled z venku, pružné reagování na změny, dále pak nasazení a zapálení pro věc, nadšení, kreativita a v neposlední řadě též časová flexibilita a možnosti zapojení se do dění a činností organizace i mimo pracovní dobu. R4 upřesnila: *„Dále potom určitě týmová spolupráce, schopnost si sám najít práci, když mám vše splněno, schopnost improvizace, reakce na vzniklou situaci, akční postoj. Tohle všechno je pro nás na sto procent výhodou.“* Cokoli co sociální pracovník nabídne navíc, mimo rámec základních kompetencí, je pro organizaci výhodou. Přestože se to v určitém okamžiku nemusí zdát jako výhoda, ale jako obyčejný aspekt či vlastnost, v jiném čase se to může změnit.

Význam osobnost sociálního pracovníka hodnotí většina organizací v superlativech. *„... nedocenitelný... rozhodující...značný... velmi, velmi velký...“* R8 rozvedla: *„Je velice důležitá, v malém kolektivu je nutné, aby pracovníci bez problémů spolupracovali.“* Osobnost sociálního pracovníka má velký vliv na přístup a formu poskytovaných sociálních služeb. Sociální pracovník by měl být zdravě sebevědomí, jistý, asertivní a ovládat sociální dovednosti. Dle výroku R5: *„Odbornost se snoubí s inteligencí a ochotou sloužit a posunout tým svojí schopností a osobností dál.“* A podle R7: *„Musí to být člověk osobnostně zralý se schopností sebereflexe, aby uměl pracovat sám na sobě.“* *„Pro naši organizaci je určitě velký, pracujeme s lidmi a příběhy, které jsou velmi silné, člověk potřebuje umět rozdělit práci a soukromí. Potřebuje umět lidi povzbudit, namotivovat, být pro ně tím, který jim pomůže na jejich cestě za větší samostatností.“* uvedl R10. *„To, jaká je žadatel osobnost se odráží i na způsobu jeho práce, takže pokud na pohovor přijde někdo, kdo mlčí a nechá „se sebou vorat“ tak je jasné, že v organizaci bude spíše loutkou, než přínosným pracovníkem, který se bude sám angažovat.“* podotkla R9.

Takové hodnocení se jistě nedá standardizovat, jedná se o hodnocení veskrze subjektivní a založené na pocitech. Přesto toto hodnocení má často významný vliv i na rozhodnutí při pohovoru. Zaměstnavatel se musí rozhodnout, co je pro něj důležitější, zda osobnost člověka či praxe a zkušenosti. Nejideálnější by byla vyvážená kombinace obou stran.

Dílčí výzkumný cíl je podle autorky zodpovězen. Nároky zaměstnavatele na sociálního pracovníka se pohybují od odborné roviny až po tu osobní. Mezi nejžádanější kompetence patří znalosti, praktické zkušenosti, komunikační dovednosti, postoj k práci i ke klientele a hodnoty sociálního pracovníka jako člověka. Osobnostní předpoklady a rysy člověka jsou nesmírně důležité pro výkon práce v sociálních službách.

5.2.3 Další postup a spokojenost zaměstnavatele

Dílčím cílem této části je zjistit, jak se postupuje s přijatým sociálním pracovníkem dále a zda je zaměstnavatel spokojen s pracovními výkony zaměstnanců. Poslední část se zaměřuje na postup zaměstnavatele při dalším vzdělávání sociálních pracovníků. Je tu též zohledněno kritérium spokojenosti zaměstnavatele s výkonem práce sociálního pracovníka coby absolventa oboru sociální práce založené na zjišťovaných kompetencích.

Další vzdělávání a rozvoj sociálních pracovníků se ve všech organizacích řídí Zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, který v určité míře udává, jak se má postupovat v oblasti dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Dle R6: *„Respektujeme zákonné požadavky na povinné vzdělávání v sociálních službách, tj. pracovníci si sami vybírají z akreditovaných kurzů. V úvodu zaměstnání jsou zaučeni do problematiky a následně mají možnosti konzultací se zkušenějšími kolegy.“*

Informace, které autorka získala, vypovídají o tom, že se organizace snaží o další rozvoj a vzdělávání sociálních pracovníků. Tato snaha by se zřejmě vyskytovala i při absenci směrnice v Zákonu č.108/2006 Sb. o sociálních službách. Zaměstnavatelé se snaží o to, aby si sociální pracovníci prohlubovali své znalosti a vědomosti na poli sociální práce a sociálních služeb. R7 vypověděla: *„Jednou ročně probíhá motivační pohovor a jednou ročně hodnotící pohovor, kde se se zaměstnanci domlouvám co a jak v dalším období a to včetně vzdělávacího plánu. Odborné semináře zajišťujeme v organizaci a zároveň si zaměstnanci sami vybírají u firem nabízející vzdělávání a to jak směrem ke službě tak v oblasti managementu nebo osobnostního růstu. Zajišťujeme také stáže v jiných organizacích.“*

V některých organizacích poskytují určité časové možnosti pro naplnění dalšího vzdělávání dle zákona, ale v některých organizacích jsou mnohem vstřícnější i z pohledu finančního. Výrok R2 zněl: *„Plně hradíme kurzy, školení a semináře, které si aktivně pracovníci najdou, nebo po konzultaci s nimi jsou na dané školení vysláni.“*

V souhrnu se organizace starají o další vzdělávání vcelku svědomitě a poskytují tak pracovníkům velkou podporu, mají vlastní školicí programy pro pracovníky, mají vzdělávací akreditované kurzy, celoročně se pracovníci vzdělávají v odbornosti, absolvují školení povinné ze zákona, výcviky, stáže, odborná kolegia, porady, interní vzdělávání, stáže, náslechy a řídí se vlastními interními směnicemi, kde poskytují vlastní interní školení. „Každý pracovník má svůj rámec vzdělávání a rozvoje a má možnost konzultaci v týmu ostatních sociálních pracovníků.“ uvedla R4.

Obecně tedy platí, že organizace umožňují sociálním pracovníkům se rozvíjet a dále vzdělávat a tak poskytovat klientům kvalitnější sociální služby. O další rozvoj se snaží i konáním školicích kurzů v rámci své organizace či ve spolupráci s jinými organizacemi.

Možnosti supervize jsou zásadní hlavně z pohledu předcházení syndromu vyhoření, který hrozí všem sociálním pracovníkům. Většina organizací je vhodně vybavená a uvědomělá. Sociální pracovníci se díky supervizi podělí se svými kolegy a supervizorem o těžší případy, vysvětlí své postupy, podělí se o své problémy. Jednoduše řečeno, vyčistí si tak hlavu. Organizace nabízí dva typy supervizí. Skupinovou a individuální. Většinou se konají právě ty skupinové supervize z důvodu časové a ekonomické náročnosti. Zaměstnavatelé ale zabezpečují i možnost individuální supervize, ta se může uskutečnit po vyžádání sociálního pracovníka. Supervize se tedy konají v rámci kolektivu sociálních pracovníků. Dle R4: „Každý tým si vybírá svého supervizora, a pokud nesedí někomu v týmu, umožníme změnu, krom toho je v organizaci možnost duchovního doprovázení. A může proběhnout i osobní supervize na vyžádání.“

„... jde i o povinnost sociálních služeb. Jsou jednak supervize týmové, tak individuální, dále pořádáme firemní personální audity pro zaměstnance. To jak se v práci cítí a mají jasně dané povinnosti, práva je úkolem pro zaměstnavatele. Supervize jsou základem fungujícího pracovního týmu. Supervizi vždy u nás provádí kvalifikovaní odborníci z venku, kteří tak mají lepší nadhled. Velmi se nám osvědčil i odborník mimo sociální sféru.“ vypověděl R6.

Organizace za účelem uskutečnění supervizí využívají v téměř všech případech externí pracovníky, vzdělané psychology. Externí supervizoři mají na supervizi jiný pohled či nadhled a mohou tak vnést do týmu nové myšlenky. Dle R5: „... Supervizit je nezávislý pracovník jiného zařízení ...“ Interní supervizor má ale výhodu v tom, že zná strukturu vztahů mezi sociálními pracovníky, v celém týmu. V supervizi se uplatňuje i osobnost

sociálního pracovníka. Některý uvítá veskrze cizince a někdo chce supervizora někoho známějšího, bližšího.

Frekventovanost supervizí často závisí na sociálních pracovnících a na jejich potřebách. Jiné organizace to mají naopak nastaveno v pevných termínech. Dle R3: *„Máme pravidelné týmové supervize, které se konají jednou za 5-6 týdnů 3 hodiny.“*

Organizace v Plzni si uvědomují riziko nekonání supervizí. Možným problémům chtějí předcházet a uskutečňují supervize minimálně v rámci své organizace tak, aby umožnily sociálním pracovníkům probrat své případy.

Jedna z otázek se dotýká i oblasti rozdílů mezi absolventy jednotlivých škol. Z pohledu zaměstnavatelů neexistují žádné výrazné rozdíly mezi absolventy jednotlivých škol. Dle R1: *„Ne, škola opravdu není to nejdůležitější. Člověk může být v teorii sebelepší, ale v praxi to neumí prodat.“* Zaměstnavatelé si raději utváří svůj vlastní názor na uchazeče či přijatého sociálního pracovníka. Mnohem větší důraz kladou na praxi a zkušenosti z ní získané. Na sociálního pracovníka nahlíží více z pohledu osobnosti. Osobnost člověka je v základě neměnná, kdežto vědomosti a zkušenosti může ještě získávat a prohlubovat. *„Záleží hodně na osobním nastavení jednotlivých absolventů, než na škole.“* Uvedl R5. Zaměstnavatelé hodnotili rozdíly převážně mezi absolventy Západočeské univerzity v Plzni, Karlovy univerzity v Praze, soukromých škol v Plzni a vyšší odborné školy v Plzni. Autorka se zaměřovala na absolventy ZČU v porovnání s absolventy jiných škol. Dle výroků respondentů se může soudit, že postavení absolventů oboru sociální práce na ZČU je minimálně na stejné úrovni s ostatními absolventy.

Absolvent je obrazem svých studentských let, záleží na něm, do jaké míry se ponoří do studia a jak moc se bude zabývat oblastní sociální práce a sociálními službami. Škola mu může poskytnout jen určité zázemí, které se dá prohlubovat dalším vzděláváním a získávat tak nové vědomosti, které bude proměňovat v zkušenosti.

Autorka se také zaměřuje na spokojenost zaměstnavatelů se sociálními pracovníky v počátcích jejich práce pro organizaci. Toto hodnocení je nastaveno v čase, kdy je přijat nový sociální pracovník, i čerstvý absolvent, a zaměstnavatel by měl zhodnotit výkon jeho práce. Nemělo by se to konat hned po přijetí, ale po nějakém čase, kdy už je sociální pracovník schopen vykonávat samostatně náplň práce. Tj. po zaučení a zapracování. Autorku zajímalo, zda existuje nějaká nesrovnalost nebo zda je pracovník plně samostatný

již po krátkém čase. Uplatňuje sociální pracovník teoretické vědomosti a zkušenosti získané z praxí?

Podle R10: *„Stejně jako v jiných profesích podávají různí lidé různé výkony. Vedle nějakého základu z vysoké školy je nepochybně nutnou součástí i snaha a ochota se učit v praxi a získávat nové znalosti v rámci okruhu našich klientů. Podobně kladný přístup k lidem a umění jednat s nimi je de facto spíše věcí povahy, než dosaženého vzdělání.“* A opět se tedy vrací hledáček k osobnosti člověka jako takové a jeho základním kompetencím. R4 řekla: *„Vždy záleží na jeho osobnosti, pracovním nasazení, ochotě, vztahu ke klientům. Pravidelně pak probíhají pohovory s vedoucím pracovníkem, kde se hodnotí práce zaměstnance, jeho spokojenost, návrhy, připomínky a také možnosti změn v práci.“*

V průměru hodnotí organizace své pracovníky velice kladně popřípadě a v závislosti na individualitě pracovníka nadprůměrně. Horší hodnocení při rozhovorech nezaznělo. Po zaučení a zaškolení jsou absolventi schopni jednat s klienty jen s minimálním dohledem a velice brzy se v rámci práce osamostatňují. Možností prohloubení znalostí a dovedností je pak další vzdělávání v oboru. Autorka hodnotí informaci jako pozitivní, jelikož jsou zaměstnavatelé s absolventy oboru sociální práce, konkrétně s absolventy Západočeské univerzity v Plzni oboru sociální práce, v zásadě spokojeni.

Dle autorky je dílčí výzkumný cíl naplněn. Organizace umožňují a podporují další vzdělávání a rozvoj sociálních pracovníků. Vzdělávání se uskutečňuje například školením v rámci organizace popřípadě stážemi či účastněním se vzdělávacích kurzů. Nutnost supervizí si zaměstnavatelé uvědomují. Ve většině případů supervizi vede externista psycholog a sociální pracovníci se účastní skupinových supervizí. S prací sociálních pracovníků jsou předmětné organizace spokojené a jejich práci i kompetence hodnotí kladně.

6 Shrnutí

V této kapitole autorka shrne výsledky výzkumného šetření. Výsledky se vztahují k jednotlivým dílčím výzkumným oblastem a stanoveným cílům. Nejdříve autorka shrne obsah výzkumných oblastí a následně se zaměří na dílčí cíle práce.

První výzkumná oblast se zaměřuje na absolventy oboru sociální práce. Dílčí výzkumné cíle v této části se zaměřují na informace o sociálních pracovnících, tedy absolventech sociální práce. Jedná se o tři dílčí výzkumné cíle. Prvním dílčím výzkumným cílem bylo zjistit přítomnost sociálních pracovníků v organizaci a jejich počet, další dílčí výzkumný cíl bylo zjistit, zda jsou někteří z těchto sociálních pracovníků absolventi oboru sociální práce na ZČU v Plzni a poslední dílčí výzkumný cíl bylo zjistit, jakými činnostmi se sociální pracovníci v organizaci nejčastěji zabývají. V každé organizaci poskytující registrované sociální služby je zaměstnán podle Zákona o sociálních službách alespoň jeden sociální pracovník. Počet sociálních pracovníků v organizaci se odvíjí podle velikosti organizace a počtu poskytovaných registrovaných sociálních služeb. Čím více sociálních služeb poskytují a čím větší je organizace, tím větší počet sociálních pracovníků zaměstnává. Více jak 50% (téměř 62%) všech zaměstnávaných sociálních pracovníků absolvovalo obor sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. Nejčastější činností a náplní práce sociálního pracovníka je odborné sociální poradenství a přímá práce s klientem. Nedílnou součástí profesního života sociálního pracovníka je administrativa a její zpracovávání. V rámci dílčího výzkumného šetření se potvrdilo v teorii sociální práce uváděné členění rolí sociálního pracovníka dle Řezníčka (Řezníček, 1994). Absolvent oboru sociální práce na ZČU se objevuje na různých pozicích a v různých rolích tak, jak uvádí Řezníček ve své publikaci *Metody sociální práce* (1994).

Druhá výzkumná oblast se zabývá zaměstnavateli. Autorka práce se u nich zaměřuje na jejich úhel pohledu, na jejich stanovisko. Tato výzkumná oblast je rozčleněna do dílčích podoblastí s určenými dílčími výzkumnými cíli.

Prvním dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, jakým způsobem jsou přijímáni noví sociální pracovníci. Výzkumné šetření přináší na tuto otázku odpovědi. Noví sociální pracovníci obvykle procházejí výběrovým řízením, kde jsou zkoumány jejich kompetence a psychologický profil. Pohovor se ve většině případů uskutečňuje ústně před komisí, která rozhoduje o kandidátech na pracovní pozice. Zjišťují se hlavně praktické zkušenosti, využití teoretických vědomostí v praxi. Zkoumají se nejrůznější dovednosti – sociální,

komunikační, interpersonální. Velkou roli hraje osobnost uchazeče spolu s jeho celkovým vystupováním. Při konečném rozhodování se zaměstnavatelé pokoušejí nalézt rovnováhu mezi vědomostmi, dovednostmi a osobností uchazeče takovým způsobem, aby bylo jeho přijetí na pracovní pozici přínosem pro celou organizaci a posunulo ji ve vývoji dál.

Druhým dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, jaké nároky, představy a očekávání mají o nových pracovnících. Provedené výzkumné šetření se pokusilo odpovědět na tuto otázku. Nároky zaměstnavatele na nového i stávajícího sociálního pracovníka jsou často obsaženy již v požadavcích výběrového řízení. Výčet toho, co musí a měl by sociální pracovník ovládat je dlouhý. Přesto zaměstnavatelé zdůrazňují jen některé dovednosti a schopnosti, které pokládají ve své organizaci za stěžejní. Patří mezi ně například odbornost, osobnostní předpoklady, zkušenosti, komunikativnost, celkový dojem, aktivita, zájem o cílovou skupinu, zainteresovanost v sociálních službách. Výhodou pro organizaci jsou některé další možnosti a schopnosti sociálního pracovníka. Patří sem například vlastnictví řidičského průkazu, schopnost práce na PC. Neměřitelný, nedocenitelný význam má osobnost sociálního pracovníka. Vnáší do výkonu práce své postoje, hodnoty a charakterové vlastnosti.

Třetím dílčím výzkumným cílem bylo zjistit, jak se postupuje s přijatým sociálním pracovníkem dále a zda je zaměstnavatel spokojen s kompetencemi a pracovními výkony zaměstnanců. Další vzdělávání se řídí dle Zákona o sociálních službách a zaměstnavatelé vycházejí vstřícně sociálním pracovníkům v rámci možností. Sociální pracovníci mají možnost supervizí, většinou skupinových ale s možností individuálních vedených supervizorem externistou. Supervize se uskutečňuje dle potřeby i ve stanovených časových intervalech. Zaměstnavatelé uvedli, že nevidí rozdíly mezi absolventy vysokých škol z pohledu toho, co jim může škola poskytnout (vědomosti, možnosti pro získání zkušeností), ale z pohledu individuality osobností sociálních pracovníků. Hodnocení kompetencí a výkonu práce je velice kladné, zaměstnavatelé jsou se sociálními pracovníky spokojeni.

Hlavním výzkumným cílem bylo *„zjistit, jak organizace poskytující registrované sociální služby hodnotí kompetence svých budoucích a stávajících zaměstnanců“*. Zaměstnavatelé jsou podle všeho a podle výsledků výzkumného šetření s kompetencemi a s výkonem práce sociálních pracovníků vcelku spokojeni. Kompetence hodnotí jako dostačující až nadprůměrné pro výkon povolání sociálního pracovníka. Toto hodnocení je

ale myšleno velice individuálně, jelikož dle výpovědí respondentů nehraje roli absolvovaná univerzita, nýbrž osobnostní předpoklady a charakterové vlastnosti každého jedince, každého sociálního pracovníka zvlášť. Samozřejmě, vždy je možnost něco vylepšovat. Ať už celkový souhrn všech vědomostí, které se dají prohloubit a rozšířit o nové poznatky, přístupy a teorie, tak i zkušenosti získané výkonem praxí i procvičováním modelových kazuistik. Výkon práce sociálních pracovníků je též hodnocen pozitivně. Každá organizace své pracovníky zaškoluje v poskytování sociálních služeb a v pravidlech organizace tak, aby byl sociální pracovník schopen vykonávat náplň práce samostatně a bez zásahu svých kolegů. Někomu doba adaptace na výkon práce trvá déle, někomu kratší dobu. Vše je opět dáno osobnostními rysy sociálního pracovníka.

Autorka se domnívá, že cíl práce byl naplněn a podařilo se odpovědět na položené otázky v dostatečné míře. Hodnocení zaměstnavatelů bylo kladné, v některých případech velice kladné. Kromě kompetencí (znalostí, dovedností, postojů) jsou pro sociálního pracovníka též rozhodujícím faktorem jeho vlastní osobnostní rysy a osobnostní předpoklady. Možným doporučením pro praxi by mohlo být zvýšení počtu praxí v době studia. Zaměstnavatelé výrazněji oceňují získané zkušenosti z praxí než teoretické vědomosti, které sociální pracovníci dle jejich soudu neumí použít.

Závěr

Výzkumným cílem bakalářské práce bylo „zjistit, jak organizace poskytující registrované sociální služby hodnotí kompetence svých budoucích a stávajících zaměstnanců“. Autorka se domnívá, že vytyčený cíl s pomocí dílčích výzkumných oblastí spolu s dílčími výzkumnými cíli byl naplněn.

Autorka v práci poskytla pro danou problematiku teoretické zázemí. Následně pak uvedla metodologii výzkumného šetření, pomocí kterého samotné výzkumné šetření provedla. Šetření bylo zaměřeno na kompetence sociálních pracovníků a jejich uplatnění v profesi. Autorka se domnívá, že práce dostatečně poukázala na kompetence sociálních pracovníků, které zaměstnavatelé požadují a zároveň na hodnocení těchto kompetencí. Uplatnění absolventů sociální práce je z pohledu zaměstnavatelů velice dobré a je jimi kladně hodnoceno. Z výsledků výzkumného šetření vyplynuly závěry, které jsou uvedeny v kapitole Shrnutí.

Jako student oboru sociální práce se autorka cítí být v tomto tématu vnitřně zainteresovaná. Proto svou práci zaměřila tímto směrem. Výsledky práce autorku potěšily, jelikož hodnocení zaměstnavatelů vůči sociálním pracovníkům – absolventům oboru Sociální práce na Západočeské univerzitě je veskrze kladné. Autorka tedy může prohlásit, že absolventi oboru sociální práce mají díky škole dostatečně pevné základy, na kterých mohou v životě dále stavět.

Resumé

Tato bakalářská práce se zabývá uplatněním absolventů oboru sociální práce z pohledu zaměstnavatelů poskytujících sociální služby na území města Plzně s důrazem na registrované sociální služby. Cílem práce bylo zjistit fakta relativní pro hodnocení absolventů sociální práce zaměstnavateli, zejména z hlediska kompetencí. V teoretické části práce se autorka zabývala vymezením pojmů jako sociální práce a sociální služby, sociální pracovník a kompetence. Každý pojem definovala a dále s ním pracovala. V praktické části práce se věnuje metodologii výzkumného šetření a samotnému výzkumnému šetření. Bakalářská práce je empirického rázu a využívá smíšené strategie výzkumného šetření. Nejprve autorka zjišťovala informace dotazníkem či z dokumentů a následně využívala metody kvalitativního výzkumného šetření polostrukturovaného rozhovoru s důrazem na dílčí výzkumné oblasti – přijímání nových sociálních pracovníků, představy a nároky zaměstnavatele a další postup a spokojenost zaměstnavatele. Díky této metodě získala autorka potřebná data pro naplnění cílů bakalářské práce. Zjištěné poznatky jsou zaznamenány v shrnutí.

Klíčová slova

Sociální práce, sociální služby, sociální pracovník, role sociálního pracovníka, kompetence, smíšená strategie výzkumného šetření

Summary

Work versatility of social work study program graduates from the perspective of the employers engaged in social services in the city of Pilsen with an emphasis on registered social services. The aim of this work was to determine the facts relative to social work study program graduates, particularly in terms of competences. In the theoretical part, the author discussed the definitions of terms such as social work and social services, social worker and competence. Each term defined and worked with him. In the practical part of the thesis deals with the methodology of the research and the research itself. The thesis is empirical in nature and uses a mixed strategy research. First author or questionnaire collected information from documents and then use the methods of qualitative research semi-structured interview with an emphasis on particular research areas - recruitment of social workers, ideas and demands of employers and other progress and satisfaction of employer. With this method, the author obtained the necessary data to meet the objectives of the thesis. The findings are reported in the summary of the results.

Keywords

Social work, social service, social worker, role of social worker, competence, mixed strategy research

Seznam použité literatury a jiných pramenů

1 Literatura

1. BELZ, Horst, SIEGRIST, Marco. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. 376 s. ISBN 80-7178-479-6.
2. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
3. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 1998. 374 s. ISBN 80-7184-141-2.
4. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. 1. vydání. Praha: Grada, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
5. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vydání. Praha: OSMIUM, 1999. 165 s. ISBN 80-902081-8-5.
6. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7376-040-2.
7. KAHOUN, Vilém a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci. Sociální práce II*. 1. vydání. Praha: Triton, 2007. 281 s. ISBN 978-80-7387-064-5.
8. KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Triton, 2005. 79 s. ISBN 80-7254-662-7.
9. KUBEŠ, Marián, Dagmar Spillerová a Roman Kurnický. *Manažerské kompetence: Způsobilosti výjimečných manažerů*. 1. vydání. Praha: Grada, 2004. 184 s. ISBN 80-247-0698-9.
10. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
11. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vydání. Praha: portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

12. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
13. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
14. MLČÁK, Zdeněk. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. 350 s. ISBN 80-7368-129-3.
15. MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. 100 s. ISBN 80-210-3323-1.
16. MUSIL, Libor. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu "sociální práce". *Sociální práce/Sociálna práca*, Brno: ASVSP, 2008, roč. 8, 2/2008, s. 60 - 79. ISSN 1213-6204.
17. MUŽÍKOVÁ, Jaroslava. BÄRTLOVÁ, Eva. *Odborná praxe v sociální práci*. 1. vydání. Ústí nad Labem: FSE UJEP, 2007. ISBN 978-80-7044-951-6.
18. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vydání. Brno: 2001. 165 s. ISBN 80-903070-0-0.
19. REICHL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vydání. Praha: Grada, 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
20. ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
21. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

2 Elektronické zdroje

1. ASVSP - Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Minimální standardy vzdělávání v sociální práci [online]. [cit. 2013-5-29]. Dostupné z: <<http://www.asvsp.org/standardy.htm>>

2. GEANTY VŠERS, o.p.s. 2009. [online]. [cit. 2013-6-5]. Dostupné z: <<http://granty.vsers.cz/dokument/zaklady%20socialni%20prace.pdf>>
3. HESTIA, občanské sdružení: *Akreditované kurzy Hestia 2013* [online]. [cit. 2013-6-20]. Dostupné z: <<http://www.hestia.cz/kresadlo/akreditovane-kurzy-hestia/#.UcamdDtFCSo>>
4. MPSV.CZ: *Etické kodexy* [online]. [cit. 2013-6-8]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/837>>
5. MPSV.CZ: *Sociální služby* [online]. [cit. 2013-6-8]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>
6. MPSV.CZ: *Standardy kvality sociálních služeb 2009* [online]. [cit. 2013-6-3]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>
7. PORTÁL ZČU 2007: *Informace o oboru sociální práce* [online]. [cit. 2013-6-1]. Dostupné z: <[http://iregistr.mpsv.cz/](http://portal.zcu.cz/wps/portal!/ut/p/c5/hY5Rb4IwHMQ_i5-gf1qB7bGWjBJAEUsZ9KUhcTHiFLJUsHz6YbJX3d3j5Xd3SKPF13Y8Hlp77C_tN6qRDkyYFzHZRhhyQhgkivPj94BKF7yJjAspnwdpgBxiH3Awpc4oxVAQv6hP1ENayO7lyFztk5nNpbdXDjRNZOYmWcjhjPBt_tqpzaU6sOpaBZG31ufbd5zeCAKSPD-_IUapMOH3wpA5d8311-lvH28qsB6iVG2LFzWNVjMySR-skmUb2TjktRUN75Tiu6v8hRPqxUazmoc-AS__RBw-g!!/dl3/d3/L0IDU0IKSkthWWtLQ2xFS0NsRUtDbEVLQ2xFS0NsRUtDbEVZIS9ZRTBJQUFJSUIJTU1DS0NFQUFJQUNHSUtBR0IPQkpCSk9CRk5GTk9GRExETE9ESFBIUE9IQW9nb3VBa3Nrc3VFaWIFQU1BQUEvNEMxYjlXX05yeFFERVNAsUpSQ2t5WVNoRkprb2xHS1RKeEtDVW1TU1VVcE1ta29aLzdfN09RRzNQRDIwT1NDMzAyM09VMTVERjAwUTAvMjMzMDcwNjAyMjg0L2Jyb3dzZXJpYm9yLzUwNS9icm93c2VyU2Vhc mNoL3NIYXJjaE9ib3IvYnJvd3NlclByb2dyYW0vMzEvYnJvd3NlclJvay8yMDA5L3Byb2hsaXplbmI BY3Rpb24vY3ouemN1LnN0YWwucG9ydGxldHMxNjgucHJvaGxpemVuaS5icm93c2VyLkYyb3dzZXJtZW FyY2hBY3Rpb24vYnJvd3NlckZha3VsdGEvRIBF/>>8. REGISTR POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB [online]. [cit. 2013-6-11]. Dostupné z: <
9. SP SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci *Praxe a supervize v sociální práci* 1/2007 [online]. [cit. 2013-6-9].

Dostupné z: <http://www.socialni prace.cz/soubory/4-2007_praxeasupervizevsp-120116135450.pdf>

10. SP SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci *Role sociálního pracovníka* 4/2007 [online]. [cit. 2013-6-15]. Dostupné z: <http://www.socialni prace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf>
11. SP SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci *Standardy kvality v sociálních službách* 1/2004 [online]. [cit. 2013-6-10]. Dostupné z: <<http://www.socialni prace.cz/soubory/2004-1-090221132759.pdf>>
12. ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH [online]. [cit. 2013-6-15]. Dostupné z: <<http://www.atre.cz/zakony/page0048.htm>>

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Schéma operacionalizace

Výzkumný problém: do jaké míry korespondují nároky zaměstnavatele s kompetencemi zaměstnance

| | | |
|--|--|---|
| <p>Výzkumný cíl:</p> <p><i>zjistit, jak organizace poskytující registrované sociální služby na území města Plzně hodnotí kompetence svých budoucích a stávajících zaměstnanců z řad absolventů oboru sociální práce ZČU v Plzni</i></p> | <p>První výzkumná oblast</p> <p>Zaměstnanci – absolventi oboru sociální práce</p> | <p>1. Dílčí výzkumný cíl</p> <p>zjistit přítomnost sociálních pracovníků v organizaci a jejich <u>počet</u></p> |
| | | <p>2. Dílčí výzkumný cíl</p> <p>zjistit, zda jsou někteří z těchto sociálních pracovníků <u>absolventi oboru sociální práce na ZČU v Plzni</u></p> |
| | | <p>3. Dílčí výzkumný cíl</p> <p>zjistit, jakými <u>činnostmi</u> se sociální pracovníci v organizaci nejčastěji zabývají</p> |
| | <p>Druhá výzkumná oblast</p> <p>Zaměstnavatelé</p> | <p>1. Dílčí výzkumný cíl</p> <p>zjistit, jakým způsobem <u>přijímání</u> nových sociálních pracovníků v předmětných organizacích probíhá</p> |
| | | <p>2. Dílčí výzkumný cíl</p> <p>zjistit, jaké <u>nároky, představy a očekávání</u> mají předmětné organizace o nových pracovnících</p> |
| | | <p>3. Dílčí výzkumný cíl</p> <p>zjistit, jak <u>postupuje</u> s přijatým sociálním pracovníkem dále a zda je zaměstnavatel spokojen s <u>pracovními výkony</u> zaměstnanců</p> |

Příloha č. 2 – Dotazník

Dobrý den,

Jsem studentka oboru sociální práce na ZČU. Svou bakalářskou práci jsme zaměřila na zaměstnavatele sociálních pracovníků. Právě provádím výzkumné šetření, které je v mé bakalářské práci stěžejního významu. Bakalářská práce je na téma „Uplatnění absolventů oboru sociální práce z pohledu zaměstnavatelů provozující registrované sociální služby na území města Plzně“. Jejím cílem je *zjistit, jak organizace poskytující registrované sociální služby na území města Plzně hodnotí kompetence svých budoucích a stávajících zaměstnanců z řad absolventů oboru sociální práce ZČU v Plzni.*

Jsem velice ráda a neskutečně vděčná, že mi odpovíte na mé otázky. Otázky jsem vložila do e-mailu i jsem je přiložila k e-mailu, je jen na Vašem rozhodnutí, kde mi na ně odpovíte. Chtěla bych moc poděkovat za spolupráci a omlouvám se, že Vás vyrušuji při Vaší práci.

Ještě jednou děkuji za odpovědi.

Přeji pěkný den

Jana Tittelová

Dotazník

1. Zaměstnáváte sociální pracovníky?
2. Jaký je jejich přibližný počet?
3. Jsou někteří z těchto sociálních pracovníků absolventi ZČU? (Bc./Mgr.)
4. Jaká je jejich nejčastější činnost?

Příloha č. 3 – Struktura rozhovoru

1. Okruh: *Jakým způsobem přijímáte nové sociální pracovníky?*

1. Jakým způsobem hledáte nového sociálního pracovníka?
2. Jaké jsou požadavky?
3. Jak probíhá pohovor?
4. Co musí mít kandidát s sebou?
5. Co Vás nejvíce zajímá?
6. Podle jakých kritérií se nakonec rozhoduje při výběru?
7. Hraje roli absolvovaná univerzita (ZČU, jiná...) a v čem?
8. Jaké kompetence se vyžadují?

2. Okruh: *Jaké jsou představy a nároky zaměstnavatele?*

1. Jaké kompetence by měl budoucí zaměstnanec ovládat?
2. Co musí umět/ovládat?
3. Co mu dává výhodu, co je pro organizaci plus?
4. Jak velký význam má osobnost budoucího zaměstnance?

3. Okruh: *Jak postupujete dále s již zaměstnaným sociálním pracovníkem?*

1. Vidíte při výkonu práce rozdíl mezi absolventy různých škol (příklad...)?
2. Jak postupujete při dalším vzdělávání a rozvoji sociálních pracovníků?
3. Mají sociální pracovníci možnost supervize a jak je prováděna a vedena?
4. Jak hodnotíte prvotní pracovní činnost sociálních pracovníků? (spokojenost, nespokojenost... - proč?)