

Univerzita Pardubice

Fakulta filozofická

Trendy v profesionalizaci sociální práce

Diplomová práce

2023

Bc. Kristýna Nývltová

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická
Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Kristýna Nývltová**
Osobní číslo: **H21319**
Studijní program: **N0111P190001 Resocializační pedagogika**
Téma práce: **Trendy v profesionalizaci sociální práce**
Téma práce anglicky: **Trends in the professionalization of social work**
Zadávající katedra: **Katedra věd o výchově**

Zásady pro vypracování

Diplomová práce pojednává o trendech v profesionalizaci sociální práce a jejich změnách v pojetí. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy jako sociální práce a sociální pracovník. Tato část dále popisuje vzdělávání a kompetence sociálního pracovníka a příslušnou legislativu. Praktická část je realizována skrze kvalitativní výzkum, který je proveden pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky. Cílem výzkumu je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají profesionalizaci sociální práce a jaká jsou jejich případná doporučení pro tuto oblast.

Rozsah pracovní zprávy:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- BOGO, Marion. *Social work practice: concepts, processes, and interviewing*. New York: Columbia University Press, 2006. ISBN 0-231-12546-1.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- KUZNÍKOVÁ, Iva. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3676-1.
- MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4904-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
- MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, ed. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4.
- NOVOTNÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy: Skripta pro posluchače filoz.fak.Univ.Karlovy*. Dot. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

Vedoucí diplomové práce: **prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc.**
Katedra věd o výchově

Datum zadání diplomové práce: **2. května 2022**
Termín odevzdání diplomové práce: **2. května 2023**

doc. Mgr. Jiří Kubeš, Ph.D. v.r.
děkan

Ing. Jaroslav Myslivec, Ph.D. v.r.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. května 2022

Prohlašuji:

Práci s názvem Trendy v profesionalizaci sociální práce jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnici Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne

Bc. Kristýna Nývltová v. r.

Poděkování:

Ráda bych tímto poděkovala svému vedoucímu práce, prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc., za veškerou pomoc, trpělivost, lidský přístup a cenné rady, které mi poskytl. Dále bych ráda poděkovala respondentkám, které byly ochotné a udělaly si na mě čas.

Na konec bych ráda poděkovala svým nejbližším, své rodině, příteli a přátelům, kteří mi byli nejen během zpracování diplomové práce, ale také během mého celého studia velkou oporou.

ANOTACE

Diplomová práce pojednává o trendech v profesionalizaci sociální práce a jejích změnách v pojetí. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy jako sociální práce a sociální pracovník. Tato část dále popisuje vzdělávání a kompetence sociálního pracovníka a příslušnou legislativu. Praktická část je realizována skrze kvalitativní výzkum, který je proveden pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky. Cílem výzkumu je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají profesionalizaci sociální práce a jaká jsou jejich případná doporučení pro tuto oblast.

KLÍČOVÁ SLOVA

sociální práce, sociální pracovník, profesionalizace, profesionalita

TITLE

Trends in the professionalization of social work

ANNOTATION

The thesis deals with trends in the professionalization of social work and changes in its conception. The theoretical part defines basic concepts such as social work and social worker. This section also describes the education and competences of a social worker, as well as the relevant legislation. The practical part is implemented through qualitative research, which is conducted through interviews with social workers. The aim of the research is to determine how social workers perceive the professionalization of social work and what their possible recommendations are for this field.

KEYWORDS

social work, social worker, professionalization, professionalism

Obsah

ÚVOD	11
1 Sociální práce	13
1.1 Vymezení sociální práce	13
1.2 Cíle sociální práce	15
1.3 Základní terminologie	16
1.3.1 Sociální politika	16
1.3.2 Sociální zabezpečení	17
1.3.3 Sociální péče	17
1.3.4 Sociální pomoc	18
1.3.5 Sociální služby	18
1.3.6 Nepříznivá sociální situace	19
1.3.7 Sociální klient	20
1.3.8 Sociální případ	20
2 Sociální pracovník	22
2.1 Vymezení	22
2.2 Kompetence sociálního pracovníka	23
3 Profesionalizace sociální práce	26
3.1 Trendy profesionalizace	29
3.2 Deprofesionalizace	30
3.3 Standardy kvality sociálních služeb	31
3.4 Legislativa	34
3.5 Etický kodex	35
3.5.1 Mezinárodní etický kodex	36
3.5.2 Etický kodex sociálních pracovníků ČR	36
3.6 Profesiogram	38
3.7 Vzdělávání sociálních pracovníků	40
3.7.1 Minimální vzdělávací standard	41
3.7.2 Další vzdělávání	42
3.8 Supervize	44
4 PRAKTICKÁ ČÁST	46
4.1 Cíl výzkumu	46
4.2 Metodologie	46
4.3 Metoda sběru dat	48
4.4 Charakteristika výzkumného souboru	48
4.5 Realizace výzkumu	49

4.6 Vyhodnocení a interpretace dat	50
4.7 Závěr výzkumu	71
4.8 Diskuze	73
ZÁVĚR	75
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	78
SEZNAM ČLÁNKŮ	80
SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	81
PŘÍLOHY	83

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK

Tabulka 1 – Charakteristika výzkumného souboru	49
Tabulka 2 - Kategorie a kódy	51

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A ZNAČEK

Apod.	A podobně
Atd.	A tak dále
Č.	Číslo
ČR	Česká republika
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Např.	Například
Sb.	Sbírka zákonů
Tzv.	Takzvaně
VOŠ	Vyšší odborná škola

ÚVOD

Diplomová práce se zabývá profesionalizací sociální práce a jejími trendy. Cílem této práce je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají samotnou profesionalizaci sociální práce a jaká jsou jejich případná doporučení pro tuto oblast.

Důvodů, proč jsem si toto téma zvolila bylo více. Jedním z nich byly odborné praxe na vysoké škole, díky kterým jsem měla možnost si vyzkoušet různé oblasti sociální práce a pracovat s různými cílovými skupinami. Můj zájem o tento obor se obecně zvýšil. Rovněž jsem se chtěla setkat se sociálními pracovníky z různých oblastí a zjistit, jaký pohled a názor na tuto problematiku mají. Dalším důvodem byla samotná sociální práce. Sociální práce je velice důležitý obor, který pomáhá poskytovat sociální služby jednotlivcům, rodinám a komunitám. Profesionalizaci sociální práce vnímám jako stále se rozvíjející proces, jehož cílem je zvyšování kvality poskytovaných služeb. Je to aktuální téma, o kterém je ovšem důležité více diskutovat. Myslím si, že je podstatné, aby se k sociální práci přistupovalo jako k profesi a aby se posílila role sociálních pracovníků ve společnosti.

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí, mezi které patří část teoretická a část praktická. Každá tato část je rozdělena do jednotlivých kapitol a podkapitol, které se dané problematice věnují více do hloubky. První kapitola teoretické části se zabývá samotnou sociální prací. Zaměřuje se na její vymezení, cíle a základní terminologii. Definuje pojmy jako sociální politika, sociální zabezpečení, sociální péče, sociální pomoc, sociální služby, nepříznivá sociální situace, sociální klient a sociální případ. Druhá kapitola se věnuje sociálnímu pracovníkovi. Definuje, kdo je sociální pracovník, co je jeho náplní práce a kdo je jeho cílovou skupinou. V této kapitole jsou rovněž popsány kompetence sociálního pracovníka. Nejrozsáhlejší kapitolou je kapitola tři, která věnuje pozornost profesionalizaci sociální práce. Popisuje její trendy a vymezuje termín deprofesionalizace. Dále se kapitola věnuje Standardům kvality sociálních služeb, legislativě a etickému kodexu, jak Mezinárodnímu etickému kodexu, tak i Etickému kodexu sociálních pracovníků ČR a profesiogramu. Důležitou podkapitolou je vzdělávání sociálních pracovníků. Je zde popsán minimální vzdělávací standard a další vzdělávání.

Po teoretické části následuje část praktická, která je založena na kvalitativním výzkumu a skrze rozhovory zjišťuje pohledy sociálních pracovníků na profesionalizaci sociální práce a stejně tak, jsou zjišťována jejich možná doporučení. Na začátku praktické

části je popsán cíl výzkumu. Následuje podkapitola, která se zabývá metodologií a pomocí odborné literatury jsou zde vymezeny pojmy jako metodologie, výzkum a jeho druhy. Další podkapitola se týká metody sběru dat. Respondentkami jsou ženy, sociální pracovníce, ve věku 31-55 let. Další podkapitoly se věnují realizaci výzkumu, spolu s předvýzkumem a vyhodnocení a interpretaci dat. V posledním celku této části se nachází podkapitola závěr výzkumu a diskuze.

1 Sociální práce

1.1 Vymezení sociální práce

Sociální práce je disciplína, jejímž hlavním cílem je pomoc lidem, kteří se z nějakého důvodu ocitli v nouzi. Nouze se může týkat různých oblastí lidského života např. zaměstnání, finanční stránky, výchovy dětí apod. Jedná se zejména o pomoc praktickou. Doposud neexistuje jednotná a obecně uznávaná definice sociální práce, nicméně Matoušek definuje sociální práci jako „*společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti)*.“¹

Sociální práce je založena na společenské solidaritě a snaze o naplňování individuálního lidského potenciálu. Tento potenciál se také snaží rozvíjet.²

V memorandu sociálních pracovníků, které bylo formulováno v roce 2018 k výročí 100 let sociální práce ČR, a kterého se zúčastnili zástupci Asociace vzdělavatelů v sociální práci, do kterých spadá například Společnost sociálních pracovníků, Profesní komora sociálních pracovníků, Profesní svaz sociálních pracovníků aj., je sociální práce vymezena jako „*vysoce specializovaná pomáhající činnost, jejímž cílem je zvyšovat nebo stabilizovat kvalitu života lidí, u kterých je tato kvalita ohrožena nebo omezena. Sociální práce je vykonávána kvalifikovanými sociálními pracovníky, a jako taková přináší zlepšování situace ohrožených osob a přispívá k jejich optimálnímu fungování ve společnosti*.“³

Podle odborníků v memorandu sociálních pracovníků jde v sociální práci o působení na prostředí společnosti tak, aby nedocházelo k posilování nerovných podmínek. Sociální práce je postavena na základních hodnotách sociální spravedlnosti a na pojetí lidských práv. Rovněž je vnímána jako „*činnost, jež na všech úrovních směřuje*

¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s.11. ISBN 978-80-7367-502-8.

² Tamtéž, s. 11.

³ Memorandum sociálních pracovníků k výročí 100 let sociální práce v ČR. 2018. *Asociace vzdělavatelů v sociální práci* [online]. 2018 [cit. 2023-1-5]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/memorandum-socialnich-pracovniku-k-vyroci-100-let-socialni-prace-v-cr/>

k vyšší sociální soudržnosti, optimálnímu fungování společnosti a udržení zdravého společenského klimatu“.⁴

Na poli různých definic a vymezení se můžeme setkat také s definicí, která se dotýká doplnění služeb jiných profesí. Hanevy a Philpot (1996) tvrdí, že *„sociální práce je často to, co jiní – zdravotní sestry, lékaři, policie atd. – nedělají.“⁵*

Matoušek v knize *Metody a řízení sociální práce* píše *„U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“* Sociální práce se tedy snaží, aby lidé, kteří přišli k újmě a nemohou se již nadále ve společnosti uplatnit, žili život, který odpovídá běžným standardům společnosti a jejich lidská důstojnost v žádném případě nebyla poškozena.⁶

K pochopení vymezení sociální práce je nutné vědět, co je sociální politika, jelikož sociální práce je jedním z jejich nástrojů. Sociální politika je úsilí, které je nejen soustavné, ale také cílené. Uskutečňuje se skrze rozhodování/zdržení se rozhodování, ne/činností či strpením činnosti sociálních subjektů či objektů. Zahrnuje právě jednotlivé sociální subjekty a snaží se o *„změnu nebo o udržení a provozování (fungování) svého či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému.“⁷*

Zuzana Havrdová ve své knize definuje sociální práci z jiného pohledu než zmiňovaní autoři v této kapitole. Vymezuje ji na dvě roviny, a to jako obor a jako činnost. Podle ní je sociální práce jako obor *„aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí.“* Na straně druhé sociální práce jako činnost *„je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizaci a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem*

⁴ Memorandum sociálních pracovníků k výročí 100 let sociální práce v ČR. 2018. *Asociace vzdělavatelů v sociální práci* [online]. 2018 [cit. 2023-1-5]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/memorandum-socialnich-pracovniku-k-vyroci-100-let-socialni-prace-v-cr/>

⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s.184. ISBN 80-7178-473-7.

⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s.11. ISBN 978-80-7367-502-8.

⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s.155. ISBN 80-7178-473-7.

*ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.*⁸

1.2 Cíle sociální práce

Sociální práce se zaměřuje na klienta jako takového, snaží se mu pomoci se zorientovat v systému podpory a napomoci mu k cestě k důstojnému životu. Americká asociace sociálních pracovníků vymezila čtyři cíle sociální práce. Prvním cílem je podpora klienta v oblasti řešení problémů, adaptace na nároky a následný vývoj. Sociální práce také obstarává kontakt klientovi s agenturami, které poskytují zdroje, služby a příležitosti. Dále vede k tomu, aby systémy podpory klientů byly humánní a efektivní. Sociální pracovník může zastávat více rolí, které se týkají poskytování, organizování služeb, dále konzultování či roli supervizora nebo obhájce zájmů klienta. V neposlední řadě působí také na sociální politiku, kterou se snaží rozvíjet a zlepšovat.⁹

Na cíle sociální práce lze také pohlížet dvěma pojetími, které ve své práci z roku 1987 uvedl Jordan. Podle něj je v prvním pojetí cílem sociální práce pomoc klientům. Ve druhém pojetí je cílem sociální kontrola a řešení či prevence sociálních problémů. Rozdíl je také v tom, že na prvním pojetí se shodují sociální pracovníci a na druhém zejména politici. Mnoho autorů také opírá cíle sociální práce o koncept sociálního fungování, jakožto *„označení interakcí, které probíhají mezi požadavky prostředí a lidmi.*¹⁰

Podle Pavla Navrátila je cílem sociální práce *„podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí.*¹¹

Navrátil a Musil označili sociální fungování za komplex různých skutečností, kterými je například trvalá interakce mezi lidmi a prostředím, určité požadavky na člověka od prostředí a nezbytná reakce na ně, rovnováha mezi požadavky prostředí a člověkem, kdy v případě nerovnováhy a neplnění požadavků vzniká problém, který lidé

⁸ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci.* Praha: Osmium, 1999, s.154. ISBN 80-902081-8-5.

⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.* Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s.13-14. ISBN 978-80-7367-502-8.

¹⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce.* Praha: Portál, 2001, s.184-185. ISBN 80-7178-473-7.

¹¹ Tamtéž, s. 184.

buď dokážou bez pomoci vyřešit sami anebo toho nejsou schopni. Příčinu problémů můžeme shledávat v nedostatku dovedností klienta nebo v nepřiměřených požadavcích ze strany prostředí. Sociální pracovník se snaží podporovat sociální fungování klienta tím, že mu napomáhá obnovit nebo udržet rovnováhu mezi způsobilostí klienta zvládat a požadavky prostředí.¹²

Slovník sociální práce definuje sociální fungování jako „*kvalita společenských vazeb jednotlivce, obvykle posuzována podle několika kritérií – např. podle kvality vztahů k lidem, využití vlastního potenciálu, plnění požadavků společenského prostředí. Pojem sociální fungování reflektuje jednak schopnost klienta odpovídat na nároky prostředí, jednak samy nároky prostředí. Problémy v sociálním fungování jsou důvodem toho, aby se klient spojil se sociálním pracovníkem a společně se je pokoušeli řešit.*“¹³

Bogo (2006) zdůrazňuje, že praxe sociální práce není pouze technikou. Sociální práce je „*integrace znalostí, hodnot a dovedností s osobním a profesním sebepojetím. Chování pracovníků odráží soubor hodnot a etických principů, pohled na lidskou a sociální funkci, ideál profesních vztahů a konkrétní perspektivy pomoci.*“¹⁴

Sociální práce ve zdravotnictví pomáhá pacientům/klientům, jejich rodinám a prostředí v boji s negativními sociálními důsledky nemoci.¹⁵

1.3 Základní terminologie

Jako každá vědní disciplína i sociální práce má svou terminologii a definice.

1.3.1 Sociální politika

Mezi základní pojmy patří například sociální politika, jakožto soustavné a cílevědomé úsilí o změnu nebo o udržení a provozování svého, státního, nestátního nebo samosprávného systému. Podílí se na ní jednotlivé sociální subjekty.¹⁶

¹² MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s.185. ISBN 80-7178-473-7.

¹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.208. ISBN 80-7178-549-0.

¹⁴ BOGO, Marion. *Social work practice: concepts, processes, and interviewing*. New York: Columbia University Press, 2006, s. 3. ISBN 0-231-12546-1.

¹⁵ KUZNÍKOVÁ, Iva. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2011, s.18. ISBN 978-80-247-3676-1.

¹⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s.155. ISBN 80-7178-473-7.

1.3.2 Sociální zabezpečení

Dalším důležitým pojmem je sociální zabezpečení. Matoušek tento pojem definuje jako „*mezinárodní právem definovaný soubor institucí a institutů, který poskytuje ochranu a pomoc lidem v případech ohrožení zdraví, nemoci, nezaměstnanosti, zdravotního poškození, invalidity, pracovního úrazu, stáří, těhotenství a mateřství, rodičovství a úmrtí živitele.*“¹⁷

„*Sociální zabezpečení navíc zahrnuje to, co člověk musí udělat sám pro sebe a co pro něj musí udělat organizace, v níž pracuje.*“¹⁸

1.3.3 Sociální péče

Termín sociální péče lze do angličtiny přeložit jako *social welfare*. Jde o organizované společenské aktivity, které vedou ke zlepšování lidského blaha nebo duševní pohody. Na sociální péči lze pohlížet jako na rozsah aktivit, které jsou organizované různými organizacemi (vládními, dobrovolnými). Cílem je zmírnit nebo řešit sociální problémy. Pomáhá se jak jednotlivcům, skupinám, tak i komunitám. Snaží se o zlepšení životní pohody neboli také anglicky well-being.¹⁹

Matoušek ve své publikaci uvádí, že „*sociální péče vyplývá ze společenské solidarity a spočívá v redistribuci prostředků a služeb ve společenském prostoru, jejichž cílem je všestranný rozvoj jednotlivce.*“²⁰

Jak je napsáno v zákoně o sociálních službách „*služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.*“²¹

Mezi tyto služby je možné zahrnout osobní asistenci, pečovatelskou službu, tísňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporované bydlení, odlehčovací

¹⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.218. ISBN 80-7178-549-0.

¹⁸ Tamtéž, s. 210.

¹⁹ KVĚTENSKÁ, Daniela. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s.9. ISBN 978-80-7041-860-4.

²⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.210. ISBN 80-7178-549-0.

²¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 110 [online]. 2006 [cit. 2023-1-10]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

služby, centra denních služeb, denní či týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení či sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. Všechny tyto služby se snaží pomoci osobám, které tuto pomoc potřebují, ať už ve formě poskytnutí střechy nad hlavou nebo například hlasové či elektronické komunikaci.²²

1.3.4 Sociální pomoc

Sociální pomoc patří taktéž k základní terminologii sociální práce. Jde o pomoc lidem, kteří nemají nárok na dávky v rámci státní sociální podpory a sociálního pojištění nebo se skrze dávky nedostanou na hranici životního minima, které může mít dvě podoby, a to existenční minimum a sociální životní minimum. V prvním případě jde o ohrožení zdraví nebo života a ve druhém o životní standard, který je ve společnosti obecně přijat.²³

Matoušek ve Slovníku sociální práce uvádí, že se jedná o „peněžní nebo věcné dávky a služby poskytované za určitých podmínek, na základě určitých kritérií a průzkumu majetkových poměrů jednotlivců nebo rodinám, které se nacházejí na spodní hranici příjmového žebříčku nebo pod určitou úrovní sociálního minima.“²⁴

1.3.5 Sociální služby

Sociální služby zahrnují všechny služby, které jsou nejen krátkodobé ale i dlouhodobé a jsou poskytované uživatelům za cílem zkvalitnění jejich života. Mezi tyto základní služby patří zejména stravování, ubytování, hygiena či pomoc v domácnosti. Poskytováno je také poradenství a výchovné, vzdělávací a aktivizační služby. Klientům je také nabízena pomoc při prosazování jejich práv či zájmů a socioterapeutické služby. Sociální služby mohou také ochraňovat zájmy společnosti.²⁵

Sociální práce poskytuje instituce lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci a snaží se, aby žili v přirozeném společenství a mohli žít důstojný život. Tyto služby jsou bezpečné a odborné.²⁶

²² KVĚTENSKÁ, Daniela. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s.104-105. ISBN 978-80-7041-860-4.

²³ Tamtéž, s. 104.

²⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.212. ISBN 80-7178-549-0.

²⁵ Tamtéž, s. 214.

²⁶ ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002, s.7. ISBN 80-86552-45-4.

Tyto služby se poskytují na základě uzavření dohody o poskytování služby, která stanovuje i osobní cíl, který má být službou naplněn. Dohody jsou uzavírány na základě dobrovolnosti, a to jak ze strany poskytovatele, tak i uživatele.²⁷

Dle Zákona o sociálních službách se sociální službou rozumí: „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“²⁸

1.3.6 Nepříznivá sociální situace

Termínem nepříznivá sociální situace se rozumí oslabení či ztráta schopnosti z určitých důvodů. Jedním z důvodů může být věk či zdravotní stav, který je dlouhodobě nepříznivý a podle lékařů trvá nebo má trvat déle než 1 rok a který omezuje klienta při zvládnutí základních životních potřeb. Klient může být také v krizové sociální situaci nebo žije takovým způsobem, který vede ke konfliktu se společností. Mezi další důvody může také patřit sociálně znevýhodňující prostředí. Je důležité při řešení myslet na to, aby bylo podporováno sociální začlenění a klient byl ochraňován před sociálním vyloučením, při kterém je osoba vyloučena mimo běžný život společnosti a je jí znemožněno se do ní vrátit. Osobám, které jsou sociálně vyloučené nebo jsou tímto ohrožené, je důležité poskytnout příležitost a možnost se do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti opět navrátit.²⁹

V literatuře se můžeme setkat také s termínem obtížná sociální situace (difficult social situation). Ve své publikaci ji Matoušek definuje jako „*nepříznivý stav, souhrn nepříznivých podmínek a okolností, vztahujících se k určité osobě nebo skupině společně posuzovaných osob a vlivů, které se jich bezprostředně či zprostředkovaně dotýkají.*“³⁰

²⁷ ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002, s.41. ISBN 80-86552-45-4.

²⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 110 [online]. 2006 [cit. 2023-2-10]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

²⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 110 [online]. 2006 [cit. 2023-2-10]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

³⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.133. ISBN 80-7178-549-0.

1.3.7 Sociální klient

Klientem je v sociální práci označován „*subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina a komunita.*“ Někteří autoři také používají termín *uživatel*, tedy ten, kdo užívá služby.³¹

Uživatelem sociálních služeb je osoba, které je poskytována sociální služba. Může se jednat o osoby, které jsou ohroženy sociálním vyloučením nebo se ocitli v nepříznivé sociální situaci a mají oprávnění služby využívat. Oprávněnými osobami jsou občané ČR, občané členského státu EU, kteří pobývají na území ČR déle než 3 měsíce, osoby s trvalým pobytem a osoby, kterým byl udělen azyl (mezinárodní ochrana), kteří splnili podmínky zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.³²

V systému sociální péče, sociálního zabezpečení a nemocenského pojištění se využívá termín „žadatel“. Tento plošně používaný termín se skrze změnu vztahu mezi sociálním pracovníkem a občanem nahradil termínem sociální klient. Obecně se jedná o „*osobu, která přichází nebo je již v péči sociálního pracovníka*“³³

1.3.8 Sociální případ

Případem je označován klient, který využívá sociální služby, a to od momentu, kdy je o práci s ním vedena dokumentace. Případovou dokumentací je záznam o případu, který může v některých situacích obsahovat i anamnézu.³⁴

Termín byl přejat z cizí literatury (social case, le cas social, der soziale Fall). Mezi sociálními pracovníky se tímto termínem označuje „*zvláštní sociální situace nebo problém, nikoliv osoba nebo osoby v něm zúčastněné*“³⁵

Sociální případ vzniká v případě, že jedinec není schopen skrze své schopnosti nebo sílu překonat životní překážky a vyžaduje společenský zásah. Na jedince mohou působit vnější překážky, pod které spadá jeho prostředí nebo fyzické nedostatky a překážky vnitřní, jež jsou spatřovány v nedostacích vlastních schopností. Nutno

³¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.90. ISBN 80-7178-549-0.

³² VYBÍRALOVÁ, Monika. Uživatel sociální služby – co je to, vysvětlení, informace. *Bezplatná právní poradna* [online]. 2018 [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: <https://www.bezplatnapravniporadna.cz/36903>.

³³ NOVOTNÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s.46. ISBN 80-7066-483-5.

³⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.170. ISBN 80-7178-549-0.

³⁵ NOVOTNÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s.45. ISBN 80-7066-483-5.

podotknout, že sociální případy nevznikají pouze ze strany klienta, ale mohou vznikat i na základě selhání společnosti v různých funkcích (hospodářské, v roli obhájce lidských práv). V neposlední řadě mohou být důvodem vzniku sociálních případů přírodní katastrofy.³⁶

³⁶ NOVOTNÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s. 45-46. ISBN 80-7066-483-5.

2 Sociální pracovník

2.1 Vymezení

K vymezení pojmu *sociálního pracovníka* je velice důležité pochopit, co je jeho náplní práce a kdo je cílovou skupinou. Díky tomu dokážeme sociálního pracovníka oddělit od dalších pomáhajících profesí. I sociální pracovník má svá pravidla a kritéria, nemůže se jím stát každý. Sociální pracovník by měl být svéprávný, bezúhonný, zdravotně způsobilý a zejména by měl mít způsobilost odbornou.³⁷

Sociální pracovník je v zákoně č.108/2006, o sociálních službách definován jako osoba, která „*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.*“³⁸

Sociální pracovník pracuje na různých úrovních odbornosti. Vykonává nejen sociálně-právní činnost, která se týká uplatnění či poskytování podpory či pomoci (systému sociálního zabezpečení) ale také pomáhá klientům s orientací v jejich možnostech v legislativě. Sociální pracovník se snaží rozpoznat a zmapovat sociální problémy, potřeby a zdroje, které jednotlivci, skupiny nebo komunity mají. Tato činnost se nazývá sociální diagnostikou. Důležitou činností je také vytvoření takových podmínek, díky kterých u ohrožených osob nebude k rizikům a sociálním problémům docházet. Vykonává sociální prevenci a ochranu. Nedílnou součástí jsou také supervize, které napomáhají jak studentům, tak i samotným sociálním pracovníkům, aby se dále rozvíjeli. Pomáhají jim tuto profesi vykonávat profesionálně a zároveň zrcadlit své poznatky. Sociální pracovníci mohou také řídit nejrůznější sociální organizace a podílet se na výzkumu v sociální práci. Měli by především získané poznatky z praxe reflektovat do

³⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 110 [online]. 2006 [cit. 2023-1-8]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

³⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 110 [online]. 2006 [cit. 2023-1-8]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

teorie, aby co nejvíce pomohli osobám, které se ocitli v nouzi. Sociální pracovníci také pomáhají vzdělávat odborníky v sociální práci.³⁹

Sociální pracovník se snaží vytvořit ideální společenské podmínky pro jednotlivce, skupiny, komunity nebo rodiny, kteří se nemohou ve společnosti sociálně uplatit nebo uplatnění potřebují navrátit. Pokud klient není vůbec schopen se uplatit, tak sociální pracovník se snaží o klientův nejdůstojnější život.⁴⁰

Cílovými skupinami sociálních pracovníků jsou široké okruhy lidí. Nejedná se pouze o jednoho klienta, ale i rodiny klientů nebo rovnou celou rodinu. Další cílovou skupinou jsou přirozené skupiny (mládež na sídlištích) či skupiny uměle vytvořené (třídy ve škole, lidé ve vězení). Sociální pracovníci pracují také s organizacemi a místními komunitami. Podílí se i na přípravě některých vyhlášek/zákonů nebo jsou jejich oponenty.⁴¹

To, jak na klienta sociální pracovník působí mají na svědomí i jeho vlastnosti. Obecně by měl sociální pracovník působit důvěryhodně a emocionálně stabilně. Mezi důležité vlastnosti patří například: prosociální chování, emoční inteligence a přirozená autorita a flexibilita. Sociální pracovník by měl dodržovat etický kodex, který je u této profese závazný, dále by z něho měl vyzařovat životní optimismus, protože není nic horšího než aby na klienta, který je ve špatné životní situaci působil člověk, který vidí svět negativně, a tudíž nemá klientovi co předat. Výhodou jsou také vlastní životní zkušenosti, které napomohou tomu, aby byl přístup sociálního pracovníka ke klientovi empatický a klient cítil podporu.⁴²

2.2 Kompetence sociálního pracovníka

Na začátku je nutné definovat pojem *kompetence*. Pokud toto slovo přeložíme z anglického jazyka do jazyka českého, přeloží se kompetence jako: pravomoc, oprávnění, způsobilost či odbornost.⁴³

³⁹ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s.153. ISBN 80-902081-8-5.

⁴⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s.11. ISBN 978-80-7367-502-8.

⁴¹ Tamtéž, s. 13.

⁴² FABIÁN, Petr. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021, s.56. ISBN 978-80-7560-368-5.

⁴³ Kompetence. *Lingea* [online]. [cit. 2023-1-20]. Dostupné z: <https://slovníky.lingea.cz/anglicko-cesky/kompetence>

Tento pojem pochází původně z latinského jazyka – *competens*. Britská organizace NCVQ, která se zabývá odbornou kvalifikací vymezila kompetenci následovně „kompetence je široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s ne-rutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty.“⁴⁴

Pokud je tedy osoba v sociální práci kompetentní, tak vykonává svou práci podle odborného vzdělání a je schopna zvládat svou profesionální roli, do které spadá nejen odborná znalost, ale také schopnost aplikace hodnot profese. Má tedy pravomoc jednat v sociální organizaci a své profesionální kompetence realizuje v odpovídajících situacích.⁴⁵

Zuzana Havrdová spolu s dalšími pracovníky vytvořila soustavu praktických kompetencí, která obsahuje šest oblastí profesionální role. Ty se vzájemně prolínají a působí na sebe. Každou kompetenci ve své knize *Kompetence v praxi sociální práce* definovala a dále rozpracovala, zejména jednotlivá kritéria.⁴⁶ První kompetencí je: *Rozvíjet účinnou komunikaci*. Sociální pracovník by měl umět naslouchat a umět vytvářet podmínky pro účinnou komunikaci s jednotlivci, skupinami a komunitami. Společným kritériem u této kompetence je například navázání kontaktu nebo motivace, která vede klienty k překonání překážek a dosažení vlastních cílů. Druhá kompetence nese název: *Orientovat se a plánovat postup*. U této kompetence je důležité umět rozeznat potřeby a zdroje klienta. Naplňuje postupy, které vedou ke vzájemné spolupráci. Společným kritériem může být například zorientování se v potřebách a možnostech klienta a jeho rodiny. Důležité je také vést dokumentaci. Třetí kompetencí je *Podporovat a pomáhat k soběstačnosti*. V tomto případě je důležité, aby lidé využívali svůj potenciál a své schopnosti a uměla za sebe převzít zodpovědnost. Sociální pracovník pomáhá lidem, aby zjistili, jaké jsou jejich schopnosti či silné stránky.⁴⁷

⁴⁴ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s.41. ISBN 80-902081-8-5.

⁴⁵ Tamtéž, s. 42.

⁴⁶ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s.45. ISBN 80-902081-8-5.5

⁴⁷ Tamtéž, s. 155-157.

Čtvrtá kompetence *Zasahovat a poskytovat služby* zahrnuje poskytování a zajišťování podpory, péče, ochrany a kontroly a podporuje celkovou spolupráci mezi jednotlivými subjekty. Důležité je, aby poskytnutá pomoc odpovídala postupu, na kterém se obě strany dohodli. Kritériem pro pracovníky je například pomoc při zvládnání konfliktu a vypořádání se se stresem. Pátá kompetence *Přispívat k práci organizace (kompetence pracovníků)* se vztahuje k pracovníkovi, který by měl být odpovědný k organizaci a přispívat k jejímu zlepšování. Je také schopen kooperace s kolegy. U této kompetence je důležité, aby pracovník znal strukturu organizace, její cíle a zdroje a jednal vždy v souladu s právy (klientů či organizace) a jednal tak, aby vykonávání práce přispívalo k dobré pověsti organizace. Šestá kompetence *Odborně růst* se týká, jak už název napovídá, odborného a osobního růstu. Jedinec by měl být schopen svůj růst sám korigovat. Důležitými vlastnostmi je také kvalifikovaná rozhodnost, spolupráce a splnění cílů, které pracovník vykoná ve stanoveném čase. Měl by také umět reflektovat vlastní stres a najít jeho příčiny. Umět rozpoznat předsudky a stereotypy u sebe i u druhých lidí.⁴⁸

⁴⁸ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s.158-161. ISBN 80-902081-8-5.

3 Profesionalizace sociální práce

U vymezení pojmu profesionalizace se v literatuře setkáváme taktéž s pojmem *profese*. V českém jazyce se jedná o povolání, které je založeno na odborné přípravě. Profese je taktéž spojována s kategorií sociální stratifikace, a to z hlediska „*prestíže, moci a příjmů*.“⁴⁹

Matoušek definuje profesi jako: „*zaměstnání vyžadující zvláštní znalosti a dovednosti*.“⁵⁰

Ve studii Weiss-Galové a Penelope Welbournové nesoucí název *Profesionalizace sociální práce: mezinárodní výzkum (The professionalisation of social work: a cross-national exploration)* je na základě atributů a moci k profesionalizaci vymezených osm znaků profese, mezi které patří: veřejné uznání, monopol na typy práce, profesní autonomie, znalostní základ, profesní vzdělávání, profesní organizace, existence kodifikovaných etických standardů a jako poslední prestiž a odměny sociální práce.⁵¹

Důležitým pojmem v oblasti sociální práce je rovněž *profesionalita*. Greenwood (1957) vymezil pět kritérií, podle kterých se určuje profesionalita sociální práce. Mezi tato kritéria patří: „1) *soubor systematicky propojených znalostí*, 2) *autorita profese uznávaná jejími klienty*, 3) *schválení ze strany společnosti*, 4) *etická pravidla regulující výkon profese* a 5) *kultura profese udržovaná odbornou společností*.“⁵²

Baláž vymezuje dvě dimenze profesionality. V první dimenzi jde o *uznání sebe sama* a v dimenzi druhé jde naopak o *uznání druhých*, kde jde o určitou očekávanou způsobilost.⁵³

V případě, že roste profesionalita v profesi sociálních pracovníků, roste i kvalita sociálních služeb, které jsou poskytovány a sociální práce jako takové. Kvalita sociální

⁴⁹ PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996, s. 852. ISBN 80-7184-310-5.

⁵⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 165. ISBN 80-7178-549-0.

⁵¹ WEISS-GAL, Idit a Penelope WELBOURNE. The professionalisation of social work: a cross-national exploration. *International Journal of Social Welfare* [online]. 2008, **17**(4), 281-290 [cit. 2023-05-19]. Dostupné z: doi: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2008.00574.x>

⁵² MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s.14. ISBN 978-80-246-4904-7.

⁵³ BALÁŽ, Roman. Profesionalita sociálních pracovníků: Znamka kvality, anebo procedurální berlička? *Sociální práce* [online]. 2017, **17**(6), 140 [cit. 2023-05-15]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2017-6.pdf>

práce je udržena zejména pomocí Standardů kvality sociálních služeb a Etickým kodexem, které rovněž zvyšují prestiž sociální práce.⁵⁴

Profesionalizace je proces, díky kterému určité zaměstnání nebo pracovní role získají atribut profese. Tento proces je rovněž možné vnímat jako vertikální mobilitu, tedy vzestup celých pracovních odvětví, jelikož profese je ve společnosti a ve stratifikaci pracovních míst vnímána na vyšší pozici. Profesionalizace nemusí být vždy vnímána pouze pozitivně, zejména ve smyslu sociálního jevu. I když se jedná o: „*proces přeměny amatéra v profesionála v mimozaměstnanecké sféře*“ ... „*bývá spojena s komercializací příslušné činnosti.*“⁵⁵

Pokud budeme přesněji hovořit o profesionalizaci určitého povolání, vyznačuje se tím, že „*profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence.*“ Profesionalizace se vyznačuje charakteristickými procesy, ke kterým patří konkrétněji: vznik nových podob vztahů mezi sociálními pracovníky a klienty, budování určitého profesního statusu ve vztahu k jiným profesím, tvorba etického pracovního systému, existence jurisdikčních polemik o rozsahu kompetencí mezi příbuznými zaměstnáními či „*ovlivňování rozhodování o vhodných metodách poskytování služeb a směru budoucího vývoje praxe, tzv. velkou společností prostřednictvím tvorby organizovaných profesních asociací a odborného školství.*“⁵⁶

„*Profesionalizace povolání znamená povýšení povolání na profesionální úroveň, včetně závazků, které z toho vyplývají pro preferenci služby veřejnosti.*“⁵⁷

Snaha o dosažení statusu je v některých případech legitimizovaná i legislativou. Profesionalismus je vnímán jako schopnost přeměnit znalosti a dovednosti na sociální a ekonomický zisk. Proces profesionalizace ovšem není laickou veřejností vždy přijímán. Pozitivně ho hodnotí pouze tehdy, pokud tyto procesy vedou ke zdokonalení služby a celkového výkonu. Snaha o profesionalizace je směřována směrem k nutnosti osvědčení, kvalifikačních zkoušek a atestací, které rozlišují laiky od profesionálů. Úsilí o vysoký status a profesi ovšem může zapříčinit odcizení od laiků a reálné praxe, a to kvůli větší důležitosti profesionálů a odstupu jejich pozic. Reálná praxe je ovšem nejen

⁵⁴ AZUROVÁ, Alena. Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků. *Sociální práce* [online]. 2021 [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: <https://socialni-prace.cz/online-clanky/profesionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>

⁵⁵ PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996, s. 853. ISBN 80-7184-310-5.

⁵⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s.190. ISBN 80-7178-473-7.

⁵⁷ HAVLOVÁ, Jitka. *Profesní dráha ve 20. století: úvod do sociologie povolání*. Praha: Karolinum, 1996, s. 31. ISBN 80-7184-220-6.

pro sociální práci velice důležitá. Jelikož právě z ní vychází různé metody a přístupy práce.⁵⁸

V současné době se s profesionalizací nesetkáme pouze v souvislosti se sociálními pracovníky ale také například u ošetrovatelského personálu ve zdravotnické službě, který není za profesionály považován. Někteří kritici shledávají na tomto procesu problém zejména ve velkém důrazu, který je kladen na akreditaci či certifikaci diplomů. O dnešní společnosti se taktéž hovoří jako o „*společnosti založené na diplomech*.“⁵⁹

Prestiž není jedinou motivací hnutí za profesionalizaci. Profesionalizace může pomoci také ve větší stálosti pracovních míst, možnosti postupu, který je pravidelný či získání příležitostí v pracovní sféře na opravdovou kariéru a vyhlídky do budoucna.⁶⁰

Professionalizaci sociální práce v ČR podporuje i samotné Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, ať už skrze přípravu zákona o sociálních pracovnících nebo projekty, které mají vést k široké odborné diskusi mezi sociálními pracovníky, která by mohla českou společnost o výjimečnosti sociální práce přesvědčit. V profesionalizaci sociální práce, jakožto procesu se sociální práce stává zaměstnání s pravidelným příjmem a specifickou odbornou přípravou, je vykonávána pouze pracovníky, kteří jsou připravení a zakládá si na kvalitě, je spolehlivou prací pro společnost a „*stává se exkluzivním zaměstnáním s vysokou společenskou prestiží, mocí a příjmy*.“⁶¹

Co se stručné historie profesionalizace sociální práce týče, velký podíl na tomto procesu měla Alice Masaryková, která se podílela na přechodu sociální práce z preprofesionální podoby, do podoby profesionální. Alice Masaryková měla svůj podíl také na rozvoji vzdělávání v sociální práci pro odborný výkon praxe a podporovala rozvoj sektorů sociální péče. Vytvořila návod pro studenty, kde mohou nalézt vědomosti pro sociální práci. V době Československa vyjednala pro obyvatelstvo, zejména pro podvyživené děti humanitární pomoc a zahájila proces sociální rekonstrukce.

⁵⁸ HAVLOVÁ, Jitka. *Profesní dráha ve 20. století: úvod do sociologie povolání*. Praha: Karolinum, 1996, s. 31. ISBN 80-7184-220-6.

⁵⁹ PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996, s. 853. ISBN 80-7184-310-5.

⁶⁰ Tamtéž, s. 853.

⁶¹ BALÁŽ, Roman. Profesionalita sociálních pracovníků: Znamka kvality, anebo procedurální berlička? *Sociální práce* [online]. 2017, **17**(6), 132-134 [cit. 2023-05-15]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2017-6.pdf>

Profesionalizace sociální práce na českém území vycházela a byla spjata s profesionalizací americké sociální práce.⁶²

3.1 Trendy profesionalizace

Společnost připouští určité charakteristické znaky povolání, které jsou považovány za profesi, nicméně i tak je na tyto profese vyvíjen určitý tlak. Směr vede k centralizaci, byrokracii a vyšší státní kontrole. Zvětšuje se rozpor mezi kodexem profesionální etiky a zájmům zaměstnavatele, zejména zájmům komerčním a politickým. Je ovšem důležité přijmout fakt, že tento společenský vývoj v podobě technického vývoje či samotného významu povolání podporuje profesionalizaci.⁶³

Havlová vymezuje šest trendů profesionalizace. Ty jsou charakteristické nejen pro sociální práci ale i pro jiná povolání, která se přibližují k atributu profese. Jako první je zde uvedeno rozšíření intenzivní a dlouhodobé přípravy, která má systém a jistou formalitu a je považována za předpoklad k získání licence. Licence je povolení k výkonu určitého povolání a slouží jako potvrzení, že osoba, která má licenci, má také potřebné teoretické znalosti a praktické dovednosti. Právě nutnost mít licenci je vnímána jako druhý trend profesionalizace. Jako další je uvedeno soustředění na monopolní rozhodování v případě přidělování licence vybraným institucím, tj. vysokým školám, které poskytují nezbytnou přípravu. Za čtvrté Havlová udává orientaci na činnosti, které jsou pro život společnosti nezbytné nebo je společnost sama nevyžaduje. Nemusí se vždy týkat materiální existence. To je rozlišováno podle ekonomické a sociální úrovně současné společnosti a jejích systémů. Altruismus je vnímán jako určitý postoj nebo orientace na službu společnosti, aniž by šlo o osobní prospěch a je uveden jako pátý trend. Jako poslední je zmíněna „*autonomnost při formování požadavků licence pro výkon povolání, daná samostatností profese.*“⁶⁴

V případě výkonu profese sociálního pracovníka je v některých zemích požadována *licence*, která je vydaná státním orgánem či *certifikace*, která zaručuje

⁶² KODYMOVÁ, Pavla. Propojení americké a československé sociální práce na území Čech v letech 1918–1936 prostřednictvím aktivit Alice Masarykové. *Sociální práce* [online]. 2018, **18**(6), 27-32 [cit. 2023-05-20]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniproace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2018-5.pdf>

⁶³ HAVLOVÁ, Jitka. *Profesní dráha ve 20. století: úvod do sociologie povolání*. Praha: Karolinum, 1996, s. 30. ISBN 80-7184-220-6.

⁶⁴ Tamtéž, s. 30-31.

způsobilost k výkonu profese. Způsobilost je nadále doložena postgraduálním vzděláváním, které je akreditováno.⁶⁵

Právě postgraduálním vzděláváním ve spojení s praxí lze získat plnou specializaci sociálních pracovníků, jelikož skrze systematické vzdělávání na školách to možné není. Z toho vyplývá, že: „*nevyhnutelným trendem ve specializovaných službách je specializace pracovníků.*“⁶⁶

Payne (2006) hovoří o třech tendencích, které se sociální prací budou v budoucnu spojeny a budou mít vliv na vývoj sociální práce jako profese. První trend poukazuje na komplexitu blízkých pomáhajících profesí. Kvůli úpadku manuálních profesí dojde přirozeně k celkovému rozšiřování těchto profesí. Druhý trend se týká stability společnosti, přičemž sociální práce bude v tomto případě důležitým nástrojem sociální politiky. Další trend se netýká pouze sociální práce ale i jiných profesí. Týká se procesy mezi pracovníky, klienty a zadavateli skrze řízení profilu dané profese. Nevyhnutelným trendem bude také internacionalizace oboru, kterou ovšem Payne již nezmiňuje.⁶⁷

3.2 Deprofesionalizace

V literatuře se rovněž setkáváme s termínem deprofesionalizace. Jedná se o opak profesionalizace, tedy „*pronikání jednotlivců bez profesní licence do činností, vyhrazených profesionálům a ke ztrátě atributů profese u původních profesionálních povolání.*“⁶⁸

Sociální služby jsou bagatelizovány a současně se mění i role sociálního pracovníka. Zatímco má být sociální pracovník vnímán jako profesionál, který se snaží pomoci klientům je nucen vykonávat roli byrokrata, který již nezplnomocňuje klienta, ale soustředí se pouze na to, na co má klient právo a co mu je přiřazeno. Tyto změny způsobují u sociálních pracovníků pokles morálky, neochotu kooperace, cynismus a větší šanci na vyhoření. Podle Thompsona je jedinou obranou proti deprofesionalizaci „*koordinovaná podpora profesionality ze strany silné profesní organizace.*“⁶⁹

⁶⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s.17. SBN 978-80-246-4904-7

⁶⁶ Tamtéž, s. 20.

⁶⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s.20-21. SBN 978-80-246-4904-7

⁶⁸ HAVLOVÁ, Jitka. *Profesní dráha ve 20. století: úvod do sociologie povolání*. Praha: Karolinum, 1996, s. 32. ISBN 80-7184-220-6.

⁶⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s.17. SBN 978-80-246-4904-7

Deprofesionalizace snižuje prestiž profesí a umožňuje vstup do profesí bez záruky kvality výkonu. Licence vždy negarantuje bezchybný výkon profese, nicméně s sebou nese určitou vizitku a pravděpodobnost, že absolvent bude profesi vykonávat kvalitně dle standardů. Deprofesionalizaci poznáme podle určitých projevů. Jako první projev lze uvést neexistenci či vyhýbání se monopolní kontrole středisek, která provádí profesionální přípravu a jsou předpokladem k výkonu profese. Spadají sem například nová manažerská povolání. Je také narušena anatomie těchto středisek. Dochází k rozšíření způsobů přípravy na povolání, která nejsou oficiální a nijak kontrolovaná. Dalším projevem je úpadek nutnosti dlouholeté přípravy a teorie. Do dříve uzavřených profesí tak mohou proniknout lidé bez potřebného vzdělání. Altruismus, který je typický pro etický kodex profesionálů je nahrazen pragmatismem a komercializací. Významnost profese je ve společnosti ohrožena nestandardním výkonem profese, což zapříčiňuje taktéž i její výlučnost.⁷⁰

Právě možnost výkonu sociální práce dobrovolníky či na základě zaškolení způsobuje jisté pochybnosti některých autorů, kteří vnímají sociální práci jako poloprofesi. Naopak profese, které mají vysokou prestiž často vynechávají klienta z rozhodování a uplatňují převahu odborníků. Standardy profese, počítaje ty etické, určují profesní sdružení. Profese získává vyšší prestiž skrze několik proměnných. Příkladem může být nezávislost na správě státu. Odborníci získávají autonomii v rozhodování. Dále stoupá prestiž profese vymezením vůči ostatním profesím, struktuře pracovních pozic, možnosti studovat profesi na vysoké škole a dosáhnout akademických hodností. „*Profesní standardy definují způsob práce, v případě pomáhajících profesí i vhodného klienta.*“⁷¹

3.3 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb se staly na doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí právním předpisem a jsou závazné 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.*“⁷²

⁷⁰ HAVLOVÁ, Jitka. *Profesní dráha ve 20. století: úvod do sociologie povolání*. Praha: Karolinum, 1996, s. 32. ISBN 80-7184-220-6.

⁷¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.165-166. ISBN 80-7178-549-0.

⁷² Standardy kvality sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí, právním předpisem závazným od 1.1.2007* [online]. [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

Jedná se o ucelený soubor standardů, které jsou složeny z kritérií. Kritéria jsou či nejsou označena za zásadní. Hlavním smyslem standardů je poskytnutí přehledu o tom, jak jsou podmínky ve službě zajištěny, jaký je vztah mezi osobou, které je sociální služba poskytována a pracovníky, zda jsou chráněna práva a důstojnost těchto osob a v neposlední řadě, zda jsou služby poskytovány individuálně podle potřeb tak, aby směřovaly k sociálnímu začleňování osob. Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo v roce 2008 příručku pro uživatele. Tato publikace zjednodušuje standardy a popisuje co tyto standardy konkrétně řeší. Jednotlivé standardy jsou členěny do tří oblastí.⁷³

První *oblast procesní* se zabývá vztahem mezi uživatelem, tedy osobou, které je sociální služba poskytována a poskytovatelem, v tomto případě osobou, která má právo sociální služby poskytovat. Do této oblasti spadá standard č.1–8. První standard nese název *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*. Podle tohoto standardu musí službu, kterou nabízí každý poskytovatel řádně popsat. Nesmí zde chybět popis toho co poskytuje, kdy a kde je možné služby čerpat, pro koho jsou určené, za jakých podmínek a s jakým cílem. Druhý standard se zabývá ochranou práv osob. Je důležité, aby všechna lidská práva a svoboda byla poskytovatelem služby zajištěna a podporována při prosazování. Třetí standard *Jednání se zájemcem o sociální službu* zajišťuje, aby poskytovatel předal uživateli všechny informace o službě srozumitelně a věnovat pozornost očekáváním či osobním cílům uživatele. V případě odmítnutí poskytnout službu je uživatel oprávněn vědět důvod odmítnutí. Standard č.4 *Smlouva o poskytování sociální služby* se zaměřuje na smlouvu, jakožto zavázaný akt dvou stran, na její konkrétní podmínky, obsah a její neplnění. Standard č.5 se zabývá *Individuálním plánováním průběhu sociální služby*. Průběh poskytování služeb je plánován společně s pracovníky poskytovatele, stejně tak jsou stanoveny i cíle. Pohlíží se na schopnosti, možnosti a zdravotní stav uživatele. Všechny tyto aspekty jsou průběžně hodnoceny. Každý má právo na to se sám rozhodovat. Standard č.6 se zaměřuje na dokumentaci o poskytování služby. V tomto případě jsou od uživatele vyžadovány pouze potřebné informace, které se dále zpracovávají. Uživatel může kdykoliv do své dokumentace nahlédnout. Další standard se věnuje stížnostem na kvalitu či způsob poskytování služby. Uživatel má možnost stížnost podat bezpečně a anonymně. Poskytovatel musí

⁷³ Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [online]. 2008 [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9

uživatele informovat o tom, jak bude stížnost zpracována a rovněž vnímat stížnost jako příležitost služby zlepšit. Poslední standard této kvality věnuje pozornost *navaznosti poskytované sociální služby na další dostupné zdroje*. Každý poskytovatel je povinen tvořit nebo podporovat kontakty uživatele s rodinou a blízkými. Měl by rovněž obstarat i služby od jiných organizací. Uživateli by mělo být umožněno navštěvovat běžné služby jakými jsou různé obchody, MHD, banky, kina či kulturní místa.⁷⁴

Druhou oblastí je *oblast personální*. Do této oblasti spadá standard č.9-10. Standard č.9 se zabývá personálním a organizačním zajištěním služby. Uživatel by měl být seznámen s personálem a jeho povinnostmi, zkušenostmi či vzděláváním. Poskytovatel zabezpečuje, aby byl veškerý personál zaškolen, včetně nových pracovníků nebo dobrovolníků. Poslední standard této oblasti se snaží o profesní rozvoj zaměstnanců. Pracovníci služby by měli mít plán profesního růstu a rovněž by měli mít možnost se v případě zájmu vzdělávat.⁷⁵

Do *oblasti provozní* spadá standard č.11-15. Podle standardu 11. poskytovatel stanovuje, kde a na jakou dobu bude služba poskytována. U standardu 12. je poskytovatel povinen uživatele o poskytované sociální službě informovat. Pracuje s informacemi, které jsou zveřejněné na internetu či na jiných místech. Další standard se zabývá prostředím a podmínkami. Tento standard shromažďuje informace o poskytované službě, ať už se jedná o materiální či například hygienické podmínky. Stěžejním bodem je poskytnutí důstojného prostředí, které vyhovuje potřebám uživatele. Standard č.14 se zabývá nouzovými a havarijními situacemi. Poslední standard *Zvyšování kvality sociální služby* se zabývá poskytovatelem, který by se měl snažit služby, skrze informace od uživatelů, zlepšovat. Celkově by se měl zajímat o plnění osobních cílů uživatelů a jejich celkovou spokojenost s poskytnutými službami. Důležité je do hodnocení zapojit i své pracovníky.⁷⁶

⁷⁴ Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele. *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. 2008 [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9

⁷⁵ Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele. *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. 2008 [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9

⁷⁶ Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele. *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. 2008 [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9

3.4 Legislativa

V České republice doposud nevznikl profesní zákon, který by jasně vymezoval podmínky pro výkon sociální práce. To je zajisté jeden z důvodů, proč někteří autoři o sociální práci jako profesi pochybují. Co se týče legislativních podmínek výkonu sociální práce, nejzásadnějším zákonem je zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, který nepřímo upravuje podmínky výkonu povolání sociálního pracovníka skrze úpravu předpokladů pro výkon tohoto povolání. V §110 jsou jasně stanoveny předpoklady a to: „*plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.*“⁷⁷

V zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách je v §1 napsáno, že: „*Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“)* prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“⁷⁸

Obsahem tohoto zákona je rovněž cíl sociálních služeb a sociální práce, dále definování osob, které mohou být sociálními pracovníky či předmět jejich práce.⁷⁹

Zákon přinesl několik změn, jako první lze uvést zavedení příspěvku na péči, nová kategorizace služeb, kde jsou jasně stanoveny formy a druhy sociálních služeb, došlo k zavedení povinnosti se jako poskytovatel registrovat, byla stanovena minimální úroveň pro vzdělávání sociálního pracovníka a další vzdělávání.⁸⁰

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách vymezil pouze oblast sociálních pracovníků, kteří jsou zaměstnání v orgánech státní správy, samosprávy a neziskových občanských sdruženích, nicméně sociální pracovníci rovněž pracují v nemocnicích, věznicích apod. Tito pracovníci se řídí normami daného rezortu. Někdy se mohou lišit od tohoto zákona.⁸¹

⁷⁷ MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019, s.87. ISBN 978-80-271-2220-2.

⁷⁸ FABIÁN, Petr. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021, s.33. ISBN 978-80-7560-368-5.

⁷⁹ Tamtéž, s. 33-35.

⁸⁰ MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014, s. 53. ISBN 978-80-247-4315-8.

⁸¹ Tamtéž, s. 53.

3.5 Etický kodex

Etický kodex je podle Greenwooda (1957) čtvrtým kritériem profesionality sociální práce. Konkrétně se jedná o „*etická pravidla regulující výkon profese*“.⁸²

Před vymezením etických kodexů sociálních pracovníků je nejprve důležité si definovat pojmy *profesní praxe* a *profesní etika*. Oba tyto pojmy tvoří základ profesionálního jednání. Profesní praxe je popis toho, jak se v konkrétních situacích zachovat a popisuje rovněž praktické dovednosti, zatímco profesní etika je spíše morálním nasměrování. Profesní etiku je možné nalézt ve formálních kodexech nebo jako neformální porozumění. Rovnováha nastává v případě, že obě tyto porozumění jsou identická.⁸³

Havlová tvrdí, že „*Etický kodex a subkultura se vytvářejí zároveň s tím, jak se zdokonalují znalosti a výkon povolání. Celý proces je dlouhodobý; není otázkou několika měsíců. Spolu s tím se profesionalizuje i životní dráha, úspěch je spokojován častěji právě s povoláním než s jinými faktory.*“⁸⁴

Po 2. světové válce se začala rozvíjet sociální práce a začaly vznikat první etické kodexy. Příkladem může být USA, ve kterém vznikl první kodex v roce 1947 a byl přijat Americkou asociací sociálních pracovníků. Právě profesní asociace etické kodexy pro sociální pracovníky vydávají. V České republice byl etický kodex vydán v roce 1995 Společností sociálních pracovníků, která vznikla v roce 1989. Etický kodex je jakýmsi průvodcem etické praxe. V obsahu etických kodexů jednotlivých zemí nalezneme ve většině případů „*vyhlášení základních hodnot profese ve formě úcty k lidským bytostem a k jejich sebeurčení a závazek podporovat sociální spravedlnost a integritu profese.*“⁸⁵

Etické kodexy pomáhají při řešení etických dilemat, které se v sociální práci vyskytují a vymezují „*hodnoty, principy a zásady chování a jednání osob v určitém profesním či institucionálním kontextu.*“⁸⁶

⁸² WEISS-GAL, Idit a Penelope WELBOURNE. The professionalisation of social work: a cross-national exploration. *International Journal of Social Welfare* [online]. 2008, 17(4), 281-290 [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: doi: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2008.00574.x>

⁸³ NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s.65. ISBN 80-210-2673-1.

⁸⁴ HAVLOVÁ, Jitka. *Profesní dráha ve 20. století: úvod do sociologie povolání*. Praha: Karolinum, 1996, s.31. ISBN 80-7184-220-6.

⁸⁵ NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s.65. ISBN 80-210-2673-1.

⁸⁶ BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇÝ. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit

Etické kodexy slouží k usměrňování profesního chování svých členů. Zaměřují se na aktuální praxi a snaží se zhodnotit etičnost. Mohou sloužit také jako základna v případě stížností a jejich posouzení. Etické kodexy se rovněž snaží zabránit tomu, aby nebyla zneužívána úřední moc a nedocházelo k zanedbání péče klientů. Tyto kodexy napomáhají zdůraznit v komunitě a ve společnosti status profese a udržet i její identitu.⁸⁷

3.5.1 Mezinárodní etický kodex

Aktuálním mezinárodním etickým kodexem je Globální prohlášení o etických zásadách sociální práce (Global Social Work Statement of Ethical Principles), které bylo schváleno v roce 2018 v Dublinu na valných shromážděních Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) a valném shromáždění Mezinárodní asociace škol sociální práce (IASSW). Tento dokument má pomoci sociálním pracovníkům pracovat na co nejvyšší úrovni. Je rovněž závazkem pro pracovníky v sociální práci, aby prosazovaly základní hodnoty a principy sociální práce. Kromě definice sociální práce je zde vymezeno devět zásad. Mezi tyto zásady je zařazeno: „uznání přirozené důstojnosti lidství, prosazování lidských práv, podpora sociální spravedlnosti, prosazování práva na sebeurčení, prosazování práva na účast, respektování důvěrnosti a soukromí, zacházení s lidmi jak os celými osobami, etické využívání technologií a sociálních médií a profesní bezúhonnost.“⁸⁸

3.5.2 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky byl pro oblast sociální práce velkým krokem. Pro sociální pracovníky měl sloužit jako etická a profesní opora.⁸⁹

Tento kodex je rozdělen do tří částí. První část nese název Etické zásady. V této části nalezneme hodnoty, na kterých je sociální práce založena. Dále jsou zde zmíněny dokumenty, které jsou pro praxi sociálních pracovníků důležité, jako například: Ústava, Listina základních práv a svobod, Všeobecná deklarace lidských práv, Úmluva o

sociální práce, s.7. ISBN 978-80-7421-089-1. (z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/4ssp.pdf/2af07787-f05f-f1c9-2cc5-1171dc446ac0>)

⁸⁷ NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001, s.65. ISBN 80-210-2673-1.

⁸⁸ Prohlášení o etických zásadách globální sociální práce. *International Federation of Social Workers* [online]. [cit. 2023-05-21]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

⁸⁹ BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇÝ. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1.

právech dítěte či Charta lidských práv Spojených národů. Je zde zmíněno respektování každého člověka bez rozdílů, respektování práva na seberealizaci v dostatečné míře a rovněž jsou zde vypsáni nejen jednotlivci ale i skupiny či komunity, kterým sociální pracovník pomáhá. Důležité je, aby sociální pracovník upřednostňoval profesionální záležitosti před zájmy osobními.⁹⁰

Druhá část s názvem Pravidla etického chování sociálního pracovníka vymezuje pravidla zodpovědnosti ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ke společnosti. Každý tento vztah je něčím specifický. Ve vztahu ke klientovi se snaží sociální pracovník klienty podporovat tak, aby si byli vědomi své vlastní odpovědnosti. Jedná tak, aby byla chráněna jejich lidská práva a rovněž jejich důstojnost a vyhýbá se diskriminaci. S každým člověkem jedná jako s jedinečnou bytostí a usiluje o poznání všech oblastí jeho života včetně rodiny, komunity a prostředí. Dále chrání soukromí klientů a poskytuje potřebné informace. Pomáhá klientům v případě nároku, aby využívali všechny služby a dávky sociálního zabezpečí. Pomáhají klientům rovněž v oblasti řešení jejich problémů. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli je důležité, aby plnili své povinnosti a snaží se ovlivnit sociální politiku a pracovní postupy. Ve vztahu ke kolegům se snaží o celkové respektování, jak jejich znalostí, tak i zkušeností, které jiní kolegové mají. Přijímají také rozdílné názory a v případě kritických připomínek se snaží o vhodné sdělení. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti je důležité udržet a zvyšovat prestiž povolání. Snaží se uplatňovat nové přístupy a metody. Jsou zodpovědní za celoživotní vzdělávání, které je důležité pro vykonávání stanovené úrovně sociální práce a je schopen aktivně řešit etické problémy. Rozšiřuje své znalosti a dovednosti a spolupracuje se školami, kde budoucí sociální pracovníci studují, aby je podpořil. Ve vztahu ke společnosti má povinnosti upozornit na porušování zákonů a zájmů občanů. Snaží se zlepšit sociální podmínky, zvyšovat spravedlnost a zlepšit kvalitu života pro všechny osoby.⁹¹

Třetí a zároveň poslední část etického kodexu se soustředí na Etické problémové okruhy. V práci sociálního pracovníka se vyskytují situace, které je nutné nejen eticky hodnotit, ale také se eticky rozhodovat. V této části nalezneme vymezení základních etických problémů, kam patří například to, kdy zasahovat do života občana a jeho

⁹⁰ Etický kodex SSP ČR: s účinností od 20.5.2006. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. 2022 [cit. 2023-05-19]. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share>

⁹¹ Etický kodex SSP ČR: s účinností od 20.5.2006. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. 2022 [cit. 2023-05-19]. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share>

rodiny. Dále zde nalezneme další problémové okruhy, co je náplní role sociálního pracovníka a postupy, které se používají při řešení etických problémů. Tento etický kodex nabyl účinnosti 20.5.2006.⁹²

Etický kodex sociálních pracovníků ČR je od jeho vzniku téměř beze změn. Jediné drobné změny byly provedeny v roce 2006. Šlo o drobná doplnění.⁹³

3.6 Profesiogram

Trendem v oblasti sociální práce jsou zajisté *Profesiogramy*. Profesiografie je disciplína, jejíž cílem je systematicky popsat nároky, které jsou na pracovní pozici kladeny. Popisují se jednotlivé pracovní pozice. Účelem této disciplíny je nezbytnost vybrat pro určitou pracovní pozici vhodné lidi. Další účely mohou spočívat v zácvičku nových pracovníků, hodnocení jejich výkonu, vytvoření podkladů pro platové ohodnocení nebo úpravy prostředí, ve kterém pracovníci pracují. S tímto systematickým popisem se můžeme setkat, nejméně již půl století v personalistice, kde jsou tato systematické popisy pozic využívány nejčastěji. V obsahu profesiografických popisů pracovních pozic je nejčastěji uveden soubor nároků, které jsou na pracovníka kladeny, popis činností, rizik a výsledků práce. Mezi metody, které se v profesiografii používají patří dotazníky, přímé pozorování, časové snímky, strukturované nebo polostrukturované rozhovory, rozbor dokumentů, rozbor kritických situací, porovnání pracovníků anebo „*studie kvality a kvantity výsledků práce*.“⁹⁴

V oblasti sociální práce se uskutečnil projekt s názvem TAČR *Profesionalizace sociální práce v České republice*. Na projektu se podílela Univerzita Karlova v Praze, Masarykova univerzita v Brně a Univerzita Palackého v Olomouci. Aplikačními garanty projektu bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí a Asociace vzdělavatelů v sociální práci. V projektu byli vybráni sociální pracovníky, kteří posloužili jako reprezentativní vzorek, na nichž bylo provedeno dotazníkové šetření založené na kvantitativních datech. Dále byla sbírána kvalitativní data skrze fokusní skupiny. Hlavním cílem projektu bylo zjistit a analyzovat proces profesionalizace sociální práce.

⁹² Etický kodex SSP ČR: s účinností od 20.5.2006. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. 2022 [cit. 2023-05-19]. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share>

⁹³ BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇY. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1.

⁹⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s.27-31. ISBN 978-80-246-4904-7.

Dalším cílem projektu bylo popsání pracovních pozic sociálních pracovníků v ČR, tzv. profesiogramů. Nešlo pouze o popis pozic, které na trhu práce v ČR aktuálně existují, ale také popis pozic, kterých není momentálně mnoho ale u kterých je předpoklad dohledného rozšíření. Na základě projektu je navrhována revize Minimálního vzdělávacího standardu. Jedná se o dokument, který popisuje obsah a formu terciárního vzdělávání. Z výsledků projektu jsou dále odvozovány soubory doporučení v oblasti pregraduálního a celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků.⁹⁵

Aby mohlo dojít k revizi standardu je nutné vytvořit přehled o tom, jakou náplň mají sociální pracovníci na jednotlivých pracovních pozicích. Cílem projektu bylo také navrhnout, jakým způsobem by bylo vhodné formovat další vzdělávání sociálních pracovníků v ČR. Tento druh studia má v současnosti podobu volných, akreditovaných kurzů pro sociální pracovníky pod záštitou komise MPSV. V pilotní verzi profesiogramu nalezneme charakteristiku pracovní pozice, která obsahuje název a smysl pracovní pozice, sociální situace cílových skupin a jejich potřeby, popisy činností, okruh spolupráce aj. Další oblastí jsou předpoklady k výkonu profese, kam patří nezbytná formální kvalifikace, potřebné znalosti, specifické a měkké dovednosti, postoje, které jsou žádoucí a metody a přístupy, které se používají. Dále jsou zde zmíněna kritéria úspěchu v profesi, kam se řadí kvantitativní a kvalitativní kritéria a poslední oblastí jsou faktory, které výkon profese komplikují. Na zřetel jsou brány zdroje stresu a „*kritické a velmi náročné situace*.“⁹⁶

V rámci tohoto projektu proběhl také workshop, jehož cílem bylo diskutovat o profesionalizaci sociální práce v Evropě a pojednávat o současném stavu výzkumu. Důležité bylo taktéž zasazení tohoto projektu do mezinárodního kontextu. Dalším cílem byla diskuse o aktivitách a výstupech, které z tohoto projektu vyplývají a snažit se je obohatit o zahraniční zkušenosti a souvislosti. Workshop se konal formou panelové diskuse a probíhal v anglickém jazyce.⁹⁷

⁹⁵ MATOUŠEK, Oldřich, *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s.7-8. ISBN 978-80-246-4904-7.

⁹⁶ Tamtéž, s.29-32.

⁹⁷ Workshop profesionalizace sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2018 [cit. 2023-05-19]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/proso/workshop-profesionalizace-socialni-prace/>

3.7 Vzdělávání sociálních pracovníků

Co se stručné historie vzdělávání sociální práce týče, nutno podotknout, že sociální práce neměla vždy podobu, jakou má dnes. V 19. století a na počátku 20. století byla vnímána jako pomoc potřebným a byla založena na dobrovolnictví. V této době odpovídal profil dobrovolníků vlivným ženám, které byly vzdělané a měly určitý vliv ve společnosti. Navštěvovaly oblasti, kde byli chudí či negramotní lidé, alkoholici anebo se jednalo o jiné sociální problémy. Sociální práce, jakožto profese, se objevuje na začátku 20. století. Větší vzestup této profese se připisuje k 90. rokům, jelikož bylo vzdělávání na vysokých školách v období První republiky a poválečného období přerušeno. Do té doby bylo možné získat pouze úroveň pomaturitní nástavbového studia. Tato dřívější úroveň odpovídala vyššímu odbornému studiu v současné době. Vysokoškolské studium se nacházelo ve velkých městech, jakým byla Praha a Brno. V roce 1990 bylo již možné studovat sociální práci, jakožto samostatný obor, na Filozofické fakultě univerzity Karlovy. V současnosti je možné studovat tento obor jak na státních, tak i na soukromých vysokých školách.⁹⁸

Někteří autoři zmiňují, že sociální práce je profese, ke které je nutné mít vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání. Nicméně se jedná o profese, která s sebou nese neustálé změny v legislativě či rozvíjení samotného oboru, je tedy důležité se neustále vzdělávat, a to v průběhu celého života. Celoživotní vzdělávání by tedy mělo být nedílnou součástí každého sociálního pracovníka. V poslední době je velkým trendem v odborné přípravě sociálních pracovníků zaměření na praxi. Praxi by měla být věnována zhruba 1/3 celkového studia.⁹⁹

V zákoně č. 108/2006, Sb., o sociálních službách, jsou jasně stanoveny předpoklady, které jsou k výkonu povolání sociálního pracovníka v České republice nezbytné. Podle § 110 odstavce 1 patří do předpokladů: „*plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona*“.¹⁰⁰

Odbornou způsobilostí se rozumí vyšší odborné vzdělání či vysokoškolské vzdělání, které je získáno absolvováním vzdělávacího programu. Obory vzdělání jsou v případě vyššího odborného vzdělání zaměřeny na: sociální práci, sociální pedagogiku,

⁹⁸ KVĚTENSKÁ, Daniela. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s.27-28. ISBN 978-80-7041-860-4.

⁹⁹ Tamtéž, s. 28.

¹⁰⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 110 [online]. 2006 [cit. 2023-3-26]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

sociální či humanitární práci, sociálně právní či charitativní činnost. Na vysoké škole je možné získat požadované vzdělání studium na bakalářském, magisterském či doktorském studiu. Programy vzdělání jsou orientovány na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální politiku, sociální patologii, sociální péči, právo nebo programy akreditované podle zvláštního právního předpisu.¹⁰¹

Podle školského systému jsou vyšší odborné školy neboli VOŠ zaměřeny na profesní vzdělávání a potřeby zaměstnavatelů, stejně tak na společenskou praxi. Jedná se o studium zakončené absolutoriem a odpovídají úrovni bakalářského studia na vysoké škole. Vzdělávání je řízeno dle školského zákona č. 561/2004 Sb. Akreditace jsou udělovány Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR, po posouzení Akreditační komisí pro vyšší odborné vzdělávání. Sociální práce je taktéž spojena s nestátní neziskovou organizací, která nese název: *Asociace vzdělavatelů v sociální práci*. Nejen její členové, ale také mimořádní členové dodržují *Minimální standard vzdělávání v sociální práci*. Tento standard je stejný jak pro vyšší odborné školy, tak pro bakalářský stupeň na vysokých školách. Vysoké školy mohou být státní, veřejné, soukromé, univerzitní nebo neuniverzitní. Řídí se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách. Studijní programy spadají do oblasti vzdělávání, které jsou nařízeny vládou. Akreditace jsou udělovány *Národním akreditačním úřadem* či vysokou školou, která může institucionální akreditaci udělit.¹⁰²

3.7.1 Minimální vzdělávací standard

Asociace vzdělavatelů v sociální práci vytvořila a využívá tzv. *Minimální vzdělávací standard*. Jedná se o dokument, který poskytuje přehled o tom, jaké terciární vzdělávání na vyšších odborných školách a vysokých školách má být poskytováno. Standard je pravidelně revidován zástupci škol. Standard je součástí nařízení vlády č.275/2016 Sb., o oblastech vzdělávání ve vysokém školství. Vymezuje tematické okruhy, které se v oblasti vzdělávání sociální práce vyskytují.¹⁰³

Minimální vzdělávací standard byl vytvořen ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí v roce 1993. Standard je považován za nástroj, který má pomoci zlepšit vzdělávání v sociální práci, a tudíž i rozvíjet kvalitu sociální práce. Dokument navrhuje

¹⁰¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 110 [online]. 2006 [cit. 2023-3-26]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

¹⁰² MATOUŠEK, Oldřich. Profesionální způsobilost a vzdělávání v sociální práci. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s. 110–112. ISBN 978-80-246-4904-7.

¹⁰³ Tamtéž, s. 112-115.

odpovídají obsah studia na pomaturitní úrovni a stanovuje pojetí jednotlivých disciplín, kompetence studenta, obsah předmětu a v neposlední řadě cíl a doporučení pro výuku. Pro výkon sociální práce je nutné, aby měl student teoretické znalosti z různých disciplín a zkušenosti z odborné praxe. V dokumentu je sepsaných dvanáct studijních disciplín. „Konkrétně se jedná o *Filozofii a etiku, Úvod do sociologické teorie, Úvod do psychologické teorie, Teorie a metody sociální práce, Odbornou praxi, Supervizi odborné praxe, Metody a techniky sociálních výzkumů, Úvod do právní teorie a praxe, Sociální politiku, Sociální patologie, menšinové skupiny a Zdraví a nemoc.*“¹⁰⁴

Pro výkon sociální práce nejsou důležité pouze kompetence sociálního pracovníka, ale také znalosti a dovednosti. Znalosti je obecně možné definovat jako: „*soubor faktů, principů, teorií a postupů, které se vztahují k oboru práce nebo studia. ... jsou výsledkem asimilace informací prostřednictvím učení.*“¹⁰⁵

Dovednosti naopak aplikují již získané znalosti a know-how a vedou k dokončení úkolů, popřípadě vyřešení problémů. Rozpoznáváme dva druhy dovedností a to kognitivní, které jsou zaměřeny více na logické a kreativní myšlení a dovednosti praktické, které již pracují se zručností a schopností využívat různé nástroje. Kompetence jsou vnímány taktéž jako způsobilosti. Jedná se o schopnost, která je již prokázaná, používat nejen znalosti a dovednosti, ale také schopnosti, a to na úrovni studia či práce.¹⁰⁶

3.7.2 Další vzdělávání

„*Celoživotním vzděláváním se rozumí takové druhy vzdělávání, které doplňují, prohlubují, obnovují nebo rozšiřují vědomosti, dovednosti a kvalifikaci jeho účastníků.*“¹⁰⁷

V odborné literatuře se rovněž setkáváme s termínem *celoživotní učení*, které má naznačovat, že se jedná o všechny vědomosti, znalosti, zkušenosti a dovednosti, které získáme v průběhu celého života. Pracovník se snaží získat takové znalosti, dovednosti a pracovní zkušenosti, které vedou k rozvoji osobnosti nebo dochází k prohloubení profese díky různým vzdělávacím aktivitám, které probíhají mimo školu.¹⁰⁸

¹⁰⁴ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s.66-67. ISBN 978-80-271-0080-4.

¹⁰⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s. 119. ISBN 978-80-246-4904-7.

¹⁰⁶ Tamtéž, s.119.

¹⁰⁷ Celoživotní vzdělávání. *Centrum celoživotního vzdělávání Univerzita Karlova* [online]. 2019 [cit. 2023-03-20]. Dostupné z: <https://cczv.cuni.cz/CCZV-5.html>

¹⁰⁸ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s.87. ISBN 978-80-271-0080-4.

„Celoživotní učení sociálních pracovníků má neformální linii (vlastní studium, spontánně probíhající intervize na pracovišti) a formální linii (organizované vzdělávání)“¹⁰⁹

Další vzdělávání je vnímáno jako: *„jakékoli vzdělávání, které není vzděláváním počátečním.“¹¹⁰*

„Podmínky celoživotního učení sociálních pracovníků v ČR určují zejména zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Standardy kvality sociálních služeb, Etický kodex sociálních pracovníků ČR a kompetence sociálních pracovníků.“¹¹¹

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je jasně stanoveno, že další vzdělávání musí sociálnímu pracovníkovi zajistit jeho zaměstnavatel, a to nejméně v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Toto další vzdělávání pomáhá sociálnímu pracovníkovi upevnit či doplnit jeho kvalifikaci. Pokud je však sociální pracovník ve zkušební době, povinnost se na zaměstnavatele v tomto případě nevztahuje. Existuje několik forem dalšího vzdělávání. Patří sem například: *„specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.“¹¹²*

Další formy pak mohou mít podobu kurzů s akreditovaným programem, odborných stáží v maximálním rozsahu 8 hodin ročně či účasti na konferencích nebo různých školicích akcích. Obecně je další vzdělávání realizováno na základě akreditace vzdělávacích programů. Ty jsou udělovány ministerstvem a uskutečňují se v terciárním vzdělávání, tedy na vysokých školách, či vyšších odborných školách. Další vzdělávání je možné vykonávat také ve vzdělávacích zařízeních. Po absolvování dalšího vzdělávání získá sociální pracovník různé doklady o absolvování, a to podle formy dalšího vzdělávání. U specializačním vzdělávání, které je zajišťované vysokými školami nebo vyššími odbornými školami a u kurzů s akreditovaným programem je dokladem absolvování osvědčení, které je vydané vzdělávacím zařízením. V případě odborných stáží a účasti na školicích akcích je dokladem potvrzení vydané zařízením nebo

¹⁰⁹ MATOUŠEK, Oldřich. Profesionální způsobilost a vzdělávání v sociální práci. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021, s. 135. ISBN 978-80-246-4904-7.

¹¹⁰ Tamtéž, s. 116.

¹¹¹ ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, s.87. ISBN 978-80-271-0080-4.

¹¹² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 111 [online]. 2006 [cit. 2023-3-27]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

zaměstnavatelem. Dokladem absolvování dalšího vzdělávání účasti na konferenci je potvrzení, které vydává sám organizátor uskutečněné konference.¹¹³

3.8 Supervize

Supervize je důležitou součástí sociální práce. Matoušek ji definuje jako „kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků).“¹¹⁴

Podle Holé je supervize naopak metoda. Díky této metodě je možné pohlédnout na vlastní profesionální výkon. Supervize nám napomáhá k „sebereflexi v profesní roli.“¹¹⁵

Hess vymezuje supervizi jako „k jádru směřující meziosobní interakci s obecným cílem setkání mezi supervizantem a supervizorem, ve snaze zlepšit schopnost prvního pomáhat lidem.“¹¹⁶

Supervizor je „doprovázející osobou, která pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci.“¹¹⁷

Supervizor dokáže supervidovanému vysvětlit, co je supervize, co nabízí a jak svou práci vykonává a má znalosti a povědomí o profesi a pracovišti, které bude supervidovat. V případě neznalosti pracoviště se ho snaží poznat.¹¹⁸

Supervize není ani kontrolou ani nástrojem pro vedení organizace.¹¹⁹

Díky supervizi je možné nahlédnout do svých fantazií, pocitů a pomáhá pochopit souvislosti na vědomé a nevědomé úrovni. Kopřiva pohlíží na supervizi taktéž jako na jednu z metod, která se používá při vzdělávání dospělých.¹²⁰

¹¹³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 111 [online]. 2006 [cit. 2023-3-27]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

¹¹⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.231. ISBN 80-7178-549-0.

¹¹⁵ HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003, s.177. ISBN 80-247-0467-6.

¹¹⁶ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s.29. ISBN 80-902081-8-5.

¹¹⁷ FABIÁN, Petr. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021., s.155. ISBN 978-80-7560-368-5.

¹¹⁸ MOJŽÍŠOVÁ, Adéla. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008, s.115. ISBN 978-80-7394-074-4.

¹¹⁹ FABIÁN, Petr. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021., s.155. ISBN 978-80-7560-368-5.

¹²⁰ HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003, s.177. ISBN 80-247-0467-6.

Existuje několik druhů supervizí. Supervize může být individuální nebo skupinová, plánovaná či neplánovaná anebo soustavná či nahodilá.¹²¹

Supervize, jakožto kvalifikovaný dohled plní tři funkce. Funkci podpůrnou a řídicí, mezi kterými je největší tenze, hlavně v případě, že je supervizor nadřízený a funkci vzdělávací. Můžeme se také setkat s funkcí čtvrtou, která popisuje „zprostředkování při řešení konfliktů.“¹²²

Havrdová vymezuje rovněž tři funkce. První funkcí je funkce administrativní. Tato funkce se stará o to, aby všechny cíle a praktické postupy organizace byly dodržovány. Rovněž se stará o priority v práci, o to, jak je přidělovaná práce zvládána a o to, jak jsou stanovené cíle a na jaké úrovni je efektivita dané činnosti. Další funkcí je funkce vzdělávací. Tato funkce přispívá pracovník v učení a rozvíjení se. Ti se pak zvládají přizpůsobit různým potřebám ve formě nových přístupů ke zaměstnání. Poslední funkcí je podpůrný systém, který pomáhá pracovníkům se stresem.¹²³

Supervize zabraňuje vyhoření personálu, rutiny práce, absence empatie v případě potřeb klientů či ignorování a vytváření konfliktů s kolegy. Pomáhá také s odpovědností, která je vnímána nejen ve vztahu klient a personál instituce, ale také rodiny klientů a komunita organizace. Supervize se využívá nejen při výuce pracovníků, ale i monitorování sociálních pracovníků v organizaci. V případě sledování realizace nějakého sociálního projektu nebo celé agentury se využívá termín *konzultace*. V tomto případě se jedná o komplexní sledování.¹²⁴

I supervize má své teze. Teze zajišťují, aby supervize zvyšovala hodnotu práce pro klienty a profesionalizaci procesů péče. Podporují profesionální růst a kompetence supervidovaných. Snaží se rovněž o zlepšení jejich možností a schopností. Supervizor poskytuje: „*vřelost, respekt, opravdovost, vcítění a pochopení. Supervizorství potřebuje vlastní supervizi, stejně jako profesionál potřebuje supervizora.*“¹²⁵

¹²¹ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s.30. ISBN 80-902081-8-5.

¹²² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.231. ISBN 80-7178-549-0.

¹²³ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s.30. ISBN 80-902081-8-5.

¹²⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s.231. ISBN 80-7178-549-0.

¹²⁵ FABIÁN, Petr. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021., s.156. ISBN 978-80-7560-368-5.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

Druhou částí diplomové práce je část praktická. V této části je popsán cíl výzkumu, metodologie, použitá metoda sběru dat, charakteristika výzkumného souboru a rovněž realizace výzkumu, kde je popsán i předvýzkum. Nejobsáhlejší kapitolou je samotné vyhodnocení a interpretace získaných dat. Nechybí zde ani shrnutí celého výzkumu v závěru výzkumu a diskuze, kde se jako autor zamýšlím nad tímto tématem a sděluje svůj vlastní názor. Nejobsáhlejší kapitolou je samotné vyhodnocení a interpretace získaných dat. Nechybí zde ani shrnutí celého výzkumu v závěru výzkumu a diskuze, kde se jako autor zamýšlím nad tímto tématem a sděluji svůj vlastní názor.

4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem praktické části je: *„Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají profesionalizaci sociální práce a jaká jsou jejich případná doporučení pro tuto oblast.“* Výzkum nastiňuje pohledy sociálních pracovníků, jakožto odborníků, na profesionalizaci sociální práce a podkřývá jejich případná doporučení, co by mohlo tuto oblast zlepšit. Na začátku výzkumu jsem vytvořila dvě dílčí výzkumné otázky.

- Jak sociální pracovníci pohlíží na profesionalizaci sociální práce a co by se podle nich mělo zlepšit?
- Jak vnímají sociální pracovníci vzdělávání sociálních pracovníků?

4.2 Metodologie

Na začátku této kapitoly je důležité definovat samotný pojem metodologie. Metodologie je: *„věda o metodách, o obecných základech platnosti vědeckých postupů a jejich systému.“*¹²⁶

Podle Hendla se metodologie *„zabývá systematizací, posuzováním a navrhováním strategií a metod výzkumu. Předmětem této disciplíny jsou nástroje vědy.“*¹²⁷

¹²⁶ MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon, 2019, s. 14. ISBN 978-80-7419-285-2.

¹²⁷ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, s.34. ISBN 80-7367-040-2.

Dalším důležitým pojmem je pojem výzkum. Jedná se o činnost, která je systematická. Tato činnost je spjata s řešením problémů. Výzkum je způsobem řešení těchto problémů v případě, že problémy jsou nad rámec vědění lidstva. Napomáhá nejen poznatky potvrzovat nebo vyvracet, ale i přinášet poznatky nové. Pomáhá tomu, aby lidstvo bylo chytřejší a odstranily se jevy, které jsou nesprávné nebo neúplné.¹²⁸

Hendl nahlíží na výzkum podobným způsobem, podle něj je výzkum rovněž systematická činnost, která pomáhá rozvíjet daný obor a jejíž cílem je nalézt odpovědi na výzkumné otázky.¹²⁹

Existují tři základní druhy výzkumu. Prvním je výzkum kvantitativní. Ten je založen na měřitelnosti a předpovídání. Pro tento výzkum jsou typické: „*náhodné výběry, experimenty a silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků nebo pozorování.*“¹³⁰

Kvalitativní výzkum nevyužívá čísla, jako výzkum kvantitativní, nýbrž slova. Snaží se také přiblížit ke zkoumaným osobám, zatímco u kvantitativního výzkumu je to přesně naopak.¹³¹

Třetím druhem výzkumu je výzkum smíšený. Jde o kombinaci dvou již zmíněných výzkumů, výzkumu kvantitativního a kvalitativního. Pro praktickou část této diplomové práce byl zvolen kvalitativní výzkum. Tento výzkum se zabývá nejen slovy, ale také například texty. Studuje případy do hloubky a snaží se popsat jejich zvláštnosti a rovněž rozvíjet různé teorie. Nejčastěji je výzkum realizován v sociálním prostředí, které je pro zkoumanou osobu přirozené. Plán výzkumu se neustále rozvíjí podle okolností a dosavadních výsledků.¹³²

Kvalitativní výzkum umožňuje získaná data zpracovávat a interpretovat jiným způsobem, než je tomu u výzkumu kvantitativního. Přináší nejen jiná data jako například dlouhé odpovědi respondentů, ale i jiné závěry.¹³³

¹²⁸ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2010, s.13. ISBN 978-80-7315-185-0.

¹²⁹ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, s.30. ISBN 80-7367-040-2.

¹³⁰ Tamtéž, s. 46.

¹³¹ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, s.35. ISBN 80-7367-040-2.

¹³² Tamtéž, s. 60-63.

¹³³ ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, s.15. ISBN 978-80-7367-313-0.

4.3 Metoda sběru dat

Rozhovor je v kvalitativním výzkumu jednou ze základních metod sběru dat. V literatuře je rovněž nazýván jako hloubkový rozhovor. Rozhovor probíhá obvykle mezi jedním účastníkem a jedním badatelem. Základem je dotazování se skrze otevřené otázky, které napomáhají poodkrýt pohled jiných lidí, aniž by badatel zasahoval do jejich smýšlení pomocí položek v dotazníku. Existují dva základní typy hloubkového rozhovoru. Prvním typem je nestrukturovaný rozhovor, jehož základ tvoří pouze jediná otázka. Naproti tomu existuje polostrukturovaný rozhovor, který je založen na otázkách, které jsou předem připravené.¹³⁴

Pro účely sběru dat diplomové práce byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. V případě, že respondent neodpověděl dostatečně nebo byla jeho odpověď zajímavá, dotázala jsem se doplňující otázkou. Tazatelských otázek, tedy otázek k rozhovoru bylo celkem 15. Otázky jsem si rozdělila do oblastí. Otázky první oblasti se věnovaly profesionalizaci sociální práce. Další oblast věnovala pozornost vzdělávání sociálních pracovníků a třetí oblast se týkala etického kodexu a standardů kvality. Všechny otázky se vztahovaly k profesionalizaci sociální práce.

4.4 Charakteristika výzkumného souboru

Pro výzkumné šetření byli vybráni jedinci, kteří splňovali základní požadavek, kterým je výkon pracovní pozice sociálního pracovníka. Polostrukturovaný rozhovor byl realizován se sedmi respondenty. Jednalo se o ženy, ve věkovém rozmezí 31-55 let, které mají praxi v rozmezí 5,5-25 let. Z důvodu ochrany identity a soukromí nebyly do této práce zahrnuty osobní informace jako například jméno, příjmení, bydliště či místo vykonávání práce. Jednotlivým respondentům bylo přiřazeno označení R1-R7. Označení je rovněž využíváno při vyjádření určitých doslovných citací respondentů.

¹³⁴ ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, s.159-160. ISBN 978-80-7367-313-0.

Respondent	Pohlaví	Věk	Titul	Pracovní pozice	Délka praxe
R1	Žena	39	Mgr.	Sociální pracovníce – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	10 let
R2	Žena	42	Mgr.	Sociální pracovníce	23 let
R3	Žena	36	Bc. (Mgr. v procesu)	Sociální pracovníce	16 let
R4	Žena	44	Bc. + VOŠ	Sociální pracovníce	14 let
R5	Žena	55	Mgr.	Sociální pracovníce – vedoucí oddělení sociálních věcí	25 let
R6	Žena	37	Mgr.	Sociální pracovníce – poskytování služeb lidem s postižením	8 let a 2 měsíce
R7	Žena	31	Bc. + Dis.	Sociální práce – hmotná nouze	5,5 roku

Tabulka 1 – charakteristika výzkumného souboru

4.5 Realizace výzkumu

Před úplným začátkem výzkumného šetření jsem zahájila tzv. předvýzkum. Tazatelské otázky, které jsem si vytvořila jsem konzultovala s jednou sociální pracovnící. Pomohlo mi to zejména v tom, aby otázky byly pro respondenty srozumitelné a popřípadě nechyběly oblasti, které jsou stěžejní. Otázky byly rovněž konzultovány s vedoucím diplomové práce.

Sociální pracovníky jsem vždy kontaktovala přes e-mail. Představila jsem se a seznámila je s tématem a účelem mé diplomové práce. Při kladné odezvě jsme se následně domlouvaly vždy na přesném datumu, času a místě setkání. Ve všech případech jsme se setkaly v přirozeném prostředí respondentů. Před každým rozhovorem jsem zopakovala téma mé diplomové práce a informovala je, že rozhovor bude anonymizován. Dala jsem jim také podepsat *Informovaný souhlas o poskytnutí a nahrávání rozhovoru*. Respondenti měli vždy dostatečný čas na to, si tento souhlas v klidu přečíst a podepsat. Všichni

respondenti souhlasili. I když byly rozhovory vždy nahrávané na telefon, psala jsem si na papír ke každé tazatelské otázce body, které mi pomohly se ve všech informacích orientovat a bylo tak možné pokládat doplňující otázky. Rozhovory trvaly v rozmezí 25-65 minut. Obecně jsem měla štěstí, že všichni respondenti ochotně odpovídaly na mnou pokládané otázky a byli velice sdílní. Před začátkem samotného rozhovoru a začátkem nahrávání jsem se snažila uvolnit atmosféru a ptala se na otázky mimo téma. Díky tomu byly všechny rozhovory uvolněné a proběhly bez problémů. V případě poslední odpovědi jsem dala respondentům prostor se k některým věcem vyjádřit a následně jim poděkovala a rozloučila se.

4.6 Vyhodnocení a interpretace dat

V této podkapitole jsou interpretovány výsledky výzkumného šetření, které jsou doplněné doslovnými citacemi jednotlivých respondentů. Aby byla zachována autenticita, odpovědi respondentek jsou přepsány bez jakýchkoliv jazykových úprav. K analýze dat byla použita technika otevřeného kódování. *„Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.“*¹³⁵ Získaná data byla rozdělena na segmenty, kterým následně byly přiřazeny kódy. Z kódů byly následně vytvořeny kategorie, které jsou uvedeny jako názvy jednotlivých částí v této podkapitole a nesou čísla 1–11.

Následovalo použití techniky „vyložení karet“. Tato technika spočívá v tom, že *„výzkumník vezme kategorizovaný seznam kódů, kategorie vzniklé skrze otevřené kódování uspořádá do nějakého obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestaví text tak, že je vlastně převyprávěním obsahu jednotlivých kategorií.“* Díky této technice bylo možné citovat jednotlivé respondentky a popsat vytvořené kategorie. Pro větší přehlednost byla vytvořena tabulka s jednotlivými kategoriemi a jim příslušnými kódy.

¹³⁵ ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, s.211. ISBN 978-80-7367-313-0.

KATEGORIE	KÓDY
<p>1. Vymezení profesionalizace sociální práce</p>	<p>proces, kritéria výkonu, požadavky na pracovníky, speciální techniky, míra uznání, speciální jazyk, zpětná vazba, doporučení od klientů, negativní obraz soc. práce, informovanost, vzdělávání, finanční ohodnocení, navýšení supervize, kompetence, etický kodex, standardizace, znalosti a dovednosti, lepší poskytování služeb, sjednocení pracovních postupů</p>
<p>2. Možné výzvy v oblasti profesionalizace sociální práce</p>	<p>proměnlivost, finanční ohodnocení, změna vzdělávacího systému, negativní vnímání sociální práce, kvalitní pracovníci, odliv mozků, absence efektivních nástrojů, neaktualizace zákonů, motivace, úpadek zájmu, sjednocení pravidel, aktualizace standardů kvality, kontrola práce</p>
<p>3. Znak profesionality</p>	<p>odbornost, empatie, znalost teorie, vzdělávání, praktické zkušenosti, sebeuvědomění, sebereflexe, flexibilita, motivace, připravenost, pohotovost, znalost zákona a standardů, pohotovost, rychlé rozhodování, aplikace schopností a dovedností</p>
<p>4. Současný stav profesionality sociální práce</p>	<p>nelze hodnotit, katastrofální stav, velmi dobrý stav, profesionální poskytování sp., absence reformy důchodového pojištění, byrokracie, zavádění změn bez konceptu, absence preventivních služeb, absence profesního zákona a organizace, nulová prestiž, rozmanité spektrum oborů, etický kodex, standardy kvality</p>

<p>5. Cesty ke zlepšování práce a profesionality</p>	<p>kurzy, supervize, sebereflexe, upřímnost k sobě, zpětná vazba, vedení kurzů, vystupování na veřejnosti a v komunitě, vzdělávání, aktivní přístup, zájem o vývoj SP, osobní angažovanost, vnímání přicházejících podnětů, školení, relax</p>
<p>6. Možnosti zlepšení profesionalizace sociální práce</p>	<p>změna vzdělávacího systému, znalost teorie a praxe, odstupňované vzdělávání, nácviky, modelace situací, komunikační dovednosti, informovanost, komunikace MPSV s řadovými sociálními pracovníky, praktik ve vedení, zlepšení politiky, hromadné setkání sociálních pracovníků, větší flexibilita zákonů, debaty o problémech, vazba vzdělávacích programů s praxí, prestiž, uznání, zájem politiků, ukotvení sp v legislativě, kontrola standardů</p>
<p>7. Povědomí o projektu TAČR Profesionalizace sociální práce v ČR</p>	<p>špatná komunikace s terénem, žádné povědomí o projektu, nezúčastněnost, nesmyslnost projektu</p>
<p>8. Využívání etického kodexu a standardů kvality sociálních služeb</p>	<p>využívání kodexu a standardů, zvnitřnění, neznalost obsahu, základ metodik, součást práce, základ metodik, dobré povědomí, potřeba inovace, účast při zavádění standardů do praxe, nutnost využívání standardů, informace pro klienty, průvodce pro budoucí kolegy, výjimky v používání, denní využití, znalost standardů ze školy, nevyužívání standardů</p>
<p>9. Vzdělávání sociálních pracovníků</p>	<p>změna vzdělávacího systému, propojenost s praxí, zaměření na dovednosti, praxe, zkouška vlastních schopností, supervize, větší odbornost, semináře, školení dle</p>

	<p>cílové skupiny, aktuálnost vzdelávacích programů, propojenost teorie a praxe, informovanost o cílových skupinách, rozvoj vedomostí, nedostatečné vzdelávání, dostatečné vzdelávání, psychická pohoda, inspirace od VOŠ</p>
<p>10. Znalosti a dovednosti sociálních pracovníků</p>	<p>lidskost, umění naslouchat, komunikační dovednosti, emoční inteligence, seberozvoj, empatie, logické myšlení, praktičnost, důslednost, autenticita, sebereflexe, vnímání hranic, všeobecný přehled, umět hledat informace, kreativita, pohotovost, být aktivní, praxe, aplikace teorie do praxe, odborné znalosti, rozhodnost, znalost zákonů, práce se stresem, znalost cílových skupin, umět jednat s ostatními, srozumitelné vysvětlování, povědomí o dalších odbornících, znalost etického kodexu, asertivita, znalost oboru, posturologie, komunikace</p>
<p>11. Znalosti a dovednosti absolventů sociální práce</p>	<p>znalost teorie, sebeuvědomění, psychologie, navazování vztahů, komunikační dovednosti, flexibilita, nadhled, nesoudit ostatní, nehodnotit ostatní, hledání inovativních řešení, kritické myšlení, propojenost teorie a praxe, přehled sociálních služeb, znalost zákonů, znalost standardů, praxe, znalost a výběr cílových skupin, hledání zdrojů, empatie, respekt, trpělivost, aplikace znalostí do praxe, umění naslouchat, znalost etického kodexu</p>

Tabulka 2 – kategorie a kódy

Kategorie 1: Vymezení profesionalizace sociální práce

Kódy: Proces, kritéria výkonu, požadavky na pracovníky, speciální techniky, míra uznání, speciální jazyk, zpětná vazba, doporučení od klientů, negativní obraz soc. práce, informovanost, vzdělávání, finanční ohodnocení, navýšení supervize, kompetence, etický kodex, standardizace, lepší poskytování služeb, sjednocení pracovních postupů

V případě první kategorie se většina respondentek shodla na tom, že profesionalizace sociální práce je proces, díky kterému se konkrétně v tomto případě sociální práce stane profesí. Profese musí být podle nich vykonávána odborníky, kteří splňují kritéria výkonu a mají potřebné znalosti a dovednosti, které získají průběžným a celoživotním vzděláváním.

R1: *„Hmm, představuji si nějaký proces, kdy se z určitého druhu práce stane profese. Má to nějaká kritéria ... dále jaký jsou požadavky na pracovníky a jaká je náplň práce.“*

R6: *„Představuji si pod tím proces, jehož výsledkem by mělo být postavení sociální práce jako profese, kterou vykonávají odborníci. Vyžaduje souhrn znalostí a dovedností.“*

R4: *„...určitě patřičné průběžné vzdělání a tzv. nezamrznout a vzdělávat se po celý život.“*

Respondentka R7 má termín profesionalizace sociální práce spojen zejména se zlepšením poskytování služeb.

R7: *„... profesionalizace je určité zlepšování poskytování sociální práce klientům.“*

Respondentky č. 3 a 5 své odpovědi navíc rozšířily o nutnost lepšího finančního ohodnocení, které je po stránce motivace pro sociální pracovníky velice důležité. V rámci profesionalizace sociální práce je rovněž důležité sjednotit pracovní postupy podle jednotlivých služeb, tak aby byly všude vykonávány stejným způsobem a byla tak zachována kvalita poskytování služeb. Sociální práce také potřebuje etický kodex, který je jistou berličkou pro sociální pracovníky. Zmíněna byla také standardizace sociální práce.

R3: *„...od sjednocení pracovních postupů, přes odpovídající platové ohodnocení.“*

R5: „*Samozřejmě je důležitý i etický kodex, standardizace sociální práce a lepší finanční ohodnocení.*“

Respondentka č. 1 navíc ve své odpovědi uvedla možný negativní obraz profesionalizace sociální práce. Obává se, aby profesionalizace nebyla pouze tlakem na sociální pracovníky, kteří by najednou museli používat speciální jazyk či techniky. Nechce, aby bylo na sociální pracovníky pohlíženo na profesionály pouze v případě, že budou hovořit odbornými výrazy. Důležitou oblastí je také míra uznání. To, do jaké míry potřebují sociální pracovníci uznání od jiných profesí jako například od lékařů či právníků a co je pro ně opravdu důležité. Respondentka rovněž uvádí, že pro ni je nejdůležitější zpětná vazba od klientů a jejich kladné doporučení pro jiné osoby.

R1: „*Za mě bych byla nerada, aby ta profesionalizace znamenala, pojd'me vymýšlet nějaký extra speciální techniky, speciální jazyk. Mrzelo by mě také, kdybychom měli pocit, že budeme profesionálové ve chvíli, kdy začneme mluvit nějakým odborným termínem. Otázkou je, do jaké míry potřebujeme uznání od dalších odborníků, profesí jako třeba doktor nebo právník. Pro mě je důležitá zpětná vazba od našich uživatelů a když přijde někdo, že na mě dostal kontakt od támhletoho člověka, co u nás už byl. To je pro mě důležitý spíš, než když na mě bude lékař koukat z patra.*“

Podle respondentky R3 profesionalizace sociální práce spočívá ve zvýšení počtu supervizí, které jsou podle zákona povinné.

R3: „*...navýšení povinné supervize.*“

Kategorie 2: Výzvy v oblasti profesionalizace sociální práce

Kódy: proměnlivost, finanční ohodnocení, změna vzdělávacího systému, negativní vnímání sociální práce, kvalitní pracovníci, odliv mozků, absence efektivních nástrojů, neaktualizace zákonů, motivace, úpadek zájmu, sjednocení pravidel, aktualizace standardů kvality, kontrola práce

Respondentky 1, 2, 3, 4 a 5 se shodly na tom, že největší výzvou v budoucnu bude financování sociálních služeb. Právě špatné finanční ohodnocení může být důvodem, proč dochází k úpadku zájmu o výkon sociální práce a celkovému úbytku kvalifikovaných pracovníků, tzv. odlivu mozků. Dalším důvodem může být velké množství požadavků a povinností, které brání sociálním pracovníkům se naplno věnovat klientům a pomoci jim

s jejich problémy. Ohodnocení je spojeno s celkovou motivací. Respondentky vnímají, že ohodnocení sociální práce je nižší než ohodnocení jiných oborů.

R1: „*Noo, všechno se mění hrozně rychle, za mě to bude asi financování sociálních služeb.*“

R2: „*... nedostatek financí a nedostatek kvalitních pracovníků.*“

R3: „*Odliv odborníků, ten už nastal. Mnoho kolegů odchází, a mnoho nás ještě odejde, jsme vyčerpaní, protože jsme zahlceni povinnostma, ale nemáme možnosti, jak efektivně s klienty řešit jejich trable. Dále nedůstojné ohodnocení.*“

R4: „*Výzva je, když něco nefunguje, nebo ustrne vývoj, také je třeba se ozvat, pracovníci v sociální práci jsou stále podhodnoceni.*“

R5: „*Určitě motivace v sociální práci, protože zaznamenávám tady za tu dlouhou praxi, že tak jako kolísá zájem o sociální práci. Málo lidí v tom chce pracovat, důvod může být nízké finanční ohodnocení.*“

Respondentka č. 6 vnímá za největší výzvu vnímání sociální práce širokou veřejností a politiky. Vnímá také, že sociální práce není vnímána jako profese, důvodem může být stereotyp společnosti, že sociální práci může vykonávat každý a bez finančního ohodnocení. Respondentka č. 2 rovněž vnímá, že sociální práce je vnímána negativně.

R6: „*Jako největší výzvu vnímám změnu v názledu politiků a veřejnosti na sociální práci. V současné době mám pocit, že sociální práce je stále ještě poměrně dost na okraji zájmu, není to profese a je vnímána jako práce, kterou může dělat prakticky kdokoliv a ideálně zadarmo.*“

R2: „*Určitě negativní vnímání sociální práce společností.*“

Odpověď respondentky č. 7 se od ostatních odpovědí výrazně lišila. Podle jejího názoru spočívají hlavní výzvy v poskytování sociální práce na potřebných a smysluplných místech. Dále je důležité, aby byl výkon a způsob sociální práce kontrolován a všichni sociální pracovníci se chovali podle sjednocených pravidel. Je potřebné, aby i samotné standardy kvality sociálních služeb byly aktualizované.

R2: „*Aby poskytování sociální práce mělo smysl a bylo poskytováno, kde je to potřeba. Aby se sociální pracovníci chovali všichni podle stejných pravidel. Dále aktualizace standardů kvality sociálních služeb. Aby docházelo ke kontrole sociální práce a jak je poskytována.*“

Výzvy se rovněž týkaly legislativy, nicméně z různých pohledů. Zatímco respondentka č. 2 vnímá, že legislativa je nestabilní, respondentka č. 4 zastává názor, že zákony nejsou aktualizovány.

R2: „*Rozkolísaná legislativa.*“

R4: „... také zákony v sociální sféře se moc neaktualizují, celkově právní úpravy ustrnuly.“

Kategorie 3: Znak profesionality

Kódy: odbornost, empatie, znalost teorie, vzdělávání, praktické zkušenosti, sebeuvědomění, sebereflexe, motivace, připravenost, pohotovost, znalost zákona a standardů, rychlé rozhodování, aplikace schopností a dovedností

Podle většiny respondentek je znakem profesionality odbornost. Sociální pracovník, jakožto profesionál by měl mít praktické a teoretické základy. Měl by být schopný své znalosti a dovednosti využívat v praxi. Důležitá je také znalost zákona a standardů. Podstatné je také být pohotový, chovat se přiměřeně a mít schopnost se rychle rozhodovat v různých situacích.

R1: „*Pro mě je profesionál asi člověk, kterej jako má nějaký teoretický znalosti, ví, co za tím je.*“

R2: „... *odbornost.*“

R4: „*Znát zákony, standardy.*“

R5: „*Určitě odbornost, praktické zkušenosti, umět aplikovat své vědomosti do praxe a umět se rozhodovat.*“

R6: „*Schopnost adekvátně reagovat na různé situace a také schopnost reflektovat svoje schopnosti a dovednosti.*“

Respondentka č. 3 navíc dodává, že si pod profesionalitou představuje rovnost mezi ní a klientem, zmapování hranic jejich kompetencí a spolupráce s dalšími odborníky.

R3: „*Pro mě je profesionalita o tom, že navážu s klientem vztah, kde jsme si oba rovni, a to ve všech směrech. U mě je profesionalita i to, že dokážu jasně vytyčit hranice, kam sahají mé kompetence, a dále pak předávám klienty do spolupráce dalším kolegům (nejsem superman).*“

Další znak profesionality se týká vzdělávání, jak průběžného, tak i celoživotního. Sociální pracovník by měl znát sám sebe, měl by být schopen sebevědomí a sebereflexe.

Profesionálem se stává v případě, že dokáže klientovi naslouchat, je empatický a snaží se klientovi nejen pomoci, ale také ho motivovat, povzbuzovat a směřovat potřeným směrem. Důležitý je hlavně lidský přístup.

R1: „... hlavně zná sám sebe a má schopnost sebeuvědomění, sebereflexe a ví, co dělá a proč. U nás vždycky zabírá lidský přístup. Prostě naslouchat, být s tím člověkem a jít s ním tou jeho cestou. Nějakým způsobem ho nasměřovat tam, kam potřebujeme.“

R3: „... empatie, všímavost, schopnost kontinuálního vzdělávání, schopnost vytvořit dobrou cestu pro klienta.“

R7: „... určitě vzdělávání.“

Kategorie 4: Současný stav profesionality sociální práce

Kódy: nelze hodnotit, katastrofální stav, velmi dobrý stav, profesionální poskytování sp., absence reformy důchodového pojištění, byrokracie, zavádění změn bez konceptu, absence preventivních služeb, absence profesního zákona a organizace, nulová prestiž, rozmanité spektrum oborů, etický kodex, standardy kvality

V této kategorii se odpovědi jednotlivých respondentek výrazně lišily. Na jedné straně respondentky č. 4 a 7 uváděly, že současný stav profesionality sociální práce je velmi dobrý, sociální práce je poskytována profesionálně a svou práci vykonávají sociální pracovníci v souladu s etickým kodexem a standardy kvality sociálních služeb.

R4: „Dle mých zkušeností je stav velmi dobrý.“

R7: „V současné době je sociální práce poskytována velmi profesionálně, sociální pracovníci se řídí etickým kodexem a standardy kvalit y sociálních služeb, které jsou vymezeny v zákoně.“

Opačný názor má respondentka č. 3, která hodnotí současný stav profesionality sociální práce velmi negativně. Podle jejího názoru chybí například reforma důchodového pojištění a preventivní služby, dochází k zavádění změn bez koncepce, což znamená, že je pomáháno jedné straně, ale druhé straně je přitíženo a dávkový systém je zcela neadekvátní.

R3: „Jsem v oboru 16 let a j to dezolátní stav! Není reforma důchodového pojištění. Pamatuji 90.léta, a to, jak se o tom vedly plamenné diskuze. Nikam to nevede. Nekoncepční zavádění změn, které na jedné straně něco porěší, ale na straně druhé se

zase dostanou jiné skupiny do ohrožení. Chybí preventivní služby a dávkový systém úplně blbě.

Absenci určitých věcí v sociální práci vnímají také respondentky č. 2 a 5, které zdůrazňují absenci profesního zákona a rovněž absenci profesní organizace, jakou mají například lékaři. Veřejné uznání a celková prestiž profese jsou další oblastí, které by se měla věnovat pozornost. Stav profesionality rovněž spojuje s finančním ohodnocením, které je nedostatečné i přes to, o jak důležitou práci se jedná.

R5: „No tak určitě chybí profesní zákon, určitě by se mělo zapracovat na tom veřejným uznání a té prestiži sociálního pracovníka a sociální práce jako takové. I když je ta práce velice důležitá a bez ní bychom se neobešli, tak pořád vnímám, že ta prestiž není dostatečně vyzdvížená. Možná i profesní organizace jako to mají i jiné profese jako třeba lékaři. A pak i finanční ohodnocení je na tom špatně.“

Další respondentky stav profesionality nedokázaly zhodnotit. Setkali se se sociálními pracovníky, kteří byli pro práci v této oblasti vhodní ale i s takovými, kteří tento druh práce podle jejich názorů dělat neměly.

R1: „Ani si netroufám to hodnotit. Setkala jsem se jak za mě s výbornými sociálními pracovníky a pracovníky, tak i s někým, kdo si řeknu, co tady tenhle dělá? Joo, to, co tady předvádí, tak těm lidem de facto ubližuje. Takže za mě nemůžu hodnotit.“

Respondentka č. 1 svou odpověď dále rozšířila o myšlenku, kterou by tuto vnímanou situaci vyřešila. Podle ní by se měla pozornost upřít na vzdělávání a na její odstiňování. Během vzdělávání by měl existovat sebezkušenostní výcvik, který by jasně zhodnotil, na jakou pozici se jedinci hodí a zda je pro ně práce sociálního pracovníka vhodná. Existují jedinci, kteří chtějí pracovat pouze jako řadový sociální pracovníci a umí jednat s lidmi a lidé, kteří se řídí spíše koncepcí, ovládají sociální politiku, ale s lidmi jednat neumí.

R1: „... joo, kdyby tady byl nějaký sebezkušenostní výcvik v průběhu vzdělávání, kde by řekli, sorry na tuhle pozici se nehodíte, zkuste to jinde nebo s jiným oborem. Za mě vzdělávání by mělo být odstupňované jako třeba středoškolák, kterej je řadový sociální pracovník a nikam jinam nemíří a pak můžou být lidi, co jsou spíš koncepční, dělají dobře sociální politiku, ale neumí jednat s lidmi.“

Kategorie 5: Cesty ke zlepšování práce a profesionality

Kódy: kurzy, supervize, sebereflexe, upřímnost k sobě, zpětná vazba, vedení kurzů, vystupování na veřejnosti a v komunitě, vzdělávání, aktivní přístup, zájem o vývoj SP, osobní angažovanost, vnímání přicházejících podnětů, školení

Odpovědi, jakým způsobem se jednotliví sociální pracovníci snaží rozvíjet v oblasti práce a profesionality, byly podobné. Respondentkám č. 1 a 7 záleží na sebereflexi a upřímnosti k sobě samé. Je důležité, aby se znaly a mohly tak rozvíjet svůj potenciál nebo se naopak zaměřit na své slabé stránky a ty posilovat pomocí kurzů, školení nebo supervizí jako to je u respondentek č. 1, 2, 3 a 6.

Respondentky č. 3, 4, 5 a 7 se shodly na vzdělávání, které v oblasti rozvoje hraje důležitou roli. Ať už se jedná o další vzdělávání nebo o vzdělávání ze zákona povinné v rozsahu 24 hodin za rok.

R1: *„Pro mě to je hlavně sebereflexe a sama sebe se ptát, být upřímná sama k sobě a pak je výborná supervize. Důležitá je i zpětná vazba od kolegyň a pak si klasicky vybírám kurzy, kde mám pocit, že potřebuju se nějak dovzdělat, něco pořešit.“*

R2: *„Vystupuji na veřejnosti, v komunitě, a i v rámci vedení kurzů.“*

R3: *„Samozřejmostí je pro mě vzdělávání, a supervize.“*

R4: *„... dalším vzděláváním, dále aktivní přístup a zajímat se o vývoj sociální práce v ČR a v zahraničí.“*

R5: *„Je to o vzdělávání, je to o vnímání podnětů, které přicházejí, je to i o osobní angažovanosti.“*

R6: *„Snažím se absolvovat školení, která svými tématy korespondují s tím, s čím se ve své praxi setkávám a v čem vnímám, že bych se měla nebo mohla zlepšit.“*

R7: *„Každý rok absolvuji povinné vzdělávání v oblasti mého oboru, musím absolvovat 24 hodin vzděláváním za rok, provádím určitou sebereflexi.“*

Kategorie 6: Možnosti zlepšení profesionalizace sociální práce

Kódy: změna vzdělávacího systému, znalost teorie a praxe, odstupňované vzdělávání, nácviky, modelace situací, komunikační dovednosti, informovanost, komunikace MPSV s řadovými sociálními pracovníky, praktik ve vedení, zlepšení politiky, hromadné setkání sociálních pracovníků, větší flexibilita zákonů, debaty o

problémech, vazba vzdělávacích programů s praxí, prestiž, uznání, zájem politiků, ukotvení sp v legislativě, kontrola standardů

Odpovědi respondentek týkající se oblasti zlepšení profesionalizace sociální práce byly více obsáhlé. V případě této kategorie se odpovědi jednotlivých respondentek nepatrně lišily. I když se respondentky č. 1, 5 a 7 shodly na vzdělávání, každá z nich zlepšení vidí v trochu jiném obraze.

Respondentka č. 1 uvádí, že profesionalizaci sociální práce by mohla zlepšit změna vzdělávacího systému. Pomoci by mohlo také odstupňování vzdělávání, stejně jako tomu v případě školství.

R1: *„Změna vzdělávacího systému. Joo a umím si představit, že podobně jako to je ve školství, máte předškolní vzdělávání, základní, pak je střední škola, pak vysoká škola a odstupňovat to.“*

Respondentka č. 1 navíc dodává, že je důležité, aby přicházející sociální pracovníci lépe ovládali praxi, zejména oblast, ve které se chtějí realizovat.

R1: *„Aby ty sociální pracovníci přicházeli do praxe lépe vybaveni. Lépe vybaveni na to, kam se teda spíš chtějí směřovat.“*

Respondentka č. 5 vidí zlepšení v kvalitě vzdělávání a vzdělávacích programech, které by měly být provázané s praxí a měly by být aktualizovány dle potřeb momentální situace. Pokud jsou vzdělávací programy neaktuální, působí na sociální pracovníky demotivačně.

R5: *„Tak určitě kvalitní vzdělávání a provázanost vzdělávacích programů s praxí, často se setkávám s tím, že teorie, kterou nás učí se nepotkává vůbec s tou realitou. Je důležitý, aby ty vzdělávací programy reagovaly na momentální situaci a nebyly zastaralý. Ty vzdělávací programy jsou prostě furt stejný. Je to hrozně demotivující.“*

R7: *„... určitě vzdělávání pracovníků.“*

Respondentka č. 2 uvádí, že profesionalizaci sociální práce by mohlo zlepšit rozšířenější PR, které by mohlo vylepšit celkové veřejné vnímání sociální práce.

R2: *„Větší PR, bude lepší vnímání společnosti, v současné době je to bída.“*

Odpověď respondentky č. 3 se od ostatních lišila. Podle ní je důležité zaměřit se procesy, které vykonává MPSV (Ministerstvo práce a sociálních věcí). MPSV navíc podle respondentky nezpracovává vzniklé připomínky a rovněž nekomunikuje s řadovými sociálními pracovníky. Za příčinu uvádí absenci praktika ve vedení MPSV

z oblasti sociální práce. Z odpovědi je zřejmé, že je respondentka s výkonem práce ministerstva spokojená.

R3: *„Jsem velmi kritická k procesům na MPSV, za celou dobu mé praxe sleduji úpadek instituce. MPSV nekomunikuje se „spodinou“ v praxi. Pokud se něco připomínkuje, tak připomínky nejsou zpracovány. Vedení potřebuje praktika z oblasti sociální práce.“*

Respondentky č. 4 a 6 shledávají zlepšení profesionalizace v zákonech, politice a celkovém zájmu ze strany politiků ukotvit sociální práci v legislativě. Podle respondentky č. 4 by měly být zákony flexibilnější. Přínosné by byly také společná setkání sociálních pracovníků ČR a diskuze o sociálních problémech.

R4: *„Noo, pružnější zákony, zlepšení celkové politiky, možná nějaká setkání sociálních pracovníků ČR a debaty nad sociálními problémy.“*

Respondentka č. 6 navíc dodává, že je nutné sociální práci prezentovat jako profesi, která je odborná a významná a kterou tak vnímají i samotní pracovníky v sociální oblasti.

R6: *„Také je nutné, aby sami sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách vnímali a prezentovali sociální práci jako profesi, která je odborná a důležitá.“*

Poslední respondentka č. 7 považuje za nejdůležitější kontrolu standardů poskytování sociálních služeb.

Kategorie 7: Povědomí o projektu TAČR Profesionalizace sociální práce v ČR

Kódy: špatná komunikace s terénem, žádné povědomí o projektu, nezúčastněnost, nesmyslnost projektu

Většina respondentů o projektu TAČR Profesionalizace sociální práce neslyšela. Respondentka č. 1 uvádí, že o projektu nebyla informována a v některých případech ji přijdou takové projekty nesmyslné.

R1: *„Neslyšela, nedostalo se to ke mně jako k sociálnímu pracovníkovi. Občas mi přijde, že si tam tyhle projekty plácá na akademické půdě ... jakože ano, poplácáme se po zádech, řekneme si to, něco o tom napíšeme ale co z toho.“*

Respondentky č. 3 a 5 o projektu pouze slyšely, nicméně se ho nezúčastnily.

R5: *„Slyšela, ale nespolupracovala jsem na tom.“*

Kategorie 8: Využívání etického kodexu a standardů kvality sociálních služeb

Kódy: využívání kodexu a standardů na denní bázi, zvnitřnění, neznalost obsahu, základ metodik, součást práce, základ metodik, dobré povědomí, potřeba inovace, účast při zavádění standardů do praxe, nutnost využívání standardů, informace pro klienty, průvodce pro budoucí kolegy, výjimky v používání, znalost standardů ze školy, nevyužívání standardů

Pokud se podíváme na etický kodex z hlediska využití, všechny respondentky používají etický kodex, ale každá v jiné míře. Respondentka č. 1 uvádí, že etický kodex používá na každodenní bázi, i když si není vědoma doslovného obsahu, díky jeho zvnitřnění ho může používat každý den.

R1: *„Ano, teď když se mě zeptáte, tak nevím, co tam je přesně napsáno ale myslím si, že už to mám tak zvnitřněný, že podle toho prostě jedu.“*

Podobně to má i respondentka č.6, která uvádí, že etický kodex využívá, nicméně nezáměrně a nevědomě.

R6: *„Ano, používám, i když třeba ne vědomě a cíleně.“*

Respondentky č. 1, 2, 3, 4, 5 a 6 etický kodex dodržují a je běžnou součástí jejich práce. Respondentka č. 5 uvádí, že je povinností v její práci využívat nejen etický kodex sociálních pracovníků, ale i kodex instituce. Podle jejího názoru bez využití kodexů není možné práci vykonávat.

R5: *„Musíme, protože jinak bychom to asi nepřežili. Musíme používat etický kodex sociálního pracovníka a vlastní kodex instituce.“*

Pouze respondentka č. 7 uvádí, že etický kodex využívá, nicméně nevyužívá ho denně.

R7: *„Ano, dodržuji ho, ale doslova ho každý den nepoužívám.“*

Odpovědi týkající se povědomí a využití standardů kvality sociálních služeb se téměř shodovaly. Respondentky č. 1, 2, 3, 4, 5 a 6 využívají standardy kvality sociálních služeb každý den. Je součástí jejich metodik. Jejich povědomí je velmi dobré.

Respondentky č. 3 a 6 se účastnily jejich vypracování a zavádění.

R3: *„Znám standardy kvality sociálních služeb, byla jsem v několika týmech při jejich zavádění do praxe.“*

R6: „*Mám velmi dobré povědomí, jeden čas jsem pomáhala s jejich vypracováním a formulací.*“

Respondentka č. 5 svou odpověď rozšířila o další vnímání standardů kvality. Vnímá je jako určitou normu, informace pro klienty ale i jako určitého průvodce pro budoucí kolegy a kolegyně, kteří díky nim budou vědět, jak práci v rámci normy vykonávat.

R5: „*Se standardy pracujeme určitě denně. Známe je velmi zblízka a ty standardy nám určují nějakou, jakože normu, jak sociální práci vykonávat, je to vlastně i informace pro klienty, že víme, že řekneme, tohleto je standard pro naši práci a tohle můžeme a tohle už ne. Je to vlastně dobrý i pro nějaké nově přicházející kolegy či kolegyně, aby věděli, čeho se držet v rámci nějaký normy.*“

Respondentka č. 5 dále uvádí, že existují výjimky. Při řešení případů je nutné na každý případ pohlížet individuálně a někdy je nutné pro řešení standardy obejít skrze nějaký nestandardní způsob.

R5: „*Ale samozřejmě každý případ je pak individuální, pak standardy nestandardy to musíme občas vymyslet tak nestandardním způsobem, abychom to vyřešili.*“

Výjimku v odpovědích tvoří respondentka č. 7, která má o standardech povědomí ze školy a ve své každodenní práci je nevyužívá.

R7: „*O standardech jsem se učila ve škole a nevyužívám je.*“

Kategorie 9: Vzdělávání sociálních pracovníků

Kódy: změna vzdělávacího systému, propojenost s praxí, zaměření na dovednosti, praxe, zkouška vlastních schopností, supervize, větší odbornost, semináře, školení dle cílové skupiny, aktuálnost vzdělávacích programů, propojenost teorie a praxe, informovanost o cílových skupinách, rozvoj vědomostí, nedostatečné vzdělávání, dostatečné vzdělávání, psychická pohoda, inspirace od VOŠ

Respondentky č. 1, 2 a 6 považují ve vzdělávání sociálních pracovníků za důležitou praxi, propojení teorie a praxe a celkový důraz na dovednosti jedince. Důležité je také mít možnost si vlastní schopnosti vyzkoušet.

R1: „*... aby to bylo více propojené s praxí. Aby to spíš bylo zaměřené na ty dovednosti. Jak teorie, tak i ta praxe.*“

R2: „*Praxe a vyzkoušení vlastních schopností.*“

Respondentka č. 6 navíc dodává, že je důležitá určitá informovanost o cílových skupinách, aby sociální pracovníci věděli, jakým mohou jít směrem.

R6: „*Propojování teorie a praxe a předávání informací o široké paletě cílových skupin, se kterými sociální pracovník může pracovat.*“

Podle respondentky č. 4 je důležité, aby docházelo ke zvyšování odbornosti skrze semináře a školení, které jsou uzpůsobeny dle skupiny a oblasti sociální práce, ve které se sociální pracovník realizuje.

R4: „*Zvyšovat svou odbornost, vybírat si pak důležité semináře a školení podle cílové skupiny, se kterou pracuje a sociální služby, ve kterých pracuje.*“

Respondentky č. 3 a 5 uvádí, že ve vzdělávání sociálních pracovníků jsou důležité supervize.

R3: „*Supervize! Nepracujeme s neživými věcmi, ale s lidmi.*“

R5: „*Důležité je určitě i sdílení zkušeností. Jedna věc se může řešit mnoha způsoby, záleží na přístupu a na možnostech. Supervize je strašně důležitá.*“

Výpovědi respondentek č. 5 a 7 se týkaly samotného vzdělávání a vzdělávacích programů. Respondentka č. 7 uvádí, že vzdělávání je cesta k profesionalitě a možnosti práci vykonávat kvalitně. Je to proces, díky kterému se rozvíjí dovednosti.

R7: „*Vzdělávání je důležité pro rozvoj vědomostí sociálního pracovníka, aby mohl svou práci provádět co nejlépe a profesionálně.*“

Ve vzdělávání sociálních pracovníků je podle respondentky č.5 nejvíce důležitá aktuálnost vzdělávacích programů. Ty mají reagovat na to, co společnost momentálně potřebuje a jakým směrem se vyvíjí.

R5: „*Aby ty vzdělávací programy opravdu reagovaly na sociální situaci. Aby uměli reagovat na celkový vývoj společnosti a na potřeby.*“

Právě ona důležitá propojenost teorie a praxe, jak uvádějí respondentky č. 1, 2 a 6 v kategorii 9, nebyla během vzdělávání umožněna všem respondentkám. Respondentky č. 1, 5 a 6 se shodují, že jim osobně během jejich studia propojení nebylo umožněno. Respondentka č. 1 navíc dodává, že odborné praxe nevykonávala v oblastech, které ji zajímaly, protože škola nebyla oporou v komunikaci s příslušnými institucemi.

R1: „*Nebylo, úplně minimálně. Co se týče praxí, tak na mojí škole to bylo tak že něco si najdete a často za mnou nestála ta škola a nepomohla mi v té komunikaci, tak se*

nám třeba nepodařilo dostat do některých oblastí nebo oborů. Já jsem třeba byla zvědavá, jak to funguje ve vězení. Taková velká oblast ale prostě nešlo to.“

R5: *„Ne, nebylo mi to umožněno.“*

R6: *„Bohužel zrovna moc ne, asi jsem praxe vykonávala na pracovištích a s cílovými skupinami, které se mýjely s tím, jak byly zaměřené předměty.“*

Naopak respondentky č. 2, 3, 4 a 7 praxi a teorie během svého studia propojili. Respondentka č.3 uvádí, že měla štěstí, protože podle ní to není umožněno většině studentům, kteří studují prezenčně.

R3: *„Mně naštěstí ano. Ale troufnu si říct, že 75% studentů prezenčního studia tuto možnost nemá.“*

Respondentka č. 7 spatřuje důvod ve škole, kterou studovala. Studovala na vyšší odborné škole a její studium bylo doplněné velkým množstvím praxe.

R7: *„Ano bylo, na vyšší odborné škole jsem absolvovala 6 různých praxí v různých sociálních službách.“*

S umožněním propojení teorie a praxe úzce souvisí i vnímání aktuálního stavu vzdělávání sociálních pracovníků v ČR. Většina respondentek se domnívá, že vzdělávání sociálních pracovníků je v České republice dostatečné.

R2: *„Ano je.“*

R7: *„Podle mého názoru ano.“*

Respondentka č. 5 zdůrazňuje, že záleží na každé osobě zvlášť. Vzdělávání v ČR nabízí dostatek oborů k výběrům. Problém ovšem spatřuje právě v provázanosti praxe a teorie. Podle jejího názoru je přístup k této oblasti na VOŠ lepší než na vysokých školách.

R5: *„Jo, oborů je hodně a záleží na člověku. Ale problém je ta provázanost té teorie a praxe no ... třeba VOŠky, tak tam je docela učí tu teorii a praxi propojit ale na těch vysokých školách, tak to tak nemají no.“*

Opačný názor má respondentka č. 3. Podle ní vzdělávání sociálních pracovníků v České republice není dostatečné. Problematiku vidí v nezaměřenosti na psychickou pohodu sociálních pracovníků.

R3: *„Ne, klade se malý důraz na psychickou pohodu pracovníků.“*

Respondentky č. 1 a 6 se k aktuální situaci nevyjadřují, jelikož uvádí, že jsou nějakou dobu po absolvování studia. Vyjádřily se ovšem k jejich zkušenostem během studií a uvádí, že dříve bylo vzdělávání nedostatečné. Respondentka č.1 shledává příčinu v chybějící propojenosti teorie a praxe a respondentka č.6 ve špatném zaměření předmětů,

kteře byly fixovány na konkrétní cílovou skupinu, ostatní byly opomíjeny, a na přemíru teoretických základů většiny předmětů.

R1: „*Já už jsem teda dlouho ze školy. Za mě nebylo, ted' nevím, kam se to posunulo. Ani jsme ted' neměli žádného absolventa, abych uměla posoudit, jak přišel vybaven do té praxe. Takže mně chyběla ta propojenost teorie a praxe.*“

R6: „*Nevím přesně, jak je to nastaveno nyní, ale když jsem studovala já, tak na VŠE mi přišlo vzdělávání naprosto nedostatečné. Předměty byly zaměřeny z velké části na rodiny s dětmi, ostatní cílové skupiny jako by skoro ani neexistovaly. Mnoho předmětů bylo také značně teoretických a za celých 8 let mé praxe jsem si neřekla: Aha, toto jsem se učili v tom a v tom předmětu, takže ted' už vím, jak bylo myšleno to, co se nám vyučující snažil předat.*“

Kategorie 10: Potřebné znalosti a dovednosti sociálních pracovníků

Kódy: lidskost, umění naslouchat, komunikační dovednosti, emoční inteligence, seberozvoj, empatie, logické myšlení, praktičnost, důslednost, autenticita, sebereflexe, vnímání hranic, všeobecný přehled, umět hledat informace, kreativita, pohotovost, být aktivní, praxe, aplikace teorie do praxe, odborné znalosti, rozhodnost, znalost zákonů, práce se stresem, znalost cílových skupin, umět jednat s ostatními, srozumitelné vysvětlování, povědomí o dalších odbornících, znalost etického kodexu, asertivita, znalost oboru, posturologie, komunikace

Aby byla sociální práce vykonávána kvalitně a profesionálně, je důležité, aby měl sociální pracovník určité znalosti a dovednosti. Respondentky sdílely znalosti a vědomosti, které jsou podle jejich zkušeností, tedy jejich praxe, skutečně důležité. V případech této kategorie se odpovědi jednotlivých respondentek liší.

Respondentka č. 1 pokládá za nejdůležitější lidskost. Sociální pracovník by měl umět nejen lidem pomáhat, ale také jim naslouchat. Měl by umět skvěle komunikovat, být emočně inteligentní a neustále pracovat na svém seberozvoji.

R1: „*Je to lidskost. Být lidský, umět naslouchat, mít fakt ty komunikační dovednosti na vysoký úrovni. Jo a taky emoční inteligence je důležitá. Měl by usilovat o svůj seberozvoj.*“

Respondentka č. 2 se svou odpovědí shoduje s respondentkami č. 3, 5 a 7. Podle nich je důležité, aby byl sociální pracovník empatický. Respondentka č. 2 dále uvádí, že

je důležité, aby měl pracovník nejen logické myšlení, byl pečlivý, ale také, aby byl praktický.

R2: *„Určitě empatie, logické myšlení, praktičnost a důslednost.“*

Respondentka č. 3 se zaměřuje na sebereflexi, určitou práci se svými hranicemi a otevřenost k osobnímu a profesnímu růstu. Sociální pracovník by měl být kreativní, autentický, měl by mít všeobecný přehled a měl by umět vyhledávat informace. Důležité je, aby si uvědomil, že nespasí celý svět a měl by také umět odpočívat, protože i to je důležitou složkou, kterou by měl sociální pracovník umět.

R3: *„Empatie, autenticita, schopnost sebereflexe, stanovení a udržení hranic, všeobecný přehled, umět vyhledávat informace, kreativita, a pak ochota k osobnímu i profesnímu růstu, umět odpočívat a odbourání syndromu spasitele.“*

Oproti tomu respondentka č. 4 staví na první příčky znalost sociálního zákona a znalost práva a psychologie. Aby byl sociální pracovník úplný, měl by umět vyhledávat informace a umět studiem a školní praxí získané znalosti aplikovat v praxi.

R4: *„Zákony sociální a také i právo, psychologie, zjišťovat si potřebné informace, znalosti získané ze studií využít v praxi, zkušenosti získané z praxe ze školy, takže hlavně chodit na tu praxi, zajímat se, využít ten čas studia, aby byl „kompletním“ pracovníkem.“*

Podobně to má i respondentka č.6, pro kterou je znalost zákonů rovněž stěžejní. Důležité je mít alespoň základní povědomí o zákonu o sociálních službách a vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení, již zmíněného zákona. Dále je důležité znát podrobnosti o jednotlivých cílových skupinách. Sociální pracovník by měl umět jednat s lidmi, umět věci jasně vysvětlit a znát další odborníky, na které se může v případě potřeby obrátit nebo se kterými může spolupracovat.

R6: *„Ze znalostí je důležitá alespoň základní znalost především Zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb. Je nutné znát specifika cílové skupiny, se kterou pracuje. Mezi dovednosti bych zařadila především dovednost jednat s lidmi, dokázat věci vysvětlit srozumitelně, mít povědomí o odbornících, kam případně můžu klienta odeslat, pokud už moje sály nestačí k řešení jeho situace.“*

Další respondentka č. 5 rovněž uvádí znalost zákona a mezi další důležité znalosti a dovednosti řadí odborný základ, empatii, rozhodnost, komunikativnost a stejně jako respondentka č. 7 je pro ni důležitá práce se stresem.

R5: *„Odborné znalosti, vcítit se do druhých, do jejich situací, dále rozhodnost, znalost zákona, komunikace a umět pracovat se stresem.“*

Podle poslední respondentky č. 7 by měl být sociální pracovník slušně vychovaný, měl by znát nejen etický kodex ale i svůj obor. Co se povahy týče, měl by být asertivní, empatický a měl by mít znalosti komunikace a řeči těla.

R7: „*Základ je slušné chování a znalost etického kodexu. Asertivita. Empatické cítění. Znalost svého oboru. Důležitá je také znalost komunikace a řeči těla. Znalost, jak obecně zvládat stresové a vyhrocené situace.*“

Kategorie 11: Znalosti a dovednosti absolventů sociální práce

Kódy: znalost teorie, sebeuvědomění, psychologie, navazování vztahů, komunikační dovednosti, flexibilita, nadhled, nesoudit ostatní, nehodnotit ostatní, hledání inovativních řešení, kritické myšlení, propojenost teorie a praxe, přehled sociálních služeb, znalost zákonů, znalost standardů, praxe, znalost a výběr cílových skupin, hledání zdrojů, empatie, respekt, trpělivost, aplikace znalostí do praxe, umění naslouchat, znalost etického kodexu

Znalosti a dovednosti, které by měl mít absolvent sociální práce a znalosti a dovednosti, které jsou podle zkušeností sociálních pracovníků v sociální práci důležité, se trochu liší. Najdou se zde stejné aspekty, nicméně z odpovědí respondentek vyplývá, že u absolventů jsou znalosti a dovednosti více zaměřené na prvotní kontakt se sociální prací a klienty. Absolventi sociální práce by měli být chápaví, neměli by v žádném případě soudit ostatní či je nějakým způsobem je odsuzovat. Měli by být trpěliví a mít nadhled. Je jasné, že tyto aspekty by měl mít každý sociální pracovník, ať už se jedná o absolventa či sociálního pracovníka, který má dlouholetou praxi. Jedná se pouze o odpovědi vybraných respondentek, které považují tyto znalosti a dovednosti za stěžejní.

Respondentka č. 1 uvádí, že je důležité sebeuvědomění, teoretický základ zejména v oblasti psychologie, měl by mít skvělé komunikační dovednosti a měl by mít schopnost navazovat vztahy.

R1: „*Měl by znát sám sebe, měl by mít nějaký základ teoretických znalostí, hlavně z oboru psychologie. Za mě by měl být vybaven fakt téma komunikačníma dovednostmi a umět navazovat vztah.*“

Respondentka č. 2 uvedla, že je důležitá flexibilita, nadhled, umět hledat inovativní řešení a nesoudit ani neodsuzovat ostatní.

R2: „*Měl by být schopen být flexibilní, stát nad věcí, nesoudit a neodsuzovat a hledat nová řešení.*“

Podle respondentka č. 3 by měl mít sociální pracovník kritické myšlení, mít přehled o sociálních službách a měl by umět pracovat s praxí a legislativou.

R3: „*Měl by mít povědomí o všech typech služeb ze sociální oblasti. Umět kriticky myslet, vyhledávat a propojovat praxi s legislativou.*“

Odpověď respondentka č. 4 se s odpovědí respondentky č. 3 shoduje v tom, že je důležité mít přehled o sociálních službách. Dále respondentka uvádí, že je důležitá znalost zákonů a standardů. Ze vzdělávání by si měl absolvent odnést zejména znalost, co sociální práce je a co obnáší a vybrat si cílovou skupinu, se kterou by chtěl následně pracovat.

R4: „*Měl by mít přehled o sociálních službách, znát standardy, potřebné zákony, měl by se orientovat, měl by mít ze školy praxi a během studia si zjistit, o čem sociální práce je, co vše může dělat, a hlavně se zorientovat i v tom, kde by rád pracoval, s jakou cílovou skupinou a zajímat se více o danou specializaci.*“

Respondentka č. 5 uvádí, že absolvent sociální práce by měl být empatický, měl by umět přistupovat ke klientům s respektem a trpělivostí, umět jim naslouchat a umět nejen pracovat se zdroji a možnostmi, ale také umět získané znalosti aplikovat v praxi.

R5: „*Měl by mít schopnost aplikovat znalosti do praxe, umět hledat zdroje a možnosti, měl by být empatický, měl by mít schopnost respektovat klienty, umět naslouchat a měl by umět být trpělivý.*“

Další respondentka č. 6 se shoduje s předešlými respondentkami, podle jejího názoru by měl mít absolvent sociální práce základní povědomí o zákonech a znát specifika jednotlivých cílových skupin, měl by samozřejmě umět jednat s lidmi a rovněž umět hledat aktuální informace.

R6: „*Měl by umět jednat s lidmi, mít alespoň základní povědomí o zákonech a cílových skupinách, s nimiž se v sociální práci často pracuje a musí umět vyhledávat informace, které jsou aktuální.*“

Z odpovědi poslední respondentky č. 7 vyplývá, že absolventem by měla být osoba, která je empatická, má znalosti v oblasti standardů kvality, etického kodexu a umí na tomto základě poskytovat základní poradenství.

R7: „*Zná etický kodex, mít povědomí o standardech kvality sociálních služeb, umět poskytnout základní poradenství a mít schopnost empatického cítění.*“

4.7 Závěr výzkumu

Výzkumné šetření bylo realizováno formou polostrukturovaných rozhovorů s ženami, sociálními pracovníci, ve věku 31-55 let. Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, jak sociální pracovníci vnímají profesionalizaci sociální práce a jaká jsou jejich případná doporučení pro tuto oblast. Z pohledu výzkumníka proběhlo výzkumné šetření bez sebemenších problémů. Všechny respondentky odpověděly jak na položené otázky, tak i na doplňující otázky během rozhovorů.

Při zahájení výzkumu jsem si stanovila dvě dílčí výzkumné otázky. První výzkumná otázka se zabývala tím, jak sociální pracovníci pohlíží na profesionalizaci sociální práce a co by se podle nich mělo zlepšit. Profesionalizaci sociální práce vnímají sociální pracovníci jako proces, díky kterému se sociální práce stane profesí, kterou vykonávají odborníci. Tito odborníci získávají průběžným a celoživotním vzděláváním znalosti a dovednosti a splňují tím kritéria, která jsou na profesi kladena. Profesionalizace sociální práce napomáhá zlepšovat poskytování služeb. Respondentky identifikovaly několik oblastí, ve kterých by se měla profesionalizace sociální práce zlepšit. Patří sem například větší uznání práce sociálního pracovníka, sjednocení pracovních postupů, změna vzdělávacího systému, zvýšení počtu supervizí či finanční ohodnocení. Každá tato oblast představuje důležitou součást sociální práce a zároveň možné důvody, proč dochází k úpadku zájmu o výkon sociální práce či úbytku kvalifikovaných pracovníků. Většina respondentek vnímá financování sociálních služeb a finanční ohodnocení jako největší výzvu, které bude v budoucnu nutné čelit. K lepšímu vnímání sociální práce širokou veřejností by mohlo pomoci lepší PR, tedy určitá propagace sociální práce. Na škodu by nebyla ani propagace projektů, které se k profesionalizaci sociální práce vztahují, jelikož z výpovědí vyplývá, že většina respondentů o projektu TAČR Profesionalizace sociální práce nikdy neslyšela a pokud ano, nebyly vybízeny ke spolupráci.

Je důležité vnímat, jak hodnotí stav profesionality samotní sociální pracovníci, jelikož právě oni sociální práci vykonávají a vědí, co je potřeba změnit a popřípadě kde. Pohled na aktuální stav profesionality sociální práce se liší. Na jedné straně hodnotí respondentky stav profesionality sociální práce za velmi dobrý, kdy je sociální práce vykonávána profesionálně. K tomu, aby byla sociální práce vykonávána profesionálně, je důležité, aby každý sociální pracovník měl určité znalosti a dovednosti. Patří sem například lidskost, empatie, asertivita, umění naslouchat, schopnost navazovat vztahy, mít vysokou úroveň komunikačních dovedností, dále emoční inteligence, schopnost

sebereflexe, odborné a praktické znalosti a v neposlední řadě sem patří znalost zákona a etického kodexu. Na straně druhé je respondentkami aktuální stav profesionality sociální práce označen za nedostatečný a je nutné mnoho věcí změnit. Doporučení se týkají reformy důchodového pojištění, absence preventivních služeb a úpravy dávkového systému. Důležitý je rovněž profesní zákon a profesní organizace, které mají ostatní profese, a které v sociální práci chybí. Sociální pracovníci potřebují o sociálních problémech diskutovat i s jinými sociálními pracovníky a získávat tak různé pohledy na možná řešení. Důležitou součástí sociální práce jsou supervize, které napomáhají sdílet zkušenosti a které jsou součástí profesního růstu všech sociálních pracovníků. Na profesionalizaci sociální práce lze pohlížet i jiným způsobem. Může se jednat o určitý tlak, který je na sociální pracovníky kladen a může vzbuzovat pocit, že profesionály budou sociální pracovníci vnímáni pouze v případě, že budou používat speciální jazyk či techniky.

Druhá výzkumná otázka se zaměřovala na to, jak sociální pracovníci vnímají vzdělávání sociálních pracovníků. Vnímání aktuálního stavu vzdělávání se rozděluje na respondentky, které považují vzdělávání v ČR za dostatečné a respondentky, které hodnotí tento stav za nedostačující. V oblasti vzdělávání sociální pracovníci přikládají velký význam propojení teorie a praxe. Z výpovědí většiny respondentek vyplývá, že neměly během svého studia možnost propojit teorii a praxi, protože studium bylo více zaměřeno na pouhou teorii. Samotná teorie je také velice důležité, absolventi a sociální pracovníci by měli znát Etický kodex, měli by mít povědomí o Standardech kvality sociálních služeb a Zákonu č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Důležité je také znát specifika jednotlivých cílových skupin, protože právě jejich znalost pomůže jedinci se v určité oblasti sociální práce profilovat a uplatňovat dovednosti a znalosti, pro ni potřebné.

Další podstatnou oblastí jsou samotné vzdělávací programy, které by měly být pružné, zaměřené na praktické dovednosti a techniky a měly by rovněž reagovat na aktuální situaci a potřeby společnosti. Pokud jsou zastaralé a neaktualizované působí demotivačně.

Z mého pohledu byl cíl výzkumu splněn a prostřednictvím rozhovorů se sociálními pracovníky byly zjištěny zajímavé názory, které se týkaly profesionalizace sociální práce.

4.8 Diskuze

Diskuze je prostorem pro zamyšlení se nad svou vlastní prací a o snaze zasadit výsledky z výzkumného šetření do kontextu aktuálních poznatků. Toto téma a práce ve mně nejednou vzbuzovala určitý respekt a obavy. Měla jsem strach, že téma nepodchytím dostatečným způsobem a vyberu si špatnou metodu sběru dat. Během zpracování jsem se však uklidnila, jelikož jsem podle mého názoru problematiku profesionalizace sociální práce pojala, jak nejlépe jsem mohla. I strach, týkající se použité metody sběru dat, přesněji polostrukturovaný rozhovor nebyl špatnou volbou. Co se týče počtu respondentů a jejich odpovědí, obavy z toho, zda mám dostatek respondentů nebo zda budou respondenti odpovídat dostatečně výstižnými a delšími odpověďmi byly také zbytečné. Všechny respondentky byly velice ochotné, odpověděly na vše i nad rámec otázek a snažily se mi jejich pohledy opravdu předat. Počet respondentů byl dostatečný, jelikož odpovědi se začaly opakovat a již jsem nezjišťovala výrazně odlišné informace.

Co mě překvapilo bylo zajisté povědomí o projektu TAČR Profesionalizace sociální práce. Překvapilo mě, že většina respondentek o projektu nikdy neslyšela nebo jim, jako sociálním pracovníkům, nebylo nabídnuto se na projektu účastnit. I když jsem měla sedm respondentek, nejednalo se o sociální pracovnice z jedné instituce, nýbrž z různých oblastí sociální práce. Myslím si, že pokud by bylo do projektu zapojeno více respondentů, samotné výsledky a rozvoj profesionalizace by byl více známý a sociální práce by mohla mít lepší vnímání, nejen široké veřejnosti, ale i dalších odborníků z jiných profesí. Zarazilo mě, že výsledky tohoto projektu nebyly zveřejněny na oficiálních stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí, nevznikly pro ně ani žádné výstupy, ani legislativní rámec a nevzniklo ani více publikací či nepořádalo se více konferencí na toto téma. V některých případech mám pocit, že tyto projekty jsou pouze prostorem, kde utratit peníze, ovšem přínos je minimální.

Pro účely diskuze jsem se porozhlédla po různých publikacích a závěrečných pracích, které se k tématu profesionalizace sociální práce vztahovaly. Na toto téma nevzniklo příliš závěrečných prací. Existují práce, které se zaměřují na profesionalizaci sociální práce, nicméně v kontextu životních drah či profesionalizace sociální práce prostřednictvím standardů kvality. Další závěrečné práce jsem nenašla. Obě práce vymezují profesionalizaci sociální práce podobným způsobem, nicméně později z jiných úhlů pohledu. Co se publikací týče, nesetkala jsem se s žádnou publikací, která by se věnovala pouze profesionalizaci sociální práce. V různých publikacích se ve většině

případů jedná pouze o krátké podkapitoly. Nejblíže má k tomuto tématu publikace Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci od Oldřicha Matouška z roku 2021. Jedná se o publikaci, která je jedním z výstupů projektu TAČR Profesionalizace sociální práce v České republice a která obsahuje i již zmíněné profesiogramy.

Dokončení práce ve mně vzbudilo několik zamyšlení. V budoucnu by bylo zajímavé se zaměřit na jednotlivé oblasti sociální práce, vybrat vždy sociálního pracovníka jakožto zástupce, který by odpovídal na otázky týkající se profesionalizace sociální práce. Následně by se jednotlivé oblasti spolu s jednotlivými sociálními pracovníky mezi sebou porovnávali. Pozornost by také mohla směřovat na možnosti, jak profesionalizaci sociální práce zlepšit a rozšířit mezi více sociálních pracovníků a široké veřejnosti. Napadá mě také, že by mohly být zajímavé pohledy, které by se týkaly absolventů sociální práce, kteří mají praxi například 1-2 roky a sociální pracovníci s větší praxí. Pokud bych našla muže, sociální pracovníky jako respondentky, je možné, že by odpovídali trochu jiným způsobem.

Tato práce může sloužit jako motivace k tvorbě publikace, která by profesionalizaci v České republice shrnovala a byla doplněna o aktuální postupy a procesy, které se momentálně dějí. Mohla by být rovněž podkladem pro různé diskuze, konference a workshopy, které by se profesionalizaci sociální práce věnovaly a pokryly by větší počet sociálních pracovníků napříč celou Českou republikou. Důležité je, aby ze všech těchto možností vznikly nějaké výstupy a výsledky, které by profesionalizaci sociální práce značně přispěly.

ZÁVĚR

Diplomová práce s názvem Trendy v profesionalizaci sociální práce věnovala pozornost profesionalizaci sociální práce a podkryla trendy a oblasti s ní spojené.

Teoretická část věnovala pozornost sociální práci, sociálnímu pracovníkovi a profesionalizaci sociální práce. První kapitola popisovala sociální práci a vymezila ji jako disciplínu, jejíž hlavním cílem je pomoc lidem, kteří se ocitli v nouzi. V samostatné podkapitole jsem tyto cíle rozpracovala podrobněji. K lepšímu porozumění sociální práce následovala podkapitola, která se věnovala základní terminologii. Nechybí zde základní pojmy, jakými jsou sociální politika, sociální zabezpečení, sociální péče a sociální pomoc. Jako další zde byly definovány pojmy jako sociální služby, nepříznivá sociální situace a důležité pojmy, se kterými se v sociální práci rovněž setkáte a tím je sociální klient a sociální případ. Sociálním případem je označován klient, který využívá sociální služby nebo zvláštní situace či případ. Další podkapitola popsala, kdo je sociální pracovník a jak je vymezen v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále zde byly popsány cílové skupiny a vlastnosti, které by měl každý sociální pracovník mít. Mezi tyto vlastnosti patří například důvěryhodnost, prosociální chování nebo emoční stabilita. V poslední podkapitole byly rozepsány kompetence sociálního pracovníka. Patří mezi ně například rozvíjení účinné komunikace, umět se orientovat a plánovat postup, pomáhat a podporovat v soběstačnosti apod.

Rozsáhlou a zároveň poslední kapitolou teoretické části byla profesionalizace sociální práce. Na začátku byla popsána samotná profesionalizace. Následovaly podkapitoly, které se věnují trendům, ale také je zde zmíněna deprofesionalizace, která označuje průnik jednotlivců bez licence do profesí, které jsou vyhrazené profesionálům. Deprofesionalizace snižuje celkovou prestiž dané profese. Důležitou oblastí je legislativa a potřebné dokumenty. Z tohoto důvodu následovaly podkapitoly, které popisovali Standardy kvality sociálních služeb, legislativu, přesněji zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v další podkapitole Etický kodex. Popsala jsem zde jak Etický kodex sociálních pracovníků ČR, tak i Mezinárodní etický kodex, kterým je momentálně Globální prohlášení o etických zásadách sociální práce, které bylo schváleno v roce 2018.

Trendem v oblasti sociální práce jsou tzv. profesiogramy, které popisují jednotlivé pracovní pozice a jejich náplň práce. S profesiogramy je spojen český projekt TAČR Profesionalizace sociální práce v České republice, jehož cílem bylo zjistit a analyzovat proces profesionalizace sociální práce pomocí sociálních pracovníků, kteří plnili funkci

reprezentativního vzorku. Na základě projektu je navrhována revize Minimálního vzdělávacího standardu a doporučení v oblasti pregraduálního a celoživotního vzdělávání. Důležitou oblastí a podkapitolou bylo vzdělávání sociálních pracovníků. Na začátku podkapitoly byla popsána jeho stručná historie. Následovali řádky o Minimálním vzdělávacím standardu a dalším vzděláváním, které může být realizováno různými formami jako je specializační vzdělávání, které zajišťují vysoké školy a vyšší odborné školy, kurzy s akreditací, odbornými stážemi nebo účastí na konferencích a školicích akcích. Poslední podkapitolou byly supervize, které vykonává supervizor. Supervize plní funkci administrativní, vzdělávací a podpůrnou. Supervize zabraňuje vyhoření zaměstnanců.

Cílem praktické části bylo zjistit, jak sociální pracovníci vnímají profesionalizaci sociální práce a jaká jsou jejich případná doporučení pro tuto oblast. Splnění tohoto cíle lze reflektovat v jednotlivých odpovědích respondentek, které jsem získala prostřednictvím kvalitativního výzkumu skrze polostrukturovaný rozhovor. Metoda sběru dat byla zvolena vhodně. Výzkumné šetření probíhalo bez problémů, dotazované respondentky, sociální pracovnice, odpověděly na všechny položené otázky. Jejich názory a pohledy dokázaly podhalit nejen samotnou profesionalizaci sociální práce, profesionalitu ale také pohledy na vzdělávání, které je velice důležité a znalosti a dovednosti, které by měl mít nejen absolvent sociální práce a sociální pracovník. Z vyhodnocení a interpretace dat byly zjištěny zajímavé názory. Dotazované sociální pracovnice vnímají profesionalizaci spíše pozitivně, jako proces, který pomáhá sociální práci získat status profese. Zajímavým pohledem však byla odpověď, že by mohla být vnímána i jako určitý tlak na sociální pracovníky. Nejdiskutovanější oblastí bylo finanční ohodnocení, které bylo jak výzvou, které je nutné se v budoucnu postavit, tak i problematika, která by se měl skrze profesionalizaci sociální práce zlepšit. Další důležitou oblastí bylo vzdělávání, které je vnímáno spíše pozitivně, avšak existují aspekty, které by bylo dobré zlepšit. Největším problémem je propojenost teorie a praxe, které je nedostatečné. Ony samy tuto možnost během svého studia neměly. Zmíněny byly rovněž vzdělávací programy, které je nutné aktualizovat podle současné společnosti a jejích potřeb.

Tato diplomová práce mi podkryla pohledy sociálních pracovníků z různých oblastí. Získala jsem tak náhled, jak to chodí v praxi a jak samotní pracovníci o problematice profesionalizace sociální práce přemýšlí. Zajímavé bylo komparovat jednotlivé odpovědi sociálních pracovníků a pochopit, kde problémy nejspíše opravdu

jsou a kde naopak ne. Předložená diplomová práce může pomoci nejen široké veřejnosti pochopit, co profesionalizace sociální práce je a co obnáší, ale také může být zamyšlením a inspirací pro odborníky, kteří o této oblasti z nějakého důvodu neslyšely nebo se o tuto problematiku hlouběji nezajímaly.

Tématu jsem se ze začátku velice bála, nicméně postupně, když jsem se dostávala hlouběji a hlouběji mě začalo toto téma velice bavit a zajímat. Zejména praktická část mi vnukla několik myšlenek.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇY. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1.

BOGO, Marion. *Social work practice: concepts, processes, and interviewing*. New York: Columbia University Press, 2006. ISBN 0-231-12546-1.

ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

FABIÁN, Petr. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021. ISBN 978-80-7560-368-5.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0

HAVLOVÁ, Jitka. *Profesní dráha ve 20. století: úvod do sociologie povolání*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-220-6.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0467-6.

KUZNÍKOVÁ, Iva. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3676-1.

KVĚTENSKÁ, Daniela. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-860-4.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4904-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.

MOJŽIŠOVÁ, Adéla. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4.

NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.

NOVOTNÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN isbn80-7184-310-5.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

SEZNAM ČLÁNKŮ

BALÁŽ, Roman. Profesionalita sociálních pracovníků: Znamka kvality, anebo procedurální berlička? *Sociální práce* [online]. 2017, 17(6), 131-151 [cit. 2023-05-21]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2017-6.pdf>

KODYMOVÁ, Pavla. Propojení americké a československé sociální práce na území Čech v letech 1918–1936 prostřednictvím aktivit Alice Masarykové. *Sociální práce* [online]. 2018, 18(6), 27-32 [cit. 2023-05-20]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2018-5.pdf>

WEISS-GAL, Idit a Penelope WELBOURNE. The professionalisation of social work: a cross-national exploration. *International Journal of Social Welfare* [online]. 2008, 17(4), 281-290 [cit. 2023-05-19]. Dostupné z: doi: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2008.00574.x>

SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

AZUROVÁ, Alena. Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků. *Sociální práce* [online]. 2021 [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>

Celoživotní vzdělávání. *Centrum celoživotního vzdělávání Univerzita Karlova* [online]. 2019 [cit. 2023-03-20]. Dostupné z: <https://cczv.cuni.cz/CCZV-5.html>

Etický kodex SSP ČR: s účinností od 20.5.2006. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. 2022 [cit. 2023-05-19]. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share>

Kompetence. *Lingea* [online]. [cit. 2023-1-20]. Dostupné z: <https://slovniky.lingea.cz/anglicko-cesky/kompetence>

Memorandum sociálních pracovníků k výročí 100 let sociální práce v ČR. 2018. *Asociace vzdělavatelů v sociální práci* [online]. 2018 [cit. 2023-1-5]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/memorandum-socialnich-pracovniku-k-vyroci-100-let-socialni-prace-v-cr/>

Prohlášení o etických zásadách globální sociální práce. *International Federation of Social Workers* [online]. [cit. 2023-05-21]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele. *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. 2008 [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9

Standardy kvality sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí, právním předpisem závazným od 1.1.2007* [online]. [cit. 2023-05-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

VYBÍRALOVÁ, Monika. Uživatel sociální služby – co je to, vysvětlení, informace. *Bezplatná právní poradna* [online]. 2018 [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: <https://www.bezplatnapravniporadna.cz/36903>

Workshop profesionalizace sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2018 [cit. 2023-05-19]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/proso/workshop-profesionalizace-socialni-prace/>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 110 [online]. 2006 [cit. 2023-1-8].

Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.

PŘÍLOHY

Příloha A: SOUHLAS O POSKYTNUTÍ A NAHRÁVÁNÍ ROZHOVORU	84
Příloha B: OTÁZKY K ROZHOVORU	85

Příloha A: SOUHLAS O POSKYTNUTÍ A NAHRÁVÁNÍ ROZHOVORU

Informovaný souhlas o poskytnutí a nahrávání rozhovoru

Jméno a příjmení diplomanta: Bc. Kristýna Nývltová

Vedoucí diplomové práce: prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc.

Téma diplomové práce: Trendy v profesionalizaci sociální práce

Souhlasím, že jsem byl/a srozuměn/a o účelu, cílech a metodách výzkumu. Potvrzuji, že jsem obdržel/a všechny podstatné informace, kterým rozumím.

Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou použity jen pro účely výzkumu, a že výsledky výzkumu mohou být anonymně publikovány.

Měl/a jsem možnost vše si řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážit, měl/a jsem možnost se zeptat na vše, co jsem považoval/a za pro mne podstatné a potřebné vědět. Jsem informován/a, že mám možnost kdykoliv od spolupráce odstoupit, a to i bez udání důvodu.

Potvrzuji, že souhlasím s účastí na výzkumu na základě vlastního dobrovolného rozhodnutí.

V..... dne

.....
Podpis účastníka výzkumu

Příloha B: OTÁZKY K ROZHOVORU

Základní informace: pohlaví, věk, vzdělání, pracovní pozice, délka praxe

1. Co si představíte pod termínem profesionalizace sociální práce?
2. Jaké jsou podle Vás hlavní výzvy, kterým musíme v oblasti profesionalizace v budoucnu čelit?
3. Co je podle Vás znakem profesionality sociálního pracovníka?
4. Jaký je Váš názor na současný stav profesionality sociální práce?
5. Jak se Vy osobně snažíte zlepšovat svou práci a profesionalitu?
6. Jakým způsobem se snažíte udržet rovnováhu mezi profesionálními požadavky a potřebami klientů?
7. Je podle Vás něco, co by mohlo profesionalizaci sociální práce zlepšit?
8. Slyšel/a jste o projektu TAČR Profesionalizace sociální práce v České republice?
9. Používáte etický kodex ve své každodenní práci?
10. Jaké je Vaše povědomí o standardech kvality sociálních služeb?
11. Využíváte standardy kvality ve své každodenní práci?
12. Co je podle Vás důležité ve vzdělávání sociálních pracovníků?
13. Co by měl podle Vás absolvent sociální práce umět?
14. Je podle Vás vzdělávání sociálních pracovníků v České republice dostatečné?
15. Bylo Vám při Vašem vzdělávání umožněno propojit teorii a praxi?
16. Jaké znalosti a dovednosti jsou podle Vašich zkušeností důležité?