

# Profesní problémy sociálních pracovníků

Bc. René Loubek

---

Diplomová práce  
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Institut mezioborových studií  
akademický rok: 2016/2017

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. René Loubek**  
Osobní číslo: **H138223**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Profesní problémy sociálních pracovníků**

### Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 20/2016, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím diplomové práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na historické zachycení sociálních pracovníků až po současnost;
- na profesní problémy sociálních pracovníků obce III. stupně;
- na to, jaká úskalí a potřeby skrývá tato profese a jakou úlohu může sehrát sociální pedagogika v uvedené problematice.

Součástí práce bude sociologický kvalitativní výzkum ve formě polostrukturovaného rozhovoru se zaměřením na profesní problémy sociálních pracovníků.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**HAYESOVÁ, N.** Základy sociální psychologie. Praha: Portál, 2011.

**JŮZL, M.** Základy pedagogiky, skripta 2010.

**MATOUŠEK, O.** Základy sociální práce. Praha: Portál, 2007.

**MATOUŠEK, O., K. KOLDINSKÁ a L. PRŮŠA.** Sociální služby. Praha: Portál, 2011.

**MATOUŠEK, O. a kol.** Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013.

Další literatura bude obsažena v Projektu diplomové práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí diplomové práce: **doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.**  
Institut mezioborových studií

Datum zadání diplomové práce: **26. října 2016**

Termín odevzdání diplomové práce: **30. listopadu 2016**

Ve Zlíně dne 26. října 2016

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



  
doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.  
ředitel ústavu

### **Prohlašuji, že**

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### **Prohlašuji,**

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 18. 11. 2016

  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce zachycuje společensko-historický vznik sociálních pracovníků, dobročinných spolků, jejichž počáteční práce položila základ pro postupně rozvíjející se profesionální sociální práci, až do současnosti. Výzkumná část má za cíl odhalit „Profesní problémy sociálních pracovníků“ popřípadě poukázat na jejich potřeby. Teoretická část práce, také neopomíjí neméně důležitý lidský faktor, samotnou hranici lidských možností v pomáhajících profesích. Praktická část se proto zaměřila na prostředí sociálních pracovníků Obecních úřadů obcí s rozšířenou působností (Obecní úřady třetího stupně).

Klíčová slova: rodina, sociální pracovník, supervize, případová konference, syndrom vyhoření, profesní zákon, profesní komora, sociální pedagogika, záškoláctví, duševní hygiena.

## **ABSTRACT**

Diploma thesis of captures socio-historical emergence of social workers, charitable associations, whose early work laid the Foundation for the gradually emerging professional social work, until now. Part of the research aims to uncover the "Professional problems of social workers", where appropriate, point out their needs. The theoretical part of the work, also does not neglect the equally important human factor, the very limit of human possibilities in related professions. The practical part is therefore focused on social workers, municipal authorities of municipalities with extended powers (the municipal authorities of the third degree).

Keywords: family, social worker, supervision, case conferences, Burnout, professional law, professional Chamber, social pedagogy, truancy, mental hygiene.

Citát:

*„Učit lze slovy, vychovávat pouze příkladem.“*

*Anton Semjonovič Makarenko*

Mnohokrát děkuji váženému panu docentovi Jůzlovi za velmi užitečnou, odbornou, metodickou pomoc a podporu při zpracování mé diplomové práce. Velmi si vážím vašeho odborného a lidského přístupu, který mne silně motivoval k sepsání, tak náročného tématu, jako jsou profesní problémy sociálních pracovníků.

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

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>9</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK Z POHLEDU HISTORIE A VÝVOJE</b> .....	<b>10</b>
1.1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	16
1.2 ÚLOHA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V ČR .....	20
1.3 PROBLÉMY SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	27
<b>2 SOCIÁLNÍ PRÁCE – OBEC S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ</b> .....	<b>33</b>
2.1 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI.....	34
2.2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	36
2.3 ORGÁN SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ.....	38
2.4 KURÁTOR PRO MLÁDEŽ A DOSPĚLÉ .....	40
<b>3 ÚLOHA SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY</b> .....	<b>45</b>
3.1 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA A RODINA .....	46
3.2 POSLÁNÍ SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY .....	50
3.3 POSÍLENÍ SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY V ČR.....	51
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>55</b>
<b>4 PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>56</b>
4.1 STANOVENÉ CÍLE.....	57
4.2 METODY SBĚRU DAT – KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU .....	57
4.3 INTERPRETACE SBĚRU DAT – ROZHOVORY .....	63
4.4 ANALÝZA ROZHOVORŮ VE VZTAHU KE STANOVENÝM CÍLŮM.....	81
4.5 ANALÝZA PROBLÉMU ZÁŠKOLÁCTVÍ (NEOMLUVENÁ NEPŘÍTOMNOST).....	90
4.6 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU .....	95
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>102</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>104</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ</b> .....	<b>110</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>111</b>

## ÚVOD

V posledních třech letech se stále častěji hovoří o diferenciaci sociálních pracovníků, a to dle jejich příslušné odbornosti, zkušenosti a nezbytnosti průběžného vzdělávání. Toto se však neobejde bez příslušného obecně závazného právního předpisu, tedy tolik potřebné legislativy. Tento očekávaný proces vyžaduje nejen sama společnost, ale i současná sociální politika, jako praktická a vědní disciplína. Doba je velmi proměnlivá, což samozřejmě občan vnímá v podobě různých nástrojů a opatření. Tyto stát zpracovává do svých koncepčních plánů a reaguje tak na dynamické změny ve společnosti. Sociální práce je aplikována sociálním pracovníkem, který má svá pověření a pracuje na různých úrovních sociálního systému. Téma diplomové práce se zaměřuje právě na profesní problémy sociálních pracovníků, kteří nemohou být při svém náročném poslání v žádném případě opomíjeni, a měli bychom jim proto věnovat patřičnou pozornost. Sociální pracovník působí na mnoha resortech státní i nestátní správy. Jedná se tudíž o velmi široké obsahové zaměření, zasahující do mnoha oblastí našeho společenského života. Stále však nabývá na síle a stává se stále aktuálním tématem současnosti. Sociální pracovník především posuzuje, realizuje a vede klienta k tomu, aby sám participoval na zlepšení svých životních podmínek, což je velmi náročný úkol, především pro všechny zainteresované strany. Hlavním cílem diplomové práce proto bude odhalit: „Profesní problémy sociálních pracovníků“ zařazených na Obecních úradech obcí s rozšířenou působností tzv. Obecních úřadů III. Stupně. Nabízí se, tak další výzkumné otázky a dílčí cíle, které pomohou porozumět danému jevu. Zjistit s jakými profesními problémy se sociální pracovníci setkávají, zjistit zdali očekávají v dohledné době nějaké zlepšení, zjistit do jaké míry je pomoc klienty přijímána, zjistit jaká úskalí skrývá profese sociálního pracovníka, zjistit zdali převažuje spokojenost či nespokojenost sociálních pracovníků. Potažmo jakou úlohu může sehrát hraniční, přesahující, pedagogická vědní disciplína Sociální pedagogika, která se zaměřuje na hledání optimálních forem pomoci člověku? Při své orientaci na praxi navíc spojuje sociální pomoc s výchovnými snahami-porozumět emocionálním vztahům. Poznatky z výzkumné práce mohou pomoci porozumět některým potřebám a zároveň poukázat na současné problémy, sociálních pracovníků, ať už uměle vytvořené či přirozené.



## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK Z POHLEDU HISTORIE A VÝVOJE

V počátcích byly vedeny polemiky, zda má být sociální pracovník výhradně dobrovolníkem nebo profesionálem. Jedni vyzdvihovali přínos dobrovolnic a jejich místní, osobní znalosti a důvěru občanů. Druzí naproti tomu argumentovali širšími znalostmi profesionálních sociálních pracovníků. Nakonec vítězí kompromis, kdy o situaci rozhodla samotná praxe tj. důvěra v dobrovolnictví obzvláště na venkově se zapojením profesionálního sociálního pracovníka. Tento model byl vzájemně respektován a došlo tak ke koordinaci v jejich práci v otázkách intervence. Definice SP-sociální práce je chápána, jako intervence do sociálního života jedince za účelem poskytnutí pomoci. To znamená, že zasahuje v případě ztráty nějakých hodnot, potřeb, které jsou společností považovány za důležité, a je tudíž nutné tyto nedostatky zmírňovat. Vzniká tak situace, kdy jedinec evidentně selhává a sám nezvládá svůj život organizovat. Pomáháme s odstraněním příčin, které sociální události vyvolaly.<sup>1</sup>

Jestliže nástrojem porozumění je poznání, měli bychom vzít v úvahu vztah výchovy a prostředí, tak stejně musíme hledat společensko-historický kontext pro pochopení samotného významu sociální práce. Sociální práci můžeme uchopit do jisté míry nejen z hlediska svého vzniku, strategií, metod, mechanismů, cílů, ale také nástrojů, kdo stál na počátku akademické disciplíny a potažmo profese? Kdo rozvíjel tuto oblast a obohacoval jí svými zkušenostmi, dovednostmi a schopnostmi? Kdo konal dobro v zájmu celé společnosti a jakou to mělo nakonec odezvu? Kdo stojí za výchovou a kulturními tradicemi, je to člověk, tudíž dojdeme k závěru, že v roli sociálního pracovníka, je člověk a jako takový má své možnosti a limity. T. G. Masaryk řešil otázku, zdali mravnost vyvozovat z rozumu nebo citu. Hledal spojení, kdy city a rozum mají být v jisté harmonii. Protože cit je slepý: „Musíme citu svítit rozumem.“ Ideál humanitní-zůstat člověkem a respektovat lidskost druhých.<sup>2</sup> Charles Louis Montesquieu, francouzský filosof a

---

<sup>1</sup> KODYMOVÁ, P. *Historie české sociální práce v letech 1918–1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 72-73.

<sup>2</sup> MATOUŠEK, O a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0. s. 72

spisovatel, uvažoval podobně, když se zaobíral myšlenkou náboženství a rozumu. Náboženství spojil se srdcem, které člověku ukazuje cestu. V rozumu spatřuje pravidla a nařízení ve spojení s duševnem.<sup>3</sup>

Ti, kteří pomoc poskytovali, o důležitosti významu sociální práce nepochybovali. Jak to pomohlo dalšímu rozvoji a kde si stojí česká sociální práce dnes? Vývoj byl v zemích Evropy velmi různorodý, vše se odvíjelo od společenského uspořádání.

Nabízí se otázka laického a profesního přístupu sociálních pracovníků. Profesionální přístup nastupoval s příchodem moderní doby. Nicméně nástup byl ovlivněn tehdejšími sociálními hnutími, které položilo základ budoucí sociální práci a principů sociálních států, a to

v pojmech jako: rovnost, sociální spravedlnost a solidarita. Jak byla definována tehdejší sociální práce? Její definice zněla: „Cílená snaha prokazovat lidem dobro“. Budeme-li posuzovat lidskou činnost „konání dobra“ jako takové hovoříme o laické sociální práci. Víme, že aktivity sociální práce zaznamenáváme až ve 20. století. Samotné kořeny však sahají mnohem dál a mají podobu dobročinné a chudínské péče, která se postupně formovala až do dnešních dnů. Systematická činnost laické sociální práce se začala objevovat na přelomu 18. a 19. stol., různých spolkových činností, které se spíše, než na prevenci orientovaly na zmírnění negativních společenských jevů. Práce se z větší části zaměřovala na děti a mládež (zdravotní, psychická nedostatečnost). Jiné spolky poskytovaly stravu a ubytování, finanční podporu-pro chudé osoby. Snaha těchto spolků položila základ pro pozdější profesionální sociální práci.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> MATOUŠEK, O a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0. s. 14

<sup>4</sup> KODYMOVÁ, P. *Historie české sociální práce v letech 1918–1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 11-12

Sociální pracovnice Marie Riegerová Palacká (18. dubna 1833 – 29. března 1891) byla česká filantropka zaměřující se na pomoc chudým, matkám a dětem. Aktivně působila v dobročinných a vzdělávacích spolcích.<sup>5</sup>

Patřila mezi laické sociální pracovnice. Při své práci v terénu využívala principy etnografického přístupu, který se neobešel bez reflexního deníku, poznámek, které částečně vystihují způsoby šetření v rodinách, které samy žádají o podporu a na rodiny vyhledávané sociálním pracovníkem. Volí proto vhodnou komunikaci a citlivý přístup. Rodina sama popisuje své problémy, vnímání reality. Během šetření jim nevnucovala žádná řešení, ale pomáhala rodině si uvědomit svoji situaci, která vyžaduje pomoc zvenčí. Zdůrazňovala nutnost rozlišit jednotlivé podpory.

Uvedeme momenty, které Marie Riegerová považovala za důležité při návštěvách rodin: Zamýšlí se nad způsobem šetření podle obsahu, rozlišuje žádosti na oznámené a zjištěné z terénu sociálním pracovníkem, při šetření volí citlivý přístup, aby nedocházelo k pocitům strachu a ponížení, metoda volného rozhovoru, kdy klient popisuje své problémy, tak jak je vnímá, nevnucuje svá řešení, i když to situace nabízí, s opatrností nastíní zjevné skutečnosti, jako chudobu aj., takticky rozhovor doplní otázkami, které napomohou odhalit nepřesnosti ve výpovědích jedinců. (rozlišit pravdu od lži), rozlišovat podporu finanční, hmotnou, jednorázovou, opakovanou, rozlišovat podporu u dětí na hmotnou, ale i mravní, rozlišovat podporu u dospělých, dále se zamýšlela nad mechanismy, které způsobily chudobu, ztráta zaměstnání, nemoc, nezodpovědnost, kdy jedinci neřeší svoji situaci a těží z dobročinnosti a pomoci druhých, a přitom si mohou pomoci sami.<sup>6</sup>

Můžeme vidět, že shora uvedená aktivita laické sociální práce měla vytvořený a promyšlený systém, který postupně profesionalizoval tuto oblast. Cílem bylo dostat tyto principy sociální práce do podvědomí široké veřejnosti, což nebylo snadné, k tomuto účelu posloužili novináři, kteří pomáhali zveřejňovat výsledky této prospěšné práce. Sociální

---

<sup>5</sup> Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Marie\\_Riegrová-Palacká](http://cs.wikipedia.org/wiki/Marie_Riegrová-Palacká)

<sup>6</sup> KODYMOVÁ, P. Historie české sociální práce v letech 1918–1948. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 13.

politika, jako vědní a praktická disciplína čerpá ze zkušenosti. Tyto zkušenosti pomáhaly formovat profese sociální práce a vyvažovaly hospodářské krize v dobách I. a II. světové války. V roce 1919 byl Lvem Wintrem zřízen vědecký a propagační Sociální ústav ČSR pod hlavičkou ministerstva sociální péče, který z oblastí sociálních věd předkládal studie napomáhající při tvorbě právních norem např. velmi propracované sociální pojištění. Tento ústav nebyl zaměřen jen na státní sféru, ale i na soukromou. Při své práci byl v úzkém kontaktu

s Masarykovou sociologickou společností založenou v letech 1925. Můžeme zmínit několik základních bodů, kterými se tento ústav zabýval: „Sociologické problémy, sociální pojištění, nezaměstnanost, zprostředkování práce, vystěhovalectví, reforma bydlení, bytová péče, péče o matku a dítě o mládež“. V roce 1923 ústav přijal sociální pracovnice a následně byla zřízena Sociální poradna, která sloužila studentkám Vyšší školy sociálně-zdravotní péče, jako příprava na praxi. Provoz tehdy zajišťovaly profesionální sociální pracovnice.<sup>7</sup>

Tyto snahy byly provázány se samosprávou obcí a okresů a byl činěn dohled ze strany státních orgánů při poskytování péče. Stát svojí sociální politikou přerozděloval některé úkoly a pomáhal do jisté míry i s finančním krytím soukromé sociální péče. Veřejnou sociální péči vykonávala samospráva tj. okresy, které zajišťovaly chudinskou péči. Vedle toho působily okresní soudy s poručenstvím a soudnictví nad mládeží. Okresní nemocenské pojišťovny ve vztahu k sociálnímu pojištění. Sociální pracovníci převážně působící

v soukromém sektoru spolupracovali s úřady a společnostmi, jak v rovině veřejné tak soukromé. Dohled ze strany veřejných úřadů nad soukromými spolky byl garantován organizačním řádem, vnitřním předpisem, který jasně definoval zastoupení veřejné správy v příslušných výborech soukromých spolků. Tento vliv přinesl nejen možnost finančního příspěvku na realizaci různých projektů, ale také účast v soukromé sociální péči. Soukromé spolky můžeme chápat, jako takový předvoj, který ukazoval směr, kterým by se sociální péče veřejná tak soukromá měla ubírat. Stát pomáhal s vybudováním nových projektů

---

<sup>7</sup> KODYMOVÁ, P. Historie české sociální práce v letech 1918–1948. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 14, 22–23.

a samotné spolky byly tím základním pilířem vyzkoušet a otestovat provoz a podpořit jej také svými získanými prostředky. Tato úzká spolupráce zajišťovala informovanost všech dotčených stran a podporu zřízených poradenských služeb. Pokud by se tyto snahy osvědčily, měly přejít pod veřejnou správu, což zjevně vyvolávalo soupeření mezi dobrovolnými organizacemi se snahou udržet si svůj statut. Tato rivalita měla za jisté velký vliv na hbitý vývoj sociálně-zdravotní péče. Bylo to doprovázeno bojem o finanční prostředky a určování priorit nabízených služeb.

Jelikož na sociálně-zdravotní péči byly neustále kladeny vyšší požadavky ze strany veřejné správy, dobrovolných spolků. Byla vytvořena instituce: „Národní ústředí dobrovolné, sociální a zdravotní péče“. Tento vrcholný orgán měl zajistit přerozdělování finančních prostředků, a to zájmovým odborným skupinám. Došlo proto ke sloučení zájmových skupin a spolků na šest základních, kdy každá měla své zaměření, pole působnosti a sdružení konkrétních korporací. Hospodářsko-finanční – Národní pomoc, péče sociálně podpůrná

-Charita, Armáda spásy, České srdce, Ústředí soc. péče čs. církve evangelické, Ochrana státních zaměstnanců, Hospodářskou pomoc, péče o mládež – pracující dorost, sociálně zdravotní – studentstvo, péče zdravotně-výchovná – Červený kříž, zdraví a blaho venkova, Svaz národního zdraví, péče o tělesně a duševně vadné – hluchoněmé, duševně úchylné, slepce, epileptiky, boj proti lidovým chorobám – popisující tzv. sociální choroby, srdeční, revmatické, zhoubné<sup>8</sup>

Helena Žabová Babáková – předesílala ve svém článku, že by kvalifikovaný sociální pracovník, který nastupuje do okresního města, měl získat místní a osobní znalost a vyhotovit plán účelné pomoci. Dobrovolný sociální pracovník znalý terénu měl být nápomocný, bohužel, jeho náplň práce, mu tuto spolupráci nedovolovala. Tato společná úloha měla případně zajistit součinnost mezi kvalifikovaným a dobrovolným sociálním pracovníkem. Na druhou stranu kvalifikovaný sociální pracovník přispěl dobrovolníkům svými znalostmi, metodami práce, které pomáhaly zefektivnit pracovní postupy při

---

<sup>8</sup> KODYMOVÁ, P. Historie české sociální práce v letech 1918–1948. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 32–34.

poskytování pomoci. Celá tato snaha kvalifikovaných sociálních pracovníků byla chápána ze strany dobrovolných sociálních pracovníků, jako nutné zlo s neutuchajícím pocitem ohrožení svých pracovních pozic. V polovině 30. let 20. století nebyl zájem o intervenci kvalifikovaných pracovníků v jednotlivých okresech. Tento názor zastřešoval fakt úsporných opatření. Proto měl jeden kvalifikovaný pracovník na starost více organizací a jeho pozice byla vždy v ohrožení, když se projednávaly finanční náklady související s jeho provozem.<sup>9</sup>

V době první republiky 1918–1938 se na sociální péči pohlíželo, jako na teoretický pilíř, který vede praktickou sociální práci a stává se tak základnou udávající směr. Máme-li teorie, musíme se ptát po nezbytném vzdělávání a rozvoji v tomto směru. Tady nemůžeme nezmínit velmi významnou osobnost tehdejší doby Alici Masarykovou (3. května 1879 – 29. listopad 1966) političku, socioložku, sociální pracovníci, která stála u zrodu humanitární společnosti Československého Červeného kříže.<sup>10</sup>

V čele tohoto spolku působila dlouhých 20 let, a je tedy právem považována za průkopnici české sociální práce. Položila základy Vyšší školy sociální péče v Praze. Mimo jiné si tuto velkou ženu připomínáme na „Den matek“, který připadá na 8 března, k němuž v roce 1923 dala sama podnět. Tento svátek si připomínáme dodnes a nemůžeme si nepřipomenout její velké snahy v oblasti české sociální práce a jejímu odkazu – Masarykova škola sociální péče.<sup>11</sup>

Před první světovou válkou se začala vytvářet sociální hnutí v evropských zemích a výrazně to ovlivnilo postavení žen ve společnosti, což napomohlo historii sociální práce. Vytvářela se tak nová pracovní místa, kde profesi sociálního pracovníka vykonávaly

---

<sup>9</sup> KODYMOVÁ, P. *Historie české sociální práce v letech 1918–1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 35.

<sup>10</sup> Dostupné z: <http://www.cervenkykruz.eu/cz/kdojsme.aspx>

<sup>11</sup> Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/alice-masarykova>

převážně ženy. Ovšem neznamenalo to, že by muži v tehdejší době sociální práci nevykonávali. Jednalo se zpravidla však o příbuzné profese, které k sociální práci měly blízko. Podobně je tomu, i dnes v té široké škále pomáhajících profesí. Současná doba vyžaduje potřebné znalosti a velký přehled různých přístupů, příbuzných oborů.<sup>12</sup>

Z uvedeného vyplývá, že vývoj sociální práce 1918 – 1948 se vyvíjel velice dynamicky a že i v této oblasti s přívlastkem sociální, bylo zapotřebí ostrých loktů. Ve skutečnosti určit priority nebylo snadné, i když to z pohledu zvenčí mohlo vypadat jednoduše. Posuzování jednotlivých oblastí sociální péče je velmi subjektivní záležitostí a najít proto společnou řeč

nebylo jistě snadné. Kooperaci a koexistenci ve vztazích se musíme učit i dnes. Stejná oblast zájmu nemusí nutně znamenat konfrontaci směrem ke konfliktu, ale můžeme ji chápat, jako zesílení intervence a využití dalších prostředků k překonání nesnází. Demokracie nemusí nutně znamenat dělbu moci, vládu lidu, ale nezbytnou solidaritu, vzájemnou podporu. Pokud se spolupráce nevytváří, můžete to, tak jako v jiných oblastech společenského života, připomínat spíše boj o moc, kdy samotný ušlechtilý záměr se nakonec vytrácí, což může výrazně poškodit obě strany, které se snaží o poskytnutí pomoci druhým lidem v nouzi. Proč si neudržet humanistický přístup z dob osvícenství a nepokračovat v ušlechtilých záměrech této doby, která se snažila především zmírňovat nedostatky ve společnosti a nastolit rovnováhu.

## 1.1 Vymezení základních pojmů

Všeobecná deklarace lidských práv z roku 1948 je považována za etický kodex (sociální zásadu), jako stavební kámen pro sociální politiku a sociální práci. Občanům bylo uznáno právo na lidský důstojný život. Jedná se o velmi významný, nezávazný doporučující dokument (není právním aktem), k němuž se státy ratifikací dobrovolně zavázaly. Dokument obsahuje základní výčet přirozených lidských práv. Vznikla tak po nějaké době

---

<sup>12</sup> KODYMOVÁ, P. *Historie české sociální práce v letech 1918–1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 9-10.



potřeba přesnějšího vymezení lidských práv, nejen těch přirozených. Závazné dokumenty z roku 1966: Mezinárodní pakt o občanských a politických právech a Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, Úmluva o právech dítěte-ratifikační listina z roku 1990. Ústava ČR v čl. 10 přiznává vnitrostátní závaznost a přednost právních aktů EU při kolizi s normami vnitrostátními a mezinárodními. Sociální pracovník by měl obsah těchto právních aktů znát, protože jejich články byly závazně implementovány do příslušných norem vnitrostátního práva.<sup>13</sup>

Sociální práce je považována za jeden z nástrojů sociální politiky. Sociální politika, jako taková by měla být soustavná, cílená, schopná dodržet zásady systematicky vytvořených postupů a jejich fungování. Poskytuje nám jistotu, sociální zabezpečení, sociální pomoc, zdravotní a sociální služby, bytovou politiku. V 90 letech 20 stol. nastoupila velmi uvolněná liberální politika, tedy způsob řízení, který byl velkorysý, a to se značnou dávkou důvěry

k novým zítřkům. Nemusíme získat úplný přehled všech sociologických studií, abychom pochopili, že ustavičné systémové reformy v poslední době nepřinášejí mnoho pozitivního. Otázkou zůstává, kdy bychom se na začátku k vytožené svobodě vydali jinou cestou, jakou podobu by měl dnešní stát a jakým hrozbám by společnost čelila dnes? Na druhou stranu neuškodí přečíst si názory odborníků na současný stav naší společnosti. Stále častěji se hovoří o evidentních hrozbách, které mají charakter nesolidárnosti, nefunkční soudržnosti. Hrozí opravdu nesouměřitelnost společenských vrstev v takové míře, že se přestaneme vzájemně podporovat? Současný a nejvýznamnější, uznávaný sociolog prof. Jan Keller poslanec Evropského parlamentu vidí situaci takto: *„Bud'to se udrží a rozvine sociální stát v podobě, která bude nejlépe odpovídat trendu sjednocování Evropy, anebo převládne politika neoliberalismu, která usiluje nejen o likvidaci sociálního státu, ale také o rozbití Evropy“*.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> MATOUŠEK, O a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

<sup>14</sup> Dostupné z: <http://www.ceskenarodnilisty.cz/clanky/ohrozeni-socialniho-statu.html>

Je tedy skutečně ohrožen sociální stát, kterému hrozí sociální rozklad? Dne 4. ledna 2015 ve 13.05 h na ČT 24 v pořadu otázky Václava Moravce se prof. Keller vyjadřoval k otázkám přílivu neevropských imigrantů, rozdíly mezi chudými, bohatými a mnohokrát zmiňovanému pojmu (nesouměřitelnost). To byla malá ukázka současnosti a vedených diskusí. Vraťme se ovšem zpět k tématu sociálního pracovníka a sociální politiku ponechejme stranou, alespoň do doby dlouho očekávaných legislativních změn. Tato změna by měla přinést nový pohled na sociálního pracovníka a sociální práci obecně. Sociální pracovník ze své pozice prokazuje cíleně lidem dobro, popisuje.<sup>15</sup>

Práce sociálního pracovníka musí mít jasná pravidla a cíle, kdy mimo jiné poskytovaný čas, je stěžejním kritériem při pomoci lidem v nouzi. Sociální práce, jako vědní disciplína nemá jednotnou definici a nevychází tudíž z obecné teorie, je to dáno různými názory autorů dřívějších i současných. Každý stát měl svá specifika a své potřeby a tím byl určován vývoj poskytovaných služeb a kompetence sociálních pracovníků.<sup>16</sup> Sociální pracovník vycházel z teoretického základu a díky praktickým zkušenostem si osvojil vlastní metody sociální práce s klientem. V období 1918–1948 se jednalo převážně o tyto rozšířené metody: případová sociální práce, techniky poradenství, skupinová sociální práce se prosadila, až v letech 1948. Základy vědecké profesionální metodologie položila Mary Ellen Richmondová, která vycházela z dlouhodobých poznatků hledání příčin chudoby a sociálního vyloučení (vztah jednotlivce a prostředí). Své metody zveřejnila v roce 1917.<sup>17</sup> Obor sociální práce v současnosti má nejbližší k sociální pedagogice. V podstatě se jedná o stejné oblasti působení a dochází tak k využívání poznatků a ke spolupráci těchto

---

<sup>15</sup> KODYMOVÁ, P. *Historie české sociální práce v letech 1918–1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 11.

<sup>16</sup> KODYMOVÁ, P. *Historie české sociální práce v letech 1918–1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 57.

<sup>17</sup> KODYMOVÁ, P. *Historie české sociální práce v letech 1918–1948*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 61.

příbuzných a jiných oborů (humanistický přístup). Na formování sociální pedagogiky měla značný vliv obecná pedagogika, filozofie a potažmo ve druhé polovině 19. stol., vznik sociologie. Mohli bychom tak SP definovat, jako sociální pomoc s výchovnými snahami. Sociální práce v posledních deseti letech zaznamenala velký rozvoj podobně, jako sociální pedagogika.<sup>18</sup> Nástrojem sociální politiky je mimo jiné právo tj. právní normy, které zastřešují aktivitu institucí v různých oblastech sociální politiky např. zaměstnanost, sociální zabezpečení, zdravotní, vzdělávací, bydlení, rodina. Pojmy – sociální vztahující se ke společnosti, můžeme mít rovinu teoretickou i praktickou spadající do sociální politiky, sociální péče, sociální práce. Sociální pracovník – „Pomáhá lidem při řešení jejich tíživé sociální situace. Sociální pracovník plánuje, monitoruje a vyhodnocuje poskytované sociální služby. Pracuje přímo s cílovou skupinou, vede a vyhodnocuje plány uživatelů této služby. Poskytuje sociálněprávní poradenství. Při realizaci sociálních opatření spolupracuje často

i se zdravotnickými pracovníky“.<sup>19</sup> Komunikační kompetence může zahrnovat nejen znalosti a dovednosti mateřského jazyka, přiměřeně reagovat na vzniklou situaci, ale také orientaci cizího jazyka (dodržení pravidel řečnické etiky).<sup>20</sup> Sociální práci – veřejnost u nás i v zahraničí chápe, jako dobrovolnou pomoc sociální oporu ve všech jejich formách, především nekvalifikovanou.<sup>21</sup> Pojmy v rámci legislativního ukotvení: zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších změn a dodatků. Sociální služba je soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám/sociální začlenění/sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence. Nepříznivá sociální situace je oslabení nebo ztráta schopnosti způsobená např. věkem, zdravotním stavem, krizová sociální situace, konflikt se společností/sociální začlenění/prevence. Dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav je lékařsky potvrzen trvání déle, než jeden rok, omezení duševní, smyslové, fyzické,

---

<sup>18</sup> KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3. s. 56.

<sup>19</sup> Dostupné z: <http://uok.msmt.cz/uok/home.php>

<sup>20</sup> PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0403-9. s. 131.

<sup>21</sup> Mühlpachr, P. *Sociální pedagogika II*. Brno: Institut mezioborových studií, 2011. s. 101–111.

nesoběstačnost. Přirozené sociální prostředí je rodina, sociální vazby k blízkým osobám. Sociální začlenění (inkluze)-proces inkluzivní, integrační, který zajišťuje, poskytuje možnost zapojit se do ekonomického, sociálního, kulturního života. Sociální vyloučení (exkluze)-osoby žijící na okraji společnosti v důsledku nepříznivé sociální situace/odpojení od běžných a dostupných zdrojů. Zdravotní postižení je tělesné, mentální, duševní, smyslové, kombinované.<sup>22</sup>

## 1.2 Úloha sociálního pracovníka v ČR

Sociální pracovník má konvergentní charakter. Sociální pracovník je v praxi vybízen k mnoha rolím, kdy jedna role převládá, ale v zásadě se neobejde bez druhé. Záleží vždy na povaze věci, s níž se musí sociální pracovník vypořádat. Tímto přesahuje svoji základní roli a nabízí univerzální, individuální přístup s mnoha variacemi:

- Pečovatel – poskytovatel služeb, zasahuje v domácnostech klientů či v pobytových zařízeních (nesoběstačnost klienta).
- Zprostředkovatel služeb – zjišťování dostupnosti služeb, navázání spolupráce se službou, která nejvíce vyhovuje klientovi (diagnostická činnost).
- Cvičitel (učitel) – pomoc s adaptací, jak přistupovat ke svému problému.
- Poradce – terapeut – poradenství s navázáním na hlubší pomoc s návyky, postoji pro zvládnutí situace a znovu získání rovnováhy.
- Případový manažer – koordinátor v případech kombinování služeb pro potřeby klienta. Sladit přístupy pomoci od různých subjektů.
- Manažér – plánuje a kontroluje rozsah a kvalitu služeb.
- Personální manažér – zajištění výcviku, výuky, supervizí, administrátor.

---

<sup>22</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších změn a dodatků

- Administrátor – zavádí komunitní plány, plní vnitřní i vnější záležitosti organizace, vedoucí, řídicí pracovník.
- Komunitní sociální pracovník – angažuje se při řešení různých problémů se snahou o plošné zavedení do praxe (střednědobé plány). Pomoc konkrétním skupinám hledat řešení a sdělit toto na příslušných místech. Vyvolání diskusí a širší spolupráce.<sup>23</sup>

Sociální pracovník v mnoha případech poskytuje a nabízí celé spektrum sociálních služeb, které tak pokrývají jednotlivé oblasti celospolečenského života. Pomáhají jedincům, skupinám v jejich v nepříznivé sociální situaci získat znovu rovnováhu. Klient vyjadřuje souhlas se zapojením do programu „Sociální pomoci“. Svobodně se zavazuje podílet se plně na zlepšení své dosavadní neutěšené situace formou sociálního učení, vzděláváním ve vztahu k sociální realitě. Sociální procesy jsou v životě jedince velmi proměnlivou záležitostí a my se stále učíme vhodně reagovat. Předpokladem k výkonu povolání je „způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost“ dle § 110 odst. 1 Zákona

o sociálních službách. V sociálních službách spolupůsobí mimo sociálních pracovníků, zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří musejí absolvovat kvalifikační kurz dle prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších změn a dodatků, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (§ 37 kurz odborné a zvláštní způsobilosti s přihlédnutím dosaženého vzdělání). Pracovník v sociálních službách provádí: „přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních, pobytových zařízeních, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost

v domácnosti osoby“. Z výše uvedeného vyplývá, že požadavky na pracovníka v sociálních službách, jsou mnohem nižší nároky, než na samotného sociálního pracovníka.<sup>24</sup>

## Kompetence

---

<sup>23</sup> ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Dotisk 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 80 s. ISBN 80-858-5000-1. s. 57.

<sup>24</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3. s. 47–48.

Vyomezíme-li si pojem kompetence z latinského výrazu „competens“, jako vhodnost např. nést odpovědnost, splňovat požadované náležitosti, budujeme si a priori model o jedincových schopnostech a dovednostech, které jsou nezbytné pro úspěšně zvládnutí úkolů. Právo se na tento pojem dívá, jako na schopnost vést rozumné úvahy. Pod pojmem kompetence si můžeme obecně představit širší pravomoc (volnost rozhodování, motivace, přesvědčování) a odpovědnost za svěřený úsek, což může vyžadovat potřebu plánování (forma strategie, taktiky, organizování, umění naslouchat, schopnost vést lidi atd. Naproti tomu pod pojmem profesní kompetence si můžeme představit člověka, jako odborníka v konkrétní oblasti a odborného poradenství, který umí nejen jednat v rovině konvenční komunikace a ovládat formální jazyk, ale také schopnost operativní komunikace. To znamená hledat při problémech alternativní řešení. Samozřejmě je mnoho dalších vlastností, které jsou vyžadovány z hlediska profese např. sociálního pracovníka a významu (public relations) – sociální komunikační aktivita vztah s lidmi a získávání jejich důvěry. Dnes je častým trendem vzdělávat své pracovníky, což pomáhá s uplatněním v budoucnosti. Neměli bychom ovšem zapomínat na kritéria povýšení – hodnotící aspekt – zkušenosti, schopnosti, dovednosti, návyky, praxe a výsledky. Prevenci, jen těžko změříme, nicméně zaměstnání, které vyžaduje kvalitativní přístup a jde ruku v ruce s individuálními plány, přístupy a ty, jak všichni víme, vyžadují velké úsilí. Vyžadujeme odbornost od lidí působících v oblasti sociální práce a doceňujeme zároveň i jejich úsilí? Protože naši podporu si zaslouží. Podívejme se na předpoklady sociálního pracovníka z pohledu jeho práce:

- Účinná komunikace a schopnost ji dále rozvíjet (jedinec, skupina, rodina)
- Orientovat se v prostředí klienta a plánovat
- Odhalit silné stránky klienta a podporovat soběstačnost
- Znat své metody práce, poskytnout systém služeb
- Přispívat, zlepšovat svoji práci organizaci a učit se<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Dostupné z: <http://eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/kompetence.pdf>

Pod těmito body si dokážeme jistě představit, jak asi práce sociálního pracovníka vypadá, jakými schopnostmi by měl disponovat. Sociální pracovník se rozhodně neobejde bez znalostí metod sociální práce a bez aktivní účasti klienta. Vyčerpá-li však své možnosti a oprávnění nebo narazí-li na specifický problém vyžadující odbornější stanovisko. Naváže spolupráci s příbuznými obory, ale tím jeho sociální práce nekončí. Naopak vytvoří nový plán spolupráce pro efektivnější podporu jedince.

Sociálního pracovníka jeho odborná způsobilost k výkonu povolání dle § 109, § 110 odst. 4 zák. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších dodatků. Navrhované legislativní změny týkající se profesního zákona o sociálních pracovnících přináší nové postavení sociálního pracovníka a významu sociální práce. Do února 2015 bylo možné vyjádřit se k navrhovaným změnám.

#### Odborná způsobilost

Kvalifikační předpoklady, jsou definovány takto: vyšší odborné vzdělání, příbuzné obory se sociální tematikou zaměřené na sociální práci: sociální pedagogika viz doporučení MPSV

č. 2/2008 (posuzování VŠ studijních programů)-VŠ vzdělání bakalářský, magisterský, doktorský studijní program se sociálním zaměřením, sociální pedagogika, sociální péče, sociální patologie, speciální pedagogika – akreditované vzdělávací kurzy sociálního zaměření nejméně 200 hodin a praxi sociálního pracovníka nejméně 5 let, za podmínky ukončeného VŠ vzdělání. V případě středoškolského vzdělání s maturitou (sociálně – právní) ukončeno do 31. 12. 1998, je požadovaná praxe nejméně 10 let a 200 hodin (akreditovaný kurz oblast sociální). Další vzdělávání: zák. č.108/2006 Sb., § 111., odst. 1), 2), 3), 4), 5). Vykonává sociální šetření: sociální agendy, řešení právních problémů v zařízeních poskytující služby, sociálně právní poradenství, sociální prevence, depistážní činnost, krizová pomoc, sociální rehabilitace, koordinuje činnost sociálních služeb...<sup>26</sup>

Naproti tomu sociální pracovníci Obecních úřadů obcí s rozšířenou působností tj. úřadu III. Stupně, který vykonávají státní správu v přenesené působnosti, mají několik možností, jak

---

<sup>26</sup> Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)

setrvat ve svém zařazení po nástupu do pracovního poměru. Od nástupu do pracovního poměru je zákonem stanovena 18 měsíční lhůta, jako nejzazší termín absolvování zkoušky z odborné a zvláštní způsobilosti na Institutu pro veřejnou správu v Praze. Uznávání rovnocennosti vzdělání dle zákona č. 312/2002 Sb., požadavky vyřizuje: Ministerstvo vnitra ČR, odbor veřejné správy, nám. Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4.<sup>27</sup>

Tyto dvě zkoušky musí absolvovat každý úředník, kterému nebyla uznána kvalifikace akreditační komisí Ministerstva vnitra. Pakliže má pracovník kvalifikaci, jehož obor je vzdálenější od pracovního zařazení a hodlá nadále setrvat v pracovněprávním vztahu, nevyhne se absolvování požadovaných zkoušek. Může mu být také uznána kvalifikace jen z části a vykoná pouze zkoušku zvláštní způsobilosti. U těchto pomáhajících profesí a oborů je společným cílem, z těch mnoha cílů uspokojení potřeb jedince, klienta a pacienta. Cílová skupina, prostředí bývá samozřejmě odlišné a v některých případech je samotné prostředí neopakovatelné. Proto i Sociální pedagog svým zaměřením, znalostmi, širokým záběrem do jisté míry, univerzálností, může být velkým přínosem nejen ve školství, zdravotnictví, ale i na Obecních úradech III. stupně. Komparace příbuzných profesí či oborů a jejich kompetencí bude pojednáno níže.

Sociální služby ukazují na určitou náročnost a specializaci různých oborů. Cílem organizace by měl být výběr takových lidí, kteří mají předpoklad. Nabízí se dvě možnosti, obsadit pozice již kompetentními lidmi z vlastních zdrojů organizace z důvodu jejich rozvoje

a následné motivace nebo učinit externí výběr a dosadit přímo nositele kompetenci se silnou vůlí a motivací. Na kulturu organizace to může mít pozitivní vliv. O kritériích sociálních pracovníků toho bylo řečeno opravdu mnoho. Zřejmým předpokladem platí emoční či sociální inteligence. V dnešní proměnlivé době si nemůžeme vystačit s vědomostmi

z procesu formálního vzdělávání, je tedy nezbytné se ve vzdělávání v rámci své kompetence rozvíjet. Od netechnických kompetencí očekáváme schopnost vést lidi včetně

---

<sup>27</sup> Dostupné z: <http://www.institutpraha.cz/vykon-statni-spravy/akreditace-a-rovnocennost-vzdelavani>



jejich rozvoje, umět naslouchat, třídění informací, být schopen komplexního rozhodnutí, analyzovat, syntetizovat závěry. Přijímat zpětnou vazbu a hledat řešení, sebereflexe.<sup>28</sup>

Od dvacátých let 20. stol. se v západních zemích vedou spory do jaké míry sociální pracovníky specializovat. Jedná se o země, kde sociální práce má dlouhodobou tradici o tom není pochyb. Zdáli je žádoucí, aby sociální pracovník výhradně pracoval se skupinou, na kterou byl vyškolen nebo pracoval se všemi skupinami a do jaké míry tyto sociální pracovníky specializovat na konkrétní případy. V USA v roce 1929 v městě Milford se konala konference, kde byly zastávány dva protichůdné názory:

- a) Sociální pracovník specializovaný, jelikož každá cílová skupina má jiné potřeby a jsou vyžadovány patřičné znalosti a dovednosti
- b) Sociální pracovník s obecnějšími znalostmi, dovednostmi, argument efektivita, schopnost odkazovat na další služby

Většina účastníků konference se vyjádřila pro model, který si vzal od každého názoru část. Ideální model viděli někde uprostřed. ČR je teprve na začátku podobných jednání. MPSV v současné době připravuje právní normu, která se bude týkat sociálních služeb, sociálních pracovníků, požadavků na vzdělání. Z dosud známých pracovních materiálů je zřejmá obecná definice kompetentního sociálního pracovníka s obecnými požadavky na vzdělání.

- a) Tříleté pomaturitní studium na vyšší odborné škole
- b) Bakalářské – magisterské vzdělání na VŠ
- c) Specializace v rámci – celoživotního vzdělávání

Je zřejmé, že daný model bude v budoucnu vyžadovat týmovou kohezi, koordinaci odborných profesí v rámci ohrožených skupin v oblastech, jako, např. domácí násilí, rozvodové situace atd. Kdo z dané profese přejímá za daný případ odpovědnost je zatím otázkou praxe. O poměrech a součinnosti jednotlivých vědních oborů bude pojednáno v praktické části této práce. Nemáme hierarchický systém přejímání odpovědnosti. To

---

<sup>28</sup> MÜLLER, D. *Kultura organizace je cestou ke strategii*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2013, 267 s. Action Learning-praktický management. ISBN 978-80-7261-265-9. s. 188–191, 234, 235.

znamená, že každá z profesí přispívá svým umem, svými dovednostmi. Přesto model 80. let 20. století všichni mohou dělat všechno, neplatí. Sociální pracovník se svojí současnou kvalifikací přináší práci se vztahy, životními podmínkami, plány. Aktivizuje, mobilizuje, pracuje s jednotlivcem s rodinnou, okolím. Sociální pracovník je obvykle součástí pracovního týmu: psycholog, psychiatr, psychiatrická sestra, zdravotně – sociální pracovník, ergoterapeut (pracovní terapie).<sup>29</sup> Proč by nemohl být součástí tohoto týmu sociální pedagog s uplatněním všech jeho principů?

### **Připravovaná nová právní úprava sociálních pracovníků (profesní zákon, profesní komora)**

- Konzultační dokument MPSV pro období leden až březen 2014
- Cílem úpravy je podpořit odborný status a prestiž sociálního pracovníka

Závěrem je nutné zmínit připravovanou legislativní změnu, na které, se již pracuje od roku 2012 a měla by přinést změny týkající se postavení sociálního pracovníka. Momentálně by nemělo velký význam zacházet do podrobností připravovaných změn, ale stojí za zmínku, že sociální pracovník podle nové úpravy se profesionalizuje, kdy je odbornost bude mít několik úrovní a pověření. V konzultačním dokumentu MPSV je na první pohled z obsahu patrná změna v příslušných kompetencích sociálního pracovníka. Podobný hierarchický model nám funguje ve zdravotnictví. Podávat náměty a návrhy na nové změny bude možné do února r. 2015. Současná legislativa považuje za sociálního pracovníka v podstatě každého, kdo splňuje stanovené minimální kvalifikační požadavky. Nově nastavené kvalifikační podmínky budou muset dodržovat i nestátní subjekty. Sociální pracovník se tak bude moci dále profesně rozvíjet ze sociálního pracovníka všeobecného na specializovaného

a licencovaného. Vyšší stupně kvalifikovaného sociálního pracovníka budou s přívlastkem profesní kompetence, kde se užívají pojmy, jako expert, metodik, koordinátor, supervizor. Motivace při této práci je velmi důležitým faktorem a může napomoci další snaze

---

<sup>29</sup> MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0. s. 13-14, 143.

vzdělávat se v tomto oboru a podávat ty nejlepší výkony. Doufejme tedy, že nevznikne paradox, tak jak je tomu v současné době, kdy sociální pracovník se střední školou bez maturity vystupuje u neziskové organizace na (pomoc seniorům), jako přímý sociální pracovník, personalista, jednatel, ředitel společnosti v jedné osobě. Nově navrhovaný v této chvíli pracovní dokument MPSV mimo jiné hovoří o povinnosti sociálního pracovníka na území ČR být členem profesní komory a splňovat požadované předpoklady (vyšší odborné vzdělání). Na finálovou verzi připravované legislativy si musíme ještě nějakou dobu počkat, a to do doby roku 2018.<sup>30</sup>

### 1.3 Problémy sociálních pracovníků

#### Vyjádření zástupců MPSV aktuálně k připravované legislativě

„Navrhovaný zákon o sociálních pracovnících je aktuálně ve fázi schvalovacího procesu na úrovni věcného záměru zákona o sociálních pracovnících předložen k projednání vládě respektive k projednání legislativní radě vlády. Návrh věcného záměru zákona byl projednán jejími čtyřmi komisemi a závěr spočívá v požadavku na dopracování předloženého materiálu. Nově bude materiál předložen k projednání vládě v září 2016. Pokud bude záměr zákona schválen, bude připraven návrh zákona, který musí taktéž podstoupit schvalovací proces spočívající v rezortním a mezirezortním připomínkové řízení, aby mohl být postoupen k projednání vládě ČR“.

„S ohledem na plán legislativních prací bylo aktuálně požadováno o odložení termínu předložení zákona o sociálních pracovnících, jelikož tento v rámci příprav přitahuje pozornost sociálních pracovníků, odborníků i laiků z řad veřejnosti a přípravné práce tak vyžadují široký konzultační a informační proces. Účinnost zákona o sociálních pracovnících by mohla nastat k 1. 1. 2018“.

„Připravovaný zákon o sociálních pracovnících má povahu samostatného zákona obecného charakteru, který se bude vztahovat na všechny sociální pracovníky v působnosti všech

---

<sup>30</sup> Dostupné z: [http://socialniprace.cz/soubory/Pracovni\\_dokument\\_profesni\\_zakon\\_FINAL.pdf](http://socialniprace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf)

rezortů ve veřejnoprávních a soukromoprávních subjektech včetně samostatného výkonu činnosti, tedy i na sociální pracovníky úřadů obcí s rozšířenou působností. Jeho hlavním cílem je zvyšování kvality sociální práce prostřednictvím jasného nastavení regulačních mechanismů tak, aby klienti a potažmo širší veřejnost dostali jasnou garanci kvality a etického přístupu ve vztahu k výkonu sociální práce. Cíl tedy směřuje k nastavení a podpoře profesionálního výkonu sociální práce, který má zásadní vliv na životy klientů sociálních pracovníků“ (Čj.: MPSV-2016/143941-224/1, vznesen dotaz na MPSV dne 5. 7. 2016, odpověď: emailová zpráva ze dne 12. 7. 2016).

### **Oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání**

Shora uvedené oddělení vytváří koncepční řešení sociální práce. Cílem je, co nejlépe ukotvit profesi sociálních pracovníků, včetně výkonu sociální práce, určit mimo jiné kvalifikační předpoklady pro sociální práci. Řeší také problematiku vzdělávání v sociální práci

a zprostředkovává, realizaci informačně-osvětové akce, projekty, kampaně, konference a spolupracuje s příslušnými ústředními orgány státní správy. Navrhuje a koordinuje a řídí výkon státní správy. Monitoruje změny a vede metodicky příslušné státní orgány.<sup>31</sup>

### **Výkon profese sociální práce (veřejná zakázka VZV 217, Musil, L., a kol.)**

Cílem projektu bylo zmapovat výkon sociální práce v České republice, a to v resortech, kde působí sociální pracovník. Mimo jiné se projekt zaměřil na agendu obecních úřadů obcí

s pověřeným obecním úřadem a obcí s rozšířenou působností, které vykonávají výkon státní správy v přenesené působnosti např., (oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kurátorů pro mládež, sociálních kurátorů. Projekt pod označením HC 186/10 zmiňuje počáteční hypotézu a formuluje oblast problému. Octne-li se občan, klient v nějaké tíživé nevladatelné situaci, stává se v řadě případů, že pomoc sociálních pracovníků, není dostatečně efektivní k překonání krátkodobých obtíží v interakci se subjekty v sociálním

---

<sup>31</sup> Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14279>

prostředí. Přesněji řečeno očekává se, že sociální pracovník bude přiměřeně reagovat na potřeby klienta v krátkodobém i dlouhodobém horizontu a učit jej dosáhnout nezbytné rovnováhy pro naplnění kvality života a zdravého životního stylu. Pomoc je poskytována v různých mírách veřejných služeb a je žádoucí, aby byla přiměřená.

### **Vzdělávání sociálních pracovníků dle zákona o sociálních službách**

Projekt poukazuje na toleranci získávání odborné způsobilosti pro sociální práci, kde se v ustanovení § 110 hovoří o pouhém akreditovaném kurzu, který činí v rozsahu 200 hodin. S ohledem na nedostatek sociálních pracovníků v této oblasti se doporučuje přece jen vyžadovat minimálně vyšší odborné vzdělání pro zkvalitnění těchto veřejných sociálních služeb. Dále se poukazuje na nedostatečnou právní úpravu týkající se profesního sdružování sociálních pracovníků např. třeba za účelem dalšího odborného vzdělávání. Závěrečná zpráva navrhuje celou řadu doporučení pro pozvednutí profese sociálního pracovníka.<sup>32</sup>

### **Analýza sociálních pracovníků Praha: MPSV, 2004**

Výkon sociální práce na úřadech s rozšířenou působností nemá legislativní oporu, co se týče základního kvalifikačního vzdělávání, potažmo systémové celoživotní vzdělávání, jako proces ke zvyšování odbornosti, kompetence. Analýza ve své zprávě poukazuje na nutnost posílení počtu zaměstnanců, aby tak nebyl ohrožen výkon přenesené působnosti, a to ve svěřené oblasti sociálně-právní ochrany dětí dle zákona 359/1999 Sb. Tento druh pověření se na mnoha úřadech nečlení na samostatné agendy. Sociální pracovníci jsou zaměstnáváni

i jinými agendami sociální péče o osoby společensky nepřizpůsobené. Koordinátor má tak mnohdy spojené kumulované funkce např. kurátora pro mládež. Práce je označena za neefektivní.

### **Činnost koordinátora níže:**

---

<sup>32</sup> Dostupné z [http://www.krcentrum.cz/files/analyza\\_vykonu\\_sp.pdf](http://www.krcentrum.cz/files/analyza_vykonu_sp.pdf)

„V pozici **koordinátora** provádí sociální pracovník sociálně-právní poradenství, sociální diagnózu, koordinuje práci s klienty, spolupracuje s věznicemi, orgány činnými v trestním řízení, orgány samosprávy, úřady práce a NNO, rozhoduje o peněžitých a věcných dávkách, vede evidenci a spisovou dokumentaci klientů. Pracovní pozice – OSPOD, sociální kurátoři, kurátoři pro mladistvé“. Pozice jsou často obsazovány lidmi s příslušným vysokoškolským vzděláním.<sup>33</sup>

Řízení organizací sociálních služeb vybrané problémy (Jan Molek, Praha: 2011)

Problémy sociálních služeb – v dokumentu se popisují čtyři kategorie, které se věnují hlavním problémům, které jsou dávány do souvislosti s přijetím nového zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. První bod poukazuje na nesoulad mezi poptávkou a nabídkou, což může vést k tomu, že sociální služba není v dosahu klienta a sociální pracovník musí hledat vhodná řešení. Druhý bod se věnuje nerovnému postavení uživatelů sociálních služeb. Ve třetím bodě se je analyzován nedostatečně rozvinutý trh, který má za následek nabízení služeb i když je spotřebitel nepotřebuje. Ceny těchto služeb jsou stanoveny vyhláškou

č. 505/2006 Sb. Zmíněný obecně závazný předpis však nedefinuje způsob poskytnutí služby ani, co je či není standardem. V poslední pasáži se autoři věnují neméně významnému bodu, a to je nedostatečné financování sociálních služeb.<sup>34</sup>

### **Sociální pracovník – ovlivňující zátěžové faktory**

Hovoří se o tom, že postavení sociálního pracovníka v nestátním, neziskovém sektoru je mnohem lépe motivováno. Postavení sociálního pracovníka zařazeného pod obcí je mnohem náročnější. Má prakticky vliv na celkový jeho výkon, jak na samotnou realizaci tak i kvalitu sociální práce. V rámci systému jsou na ně kladeny vysoké nároky. Počínaje zaměstnavatelem, spolupracovníky a klienty samotnými. Míra ztotožnění s organizací přináší požadavky kladené i na sebe. Tomuto faktoru měla ulehčit realizovaná sociální reforma, která již neměla kombinovat sociální dávky s ostatními poskytovanými službami.

---

<sup>33</sup> <http://www.mpsv.cz/nahled/cs/862>

<sup>34</sup> Dostupné z [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_332.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_332.pdf)

Dalším vlivem může být dvojí vedení ze strany samosprávy, jako uvolňování prostředků na základě vlastních představ a vůlí samotné organizace, služby. Definice sociálního pracovníka vychází přesněji z jeho role. Matoušek 2003, uvádí očekávání určitého standardu chování v souvislosti s výkonem jeho rolí. Bude záležet na tom, jak se zhostí své role a co může v takovém případě očekávat od druhých. Konflikty se mohou vyskytnout u jednoho člověka s jednou rolí nebo u člověka s různými rolemi, ale mohou být i v souladu. Ukazuje se, že sociální reforma byla do jisté míry nutná. Sociálním pracovníkům na jednotlivých úřadech, to nikterak práci neulehčilo, naopak zkomplikovalo a destabilizovalo. Sociální pracovník se stále musí vyrovnávat s psychickou zátěží a zvyšujícími se nároky na odbornost směřující k celoživotnímu vzdělávání.<sup>35</sup>

### **Stres u pomáhajících profesí**

Ukazuje se, že zátěž do jisté míry jedince stimuluje a aktivuje, a proto ji nemůžeme zcela vyloučit z našeho života. Člověk by pravděpodobně žil pomaleji a monotónní život. Běžná zátěž nemusí nutně znamenat stres. Nicméně přejde-li zátěž do fáze stresu, kdy ztrácíme kontrolu nad věcí, jistotu vlastní existence. Tento stav naruší celkovou stabilitu osobnosti.

Zátěžový stav přináší emoční napětí s psychosomatickými příznaky. Psychosomatické onemocnění je choroba, jejíž příčinou je narušená psychika. Není pochyb o tom, že sociální pracovník je stresovým povoláním. Protože při verbální interakci vstřebává problémy druhých a hledá cesty k uspokojení potřeb jedince a využívá vertikálního myšlení (logicky hledá alternativy). Velkou roli sehrává empatie a připravenost pomáhajícího akceptovat klienta před sebou. Proto je v takovém případě velmi důležitá pravidelná duševní hygiena, kdy aktivujeme obranné mechanismy proti škodlivým vlivům. Člověk se tak stává preventivně více odolným. Také je důležité využívat optimálně svůj čas na práci a na odpočinek (Time management – být pánem svého času). Tímto způsobem se můžeme také vyhnout zbytečnému stresu. Pomáhající profese věnující se pomoci lidem- vychovatel, učitel, sociální pracovník, sociální pedagog, psycholog, lékaři, zdravotní sestry, kurátoři...

---

<sup>35</sup> KODYMOVÁ, Pavla a Dalibor Holda). *Metody sociální práce: sborník studentských prací*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 9788073082239.

Sociální pracovník, se jako shora uvedené profese, potýká s problémy druhých a příčinou stresu mohou být tyto faktory obecný model: pravidelné setkávání s utrpením druhých/převažující negativa na pozitivy, absence uznání nebo vděčnosti, omezené možnosti a limity při práci/frustrující faktor, ztráta nadějí a ideálů, že něco změním, nepochopení ze strany zaměstnavatele, nedorozumění s nejbližšími (vlastní rodiny).

Vyhnout se syndromu vyhoření (syndromu burn-out) je možné za předpokladu dodržení pravidel duševní hygieny: zásadní strategie nestrannost, udržet hranici mezi klientem, být si vědom vlastního limitu, připustit bezmocnost, občas měnit své pracovní postupy, time management – práce/relaxace, týmová práce – plánování práce, vzdělávat se a rozvíjet svůj potenciál, využít v hodných metod práce, plánovat si práci s klientem, využít techniky pro snížení napětí/meditace. Shora uvedený seznam není považován za úplný. Cílem bylo ukázat způsob, který může pomoci se zvládnutím stresu při práci.<sup>36</sup>

Měli bychom k tomuto přistupovat se zvláštním zřetelem a nepodcenit význam duševní hygieny (psychohygiena).

### **Kategorizace**

Žádoucí faktor – rovnováha, odolnost, zdraví, životní styl, estetika prostředí, spokojenost, koncentrace, odpočinek, spánek, životospráva, meditace, relaxace, hodnotový systém.

Nežádoucí faktor – nepříznivý vliv, nepřiměřená zátěž, negativní citová napětí, negativní pracovní prostředí, nedostatek času, špatné mezilidské vztahy...<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> KODYMOVÁ, Pavla a Dalibor Holda). *Profese a etika sociální práce: sborník studentských prací*. Praha, 2008. ISBN 978-807-3082-222.

<sup>37</sup> Dostupné z [https://cs.wikipedia.org/wiki/Duševní\\_hygiena](https://cs.wikipedia.org/wiki/Duševní_hygiena)



## 2 SOCIÁLNÍ PRÁCE – OBEC S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ

Nejbližším obecně závazným právním předpisem, který se váže k těmto sociálním pracovníkům úředníkům, referentům je zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků ve znění pozdějších změn a dodatků. Výkon profese je podmíněn absolvováním zvláštní a odborné způsobilosti, a to do 18 měsíců od nastoupení do úřední pozice. Zde vystupuje vůči všem občanům, klientům z úřední povinnosti, která je stanovena zákonem. Zkoušky ze zvláštní způsobilosti nemusí absolvovat v případě, že jeho vzdělání je uznané příslušným resortem vyšší státní správy. Pracovní náplní je: „sociální podpora a provázení, sociální poradenství, sociální kontrola, dohled, sociální analýzy, administrativní práce“<sup>38</sup>

Obecní úřady obcí s rozšířenou působností (tzv. obcí III. typu) vzaly na sebe úlohu bývalých okresních úřadů v roce 2002. Aplikují přenesenou působnost státní správy a mají tudíž nejbliže ke krajským úřadům a obcím nižšího stupně. Sociální práci na těchto obecních úřadech vykonávají nejčastěji referenti příslušného odboru, kteří jsou vedeni jako sociální pracovníci. Správní obvod je vymezen územím spádových obcí, které je to území definuje obecně závazný právní předpis Vyhláška č. 388/2002 Sb., Ministerstva vnitra o stanovení správních obvodů obcí. „Obecně je rozšířená působnost vybraných obcí vymezena v § 66 a § 61 odst. c), § 11 odst. 2 a dalších ustanoveních zákona č. 128/2000 Sb., o obcích. Zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení“<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Dostupné z [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_332.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_332.pdf)

<sup>39</sup> Dostupné z [http://www.krcentrum.cz/files/analyza\\_vykonu\\_sp.pdf](http://www.krcentrum.cz/files/analyza_vykonu_sp.pdf)

## 2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

### Služba sociální prevence

Zmíněná pasáž spadá pod službu sociální prevence dle § 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších změn a dodatků. Zákon uvádí formu poskytované služby terénní a ambulantní. Sociálně aktivizační služby jsou nabízeny rodinám s dětmi, které procházejí dlouhodobou krizí. Není pochyb o tom, že takový stav může vážně ohrozit vývoj dítěte a je tedy nutná včasná odborná intervence. Tato spolupráce rodiny a centra přispívá nejen ke zvládnutí rodičovské odpovědnosti, ale co je důležité předchází metodicky dalšímu případnému ohrožení. Patologický jev má tendenci se řetězit a vyvolávat mnohem závažnější stavy, které mohou nést rizika s dlouhodobějšími následky. Proto sociální služba nabízí pomoc rodičům se zvládnutím své rodičovské odpovědnosti a předejít dalšímu ohrožení. Pomoc zahrnuje podrobně tyto činnosti: prováděcí Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 30 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

- 1) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
  - a) pracovně výchovná činnost s dětmi
  - b) pracovně výchovná činnost s dospělými, nácvik rodičovské úlohy 70% terénní služba
  - c) nácvik – motorické, psychické a sociální schopnosti dítěte
  - d) podpora pro vzdělávání dětí
  - e) přijatelné volnočasové aktivity
- 2) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
  - a) doprovázení dětí do škol k lékaři a zpět
- 3) sociálně terapeutické činnosti
  - a) rozvoj sociálních schopností/začlenění

- 4) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí<sup>40</sup>
- a) pomoc s běžnými záležitostmi
  - b) upevňování vztahů s rodinou

#### Současné problémy rodin

Od rodinného prostředí se bude samozřejmě odvíjet i samotná funkce a styl výchovy. Vysoká míra rozvodovosti přináší problémy neúplných rodin, kdy rodičovskou zodpovědnost nese pouze jeden z rodičů, což přináší řadu komplikací. Především v tom ekonomickém směru, jako nedostatek financí, starosti s existencí a chodem domácnosti. Výchovná péče o dítě může postrádat tradiční předávání hodnot a norem. Emocionální funkce rodiny bude v tomto případě sehrávat důležitou roli a projde určitou zátěží. Autorita a pedagogický přístup v rodině, může velmi přispět ke zvládnutí náročného období. Vždy bychom měli mít na paměti zvyšující se rizika v podobě nežádoucích jevů, jako, zanedbávání dítěte, zneužívání, týrání, agresivita, závislosti, kriminalita obecně.

Jsou uváděny čtyři typy rodin dle (Dunovský, 1986)

1. Funkční rodina – optimální vývoj dítěte – socializace, výchova
2. Problémová rodina – závažnější porucha, ohrožen vývoj dítěte, rodina potřebuje ne vždy zásah zvenčí.
3. Dysfunkční rodina – prochází vážnými a dlouhodobými problémy a bez odborné intervence si sama nepomůže. Ohrožena a poškozena je natolik, že poradenská činnost je neefektivní. Vystává otázka, kdy a jakým způsobem v hodně zakročit a poskytnout rodině či dítěti oporu.
4. Afunkční rodina – rodina přestává plnit svoji základní funkci a výrazným způsobem dítěti škodí a poškozuje na jeho existenci. Objevují se patologické jevy zneužívání,

---

<sup>40</sup> Dostupné z: <http://www.uplnezni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>  
<http://www.mpsv.cz/cs/13929>

týrání, zanedbávání. Jediné řešení odebrat dítě umístění do ochranné péče. Poté druhý start může dítě prožít v náhradní péči.<sup>41</sup>

## 2.2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Služba sociální prevence

Nízkoprahová zařízení s tímto charakterem mají za cíl nabízet pomoc formou maximální dostupnosti a to pro ohroženou skupinu dětí a mládeže. Poskytovaná služba působí preventivně a k ničemu nezavazuje. Pomoc spočívá v odstranění rizikových faktorů, které nepříznivě působí nebo zhoršují kvalitu života, životní styl, který se dostává do rozporu se zájmy společnosti. Sociálně patologické jevy: „*kriminalita, zneužívání návykových látek, násilí, záškoláctví, nezaměstnanost*“.<sup>42</sup> Závislosti ještě nemusí být nutně tím hlavním ohrožujícím faktorem. Mějme také na mysli bezprostřední ohrožení života v podobě nebezpečných toxických látek. Vyžaduje to proto okamžité preventivní opatření obzvlášť, jedná-li se o dítě a mladého člověka. Závislost u dospělého člověka může trvat řadu let. Děti přivyknou za mnohem kratší dobu několika měsíců. Navíc hrozí těžké otravy a narušení psychosociálního vývoje u dospívajících. Ztráta sebekontroly, sociálních dovedností další nabalující se rizika v podobě protiprávního jednání (kriminalita).<sup>43</sup> Tímto posláním naplňujeme obsahově „Úmluvu o právech dítěte“ nejen morálně, ale i programově

a nabízíme koncept v podobě služeb sociální prevence, kdy respektujeme s velkým důrazem práva dítěte. Poskytujeme právní ochranu, respektujeme jeho individuální rozvoj. Ohrožené dítě z hlediska prostředí může být kterékoliv dítě. Zmiňme však skupinu se specifickými potřebami dle čl. 23 Úmluvy: „Děti těžce trvale zdravotně postižené – děti

---

<sup>41</sup> PROCHÁZKA, M. *Sociální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 208 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80247-3470-5.

<sup>42</sup> HURNÍKOVÁ, Květa a Karla Končecová Kvardová. *Základy pedagogiky: studijní opora pro kombinovanou formu studia*. Ostrava: Obchodní akademie a Vyšší odborná škola sociální Ostrava-Mariánské Hory, 2011. ISBN 978-808-7540-329.

<sup>43</sup> NEŠPOR, K. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. Vyd. 4., aktualiz. Praha: Portál, 2011, 173 s. ISBN 978-80-7367-908-8.

poškozené, týrané, zanedbávané“. Takto zasažené děti vyžadují zvláštní péči, vzdělání a výcvik. Právo, povinnost a odpovědnost rodičů vůči svým dětem je podrobně pojednáno v čl. 14, 18, 27, 29.<sup>44</sup> Koncepce zákona o sociálních službách vymezuje službu sociální prevence, jako nástroj, který zabraňuje sociálnímu vyloučení osob nacházejících se v krizových situacích. Týká se to ohrožených skupin, kde je narušené prostředí, způsob života vyvolávající konflikty ve společenských vrstvách, osvojené nežádoucí návyky a podobně. Zda-li vznikl nárok na poskytnutí péče klientovi, popisuje konkrétně prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují službu ambulantní a je-li to nutné i terénní službu dle § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších změn a dodatků. Pokrývá tak věkovou skupinu dětí a mládeže od 6 do 26 let, jako ochranu před sociálně patologickými jevy. Úkolem je zlepšit kvalitu života jedince ať už po stránce zdravotní či sociální. Tímto se snažíme nejen je připravit na situace, které je mohou v životě potkat, ale učíme je orientovat se v sociálním prostředí a zvládat problémy. Služba může být poskytována i anonymně.<sup>45</sup> Pomoc zahrnuje tuto činnost: Prováděcí předpis § 27 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, podpora společenských aktivit-podmínky pro volnočasové aktivity, výchovná činnost s dětmi – pracovní návyky, osvojení motorických, psychických sociálních schopností, podpora vzdělávání, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> HRADEČNÁ, Marie. *Vybrané problémy sociální pedagogiky*. Praha: Karolinum, vydavatelství Univerzity Karlovy, 1998, 89 s. ISBN 80-718-4015-7.

<sup>45</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3. s. 44

<sup>46</sup> Dostupné z: <http://www.uplnezni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>  
<http://www.mpsv.cz/cs/13929>

### 2.3 Orgán sociálně – právní ochrany dětí

Obecní a krajské úřady ve své přenesené působnosti vykonávají sociálně právní ochranu dětí. Z bývalých okresních úřadů se tato oblast přenesla na OÚ III. stupně. Obce a kraje ve své samostatné působnosti zajišťují zřízení a provoz zařízení „sociálně právní ochrany dětí“. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností vystupují, i jako obce pověřené a plní povinnosti obecních úřadů I. Stupně. Ve statutárních městech kompetence přecházejí na městské části.<sup>47</sup>

Sociálně – právní ochrany dětí je státním orgánem obce s rozšířenou působností zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. Mají za úkol prověřovat případy špatného zacházení rodičů s dětmi (pečující osoby o děti). V případě zjištění pochybení navrhuje opatření vedoucí k omezení, pozastavení, zbavení rodičovské odpovědnosti-popřípadě navrhuje ústavní výchovu (zákon č. 109/2002 Sb.), kterou schvaluje soud. Dalším případem je situace, kdy orgán rozhodne o tom, že se rodič o dítě nezajímá a dá podnět k tomu, aby si dítě osvojil náhradní rodič. Stává se opatrovníkem dítěte během rozvodového řízení. Dohlíží nad výkonem ústavní a ochranné výchovy dětí. Provádí návštěvy mladistvých ve věznicích a je přítomen u trestních věcí.

Ústavní výchovu v ČR poskytují kojenecké ústavy. Vliv těchto domovů na jedince byl mnohokrát studiem popisován a diskutován, jako problém s nejistými výsledky. Na dětské domovy mohou navázat poskytované služby v „Domově na půli cesty“, které pomáhají se začleněním jedinců do společnosti ve věku 18–26 let. Ubytování je zpravidla dáno smlouvou v trvání obvykle jednoho roku. Stává se takovým mezičlánkem při propuštění jedinců

z ústavní péče do společnosti neústavní péče. Z ústavní péče přichází ještě v úvahu pěstounská nebo adoptivní péče a tím je přejímána rodičovská odpovědnost na tyto nové rodiče. Novela zákona pamatovala na alternativu pěstounské péče, kdy na přechodnou dobu může být dítě umístěno v náhradních rodinách. Je to reakce na mnohokrát

---

<sup>47</sup> KODYMOVÁ, Pavla a Dalibor Holda). *Metody sociální práce: sborník studentských prací*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 9788073082239. s. 12–13, 15.

diskutovanou úroveň a vysoký počet dětí ve výchovných zařízeních, a to celé pod rouškou finančních nákladů na provoz. V současné době to není systémově a funkčně zajištěno.

Hovoří se o nutnosti zavádět specializované typy pěstounské péče, protože vzniká potřeba snížit stavy dětí v ústavní péči. Současná situace by uvítala zařízení, která by pokryla potřeby společnosti v tomto směru: „*krizová pěstounská péče (okamžitá pomoc dětem), úlevová pěstounská péče (výchovné problémy), terapeutická pěstounská péče (nemoci vážná postižení), pěstounská péče pro mladé matky s dětmi (nezvládnutí výchovy)*“.<sup>48</sup>

Máme k dispozici azylové domy pro matky s dětmi do věku tři let. Matkám je poskytována podpora a ubytování. Jedná se o případy neshod s partnerem, kdy se nepříznivá situace dotýká samotného dítěte. Ve velkých městech máme nestátní organizace v podobě psychoterapeutické pomoci, které pomáhají dětským obětem. Stále nedisponujeme plány, programy pro rodiče, kteří nevhodně zacházejí se svým potomkem. Týká se to i programů rozpoznávajících ohrožené dítě. V západních zemích probíhají skupinové programy, kam tyto rodiče docházejí. Nestátní organizace v naší zemi momentálně testují lokálně programy na pomoc rodinám tzv. (sanace rodiny), kdy dobrovolníci se integrují do rodiny a pomáhají s běžným provozem a výchovou dětí. Vznikne-li potřeba odborného zákroku, zapojí se odborný poradce. Služby rodinám s dětmi s poruchou chování, učení u nás pokrývají školská zařízení (Pedagogicko-psychologické poradny). Speciálně-pedagogická centra (porucha, řeči, mentální postižení, kombinované). Mimo jiné poskytují poradenské a terapeutické služby. Dále výchovný poradce na školách, osobní asistent. V některých zemích působí sociální pracovníci přímo na školách. U nás zatím zřejmě není vůle, vyžadovalo by to diferenciaci úkolů a dohody již v zavedené infrastruktuře. Můžeme také vzpomenout poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. Služby jsou bezplatné. Využívající principy a postupy při řešení konfliktu viz (zákon o mediaci č. 202/2012 Sb., ve znění pozdějších změn a dodatků. S celou rodinnou však pracují při sezení jen ve výjimečných případech.<sup>49</sup> Pojem poprvé použil americký dětský psychiatr Prof. Dr.

---

<sup>48</sup> MATOUŠEK, O. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3. s. 93.

<sup>49</sup> MATOUŠEK, O. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3. s. 93-94

Richard A. Gardner (1931–2003) v počátcích 80. let 20. stol. (Parental Alienation Syndrome). Tímto syndromem a překladem se zabýval i český psycholog PhDr. Eduard Bakalář, CSc. (31. 10. 1934 – 18. 02. 2010) napsal knihy „Jací jsou vlastně otcové, Dospělí si mohou stále hrát, Průvodce otcovstvím, Slyšení nezletilého dítěte před opatrovnickým soudem, O čem sní muži aneb jako to vidí otcové“.<sup>50</sup>

## 2.4 Kurátor pro mládež a dospělé

Sociální prevence, sociální ochrana napomáhá procesu socializace a sociální integrace. Sleduje vznik sociálně patologického jevu se snahou o ochranu nezasažené části obyvatelstva. To znamená, že zabráňuje šíření sociálně patologických jevů. U zasažených skupin činí takové kroky, které vedou k sociálnímu začlenění. Tuto problematiku řeší kurátoři pro děti a dospělé, pracovník referátu péče o děti.<sup>51</sup>

Kurátor pro děti a mládež v ČR je státním úředníkem, vykonává státní správu v jeho přenesené působnosti a poskytuje pomoc především rizikové mládeži a jejich rodinám. Intervenuje v rodinách, kde se projevují náznaky asociálního, antisociálního chování. V takových případech dochází k porušování společenských norem. Jedním slovem je to situace, kdy rodiče nezvládají výchovu svých dětí a je nutná odborná intervence zvenčí. V minulých kapitolách se zmiňují o nelehké úloze státního úředníka, který zpracovává velké množství případů a jeho odborná intervence nemůže být tak intenzivní. Proto se v případech soustavných dlouhodobých obrací na jiné organizace zabývající se problematikou dětí

---

<sup>50</sup> Dostupné z: <http://promuze.blesk.cz/clanek/pro-muze-novinky/132447/zemrel-psycholog-eduardbakalar.html> <http://www.kdejsitato.cz/rodina/dusledky-vylucne-pecce-jednoho-rodice/syndrom-zavrzeneho-rodice.html>

<sup>51</sup> KODYMOVÁ, Pavla a Dalibor Holda). *Metody sociální práce: sborník studentských prací*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 9788073082239. s. 11



a rodin, jako organizace: „*Střediska výchovné péče, ústavy, nestátní formy ambulantní pomoci, které jsou schopny monitorovat výchovu a rozvoj dítěte*“.<sup>52</sup>

Rodinám je poskytována sociální práce ve formě základní poradenské činnosti až po odbornou, která svoji práci dále rozvíjí do cílené a širší socioterapeutické pomoci. Tato pomoc v první řadě spočívá v poskytnutí základních informací, tak aby se rodina dokázala lépe orientovat ve svém narušeném prostředí a byla tak schopna si pomoci. Rodina by se měla dozvědět, že v případě nepříznivých sociálních situací se může obrátit na sociální specializované služby, jako např. nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Pakliže nastane situace tíšňová, dochází ze strany sociálních pracovníků k rozšíření sociálně terapeutických činností. Sociální práce je zaměřená na rozvoj sociálních schopností se snahou podporující sociální začleňování viz prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.

Nyní si řekněme něco o zařízeních, které pomáhají dětem i rodinám v systému státních školských zařízení jsou to:

- Diagnostické ústavy – připadá v úvahu i vlastní žádost, kdy délka pobytu je dva měsíce.
- Dětské domovy se školou
- Výchovné ústavy pro mládež

Do těchto zařízení jsou umísťovány rizikové děti a mládež z rozhodnutí soudu, který nařizuje ústavní a ochrannou výchovu. Ústavní péče nese přívlastek rizikových skupin. Tato skupina dětí a mládeže má za sebou těžké období v rodinách a vezměte nyní v úvahu fakt, že skupina s podobnými deprivacními zkušenostmi má vytvářít nějaký kolektiv. Vyžaduje to jistě finanční prostředky na (personální zajištění) pro ohlídání žádoucího chování u každého z chovanců. Výchovu potřebujeme inhibovat nasměrovat k žádoucímu. Potřebujeme, aby výchova byla cílená, záměrná a permanentní a v tomto případě neustále sledována. I když legislativní rámec omezuje (limituje) velikost takové skupiny na osm členů. Není v praxi

---

<sup>52</sup> MATOUŠEK, O. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3. s. 96.

možné dodržet tuto kvótu a tudíž ani v silách personálu uhlídat všechny vztahy mezi chovanci. Jejich možnosti jsou omezené. Vedle těchto zařízení máme ještě k dispozici SVP tzv. střediska výchovné péče. Některé z nich jsou součástí diagnostických ústavů a poskytují programy ambulantního charakteru nebo krátkodobé pobyty a sociální práci v oblasti poradenské a terapeutické činnosti. O významu náhradních rodin bylo již v kapitole pojednáno. Můžeme se tedy zmínit o výsledcích pěstounské péče náhradních rodin, kde výsledky v porovnání s ústavní péčí byly mnohem uspokojivější. Jedinec si tak nemohl osvojit nápodobou nebo z totožněním určitý druh negativního chování (asociální chování), prostě k tomu neměl příležitost. Náhradní rodinná výchova se u rizikové mládeže zatím nevyužívá. Do pěstounské péče zařazujeme spíše malé děti.

Jaké máme další možnosti pro cílovou skupinu?

- Mentoringové programy
- Program 5 P – pro děti do 15 let, běží jen v některých městech
- Projekt LATA – pro děti od 12–18 let
- Dobrodružní programy v přírodě – dostupné platícím klientům
- Salesiánská střediska mládeže-krátkodobé programy
- Projekty podporující vzdělávání v uplatnění na trhu práce – rekvalifikační forma nestátních organizací pro rizikovou mládež

V současné době jen omezeně se uvádí do pohybu program „rychlé intervence“, který se nechal inspirovat v zahraničí. Je to vytvořená informační databáze o dětech, které jsou nějakým způsobem ohroženi. Databázi doplňují všichni ti, kteří s dětmi pracují na úrovni škol, pedagogicko-psychologických poraden, lékaři a jiní kvalifikovaní pracovníci. Databáze je jakousi zpětnou vazbou pro všechny i pro bezpečnostní složky. Systém ošetřuje a zajišťuje orgán sociálně právní ochrany dětí. V dohledné době se očekává užší spolupráce dotčených stran pro efektivní využití systému.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3. s. 96–98.

Jak nejlépe pochopit a řešit problémy mládeže? K dispozici máme nástroje sociální pedagogiky, sociální práce, výchovné instituce, potažmo vysoké školy produkující odborníky v různých oblastech. Kladen důraz by měl být hlavně na učitele se snahou o profesionalizaci procesů prevence. Proto je nezbytné, aby primární prevence byla koncipována integrovaně, efektivně do celku. Koncepce by měla mít takové nástroje metody a techniky, které budou schopné zasahovat do komunikace mladých lidí, a pokryji širokou oblast sociálně patologických jevů.

Bylo by mylné se domnívat, že výchovou i ekonomickými nástroji zvrátíme proces individualizace mládeže. Jedná se o globální jev světového významu. Sociální pedagogika a sociální práce mohou svým zásahem, přístupem pomoci tento jev eliminovat, kontrolovat a předjímat další jeho možný vývoj. Bude to znamenat změnu obsahu práce a zainteresovat, jak sociální pedagogiku, tak i sociální práci a nezůstávat v subsidiárním postavení. Současná situace těchto vědních oborů je spíše chápána, jako role nenápadných sociálních hasičů, kteří nastupují do akce. Nastává doba, kdy společnost musí začít chápat sociální pedagogiku a sociální práci, jako běžnou praxi, jak v rovině teoretické, tak i praktické. K pochopení individualizace mládeže je zapotřebí nejen příslušných výzkumů sociologických, ale i sociálně psychologických, aby se, pedagogové a sociální pracovníci mohli lépe orientovat v nastupujících změnách a proměnách mládeže.<sup>54</sup>

S jakými klienty se může při své práci setkat sociální kurátor? Nedobrovolný klient-jedná se o klienta s antisociálním chováním, protispolečenského jednání, se kterým bylo vedeno řízení soudní či správní přestupkové řízení a byla přítomna ochranná terapie. Doporučuje se sociálním pracovníkům jednat s takovým klientem rázně, otevřeně s patřičnou autoritou a s vymezením jasných pravidel a cílů. Postupovat profesionálně bez předsudků

s dostatečným vysvětlením stávající situace a včetně následujících postupů. V případě, že jedinec odolává, je resistantní vůči všem snahám, nastupuje fáze porozumění, percepce

---

<sup>54</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 1.vyd. Praha: Avicenum, 1973, 304. s. 5–6, 81–85.

příčin. Bude v takové situaci nutné vyjednat oboustrannou dohodu, která povede k aktivnímu přístupu. Na tomto příkladu můžeme vidět, jak je práce kurátorů opravdu náročná.

- Klient závislý-alkoholová, nealkoholová toxikománie
- Klient manipulativní (vyžaduje velké úsilí sociálního pracovníka)
- Klient nebezpečný<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 1994. ISBN 80-85850-00-1. s. 41.

### 3 ÚLOHA SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY

Současná modernizace společnosti sebou přináší nejen změny technického pokroku, ale i změny ve vztazích. Jedinec stojí před novými výzvami společenského prostředí. Vývoj dále ovlivňuje sociálně-výchovné klima. Postmoderní společnost vyžaduje neustálou adaptaci, přizpůsobení se novým životním podmínkám a hledání různých východisek, vyskytují se problémy v oblasti společensko-sociálního systému. Vznikají tak nároky na zvládnání nových sociálních situací a událostí, kterým je nutné čelit. Lze tedy předpokládat, že záchranná sociální síť, musí svoji strukturou velmi pružně reagovat, a to takovými nástroji, které pomohou jedinci zmírnit či, odrazit tyto negativní dopady. Tyto snahy vyžadují jistou flexibilitu, erudovanost zainteresovaných lidí tj. odborný a profesionální přístup. Sociální pedagogika je nasycená všemi nezbytnými teoriemi příbuzných vědních oborů, kdy může nabídnout rozmanité paradigmaty, která se vykrystalizovala a nyní tvoří koncepce a modely sociálně pedagogické teorie. Sociální pedagogika nabízí široké spektrum možností, jak zvládnout oblast sociální a pedagogickou. „Zkoumá vliv sociálního prostředí na výchovný

a vzdělávací proces“. Ve svém hledáčku má také sociálně patologické jevy, které mají navíc tendenci se řetězit a mnohonásobně zvyšovat rizika u jedince, potažmo celé společnosti. Tato disonance (nesoulad) volá po harmonizaci se snahami vyvážit potřeby jednotlivců

a společnosti. V posledních desetiletích 20. stol. se mnohem více využívá teoreticko-praktických poznatků sociální pedagogiky.<sup>56</sup>

Považujeme-li stále rodinu za pilíř celé společnosti, o čemž není pochyb. Měli bychom jí věnovat náležitou pozornost, protože její úloha ve společnosti, je jen velmi těžko zastupitelná. Svědčí o tom neustále vedené diskuse o úloze ústavní a náhradní rodinné péče a vlivu na zdravý vývoj dítěte. Jak můžeme pomoci rodině, která má dysfunkční charakter a neplní své poslání vůči svým dětem a celé společnosti? Můžeme například předejít syndromu zavrženého otce nebo je to pro nás latentní, až do chvíle, kdy uplynou tři roky

---

<sup>56</sup> ] Laca, S., a. kol. Sociální pedagogika v kontextu teorie a praxe I. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2013. ISBN 978-808-7182-451. s. 4-5.

života. Ve které chvíli je vhodné zasáhnout, abychom byli schopni zajistit optimální vývoj dítěte? Jaké znaky pozorovat? V současné době není v silách sociálních pracovníků adekvátně zasáhnout a rozpoznat tento fenomén, protože je považován za velmi latentní formu. V této kapitole nastíníme dvě základní věci, ve kterých může sociální pedagog se všemi svými principy plnit svoji významnou úlohu (rodina, škola).

Německý filozof Immanuel Kant (1724–1824) se proslavil velmi moudrou větou, ve které naši společnosti zanechal vzkaz k zamyšlení: „Hvězdné nebe nade mnou a mravní zákon ve mně“. Rodina nám pomáhá formovat mravní základ v procesu výchovy, jako atribut člověka ve vztahu k hodnotám, emocím, schopnostem, návykům, učí orientovat se ve vztazích

v interakci s druhými.

- Rodina vystupuje, jako forma legitimního partnerského, příbuzenského svazku (manželství, rodičovství, osvojení dětí).
- Žijící pod jednou střechou ve společné domácnosti.
- Každý člen rodiny naplňuje svoji roli a plní úlohu, která se od něj očekává.<sup>57</sup>

### 3.1 Sociální pedagogika a rodina

Pedagogika sama o sobě je svým charakterem sociální, protože pomáhá s výchovou a vzděláváním. Pedagogika ze svého dominantního postavení se snaží cíleně působit na méně rozvinutého jedince, kdy jim pomáhá s rozvojem jejich osobnosti se vzděláváním získáváním vědomostí s upevňováním žádoucích hodnot a orientovat se v životě. Výchově a vzdělání se v současné společnosti přikládá velký význam, ale bylo tomu tak i v minulosti? Ano bylo, už Marie Terezie ve svých 23 letech prohlásila, že nízké vzdělání se projevovalo ve všech oblastech společenského života (Blatný, L., Jůva, V., 1996)

Velkou pozorností nyní prochází právě hraniční vědní obor sociální pedagogika, která má ve svém středu význam „prostředí výchovy“, problematiku specifických vlivů prostředí na

---

<sup>57</sup> ] Laca, S., a. kol. Sociální pedagogika v kontextu teorie a praxe I. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2013. ISBN 978-808-7182-451. s. 7–8.

výchovu, kdy bere v úvahu sociální a pedagogický aspekt. Dělíme jí proto na dvě dimenze: sociální a pedagogickou. Sociální dimenze, to jsou společenské podmínky v konkrétním společenském uskupení. Každá společnost nastavuje určité podmínky a okolnosti, přičemž nemusí dojít vždy k optimální socializaci jedinců či skupin. Sociální pedagogika počítá s tím, že mohou nastat kolize a pomáhá hledat řešení, východiska k znovu získání rovnováhy. Sociální pedagogika se zabývá sociální dimenzí – reaguje na změnu prostředí, ve kterém je jedinec zasazený (skupina, rodina).

Sociální pedagogika, pedagogická dimenze hledá řešení, jakým způsobem prosadit a realizovat společenské požadavky, současné kladené nároky, které si společnost předsevzala, přičemž dostat situaci do rovnováhy s jedincem nemusí být vždy snadné. Vezmeme-li v úvahu odlišnosti a povahu prostředí (mikro, mezo, makro). Sociální pedagog pro minimalizování rozporů užívá pedagogických prostředků. Vstupuje přitom do interakčních a socializačních teorií v rámci výchovy a vzdělávání. Nastupuje také tam, kde selhávají běžné výchovné prostředky s jedinci a skupinami.

Sociální pedagogika zaměřuje svoji pozornost na výchovný proces v sociálním prostředí, na analýzu podmínek, které pomohou nejen poznat, ale také pochopit jedince, což umožní najít optimální řešení k uspokojení jeho potřeb. Uvedme si příklad: za kulturu organizace je odpovědný vrcholný management, jeho strategie ovlivňuje spokojenost zaměstnanců. Nespokojený zaměstnanec je vizitkou celé organizace a dotváří tak obraz konkurenci.

Proto kvalita života ve společnosti, je tolik závislá na kvalitě rodinného života. Nejefektivnější cestou, jak řešit problémy v rámci rodiny a společnosti je stále prevence. To však vyžaduje zapojit nejen vědu a výzkum, státní představitele, ale každého člověka ve společnosti.

Tomuto může také napomoci úzká koheze škola, rodič, žák. Úkolem obecného pedagoga je samozřejmě přímá pedagogická činnost, řídit se přitom osnovami a pokyny rámcového vzdělávacího programu, který do jisté míry může mít vložené vlastní zkušenosti s výukou

(školní vzdělávací program), dle zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním vyšším odborném a jiném vzdělávání – školský zákon.<sup>58</sup>

Školní prevence – prostor pro sociálního pedagoga

Jestliže je prevence stále efektivním nástrojem společnosti neměla by chybět v rodině, ani ve škole, která plní významnou úlohu v dotváření životního stylu člověka. Proto je nutné do těchto rolí postavit odborně připravené pracovníky, kteří budou primární prevenci aplikovat formou preventivních programů a budou mít dostatečnou průpravu v teorii tak v praxi. Situace v současné době ukazuje model člověka (učitele, metodika prevence) s více rolami, kde prevence je zatím spíše formální záležitostí, i když s podporou pedagogicko-psychologických poraden a krajských úřadů. Tato role mu byla přisouzena vedením školy, aniž by měl s prevencí nějakou zkušenost. Výzkumy ukázaly, že tohle provizorní řešení prevence nemá patřičný efekt. Důsledky takové prevence:

- Preventivní akce má – monologickou metodu přednášky
- Nejsou zmapovány potřeby těchto dětí, nečerpá se ze zkušenosti
- Akce je monotónní, přednáška obsahuje všeobecně známé informace, nezajímavé
- Klasicky vedená přednáška, lektorské pojetí, malý prostor pro řešení vlastních problémů.
- Aktivita realizována ve velkých skupinách, omezený prostor na dotazy a individuální případy.

Postavit základ prevence a vyřešení těchto jevů na samotnou školu, kde navíc přenesenou odpovědnost nese jeden z učitelů, není přípustné. Domnívám se, že možnosti učitele jsou do značné míry velmi omezené. Je nutné neustále reagovat na nové podněty a zaujmou k nim nějaké stanovisko, což bude vyžadovat poměrně velké úsilí a týmovou odbornou práci. Sociální pedagog by mohl se školním psychologem vytvořit úzkou týmovou spolupráci a pomoci mu tak s individuálními programy a službami. V rámci regionálních projektů

---

<sup>58</sup> Laca, S., a. kol. Sociální pedagogika v kontextu teorie a praxe I. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2013. ISBN 978-808-7182-451. s. 23–25, 32–34.



byly zaznamenány výsledky, kdy role sociálního pedagoga na škole byla pozitivní.

Výchova

a prevence se dá realizovat ve školním prostředí mnohem optimálněji, ale hlavně dlouhodobě. Bude-li prevence a výchova, zajišťována profesionálními odborníky předejdeme tak mnoha problémům. Otvírají se tak možnosti uplatnění profesionálních sociálních pedagogů.<sup>59</sup>

SP intervenuje tam, kde se lidé na své životní cestě setkávají s nějakými překážkami a pomáhá jim tuto situaci zvládat a kompenzovat pozitivní stránky osobnosti s hodnotami, prioritami. Mohou to proto být nejen děti, mládež nebo lidé v produktivním věku, ale také lidé v pokročilém věku. Život sebou přináší změny a ne vždy se umíme vypořádat s těžkostmi každodenního života. Zásah zvenčí je mnohdy jediným východiskem. Učíme se ve společnosti neustále zvládat nějaké sociální situace, jsou však události, které nás mohou v životě zaskočit nepřipravené. Mohou to být interpersonální vztahy na všech úrovních, problémy v rodině, ve škole, přechod škola, práce, odchod do důchodu, ztráta zaměstnání, blízké osoby, nemoc, zklamání, bezmoc.

Při naplňování vlastních cílů, je na nás jakou hranici si určíme, a kterou budeme považovat za naplněnou. Proto i malé krůčky mohou znamenat dosažený cíl. Máme-li, ale naplňovat společenské cíle pro blaho všech, měli bychom myslet i na ty jedince, kteří nebudou schopni udržet tempo postmoderní společnosti. Kam vlastně postmoderní společnost řídí své kormidlo? Daří se nám naplňovat malé cíle nebo čekáme na velký cíl, kde čas je otázkou jedné nebo dvou generací. Mnohdy to připomíná pravidla kvantové fyziky je to takhle, ale mohlo to být jinak. Pokud to mohlo být jinak, musíme převzít odpovědnost a snažit se vyvážit sociální stratifikaci. Je předvídatelné, že v tržním hospodářství nebudou všichni úspěšní podnikatelé a je-li demokracie postavena na svobodě a solidaritě měla by k problémům také tak přistupovat nejen z pohledu jednotlivce, ale celé společnosti. Proto je, jen těžko pochopitelný fakt, že pomáhající vědní disciplína Sociální pedagogika

---

<sup>59</sup> PROCHÁZKA, M. *Sociální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 208 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80247-3470-5. s. 178–17.

v České republice, stále nemá legitimní statut, který by jasně vymezil pravomoc a zařadil ji mezi pomáhající profese na trhu práce.

### 3.2 Poslání sociální pedagogiky

Posláním sociální pedagogiky je poskytovat odbornou pomoc celé společnosti, tak i jednotlivcům. Měla by se využívat a pomáhat při vytváření právních předpisů v oblasti výchovy, vzdělávání, sociální, zdravotnické politiky a zároveň spoluvytvářet infrastrukturu samotného systému. Přitom zasahovat do všech oblastí celospolečenského života. Německý pedagogický teoretik Klaus Mollenhauer, vidí úlohu sociální pedagogiky především, jako vyvažování těchto tří aspektů, a to mezi požadavky – pohnutkami (motivací jedince) a nároky současné společnosti (Sociální pedagogika poskytující činnost ochranou, pečovatelskou a poradenskou, pomoc se socializací a odstraněním konfliktů). Hermann Giesecke spatřuje úlohu sociální pedagogiky v hledání příčin, nedostatků a souvislostí ve vztahu k sociální realitě a neustále se měnící společnosti (ofenzivní sociální pedagogika, zvládání konfliktů a prevence). Hans Thirsch v úloze sociální pedagogiky spatřuje v zajištění sociálních služeb v daném regionu, kdy intence vychází ze životního prostředí, prevence a participace jedince na zvládnutí své sociální situace. Jakým způsobem posílit sociální pedagogiku na Slovensku?

Možností je hned několik. Od vytvoření odborných diskusí, zaměřených na výchovu, poradenství a prevenci až po hlubší analýzu samotné historie s připomenutím významných osobností a jejich odkazů (Samuel Těšedík, Juraj Čečetka, Ondrej Baláž, atd.), překlad německých a polských autorů sociální pedagogiky. Podpořit vědecké a výzkumné projekty, příklad české strany časopis *Éthum*. Vyvolat dialog mezi odborníky a představiteli sociální pedagogiky a příbuznými obory. V neposlední řadě legislativní nastavení platné právní normy by vedlo k ujasnění úlohy Sociálního pedagoga. Vymezení kvalifikačních

požadavků pro středoškolskou (sociální pracovník) a vysokoškolskou oblast (sociální pedagog, sociální pracovník).<sup>60</sup>

### 3.3 Posílení sociální pedagogiky v ČR

Profese sociálního pedagoga se nachází stále v rovině modelových situací. Znamená to, že Sociální pedagog nebyl doposud zařazen do přímé pedagogické činnosti (zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících). Sociální pedagogika je stále pojmem relativně novým a na svoji příležitost teprve čeká, i přes veškeré nemalé snahy začlenit tuto profesi do katalogu prací, uznávání odborných kvalifikací, regulovaných povolání a činností. Nicméně se podařilo alespoň do zákona o výchovných pracovnících, sociálních službách prosadit absolvování studijního oboru, jako dostatečnou kvalifikaci pro výkon některých povolání. Např. doporučující stanovisko MPSV č. 2/2008 popisuje metodiku posuzování VŠ studijních programů ve vztahu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (povolání sociální pracovník). P. Klímou je definován sociální pedagog takto: „je to specialista, odborník přinášející znalosti teoretické i praktické se zaměřením na jedince a sociální skupiny, nesoucí znaky destruktivní, nekreativní, které využívají k získávání svých potřeb a k formování vlastní identity (Klíma, 1993).

Sociální pedagog odborným způsobem organizuje a řídí výchovný proces ve dvou funkcích: Organizační rovina, poskytuje odbornou pomoc a podporu lidem v krizových situacích. (psychický, sociální, psychosociální aspekt). Hledání řešení z nepříznivé sociální situace, kdy se jedinec pro okolí stává překážkou.

Spočívá také mimo jiné – v možnostech nabízené pomoci a podpory sociálním pedagogem. Do jaké míry jsme schopni problém zmírnit či zastavit.

Rozvojová rovina, práce s klientem tj. upevňování pozitivních vlastností, čemuž by měla předcházet diagnostika a pracovat na těchto vlastnostech vedoucích k rozvoji osobnosti a získání znovu-rovnováhy. Stanovení takových priorit a hodnot, které směřují k zlepšení

---

<sup>60</sup> BAKOŠOVÁ, Z. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. 3., rozš. a aktualiz. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, Filozofická fakulta, 2008, 251 s. ISBN 978-80-969944-0-3. s. 63–64.

životního stylu. Sociální prevence, úspěšně se vyhnout rizikům pokud možno nevystavovat se nežádoucím jevům. Tento přístup je však otevřen všem věkovým kategoriím, zejména dětem a mládeži (Kraus, 2000). Nabízí složku primární prevence – se snahou o stabilizaci daných podmínek a nastavit efektivnější využívání volného času.<sup>61</sup>

Pracovní činnost: výchovný aspekt – volnočasové aktivity

Poradenství – diagnostika posouzení sociální životní situace, prostředí a pojmenování problému. Péče reedukační, resocializační, depistáže (vyhledávání jedinců, kteří pomoc potřebují), zjišťování odchylek.<sup>62</sup>

Aktuální výzvy na vytvoření profese sociálního pedagoga v ČR. Před vzdělavateli tohoto oboru stojí nelehký úkol: Intenzivní spolupráce s resortem MŠMT, MPSV při tvorbě:

(<http://www.narodnikvalifikace.cz/>), ([http://uok.msmt.cz/uok/ru\\_list.php](http://uok.msmt.cz/uok/ru_list.php)),

(<http://www.msmt.cz/>).

Vypracovat vzdělávací standard SP, studijní obor, Vypracovat profesní standard – úzká spolupráce zaměstnavatele, Hledat řešení pro uplatnění studentů v mezinárodním měřítku. Úzká spolupráce organizací i na mezinárodní úrovni, asociací, sdružení odborné komunity.

Aktualizace katalogu prací – portál MPSV

Sociální pedagog by mohl najít uplatnění v mnoha resortech našeho systému, který hýbe naší společností a má přitom různé dopady na dění kolem nás. Sociální pedagog může pomoci

s předcházením a zmírňováním negativních jevů. „SP zkoumá sociální aspekt výchovy“.

Uplatnění může najít v celé škále profesí, ale především v oblastech:

Výchovy pro děti, mládež a seniory, doprovázeno prevencí, metodikou, koordinací, poradenskou činností, krizovou intervencí, kompenzací.

---

<sup>61</sup> PROCHÁZKA, M. Sociální pedagogika. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 208 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5. s. 73.

<sup>62</sup> KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. Vyd. 1. Portal, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3. s. 198–199.

Penitenciární a postpenitenciární péče – výchovná, nápravná zařízení MPSV – asistent, kurátor... MV – bezpečnost, prevence, neziskové organizace, nadace, humanitární, charitativní pomoc.<sup>63</sup>

A. S. Makarenko spojoval teorii s praxí. Ve svých dílech jednoznačně prezentoval své praktické zkušenosti a ukázal nám princip a význam vztahů (kolektivní výchovy) s problémovou mládeží. Zkoumal také aspekty rodinné výchovy (Kraus, 2008, s. 23). Díla: Pedagogická poéma, kniha pro rodiče, o výchově dětí v rodině.

Mnohem dříve nám však ukázal specifický přístup k výchově také švýcarský pedagog J. H. Pestalozzi ve svém nejznámějším románu-Linhart a Gertruda učí své děti. Zakládal velmi velkoryse ústavy a útulky pro chudé děti. Velmi odvážně se postaral o bezprizorní děti a poskytl jim dokonce zázemí svého domova. Položil tak základní pilíř pro pedagogiku sociální péče. Mnohými je považován za zakladatele sociální pedagogiky. V této souvislosti musíme také zmínit později narozeného dalšího významného německého pedagoga

P. Natorpa, který je jinými považován za zakladatele SP. Pestalozziho a Platóna považuje za původce vedených úvah o sociální funkci výchovy. Vychází mimo jiné i z myšlenek Immanuela Kanta, morálky a všelidské solidarity. Pojem sociální pedagogika použil poprvé německý pedagog Adolf Diesterweg, který je znám svým přístupem neustálého vzdělávání učitelů, jeho stěžejní dílo-Rukověť pro německé pedagogy. Nemůžeme nezmínit naše české ikony pedagogického budování, a to je Jan Amos Komenský filosof, spisovatel a všemi uznávaný pedagog. Výchova, jako prostředek pro záchranu světa. Výchovou kultivujeme jedince, a proto vzdělání musí být přístupné všem bez rozdílu. Autor ve svém díle Informatorium školy mateřské přisoudil velký význam vlivu prostředí na výchovu. Začátky sociální pedagogiky v Česku bývají spojovány s Gustavem Adolfem Lindnerem, který je považován za nástupce Komenského. Nejen že přeložil Velkou

---

<sup>63</sup> KRAUS,B. Základy sociální pedagogiky. Vyd. 1. Portal, 2008, 216 s.ISBN 978-80-7367-383-3. s. 204–206.

didaktiku Komenského, ale pojal ji mnohem šířeji. Posledním jeho dílem byla „Pedagogika na základě nauky o vývoji přirozeném, kulturním a mravním“ (1888).<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> KRAUS,B. Základy sociální pedagogiky. Vyd. 1. Portal, 2008, 216 s.ISBN 978-80-7367-383-3. s. 10–11.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 4 PRAKTICKÁ ČÁST

V před výzkumné části byly osloveny potenciální Obecní úřady obcí s rozšířenou působností, a to napříč celou ČR. Byly hledány vhodné objekty do výzkumné části, a to bez ohledu na vzdálenost. Průzkum však ukázal jistou obtížnost, (přimět), ten či onen Městský úřad s rozšířenou působností ke spolupráci. Byl předkládán argument související s nedostatkem času, vytižeností úřadu, úroveň anonymity. Jinde zas musel podobné výzkumné šetření schválit pouze vedoucí pracovník. Sociální pracovníci pociťovali obavy z legitimity sdělování informací a jejich důsledků. Přesto nezbyvá, než poděkovat všem zúčastněným respondentům, kteří nespatořovali (problém) v otevřených rozhovorech a na zvolené téma se ochotně výzkumu účastnili. Výzkumu se tedy v přímé souvislosti účastnilo šest respondentů, jak v rovině osobního kontaktu, telefonického kontaktu, tak i písemných sdělení. Profese sociálního pracovníka při uplatňování všech principů sociální práce, vyžaduje interdisciplinární charakter a spolupráci specialistů. Proto širší znalosti příbuzných oborů se v praxi ukázaly, jako velmi přínosné a potřebné pro výkon této funkce.

Úloha sociálního pracovníka spočívá především v posuzování a realizování vedení klienta k tomu, aby sám participoval na zlepšení svých životních podmínek. Toto je neměnné a společné všem, kteří pomoc lidem v nouzi poskytují. Vzniká tak celá řada výzkumných otázek, a to s jakou efektivitou je pomoc přijímána, což se bude jistě vázat k problémům, kdy navíc bude záležet na mnoha okolnostech souvisejících s daným případem. Výzkum se proto zaměří na „Profesní problémy sociálních pracovníků“ zařazených na obcích s rozšířenou působností. Výzkum poukáže na problémy, které sociální pracovníky tíží nejvíce. Dozvíme se něco o pracovních podmínkách, potřebách sociálních pracovníků. Výzkum by mohl poodhalit, co můžeme ještě udělat pro sociální pracovníky samotné, ale i pro jejich klienty. Jakou úlohu může sehrát aplikovaná vědní disciplína Sociální pedagogika, která se zaměřuje na hledání optimálních forem pomoci člověku. Na jedné straně očekáváme od sociálních pracovníků odolnost a na straně druhé empatii, a to celé stavíme do roviny udržení si nezbytného profesionálního přístupu. Nyní si řekněme něco ke stanoveným cílům výzkumu.



## 4.1 Stanovené cíle

Téma diplomové práce se zabývá „Profesními problémy sociálních pracovníků“. Zeptáte-li se sociálního pracovníka na jeho profesní problémy, zjistíme, již v samotném úvodu konvenčního rozhovoru, že jich je celá řada. Bude ovšem na každém z respondentů, kterým těžkostem přikládá vyšší prioritu. Sociální pracovníci velmi opatrně poodhalují některá úskalí své profese. Tento průzkum např. poukázal na možnou absenci právních norem, oprávnění, kompetencí, pracovního prostředí, limity osobní či klienta, a to celé dávano do souvislostí s motivací. Výzkumná část má proto za cíl porozumět některým jevům, problémům, potřebám, které tíží sociální pracovníky nejvíce.

Hlavním cílem diplomové práce je odhalit „Profesní problémy sociálních pracovníků“ vybraných „Obecních úřadů obcí s rozšířenou působností“. Poukázat tak na nelehkou úlohu sociálních pracovníků a s jakými profesními problémy se setkávají, čímž zároveň poodhalíme, i potřeby těchto pracovníků.

### **Hlavní a dílčí cíle výzkumu:**

- Zjistit s jakými profesními problémy se sociální pracovníci setkávají
- Zjistit zdali očekávají v dohledné době nějaké zlepšení
- Zjistit do jaké míry je pomoc klienty přijímána
- Zjistit jaká úskalí skrývá profese sociálního pracovníka
- Zjistit zdali převažuje spokojenost či nespokojenost sociálních pracovníků

## 4.2 Metody sběru dat – kvalitativního výzkumu

Problematika byla uchopena formou kvalitativního výzkumu, který nejlépe vystihne hloubku problémů sociálních pracovníků a umožní tak porozumět některým jevům. Bylo proto nutné oslovit takové sociálních pracovníky, kteří by byli ochotni o svých problémech otevřeně hovořit. Zároveň poskytnout relevantní údaje, které budou mít určitou vypovídající hodnotu do výzkumu. Tento výběr byl učiněn na základě místní a osobní znalosti. Tento výzkum by nemohl být proveden bez účasti sociálních pracovníků. V prvé řadě bylo nezbytné přesvědčit, oslovit sociální pracovníky a učinit předvýzkum, který by pomohl formulovat dotazy za pomoci semi-strukturovaného rozhovoru. Pro výzkum se podařilo získat šest respondentů (sociálních pracovníků), kteří byli ochotni se podělit o své

zkušenosti. Došlo i k celé řadě odmítnutí, jako nepodílet se na prezentování problémů sociálních pracovníků. Získané rozhovory byly poté analyzovány, ať už z terénních poznámek nebo audiozáznamu, pakliže s tím sociální pracovník souhlasil. S využitím metody analýzy obsahu, byly hledány shody popřípadě nové teorie, nové poznatky. Sběr dat byl analyzován a do jisté míry kategorizován. Zajímavé části rozhovoru byly ponechány

v odstavcích k zamyšlení a dalším analýzám do diskusí a závěru. Během rozhovorů a položených dotazů – výzkumných zásadních otázek, které se rozváděly, měly mnohdy shodné odpovědi. Bylo to v situacích, kdy sociálního pracovníka tížil nějaký problém nejvíce. Rozhovory byly korigovány, přesto se pojmy a slova opakovala. Hovoří se o tom, že „spokojenost“ zaměstnanec pomáhá zvládat překážky a nespokojenost je krůčkem k vyhoření (Křivohlavý, 2012).

V praktické části byla zvolena forma „Kvalitativního výzkumu“. Formulace prvotních výzkumných otázek v přípravné fázi. Do výzkumu byly tak zahrnuty tři Obecní úřady obcí s rozšířenou působností. Sběr dat vycházel ze základní techniky analýzy obsahu přepisu textu a jeho významu obsahu semi-strukturovaného – (polo-strukturovaného) rozhovoru, profesního dotazování či zúčastněného pozorování. Nebyl ani vyloučen nelineární postup ke smíšenému (kvantitativnímu) výzkumu.

Kvalitativní vzorkování usiluje o získání mnoha informací o malém vzorku, kde pravidlem je vhodnost a adekvátnost položených výzkumných otázek. S cílem získat, co nejpřesnější informace vedoucí k popsání daného fenoménu. Protože se jednalo o velmi citlivý kvalitativní výzkum, musela být vzata v úvahu etická stránka věci, kdy nebylo zveřejněno místo výzkumu, které by vedlo ke ztotožnění účastníků. Při výzkumu byly použity terénní poznámky popřípadě technického zařízení pro nahrávání. Základní zdroj informací považují za velmi významný, kdy respondenti byli otevření a ochotní spolupracovat. Vytvořená důvěra výzkumníka zavazuje k velmi citlivému a diskrétnímu přístupu. Kvalitativní metody využíváme ve chvíli, kdy potřebujeme posoudit a uchopit určitý jev komplexně. Výzkumník v podstatě vstupuje do procesu a prostředí klienta, kdy může reagovat na různé podněty. Zpětnou vazbou přitom může dojít k závěrům, že i zdánlivě nepodstatné věci mohou mít významný charakter. Vychází se proto z předpokladu vybraného a vhodného nástroje pro měření, který nám umožní podívat se na problém do

hloubky, jak a proč funguje či nefunguje. Přičemž bychom měli vnímat, i vlastní reakce (sebereflexe, introspekce – sebezpozorování). Doporučuje se o svých záměrech a cílech informovat účastníka výzkumu a předem ho informovat o roli výzkumníka a k čemu budou výsledky šetření využity. V opačném případě riskujeme ztrátu důvěry a nepřesné výsledky.<sup>65</sup> (Matoušek, 2011).

### **Filosofický základ kvalitativního výzkumu**

Sociální výzkum využívají společenské vědy především pro zkoumání celé řady společenských problémů, jevů, jejichž nové poznatky slouží nejen těmto vědám pro blaho nás všech, ale i celé společnosti. V centru pozornosti stojí člověk, a proto je kladen důraz na humanistický přístup (lidský přístup, respektovat hodnoty člověka) a tudíž je nutné zdůraznit kodex, který ve vztahu k respondentovi má své limity. Musíme vzít v úvahu formu sdělení, citlivý přístup, popřípadě zneužití výsledků zkoumání. Tento přístup je blízký právě sociální pedagogice a sociální práci. Těmito obory je preferována kvalitativní analýza k pochopení vztahů společensko-historických a situačních, což souvisí s hermeneutickou pedagogikou, která se snaží nástrojem poznání odkrýt vztahy a porozumět druhým. Snaha o odhalování příčin a následnou interpretaci. Chceme-li člověku porozumět, měli bychom mu naslouchat a pochopit jeho pohled a nahlédnout za horizont, nemusí být však jeden a na víc zde platí jiná pravidla a ty se snažíme pochopit.<sup>66</sup> (Kraus, 2008).

**Kvalitativní výzkum** připouští více realit a vychází tak z fenomenologického zaměření, jehož zakladatelem byl německý filosof Edmund Husserl. Snahou takto pojaté filosofie je porozumět, rozklíčovat myšlení a jednání lidí. Pokoušíme se tak zachytit jedinečnost a různé specifické znaky zkoumaných jevů. Tento druh výzkumu neověřuje z počátku stanovené hypotézy. Avšak v průběhu výzkumu se mohou zrodit, nabývat na síle v momentě, kdy se snažíme věcem porozumět. Věrohodnost daného výzkumu je odvislá od

---

<sup>65</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3. s. 172-173.

<sup>66</sup> KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3. s. 27–28, 31.

získaných poznatků a do jaké míry tyto korespondují s realitou. Předpokládá se dodržení pravidel, vhodných postupů, které vedou k objektivnímu posouzení jevu a zároveň vylučují subjektivního zkreslení. Máme tím na mysli platnost, spolehlivost a reprezentativnost zkoumaných jevů (Jůzl, skripta 2010).

„Kvalitativně orientované výzkumy vycházejí z fenomenologie, která zdůrazňuje subjektivní aspekt jednání lidí, a tudíž kvalitativně orientované výzkumy připouštějí existenci více realit. Filozofická východiska: přístup výzkumníka, fenomenologie, více realit, porozumění smyslu, slovo, význam malé skupiny osob, jedinečnost a vcítění se“ (Chráska, str. 32, 33, 2007).

**Etnografický přístup** je snaha proniknout do zkoumaného prostředí, přitom jej nenarušit. Kvalitativní výzkum se zabývá otázkami proč a jak a snaží se přitom pochopit podstatu daného fenoménu v kontextu emočního a psychosociálního. Většinou se jedná o terénní výzkum v přirozeném prostředí. Jedná se o menší počet respondentů. Informace získáváme rozhovorem i pozorováním respondenta i sebe. Předpokládá se humánní přístup, osobní kontakt, zkoumání procesů, zpřístupnit podrobnost skutečného života. Vyhodnocení Deskripce – popis detailu, obsahová analýza počet zaznamenaných jevů, diskursivní analýza

– pokus o interpretaci odvozených souvislostí.<sup>67</sup> (Kraus 2008).

### **Interview v pedagogickém výzkumu**

Hovoříme o shromažďování dat spočívající ve verbální komunikaci mezi výzkumníkem a respondentem. Tato metoda nám mimo jiné pomáhá s navázáním důvěrného vztahu při sledování všech aspektů komunikace. Velmi proto záleží na obratnosti samotného výzkumníka nejen v rovině konvenční komunikace, ale i v rovině operační komunikace se snahami o korigování rozhovoru dle potřeby výzkumníka. Proto bude pro zvolený výzkum nejvhodnější metoda rozhovoru, kdy bude výzkumník nabízet řadu odpovědí a požadovat vysvětlení, zdůvodnění k dané problematice. Samozřejmě za dodržení doporučených

---

<sup>67</sup> KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3. s. 32 –37.

pravidel pedagogické komunikace. Rozhovor vedený diskrétně na vhodném místě a v čase vymezeném. Dále vzít v úvahu psychologický faktor, motivovat respondenta vhodným přístupem, zevnějškem a ohleduplností se snahou o vyloučení zkreslených výsledků. Jak volba otázek, tak i vyhodnocování, interpretace sběru dat probíhá obdobně, jako u dotazníku pedagogického výzkumu.<sup>68</sup>

„Významným předmětem zkoumání, pro sociální pedagogiku obzvláště důležité a potřebné, jsou i sociálně patologické jevy vyskytující se na současných školách. Patří sem tradičně záškoláctví, kouření, užívání alkoholu a dalších drog, násilí a šikana, sexuální problémy, týrané a zneužívané dítě, rodinné problémy apod., všechny jevy, jež mohou mít pozitivní či negativní vliv na tělesný i duševní vývoj mladého jedince“. (Jůzl, skripta s. 164, 2010)

K pedagogickým metodám patří, pozorování, rozhovor, dotazník, studium pedagogických dokumentů a jiné. Nazýváme je malé pedagogické výzkumné metody. Výzkum zpravidla vyžaduje komplexní uchopení, a proto se neobejde bez propojení těchto metod, které se vzájemně doplňují, jako základní metody pozorování a rozhovoru. Metodu rozhovoru mohou použít, jak pedagogičtí pracovníci, tak i rodiče. Pomocí těchto metod zjišťujeme postoje ke škole k výchovným procesům, sociální klima školy. Rozhovor nám umožňuje individuální nebo kolektivní přístup, řízený či improvizovaný, který bude v mnoha případech výhodnější, už jen kvůli získání tak potřebné důvěry a týmové koheze. (Jůzl, skripta 2010).

**Narativní rozhovor** – je otevřený rozhovor, kdy zkoumáme jev do hloubky, přičemž respondenta povzbuzujeme k vyprávění, nějakého životního příběhu. Odlišuje se od standardizovaného rozhovoru tím, že nepředčítá vytvořený dotazník s výzkumnými otázkami, a to s předem danými variantami. Nestandardizovaný rozhovor připomíná spíše důvěrný rozhovor.

---

<sup>68</sup> Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4.

Taktní přístup se snahou o získání důvěry, která povede k rozpovídání respondenta. Je nutná jistá znalost komunikace a orientace v situaci, kterou bychom měli umět předvídat. Seznámit respondenta stručně s cílem rozhovoru. Nastavit etický limit ujistit respondenta o anonymitě při interpretaci získaných dat. Začít rozhovor věcmi, které zajímají respondenta – jeho koníčky, pracovní úspěchy atd. Navodíme atmosféru, která přechází do důvěrného výzkumného rozhovoru. Neuspěchat cílený rozhovor. Pomoci povzbuzením respondentovi se vzpomínáním

Průběh rozhovoru. Být dobrým posluchačem i pozorovatelem a méně mluvit. Ve chvíli kdy respondent vyčerpá svoji komunikaci, můžeme navázat na rozhovoru. Konec rozhovoru. Zdůraznit význam rozhovoru pro výzkumníka. Rozvíjet daný rozhovor, připadá v úvahu i oponování výzkumníkovi. Odlehčit rozhovor tématem z úvodního rozhovoru. Záznam rozhovoru. Diktafon, kamera a samotný přepis rozhovoru. K výše uvedeným možnostem záznamu musí respondent souhlasit. V opačném případě se spokojíme s terénními poznámkami<sup>69</sup> (Široký, 2011).

### **Analýza obsahu**

Ve své podstatě je kvalitativní výzkum analýzou obsahu. Rozhovor přepisujeme do textu a poté analyzujeme, kódujeme. Tato metoda se tak stává základní technikou výzkumu. Analyzovaný rozhovor je tedy považován za primární materiál vycházející z předpokladu pochopení daného jevu, tím zamezujeme výslednému zkreslení.

Úvodním krokem analýzy je kategorizace obsahové části, kdy hledáme pojmy k událostem a jevům, případům. Poté stanovíme třídy pojmů, to znamená, že třídíme stejné pojmy do vztahu ke konkrétní, události, či jevům. Hovoříme tak o procesu kódování. Přepsaný text rozdělíme jednotlivě do výpovědí a shromažďujeme, až do fáze, kdy vytvoříme jednotlivé kategorie, které spolu dle hodnocení výzkumníka korespondují. Je několik způsobů jak třídíme a kategorizujeme text dle vlastností a charakteristik. V hodnotném materiálu

---

<sup>69</sup> ŠIROKÝ, J. Tvoříme a publikujeme odborné texty. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2011, 208 s. ISBN 978-80251-3510-5. s. 72–76.

hledáme nové teorie. Hledáme tak i pravidelnost vyskytujícího se jevu. Je možné tak vytvářet z obsahu textu celou řadu hypotéz. Interpretace textu je velmi složitým procesem, který má do značné míry vyšší nároky na výzkumníka samotného. Společné pojmy mohou vyjadřovat stejný význam a mohou se tak vztahovat k jedné kategorii. (Široký, 2011)

*„Kódování představuje operace, pomocí nichž, jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby. Je to ústřední proces tvorby teorie z údajů“. (Strauss, Corbinová, s. 39, 1999)*

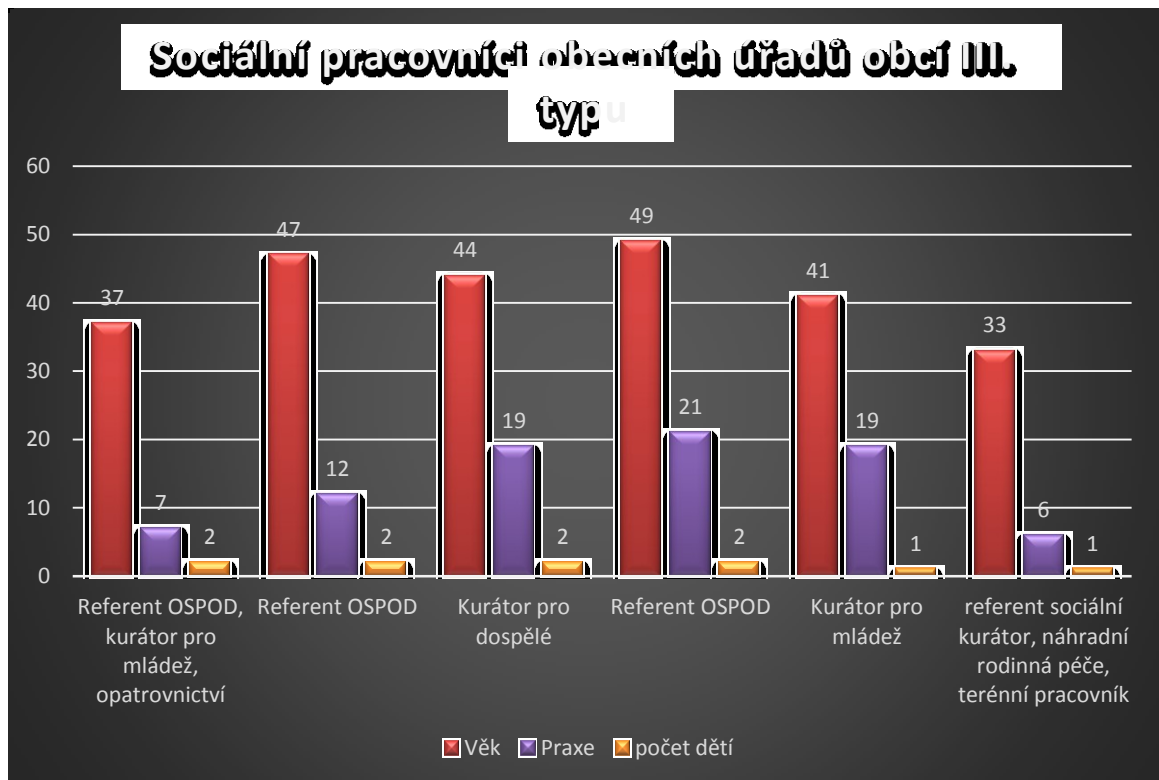
### 4.3 Interpretace sběru dat – rozhovory

Na výzkumu týkající se „Profesních problémů sociálních pracovníků“ se podílelo celkem šest respondentů, a to ze tří Obecních úřadů obcí s rozšířenou působností tzv. správních obvodů obcí s rozšířenou působností Jihomoravského kraje, kterých je celkem 21 v tomto kraji. Výzkum byl pojat citlivě v anonymní formě. Sběr dat probíhal za pomoci metod kvalitativního výzkumu. V tomto případě byl zvolen polo-strukturovaný rozhovor, který měl nejlépe zachytit realitu sociálních pracovníků a poukázat tak na jejich profesní problémy.

**V před výzkumné části a při výběru respondentů nastaly tyto situace, (problémy):**

- Jeden sociální pracovník odmítl o profesních problémech hovořit
- Jeden Městský úřad nabídl sociálního pracovníka bez zkušeností
- Dva sociální pracovníci souhlasili se záznamovým zařízením
- Dva ze šesti sociálních pracovníků studovali obor Sociální pedagogika
- Dva ze šesti sociálních pracovníků mají zkušenost s nepřiměřenou zátěží
- Čtyři sociální pracovníci připustili jistou překážku, bránící plnohodnotným rozhovorům, kdy důvodem byly špatné interpersonální vztahy na pracovišti
- Jeden Městský úřad, ale z jiného správního obvodu Středočeského kraje nabídl ochotně konzultační pomoc

Bylo proto nutné zohlednit všechny tyto aspekty a přizpůsobit se dané situaci. Pokusit se přesto o legitimní, relevantní a hodnotný výzkum, který bude mít svoji určitou vypovídající hodnotu.



**Graf 1.1 údaje o respondentech, průměrný věk 40 let**

### Respondent 1

**Tazatel: Jaké je vaše pracovní zařazení, jaká je délka vaši praxe, vzdělání**

Respondent: jsem referentka sociálního odboru a mám na starosti sociálně-právní ochranu dětí (OSPOD), kurátora pro mládež/institut opatrovnictví. Mám praxi 7 let. Vzdělání mám vysokoškolské navazující.

**Tazatel: Jakou pomoc svým klientům nabízíte**

Respondent: Jednak poradenskou pomoc, podporu, takové ty klasické věci, snažíme se pomáhat s návrhy, řešení konkrétních krizových situací. Líčit svoji práci do detailu, to se snad ani nedá. Řešíme vše ohledně dětí, pokud druh družka jdou od sebe nebo se manželé rozvádí. Musí se udělat úprava výživného u soudu. V momentě, kdy rodiče přijdou, poskytneme jim základní poradenství, pomůžeme sepsat návrh. Potom jdeme do rodiny, to znamená, že vykonáváme návštěvy v rodině, pohovory s dětmi. Z toho děláme souhrnné zprávy a ty se vlastně posílají na soud. V tomto řízení jsme, jako orgánem sociálně-právní ochrana dětí ustanovení kolizním opatrovníkem, a to dítě v tom řízení



zastupujeme. Vyjadřujeme svůj návrh u soudu, komu by mělo být dítě svěřeno do péče. Kolik stanovit výživné otci nebo matce atd., popřípadě se upravuje styk s otcem či matkou, vyjadřujeme se k tomu a snažíme se zajistit nějakou psychoterapií. V rámci projektu máme dvě psychoterapeutky, které dělají rodinné terapie, to už mi neděláme, to je jejich parketa. Pokud za námi přijde žena ohledně domácího násilí, snažíme se podat základní poradenství a odkážeme ženu do odborného centra DONA. V rámci kurately jezdíme na výslechy nezletilých a mladistvých. Pokud jsou nějaké výchovné problémy, snažíme se to řešit pohovory.

***Tazatel: Říkáte výchovné problémy jaké například***

Respondent: Teď je velice rozšířený problém záškoláctví, to znamená neomluvené hodiny (neomluvená nepřítomnost). Když má dítě více, jak 10 neomluvených hodin intervenujeme a jezdíme do škol na tzv. záškolácké výchovné komise za účasti, jak školy, tak rodiny.

***Tazatel: Hovoříte o častém jevu, co je tedy příčinnou záškoláctví***

Respondent: problémem je nedostatečná péče rodičů, nedostatečné bydlení, nepořádek v domácnosti, hygiena. Máme také rozšířený problém sociálně slabších rodin, což nás mnohdy nutí k vydání příslušného opatření, ať už se jedná o napomenutí, dohled, omezení nebo odbornou poradenskou pomoc ve správním řízení. Náš ústřední zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí nám umožňuje stanovit tato výchovná opatření sociálně právní ochrany dětí.

***Tazatel: Do jaké míry je vaše pomoc přijímána***

Respondent: Pokud za námi rodiče přijdou dobrovolně, tak se spolupráci samozřejmě nebrání, je to přijímáno relativně dobře. Problém nastává ve chvíli, kdy dětský pediatr nahlásí, že matka se o děti nestará a my přijdeme nabídnout pomoc, podporu a narážíme přitom na zavřené dveře. V momentě kdy dostáváme podnět k intervenci od sousedky, lékaře, školy nastává konflikt. Klienti to považují za neoprávněný zásah do jejich soukromí. Musíme si tak k nim najít cestu absolvováním i několika návštěv, než nám dveře otevrou. Přitom je to velmi individuální záležitost.

Někdy přijde matka a začne nám líčit, jak jde s chlapem od sebe, a potom ve finále zjistíme, že je pravda někde uprostřed. Paní poté odchází velice rozezlená. Protože nejsme nakloněni na její stranu, ale my hájíme vždy zájmy dítěte. Většinou je pravda někde na půl.

Nemůžeme se přiklonit na jednu stranu. Je to práce velice nevděčná, nečekáme od nikoho pochvalu ani ocenění. Co se týče vedení města, neočekáváme žádná ocenění. Protože sociálka byla a je ta poslední v důležitosti. Sociálka nepřináší městu žádné peníze oproti jiným odborům. Sociálka je prostě na okraji všech těchto odborů působících na úradě.

***Tazatel: proč se cítíte být na okraji vašeho úřadu***

Respondent: My to tak prostě cítíme a vedoucí nás v tom ještě utvrzují jednou za týden na poradách. Navíc máme různorodé klienty kategorie bezdomovectví a podobně a na jiných odborech, to tak není. Cokoli se někomu nezdá, deleguje to na sociálku, sociálka si s tím poradí. Dokonce jsme tady prali jedné klientce i oblečení. Prostě bereme to tak, že sociálka, byla vždy bokem. Není to na úradě zrovna lukrativní odbor.

***Tazatel: Co říkáte na to, že některé sociální odbory jsou oddělené od úřadu***

Respondent: Taky to, ale není dobrý, náš případ, to není, ale cítíme se, jako bychom byli odděleni.

***Tazatel: Takže žádné finanční prostředky úřadu nepřinášíte***

Respondent: Ne a tak to i cítíme.

***Tazatel: Podporu cítíte***

Respondent: Ne taky ne. Na druhou stranu pokud tě ta práce baví tak jí prostě dělat budeš a toto ti bude více méně jedno. Mě ta práce s lidmi baví. Takže mě nemohou odradit.

***Tazatel: očekáváte nějaké zlepšení ve své profesi***

Respondent: Ne

***Tazatel: Jaké nástroje při své práci používáte***

Respondent: pohovory s dětmi takzvané výchovné pohovory v rámci kurately. Nyní jsme začali využívat případové konference, jako novinky. Supervize, to je teď velice moderní a mediace, která nám velice pomáhá, když jsou rodiče z nesváření, tak ty mediace mají svůj význam i úspěch. Protože nám to pomáhá urovnat konflikty. Bylo nám vysvětlováno, že výsledkem mediace, by měla být nějaká dohoda, ale může být i nedohoda. Jedná se tedy o písemnou dohodu, která se nechá schválit soudně. Co se týče supervizí, jezdí k nám v rámci projektu supervizora, která tu supervizi vede. Navíc je vhodné když se sejde více

pracovníků s OSPODU a řešíme spolu konkrétní případy, kazuistiky. Snažím se vylíčit, co jsem pro tu rodinu udělala a podělím se o svůj problém, se kterým si nevím rady. Stanovíme si společně cíle a kolegyně se mi snaží poradit. Řeší se mimo jiné i provozní problémy, co který úřad trápí.

***Tazatel: Říkáte provozní problémy, a jaké například***

Respondent: Ano i provozní problémy, které nám tu práci nějak znesnadňují. Někde nemají třeba auto k dispozici. Každý úřad toho má spoustu. Trošku nám to pomáhá i v tom, že víme, že to není problém, jen u nás, ale i jinde. Supervize máme dost často, každý měsíc a už cítíme, že toho máme dost, že by to třeba stačilo za těch 8 až 10 týdnů. Jak to máme každý měsíc, tak cítíme, že nám dochází dech. V rámci projektu, musíme absolvovat sezení každý měsíc. Určitě je to nástroj dobrý, nechci to nějak hanit, ale čeho je moc, toho je příliš.

***Tazatel: Jak probíhá taková supervize***

Respondent: scházíme se osm pracovníků z různých úřadů, včetně supervizora, prezentujeme své naplánované body a vzájemně se k nim vyjadřujeme.

***Tazatel: Co vám přináší případová konference***

Respondent: Je to podobné, jako u supervize, jen se věci řeší s více odborníky. Například řešili jsme případ kluka na ZŠ, jehož tatínek odmítal, aby kluk byl přeřazený do speciální školy, i když bylo evidentní, že kluk na to neměl, už od první třídy. Ve škole se trápil, objevila se šikana. Nechtěl slyšet argumenty, ani školy, ani sociálních pracovníků. Do této případové konference se svolává, škola, sociální pracovník, tak i Úřad práce, kvůli příspěvkům na dojíždění do školy. Přizván byl také starosta obce, ředitel speciální školy, kam dítě mělo dojíždět, včetně vyjádření ošetřujícího lékaře. Výsledek konference byl ten, že kluk byl nakonec ve speciální škole spokojený. Jedná se o sezení s více odborníky za přítomnosti rodičů. Samozřejmě vyslyšíme názor i dítěte. Společné sezení a konfrontace mezi sebou přináší tíživý efekt, že se k něčemu dobereme. Během roku jsme měli čtyři takové konference. Ještě jsou takzvané rodinné konference, a ty jsou obdobné. Rodinná konference (rozšířená rodina příbuzenstvo) vedeme je k tomu, aby oni sami navrhovali nějaká řešení a ručili si za ně. My jsme pouze poradní orgán, a nijak jim do toho nezasahujeme, jsme pouhými pozorovateli a nehodnotíme ani výsledek. Toto jsme zatím

nevyzkoušeli. Někdy je zbytečné svolávat rodinnou konferenci, když víme, že samotné příbuzenstvo problém rodiny nevidí, protože vedou podobný způsob života. Takže a priori nemá smysl rodinnou konferenci ani svolávat.

***Tazatel: Můžete seřadit nástroje své práce dle daných priorit***

Respondent: Nejčastěji jsou to výchovné pohovory, případová konference, mediace, supervize, rodinná konference.

***Tazatel: Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům***

Respondent: Prošla jsem si příznaky syndromu vyhoření, když jsem cítila, že práce je úplně k ničemu, opřela jsem se o svoji rodinu. Po třech a půl letech jsem najednou cítila vyhoření. Tyto pocity, se dostavili ještě před mateřskou, která mi nakonec pomohla se zátěží vyrovnat. Nebavila mě práce. Pořád dokola řešit ty stejné problémy klientů (rozvody), kteří do toho zatajují i děti chovají se k sobě někdy, jako zvířata, manipulují s okolím. Já už jsem prostě cítila, že mě to nebaví. Pořád dokola vysvětlovat a oni tě přitom, ani neposlouchají. Nedívají se na to, ani z pohledu svých dětí. Těšila jsem se, že nastoupím na mateřskou dovolenou a odpočnu si. Je hrozně důležité, aby člověk měl doma rodinnou pohodu a klidné zázemí. Kdybych neměla spokojené manželství, tak bych nemohla tuto práci vůbec dělat. Člověk musí nad prací přemýšlet i o víkendu a má ho poté zkažený. Domnívám se, že na OSPODU by měla pracovat žena minimálně jedno dítě a aby to nebyla absolventka po škole.

***Tazatel: Máte na mysli zkušenosti z vlastního života***

Respondent: Ano, rozhodující je životní zkušenost je to nepostradatelný předpoklad pro tuto práci. Umět komunikovat vcítit se do lidí, vyslechnout je, ale nebát se jim říci i svůj názor.

***Tazatel: Objevila jste nějaký obranný mechanismus, jak vyventilovat obtíže s profesí spojené.***

Respondent: Nenašla. Navíc velkým problémem je samozřejmě řešení rodáků, to znamená lidi, kteří bydlí ve stejné obci jako vy. Dokud se případ nevyřeší, tahám si obvykle případ domů.

Dalším problémem je neochota spolupracovat na straně klienta, neochota na školách i na policii občas i u lékařů. Na prvním místě bych dala klienta. Snažíme se dělat všechno pomoci rozhovorů, doporučení. Nerada těm lidem něco nařizují, když přesto klient do poradny přijde, sezení je k ničemu. Připouští to i samotné poradny. Snažíme se klientům vysvětlovat, dávat jim případy z praxe, jak se celá věc může obrátit i proti nim. Nařizování ve správním řízení tomu se opravdu bráníme.

***Tazatel: Uváděním případů z praxe se snažíte o prevenci***

Respondent: Ano, protože problémem je něco nařizovat, může to mít velmi opačný efekt. Dalším problémem je chybějící přestupek záškoláctví, rodiče své děti dokonce v tom i podporují. Řešíme to podáváním trestního oznámení za „ohrožování mravní výchovy“. V zákoně 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, kde máme některé přestupky vypsané. Potřebovali bychom další znak přestupku tj. záškoláctví. Tak aby se nemuselo vše řešit, až v trestněprávní rovině, aby to mohla řešit přestupková komise. Postup je následující my aplikujeme zákon č. 359/1999Sb., stanovením výchovného dohledu. Chodíme do rodiny a apelujeme na dodržování obecně závazných pravidel. V momentě, kdy to k ničemu nevede a dítě má 50 až 70 neomluvených hodin oznamujeme to policii, ale že by mezi tím byl ještě jeden mezistupeň, jako přestupková komise, tak to bohužel není. Chybí nám právní ukotvení tohoto znaku.

***Tazatel: přestupkový zákon neupravuje toto jednání***

Respondent: Upravuje, ale údajně to nemá právní řešení, nevymahatelné. Existuje na to několik právních pohledů. Dosud není jednotné řešení.

## **Respondent 2**

***Tazatel: Jaké je vaše pracovní zařazení, jaká je délka vaší praxe, vzdělání***

Respondent: jsem referentka sociálního odboru a mám na starosti sociálně-právní ochranu dětí (OSPOD), Mám praxi 12 let. Vzdělání mám vysokoškolské. Rozhodně mám pocit, že mě škola obohatila, dokonce se mnou studovali studenti, kteří měli obor zdravotnický i speciálně pedagogický. Chtěli si nějak dál rozšířit své obzory. V našem oboru máme všechny obory, co pro svoji práci potřebujeme. Potřebujeme vidět do práva, máme z něj státnice, orientujeme se v legislativním systému. Dneska, když čtu nějaký rozsudek, tak to

chápu. Vím rozdíl mezi rozsudkem a trestním příkazem. Mohu zmínit psychologii, psychologické znalecké posudky, kde je celá řada odborných pojmů z psychologie a teď když tu školu máme tak se lépe orientuji v odborných dokumentech. Dokonce znalec byl zaskočen mými znalostmi. Mně ta škola dala určitě hodně. Nemyslím si, že by byl nějaký jiný příznivější obor pro naši práci. Studia mi umožnila nahlédnout do všech vědních oblastí, které v podstatě řešíme.

***Tazatel: Jak často se setkáváte při své práci s agresivním jednáním***

Respondent: vyloženě s fyzickou agresivitou jsem se setkala pouze jednou. Paní mě včas upozornila, že její muž je ovlivněn léky, byla jsem tak nucena přizpůsobit svoji komunikaci. Dvoumetrový muž mi mával rukama před obličejem, kdyby jeho manželka mezi nás neskočila, tak jsem opravdu dostala, jak se říká přes ústa. S verbální agresivitou se setkávám zřídka.

***Tazatel: Můžete říci něco k supervizím***

Respondent: Supervize zatím děláme, neprobíhá to však, jak by mělo. Máme, ale kvalitní supervizoru, která má sice akreditaci, ale nemám pocit, že by mě to dvakrát něco dávalo. Mám pocit, že nás to spíše zdržuje při práci. Supervizi považuji, i za to, že něco konzultuji se svoji kolegyní, a to považuji za přínos. Mnohdy se stane, že jsem všechny možnosti vyčerpala a nemůžu se někam posunout a kolegyně řekne a zkusila si to a ono. Tímto se doplňujeme a ten nadhled potom dostaneme. Takzvaně super vizujeme mezi sebou. Když vyčerpáme všechny naše nápady a absolvujeme jednou měsíčně supervize. Mám pocit, že ten třetí, už do toho nic nového nepřinese. Efektivní přínos v supervizích nevidím.

***Tazatel: co by se teda mělo změnit na supervizích***

Respondent: pokud nejsme v časovém presu, tak nám supervize, ani tak nevadí. Někdy si člověk říká, sedím tady tři hodiny a mohla jsem mít napsané, už čtyři žádosti o nějaké šetření. Když člověk není v časovém presu, považujeme supervize za určité odlehčení. Na druhou stranu pro tu psychickou podporu je to dobré, když ti někdo řekne, posunula si se, ve svém případě, udělala si proto vše. Ujistění od někoho nezaujatého, tě opravdu uklidní, že to pak i vypustíš z hlavy. Máš takový ten pocit dobře odvedené práce. Na to jsou ty supervize dobré.

***Tazatel: Někaké pracovní odlehčení máte***

Respondent: ano, nám tady funguje specialistka na duševní hygienu, je tady krátce, ale ještě jsme u ní nebyli, protože není kdy. Je samozřejmě placena s dotací. Mimo jiné této pomoci využíváme na specifické poruchy chování u dětí takzvaného „Etopeda“. Spíše ji používáme na tento problém, než pro své potřeby.

***Tazatel: Dotyčná osoba, je tedy specialistka na duševní hygienu a zároveň pomáhá s etopedií?!***

Respondent: Ano, to odlehčení se vlastně neděje, bylo by fajn, si s ní na půl hodinky, hodinku sednout, alespoň jednou za měsíc, ale není na to čas. Ona když přijede za námi, odkážeme ji klienty. Přijíždí okolo desáté dopoledne a odjíždí ve dvě hodiny odpoledne. Dojíždí totiž z velké dálky. Než přijede k nám, máme dávno před tím naplánované klienty a čekáme měsíc dva na zprávu kvůli výstupu pro soud. Otázka zrušení nezrušení dohledu, tady se taky opírám o etopedku a lékaře, školu, psychologa, kteří mi dají výstup, zdali došlo ke zlepšení a podobně. Své rozhodnutí si musím opřít o specialisty, ale rozhodnutí je na mě. Já jsem vydala dohled a já ho také mohu zrušit. Na rodinné vztahového poradenství a mezigenerační problémy máme svého psychologa.

***Tazatel: Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům***

Mám někdy pocit, že jdu s prázdnýma rukama do boje, jak Don Chichot. Na supervizích rozebíráme konkrétní rodinu. Supervizora řekne a jaké máte možnosti. Uložím například výchovné opatření, napomenutí. Je-li to člověk, který nectí pravidla, tak co si s takového napomenutí vezme. Pokud by se věc řešila na krajském úřadě, půjdou potom, jestli jsem vyčerpala všechny své možnosti. My tady kolikrát děláme úkony pro úkony, jen abychom si chránili svůj vlastní zadek. Já s rodinou pracuji, dělám maximum, a přesto to směřuje k ústavní výchově. Já k nim dvakrát za měsíc zajdu a oni nakonec skončí v nějaké stodole a já potom podám návrh na předběžné opatření do ústavní výchovy. Dřív by prošel tento postup. Dnes jsme nuceni vyčerpat všechny možnosti, i když máme pocit, že jsme pro to udělali všechno. Takže pro formu udělám napomenutí, pro formu udělám dohled, svolám případovou konferenci a k tomu všemu problém s interpersonálními vztahy směřem nahoru. Vedoucím pracovníkem, je nám vnucován styl jednání s klienty, přitom mně, to není vlastní, dle mého názoru jedná direktivně, a navíc je z jiného oboru. Vedoucí pracovník si to s těmi lidmi v kanceláři vyřiká, ale my s nimi musíme dál pracovat. Nemůžeme při prvním kontaktu zavřít dveře, to by ten člověk, už nikdy nepřišel. Snažíme

se stále po dobrém, jako s dětma. My klienta v něčem pochválíme, i třeba v drobnostech a on se potom snaží, a příště je to zas o něco lepší. Vedoucí pracovník má jiný názor na věc. My neseme odpovědnost a od vedoucího požadujeme toleranci. Uvedu příklad, snažím se navštívit školu v době velké přestávky a promluvit si s dítětem ve vhodné dobu, a to šetrným způsobem. Vedoucí ode mě očekává jiný postup. Spoustu věcí pak děláme za zády, protože má na to jiný náhled. Snažíme se neinvazivní formou dělat návštěvy ve školách. Nakonec my s těmi lidmi, institucemi budeme dále spolupracovat.

Uvedu další příklad alibismu. Hledám nějaké řešení na problém a zjišťuji, jak to, či ono řešit, ale mám kolem sebe takový zvláštní pocit. Kdy mi je nakonec vyčteno, proč to neřeší někdo jiný, proč zrovna my. Když volám na jiná místa, tak mi každý řekne, že to není jejich problém. Ano, vážně nám spolupráce a ochota s jinými institucemi. Je to způsobeno zřejmě tím, že nemáme jasně vymezené kompetence v sociální sféře, co kdo a jak bude dělat, jakou službu poskytovat a jak tu druhou stranu přimět k tomu, aby udělala to, co má. Já kolikrát vím, že jim to spadá do kompetence, ale oni se mi z toho nějak vymluví.

Mně přijde, že naše stěžejní právní úprava nástrojů zákona č. 359/1999Sb., o sociálně právní ochraně dětí je úplně bezzubá. Například v oblasti výchovných opatření, která může stanovit, jak soud tak OSPOD. Citováno ustanovení zákona „Neučinil-li tak Obecní úřad obce

s rozšířenou působností, může o těchto výchovných opatřeních za stejných podmínek rozhodnout soud“. My rodiči doporučíme nějakou odbornou pomoc, příslušné zařízení. Když rodič na toto nezareaguje, můžeme to nařídit rozhodnutím. Když rodič zajde pouze jednou do určeného zařízení, tak tím naplnil naše rozhodnutí a nic s tím nenaděláme. Pokud bychom trvali na opakovaných návštěvách, jsme nuceni vydat nové rozhodnutí. Řešíme to tak, že do rozhodnutí píšeme rozsah např. 6 měsíců včetně počtu návštěv odborného centra pomoci. Na tomto se společně usnášíme, kolik je vhodných návštěv. Není ovšem jisté, že odvolací orgán, by nám takto vydané rozhodnutí schválil a potvrdil. Není ve zmíněné legislativě vymezena doba, po kterou má klient příslušné centrum pomoci navštěvovat. Muselo by se tak vydávat rozhodnutí na každou takovou individuální návštěvu. Další příklad výchovného opatření, napomenutí, dohledu třeba nad výchovou, když to uložíme my, soud už to uložit nemůže. Máme pocit, že kdyby to uložil soud, jako vyšší autorita, mělo by to větší výchovný účinek, než když to uložíme my, jako orgán



nižšího stupně. Jsme tlačeni do toho, abychom ta výchovná opatření dělali my. Pokud výchovné opatření vydám já, zbavuji se tak možnosti nechat vydat napomenutí, dohled soud, který má dle mého názoru větší autoritu a na lidi to může více zapůsobit. Tyto nástroje jsou nám prezentovány, jako nástroje pomoci, ale my to tak nevidíme, nám to nepomáhá. Vnímáme to, jako papír pro papír, úkon pro úkon. Kuratela zasahuje spíše do té trestně právní roviny.

***Tazatel: očekáváte nějaké zlepšení***

Respondent: neočekávám je to stále horší, mám pocit, že se odkláníme jiným směrem. Dříve jsme byli v terénu dva tři dny v týdnu. Teď jestli jsme v terénu dva tři dny v měsíci, je to moc. Děláme milion různých hlášení, svoláváme supervize, konference, navíc nezbývá čas.

***Tazatel: když se sociálním pracovníkům odebrala možnost poskytovat sociální dávky, bylo to přece s cílem odlehčit a umožnit sociálním pracovníkům být více v terénu. Chápu-li dobře sociální reformu bývalého ministra sociálních věcí***

Respondent: Když někteří sociální pracovníci z Městského úřadu přešli pod Úřad práce. Převzali navíc činnost za tři zaměstnance na Úřadě práce a ještě jim byla přidána další práce. Po půlroce odešli z pracovní pozice a při odchodu jim bylo Úřadem práce řečeno, že jsou z Městského úřadu zhýčkaní a nejsou zvyklí dělat. Nakonec Úřad práce po jejich odchodu přijal 5 nových zaměstnanců.

***Tazatel: Jakou pomoc svým klientům nabízíte***

Respondent: v prvním případě je to psycho podpora rozvedeným partnerům, maminkám, děláme tady vrby. Takovéto základní právní poradenství. Dělat to však nemáme a občana odkazovat do poraden. My tak pomáháme sepisovat návrhy na výchovu výživu, ušetříme tím lidem peníze za advokáty. Veškeré návrhy k soudu se tady sepisují. Pomoc s výchovnými problémy. Lidé nemají přístup k internetu, neovládají počítačovou gramotnost. Pomáháme rodičům vyhledávat kontakty na poradny atd. Občan nám sdělí problém a my se ho snažíme rozklíčovat a klienta nasměrovat do dětské psychiatrické léčebny nebo do střediska výchovné péče do 15 let věku nebo do diagnostického ústavu od 15 let nebo nízkoprahová centra atd. Problém v dané chvíli nastane, když konkrétní služba je mimo naši spádovou oblast, čím je větší vzdálenost, s tím také klesá i zájem klienta

absolvovat odbornou pomoc. Bylo by fajn dostat tyto služby do našeho spádového místa, aby se tak pomoc, stala mnohem zajímavější pro klienta především pro ty, kteří váhají udělat první krok.

Například ukončení vyživovací povinnosti to je kapitola sama pro sebe. Dítě není samo schopno se živit, to je tak vágní formulace. Já to vidím tak, že když dítě visí na matce. Nevidím důvod, proč by otec neměl přispět. Je to opravdu případ od případu, kdy posuzování není vždy lehké. Řešíme i taková oznámení otce, který se dožaduje informací o svém dítěti, které ve své plnoletosti, zakázalo škole sdělovat jakékoliv informace rodičům. Případy jsou opravdu různorodé.

***Tazatel: znamená to, že máte v místě nedostatek sociálních služeb, není to věcí úřadu nasmlouvat tyto služby.***

Respondent: úřad nám sdělil, že jsme malé město, co by, jste tady ještě chtěli mít. Vždyť dojezdová vzdálenost do velkých měst je poměrně krátká. Naši klienti nemají auta ani peníze. Jedna se o klienty, kteří jsou totálně na dně, nemají práci nebo naopak práci mají, ale zas nemají čas.

Vím o třech městech, kde dostupnost služeb je mnohem lepší a jsou na tom mnohem líp, než my. Máme ověřeno, že čím je vzdálenost poskytované služby větší, tak je automaticky méně využívaná. Vzniká tak urgentní požadavek na dostupnost sociálních služeb, a to v místě svého působení. Rozšíření služeb bychom uvítali.

***Tazatel: Do jaké míry je vaše pomoc přijímána***

Respondent: Myslím si, že jsou na to tři pohledy. Někdo pomoc přijme rád a je za ní vděčný, protože se v tom plácal a nevěděl si rady. Druhý pohled je ten, že to klient považuje za vměšování se do osobních záležitostí (není nám nic potom, že děcka nechodí do školy, a není nám nic potom, že děcka nejsou na očkovány a není nám nic potom, že nemají doma pořádek, nebo spí v nepovlečených peřinách a nikomu do toho nic není. Řeknou, vy tu práci moc žerete. Ten třetí pohled je takovéto formální přijetí, kdy klient nenadává, vše odkývá, vyslechne kritiku i pochvalu a minimum změny na svém postoji. Takových případů je 60 procent. Vděční tak na 15 procent. Vměšování odhaduji na 25 procent, kdy občan pomoc vnímá, jako že se v tom sociální pracovník vyžívá.

***Tazatel: Jaké nástroje při své práci používáte***

Respondent: využívám kreativního myšlení, flexibilitu, vlastní úsudek, supervizi v rámci odboru, tedy dvě pracovnice mezi sebou i jiných úřadů (konzultace). My se tak ani nebavíme při obědě o svých rodinách, jako o problémech v práci o klientech. Potom také odborné poradenství pro podporu své práce i službu pro klienta, zprostředkování pomoci, akreditovaná školení a porady krajských úřadů.

***Tazatel: podporu cítíte***

Respondent: Pokud jsem měla konflikt s klientem, dostala jsem dostatek prostoru se k věci vyjádřit a vztah města vnímám pozitivně. Neměla jsem dosud žádný postih. Cítím podporu svých nadřízených. Limitovaná, se cítím být svoji přímou vedoucí. Nemáme moc volnou ruku, musím mnohdy jednat v rozporu s názory vedoucí, protože jsem přesvědčena o správném postupu a přístupech své práce.

***Tazatel: Můžete něco říci k jevu k záškoláctví***

Respondent: Záškoláctví řešíme s přestupkovými komisemi. Uvedu případ, kdy komise rozhodla o pokutě ve zkráceném řízení, takže ani komise nebyla svolána. Nemuseli nás k tomu ani volat, to znamená bez našeho vědomí OSPODU a zjišťování dalších okolností. Máme zde spor o postupu takového řešení, kdy se domnívám, že přestupkové komisi nepřísluší řešit záškoláctví. Rozhodně si myslím, že tam evidentně chyběla součinnost. Škola oznámila přestupkové komisi záškoláctví a ta rozhodla o pokutě bez součinnosti OSPODU. OSPOD je jiného právního názoru. Buď to teda máme dělat my a neděláme to a je něco špatně nebo to neměla dělat nejmenovaná komise a udělala to. Přejde mi v hodnější postup škola, orgán sociálně-právní ochrany dětí a až poté popřípadě přestupková komise. V tomto případě, to byla škola a komise. Jednak nefunguje součinnost a jednak je jiný právní názor na věc. Jsme všichni v rámci jednoho ORP a přitom jednáme zcela odlišně. Nenašla jsem nikoho, kdo by byl ochoten mi s tím poradit. Ptala jsem se jednoho člena naší komise, kdo teda pochybil. Bylo mi sděleno, že pochybila škola, která věc řešila před koncem roku a OSPODU nic neoznámila. Takže nesvolali výchovnou komisi, na kterou se OSPOD obvykle zve. Zřejmě byli v nějaké časové tísní. Osobně si, ale myslím, že přestupková

komise měla rozhodnout o účasti OSPODU a hledat společná řešení. Tak jsem se dotázala jednoho člena komise, vy přece musíte mít také nějaký odvolací orgán, který vám může poradit. Bylo mi řečeno, že tam taky nebudou nic vědět. Dobrali jsme se nakonec k tomu, že já mám dát podnět k právnímu výkladu. Najednou jsem v tom byla sama. Tenhle ten problém mi leží v hlavě pořád. Chci jen znát správný postup. Třeba se stala chyba v dobré víře, ale chci, aby se to nějak vyřešilo a dotčené instituce, se spolu na věci podíleli. Problémem je, že vážne komunikace a spolupráce mezi partnery, kteří řeší stejnou či podobnou problematiku, jako sociální odbor.

### **Respondent 3**

*Tazatel: Jak se s odstupem času díváte na sociální reformu, která nabyla účinnosti v roce 2012 – 2013*

Respondent: Dokud šla pomoc sociálních pracovníků ruku v ruce s finančními dávkami, klienti se snažili změnit i svůj život. Cílem této reformy bylo i odlehčit administrativě a posílit tak terénní práci. Pro nás to žádná pozitiva nepřineslo, nejsem přesvědčená o správném kroku.

*Tazatel: Jsou tedy sociální pracovníci spokojeni nebo naopak nespokojeni*

Respondent: Spokojenost či nespokojenost sociálních pracovníků má spíše ambivalentní charakter. Není možné toto jednoznačně definovat. I když se potýkají s mnoha problémy, hovoří o své práci s velkým nadšením a zapálením. Vypovídá o tom, i snaha v oblasti vzdělávání.

*Tazatel: Jak hodnotíte užitečnost supervizí*

Respondent: Supervize osobně hodnotím kladně, vím, že některým kolegyním to vadí, mají na to jiný názor, ale já si myslím, že to svůj význam má. Já v tom nevidím problém. Mohu se vidět s kolegyněmi a vyměňujeme si mezi sebou zkušenosti.

*Tazatel: Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům*

Respondent: Některé kolegyně mají větší zkušenost s agresivními klienty. Já osobně se s tím setkávám velmi zřídka. Pro naši podporu i ochranu bych raději viděla změny v legislativě, které nás více ochrání. Takže bych ráda viděla rozšíření příslušných norem.

Problém bych především viděla na straně klienta, který sice pomoc požaduje, ale nepodílí se. Zaznamenávám všemožné výmluvy, jak to nejde. Pochybuji, že se situace zlepší. Klienti chtějí všechno hned bez velké námahy a moji snahu pomoci jim moc nepřijímají. Situace neustále vyžaduje, abychom se vzdělávali a více porozuměli situacím, které mohou nastat.

***Tazatel: Jak se díváte na dlouho očekávaný profesní zákon o sociálních pracovnících, který se připravuje od roku 2012 a má vejít v účinnost, až v roce 2018***

Respondent: K tomu vám zatím nemohu nic říci, protože jsem viděla pouze konzultační dokument, ke kterému jsme se mohli písemně vyjádřit. Já osobně vzdělání mám a další povinné vzdělávání mně nijak nevadí

***Tazatel: Jakou pomoc svým klientům nabízíte***

Respondent: Sociální poradenství, pomáhám jim s dluhy, učíme se hospodařit, řešíme bydlení. Nejvíce pomáhám se sociálními dávkami nároky na důchod, doprovázím a hájím zájmy klienta. Snažím se klientovi plánovat, aby nezapomněl na povinné návštěvy. Jinak samozřejmě poskytují základní poradenskou činnost.

***Tazatel: Můžete něco říci k jevu k záškoláctví***

Respondent: Nemohu, protože já to nedělám, to má na starosti kolegyně.

***Tazatel: Jak se díváte na spolupráci s Úřadem práce***

Respondent: Pořád platí, že klient nechce většinou spolupracovat. Je proto žádoucí vytvořit úzkou spolupráci mezi úřady. Bohužel zajímají se jen o dávky. Postrádám větší zájem z jejich strany vytvořit fungující spolupráci.

## **Respondent 4**

***Tazatel: Jakou pomoc svým klientům nabízíte***

Respondent: Poradenskou činnost, jako charakter poradenské služby, dále poskytují ochranu oprávněných zájmů dítěte a včetně působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Zabezpečují náhradní rodinné prostředí, mám na starosti opatrovnictví a poručníctví.

***Tazatel: Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům, máte nějaké zkušenosti s agresivním jedincem.***

Respondent: Je to tak ojedinělé, že nevím, co bych k tomu řekla. Zákony by mohly být lepší, ale toto stěží ovlivníme. V něčem nám pomáhají a v jiných věcech nás zase limitují, ale jsou jasně dány. Pochybuji, že se něco zlepší. Za problém považuji činnost svého nadřízeného, chybí mi tam metodické vedení.

***Tazatel: Můžete uvést nějaký příklad nedostatečné právní normy***

Respondent: Bohužel si nevzpomenu, můžete mi dát kontakt, pokud si na něco vzpomenu, ozvu se vám

***Tazatel: Do jaké míry je vaše pomoc přijímána***

Respondent: Ve většině případů je přijímána kladně

***Tazatel: Můžete něco říci k jevu k záškoláctví***

Respondent: Je to fenomén na školách, který mívá různé příčiny například šikana, těžké hodiny, které žák nestíhá zvládat, nedostatek zájmu o školní předměty, školu a vzdělání, špatné vztahy žáka a učitele. Snaha o odstranění příčin a likvidace motivů je dlouhodobá záležitost, proto je nutná kvalitní a fungující spolupráce rodiny a školy, dětského lékaře, OSPODU apod.

## **Respondent 5**

***Tazatel: cítíte podporu a zlepšení v dohledné době***

Respondent: Ano

***Tazatel: Jak často se setkáváte při své práci s agresivním jednáním***

Respondent: Definovala bych to po úvaze, jako velmi zřídka, ale uvítala bych změnu legislativy a zjednodušení administrativy, což by klienti také jistě uvítali.

***Tazatel: Jakou pomoc svým klientům nabízíte***

Respondent: poradenství, provázení podporu, rozhovor, pozorování, studium materiálů a případovou konferenci.

***Tazatel: Do jaké míry je vaše pomoc přijímána***

Respondent: Většinou velmi dobře, až jsem sama překvapena, občas nechce někdo přijmout vlastní zodpovědnost nebo chybí disciplína v plnění dojednaného.

***Tazatel: Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům***

Respondent: Problém bych viděla v obecně závazných právních předpisech ve vlastních možnostech a klientových možnostech. Je to dáno mnoha faktory, osobním nastavením, rodinným prostředím, zdravotním stavem, zkušenostmi z praxe. Neustále se také jejich parametry v průběhu praxe vyvíjí. Ovlivňují je pracovní podmínky, vztahy s kolegy. Mnoho v naší profesi záleží na způsobu trávení volného času a vhodném způsobu odpočinku.

***Tazatel: Hovořila jste o změnách v legislativě***

Respondent: Máme komplikovanější legislativu, kterou přinesla novela směrnic v oblasti sociálně-právní ochrany, konkrétně spisová směrnice, způsobila nárůst administrativy.

***Tazatel: Máte pro vaše klienty dostatek sociálních služeb***

Respondent: Výsledky jsou podmíněny také osobním úsilím klientů, pokud jde o změny v jejich životě (zejména u těch, co v systému zůstávají déle) jsou změny dosti těžké, občas chybí adekvátní služba, která by klienta správně v souladu s jeho potřebami a požadavky okolí provázela. Chybí dostatečný počet pedopsychiatrů – vznikají obtíže při diagnostikách i metodikách, které bývají často spíše chemické, nežli prací s dítětem formou terapie.

***Tazatel: Můžete něco říci k jevu k záškoláctví***

Respondent: Je to nejvíce se vyskytující výchovný problém, kterým se zabýváme. Daří se jej řešit více či méně úspěšně, velmi motivační ve smyslu zajištění docházky dětí do školy bylo při dřívější právní úpravě odebrání peněz poskytovaných ze systému hmotné nouze, nyní je to komplikované, nevyužívané není to, ale metoda funkční u všech typů záškoláctví.

***Tazatel: V čem je řešení tohoto problému tak zásadní***

Respondent: Velmi důležitá je spolupráce rodina škola, pak spolupracující instituce. Nyní hodně pomáhá poměrně nově zavedená služba školních psychologů.

## **Respondent 6**

***Tazatel: Jak často se setkáváte při své práci s agresivním jednáním***

Respondent: Zřídka kdy, ale je to převážně v případě bydlení, sociálních dávek se agrese zvyšuje, ale pořád bych to neviděla, jako poměrně častý jev.

***Tazatel: Máte pro vaše klienty dostatek sociálních služeb***

Respondent: Přála bych si mnohem více zařízení a služeb v našem místě. Máme plně ubytovny a musíme hledat jiná řešení.

***Tazatel: očekáváte v dohledné době nějaké zlepšení***

Respondent: Ne.

***Tazatel: Jakou pomoc svým klientům nabízíte***

Respondent: Různá poradenství v otázkách bydlení, sociálních dávek, důchodů. Odkazují klienty do speciálních zařízení. Zvláštní příjemce důchodu ve správním řízení za toho oprávněného. Kuratela. Pomoc odsouzeným lidem ve výkonu trestu – individuální písemná forma žádosti a jiné. Sociální šetření, motivační rozhovor, asistence při jednání, posuzování stavu klienta. Máme počítačový program spojený s Úřadem práce. Dříve jsme viděli, co jsme potřebovali, ale nový program nám to zatím neumožňuje, přitom je žádoucí a nezbytná výměna informací.

***Tazatel: Do jaké míry je vaše pomoc přijímána***

Respondent: Někdy moc přijímána není, jsou mnohdy nuceni se mnou spolupracovat, pomoc nechtějí a utíkají. Dlouho pomoc klient nechtěl, utíkal. Nakonec však skončil v azylovém domě, záleží na tom, jestli přijde sám nebo se jedná o úřední povinnost. Dotyčný pomoc odmítá, nechce, ať se snažíme sebevíc. Depistáž nepovažují za moc efektivní činnost.

***Tazatel: Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům***

Respondent: Vlastní možnosti ve vztahu k obci, klientovi možnosti, záleží ovšem na úhlu pohledu, mají jisté možnosti, ale rozumově to vyhodnotí jinak. Limituje nás nedostatek zařízení a služeb. Uvítala bych do terénu další sociální pracovníci, se kterou bych mohla úzce spolupracovat. Bohužel toto měřítko se posuzuje, co do vztahu a počtu obyvatel v daném regionu. Nemáme nárok. Rozhodně by mi pomohla úzká spolupráce s dalším pracovníkem, který by pomáhal s terénní činností. Jsou dokonce případy, kdy klient



dokonce odmítá možnou finanční podporu. Počítačový program, který obsluhuji, je zkomplikovaný. Zapisují se do něj tzv. standardizované sociální záznamy. Příslušné kolonky však nevystihují vždy popis daného případu, navíc nemáme propojení s dávkami na Úřad práce. Papírování je tak náročné, velká administrativa.

*Tazatel: Můžete něco říci k jevu k záškoláctví*

Respondent: Není to moje oblast a v této chvíli nedokážu vám k tomu nic říci. Důležitá je multidisciplinární spolupráce

#### 4.4 Analýza rozhovorů ve vztahu ke stanoveným cílům

##### Zjistit s jakými profesními problémy se sociální pracovníci setkávají

- Přijdeme nabídnout pomoc, podporu a narážíme přitom na zavřené dveře
- V momentě, kdy dostáváme podnět k intervenci od sousedů, lékařů, škol nastává konflikt s občanem
- Pokud jsou nějaké výchovné problémy, snažíme se to řešit pohovory
- Teď je velice rozšířený problém záškoláctví, to znamená neomluvená nepřítomnost
- Máme také rozšířený problém sociálně slabších rodin, problémem je nedostatečná péče rodičů, nedostatečné bydlení, nepořádek v domácnosti, hygiena
- Problém nastává ve chvíli, kdy dětský pediatr nahlásí, že matka se o děti nestará a my přijdeme nabídnout pomoc, podporu a narážíme přitom na zavřené dveře
- Na supervizích řešíme mimo jiné i provozní problémy, co který úřad trápí
- Ano i provozní problémy, které nám tu práci nějak znesnadňují. Někde třeba nemají auto k dispozici
- Trošku nám to pomáhá i v tom, že víme, že to není problém jen u nás ale i jinde
- Supervize máme dost často, každý měsíc a už cítíme, že toho máme dost, že by to třeba stačilo za těch 8 až 10 týdnů. Jak to máme každý měsíc tak cítíme, že nám dochází dech
- Někdy je zbytečné svolávat rodinnou konferenci, když víme, že samotné příbuzenstvo problém rodiny nevidí, protože vedou podobný způsob života

- Prošla jsem si příznaky syndromu vyhoření, když jsem cítila, že práce je úplně k ničemu, opřela jsem se o svoji rodinu
- Nebavila mě práce. Pořád dokola řešit ty stejné problémy klientů (rozvody)
- Navíc velkým problémem je samozřejmě řešit i rodáky to znamená lidi, kteří bydlí ve stejné obci jako vy
- Dokud se případ nevyřeší, tahám si obvykle případ domů
- Problémem je neochota spolupracovat na straně klienta, neochota na školách i na policii občas i u lékařů. Na prvním místě bych dala klienta
- Nerada těm lidem něco nařizuji, když přesto klient do poradny přijde, sezení je k ničemu
- Dalším problémem je chybějící přestupek záškoláctví, rodiče své děti dokonce v tom i podporují
- Potřebovali bychom další znak přestupku záškoláctví. Tak aby se nemuselo vše řešit, až v trestněprávní rovině, aby to mohla řešit přestupková komise
- Supervize zatím děláme, neprobíhá to však, jak by mělo
- Nemám pocit, že by mě to dvakrát něco dávalo. Mám pocit, že nás to spíše zdržuje při práci
- Efektivní přínos v supervizích nevidím
- Pokud nejsme v časovém presu tak nám supervize ani tak nevadí. Někdy si člověk říká, sedím tady tři hodiny a mohla jsem mít napsané, už čtyři žádosti o nějaké šetření
- Ano, nám tady funguje specialistka na duševní hygienu, je tady krátce, ale ještě jsme u ní nebyli, protože není kdy
- Dotyčná osoba je tedy specialistka na duševní hygienu a zároveň pomáhá s etopedií
- Ano, to odlehčení se vlastně neděje, není na to čas
- Dnes jsme nuceni vyčerpat všechny možnosti, i když máme pocit, že jsme pro to udělali všechno. Takže pro formu udělám napomenutí, pro formu udělám dohled, svolám případovou konferenci
- Problém s interpersonálními vztahy směrem nahoru. Vedoucím pracovníkem, je nám vnucován styl jednání s klienty
- Když volám na jiná místa, tak mi každý řekne, že to není jejich problém

- Ano vážne nám spolupráce a ochota s jinými institucemi. Je to způsobeno zřejmě tím, že nemáme jasně vymezené kompetence v sociální sféře, co kdo a jak bude dělat, jakou službu poskytovat
- Stěžejní právní úprava nástrojů zákona č. 359/1999Sb., o sociálně právní ochraně dětí je úplně bezzubá například v oblasti výchovných opatření
- Když rodič zajde pouze jednou do určeného zařízení, tak tím naplnil naše rozhodnutí a nic s tím ne naděláme
- Máme pocit, že kdyby to uložil soud, jako vyšší autorita mělo by to větší výchovný účinek
- Tyto nástroje jsou nám prezentovány, jako, že nástroje pomoci, ale my to tak nevidíme, nám to nepomáhá
- Dříve jsme byli v terénu dva tři dny v týdnu. Teď jestli jsme v terénu dva tři dny v měsíci, je to moc. Děláme milion různých hlášení, svoláváme supervize, konference navíc nezbývá čas
- Problém v dané chvíli nastane, když konkrétní služba je mimo naši spádovou oblast, čím je větší vzdálenost, s tím také klesá i zájem klienta absolvovat odbornou pomoc
- Úřad nám sdělil, že jsme malé město, co by, jste tady ještě chtěli mít
- Vzniká tak urgentní požadavek na dostupnost sociálních služeb, a to v místě svého působení
- Například ukončení vyživovací povinnosti to je kapitola sama pro sebe
- Limitovaná se cítím být svoji přímou vedoucí
- Máme zde spor o postupu řešení záškoláctví, kdy se domnívám, že přestupkové komisi toto nepřísluší řešit
- Jednak nefunguje součinnost a jednak je jiný právní názor na záškoláctví. Jsme všichni v rámci jednoho ORP a přitom jednáme zcela odlišně
- Problémem je, že vážne komunikace a spolupráce mezi partnery, kteří řeší stejnou či podobnou problematiku, jako sociální odbor
- S agresivními klienty se setkáváme jen zřídka
- Problém bych především viděla na straně klienta, který sice pomoc požaduje, ale nepodílí se

- Problém bych viděla v obecně závazných právních předpisech ve vlastních možnostech a klientových možnostech
- Máme komplikovanější legislativu, kterou přinesla novela směrnic v oblasti sociálně-právní ochrany, konkrétně spisová směrnice, způsobila nárůst administrativy
- Občas chybí adekvátní služba, která by klienta správně v souladu s jeho potřebami a požadavky okolí provázela
- Chybí dostatečný počet pedopsychiatrů – vznikají obtíže při diagnostikách i metodikách
- Vlastní možnosti ve vztahu k obci, klientovi možnosti, záleží ovšem na úhlu pohledu, mají jisté možnosti, ale rozumově to vyhodnotí jinak
- Limituje nás nedostatek zařízení a služeb
- Uvítala bych do terénu další sociální pracovníci, se kterou bych mohla úzce spolupracovat
- Počítačový program, který obsluhuji, je zkosnatělý. Zapisují se do něj tzv. standardizované sociální záznamy
- Příslušné kolonky však nevystihují vždy popis daného případu, navíc nemáme propojení s dávkami na Úřad práce
- Papírování je tak náročné, velká administrativa

### **Zásadní profesní problémy sociálních pracovníků**

- výchovné problémy
- rozšířený problém sociálně slabších rodin
- provozní problémy, které nám tu práci nějak znesnadňují
- příznaky syndromu vyhoření
- Problémem je neochota spolupracovat
- chybějící přestupek záškoláctví
- specialista na duševní hygienu a zároveň pomáhá s etopedií, odlehčení se neděje
- Problém s interpersonálními vztahy směrem nahoru
- nemáme jasně vymezené kompetence v sociální sféře

- svoláváme supervize, konference navíc nezbyvá čas
- Problém v dané chvíli nastane, když konkrétní služba je mimo naši spádovou oblast
- urgentní požadavek na dostupnost sociálních služeb
- spor o postupu řešení záškoláctví
- vážne komunikace a spolupráce mezi partnery
- Problém bych především viděla na straně klienta
- konkrétně spisová směrnice, způsobila nárůst administrativy
- Chybí dostatečný počet pedopsychiatrů
- Limituje nás nedostatek zařízení a služeb
- Uvítala bych do terénu další sociální pracovníci
- Počítačový program, který obsluhuji, je zkosnatělý
- nemáme propojení s dávkami na Úřad práce
- zbytečné svolávat rodinnou konferenci,
- pořád dokola řešit ty stejné problémy klientů
- bezzubá právní norma v oblasti výchovných opatření
- jsme dva tři dny v měsíci v terénu

Můžeme vidět, jak sociální pracovníci vnímají nástroje své práce a s jakými problémy se přitom musejí vyrovnávat. Jistě by pomohl systém, který by jim vrátil možnost, být více v terénu a odpros tít se tak od přetěžující narůstající administrativy. Zajistit nezbytnou právní úpravu v sociální oblasti, která by jasně vymezila kompetence tj. oprávnění a povinnosti sociálních pracovníků, aby se tak nestávalo, že nemají nástroje, jak přimět jiné ke spolupráci. Velkým nedostatkem je nedostatečná spolupráce zúčastněných stran, institucí, které by měly vzájemně vytvořit týmovou kohezi, a činit tak společné výstupy pro zefektivnění své práce, ale i druhých. Zmíněné odpovědi poukazují nejen na problémy sociálních pracovníků, ale i na jejich potřeby.

### **Kategorizace**

#### **Časová tíseň:**

- Kumulovaná funkce sociálního pracovníka
- Kumulovaná funkce specialisty na duševní hygienu, etopedie

- Nedostatek sociálních pracovníků v terénu
- Supervize
- Případové konference
- Duševní hygiena

**Sociální služby mimo dosah:**

- Ztráta efektivity práce
- Ztráta klienta
- Krátkodobé provázení klienta
- Insolvence klienta
- Omezené možnosti klienta
- Problém na straně klienta

**Pracovní zátěž:**

- Rodinná konference
- Výchovná opatření
- Chybějící sociální pracovník
- Nárůst administrativy (spisová směrnice)
- Řešíme pořád dokola ty stejné problémy
- Vážné komunikace mezi partnery
- Zkostnatělý počítačový systém
- Spor o postupu záškoláctví
- Nedostatečně vymezené kompetence
- Interpersonální vztahy směrem na horu
- Provozní problémy úřadu
- Jsme všichni v rámci jednoho ORP a přitom jednáme zcela odlišně

**Zjistit zdali sociální pracovníci očekávají v dohledné době nějaké zlepšení**

- V dohledné době neočekávám nějaké zlepšení
- Očekávám zlepšení
- Ne

- Neočekávám je to stále horší, mám pocit, že se odkláníme jiným směrem. Dříve jsme byli v terénu dva tři dny v týdnu. Teď jestli jsme v terénu dva tři dny v měsíci, je to moc

### **Zjistit zdali převažuje spokojenost či nespokojenost sociálních pracovníků**

- Pokud jsem měla konflikt s klientem, dostala jsem dostatek prostoru se k věci vyjádřit a vztah města vnímám pozitivně. Neměla jsem dosud žádný postih. Cítím podporu svých nadřízených
- Podporu necítím na druhou stranu, pokud tě ta práce baví tak jí prostě dělat budeš a toto ti bude více méně jedno. Mě ta práce s lidmi baví. Takže mě nemohou odradit
- Podporu cítím
- Podporu necítím

### **Kategorizace**

#### **Nespokojenost**

- Podporu necítím
- Podporu necítím
- Neočekávám nějaké zlepšení
- Neočekávám je to stále horší
- Neočekávám zlepšení

#### **Spokojenost**

- Cítím podporu svých nadřízených
- Podporu cítím
- Očekávám zlepšení

Spokojenost či nespokojenost sociálních pracovníků má spíše ambivalentní charakter. Není možné toto jednoznačně definovat. I když se potýkají s mnoha problémy, hovoří o své práci s velkým nadšením a zapálením. Vypovídá o tom, i jejich snaha v oblasti vzdělávání.

Ovšem včlenění výsledků do kategorie vyjadřuje převažující nespokojenost nad spokojeností.

### **Zjistit do jaké míry je pomoc sociálních pracovníků klienty přijímána**

- Pomoc je přijímána relativně dobře.
- Ve většině případů je přijímána kladně
- Většinou velmi dobře, až jsem sama překvapena, občas nechce někdo přijmout vlastní zodpovědnost nebo chybí disciplína v plnění dojednaného
- Někdy moc přijímána není, jsou mnohdy nuceni se mnou spolupracovat, pomoc nechtějí a utíkají
- Myslím si, že jsou na to tři pohledy
- První pohled: někdo pomoc přijme rád a je za ní vděčný, protože se v tom plácal a nevěděl si rady/15%
- Druhý pohled: je ten, že to klient považuje za vměšování se do osobních záležitostí/25%
- Třetí pohled: je takové to formální přijetí, kdy klient nenadává, vše odkývne, vyslechne kritiku i pochvalu a minimum změny na svém postoji/60%
- mediace mají svůj význam i úspěch. Protože nám to pomáhá urovnat konflikty

Z výsledných odpovědí můžeme vidět, že pomoc je přijímána ve větší míře pozitivně, a to i přesto, že sociální pracovníci připouští překážky spíše na straně klienta. Přičemž je vzat, i v úvahu problém s nedostatkem příslušných sociálních služeb, které by klienta dostatečně provázely. To znamená, že motivace sociálním pracovníkům nechybí, i když jejich profese skrývá celou řadu úskalí, na které je třeba upozornit, jako na vážné rizikové faktory.

### **Zjistit jaká úskalí skrývá profese sociálního pracovníka**

(rizikové faktory, možná ztráta motivace)

- Je to práce velice nevděčná, nečekáme od nikoho pochvalu ani ocenění.
- Co se týče vedení města, neočekáváme žádná ocenění
- Sociálka byla a je ta poslední v důležitosti



- Sociálka nepřináší městu žádné peníze oproti jiným odborům
- Sociálka je prostě na okraji všech těchto odborů působících na úřadě
- Navíc máme různorodé klienty kategorie bezdomovectví a podobně a na jiných odborech tomu tak není.
- Prostě bereme to tak, že sociálka byla vždy bokem
- Není to na úřadě zrovna lukrativní odbor
- **Cítíme** se jako bychom byli oddělení
- podporu také **necítíme**
- Člověk musí nad prací přemýšlet i o víkendu a má ho poté zkažený.
- Mám někdy **pocit**, že jdu s prázdnýma rukama do boje, jak Don Chichot
- My tady kolikrát děláme úkony pro úkony, jen abychom si chránili svůj vlastní zadek
- Jsme tlačeni do toho, abychom ta výchovná opatření dělali my
- Uložím například výchovné opatření, napomenutí. Je-li to člověk, který nectí pravidla, tak co si s takového napomenutí vezme
- Tyto nástroje jsou nám prezentovány, jako, že nástroje pomoci, ale my to tak nevidíme, nám to nepomáhá
- My se tak ani nebavíme při obědě o svých rodinách, jako o problémech v práci o klientech.
- Základní právní poradenství dělat nemáme, občana mámě odkazovat do poraden
- Já s rodinou pracuji, dělám maximum, a přesto to směřuje k ústavní výchově
- Své rozhodnutí si musím opřít o specialisty, ale rozhodnutí je na mě
- Mám **pocit**, že ten třetí už do toho nic nového nepřinese
- Mnohdy se stane, že jsem všechny možnosti vyčerpala a nemůžu se někam posunout a kolegyně řekne a zkusila si to a ono
- Nařizování ve správním řízení tomu se opravdu bráním
- Kdybych neměla spokojené manželství, tak bych nemohla tuto práci vůbec dělat
- Já už jsem prostě **cítíla**, že mě to nebaví. Pořád dokola vysvětlovat a oni tě přitom, ani neposlouchají
- Po třech a půl letech jsem najednou **cítíla** vyhoření

Sociální pracovníci, často vyjadřují své pocity, myšlenky a definují tak překážky, které jim znesnadňují práci. Především to, jak cítí a vnímají své zázemí, své prostředí ve kterém

dostatečnou oporu necítí. Je to velmi vážná situace, která může ovlivnit celou řadu procesů ve vztahu ke klientovi, ale i k sobě samému. Zmíněné odpovědi vyjadřují komplexně rizikové faktory od kompetencí, nástrojů, řízení, až po své vlastní možnosti a možnosti klienta. Pro zlepšení situace je na prvním místě nezbytná fungující duševní hygiena, která je sice nabízena, ale v rámci kumulované funkce a jak říkají sociální pracovníci, na duševní hygienu nezbývá čas.

Často sociální pracovníci vyjadřují své pocity, a to v otázkách týkajících se jejich prostředí. Řekněme si proto něco o těchto potřebách a spouštěcích mechanismech. „*Aby psychika spustila tu nebo jinou svou funkci, potřebuje impuls a tím bývá stav, který nazýváme potřeba. Potřeba je výsledkem vzniklé nerovnováhy, kdy cítíme nedostatek či přebytek něčeho, co je pro nás v dané chvíli významné*“. (Klímová, Fialová, str. 63, 2015)

Cílem práce bylo také zjistit, jaká úskalí skrývá profese sociálních pracovníků. Podíváme-li se na výsledky semi-strukturovaného rozhovoru, zjistíme, že poznatky úzce souvisejí se specifickými lidskými potřebami. Proto v tomto případě záměrně opomeneme neméně životně důležité potřeby fyziologické a psychologické a vyzvedneme k danému tématu význam potřeb (spravedlnosti, respektu, estetiky a etiky), jako předpokládaný silný motivační faktor. Proto nedostatek a oslabení těchto potřeb, může mít za následek částečnou ztrátu motivace a přispívá tak k nespokojenosti sociálních pracovníků. Množství sesbíraných dat nám může ukázat i míru nespokojenosti, kdy je skutečně žádoucí vytvořit přijatelnou rovnováhu.<sup>70</sup>

## 4.5 Analýza problému záškoláctví (neomluvená nepřítomnost)

### *Výchovné problémy, poznatky z rozhovorů sociálních pracovníků k záškoláctví*

Teď je velice rozšířený problém záškoláctví, to znamená neomluvené hodiny. Když má dítě více, jak 10 neomluvených hodin intervenujeme a jezdíme do škol na tzv. záškolácké výchovné komise za účasti, jak školy, tak rodiny.

---

<sup>70</sup> KLÍMOVÁ, Jarmila a Michaela FIALOVÁ. *Proč (a jak) psychosomatika funguje?*. Praha: Progressive consulting, v.o.s., 2015. ISBN 978-80-260-8208-8.

Problémem je nedostatečná péče rodičů, nedostatečné bydlení, nepořádek v domácnosti, hygiena. Máme také rozšířený problém sociálně slabších rodin, což nás mnohdy nutí k vydání příslušného opatření, ať už se jedná o napomenutí, dohled, omezení nebo odbornou poradenskou pomoc ve správním řízení. Náš ústřední zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí nám umožňuje stanovit tato výchovná opatření sociálně právní ochrany dětí.

Problémem je chybějící přestupek záškoláctví, rodiče své děti dokonce v tom i podporují. Řešíme to podáváním trestního oznámení za „ohrožování mravní výchovy“. V zákoně 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí máme některé přestupky vypsány. Potřebovali bychom další znak přestupku tj. záškoláctví. Tak aby se nemuselo vše řešit, až v trestněprávní rovině, aby to mohla řešit přestupková komise. Postup je následující my aplikujeme zákon č. 359/1999Sb., stanovením výchovného dohledu. Chodíme do rodiny a apelujeme na dodržování obecně závazných pravidel. V momentě, kdy to k ničemu nevede a dítě má 50 až 70 neomluvených hodin oznamujeme to policii, ale že by mezi tím byl ještě jeden mezistupeň, jako přestupková komise, tak to bohužel není. Chybí nám právní ukotvení tohoto znaku.

Záškoláctví řešíme s přestupkovými komisemi, stal se případ, kdy komise rozhodla o pokutě ve zkráceném řízení, takže ani komise nebyla svolána. Nemuseli nás k tomu ani volat to znamená bez našeho vědomí OSPODU a zjišťování dalších okolností. Máme zde spor

o postupu řešení takové věci, kdy se domnívám, že přestupkové komisi nepřísluší řešit záškoláctví. Rozhodně si myslím, že tam evidentně chyběla součinnost.

Je to fenomén na školách, který má různé příčiny například šikana, těžké hodiny, které žák nestíhá zvládat, nedostatek zájmu o školní předměty, školu a vzdělání, špatné vztahy žáka

a učitele. Snaha o odstranění příčin a likvidace motivů je dlouhodobá záležitost, proto je nutná kvalitní a fungující spolupráce rodiny a školy, dětského lékaře, OSPODU atd.

Není to moje oblast a v této chvíli nedokážu vám k tomu nic říci. Důležitá je multidisciplinární spolupráce.

**Pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy z března 2002**

Vzhledem k rozporům v oblasti tohoto fenoménu se na věc podíváme z té druhé strany, a to analýzou pokynu MŠMT obsahu vydaného dokumentu pod názvem:

„Metodický pokyn k jednotnému postupu při uvolňování a omlouvání žáků z vyučování, prevenci a postihu záškoláctví“.

Právní normy vztahující se k záškoláctví

Odkaz na pramen § 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Odkaz na pramen §10 odst. 4 zákona č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Čl. 13 odst. 13 Pracovního řádu pro zaměstnance škol a školských zařízení č.j. 14269/2001-26. Přestupek podle ustanovení § 31 zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích ve znění pozdějších změn a dodatků. Ohrožení mravní výchovy mládeže dle § 167, § 168 a § 217 odst. 1 zákona č. 140/1961 Sb., trestního zákona, ve znění pozdějších předpisů.

### **Analýza metodického postupu v jednotlivých bodech**

1. Během vyhodnocování **může** ředitel školy požádat o spolupráci
2. pedagogicko-psychologického poradenství
3. popřípadě OSPOD
4. Při překročení 10 neomluvených hodin, ředitel svolává výchovnou komisi
5. účast podmíněna **dle závažnosti situace**
6. Dojde-li k překročení 25 hodin ředitel školy zašle **bezodkladné oznámení** „s náležitou dokumentací příslušnému **orgánu sociálně-právní ochrany dětí** nebo **pověřenému obecnímu úřadu**.”
7. V případě **opakovaného záškoláctví** po přestupkovém pravomocném projednání ustanovení § 31 zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích ve znění pozdějších změn a dodatků.
8. **Je třeba** celou věc postoupit Policii ČR pro podezření z TČ ohrožení mravní výchovy mládeže dle § 167, § 168 a § 217 odst. 1 zákona č. 140/1961 Sb., trestního zákona

9. **Kopie hlášení** o zanedbání školní docházky **bude zaslána** příslušnému okresnímu úřadu nebo pověřenému obecnímu úřadu.<sup>71</sup>

Citován zmiňovaný přešupek ze zákona č.200/90Sb., ve znění pozdějších změn a dodatků „§ 31 Přestupky na úseku školství a výchovy mládeže

Přestupku se dopustí ten, kdo ohrožuje výchovu a vzdělávání nezletilého zejména tím, že nepřihlásí dítě k povinné školní docházce nebo **zanedbává péči o povinnou školní docházku žáka**.<sup>72</sup> Za přešupek podle odstavce 1 lze uložit pokutu do 3000 Kčs.“

Sociální pracovníci shodně poukazují na chybějící formální znak přešupku záškoláctví, nicméně můžeme vidět, že zmíněné paragrafové ustanovení zahrnuje tuto formu, jež bychom mohli v podstatě považovat za synonymum podobného významu. Ovšem bez další speciální normy a zjišťování okolností případu a zainteresovaných stran by rozhodnutí mohlo být obtížné a možná i sporné. U takto postaveného přešupku se taxativně nevyžaduje úmyslné zavinění. Tudíž je dostačující naplnění skutkové podstaty z nedbalosti, ale přesto je nutné vzít v úvahu instituce zabývající se touto problematikou a jiné speciální právní normy od školního zákona, pokynů MŠMT, zákona o sociálně právní ochraně dětí. Faktem je, že skutková podstata záškoláctví v tomto zákoně není uvedena, nicméně měla by stačit forma přešupkového zákona, pokud možno s podrobným výkladem k tomuto ustanovení.

Záškoláctví samo o sobě by vydalo na samostatnou studii, to ovšem nebylo cílem této práce. Nicméně seznámení se blíže s touto problematikou lze potvrdit, že pojmy, jako omluvená

a neomluvená nepřítomnost má celou řadu kategorií příčin a návazností výchovného charakteru. Profesor Chris Kyriacou ve své knize „Řešení výchovných problémů ve škole“ popisuje jednotlivé kategorie příčin a zmiňuje důležitost spolupráce různých organizací, intervenčních programů škol a jiné. (Kyriacou, 2005, s. 44–62).<sup>73</sup>

---

<sup>71</sup> Dostupné z <http://www.msmt.cz/file/37923>

<sup>72</sup> Dostupné z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-200#cast2>

<sup>73</sup> KYRIACOU, Chris. Řešení výchovných problémů ve škole. Praha: Portál, 2005. Pedagogická praxe (Portál). ISBN 80-7178-945-3.

Záškoláctví je považováno za základní formu asociální poruchy chování, kdy náprava proti společenské morálce vyžaduje speciálně pedagogický přístup, a to ze strany poradenských služeb, ústavní péče, speciálně výchovných zařízení, psychiatrických léčení, terapeutických komunit. „Záškoláctví je běžné označení neomluvené absence dítěte či dospívajícího ve vyučování. Podmínky pro uvolňování z vyučování a omlouvání neúčasti ve vyučování stanoví školní řád. Pojmem „záškolák“ označujeme žáka, který nemá pro absenci legální důvod“. (Mazánková, IMS Brno 2007, s. 19). **„Mezi hlavní příčiny záškoláctví patří:**

- hodiny byly nudné,
- práce v nich byla moc těžká,
- atmosféra ve škole byla příliš přísná,
- žáci měli problémy s některými učiteli,
- měli pocit, že je škola odmítá,
- škola se jim dostatečně nevěnovala,
- byli šikanováni,
- chtěli trávit čas s kamarády nebo chtěli být sami,
- nelíbily se jim učební osnovy školy.

Odkaz na vyhlášku č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních (Dříve se užíval termín – výchovné poradenství r. 1980). Účelem poradenských služeb mimo jiné je vést součinnost s orgány veřejné moci.<sup>74</sup>

Školám lze jen doporučit, aby přizvali sociální pracovníky MěÚ s rozšířenou působností, jelikož řada z nich má příslušné vzdělání výchovného – preventivního charakteru. Mohou tak být nápomocni při objasňování zjištěných skutečností a využít svého oprávnění např. – zvýšeného dohledu (návštěv v rodinách).

---

<sup>74</sup> MAZÁNKOVÁ, L. Typologie výchovných potíží, vydal IMS Brno 2007.

## 4.6 Vyhodnocení výzkumu

Sociální výzkum byl zaměřen na „Sociálního pracovníka a jeho profesní problémy“ na Obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, popřípadě vystupuje, i jako pověřený úřad. Celkem byly do výzkumu zahrnuty tři Městské úřady s rozšířenou působností v oblasti Jihomoravského kraje. Pro pochopení a porozumění dané problematice byla zvolena metoda semi-strukturovaného rozhovoru z šesti sociálními pracovníky, ať už byla jejich funkce kumulovaná či nikoliv. Jejich úloha v současnosti opravdu není jednoduchá a rozhodně zaslouží pozornost.

V úvodní části diplomové práce je zachycena určitá část historie vzniku této profese a její náročnosti. Není tedy pochyb o tom, že jejich úloha ve společnosti je nezastupitelná. Obzvláště když víme, co se od těchto pracovníků očekává, je proto velmi obtížné udržet si objektivitu. Jakmile vklouznete do jejich reality, máte v momentě tendence těmto lidem jakkoli pomoci. Na druhou stranu není opravdu snadné zachytit realitu samotných sociálních pracovníků, protože čas je pro ně velmi zásadní a času se jim opravdu nedostává. Výzkum nastiňuje význam a náročnost sociální práce, kdy sociální pracovníci vítají jakoukoli podporu svého okolí, dotčených institucí, a to na všech úrovních systému. Očekávají porozumění a větší podporu ze strany svých nadřízených pracovníků. Podpora vlastní rodiny je pro ně ovšem nezbytná. Víme, že sociální pracovník případ zahájí a také ukončí. Řečeno velmi zjednodušeně. Ostatní oslovení specialisté do případu vstoupí a svými závěry poskytují informace, od kterých se odvíjí další kroky sociálního pracovníka obce s rozšířenou působností. Protože ke své práci potřebuje tyto odborná stanoviska. Očekává právem aktivnější přístup dotčených, zainteresovaných stran. Sociální případy jsou mnohdy komplikované. Dochází tak v některých situacích k tomu, že postup v rámci ORP není zcela jednotný, i když spolupráce s OSPOD je žádoucím faktorem. Může být v určitých případech vyžadována hlubší analýza, hledání spojitostí a dlouhodobé sledování případu, kdy opatření v podobě pokut ve správním řízení nemusí přinést požadovaný efekt. Například je v zájmu nás všech, aby fenomén záškoláctví v budoucnu nesměřoval k vyšší společenské škodlivosti.

## Doporučení

Vytvořit novou pozici pracovníka, který na sebe částečně vezme úlohu specialisty na duševní hygienu a bude nabízet, i metodickou pomoc (metodik na pracovní postupy). Ten by

v určitých chvílích vytvořil další poradní orgán a odlehčil situaci tím, že by se podílel na tomto případě, který svým rozsahem může přetěžovat sociálního pracovníka a působil tak preventivně. Víme, že komunikace mezi nejbližšími kolegy (týmový kolega) je pro sociálního pracovníka nejvýznamnější. Sociální pracovník této úloze přikládá velkou váhu. Každý případ, se kterým se sociální pracovníci setkávají, jej po určité době činí profesně kompetentními, kdy jsou schopni vést rozumné úvahy. Potvrzuje se, že sociální pracovníci zodpovědně konzultují jednotlivé případy se svými kolegy. Náročné a stále se opakující případy prokazatelně vyžadují určitou duševní hygienu. V tomto případě sehrává velmi významnou roli rodinné zázemí, které také napomáhá s odezněním pracovního nasazení. Na jiný druh duševní hygieny, jak říkají sociální pracovníci, nezbývá čas. Vedoucí pracovník, je mnohdy z jiného oboru a není lehké prosadit nějaké změny. Je proto žádoucí, aby vedoucí pracovník ke svým zaměstnancům zvolil citlivý přístup, a to s nezbytným psychologickým aspektem (přiměřená odbornost a interpersonální kompetence). Stal se tak relevantní oporou a zcela zásadním poradním článkem. Výhodou by měl být vedoucí pracovník příbuzného oboru, který bude tematicky zaměřený na sociální oblast, což může částečně vyřešit některé problémy týkající se diagonální a vzestupné komunikace (porozumění).

### **Opěrným bodem pro sociálního pracovníka úřadu III. stupně je:**

- Konzultace s občanem – získávání prvotních informací
- Konzultace se svým nejbližším kolegou
- Konzultace s jinými úřady – supervize, výměna informací
- Konzultace a spolupráce se specialisty

Zeptáme-li se sociálního pracovníka na jeho poslání, povinnosti, oprávnění skončíme vždy u nějakého problému. Jejich práce je velmi náročná a času se jim nedostává právě kvůli kumulovaným funkcím a administrativním úkonům. Odpovídat vám bude také v několika rovinách, jak to vidí ze svého pohledu: například bude veden rozhovor na téma nepříjemné pocity nebo bude hovořit o legislativě, která se ho přímo dotýká, která nepokrývá některé případy. Problémy vztahující se k pracovnímu prostředí tj. (interpersonální vztahy)



potażmo nedostatečná spolupráce při participaci na případu. Nepřehledná diferenciacie oprávnění ostatních dotčených organizací, institucí. Sociální pracovník od svého okolí dostává zpětnou vazbu ve smyslu, těžiště odpovědnosti leží na vás.

### **Stěžejní bodem pro sociálního pracovníka úřadu III. stupně je:**

- sociální opora, konstruktivní zpětná vazba od nejbližšího kolegy.
- Druhým záchytným bodem je supervize, konzultace s jinými úřady na stejné úrovni (výměna informací, zkušeností).
- Dále nastupuje možnost poradit se s odbornými profesemi, kdy postupuje podle pravidel týmové spolupráce, to znamená konzultace s psychology, lékaři se školou a jinými specialisty.

Ovšem závěrečné stanovisko, leží na jeho bedrech, a pokud nedostane všechny odpovědi na své otázky týkající se případu včas, může pociťovat nepříjemnou zátěž. Jsou zmiňovány těžké případy, kdy se neobejde bez informací, místní a osobní znalosti úřadů I. a II. stupně. Sociální pracovník úřadu III. stupně nemůže ze své pozice dohlédnout za horizont a rozklíčovat problematiku nižších úřadů, aniž by úřady samy poskytly, alespoň částečnou nezbytnou součinnost. Není v silách úřadu s rozšířenou působností bez podpory nižších úřadů odhalovat latentní případy, které mnohdy, není schopno odhalit ani nejbližší okolí. Součinnost všech tří úřadů je nezbytná, přičemž ze zákona, nese každý svůj díl odpovědnosti. Nabízí, se jistá forma koordinační smlouvy, která bude vybízet k užší týmové kohezi mezi úřady.

### **Úloha sociálního pedagoga:**

Sociální pedagog by mohl např. působit, jako pracovník, který odlehčuje, zmírňuje napětí a nabízí mimo jiné pedagogické, psychologické přístupy, metody k porozumění a ušlechtilé principy svého oboru. Výzkum navíc prokázal, že část respondentů jsou sociální pedagogové v roli sociálních pracovníků a svoji práci vykonávají velmi dobře, a to daleko nad rámec svých povinností. Tyto pracovníky při rozhovorech prozradilo nejen příslušné vzdělání, ale i aktivní přístup k problematice samotné. Projevilo se tak kreativní, samostatné, analytické myšlení, kdy vzdělávací proces na vysoké škole – obor sociální pedagogika byl tou nejlepší profesní přípravou.

**Úloha sociálního pracovníka:**

Nabízí poradenskou pomoc, podporu, pomoc v krizových situacích, sepisování návrhů různých událostí, opatrovnictví, návrh na stanovení výživného, pomoc při domácím násilí, záškoláctví... psycho podporu maminkám, základní právní poradenství, pomoc při výchovných problémech, počítačová gramotnost, sepisování návrhů k soudům, snaha o rozklíčování problému a nasměrování do příslušných středisek, s čímž souvisí problém s nedostatkem odborných služeb v místě klienta. Pomohlo by rozšíření požadovaných a dostupných služeb v místě bydliště...

Sociální poradenství, pomoc s dluhy, bydlení, nejvíce pomoc s dávkami, doprovod hájení zájmu klienta, nároky důchody, základní poradenství, volání klientovi, aby nezapomněl na povinnou návštěvu.

preventivní poradenská činnost, stěženo je zákon 359/1999 Sb., sociálně-právní ochrana dětí, řešení rodinných vztahů, poměrů, všechno v zájmu dítěte, hledáme v hodné alternativní řešení, a to v zájmu dítěte, poradenství, provázení, podporu různá poradenství – bydlení – sociální dávky – důchody, odkazují na pomoc do různých zařízení, zvláštní příjemce důchodu, ve správním řízení za toho oprávněného kuratela, pomoc odsouzeným lidem ve výkonu trestu, individuální písemná forma žádosti jiné.

Komplexní sociální práci, včetně sociálního poradenství, písemná vyjádření, podklady pro Úřad práce, doprovod, nasměrování, asistence, písemná komunikace s osobami ve výkonu trestu, osobní návštěvy ve výkonu trestu,...

**Výpověď zkušených sociálních pracovníků**

- *Studovala jsem sociální pedagogiku a znalosti získané během studií nyní aplikuji, jsem vděčná za vědomosti, znalosti získané na IMS – (Institut mezioborových studií Brno), škola mě připravila na danou problematiku z hlediska pedagogického, právního a psychologického. Jsme schopni porozumět pojům ve zprávách psychologů a jiných odborných profesí, se kterými úzce spolupracujeme. Není pochyb o tom, že sociální pedagog je pro roli sociálního pracovníka profesně kompetentní. Jsme dokonce schopni do této role vložit ještě mnohem víc tj. celou svoji odbornost. Máme možnost vidět*

*a pracovat v situacích, kdy využíváme různé pohledy na věc, což nám umožňuje lépe předvídat událostem. Během studií mi hodně pomáhal manžel s domácími pracemi.*

- *Studovala jsem sociální pedagogiku a mám přehled. Usnadňuje mi to práci v mnoha ohledech, například k větší samostatnosti. Podpora sociálního pracovníka – burn-out syndrom tj. syndrom vyhoření, prožívání nepříjemných pocitů, bezmoc, vlastní rodina je v takových případech důležitým článkem, s příznaky syndromu vyhoření mi pomohla mateřská dovolená. Pokud se jedná o složitější věci, nemám se na koho obrátit. Člověk si uvědomuje své limity. Vlastní limity jsou dané mnoha faktory, osobním nastavením, rodinným prostředím, zdravotním stavem, zkušenostmi z praxe, neustále se také jejich parametry v průběhu praxe vyvíjí, ovlivňují je pracovní podmínky, vztahy s kolegy. Mnoho v naší profesi záleží na způsobu trávení volného času, vhodném způsobu odpočinku. Samozřejmě mám své limity, ale snažím se s tím pracovat a rozšiřovat si obzory, číst zajímavou literaturu, zkoušet nové postupy – problém je kumulovaná funkce, ještě pracuji jako facilitátorka, drogová preventistka – nemám tolik času, kolik bych chtěla.*

Můžeme vidět, že každý se shora uvedených sociálních pracovníků si uvědomuje hranici svých možností a připouští tak jistá rizika a problémy spojené s touto profesí. Během rozhovoru jim byla vyjádřena podpora do další práce, a to s ohledem na ožehavá témata, která nebyla dále rozvíjena. Sociální pracovníci měli před sebou zpravidla celý den v zaměstnání a nebylo by vhodné vracet je zpět do situací, které dříve prožívali. Jeden případ přetížení nevyšel příčinou problémů v zaměstnání, ale z nesouladu v rodině. Výzkumník respektuje přání sociálního pracovníka nerozvíjet jeho anamnézu a popřeje tímto všem podporu, porozumění v rodině i v zaměstnání. Není pochyb o tom, že pro sociálního pracovníka je duševní hygiena nezbytná. Obzvlášť u pomáhajících profesí, kde práce s lidmi vyžaduje vysokou komunikační úroveň a celou řadu dalších schopností pro zvládnutí náročných úkolů. Klient přichází zpravidla vždy s nějakým problémem a očekává přijatelná řešení. V pozadí toho všeho se u klientů mohou vyskytovat psychické stavy, ať už krátkodobého nebo dlouhodobého charakteru, jak např., různé druhy konfliktů, které znesnadňují provázení klienta, občana ke stanoveným cílům. Mohou to být příznaky dlouhodobě nezaměstnaného jedince, rezignace, absence harmonických vztahů, poruchy chování, emocí, osobnosti a zjistíme, že sociální pracovník zařazený při městských úřadech, stojí před nelehkým úkolem – přesvědčit jedince k efektivní dlouhodobé

spolupráci, pokud možno s maximální zpětnou vazbou. Tímto se však nevyhneme vzájemnému působení tj. vlivům pozitivním či negativním, což se samozřejmě neobejde bez přenosů, protipřenosů a absorpcí. Petr Mikoška ve své knize popisuje významy shora uvedených pojmů, kdy je zapotřebí nejen empatie, ale i teoretických znalostí a interpretačních dovedností a neplatí to jistě jen pro medicínskou oblast. Hlubší analýzou bychom se dostali na úroveň terapeutických technik, které jsou důležité pro konfrontaci mezi vědomou a nevědomou stopou v naší mysli. (Mikoška, 2013, s. 57). Proto je nutné si uvědomit svůj postoj, popřípadě protipřenos, absenci harmonického vztahu, který si tímto může tento nedostatek kompenzovat. Položme si proto otázku – pomáháme sobě nebo druhým. V případě této projekce by se mohlo jednat o špatný postoj vůči klientovi, přičemž schopnost empatie je pro nás důležitá pro porozumění. Existuje, ale celá řada názorů na to, jsou-li tyto přenosy v dané chvíli žádoucí či nikoli, a zdali by klient o těchto přenosech, citech, vjemech, fantaziích měl vědět. Tímto se však dostáváme spíše na úroveň medicínské oblasti, medicínského prostředí – psychoterapie (léčení). Na druhou stranu se mohou tímto objevovat známé chyby v komunikaci – přeceňování, podceňování nebo dokonce nevěnování náležitě pozornosti. (Mikoška, 2013, s. 86–87). Proto nám psychoterapie pomáhá rozklíčovat informace z nevědomí, které se může odrážet v našem vědomí, aniž bychom pochopili příčiny. Psychoterapeut, analytik prochází po nějaké době cca 5 let analýzou svého nevědomí. Tato pasáž měla za cíl vyzvednout význam – duševní hygieny a uvědomit si, že i sociální pracovník má své potřeby.<sup>75</sup>

### **Pracovní prostředí sociálního pracovníka**

V tomto bodě se můžeme zmínit o tom, že sociální pracovníci mnohdy od svých přímých nadřízených postrádají podporu, porozumění, operativní komunikaci a prokazatelné zkušenosti. Také od svého nejbližšího okolí očekávají více ohleduplného přístupu. Jistě by uvítali, kdyby jejich sociální odbor byl z hlediska stavebního charakteru součástí celého komplexu Městského úřadu, a to s dostavbou bezbariérových vstupů pro své klienty

---

<sup>75</sup> MIKOŠKA, Petr. Metadovednosti a (ne)vědomí v psychoterapii: fenomenologická studie podmínek efektivního využívání psychoterapeutických technik. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2013. ISBN 978-80-7465-075-8.

s pohybovou nedostatečností. Sociální pracovníci se vyjádřili, že agresivita ze strany klientů je definována, jako jev, který se objevuje velmi zřídka. Stoupá jen ojediněle, když se jedná o otázky bydlení a sociálních dávek. V případě bydlení, sociálních dávek se agrese zvyšuje, ale pořád, to nepřekračuje únosnou mez. Jeden z respondentů se setkal s přímým fyzickým útokem pouze jednou. Sociální pracovníci z pravidla sedí ve stejné kanceláři a mají tak možnost, vidět toho druhého během práce s klientem. Jejich funkce se různě kumulují, což je velmi náročné, i na čas, který také často sociální pracovníci zmiňují. Mohou však v jedné kanceláři vytvářet tým, kdy jeden nebo druhý je schopen podpořit toho druhého a pomoci mu s posouzením daného případu. Tuto zpětnou vazbu sociální pracovníci velmi oceňují a vítají.

## ZÁVĚR

V úvodu teoretické části diplomové práce se poměrně širěji zmiňuji o historii a počátcích sociální práce, potažmo vzniku profesionálních sociálních pracovníků, včetně jejich metod a přístupů. Víme také, že tomuto předcházela dlouhodobá praxe dobročinných spolků, ty ukázaly, jakým směrem se bude práce sociálních pracovníků ubírat. V dalších kapitolách je vyobrazena úloha sociálního pracovníka a možné profesní problémy sociálních pracovníků. Zmíněna je také dlouho očekávaná právní úprava profesního zákona a termín velice známý z jiných profesí tzv. profesní komora zahrnující vztah k odbornosti, zkušenosti a vzdělávání. Sociální pracovník především posuzuje, realizuje a vede klienta k tomu, aby sám participoval na zlepšení svých životních podmínek, což je velmi náročný úkol pro všechny. Sociální pracovník zařazený na Obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, vykonávající státní správu v přenesené působnosti či nikoliv, poskytuje pomoc bez rozdílu všem občanům ve spádové oblasti. Není tudíž s klientem vázán žádnou smlouvou, jako je tomu u jiných zařazených kolegů, ale jedná především z úřední povinnosti vyplývající ze zákona. V popředí jeho zájmu je rodina, škola, klient v nesnázích, problém záškoláctví. Není pochyb o tom, že „Sociální pedagog“ má stejnou oblast zájmu a může přitom využít svých širokých znalostí s příbuzných vědních oborů, což umožňuje především orientaci v právních výkladech, ale i schopnost aplikovat vnitrostátní normy a pohybovat se i na poli mezinárodního, evropského práva. Sociální pracovníci zařazení na úřadech s rozšířenou působností přiznávají, že úspěšně aplikují přístupy a znalosti ze svého oboru, kdy využívají naplno svých zkušeností ze studií. Další kapitoly se soustředí na oblast současného působení sociálních pracovníků zařazených, jako sociální kurátoři pro dospělé a děti. Velmi často je zmiňován pojem záškoláctví tj. neomluvená nepřítomnost v souvislosti s chybějící skutkovou podstatou přestupku v zákoně o sociální právní ochraně dětí. Formální znak je do jisté míry ukotvený v přestupkovém zákoně pro legitimní projednání přestupku záškoláctví. Jelikož v některých případech dochází k nejednotnému postupu dotčených institucí, je proto žádoucí, aby zúčastněné strany znovu vyvolaly sezení a diskusi nad sociálně patologickým jevem, který má v současné době vzestupnou tendenci. Dále se objevují rozporuplné diskuse (problémy) nad supervizemi, depistážemi, technickou podporou, komplikovanou administrativou, nedostatečným personálním zajištěním, požadavky na terénní pracovníky,

kumulovanými funkcemi, duševní hygienou, nedostatkem sociálních služeb. Proto je nutné nastavit podmínky prostředí tak, aby sociální pracovníci cítili sociální oporu přesně tu oporu, kterou sami nabízí svým klientům. Co se týče depistáží, ta se neobejde bez týmové koheze všech stupňů úřadů i strážníků, policistů, kteří mají místní a osobní znalosti a mohou sociální pracovníky nasměrovat a upozornit na případná rizika. Další sociální výzkum by se mohl dříve či později, zabývat myšlenkou úzké týmové koheze – vytvořením příslušných koordinačních dohod pro specifické případy spolupráce, jako např. neomluvená nepřítomnost žáků. Shora uvedený výzkum měl mimo jiné poukázat na nelehkou úlohu sociálních pracovníků Obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a odhalit profesní problémy a potřeby těchto pracovníků. Zjištěná bilance by mohla být jakýmsi vodítkem pro Ministerstvo práce a sociálních věcí, Krajské úřady, Obecní úřady, Okresní správy sociálního zabezpečení, Úřad práce České republiky. Protože úzká spolupráce a vytvoření optimálních podmínek pro tyto pracovníky, může přinést požadovaný efekt, který je navíc žádoucí pro ty, co pomoc poskytují, ale hlavně pro ty, co pomoc přijímají. Tímto apeluji na územně samosprávné celky zvážit dostupnost sociálních služeb

v místě, jako vytvořit nebo nasmlouvat „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (slabé rodiny)“, „klinický psychoterapeut“. Dále je to nedostatečné personální zajištění, chybí pracovníci v terénu, prevence, komunitního plánování, veřejného opatrovnictví. Dlouho očekávaný nový Profesionální zákon o sociálních pracovnících na všech úrovních, by mohl nejen pozvednout sociální práci u nás, a to zavedením přiměřené odbornosti a interpersonální kompetence, ale domnívám se, že může pomoci mimo jiné, zlepšit operativní komunikaci všech dotčených institucí.

V závěru bych chtěl poděkovat své škole IMS za přípravu a vzdělávání velmi si toho vážím.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BLATNÝ, L., JÚVA, V. Kapitoly z dějin pedagogiky. Brno: MU, s 46, 38, 31, 1996, ISBN 80-210-1295-1.
- [2] BAKOŠOVÁ, Z. Sociální pedagogika jako životná pomoc. 3., rozš., a aktualiz. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, Filozofická fakulta, 2008, 251 s. ISBN 978-80-969944-0-3.
- [3] BECHYŇOVÁ, V. Vzdělávací program pro kurátory pro mládež-sociální práce s klientem a jeho rodinou. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, 31 s. ISBN 80-868-7819-8.
- [4] BARBOŘÍKOVÁ, J. Uplatnění absolventů magisterského stupně vysokých škol v oboru sociální pedagogika/sociální práce. Brno: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, FHS, 2010.
- [5] GOJOVÁ], [editorka sborníku Alice. Sborník studijních textů pro sociální kurátory. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. ISBN 978-807-3686-277.
- [6] HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80902081-8-5.
- [7] HAVRDOVÁ, Z. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999, 167 s. ISBN 80-902-0818-5.
- [8] HAYES, N. Základy sociální psychologie. Vyd. 6. Překlad Irena Štěpaníková. Praha: Portál, 2011, 166 s. ISBN 978-80-7367-909-5.
- [9] HURNÍKOVÁ, K., Končerková Kvardová, K. Základy pedagogiky: studijní opora pro kombinovanou formu studia. Ostrava: Obchodní akademie a Vyšší odborná škola sociální Ostrava-Mariánské Hory, 2011. ISBN 978-808-7540-329.
- [10] CHALUPNÝ, E. Sociologie a školy. Praha: Masarykova soc. společnost, 1929, Signát.: 6343.
- [11] CHRÁSKA, M. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [12] JŮZL, M. Základy pedagogiky, skripta 2010



- [13] JANEBOVÁ, R. Posuzování životní situace v sociální práci: sborník z konference V. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 24. až 25. října 2008. Vyd. 1. Editor Martin Smutek. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, 322 s. ISBN 978-807-0414-194.
- [14] KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 97880-7367-383-3.
- [15] KLIMEŠ, L. Slovník cizích slov. 7. vyd., V SPN vyd. 2., rozš., a dopl. Praha: SPN -pedagogické nakladatelství, 2005, 829 s. ISBN 80-7235-272-5.
- [16] KODYMOVÁ, P. Historie české sociální práce v letech 1918–1948. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2013, 132 s. ISBN 978-80-246-2256-9.
- [17] KELLER, J. Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010, 211 s. Studie (Sociologické nakladatelství), sv. 64. ISBN 978-80-7419-031-5.
- [18] KŘIVOHLAVÝ, J. Povídej-naslouchám. 1. vyd. Praha: Návrat, 1993, 105 p. ISBN 80-854-9518-X.
- [19] KODYMOVÁ, P., Holda, D.; In: *Metody sociální práce*. 1. vyd. 2008, Praha: Karolinum-nakladatelství Univerzity Karlovy; s. 75-95. ISBN 978-80-7308-223-9.
- [20] KODYMOVÁ, P., Holda, D. Profese a etika sociální práce: sborník studentských prací. Praha, 2008. ISBN 978-807-3082-222.
- [21] KŘIVOHLAVÝ, J., PEČENKOVÁ, J. Duševní hygiena zdravotní sestry. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 78 s. Sestra. ISBN 80-247-0784-5.
- [22] KŘIVOHLAVÝ, J. Hořet, ale nevyhořet. 2., přeprac. vyd., V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012, 175 s. Orientace (Karmelitánské nakladatelství), sv. 42. ISBN 978-807-1955-733.
- [23] KŘIVOHLAVÝ, J. Konflikty mezi lidmi. 1.vyd. Praha: Avicenum, 1973, 304.
- [24] KELLER J. Tři sociální světy. 1 vyd. Praha: Slon, 2010, ISBN 978-80-7419-031-5.
- [25] KOMENSKÝ J. A. Jeho význam pro vědu, výchovu a mezinárodní porozumění. Přerov: Muzeum Komenského, 2002.
- [26] KANT, E. Kritika praktického rozumu. Praha: Jan Laichter, 1944, s. 233, sv. 31.
- [27] KYRIACOU, Chris. *Řešení výchovných problémů ve škole*. Praha: Portál, 2005. Pedagogická praxe (Portál). ISBN 80-7178-945-3.

- [28] KLÍMOVÁ, Jarmila a Michaela FIALOVÁ. *Proč (a jak) psychosomatika funguje?*. Praha: Progressive consulting, v.o.s., 2015. ISBN 978-80-260-8208-8.
- [29] LACA, S., a. kol. *Sociální pedagogika v kontextu teorie a praxe I*. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2013. ISBN 978-808-7182-451.
- [30] LINDNER, G. A. *A jeho odkaz dnešku*. Praha: SPN, 1970, č. 94-0-122
- [31] MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [32] MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [33] MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 309 s. ISBN 97880-262-0211-0.
- [34] MÜLLER, D. *Kultura organizace je cestou ke strategii*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2013, 267 s. *Action Learning-praktický management*. ISBN 978-80-7261265-9.
- [35] MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 175 s. ISBN 978-80262-0090-1.
- [36] MAZÁNKOVÁ, L. *Typologie výchovných potíží*, vydal IMS Brno 2007.
- [37] MÜHLPACHR, P. *Sociální práce*. Brno: MU, 2004. ISBN 80-210-3323-1.
- [38] MÜHLPACHR, P. *Kapitoly ze sociální patologie*. Vydal Institut mezioborových studií Brno, 2003.
- [39] MAKARENKO, A. S. *Pedagog, spisovatel, člověk*. Praha: SPN, 1988, s. 312, č. 4-04-34/1.
- [40] MIKOŠKA, Petr. *Metadovednosti a (ne)vědomí v psychoterapii: fenomenologická studie podmínek efektivního využívání psychoterapeutických technik*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2013. ISBN 978-80-7465-075-8.
- [41] NEŠPOR, K. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. Vyd. 4., aktualiz. Praha: Portál, 2011, 173 s. ISBN 978-80-7367-908-8.
- [42] ONDREJKOVIČ, P. *Negatívne stránky individualizácia mládeže*. 1. vyd.. Bratislava: 1997. ISBN 80-88868-17-3.

- [43] PESTALOZZI, J. J. Ze života a díla. Vyd. 1, Praha: SPN, 1968, s. 137, č. 84-0-114.
- [44] PROCHÁZKA, M. Sociální pedagogika. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 208 Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5.
- [45] PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. Pedagogický slovník. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0403-9.
- [46] ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům. Dotisk 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 80 ISBN 80-858-5000-1.
- [47] SIROVÁTKA, T., ed. *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Fakulta sociálních studií, 2004, 237 s. Rubikon (Masarykova univerzita), sv. 9. ISBN 8086251-19-5.
- [48] STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.
- [49] ŠIROKÝ, J. *Tvoříme a publikujeme odborné texty*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2011, 208 s. ISBN 978-80-251-3510-5.
- [50] 20 let oboru Sociální práce a budoucnost sociální práce v regionu: symposium: 16. září 2010 v Kladně. Vyd. 1. Kladno: Středočeský vysokokoškolský institut, 2011. ISBN 978-809-0366-428.

### **Legislativa vztahující se k sociálním pracovníkům**

- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí
- Zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí
- Vyhláška č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., prováděcí předpis o sociálních službách
- Zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí

- Vyhláška č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů.

### **Internetové zdroje vztahující se k sociálním pracovníkům**

- Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Marie\\_Riegrová-Palacká](http://cs.wikipedia.org/wiki/Marie_Riegrová-Palacká)
- Dostupné z: <http://www.cervenyriz.eu/cz/kdojsme.aspx>
- Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/alice-masarykova>
- Dostupné z: <http://www.ceskenarodnilisty.cz/clanky/ohrozeni-socialniho-statu.html>
- Dostupné z: <http://uok.msmt.cz/uok/home.php>
- Dostupné z: <http://eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/kompetence.pdf>
- Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)
- Dostupné z: <http://www.institutpraha.cz/vykon-statni-spravy/akreditace-a-rovnocennostvzdelavani>
- Dostupné z: [http://socialniprace.cz/soubory/Pracovni\\_dokument\\_profesni\\_zakon\\_FINAL.pdf](http://socialniprace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf)
- Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>  
<http://www.mpsv.cz/cs/13929>.
- Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>  
<http://www.mpsv.cz/cs/13929>
- Dostupné z: <http://socialniporadce.mpsv.cz/cs/277>.
- Dostupné z: <http://promuze.blesk.cz/clanek/pro-muze-novinky/132447/zemrel-psychologeduard-bakalar.html>.
- Dostupné z <http://www.kdejsitato.cz/rodina/dusledky-vylucne-pece-jednoho-rodice/syndromzavrzeneho-rodice.html>
- Dostupné z [http://www.krcentrum.cz/files/analyza\\_vykonu\\_sp.pdf](http://www.krcentrum.cz/files/analyza_vykonu_sp.pdf)
- Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/14279>
- Dostupné z [http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_332.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_332.pdf)
- Dostupné z [http://www.socialniprace.cz/soubory/stanovisko\\_VR\\_k\\_ZSPR\\_brezen2013.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/stanovisko_VR_k_ZSPR_brezen2013.pdf)
- Dostupné z <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicky-pokyn-ministerstva-skolstvi-mladeze-a-telovychovy>
- Dostupné z <http://www.msmt.cz/file/3>

- Dostupné z <http://katalogpo.upol.cz/socialni-znevyhodneni/intervence/4-3-1-spoluprace-rodiny-a-skoly/>
- Dostupné z <http://katalogpo.upol.cz/wp-content/uploads/katalog-szn.pdf>
- Dostupné z <http://www.sps-zdravaskola.cz/prirucka--33/>
- Dostupné z <http://socialni-prace.webnode.cz/zaskolactvi/>
- Dostupné z <http://www.prevence-praha.cz/index.php/zaskolactvi>

## **SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1.1 : údaje o respondentech, průměrný věk 40 let.....62

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha P I Výzkumné otázky k profesním problémům sociálních pracovníků

Příloha P II Korespondence MPSV-2016/143941-224/1

## **PŘÍLOHA P I: VÝZKUMNÉ OTÁZKY**

Výzkumné otázky k profesním problémům sociálních pracovníků

- **Jakou pomoc svým klientům nabízíte**
- Říkáte výchovné problémy jaké například
- Hovoříte o častém jevu, co je tedy příčinou záškoláctví
- Do jaké míry je vaše pomoc přijímána
- proč se cítíte být na okraji vašeho úřadu
- Co říkáte na to, že některé sociální odbory jsou oddělené od úřadu
- Takže žádné finanční prostředky úřadu nepřinášíte
- Podporu cítíte
- očekáváte nějaké zlepšení ve své profesi
- Jaké nástroje při své práci používáte
- Říkáte provozní problémy, a jaké například
- Jak probíhá taková supervize
- Co vám přináší případová konference
- Můžete seřadit nástroje své práce dle daných priorit
- Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům
- Máte na mysli zkušenosti z vlastního života
- Objevila jste nějaký obranný mechanismus, jak vyventilovat obtíže s profesí spojené.
- Uváděním případů z praxe se snažíte o prevenci
- přestupkový zákon neupravuje toto jednání



- **Jak často se setkáváte při své práci s agresivním jednáním**
- co by se teda mělo změnit na supervizích
- Nějaké pracovní odlehčení máte
- Dotyčná osoba je tedy specialistka na duševní hygienu a zároveň pomáhá s etopedií?
- Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům
- očekáváte nějaké zlepšení
- když se sociálním pracovníkům odebrala možnost poskytovat sociální dávky, bylo to přece s cílem odlehčit a umožnit sociálním pracovníkům být více v terénu. Chápu-li dobře sociální reformu bývalého ministra sociálních věcí.
- Jakou pomoc svým klientům nabízíte
- znamená to, že máte v místě nedostatek sociálních služeb, není to věci úřadu nasmlouvat tyto služby.
- Do jaké míry je vaše pomoc přijímána
- Jaké nástroje při své práci používáte
- podporu cítíte
- Můžete něco říci k jevu k záškoláctví
- **Tazatel: Jak se s odstupem času díváte na sociální reformu, která nabyla účinnosti v roce 2012 – 2013.**
- Jsou tedy sociální pracovníci spokojeni nebo naopak nespokojeni
- Jak hodnotíte užitečnost supervizí
- Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům
- Jakou pomoc svým klientům nabízíte

- Můžete něco říci k jevu k záškoláctví
- Jak se díváte na spolupráci s Úřadem práce
- **Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům popřípadě, máte nějaké zkušenosti s agresivním jedincem.**
- Jakou pomoc svým klientům nabízíte
- Můžete uvést nějaký příklad nedostatečné právní normy
- Do jaké míry je vaše pomoc přijímána
- Můžete něco říci k jevu k záškoláctví
- **Cítíte podporu a zlepšení v dohledné době**
- Jak často se setkáváte při své práci s agresivním jednáním
- Jakou pomoc svým klientům nabízíte
- Do jaké míry je vaše pomoc přijímána
- Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům
- Hovořila jste o změnách v legislativě
- Máte pro vaše klienty dostatek sociálních služeb
- Můžete něco říci k jevu k záškoláctví
- V čem je řešení tohoto problému tak zásadní
- **Jak často se setkáváte při své práci s agresivním jednáním**
- Máte pro vaše klienty dostatek sociálních služeb
- očekáváte v dohledné době nějaké zlepšení
- Jakou pomoc svým klientům nabízíte
- Do jaké míry je vaše pomoc přijímána
- Můžete ještě něco říci ke svým profesním problémům

- Můžete něco říci k jevu k záškoláctví

## PŘÍLOHA P II: KORESPONDENCE MPSV-2016/143941-224/1

—



**PhDr. Radek Suda**

stálý zástupce ředitele odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení

V Praze dne 13. července 2016  
Č. j.: MPSV-2016/143941-224/1

Vážený pane Loubku,

děkuji za Váš dotaz ze dne 5. 7. 2016 k tzv. profesnímu zákonu, tedy k navrhovanému zákonu o sociálních pracovnících.

Navrhovaný zákon o sociálních pracovnících je aktuálně ve fázi schvalovacího procesu na úrovni věcného záměru zákona. V dubnu letošního roku byl věcný záměr zákona o sociálních pracovnících předložen k projednání vládě ČR, respektive k projednání Legislativní radě vlády. Návrh věcného záměru zákona byl projednán jejími čtyřmi komisemi a závěr spočívá v požadavku na dopracování předloženého materiálu. Nově bude materiál předložen k projednání vládě ČR v září 2016. Pokud bude záměr zákona schválen, bude připraven návrh zákona, který musí taktéž podstoupit schvalovací proces spočívající v rezortním a mezirezortním připomínkovém řízení, aby mohl být postoupen k projednání vládě ČR.

S ohledem na Plán legislativních prací bylo aktuálně požádáno o odložení termínu předložení zákona o sociálních pracovnících, jelikož tento v rámci příprav přitahuje pozornost sociálních pracovníků, odborníků i laiků z řad veřejnost a přípravné práce tak vyžadují široký konzultační a informační proces. Účinnost zákona o sociálních pracovnících by mohla nastat k 1. 1. 2018.

Aktuální dokumenty vážící se k věcnému záměru zákona o sociálních pracovnících jsou dostupné ve veřejné elektronické knihovně Odok, konkrétně na adrese <https://apps.odok.cz/veklep-history-version?pid=ALBSA9PCGXTX>.

Připravovaný zákon o sociálních pracovnících má povahu samostatného zákona obecného charakteru, který se bude vztahovat na všechny sociální pracovníky v působnosti všech rezortů ve veřejnoprávních a soukromoprávních subjektech, včetně samostatného výkonu činnosti, tedy i na sociální pracovníky úřadů obcí



s rozšířenou působností. Jeho hlavním cílem je zvyšování kvality sociální práce prostřednictvím jasného nastavení regulačních mechanismů tak, aby klienti a potažmo širší veřejnost dostali jasnou garanci kvality a etického přístupu ve vztahu k výkonu sociální práce. Cíl tedy směřuje k nastavení a podpoře profesionálního výkonu sociální práce, který má zásadní vliv na životy klientů sociálních pracovníků.

S pozdravem

Vážený pan  
**René Loubek**  
loubek.rene@seznam.cz