



Popisy pracovních pozic v sociální práci — předběžné hodnocení

Oldřich Matoušek, Tatiana Matulayová

V letech 2018 až 2021 realizuje Katedra sociální práce FF UK Praha, Katedra sociální práce a sociální politiky FSS MU Brno a Katedra křesťanské sociální práce CMTF UP Olomouc projekt TAČR „Profesionalizace sociální práce v ČR“ krátce označovaný jako PROSO-TAČR.

Obecným cílem projektu je popsat stav profesionalizace sociální práce, tedy to nakolik současná praxe oboru naplňuje ideály uplatňování profesních znalostí a dovedností spojených s teorií a s výsledky výzkumů, s uplatňováním profesních hodnot i s prosazováním profesní autonomie sociálního pracovníka. Projekt by měl identifikovat i překážky plné profesionalizace, a to jak na systémové úrovni, tak na úrovni organizační kultury státních a nestátních organizací, ve kterých sociální pracovníci působí. Projekt směřuje k redefinici vzdělávacích standardů uplatňovaných na vyšších odborných školách a vysokých školách v ČR a měl by ovlivnit i pravidla postgraduálního vzdělávání v sociální práci. Jinak řečeno projekt chce propojovat „edukační realitu“ s realitou trhu práce, které se od sebe vzdalují. Předpokládá se, že výstupy projektu budou mít vliv i na legislativní úpravy podmínek výkonu profese. Aplikačními garanty projektu jsou Ministerstvo práce a sociálních věcí a Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Jedním z výstupů projektu bude tzv. *profesní mapa*, tedy souhrnný popis toho, na jakých pracovních pozicích sociální pracovníci v ČR působí, co je náplní jejich práce a jaké jsou relevantní kontexty výkonu práce. Postupně vzniká soustava podrobných profesiogramů, tedy srovnatelných popisů pracovních pozic, které aktuálně představují alespoň několik desítek pracovních příležitostí. Dalších několik zahrnutých pozic jsou pozice aktuálně vznikající, u kterých se dá předpokládat rychlý vzrůst počtu pracovních příležitostí v blízké budoucnosti. V průběhu práce na profesiogramech se ukázalo, že některé pozice lze sloučit do jednoho profesiogramu, protože se jejich charakteristiky ve vysoké míře překrývají. Aktuální sestavu pracovních pozic ukazuje Tabulka 1. Profesní mapa bude k dispozici uživatelům na webovém portálu časopisu Sociální práce/Sociálna práca (www.socialniprace.cz), který provozuje Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Definice sociálního pracovníka je v rámci projektu záměrně široká. Sociálním pracovníkem se v kontextu výzkumu rozumí pracovník se vzděláním v oboru sociální práce vykonávající činnost, jejímž cílem je posílení sociálního fungování znevýhodněných jednotlivců a skupin.

Výzkumný materiál nyní tvoří 35 profesiogramů. Základem pro jejich konstrukci byly rozhovory se zkušenými pracovníky a profesiogramy, vytvořené studenty. Doplněny jsou údaji z publikovaných odborných prací a z bakalářských a diplomových prací, z obsahu fokusních skupin a z případů pozoruhodné praxe (dostupné z <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=62&podsekce=80>) shromážděných v rámci



SP ÚP dávky v hmotné nouzi
SP ÚP příspěvek na péči a nepojistné dávky
Sociální kurátor MÚ
Terénní SP MÚ
OSPOD kurátor péče o děti a ml.
OSPOD náhradní péče
OSPOD terénní pracovník
SP v institucionální výchově (dětské domovy, výchovné ústavy, diagnostické ústavy)
SP koordinátor pečovatelské služby
SP K-centrum
SP v zařízeních a organizacích pro migranty
SP v ústavní péči (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro lidi s postižením)
SP v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež
SP koordinátor osobní asistence
SP v zařízení sociální rehabilitace
SP v azylovém domě
SP v sociálně aktivizační službě (senioři, lidé s postižením)
SP v domě na půl cesty
SP v intervenčním centru
SP v občanské poradně
SP v poradně pro rodinu
SP ve stacionáři (osoby s postižením)
SP v sociálně aktivizační službě pro rodiny
SP v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
SP v terapeutické komunitě (závislí)
SP v hospici
SP v komunitním centru pro duševní zdraví
SP v zařízení pro doprovázení pěstounských rodin
SP ve věznicích
Probační pracovník
SP v nemocnici
SP v psychiatrické nemocnici
SP v denním centru pro bezdomovce
SP ped-psych poradně
Poradce rané péče

TAB. 1. Přehled pilotních verzí profesiogramů ke konci září 2019. Zkratka SP označuje sociálního pracovníka/sociální pracovníci, MÚ je městský úřad, ÚP je úřad práce.

projektu. Pokud se zdroje v charakteristikách profese shodují, není již další charakteristika samostatně uváděna. Pokud se zdroje neshodují, je nová charakteristika do profesiogramu přidána. V další fázi budou profesiogramy doplněny daty z kvantitativního šetření, které právě probíhá (druhá polovina roku 2019). Profesní mapa bude k dispozici také na již zmíněném webu. Jako poslední korekce profesiogramů budou



využity zpětné vazby od sociálních pracovníků, kteří se k nim vyjádří v diskuzi vedené na webu časopisu.

Metodou zpracování profesiogramů bude tematická kvalitativní analýza programem pro kvalitativní analýzu dat.

Přehled zahrnutých pracovních pozic je v tabulce. Jde o pozice, které jsou aktuálně na trhu práce v ČR zastoupeny alespoň v řádu několika desítek.

STRUKTURA PROFESIOGRAMU

Profesiogram je tvořen pěti tematickými okruhy: charakteristika pracovní pozice, typy výsledků, předpoklady pro výkon profese, kritéria úspěchu v profesi a faktory ztěžující výkon práce (podrobněji tabulka 2).

Charakteristika pracovní pozice	Název pracovní pozice Smysl existence pracovní pozice Sociální situace cílové skupiny a její hlavní potřeby Systémový kontext (legislativa, standardy) Organizační rámce Způsob definování cílů pro pracovníky Popis jednotlivých pracovních činností Popis návazností pracovních činností Popis průběhu směny/průběhu pracovního týdne (úřední a neúřední dny) Okruh spolupracujících subjektů
Typy výsledků	Formalizované Faktické
Předpoklady k výkonu profese	Nutná formální kvalifikace Potřebné znalosti Potřebné specifické dovednosti Měkké dovednosti Žádoucí postoje, hodnotová orientace Využívané teorie, přístupy a metody
Kritéria úspěchu v profesi	Kvantitativní Kvalitativní
Faktory ztěžující výkon práce	Zdroje stresu/vyhoření Kritické a velmi náročné situace

TAB. 2. Struktura profesiogramu. Příklad kompletního profesiogramu viz Matoušek, Hejnová 2019.

CO UKAZUJÍ PILOTNÍ VERZE PROFESIOGRAMŮ?

Pokládáme za užitečné ještě před systematickým zpracováním profesiogramů formulovat předběžně trendy, jejichž potvrzení můžeme po finálním zpracování dat očekávat.

Variabilita nároků pracovní pozice na pracovníka je velká. Relativně malý rozsah mají povinnosti státních úředníků na pobočkách Úřadu práce. Ti je však někdy pře-

kračují ze své iniciativy směrem ke komplexnímu pohledu na klienta a jeho situaci. Relativně velký rozsah mají činnosti v pozicích, v kterých se sociální pracovníci zabývají mnoho-problémovými klienty (např. bezdomovci, vězňové, drogově závislí). Při práci s těmito cílovými skupinami je třeba dobře se orientovat v oblasti osobnostních anomálií, psychických nemocí, somatických nemocí, vlivu léků a návykových látek, vlivu dlouhodobého pobytu v institucích s omezujícím režimem, způsobu života bez zajištěného domova, dluhů, rodinných vazeb a vztahů v jiných skupinách, brigád a zaměstnání, stravování aj.

Univerzálním nárokem se jeví být *vstupní hodnocení klientovy situace, plánování péče a hodnocení efektu péče*. Zde se pracovníci učí od zkušenějších kolegů, jak postupovat. Vzdělání ve školách je pro tento nárok buď nevybavuje dostatečně, nebo je nevybavuje vůbec.

Standardizované postupy vyhodnocování situace klienta, resp. práce s klientem až na výjimky nejsou v praxi využívány. Pravděpodobně jediným používaným standardizovaným nástrojem tohoto typu je v našich podmínkách SARPO (používá se v některých věznicích a v Probační a mediační službě), který hodnotí rizika pokračování v kriminální činnosti. U právě vznikajících komunitních center pro duševní zdraví se předpokládá využití vybraných technik měření kvality života. Při práci s jinými typy klientů, kde by dalo očekávat používání standardizovaných nebo strukturovaných technik hodnocení, buď pracovníci nevědí o existenci takových nástrojů, nebo výjimečně o nich vědí (např. metodiky vydané MPSV k hodnocení situace dítěte a rodiny), ale připadají jim příliš náročné na čas a provedení.

Totéž se týká *standardizovaných nástrojů k vedení práce s klienty, resp. postupů sloužících k vyhodnocení výsledků práce s klienty*. Pracovníkům chybí jak algoritmy hlavních používaných pracovních postupů, tak zpětná vazba týkající se efektu jejich práce. Otevřenou otázkou je, nakolik práci sociálních pracovníků vůbec algoritmizovat lze. Bude to tím obtížnější, čím je charakter práce variabilnější.

Standardy kvality sociálních služeb zakotvené ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. jsou někde uplatňovány jen v obecné podobě. Vznikly i specifické standardy pro určitý typ služby (např. pro NZDM, pro linky důvěry, pro zařízení pracující s drogově závislými, která pak představují významný regulatorní prvek výkonu profese, pokud je jejich dodržování důsledně sledováno, což není vždy pravidlem. Standardy kvality navíc nepředstavují dostatečně komplexní vodítko ke kvalitnímu výkonu profese. Interní systémy řízení kvality práce většině organizací chybí, i když existují vnitřní předpisy různým způsobem upravující výkon práce. K existujícím výjimkám patří například vznikající síť center pro duševní zdraví, která chce využívat přístupy využívané v zahraničí. Jedna nezisková organizace uvedla v rozhovoru, že si zadala šetření týkající se efektivity vlastní práce. Na oddělení sociálněprávní ochrany dětí jednoho městského obvodu se pilotuje metodika poskytující přehled o efektu intervence sociálních pracovníků.

Univerzálním steskem pracovníků je vysoká případová zátěž, administrativní zátěž, špatné finanční ohodnocení, nedostupnost nebo malá kapacita potřebných návazných služeb, pomalé rozhodování spolupracujících organizací, nejasné kompetence a pravidla spolupráce zainteresovaných subjektů. U státních úředníků se často vyskytuje pocit nedostatečné podpory ve vlastní organizaci v případech stížností na jejich práci.





Rozlišování teorií, přístupů, metod, postupů a technik je pro praktiky obtížné. Na požádání si většina z nich nějaké teorie a přístupy vybaví, po otázce, jak jim pomáhají při práci, však nedávají jasné odpovědi. Je zřetelná preference technik a postupů před teoriemi a abstraktně formulovanými přístupy. Relativně často je zmiňován úkolově orientovaný přístup, poradenský přístup, krizová intervence, kognitivně-behaviorální přístup. Z materiálu se zdá, že nejsou využívány další „praktické teorie“ (ve smyslu Payna, 2014), jako např. psychodynamický, ekosystémový přístup, makropraxe a podpora systémových změn, existencialistické a spirituální přístupy, feministické přístupy. Jen zcela ojediněle se užívají multikulturní přístupy, antiopresivní přístupy, narativní přístupy, obhajování zájmů klienta.

Časté je *odkazování k platné legislativě* jako k závaznému rámci pro činnost sociálních pracovníků. Zákony a vyhlášky se zdají mít výrazně větší formativní vliv na způsob práce než vzděláváním získané znalosti a dovednosti.

Reflexivní prvky jsou přítomny v podobě pravidelných supervizí, a to i ve státních organizacích.

Postgraduální vzdělávání není zmiňováno jako důležitý zdroj znalostí a dovedností pro výkon práce. Osobní plány odborného rozvoje také nejsou zmiňovány. Dlouhodobé výcviky v profesních znalostech a dovednostech rovněž nejsou zmiňovány s výjimkou pracovníků, kteří se ve svých organizacích uplatňují jako terapeuti.

V pobytových zařízeních je tendence úkolovat sociálního pracovníka záležitostmi, které na klienta doléhají z vnějšího prostředí, resp. které se týkají přechodu klienta do vnějšího prostředí po skončení pobytu. Vlastní přímé práci s klientem během pobytu (nazývané terapie, resocializace apod.) se sociální pracovník také někdy účastní, ale nebývá to těžiště jeho práce na případu. Pokud tomu tak je, pracovník se definuje spíše jako terapeut než jako sociální pracovník.

V pobytových zařízeních totálně kontrolujících život klientů (typu věznic, dětských domovů, výchovných ústavů) může být sociální pracovník v roli chápající, „mateřské postavy“, resp. zpovědníka, kdežto jiní pracovníci jsou ti, kteří vyžadují plnění povinností a případně uplatňují sankce.

Sociální pracovníci pracující pro stát mají zřetelně větší obavy z toho, že by se nějaký jiný subjekt mohl detailněji seznámit se způsoby jejich práce než sociální pracovníci pracující pro *nestátní neziskové organizace* a mohl by jejich práci negativně hodnotit. V jejich pojetí práce lze najít znaky „defenzivní praxe“.

V některých případech je úkolem sociálního pracovníka *uvolňování prostoru pro jiné klienty*, který jejich organizace potřebuje. Typicky se to týká zdravotnických lůžkových zařízení. Úspěchem je pak nalezení nového poskytovatele péče a volné lůžko, řešení klientovy situace není hlavním cílem. Sociální pracovníci pracující zejména v sociálních službách pro seniory uvádějí jako náročné vypořádat s *nedostatečnou kapacitou*.

Obecně je cítit absence širší *profesní podpory a solidarity*. Pracovníci si sami obhajují svou potřebnost a prestiž v organizacích, ve kterých pracují. Nikdo neodkazuje k profesní organizaci jako k významnému zdroji podpory.

Co se týče otázky zákona o sociálních pracovnících, sociální pracovníci jsou spíše rezervováni. Vyjadřují obavu z přílišné regulace výkonu profese. Poměrně velká část sociálních pracovníků považuje vymezení sociální práce v zákoně o sociálních službách za dostačující. Někteří ani nezaznamenali přípravu a diskuzi o profesním zákonu.

Sociální pracovníci poukazují na nedostatečné a zkreslené povědomí veřejnosti o sociální práci. Řešení vidí v realizaci mediální kampaně.

Multiprofesní spolupráce má formu interní a formu překračující hranice vlastní organizace. Interní forma jsou týmové porady, „komunity“, vizity. Externí formou jsou typicky individuální konzultace se spolupracujícími profesionály. Příkladem multiprofesní spolupráce jsou případové konference a setkání profesionálů uplatňujících Cochemskou praxi (využívané na odděleních sociálněprávní ochrany dětí městských úřadů). Případových konferencí se účastní někdy i pracovníci nestátních organizací.

ZÁVĚR

Předběžné výsledky výzkumu generují z pohledu vzdělavatelů sociální práce několik významných témat pro odbornou diskuzi. Za jedno z nejzávažnějších zjištění považujeme rozpor mezi sociálními pracovníky uváděným počtem používaných praktických teorií sociální práce a obsahem pregraduálního vzdělávání v sociální práci, jak je formulován v minimálním standardu vzdělávání v sociální práci.

Také v rámci fokusních skupin (což je jiná větev stejného výzkumného projektu PROSO-TAČR) se často objevoval názor, že vysokoškolské vzdělávání nedostatečně připravuje pro potřeby praxe a že důležitější je učení se přímo v praxi. Aktuální nabídka kurzů celoživotního vzdělávání nereaguje dostatečně na spektrum vzdělávacích potřeb sociálních pracovníků.

Právo se ukazuje jako mimořádně důležitý tematický okruh ve vzdělávání sociálních pracovníků.

Důležitým tématem pro vzdělavatele je zjištění, že v praxi nejsou běžně používány standardizované nástroje k posouzení životní situace klienta, vyhodnocování výsledků sociální práce nebo i postupů práce s klientem.

Další témata k reflexi jsou např. zvládnání zátěže, syndromu vyhoření, pracovních podmínek, komunikace, profesní identity a solidarity, nebo i mediálního obraz sociální práce.

Očekáváme, že další analýza konečných verzí profesiogramů, analýza obsahu fokusních skupin a výsledků souběžného kvantitativního šetření umožní tyto předběžné výsledky a interpretace zpřesnit.

Následně bude rozvinuta diskuze se sociálními pracovníky, vzdělavateli v sociální práci a s decizní sférou.

LITERATURA:

- Matoušek, O. — Hejnová, K. (2019) Profesiogram jako podklad pro konstrukci vzdělávacích programů. In *Sociální práce/ Sociální práca*, č. 2, s. 106 — 117
- Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. Dostupné z <https://www.asvsp.org/standardy/>
- Payne, M. (2014): *Modern Social Work Theory*. 4th Ed. London, Palgrave Macmillan.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

