

Deficity ukotvení české sociální práce

Olga Hubíková
Jana Havlíková
Robert Trbola
Libor Musil

VÚPSV, v. v. i., Praha
Výzkumné centrum v Brně
2021

Publikace byla schválena Ediční vědeckou radou ve složení:

Ing. Martin Holub, Ph.D. (VÚPSV, v. v. i., Praha)
doc. Ing. Robert Jahoda, Ph.D. (MU Brno)
Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D. (FSV UK Praha)
Ing. Jan Mertl, Ph.D. (VŠFS Praha)
Ing. Jan Molek, CSc. (JU České Budějovice)
doc. Ing. Olga Poláková, CSc. (Metropolitní univerzita Praha)
doc. Ing. Ladislav Průša, CSc. (VÚPSV, v. v. i., Praha)
Ing. David Prušvic, Ph.D. (MF ČR)

Monografie byla finančně podpořena z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2018–2022, je součástí projektu „Kvalita výkonu sociální práce v ČR – vytvoření metodiky hodnocení a provedení prvotní evaluace“.



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons Uvedte původ 4.0 Mezinárodní veřejná licence.
(<http://www.creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00
jako svou 595. publikaci
Vyšlo v roce 2021, 1. vydání, počet stran 88
Tisk: VÚPSV, v. v. i.

Recenze: Mgr. Ladislav Otava, Ph.D.
Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.

ISBN 978-80-7416-414-9 (print)
978-80-7416-415-6 (pdf)

<https://www.vupsv.cz>

Abstrakt

Studie se zaměřuje na problematiku regulativů výkonu sociální práce v kontextu české sociální práce. Zároveň pro srovnání i možnost inspirace představuje na příkladech ze zahraničí různé modely i praktické možnosti institucionalizace sociální práce prostřednictvím různých kombinací nástrojů jejího formálního a institucionálního zakotvení. Základním teoretickým východiskem je pohled na sociální práci optikou sociální instituce, jakožto určitého konsensu na cílech, jejich zaměření a ustáleném způsobu řešení specifického společenského problému. Tento konsensus je společným jmenovatelem institucionalizace i profesionality výkonu sociální práce. Empirické poznatky, které v této studii předkládáme, se zakládají na tematické analýze polostrukturovaných expertních rozhovorů se zástupci řídicích a metodických orgánů a střešních organizací ovlivňujících výkon sociální práce v různých oblastech a dále pocházejí z dat získaných metodou Delphi od sociálních pracovníků první linie z různých oblastí a resortů výkonu sociální práce v České republice. Oba výzkumné vzorky byly vytvořeny záměrným výběrem s důrazem na maximální variabilitu z hlediska oblastí a resortů výkonu sociální práce. S využitím těchto empirických poznatků se věnujeme otázce, jaký dopad má na hodnoty sociální práce, na podmínky výkonu sociální práce včetně pracovních podmínek sociálních pracovníků a dále také na to, kdo či co ovlivňuje nebo stanovuje cíle sociální práce v současné situaci, kdy sociální práci chybějí vlastní adekvátní formální a institucionální opory, které by mimo jiné právě tyto klíčové atributy profesionálního výkonu sociální práce ošetřovaly a garantovaly. Na základě empirických dat se snažíme ukázat, že česká sociální práce je ze strany mimooborových vlivů a priorit vysoce zranitelná a může být podřízena i tlaku takových subjektů, jejichž zájmy jsou se sociální prací obtížně slučitelné či přímo kontradiktorní. Dospíváme k závěru, že slabá míra institucionalizace sociální práce v České republice přímo či nepřímo negativně ovlivňuje podmínky výkonu sociální práce, a to zejména tím, že neexistují garance, že sociální pracovníci budou mít pro kvalitní výkon sociální práce vytvořeny adekvátní podmínky. Dále dochází k ohrožení hodnot sociální práce. V neposlední řadě pak sociální pracovníci mohou narážet na překážky při stanovování autentických cílů sociální práce, které mohou být vytlačovány či nahrazovány mimooborovými zájmy a prioritami. Výsledky studie proto mají sloužit jako argument pro překonání partikulárních rozdílů v názorech a postojích klíčových aktérů české sociální práce a pro obnovení a posílení snah o vytvoření závazných, jednotných a ucelených opor sociální práce v ČR.

Klíčová slova: institucionalizace sociální práce; profesionalizace sociální práce; cíle sociální práce; hodnoty sociální práce; pracovní podmínky; zákon o sociální práci; profesní sdružení; standardy kvality sociální práce.

Abstract

The study focuses on the issue of social work regulations in the context of Czech social work. For comparison and inspiration, it also presents different models and practical possibilities of institutionalization of social work through various combinations of instruments of its formal and institutional anchoring. The theoretical base is the concept of social work as a social institution. That is, as a certain consensus on goals, the focus of these goals, and an established way of solving a specific social problems. This consensus is the common denominator of both the institutionalization and professionalism of social work practice. The empirical findings presented in this study are based on thematic analysis of semi-structured expert interviews with representatives of governing and methodological bodies and umbrella organisations influencing the performance of social work in different areas as well as on data collected using the Delphi method from frontline social workers from different areas and departments of social work performance in the Czech Republic. Both research samples were deliberately selected with an emphasis on maximum variability in terms of areas and departments of social work practice. Using these empirical findings, we address the question of what impact the current situation has on the values of social work, on the conditions of social work performance, including the working conditions of social workers, and also on who or what influences or determines the goals of social work, who or what influences or sets the goals of social work in the current situation in which social work lacks its own adequate formal and institutional supports that would, among other things, set and guarantee these key attributes of professional social work practice. On the basis of empirical data, we demonstrate that Czech social work is highly vulnerable to extra-disciplinary influences and priorities, and may be subject to pressure from subjects whose interests are difficult to reconcile or directly contradictory with social work. We conclude that the low level of institutionalization of social work in the Czech Republic directly or indirectly negatively affects the conditions for social work, especially because there are no guarantees that social workers will have adequate conditions for the quality performance of social work. Last but not least, social workers may encounter obstacles in setting authentic social work goals, which may be superseded or replaced by non-disciplinary interests and priorities. The results of this study provide strong arguments for overcoming particularistic differences in the views and attitudes of Czech social work key stakeholders and for renewing and strengthening of their efforts to create binding, unified and coherent frameworks for social work in the Czech Republic.

Key words: Institutionalization of social work; professionalization of social work; social work objectives of social work; social work values; working conditions; Social work law; professional associations; social work quality standards.

Obsah

| | |
|--|----|
| Úvod | 7 |
| 1. Teorie | 9 |
| 1.1 Vymezení sociální práce | 9 |
| 1.2 Typové přístupy k institucionalizaci sociální práce | 10 |
| 1.3 Regulace kvality výkonu sociální práce v mezinárodním kontextu | 11 |
| 1.3.1 Spojené státy americké | 11 |
| 1.3.2 Anglie | 17 |
| 1.3.3 Německo | 20 |
| 1.3.4 Rakousko | 22 |
| 1.3.5 Španělsko | 23 |
| 1.3.6 Slovensko | 27 |
| 1.4 Regulace sociální práce v České republice | 29 |
| 1.4.1 Slabá míra institucionalizace sociální práce v České republice | 29 |
| 1.4.2 Stávající obecné regulativy sociální práce v České republice | 30 |
| 2. Metodologie | 33 |
| 3. Empirické poznatky o situaci v ČR | 36 |
| 3.1 Limity existujícího ukotvení sociální práce v České republice | 36 |
| 3.1.1 Ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách | 36 |
| 3.1.2 Standardy kvality sociálních služeb | 38 |
| 3.1.3 Inspekce kvality sociálních služeb | 40 |
| 3.1.4 Další existující dílčí regulativy sociální práce | 42 |
| 3.2 Důsledky chybějících či nedostatečných opor a garancí sociální práce | 44 |
| 3.2.1 Otázka garance podmínek výkonu sociální práce | 45 |
| 3.2.2 Riziko nedocenění významu profesních hodnot sociální práce v praxi | 54 |
| 3.2.3 Ovlivňování cílů sociální práce v kontextu její nedostatečné institucionalizace | 57 |
| 3.3 K otázce vytvoření opor sociální práce | 71 |
| 3.3.1 Profesní zákon | 71 |
| 3.3.2 Profesní organizace | 73 |
| 3.3.3 Standardy kvality sociální práce | 76 |
| 4. Shrnutí a závěr | 78 |
| Literatura | 82 |
| Výtahy z oponentských posudků | 88 |

Úvod

V této studii se zabýváme otázkami spojenými s institucionalizací sociální práce v České republice, a to v poměrně širokých souvislostech zahrnujících nejen popis současného stavu v oblasti formálního a institucionálního zakotvení české sociální práce, ale především vysvětlení hlavních důsledků, který tento stav pro obor sociální práce má. Na tyto otázky nahlížíme z makroperpektivy. To znamená, že se zaměřujeme na hlavní strukturální podmínky, v nichž se výkon sociální práce v současné době pohybuje. Snažíme se identifikovat hlavní důsledky stávajících deficitů v zakotvení sociální práce v České republice. Už vzhledem k výzkumnému designu a z toho plynoucích limitů dat se nezabýváme analýzou této situace až na mikroúroveň jednotlivých sociálních pracovníků a jejich strategií, jak se s danou situací vyrovnávají, byť předpokládáme, že se v důsledku toho ocitají v dilematických či frustrujících situacích.

S oporou v empirických datech také stručně shrneme hlavní body diskuse o možném ustavení různých typů opor české sociální práce. Tuto diskusi lze vnímat především v kontextu některých zahraničních přístupů k regulaci sociální práce, které poměrně obšírně představujeme v teoretické části studie. V českém prostředí se debata o potřebě a formách, obsahu a dosahu a dalších parametrech případných legislativních a závazných institucionálních opor s kolísající mírou naléhavosti odehrává již bezmála dvacet let a pravidelně či ad hoc, se zájmem o věc či účelově či lobbisticky, se do ní zapojují různí zástupci odborné veřejnosti včetně praxe, tvůrci politiky, zástupci politické reprezentace, vzdělavatelů i členové akademické obce a další více či méně významní a výrazní stakeholdeři v oblasti sociální práce a jejího výkonu v České republice.

K poznatkům a argumentaci ve prospěch stanovisek podporujících vytvoření závazných opor české sociální práce jsme dospěli na základě analýz dat získaných v rámci řešení institucionálního projektu VÚPSV, v. v. i., „Kvalita výkonu sociální práce v ČR – vytvoření metodiky hodnocení a provedení prvotní evaluace“. Byť tento projekt není primárně zaměřen na téma institucionalizace sociální práce v ČR, toto téma se explicitně i latentně objevovalo v obou typech kvalitativních datových setů. Když jsme se během prvních analytických prací snažili identifikovat v prostředí české sociální práce relevantní a široce srozumitelné a akceptované ukazatele a kritéria hodnocení kvality sociální práce,¹ zjišťovali jsme, že oblasti, z nichž se tyto ukazatele a kritéria rekrutují v zemích, kde garance kvality výkonu sociální práce má delší tradici (viz podkap. 1.3.1 až 1.3.6) jsou v české sociální práci rozostřené, nejasně vymezené či potlačené nebo málo etablované (např. cíle sociální práce a způsob jejich stanovování, hodnoty a etika sociální práce, vymezení a garance podmínek výkonu sociální práce atd.).

Nad daty jsme si tedy položili otázku, jaké důsledky pro sociální práci a její výkon její nedostatečné legislativní a institucionální ukotvení může přinášet. Podrobnou analýzou (viz kap. 2. Metodologie) jsme dospěli k rozpoznání a popsání některých zásadních důsledků absence závazných formálních a institucionálních opor české sociální práce mají na celý tento obor (viz kap. 3. Empirické poznatky o situaci v ČR). Některé poznatky, které v této studii předkládáme a o nichž diskutujeme, rozvíjejí a prohlubují dílčí poznatky, k nimž jsme dospívali v našich předchozích empirických výzkumech. Již v rámci některých výzkumů zaměřených na specifické otázky spojené s oblastí výkonu sociální práce v ČR jsme zaznamenávali a upozorňovali na některé nesnáze a dopady, které nejasné a nedostatečné zajištění české sociální práce vlastními závaznými oporami přináší pro výkon sociální práce, postavení sociálních pracovníků, náplně jejich práce

¹ Odkaz na Monografii I (v přípravě).

atd. Může se jednat například o úplné vykostění jejich role – příkladem jsou pedagogicko-psychologické poradny, kde byli vnímáni obvykle jako technicko-hospodářští pracovníci (Havlíková, 2018), nebo o zúžení jejich role a svázání jejich činností potřebami systému, jak jsme to zaznamenali například na ÚP ČR v rámci řízení o příspěvku na péči, kde sociální pracovníci měli především úlohu sběračů informací o žadateli, aniž by byla přiznána jakákoliv váha jejich kvalifikovaného názoru na nepříznivou sociální situaci žadatele při rozhodování o této dávce (Havlíková, Hubíková, 2017). Další příklady v již dříve zaznamenaných důsledcích pro sociální práci uvádíme pak níže v textu zejména v částech věnovaných empirickým poznatkům o důsledcích nedostatečné institucionalizace sociální práce v ČR.

Nicméně tato studie znamená příležitost na novějších datech pojednat tento problém uceleněji a podrobněji a pokusit se argumentačně podpořit nezbytnost ustavení závazných opor české sociální práce. Jsme si vědomi toho, že to není všeobecně sdílený postoj a že odpůrci vzniku závazného formálního a institucionálního rámce mají také své důvody, včetně obav z nepřiměřených či neočekávaných důsledků takových úprav a regulativů. Nicméně v návaznosti na naše předchozí výzkumy a zejména na základy v této studii prezentovaných poznatků o významných důsledcích absence těchto opor a regulativů se chceme pokusit obhájit názor, že pevnější zasazení české sociální práce do jejího vlastního závazného formálního a institucionálního rámce by v současné době mělo pro obor samotný, pro sociální pracovníky a také pro jejich klienty v současné době více benefitů než nevýhod či rizik.

1. Teorie

V této části ve zkratce vymezujeme pojetí sociální práce, které vychází z definice Mezinárodní federace sociálních pracovníků a je inspirací pro různá formální a institucionální zakotvení sociální práce. Stručně se zabýváme otázkou vztahu profesionalizace a institucionalizace sociální práce a představujeme dva modely (ve smyslu weberovských ideálních typů) institucionalizace sociální práce. Následně uvádíme na příkladech vybraných zemí, jakých praktických forem tato institucionalizace sociální práce může nabývat. Tyto příklady slouží především jako ukázka toho, že v praktickém řešení lze k institucionalizaci sociální práce přistupovat různými způsoby. Jedná se tedy o příklady toho, jakých podob z hlediska nástrojů a jejich forem a obsahu, případně míry závaznosti, může institucionalizace sociální práce nabývat.

Data o tom, čím se v teorii rovněž zabýváme, tedy dopadem těchto forem institucionalizace na to, jak chápeme projev institucionalizace sociální práce například Musil, tedy etablování sociální práce jakožto sociální instituce, nemáme k dispozici. Nicméně přinejmenším na formální rovině se nástroje a regulativy sociální práce, které uvádíme v příkladech, zaměřují na oblasti, které Musil vymezuje jako klíčové pro to, aby sociální práce mohla fungovat jako sociální instituce (podrobněji viz níže, kap. 1.4.1 Slabá míra institucionalizace sociální práce v České republice), tedy vytváří základní předpoklady pro to, aby se sociální práce stala sociální institucí. Zároveň je z těchto příkladů patrné, že oblasti výkonu sociální práce, jimiž se zabýváme v empirické části, ošetřují, případně garantují oblasti výkonu sociální práce, které v podmínkách české sociální práce zůstávají neošetřeny, opomenuty, a tedy zranitelné vůči mimooborovým vlivům. V tomto ohledu se domníváme, že sám za sebe mluví výčet fragmentovaných a velmi nesouvislých dílčích způsobů ošetření sociální práce a jejího výkonu v České republice, jejichž přehled v kostce rekapitulujeme na závěr teoretické kapitoly.

1.1 Vymezení sociální práce

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) v roce 2014 formulovala aktuálně platnou globální definici sociální práce, kterou přebírají jednotlivé národní organizace sdružující sociální pracovníky, včetně Společnosti sociálních pracovníků ČR (<http://socialnipracovnici.cz/>). Tato definice vymezuje sociální práci následovně:

„Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a zmocnění a osvobození lidí. Ústředními principy sociální práce jsou hodnoty sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozmanitosti. Sociální práce, podporovaná teoriemi sociální práce, sociálních věd, humanitních věd a domorodými/místními znalostmi, zapojuje lidi a struktury do řešení životních výzev a zvyšování blahobytu (well-being). Výše uvedená definice může být dále rozvinuta na národní nebo regionální úrovni.“ (IFSW, 2014)

Podle této definice lze tedy na sociální práci nahlížet jako na profesi, jejíž výkon je založen na vlastních sdílených a v praxi uplatňovaných hodnotách a která sleduje vlastní cíle, které jsou v této definici vymezeny obecně jako zvyšování well-beingu, zmocňování lidí jejich zapojováním do řešení svých životních situací atd. a která v neposlední řadě disponuje širokou znalostní bází a v praxi ji využívá. Výše citovanou

mezinárodní definici sociální práce lze chápat zároveň jako základní referenční rámec a také jako odrazový můstek pro vytváření, modulování a implementaci národních či jinak místně relevantních definic sociální práce.

V této souvislosti chceme zdůraznit, že byť definice IFSW vymezuje sociální práci jako profesi, není tento pohled všeobecně akceptován, například kvůli tomu, že evokuje určitou mocenskou převahu profesionála, v tomto případě sociálního pracovníka, a tomu inherentní nerovný vztah.

V souvislosti s tématem formálního a institucionálního zakotvení sociální práce však pojetí sociální práce jako profese není nutné. Naopak je vhodnější a také srozumitelnější vyjít spíše z konceptu profesionality výkonu sociální práce, což je takový výkon sociální práce, který zejména odpovídá určitým stanoveným standardům, řídí se určitými principy a hodnotami a využívá specializované odborné znalosti, expertnost (srov. např. Thompson, 2016).

V tomto smyslu je profesionalita výkonu sociální práce nezávislá na tom, zda je sociální práce uznána jako profese či zda je toto uznání považováno za žádoucí či nikoliv. Být lze o profesionalizaci či deprofesionalizaci diskutovat, v praxi nelze na profesionalitu výkonu a jeho hodnocení snadno rezignovat, neboť to může pro klienty představovat určitá rizika – od volby nevhodného způsobu intervence, přes diskriminaci či jiné narušování etických principů, přehlédnutí možností či zdrojů pomoci atd. (srov. např. Thompson, 2015). Navíc je to práce profesionality výkonu sociální práce, co bývá na národních úrovních nějakým způsobem ošetřováno, ať již například prostřednictvím zastřešující profesní organizace se silným mandátem či regulací skrze národní legislativu (viz níže kap. 1.2 Typové přístupy k institucionalizaci sociální práce).

V každém případě je ale zásadní, aby se vytváření národních institucionálních a formálních opor a regulativů sociální práce odvíjelo z nějaké explicitní a obecně akceptované definice sociální práce. A dále je třeba, aby tato definice, podobně jako výše uvedená definice IFSW, zohledňovala určité dimenze a atributy sociální práce. V neposlední řadě by se také měla odrážet v uplatňovaném pojetí sociální práce i v jejím praktickém výkonu, zejména v tom, jak je toto ošetřeno v různých národních strategiích a přístupech ke garanci a řízení sociální práce, a tedy se promítat do nástrojů a institutů a dalších regulativů, které formálně sociální práci ošetřují. To znamená, že explicitní definice sociální práce, o níž se může opřít uplatňované pojetí sociální práce, je jednak nutným východiskem institucionalizace sociální práce a jednak jejím projevem, jedním ze základních parametrů.

1.2 Typové přístupy k institucionalizaci sociální práce

Regulace, případně snaha o garanci kvality sociální práce, bývá doprovázena úsilím stanovit a upřesňovat určité standardy profesionálního výkonu sociální práce a v různé míře prosazovat či kultivovat jejich dodržování sociálními pracovníky. To vše se zpravidla odehrává ve specifickém kontextu podpory profesionality výkonu sociální práce. Musil (2013b) hovoří o procesech organizačního a ideového sjednocení výkonu sociální práce. To pak přispívá dosahování souladu sociálních pracovníků s určitým na národní úrovni převládajícím konsenzuálním očekáváním od sociální práce. Pokud se k takovému konsenzu vůči sociální práci dospěje, je dosaženo stavu, který koresponduje s institucionalizací sociální práce. Sociální práce pak má v dané společnosti podobu sociální instituce (Keller, 1991), neboť představuje ustálené a uvědomované řešení specifických společenských problémů a tento způsob řešení daných problémů odpovídá společenskému očekávání (Musil, 2010).

Regulativy směřující k profesionalizaci sociální práce, jejichž součástí je právě určitý konsensus o očekávání od sociální práce, jsou tak zároveň prostředkem její institucionalizace ve smyslu jejího ustavení coby sociální instituce. Je-li jedním z definičních charakteristik profese obecně to, že ve společnosti má určitý monopol na „řešení“ konkrétního okruhu problémů, který před vznikem dané profese nebyl institucionalizovaným způsobem řešen, pak v rámci sociální práce je za tento okruh obvykle považována oblast problémových a vzájemně nesrozumitelných či nepřijatelných, tedy neuspokojivých interakcí mezi různými subjekty – jednotlivci, sociálními skupinami, komunitami mezi sebou či/a jejich sociálním prostředím, atd. (Bartlett, 1970; Lorenz, 2004; Payne, 2006; Musil, 2013c; Janebová, 2014)

V souvislosti s mechanismy institucionálního a formálního zajištění podpory profesionality výkonu sociální práce vymezuje Musil (2013, b) dva obecnější modely této podpory: „americký“, založený na delegování formulace standardů profesionality výkonu v daném oboru a kontroly jejich naplňování na autonomní profesní asociaci; a „evropský“, založený na aktivitě státu, který v rámci reformy služeb normativně uplatňuje standardy profesionality výkonu sociální práce na sociální pracovníky. S odkazem zejména na Lubove (1968), McBeatha a Webba (1991) shrnuje Musil (2013b) podstatu a odlišnosti tohoto sjednocení a jeho průběhu v USA a v Anglii. V prvním modelu slouží jako nástroj sjednocení sociálních pracovníků jejich autonomní profesní sdružení; ve druhém modelu jde o státem vedenou re/organizaci podmínek profesionálního výkonu sociální práce, přičemž tento proces je doprovázen mimo jiné změnou pravomocí a pověření relevantních orgánů veřejné správy. Musil dále vysvětluje, že takového organizačního a ideového sjednocení sociální práce může fungovat jako krok k posilování důvěry veřejnosti v sociální práci a ke zlepšení statusu sociálních pracovníků. Tímto způsobem lze veřejnosti představovat zdravější obraz sociálního pracovníka a soulad sociálního pracovníka a výkonu sociální práce s národním konsensem ohledně standardů chování odborníka sloužícího veřejnosti jakožto garantovaný jeho členstvím v důvěryhodné organizaci, například národní profesní asociaci nebo veřejné agentuře.

1.3 Regulace kvality výkonu sociální práce v mezinárodním kontextu

V následujících podkapitolách stručně shrneme stávající situaci regulace kvality výkonu sociální práce ve vybraných zemích. Pro lepší představu o možných mechanismech garance sociální práce se nejdříve podrobněji zaměříme na institucionální opory sociální práce v zemích, jež odpovídají Musilem (2013) vymezeným základním modelům, USA a Anglie, tedy institucionální opory typické pro americký a evropský model (viz výše). Dále pokračujeme Německem a Rakouskem, které mají silné profesní organizace a blíží se tak spíše modelu „americkému“, a končíme Španělskem, které reprezentuje spíše „evropský“ model. Na závěr přidáváme ještě Slovensko, které mělo s ČR relativně dlouhou společnou historii.

1.3.1 Spojené státy americké

V USA je právní regulace sociální práce ponechána na jednotlivých státech. Ve většině států je pak legislativně ustavena *Rada sociální práce* (board of social work). Ta může vymezit například dobrou praxi sociální práce, nezbytnou kvalifikaci atd. Stát od státu je situace mírně odlišná a může se různit to, na co je v rámci pojetí sociální práce kladen důraz. Nicméně na úrovni *Rad sociální práce* je patrné aktivní úsilí

o koordinovanou regulaci sociální práce, případně sjednocení nad úrovní jednotlivých států. To se naplňuje zejména v rámci činnosti *Asociace rad sociální práce* (The Association of Social Work Boards, ASWB). ASWB je nezisková organizace sdružující *Rady sociální práce* a vysoké školy všech 50 států USA a dalších území.² ASWB se zaměřuje na regulaci sociální práce a za své poslání považuje poskytovat podporu a služby snahám směřujícím k posilování bezpečné, kompetentní a etickým hodnotám odpovídající sociální práce. ASWB mimo jiné vyvíjí a udržuje jednotný model, kterým je vzor *Zákona o praxi sociální práce*.³ Ten regulačním orgánům jednotlivých států může sloužit jako zdroj inspirace při vytváření vlastních zákonů a regulí.

Tento **modelový Zákon o praxi sociální práce** zohledňuje dobrou praxi v sociální práci. Asociací rad sociální práce byl formálně schválen již v roce 1997 a jedná se o průběžně upravovaný a modifikovaný dokument, který je vytvářen za spolupráce různých aktérů, kromě rad sociální práce například profesních sdružení sociálních pracovníků, akreditačních orgánů atd. To znamená především, že Komise pro regulaci a standardy při ASWB tento modelový zákon pravidelně reviduje a zajišťuje, že drží krok s vývojem, změnami a trendy v praxi sociální práce. Tento modelový Zákon sta novuje standard minimálních kompetencí v sociální práci, dále metodu objektivního zacházení se stížnostmi klientů, způsoby, jak odstraňovat nekompetentní či neetickou praxi. Reflektuje přitom zejména současné problémy a otázky profesionální regulace sociální práce. Zároveň je veden snahou o sjednocení terminologie a jazyka používaného v oblasti sociální práce.

Při sjednocování a standardizaci sociální práce v USA hraje dále velmi významnou roli *Národní asociace sociálních pracovníků* (National Association of Social Workers, NASW) a autorita této asociace je uznávána i mezinárodně.⁴ NASW je v současné době pravděpodobně nejrobustnější národní organizací sociálních pracovníků. Byla založena v roce 1955 a v současnosti sdružuje více než 12 000 členů. Posláním této asociace je napomáhat profesionálnímu růstu svých členů a mimo jiné vytvářet a udržovat profesionální standardy. Jako své poslání deklaruje asociace mimo jiné zlepšování kvality a efektivity sociální práce ve Spojených státech a udržování a podporu vysokých standardů praxe sociální práce.

NASW vytváří podrobné a specializované standardy praxe a příručky, které se týkají různých oblastí výkonu sociální práce.⁵ Tyto standardy jsou definovány jako kritéria praxe (benchmarks), kterým by sociální pracovníci měli dostát a která by zaměstnavatelé sociálních pracovníků měli podporovat a klienti očekávat. ***Oblastí, k nimž NASW v současné době publikuje soubory standardů, je sedmnáct a ošetřují i různá specializovaná zaměření sociální práce:***

- z hlediska cílových skupin, například NASW Standards for Social Work Practice with Clients with Substance Use Disorders, NASW Standards for Social Work Practice with Family Caregivers of Older Adults, NASW Standards for the Practice of Social Work with Adolescents, NASW Standards for Social Work with Service Members, Veterans, and Their Families;
- z hlediska specifík působení sociální práce v určitých prostředích či segmentech působení sociální práce, například NASW Standards for School Social Work Services, NASW Standards for Social Work Practice in Palliative and End of Life Care, NASW

² <https://www.aswb.org/>, <https://www.aswb.org/about/>

³ https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2013/10/Model_law.pdf

⁴ <https://www.socialworkers.org/>

⁵ <https://www.socialworkers.org/Practice/Practice-Standards-Guidelines>

Standards for Social Work Services in Long-Term Care Facilities, NASW Standards for Social Work Practice in Health Care Settings;

- nebo jde o *standardsy regulující uplatňování určitých metod či dovedností z oblasti sociální práce*, například NASW Standards for Social Work Case Management, Best Practice Standards in Social Work Supervision, Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice;
- případně se jedná o *standardsy, které se týkají spíše pracovních podmínek*, například Guidelines for Social Worker Safety in the Workplace atd.

Již z uvedených příkladů je patrné, že některé ze standardů lze považovat v rámci sociální práce za široce či téměř univerzálně uplatnitelné (např. standardsy týkající se supervize, či z výše neuvedených např. standardsy ošetřující průběžné vzdělávání sociálních pracovníků – NASW Standards for Continuing Education and the Social Work Profession) a důležité například jsou právě standardsy bezpečných pracovních podmínek. Na jiné lze nahlížet jako na partikulární, určené pro konkrétní sféru či problematiku.

Jako pro sociální pracovníky všeobecně závazný pak NASW vytváří **Etický kodex**.⁶ Jeho první verze byla přijata již v roce 1960 a od té doby byl několikrát revidován. Slouží jako vzor při utváření praxe sociální práce včetně například právních předpisů a dalších regulačních materiálů týkajících se sociální práce napříč Spojenými státy i celosvětově. Tento Etický kodex je pojímán a formulován tak, aby sloužil jako nositel definičních hodnot a principů, jež mají vést jednání sociálních pracovníků ve všech oblastech jejich praxe. Jak je uvedeno v samotném vymezení účelu Etického kodexu, tento kodex slouží jako referenční rámec nejen jednotlivcům a příslušným agenturám sociální práce, ale i organizacím, jako jsou regulační rady a orgány poskytující licence sociálním pracovníkům, soudy, vládní agentury atd.

Etický kodex stanovuje šest základních etických hodnot, v nichž by měla být sociální práce zakotvena: služba, sociální spravedlnost, důstojnost a hodnota člověka, důležitost lidských vztahů, integrita a kompetentnost. Z těchto hodnot přímo vyplývá šest etických principů, které jsou v rámci Etického kodexu rovněž rozpracovány. Těchto šest etických principů je formulováno jako určité povinnosti sociálního pracovníka, kdy Etický kodex stanoví, že: „hlavním cílem sociálních pracovníků je pomáhat lidem a reagovat na sociální problémy; sociální pracovníci se staví proti sociální nespravedlnosti; respektují inherentní důstojnost a hodnotu každého člověka; uznávají klíčový význam mezilidských vztahů; jednájí důvěryhodným způsobem; rozvíjejí a posilují své profesionální kompetence.“

Vedle těchto abstraktnějších etických hodnot a principů jsou v etickém kodexu podrobně, návodně a srozumitelně rozpracovány i **Etické standardy**, které se týkají různých stránek výkonu sociální práce a jsou významné pro praxi sociálních pracovníků ve všech sférách a segmentech sociální práce. V úvodním odstavci k těmto Etickým standardům je vysvětleno, že **některé etické standardy jsou vymahatelnými instrukcemi profesionálního chování**. Jiné jsou spíše aspirací, jsou projevem a závazkem snahy o zlepšování profesionálního výkonu sociální práce. Dodržování některých z těchto standardů je lépe kontrolovatelné či dokonce měřitelné a lze formálně upravit a nastavit podmínky a další předpoklady výkonu sociální práce tak, aby těmto standardům odpovídaly. Ty, jež jsou spíše „aspirační“, pak předpokládají určitý sdílený étos sociální práce.

Protože se jedná o Etický kodex v širokém smyslu vzorový a s dlouhou historií a velkým významem pro sociální práci v USA i globálně, je vhodné jeho

⁶ <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>

obsah přiblížit podrobněji. Standardů rozpracovaných v Etickém kodexu NASW je celkem šest, přičemž každý z nich je rozčleněn do dílčích podbodů, které jsou dále konkrétně vysvětlovány, někdy i dosti rozsáhle. Pro tento etický kodex je tedy charakteristická snaha, aby jednotlivé etické standardy byly jejich adresáty a uživateli dobře a důsledně pochopeny, aby nezůstaly jen abstraktní proklamací.

Jedná se o následující etické standardy a jejich podbody:

1. Etické závazky sociálního pracovníka vůči klientovi

- 1.1. *zodpovědnost vůči klientům* – týká se povinnosti podporovat well-being klientů;
- 1.2. *sebeurčení* – respekt k právu klientů na sebeurčení, pomoc klientům při hledání a vyjasňování si svých cílů;
- 1.3. *informovaný souhlas* – velmi podrobně rozpracovaná problematika profesionálního vztahu založeného na informovaném souhlasu klienta obeznámeného s okolnostmi a podmínkami poskytnutí služeb sociálního pracovníka;
- 1.4. *kompetence* – týká se vymezení, hranic a regulace kompetentního výkonu sociální práce;
- 1.5. *kulturní vnímavost a sociální diverzita* – týká se povědomí a zohledňování kulturního původu klienta, senzitivity vůči kulturním odlišnostem v širokém smyslu a respektu k nim;
- 1.6. *konflikt zájmů* – velmi obšírně pojednaný bod týkající se ostražitost a opatrnosti sociálního pracovníka v situacích, kdy by se mohl ocitnout v konfliktu zájmů narušujícího nestranný výkon sociální práce;
- 1.7. *soukromí a důvěrnost* – týká se respektu k soukromí klientů a ochrany důvěrných informací; v rámci etických standardů se jedná o jeden z nejpodrobněji rozpracovaných bodů;
- 1.8. *přístup k záznamům* – ošetřuje zprostředkování přístupu a nahlížení klientů do svých záznamů;
- 1.9. *sexuální vztahy* – zákaz jakýchkoli sexuálních vztahů včetně takto laděné komunikace s klienty, s jejich rodinnými příslušníky a dalšími blízkými osobami, s bývalými klienty atd.;
- 1.10. *fyzický kontakt* – omezení fyzického kontaktu s klientem;
- 1.11. *sexuální obtěžování* – vymezení toho, co se považuje za sexuální obtěžování a sociální pracovník se toho nesmí dopustit;
- 1.12. *hanlivý jazyk* – v žádné formě komunikace s klientem ani o klientovi nesmí sociální pracovník používat urážlivá vyjádření;
- 1.13. *placení za služby* – týká se stanovování přijatelných poplatků za služby sociálního pracovníka a zároveň zákazu přijímat zboží, služby, zákaz barteru;
- 1.14. *klienti, kterým chybí rozhodovací schopnosti* – týká se kroků u klientů, kteří například nejsou schopni dát informovaný souhlas atd.;
- 1.15. *přerušování poskytování služby* – stanovuje, že k přerušování kontinuity poskytování pomoci může dojít jen z vážných důvodů;

- 1.16. *odkázání na jiné služby* – upravuje zprostředkování či převedení klienta k jiné profesionální pomoci;
- 1.17. *ukončení služby* – okolnosti, za jakých sociální pracovník může ukončit poskytování svých služeb klientovi, důvody, které k ukončení služby vést nesmějí.

2. Etická zodpovědnost sociálních pracovníků vůči kolegům

- 2.1. *respekt* – týká se jednání s kolegy, vyhýbání se neodůvodněnému kritizování, komentářům týkajících se kolegů a jejich charakteristik, jako je například sexuální orientace, etnicita, náboženská víra atd.;
- 2.2. *důvěrnost* – vztahuje se k důvěrným informacím sdíleným mezi kolegy v rámci jejich profesionálního vztahu a spolupráce;
- 2.3. *mezioborová spolupráce* – týká se zejména způsobu fungování sociálních pracovníků v rámci interdisciplinárních týmů;
- 2.4. *spory mezi kolegy* – ukládá například nezaplétání klientů do sporů mezi kolegy, nezneužívání sporů ke sledování osobních zájmů atd.;
- 2.5. *konzultace* – stanovení, že je žádoucí vyhledávat radu či konzultaci kolegů a jakým způsobem postupovat – například sdělovat jen nezbytné množství informací o klientovi, jehož se konzultace týká atd.;
- 2.6. *sexuální vztahy* – vymezení sexuálních vztahů, které jsou nevhodné, například supervizora s účastníky supervize, se studenty na praxích, dále sexuální vztahy, které by mohly být příčinou konfliktu zájmů atd.;
- 2.7. *sexuální obtěžování* – vymezuje, co a vůči komu je považováno za sexuální obtěžování;
- 2.8. *oslabení kvality práce kolegy* – týká se situací, kdy sociální pracovník postřehne, že výkon jeho kolegy může být nějakým způsobem narušen – zneužíváním návykových látek, psychickými problémy, stresem atd.;
- 2.9. *nekompetentnost kolegy* – týká se situací, kdy sociální pracovník zjistí, že jeho kolega nejedná kompetentně;
- 2.10. *neetické jednání kolegy* – ukládá sociálnímu pracovníkovi, co má dělat, pokud někdo z jeho kolegů jedná v rozporu s etikou, s etickými principy a standardy.

3. Etické povinnosti sociálních pracovníků vůči nastavení prostředí praxe

- 3.1. *supervize a konzultace* – týká se kvalifikace, kompetencí a žádoucího jednání a postupu sociálních pracovníků, kteří provádějí supervize nebo konzultace;
- 3.2. *vzdělávání a výcvik* – týká se kompetencí a jejich uplatňování, postupů a žádoucího jednání, a přístupu sociálních pracovníků, kteří působí jako vzdělavatelé, instruktoři v praxi, vedou výcviky atd.;
- 3.3. *hodnocení výkonu* – týká se žádoucího postupu sociálních pracovníků, kteří mají zodpovědnost za hodnocení výkonu, evaluaci;
- 3.4. *záznamy o klientech* – týká se pravidel a zásad vedení dokumentace o klientech;

- 3.5. *fakturování* – stanoví, že fakturace musí být jasná a odpovídat rozsahu a povaze poskytnutých služeb;
- 3.6. *přesun, převedení klientů* – ošetřuje situace, kdy klient přechází z jedné agentury do druhé, tzn. mezi různými poskytovateli a jejich sociálními pracovníky;
- 3.7. *správa a řízení* – tento bod se týká povinnosti zajišťovat odpovídající zdroje a jejich alokaci, jedná se o zdroje potřebné jak přímo pro poskytování pomoci klientům, tak například pro zajištění supervize; dále pak vytváření pracovního prostředí a podmínek, které usnadňují dodržování etických zásad;
- 3.8. *průběžné vzdělávání a personální rozvoj* – týká se povinností řídicích pracovníků zajišťovat průběžné vzdělávání v souladu s aktuálním vývojem v sociální práci;
- 3.9. *závazky vůči zaměstnavatelům* – tento bod ukládá sociálním pracovníkům dostát závazkům vůči zaměstnavatelským organizacím a zároveň sociálním pracovníkům stanoví povinnosti týkající se rozvoje postupů zlepšujících efektivitu poskytování služeb, mají zajistit, že zaměstnavatelé jsou seznámeni s etickými zásadami a závazky sociálních pracovníků atd. – v podstatě jde o spoluzodpovědnost sociálních pracovníků za kultivaci organizačního prostředí směrem k dodržování etických zásad, nediskriminaci, férovosti;
- 3.10. *vyjednávání mezi pracovníky a vedením* – týká se jednání o pracovních podmínkách a řízení, včetně členství v odborech, vedení organizovaných akcí, včetně například stávek, a nutnosti zvažovat dopady na klienty.

4. Etická zodpovědnost sociálních pracovníků jako profesionálů

- 4.1. *kompetence* – ukládá sociálním pracovníkům přebírat zodpovědnost či přijmout zaměstnání jen v souladu se svým kompetencemi a stanovení závazku aktivně udržovat své znalosti aktuální, dle vývoje v sociální práci;
- 4.2. *diskriminace* – zákaz praktikovat, ospravedlňovat atd. jakoukoli formu diskriminace na základě rasy, etnického původu, národního původu, barvy, pohlaví, sexuální orientace, genderové identity nebo projevu, věku, rodinného stavu, politických názorů, náboženství, imigračního statusu nebo duševních či fyzických schopností;
- 4.3. *chování jako soukromé osoby* – sociální pracovníci by neměli dovolit, aby jejich soukromé chování narušovalo jejich schopnost plnit své profesní povinnosti;
- 4.4. *nečestné chování, podvádění* – sociální pracovníci by se neměli účastnit, ospravedlňovat, ani být spojováni s nepoctivostí, podvody nebo klamáním;
- 4.5. *oslabení kvality vlastní práce* – sociální pracovníci by neměli dovolit, aby jejich vlastní osobní problémy, psychosociální tíseň, právní problémy, zneužívání návykových látek nebo potíže s duševním zdravím zasahovaly do jejich odborného úsudku a výkonu nebo ohrožovaly nejlepší zájmy lidí, za něž mají profesionální odpovědnost;
- 4.6. *nesprávné podání/zkreslování* – týká se nutnosti umět rozlišovat mezi tím, co sociální pracovník říká a dělá jako soukromá osoba, a tím, co dělá a říká jako zástupce profese sociální práce, profesionální organizace atd.;

- 4.7. *žádosti* – týká se nevhodnosti určitých žádostí či požadavků vůči klientům, kteří jsou v nevýhodném nebo zranitelném postavení a nezapojovat klienty do podávání různých žádostí (o finance atd.) či požadavků organizace;
- 4.8. *připisování zásluh* – stanoví, že sociální pracovníci by si měli připisovat zásluhy jen za práci, kterou udělali nebo na ní měli podíl a umět uznat zásluhy a přínos ostatních.
5. Etická zodpovědnost sociálních pracovníků vůči profesi sociální práce
- 5.1. *integrita profese* – týká se povinnosti sociálních pracovníků usilovat o vysoký standard jejich praxe, dále o rozvoj hodnot, znalostí, poslání profese atd.;
- 5.2. *výzkum a evaluace* – velmi rozsáhlý a podrobně rozpracovaný bod pojednávající nezbytnost účasti sociálních pracovníků na různých typech evaluací programů, politik, intervencí a potřebě jejich participace na výzkumech sloužících k rozvoji oboru a znalostí, a dále se věnuje ošetření podmínek a postupů účasti sociálních pracovníků na evaluaci a výzkumu.
6. Etická zodpovědnost sociálních pracovníků vůči společnosti
- 6.1. *Social Welfare* – stanoví závazek sociálních pracovníků podporovat obecné blaho na různých úrovních – od místní po globální úroveň, zasazovat se o životní podmínky vedoucí k naplnění základních lidských potřeb a podporovat sociální, hospodářské, politické a kulturní hodnoty a instituce, které jsou slučitelné s realizací sociální spravedlnosti;
- 6.2. *participace veřejnosti* – sociální pracovníci by měli podporovat informovanou účast veřejnosti na utváření sociálních politik a institucí;
- 6.3. *mimořádné události/veřejné ohrožení* – ukládá sociálním pracovníkům v naléhavých případech veřejného ohrožení a v mimořádných situacích v co nejširší možné míře poskytovat vhodné profesionální služby;
- 6.4. *sociální a politické jednání* – tento bod ukládá sociálním pracovníkům určitou sociální a politickou angažovanost zaměřenou na posilování sociální spravedlnosti, dostupnosti různých zdrojů a příležitostí lidem znevýhodněným, odstraňování diskriminace atd.

1.3.2 Anglie

V Anglii je od roku 2005 uzákoněno, že označení „sociální pracovník“ mohou používat jen osoby, které splnily určené vzdělávací požadavky a jsou registrovány u příslušného orgánu. Pugh (2005) vysvětluje, že i když historicky jsou kořeny sociální práce různorodé, v posledních třech dekadách je dominantní vliv státu, a to na národní i lokální úrovni. Podle Puga dochází ke snižování významu lokálních sociálních odborů a zároveň roste úsilí národní vlády vymezit priority a určit základní pravidla poskytování služeb. Pugh popisuje proces, kdy v roce 2000 byla založena *Training Organisation for Social Care, London* (TOPSS), jejímž úkolem bylo mimo jiné vytvořit *Národní profesní standardy pro sociální péči* (National Occupational Standards for Social Care), jejichž součástí je vytyčení znalostních, dovednostních a hodnotových předpokladů, kterým by sociální pracovníci měli ve svých pracovních rolích dostát. Východiskem pro stanovování

těchto standardů se stalo formulování klíčového cíle sociální práce, který se opírá o definici⁷ *Mezinárodní asociace škol sociální práce* (International Association of Schools of Social Work) a *Mezinárodní federace sociálních pracovníků* (International Federation of Social Workers). Jako orgán profesní regulace a registrace pak byla v roce 2001 zřízena *Generální rada sociální péče* (General Social Care Council, GSCC), s pravomocemi týkajícími se také regulace vzdělávání v sociální práci a registrací, včetně možnosti v rámci disciplinárního řízení pozastavit nebo odebrat registraci sociálnímu pracovníkovi, přičemž od roku 2005 je trestným činem, pokud by se někdo označoval za sociálního pracovníka, aniž by byl registrován u GSCC (Pugh, 2005).

Od roku 2005 státní regulace sociální práce dále výrazně pokročila. V současné době je i kvalita sociální práce v Anglii regulována zákonem, i když zprostředkovaně. To znamená, že standardy nejsou definovány přímo zákonem, ale zákonem je ustavena organizace, která má stejným zákonem uloženu řadu povinností. Jedná se o zákon *Children and Social Work Act, 2017*, který ve druhé části ošetřuje oblast sociálních pracovníků v Anglii. Zákonem ustavená organizace je v pozici oficiálního regulačního orgánu sociální práce. Její název, *Social Work England*⁸, je rovněž uzákoněn. Zákon zároveň stanovuje, jaké hlavní cíle má tento regulační orgán sledovat. Mezi jeho povinnostmi je i vedení registru sociálních pracovníků. Zároveň se má regulační orgán zabývat způsobilostí sociálních pracovníků k výkonu praxe a má chránit veřejnost před sociálními pracovníky, jejichž způsobilost je narušena, v krajním případě vést proti sociálním pracovníkům disciplinární řízení. Dalším klíčovým cílem je prosazování a udržování **profesionálních standardů sociálních pracovníků v Anglii**. Zákon ukládá regulačnímu orgánu profesionální standardy pro sociální pracovníky v Anglii vymežit a publikovat.

Další právní předpis, který se vztahuje k působení tohoto regulačního orgánu, tedy *Social Work England*, je tzv. *statutory instrument Social Workers Regulations, 2018*. Jedná se o prováděcí předpis k některým zákonem *Children and Social Work Act 2017* uloženým povinnostem. Tento právní předpis konkretizuje povinnosti *Social Work England*, například rozpracovává podrobnosti procesu registrování a vedení registru sociálních pracovníků, dále regulačnímu orgánu ukládá povinnost vytvořit a řídit *Plán schvalování vzdělávání a výcviku pro sociální pracovníky* (Education and training approval scheme) pro schvalování, monitorování, či znovuschvalování vzdělávacích kurzů a dalších podmínek vzdělávání. Univerzity a další organizace, které se chtějí věnovat příslušnému vzdělávání v sociální práci, musí regulačnímu orgánu poskytnout všechny potřebné informace a spolupráci, kterou regulační orgán potřebuje, aby mohl adekvátně plnit své uložené povinnosti. V jedné z příloh k tomuto předpisu jsou také vymezeny uznávané kvalifikace a další předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka v Anglii.

Regulační orgán, *Social Work England*, je tedy ustaven jako veřejný orgán, který hraje roli v centrální vládě, byť není odborem ministerstva a funguje s vládou vzájemně nezávisle. Je vymezen jako uskupení odborníků, které se snaží hledat nové přístupy k regulování sociálních pracovníků v jejich klíčových rolích. V souladu s tím, co ukládají právní předpisy, *Social Work England* uveřejňuje řadu materiálů, postupů a instrukcí týkajících se registrací, vzdělávání a v neposlední řadě publikuje i **Profesionální**

⁷ Sociální práce je profese, která podporuje sociální změny, řešení problémů v mezilidských vztazích a posilování a osvobodování lidí za účelem zvýšení well-beingu, a to s využitím poznatků o lidském chování a o sociálních systémech. Sociální práce zasahuje v místech, kde lidé interagují se svým prostředím. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti (IASSW / IFSW, 2001).

⁸ <https://www.socialworkengland.org.uk/>

standardy sociálních pracovníků⁹. Profesionální standardy jsou formulovány speciálně pro sociální práci a mají určovat práh bezpečné a efektivní praxe sociální práce. Vztahují se na všechny registrované sociální pracovníky ve všech jejich rolích v různých prostředích, tzn. jsou v tomto ohledu pojímány jako **univerzální**.

Tyto Profesionální standardy stanovují a vysvětlují, co sociální pracovníci v Anglii musí vědět, čemu musí rozumět, co musejí být schopni dělat a zvládat. Při bližším pohledu na tyto Profesionální standardy je patrné, že se týkají především závazků a etických principů, které by měl sociální pracovník sledovat a dodržovat. Standardů je formulováno celkem šest, a každý z nich je rozpracovaný do několika podbodů. Tyto podbody již nejsou dále rozváděny. Standardy sociálním pracovníkům ukládají:

1. Podporovat práva, silné stránky a well-being lidí, rodin, komunit – zde jsou zařazeny takové zásady, jako je respekt k lidským právům a jejich podpora, respekt k přáním a názorům, dále například vyvážení práv a rizik, zajištění přístupu k advokacii, podpoře, službám, dále partnerský přístup, podpora sociální spravedlnosti, snaha odhalovat a řešit nerovnosti ve společnosti, odpovědně využívat autoritu, kterou sociální pracovníci mají a snažit se o co nejméně dotěrný intrusivní přístup atd.

2. Nastolit a udržovat důvěru a důvěrnost – se jsou zahrnuty takové zásady, jako je otevřenost, spolehlivost, respekt k důstojnosti lidí a jejich soukromí, profesionalita vztahu s klientem a objasnění role sociálního pracovníka, zajištění účasti klienta na rozhodování, nakládání s důvěrnými informacemi v souladu se zákonem, či zvažování, kdy může dojít ke konfliktu zájmů, jak to řešit atd.

3. Být zodpovědný za kvalitu své praxe a rozhodnutí, která dělám – u tohoto standardu jsou jmenovány povinnosti jako například pracovat v rámci legislativního a etického zakotvení profese, používat informace z věrohodných zdrojů, využívat supervizi, analyzovat rizika, aplikovat odborné znalosti a dovednosti k zacílení na různé typy potřeb a problémů klientů, rozpoznávat ukazatele rizik a různých forem zanedbávání a zneužívání, poznat, kdy může být rozhodování narušené například protichůdnými informacemi, etickým dilematem, atd.; dále sem patří povinnost objasnit, kdo má zodpovědnost za delegovanou práci, zajistit, že jsou příslušní kolegové a příslušné agentury informovány i o rizicích a implikacích, které vzejdou z rozhodnutí, která sociální pracovník provádí; také zde nalezneme požadavek vést jasné, přehledné, přesné a aktuální záznamy a dokumentování toho, jak sociální pracovník dospěl ke svým rozhodnutím; využívat dovednosti k rychlým reakcím na nebezpečné situace, dále je sem zařazeno i poskytování podpory v přístupu ke službám, poradenství, vyjednávání s jinými odborníky a organizacemi atd.

4. Udržovat stálý profesní rozvoj – zohledňování zpětné vazby z různých zdrojů včetně lidí, kteří mají s praxí sociálního pracovníka vlastní zkušenost, využívání supervize, praxe v souladu s aktuálním vývojem v oboru, sdílení dobré praxe atd.

5. Jednat bezpečně, s respektem a s profesionální integritou – tento standard je vymezen tím, co sociální pracovník nemá dělat, například někoho zneužívat, diskriminovat; dále se nesmí chovat v práci i mimopracovně tak, že to zpochybňuje možnost nadále setrvávat v pozici sociálního pracovníka, nesmí falšovat záznamy, přijímat peníze nebo dary, poškozovat někoho, protože si stěžoval, používat nezákonně nebo neeticky sociální média, elektronickou komunikaci atd.

6. Podporovat etickou praxi a hlásit obavy z jejího porušování – dílčí body tohoto standardu se týkají toho, co má sociální pracovník dělat, aby bránil etickou praxi, jako například hlásit podezření na diskriminační chování, škodlivou praxi atd., přemýšlet

⁹ <https://www.socialworkengland.org.uk/standards/professional-standards/>

nad pracovním prostředím a kde je nezbytné praxi zpochybnit, aby se zlepšilo dodržování profesních standardů; informovat lidi o právu si stěžovat a poskytnout jim podporu, pokud to chtějí udělat; věnovat pozornost tomu, když se v organizaci děje něco špatně nebo nejsou dodržovány standardy bezpečné praxe; spolupracovat, pokud se něco takového řeší či vyšetřuje atd.

Jako doplňující materiál ke Standardům je k dispozici **Průvodce profesionálními standardy**.¹⁰ Nejedná se o rozpracování standardů a jejich dílčích podbodů jednoho po druhém, ale většinou jde spíše o vysvětlení a upřesnění pojmů používaných ve Standardech, tedy toho, jak je pro potřeby Standardů chápat a vykládat: například pojmy jako je *advokacie*, co si představit pod *znalostí legislativy*, co to je *soukromí klienta*, co je *důvěrnost* a *důvěrné informace*, co znamená *chápaní role sociálního pracovníka* a že tuto roli musejí chápat i klienti, dále například jak v kontextu sociální práce chápat pojmy *kultura*, *identita*, *hodnoty*, *etika*, *sociální spravedlnost*.

Dále se tento Průvodce zabývá kupříkladu tím, jaké parametry má mít komunikace sociálního pracovníka s klienty, co znamená povinnost sociálního pracovníka reagovat na poškozování, zanedbávání a zneužívání. Poměrně velký prostor je věnován také problematice stálého profesního rozvoje (Continuing professional development), který je ale ošetřen vlastními standardy. Řešeno je i téma zdraví a kvality práce včetně upozornění na to, že zdravotní stav, psychický i fyzický, který zhoršuje schopnost pomáhat klientům, by měli mít sociální pracovníci možnost řešit s podporou svého zaměstnavatele. V Průvodci je také zařazena část vysvětlující pojem *profesní integrita*, která je vztahována k povinnosti nezaujatosti jak vůči klientům, tak vůči kolegům. Je pojednána také problematika konfliktu zájmů; vymezení toho, co je profesionální vztah a otázka nerovnoměrného rozdělení moci; otázka darů, peněz, jiné laskavosti od klientů; otázka vedení záznamů, hlavně nepodceňování přesného vedení záznamů; otázka hlášení v případě obav či znepokojení, že by mohlo docházet k nevhodné praxi nebo k takovým věcem, jako je obtěžování, šikana, korupce, zneužívání zdrojů, k postupům, které představují ohrožení bezpečnosti či zdraví, kdy součástí postupů a politiky zaměstnavatele by měly být procesy, kterými lze tyto obavy ventilovat/řešit, tedy umožnění i tzv. *whistleblowingu*. V neposlední řadě je řešena je i problematika praxí studentů sociální práce a zajištění, aby v rámci praxe nedělali nic, co by bylo v rozporu s profesními standardy.

1.3.3 Německo

V Německu se diskutuje o možnosti, že by profesní zákon mohl být jednou z cest, jak bránit deprofesionalizaci sociální práce a zhoršování pracovních podmínek sociálních pracovníků (DBSH, 2009), nicméně zatím zde sociální práce jako taková profesním zákonem upravena není. Určitým způsobem jsou pak pravidla pro výkon sociální práce zanesena v zákonech týkajících se sociálního zabezpečení, sociálního pojištění a sociální péče o děti a mládež (Malík-Holasová, 2014). Kvalitou výkonu sociální práce se v Německu systematicky zabývá především největší zastřešující profesní spolek *Německý profesní svaz pro sociální práci* (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit, dbsh.de). Sociální pracovníci sdružení v DBSH společně vytvořili základní kameny profesionální sociální práce, tj. zejména formulovali či vytvořili:

- **„Popis povolání sociální pracovník a sociální pedagog“** (Berufsbild für Sozialarbeiter/innen und Sozialpädagogen/innen, DBSH, 2009), který obsahuje popis

¹⁰ <https://www.socialworkengland.org.uk/media/3074/professional-standards-guidance-designed-april-final.pdf>

cílů, rolí a profesně specifických funkcí sociální práce, dále také popis pracovních metod a principů, na nichž spočívá profesionální jednání v sociální práci; jeho součástí je také vymezení rámcových pracovních podmínek a nutné kvalifikační požadavky (úroveň a obor dosaženého vzdělání, klíčové kompetence, další vzdělávání) kladené na sociální pracovníky. Tento popis je DSBH považován za základ pro formulování kritérií kvality výkonu sociální práce v Německu (viz dále).

- **Profesní etické principy DSBH** (Berufsethische Prinzipien des DSBH), které byly formulovány již v roce 2009 s aktualizací v roce 2014. Součástí profesní etiky v rámci DSBH jsou i příslušné orgány, které poskytují oporu a orientaci v etických dilematech, a také řeší případné prohřešky členů DSBH proti tomuto etickému kodexu. Jedná se o Etickou komisi DSHB, Profesní komoru sociální práce a Ombudsmana pro sociální práci (www.dshb.de). Etický kodex je chápán jako živý dokument, který se v určitých intervalech a za přispění celé obce sociálních pracovníků aktualizuje. Etický kodex je závazný pouze pro členy DSHB a sociální pracovníky registrované v profesním registru DSBH.
- **Klíčové kompetence v sociální práci** (Schlüsselkompetenzen der Sozialen Arbeit, DSBH, 2009), přičemž se očekává nejen osvojení si těchto jednotlivých oblastí kompetencí, ale také schopnost je vhodně aplikovat a propojovat v rámci pomáhající intervence. Tento popis základních kompetencí může dle DSBH sloužit sociálním pracovníkům také k sebehodnocení a vzdělavatelům v sociální práci jako vodítko při formulování kvalitních vzdělávacích plánů.
- **Profesní registr** (Berufsregister, DSBH, 2009) – profesní registr spravuje přímo DSBH a je chápán jako významný nástroj pro zajišťování kvality výkonu sociální práce. Registrace sociálních pracovníků je dobrovolná. Pro úspěšnou registraci musí sociální pracovník splnit určitá kritéria zejména v oblasti vlastní kvalifikace a jejího kontinuálního rozvoje, po registraci získává „pečeť kvality“, která má platnost vždy 5 let. Registrovaný sociální pracovník má tyto povinnosti a vždy po pěti letech dokládá jejich splnění pro účely prodloužení registrace:
 - dodržovat profesní etický kodex DSBH,
 - průběžně se dále odborně vzdělávat,
 - pravidelně reflektovat svou praxi skrze supervizi, koučing nebo intervizi,
 - podílet se na rozvoji sociální práce.
- **Kritéria kvality sociální práce** (Qualitätskriterien der Sozialen Arbeit, DSBH, 2002c) a **Základní rastr pro sebehodnocení** (Grundraster zur Selbstbewertung, DSBH, 2002a) – jedná se o kritéria a indikátory kvality, které navazují na *Popis povolání sociální pracovník a sociální pedagog* a jsou univerzální pro všechny oblasti výkonu sociální práce. Pro účely sebehodnocení jednotlivých sociálních pracovníků a podmínek, v nichž působí, byla tato kritéria zpracována do podoby sebehodnotícího dotazníku – *Základní rastr pro sebehodnocení*. Tento dotazník slouží primárně k rozvoji kvality práce a pracoviště daného sociálního pracovníka. Dle dosaženého bodového skóre může pracovník zhodnotit strukturní a procesní dimenze kvality výkonu své činnosti. Dotazník není zřejmě používán jako plošný nástroj pro hodnocení kvality v sociální práci. Kromě těchto obecných *Kritérií kvality sociální práce* jsou sociální pracovníci DSBH vybízeni, aby formulovali specifické standardy kvality pro jednotlivé oblasti výkonu sociální práce. Zatím takto byla zpracována pouze kritéria kvality pro odborné sociální poradenství (DSBH, 2002b).

Lze tedy uzavřít, že v Německu byly tamní hlavní profesní organizací sdružující sociální pracovníky položeny poměrně rozsáhlé a ucelené základy pro garanci, rozvoj a hodnocení oboru sociální práce a praxi jejího výkonu. Jejich akceptace vzdělavateli v sociální práci i samotnými sociálními pracovníky je však zatím na dobrovolné bázi. Hodnocení kvality sociální práce se pak děje v pravidelných intervalech na úrovni jednotlivých sociálních pracovníků a jejich pracovních podmínkách, jedná se ale pouze o ty sociální pracovníky, kteří usilují o zápis či prodloužení své registrace v Profesionálním registru.

1.3.4 Rakousko

Také v Rakousku je zatím profesní zákon upravující výkon sociální práce předmětem debat a návrhu. Rakouští sociální pracovníci prostřednictvím svého profesního spolku – *Rakouského profesního svazu pro sociální práci* (Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit, www.obds.at) již téměř 20 let usilují o vytvoření národních standardů kvality sociální práce a od roku 2017 o přijetí odpovídajícího profesního zákona (Mair, 2020; Malík-Holasová, 2014; www.obds.at). Dle Mair (2020) akademici i sociální pracovníci v praxi od profesního zákona očekávají, že díky němu budou nastaveny určité standardy, které umožní hodnocení výkonu sociální práce a rozlišení dobré a špatné praxe. Nicméně ve své současné podobě přímo návrh profesního zákona standardy výkonu sociální práce neobsahuje a zaměřuje se spíše na některé strukturální a procesní aspekty výkonu sociální práce. Návrh profesního zákona konkrétně upravuje tyto oblasti (OBDS, 2017):

- stanovení, kdo může působit jako sociální pracovník;
- vstupní kvalifikaci;
- další vzdělávání;
- mlčenlivost a informování klienta;
- ochrana dat;
- vedení dokumentace.

V současné době se v rámci *Rakouského profesního svazu pro sociální práci* také diskutuje o **nových Etických standardech sociální práce v Rakousku** (OBDS, 2020), které navazují na verzi z roku 2004. Tyto standardy si kladou za cíl významným způsobem přispět k sebedefinici profese sociální pracovník v Rakousku. Standardy obsahují základní pravidla jednání sociálních pracovníků při výkonu sociální práce v těchto oblastech:

1. obecné zásady profesionálního jednání;
2. jednání v konkrétních oblastech výkonu sociální práce;
3. jednání s adresáty sociální práce;
4. jednání vůči kolegům;
5. jednání vůči profesionálům z jiných profesí;
6. jednání vůči zaměstnavateli a vlastní organizaci;
7. jednání na veřejnosti.

Tyto etické standardy tak po jejich přijetí mohou podstatně přispět k rozvoji kvality výkonu sociální práce, a to nejen v oblasti procesní, ale i výsledkové, neboť

klientům sociální práce přinášejí jistotu profesionálního přístupu a obsahují ochranné prvky před špatným jednáním ze strany sociálních pracovníků. Z dokumentu však není zřejmé, nakolik je jeho respektování pro sociální pracovníky závazné, případně, jak bude prováděno vyhodnocování jeho uplatňování v praxi.

V neposlední řadě v 2002 Innsbrucká větev OBDS zformulovala **vodítka pro vytvoření národních standardů sociální práce**, ale zdá se, že zůstalo jen u vodítek (OBDS, 2002). Tento dokument byl naposledy aktualizován v roce 2003 a dosud na jeho základě nebyly konkrétní standardy kvality výkonu sociální práce vypracovány. Z uvedeného lze usuzovat, že v Rakousku jmenované dokumenty celkově směřují k vymezení regulace výkonu sociální práce a k formulaci standardů kvality sociální práce, avšak zatím nebyla formulována představa, jakým způsobem by mohlo být prováděno hodnocení naplňování těchto standardů sociálními pracovníky v jejich každodenní činnosti. Dle Malík-Holasové (2014) se jeví, že v Rakousku dále postoupilo hodnocení kvality poskytování zejména pobytových sociálních služeb – využívá se ISO, „pečeť kvality“, z interních modelů E-Qaulin, EFQM či QAP. Pro hodnocení domovů pro seniory byl od roku 2013 zaveden Národní certifikát kvality (<https://www.nqz-austria.at/>).

1.3.5 Španělsko

Jedním z klíčových zákonů španělské sociální práce je zákon č. 10/1982 ze dne 13. dubna 1982, kterým se zřizují profesní orgány absolventů sociální práce. Tento zákon je pak rozšířen nařízením ze dne 28. března 1995, kterým se upravuje obecný systém uznávání odborných kvalifikací, vyžadující minimálně 3 roky odborného vzdělávání, pokud jde o diplomované specialisty v sociální práci. Tímto zákonem také Španělsko dokládá vysokou úroveň orientace zejména na vzdělávací proces v oblasti sociální práce a silné tendence k její profesionalizaci.

Oblast sociální práce ve Španělsku je na národní úrovni spravována v rámci kompetencí Ministerstva zdravotnictví, spotřeby a sociálního zabezpečení, konkrétně pak spadá do oblasti působnosti Generálního ředitelství služeb pro rodiny a děti. Španělská ústava přiznává výlučné pravomoci v oblasti sociálních služeb jednotlivým autonomním společenstvím (tzv. Colegios). Statut autonomie tvoří právní rámec, který zaručuje práva občanů v příslušných oblastech. Příslušné autonomní zákony o sociálních službách propagují síť zařízení, která vedou k rozvoji a implementaci sociálních služeb v celém státě. V roce 1985 byl vydán tzv. Místní regulační zákon, který posiluje přibližování sociálních služeb k občanovi a stanovuje, že obec bude vykonávat pravomoci v oblasti poskytování sociálních služeb a sociální podpory a opětovného začlenění svých občanů.

V každém autonomním společenství, míněno společenství v jednotlivých autonomních oblastech, tj. 17 regionech Španělska, jsou prostřednictvím konkrétních zákonů o sociální práci zaručena práva občanů v příslušných oblastech sociální práce, potažmo sociálních služeb. Tyto zavádějí do autonomních společenství veřejný systém sociálních služeb a zpřístupňují lidem a skupinám zdroje, aktivity a výhody pro dosažení cíle sociální práce. Ve Španělsku je tedy sociální práce ošetřena v kontextu legislativy, která upravuje a reguluje organizaci a poskytování sociálních služeb. Ústřední osou těchto zákonů je organizace veřejného systému sociálních služeb, rozvoj role sociálních služeb primární péče a sociálních služeb specializované péče. Podle většiny těchto zákonů jsou sociální služby strukturovány na dvou úrovních:

- **obecné sociální služby**

jsou zaměřeny na celou populaci a zahrnují základní a specifické dávky, základní sociální služby, komunitní sociální služby, informování, prevence a sociální a rodinnou integraci, domácí pomoc, zvláštní dávky pro děti, mládež, starší osoby, ženy, etnické menšiny, bezdomovce atd. – jsou řízeny prostřednictvím center sociálních služeb a komunitních center

- **specializované sociální služby**

jsou zaměřeny na specifické skupiny obyvatelstva, jako jsou senioři, děti a mládež, drogově závislí, lidé bez domova atd., jejichž potřeby jsou uspokojovány ve vazbě na osobnostní charakteristiky a individuální situace uživatelů služeb a jsou tedy organizovány a spravovány podle skupin nebo sektorů populace, na které jsou zaměřeny: dětství, senioři, ženy atd.; patří sem například denní centra pro dospělé, denní centra pro nezletilé, residence, pracovní centra a ochranná a pobytová centra atd. – odpovědnost za tuto úroveň péče mají autonomní a místní správy.

Jakkoliv tato regionální legislativa vychází z obecného zákona o sociálních službách, zohledňuje jednotlivá specifika daných územních celků v rámci celé země. V každé z těchto právních norem je však reflektován zvláštní odkaz na profesi sociálního pracovníka jako nositele odborných schopností v oblasti naplnění smyslu a cíle španělské (tedy obecné) sociální práce. Zákonná úprava sociální práce a sociálních služeb v jednotlivých autonomních společenstvích nevznikala souběžně – důvodem bylo zřejmě uchopení specifík sociálních událostí v každém jednotlivém autonomním společenství – nicméně proces uzákonění sociálních služeb jako nezbytného nástroje udržení sociálního standardu španělské společnosti byl završen ve všech autonomních oblastech. Vzniklo tak 17 zákonů o sociálních službách.¹¹ V každém z regionálních právních předpisů těchto jednotlivých společenství jsou vyhrazeny činnosti sociálního pracovníka. Pracovník na této pozici je charakterizován jako ten, který působí jako zprostředkovatel přístupu občanů do systému sociálních služeb a specializované péče tím, že je odkazuje na další odborníky k posouzení jejich životní situace a návrhu jejího řešení, s využitím nástrojů sociálních služeb, mezi které patří zejména sociální karta, sociální historie a hodnocení sociální práce. Sociální pracovník je rovněž odpovědný za koordinaci postupů v záležitostech sociálních služeb.¹²

Jedním z klíčových aktérů v oblasti španělské sociální práce je **Generální rada sociální práce**. Tato instituce vznikla v roce 1986 z potřeby zhodnotit a ocenit práci sociálních pracovníků. Jedná se o vládní projekt, který je zaměřen na prvky zlepšování,

¹¹ Zákon č. 9/2016 z 27. prosince o Sociálních službách Andalusie
Zákon č. 5/2009 z 30. června o Sociálních službách Aragonu
Zákon č. 1/2003 z 24. února o Sociálních službách Asturie
Zákon č. 16/2019 z 2. května o Sociálních službách Kanárských ostrovů
Zákon č. 2/2007 z 27. března o Sociálních právech a sociálních službách Kantábie
Zákon č. 14/2010 z 16. prosince o Sociálních službách Castilla La Mancha
Zákon č. 16/2010 z 20. prosince o Sociálních službách Castilla y León
Zákon č. 12/2007 z 11. října o Sociálních službách Katalánska
Zákon č. 3/2019 z 18. února o Sociálních službách Comunidad Valenciana
Zákon č. 14/2015 z 9. dubna o Sociálních službách Extremadury
Zákon č. 4/2009 z 11. června o Sociálních službách Baleárských ostrovů
Zákon č. 13/2008 z 3. prosince o Sociálních službách Galicie
Zákon č. 7/2009 z 22. prosince o Sociálních službách Riojy
Zákon č. 11/2003 z 27. března o Sociálních službách Madridu
Zákon č. 3/2003 z 10. dubna o Systému sociálních služeb Murcie
Zákon č. 15/2006 z 14. prosince o Sociálních službách Navarry
Zákon č. 12/2008 z 5. prosince o Sociálních službách País Vasco

¹² https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regprof/index.cfm?action=regprof&id_regprof=448

regenerace, pokroku a stability profese sociálního pracovníka.¹³ Cílem bylo zejména, aby sociální práce, jako disciplína z oboru sociálních věd, pokračovala v rozvoji a dosáhla uznání, které si zaslouží.

Generální rada sociální práce je také zastupitelským, koordinačním a výkonným orgánem 36 oficiálních vysokých škol sociální práce na území státu. Řídícími orgány jsou Valné shromáždění složené z předsedů 36 profesních sdružení, správní rady a předsednictví. Správní rada je tvořena sociálními pracovníky, kteří zastupují téměř 40 000 sociálních pracovníků na celém území Španělska, a to i na evropské a mezinárodní úrovni. Členové správní rady jsou také členy Mezinárodní federace sociální práce (IFSW).

Jedním z dalších cílů Generální rady je podporovat vydávání publikací o sociální práci a profesní zájem o poskytování vysoce odborných konzultací pracovníkům v sociální práci a dalších disciplínách z akademické i profesní oblasti. V této souvislosti rada schvaluje a propaguje na státní úrovni návrhy politik na podporu odborného vzdělávání a výzkumu v oblasti sociální práce a zřizuje národní instituce poradenských služeb pro všechny členy profese. Vedle toho podporuje a prostřednictvím svých zastoupení organizuje průběžná školení odborníků a vydává akreditaci zaručující úroveň těchto školení s cílem posílit profesionální úroveň výkonu sociální práce.

Generální rada sociální práce mimo jiné aktivně hájí práva vysokých škol a odborníků sociální práce, dohlíží na správný výkon profese, na činnost profesních organizací sociální práce a vede také centrální registr profesních společností. Prostřednictvím svých autonomních zastoupení (regionálních rad) hájí sociální práva občanů a klientů sociálních služeb.

Veškeré aktivity této instituce jsou realizovány s cílem podpořit etický rozměr sociální práce prostřednictvím důrazu kladeného na etické závazky sociálních pracovníků. Z tohoto důvodu patří k významným činnostem této instituce také schvalování etického kodexu platného pro všechny oficiální vysoké školy sociální práce, sociální asistenty a sociální pracovníky. Prostřednictvím tohoto etického kodexu je kladen důraz na výkon profese sociálního pracovníka ve všech oblastech sociální práce a zejména rozvoj trvale inovativního úsilí ve zkvalitňování profesního výkonu sociální práce v souladu s mezinárodními principy sociální práce a národním etickým kodexem.

V rámci Generální rady sociální práce působí také **Etická komise**.¹⁴ Jedná se o nezávislý orgán napojený na tuto radu, jehož cílem je prosazovat etické rozhodnutí odborníků v sociální práci a zajistit aktualizaci, šíření a dodržování etického kodexu. Za tímto účelem sleduje zejména tyto zásady: zachovat hodnoty a zásady profese sociální práce, posílit legitimitu profese a kolektivní organizace sociálních pracovníků, zaručit správnou odbornou praxi a podporovat kulturu a výcvik v profesionální deontologii (etickém přístupu).

Španělský etický kodex sociální práce¹⁵ je souborem hodnot, zásad a standardů, které by měly řídit praxi povolání sociálních pracovníků ve Španělsku. Tento etický kodex vydaný Španělskou generální radou pro sociální práci vešel v platnost dne 9. června 2012 na mimořádné valné hromadě profesních orgánů sociálních pracovníků. První etický kodex pro sociální práci byl schválen dne 29. května 1999. Tento dokument je aktualizací předchozího textu a je prvním etickým kodexem pro sociální práci 21. století. V porovnání s předchozím dokumentem je v tomto kodexu zohledněna zejména nová sociální realita a pravidla, která mají přímý dopad na profesní činnost.

¹³ <https://www.cgtrabajosocial.es/>

¹⁴ <https://www.cgtrabajosocial.es/Componentes>

¹⁵ https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico

Zatímco předchozí dokument stanovil regulační rámec etických principů a profesních kritérií upravujících profesi sociální práce, tento kodex se pokouší překonat obtíže, s nimiž se profese potýká během následujícího vývoje. Tento kodex znovu potvrzuje závazek profese sociální práce před společností a zahrnuje vědecký a technický rozvoj a nově uznaná práva a povinnosti sociálního pracovníka a občanů, kteří využívají služby sociální práce. **Klíčovými rolemi sociálního pracovníka** při výkonu jeho profese jsou nově zejména plánování, projektování, výzkum, řízení, hodnocení, přímá péče, sociální začleňování a propagace, zprostředkování a změna sociálních služeb a politik ve prospěch skupin a komunit. Španělský etický kodex sociální práce je formulován v souladu s „Globálním prohlášením o etických zásadách a profesní integritě“, které bylo schváleno na Valném shromáždění Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Valném shromáždění Mezinárodní asociace škol sociální práce v Dublinu v Irsku v červenci 2018.

Dle tohoto kodexu je chápána sociální práce jako jak profesní praxe, tak akademická disciplína, která usnadňuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Zásady sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozmanitosti jsou pro sociální práci zásadní. Sociální práce, podporovaná teoriemi sociální práce, společenských věd, humanitních věd, zapojuje lidi a struktury do řešení životních výzev a zlepšování well-beingu.

Je rozdělen do několika kapitol dle komplexního rozboru charakteristik výkonu profese sociální práce následujícím způsobem:

- použití všeobecných zásad profese (reflektovány jsou zejména principy a zásady sociální práce);
- práva a povinnosti sociálních pracovníků (dále členěno na vztahy s uživatelem služeb, vztahy s ostatními profesionály a vztahy s ostatními institucemi);
- zachování profesního tajemství (zahrnuje povinnosti týkající se důvěrných informací využitých v průběhu intervence);
- etická komise (na tomto místě jsou popsána práva a povinnosti etické komise a náplň jejích aktivit ve vztahu k výkonu sociální práce).

Souhrn hodnot, zásad a principů v něm stanovených je rovněž závazný pro profesní organizace sociální práce. Španělská Generální rada pro sociální práci, Regionální rady a profesní organizace se mohou dohodnout a schvalovat různá další etická pravidla v souladu s regionálními specifiky a specifiky výkonu sociální práce, a to v rámci své příslušné jurisdikce a územní působnosti, jak je definováno zákonem, nicméně všechna další pravidla přijatá při výkonu této pravomoci musí doplňovat a být v souladu s pravidly stanovenými v tomto kodexu. Jedním z primárních cílů sledovaných profesními organizacemi je podpora a rozvoj profesionální etiky a zajištění souladu s etickým kodexem. Za tímto účelem se zaměřují zejména na šíření pravidel kodexu mezi všechny sociální pracovníky a sociální instituce a zahrnují zásady stanovené v tomto kodexu do osnov studentů sociální práce na univerzitách.

Sociální pracovník dle tohoto kodexu musí být držitelem titulu udělovaného španělskou univerzitou. Systém vzdělávacích institucí ve Španělsku, které nabízejí studijní programy zaměřené na profesionalizaci sociální práce, je bohatě satureován jak na úrovni středoškolského vzdělávání, tak také na úrovni vysokoškolské a v postgraduálních vzdělávacích programech. **Vzdělávací proces** je založen zejména na **detailním modelu kompetencí**, kterými musí budoucí profesionál v oblasti sociální práce vládnout. Sociální pracovníci při výkonu své profese využívají řadu specifických nástrojů, jako jsou sociální historie (důkladné záznamy situace uživatele služeb, diagnostika a popis intervence), sociální list (podpůrná dokumentace sociální práce),

zpráva o sociálním posouzení (odborná zpráva vypracovaná a podepsaná výhradně sociálním pracovníkem na základě studie, pozorování a rozhovorem, doprovázená vyhodnocením a návrhem intervence), stupnice sociálního hodnocení (nástroj používaný k identifikaci sociálních situací a stanovení sociální diagnózy) a projekt sociální intervence (návrh sociální intervence zahrnující vyhodnocení a diagnostiku situace a jednotlivců, definice provozních cílů, činností a úkolů, využití zdrojů, rozvrhovací a hodnotící kritéria).

1.3.6 Slovensko

Institucionalizace sociální práce na Slovensku se dostala do fáze přijetí a implementace profesního zákona, tedy byl učiněn zásadní krok v oblasti regulace sociální práce. Od roku 2015 je tedy na Slovensku výkon sociální práce ošetřen **zákonem č. 219/2014 o sociální práci a o podmínkách výkonu některých odborných činností v oblasti sociálních věcí a rodiny**. Tento zákon byl naposledy novelizován v roce 2019. Zákon o sociální práci stanovuje podmínky, které musí sociální pracovník splnit. Kromě bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti atd. se jedná zejména o dosažení určitého stupně a oboru vzdělání a naplňování požadavku celoživotního vzdělávání. Dále tento **zákon ustavuje Slovenskou komoru sociálních pracovníků a asistentů sociální práce** (<http://socialnapraca.sk/>) a vymezuje její hlavní úkoly, organizační strukturu, podmínky členství, práva a povinnosti členů atd. Komora vede registr těch sociálních pracovníků, kteří působí jako „samostatní sociální pracovníci“, uděluje jim povolení k vykonávání této praxe a má za úkol hodnotit jejich průběžné další vzdělávání v sociální práci. Jednou z rozhodujících podmínek je zde opět vzdělání a předchozí praxe. Komora také vydává **etický kodex** sociálních pracovníků, tento je však závazný pouze pro členy komory, přičemž členství v komoře je pro sociální pracovníky dobrovolné.

Uvedený zákon obsahuje řadu ustanovení, která mohou významným způsobem přispívat k profesionalizaci sociální práce na Slovensku. Do určité míry také může být vnímán jako akt formulování národní představy o tom, jaké předpoklady je třeba naplnit, aby sociální práce mohla být vykonávána profesionálně. K regulaci výkonu sociální práce by pak alespoň dle svých, legislativou daných, úkolů měla významně přispívat výše uvedená profesní komora. A to zejména tím, že vede registr samostatně působících sociálních pracovníků, vydává etický kodex a stanoviska k etickým otázkám, poskytuje svým členům bezplatné odborné poradenství a případně i právní zastupování v soudních sporech, řeší stížnosti na své členy a vede případné disciplinární řízení, rovněž připomínkuje vznikající legislativu. Nicméně zákon o sociální práci ani profesní komora dosud neformulovaly konkrétní vodítka kvalitního výkonu sociální práce, například ve formě profesních standardů, tedy tento regulativ výkonu sociální práce na Slovensku zatím není k dispozici.

Podobně jako v České republice (viz níže) naležeme na Slovensku Standardy kvality pouze v oblasti poskytování sociálních služeb, a to v Příloze 2, zákona č. 448/2008 o sociálních službách. Jedná se o „Podmínky kvality poskytované sociální služby“, které jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni naplňovat, a také jsou povinni umožnit hodnocení plnění těchto „Podmínek“ pracovníky příslušného ministerstva. Tyto Podmínky byly do zákona o sociálních službách doplněny s účinností od ledna 2014 (srov. Brichtová, Repková, 2014) a doplňují zákonnou povinnost poskytovatelů poskytovat sociální službu v souladu s individuálními potřebami uživatelů a s cílem posilovat jejich potenciál a schopnosti. „Podmínky kvality poskytované sociální služby“, které obsahují bodovaných 21 kritérií ve 4 oblastech, musejí poskytovatelé

sociálních služeb naplňovat alespoň ze 60 %, aby služba mohla být poskytována. Konkrétně se jedná o tyto oblasti a kritéria:

1. dodržování základních lidských práv a svobod

- 1.1. dodržování lidských práv a svobod;
- 1.2. respekt a podpora individuálních charakteristik uživatele;
- 1.3. podpora uživatele a respekt k jeho přirozeným vztahům v rámci jeho rodiny a komunity;

2. procedurální podmínky poskytování služby

- 2.1. vymezení účelu a obsahu poskytování sociální služby (strategická vize, poslání, cíle) a přístupu k uživateli sociální služby;
- 2.2. určení postupů a podmínek (včetně místa a času) poskytování služby a určení jejího rozsahu a formy;
- 2.3. popsání postupu při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby;
- 2.4. určení postupů a pravidel dosahování účelu a odborného zaměření při poskytování služby prostřednictvím metod, technik a postupů sociální práce a zásad poskytování sociální služby;
- 2.5. vymezení postupů a pravidel zpracování, realizace a vyhodnocování individuálního plánu uživatele sociální služby, nebo pravidel práce s uživatelem služby;
- 2.6. vypracování pravidel a postupů prevence vzniku krizových situací, včetně používání prostředků tělesného omezení;
- 2.7. poskytování informací zájemcům o sociální službu a uživatelům služby ve formě, která je pro ně srozumitelná;
- 2.8. podpora a pomoc uživatelů sociální služby při zprostředkování a využívání jiné veřejné služby podle jejich potřeb, schopností a cílů;
- 2.9. zjišťování spokojenosti uživatelů sociální služby;
- 2.10. poskytovatel vyhodnocuje, zda je způsob, jakým službu poskytuje v souladu s potřebami uživatele a cíli služby;

3. personální podmínky

- 3.1. vypracování struktury a počtu pracovních míst, včetně kvalifikačních požadavků a počtu uživatelů na jednoho pracovníka, vše v souladu s ustanoveními Social Services Act;
- 3.2. stanovení postupů, pravidel a podmínek přijímání a zaškolování nových zaměstnanců;
- 3.3. stanovení postupů, pravidel a podmínek dalšího vzdělávání a zvyšování odborné způsobilosti zaměstnanců;
- 3.4. vypracovaný systém pravidelné supervize;

4. provozní podmínky

- 4.1. zabezpečení provozních podmínek, které odpovídá typu a formě poskytované sociální služby a potřebám uživatelů;

- 4.2. vypracování postupu zpracovávání a poskytování informací o poskytované službě uživateli, jeho rodině, komunitě a veřejnosti;
- 4.3. pravidla pro vypracování výroční zprávy a účetní uzávěrky;
- 4.4. stanovení pravidel pro přijímání darů.

Míru naplňování těchto kritérií od ledna 2016 měli hodnotit k tomu určení pracovníci Ministerstva práce, sociálních věcí a rodiny (MPSVR). Rovněž byla pro hodnocení těchto standardů zpracována *Institutem pro výzkum práce a rodiny* podrobná metodická východiska (Repková, 2016).

Poskytování sociálních služeb je však na Slovensku podrobeno vícečetné kontrole. Mimo právě popisované hodnocení plnění „Podmínek kvality poskytované sociální služby“, Ministerstvo práce, sociálních věcí a rodiny provádí dohled nad tím, zda jsou sociální služby poskytovány v souladu se zákonem o sociálních službách a s Ústavou SR, případně dalšími souvisejícími právními předpisy, přičemž poskytovatel sociální služby je povinen umožnit tento dohled. Pravděpodobnost, že u poskytovatele sociálních služeb tento dohled proběhne, je však podle statistik MPSVR podobně jako v České republice zatím velmi malá.

1.4 Regulace sociální práce v České republice

V této části stručně shrneme základní parametry formálního a institucionálního rámce, který je v současné době zdrojem regulativů výkonu sociální práce. Podrobněji o dopadech stávajících regulativů sociální práce, například z hlediska jejich konkrétního vlivu na sociální práci, jejich dostatečnosti či nedostatečnosti nebo nezamýšlených dopadů, nebudeme v rámci této teoretické kapitoly diskutovat. V tomto směru necháme hovořit empirické poznatky. Proto je tato teoretická kapitola v porovnání s popisem situace v zahraničí spíše stručná. Aniž bychom si samozřejmě dělali nárok na to, že data získaná v rámci tohoto výzkumného projektu a z nich vyplývající empirické poznatky v plném rozsahu odrážejí zkušenosti, názory a desetiletí debat o možném a žádoucím zakotvení české sociální práce, domníváme se, že se nám podařilo empiricky zachytit hlavní témata a otázky spojené s touto problematikou (viz níže empirická část této studie).

1.4.1 Slabá míra institucionalizace sociální práce v České republice

V řadě zemí, kde mají diskuse o sociální práci jako svébytném oboru či profesi delší tradici a kontinuitu, byly vystavěny a nadále modifikovány a rozvíjeny různé opory sociální práce, které pak tvoří její formální a institucionální rámec (Tomeš, Koldinská, 2017). To jsme ukázali výše na příkladu několika zemí. Současně však v posledních desetiletích můžeme sledovat diskuse, zda sociální práci je třeba pojímat jako profesi či zda o ní takto uvažovat nelze. Řešena je rovněž otázka, jestli se realita sociální práce v anglosaských zemích již sama nevydala cestou deprofesionalizace (Dominelli, 1996; Randall, Kindiak, 2008; Weiss-Gal, Welbourne, 2008; Thompson, 2016; Payne, 2006; 2016). K tomu je ale opět třeba připomenout, že debata na téma deprofesionalizace se v anglosaských zemích odehrává na pozadí silného institucionálního zakotvení sociální

práce, které se formovalo dlouhá desetiletí a stále se vyvíjí, jak jsme poměrně podrobně popsali výše v teoretické části textu.

V českém prostředí můžeme zaznamenat debatu, zda vůbec fáze profesionalizace proběhla, či probíhá, případně v jakém měřítku (Musil, 2008; Musil, 2013; Havlíková, 2020). Nicméně tedy, jak už jsme naznačili, ať už je cesta deprofesionalizace zahraničními autory a dalšími relevantními aktéry hodnocena jako žádoucí či nikoliv, diskuse o ní se týká sociální práce historicky dobře etablované a ošetřené řadou regulativů. Domníváme se, že právě institucionální zakotvení sociální práce je nezbytným rámcem debat o možnosti či vhodnosti či rizicích případné deprofesionalizace sociální práce. Už jen proto, že právě tyto institucionální a formální rámce – jako je například profesní zákon, závazný etický kodex, profesní organizace, standardy a další instituty a nástroje popsané výše v rámci pojednání o situaci ve vybraných zemích – tvoří referenční rámec pro tuto diskusi. To znamená, že pokud z formálního a institucionálního zakotvení plynou určité závazky, principy, povinnosti pro sociální práci jako pro profesi, je zároveň mimo jiné čitelnější, na co by sociální práce v rámci deprofesionalizace musela rezignovat a co by to pro její výkon mohlo znamenat. Tedy i samotný trend deprofesionalizace a jeho případné dopady na obor či klienty lze hodnotit a diskutovat o nich jen na pozadí určitých institucionálních a formálních garancí, které mimo jiné vymezují, co si lze představit pod profesionalizací a profesionálním výkonem sociální práce. Nelze tedy předpokládat, že by česká sociální práce mohla fázi „profesionalizace“ úspěšně přeskočit a svůj stav „preprofesionalizace“ vydávat za navázání na případný trend „deprofesionalizace“, aniž by se například nekontrolovaně rozpustila v řadě různých činností a cílů navázaných na pracoviště, organizace a resorty, v nichž sociální práce v současné době působí.

Co se týče míry institucionalizace české sociální práce, Musil (2010) tuto otázku řeší optikou Kellerovy (1991) definice sociální instituce, kdy sociální instituce vznikla jako v rámci určité skupiny či společnosti očekávaný, uvědomovaný a standardizovaný, tedy na základě minulého jednání ustálený způsob řešení nějakého problému. Z tohoto hlediska Musil shledává českou sociální práci za dosud „nevykrytalizovanou“. Byť Musil tento svůj závěr vysvětloval a argumentoval tím, před více než deseti lety, zdá se, že od té doby spíše než ke změně či k posunu došlo k zakonzervování stavu, který popisuje, a na straně příslušných aktérů možná k určité rezignaci. Jinak řečeno, vzhledem k tomu, že v oblasti formální či neformální regulace a garance výkonu sociální práce nedošlo v ČR za posledních 10 let k zásadnější změně, lze tuto Musilovu tezi považovat za platnou i nadále. Stále nejsou splněny předpoklady pro vědomé označení specifických problémů, které nelze řešit jinými známými způsoby, než jsou řešení, která nabízí sociální práce. Není přítomno ani očekávání, že v případě střetnutí se s tímto problémem bude jeho řešení ze strany sociální práce probíhat ustáleným očekávaným způsobem. Podmínku určitého sdíleného pojetí považuje Musil (2010) za částečně splněnou, ale s výhradou, že jde o úzké pojetí sociální práce, které od sociální práce v podstatě očekává zajištění bezprostředních materiálních potřeb znevýhodněných či ohrožených jedinců. Naopak pojetí sociální práce, které se historicky ustálilo v moderních společnostech a lze je ve zkratce charakterizovat jako „působení na obě strany sociálních interakcí s cílem řešení obtížné situace klienta“, u nás zatím dle Musila (2010) jako sdílení pojetí sociální práce etablováno nebylo.

1.4.2 Stávající obecné regulativy sociální práce v České republice

Výkon sociální práce v České republice je v současné době upravován primárně v rámci zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to zejména v oblasti kvalifikace

a dalšího vzdělávání. Zákon, původně koncipovaný pro úpravu poskytování sociálních služeb a výkon sociální práce v jejich rámci, postupně rozšiřoval svou platnost i pro sociální pracovníky působící v dalších oblastech, nyní tedy dle odstavce 2, § 1: *„upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních.“*

To znamená, že základní regulativy, které v současné době vymezují mantinely, v nichž se ze zákona může výkon sociální práce pohybovat, je třeba hledat v zákoně o sociálních službách. Jedná se o spíše minimalistickou legislativní úpravu výkonu sociální práce, neboť vlastní profesní zákon o sociální práci v České republice stále chybí. V zákoně o sociálních službách se jedná o následující ustanovení:

- vymezení toho, kdo může působit jako sociální pracovník ve smyslu nezbytné vstupní kvalifikace (§ 110), přičemž jako základní kvalifikace sociálního pracovníka je přípustné nejen absolvování terciárního vzdělávání v oborech sociální práce, ale též speciální pedagogiky a práva, což institucionalizaci sociální práce jako svébytné profese nepřispívá (MPSV, 2014), také proto, že profesní socializace v rámci vzdělávání a případně i předchozího působení v jiném oboru pak může vést k dalšímu rozostřování cílů sociální práce, protože daný pracovník si ani nemusí uvědomovat, že sleduje spíše cíle svého původního oboru než cíle sociální práce, případně ani nemusí mít představu, jaký typ cílů odpovídá oboru sociální práce;
- určení toho, co je hlavním předmětem činnosti sociálních pracovníků (§ 109);
- uložení povinného dalšího vzdělávání sociálních pracovníků (§ 111).

Prováděcí předpis k zákonu o sociálních službách, tedy vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách, obsahuje Standardy kvality sociálních služeb. Ty jsou někdy v sociálních službách vnímány a využívány jako relevantní pro sociální práci. Standardy kvality sociální práce to však nejsou. Vyhláška, stejně jako Zákon o sociálních službách, se tedy, navzdory tomu, že spíše nekonzistentně k vlastní povaze obsahuje několik ustanovení upravujících sociální práci, sociální práce netýká. Určitě tedy nenahrazuje profesní zákon sociální práce. To ostatně plyne již z úvodního ustanovení zákona o sociálních službách, a to § 1, který vymezuje předmět úpravy tohoto zákona a taxativně vymezuje v odstavci (1): *„Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen "osoba") prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“* Jinak řečeno, sociální práci jako zdroj pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci ani jako předmět úpravy zákona této odstavce neuvádí.

Pro úplnost je třeba ještě doplnit, že některé segmenty výkonu sociální práce však v současné době mají k dispozici vlastní specifické standardy. Například oblast sociálně-právní ochrany dětí podléhá Standardům kvality sociálně-právní ochrany uvedeným v přílohách č. 1 až 3 vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Rovněž tyto standardy řeší zejména procesní a strukturní stránku agendy.

Mezi další nástroje, které jsou v současné době sociálním pracovníkům u nás k dispozici, ale které jsou nezávazné a slouží tak spíše pro jejich orientaci, patří například:

- etické kodexy sociálních pracovníků vydané zastřešujícími profesními organizacemi, zejména Společností sociálních pracovníků a Profesním svazem sociálních pracovníků v sociálních službách. Paralelní existence několika etických kodexů sociální práce však již sama o sobě oslabuje jejich obecnou závaznost, a tedy i přínos pro institucionalizaci sociální práce v ČR.
- *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP*, jehož prostřednictvím již od roku 1993 usiluje Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP) o zajištění a rozvoj kvality v oblasti vstupního vzdělávání pro sociální práci. Školy vzdělávající v oboru sociální práce, které jsou řádnými členy ASVSP, jsou tímto minimálním standardem vázány. Naplňování standardu pak asociace hodnotí prostřednictvím pravidelných konzultací. Členy ASVSP jsou však zejména školy poskytující terciární vzdělání v oborech sociální práce, nikoliv školy zaměřené na další obory, které dle legislativy k výkonu činností sociálního pracovníka opravňují.¹⁶
- Dále v ČR existuje řada profesních organizací (Společnost sociálních pracovníků, Profesní komora sociálních pracovníků, Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách) a zastřešujících sdružení (např. Asociace občanských poraden, Asociace rané péče, Česká asociace streetwork, Síť aktérů pro domov), tyto ale jednotné vymezení sociální práce a jeho garanci (zatím) nenabízejí (viz internetové stránky těchto organizací).

¹⁶ Seznam členů ASVSP viz <https://www.asvsp.org/clenove/>.

2. Metodologie

Jedná se o kvalitativní výzkumný projekt. Sběr dat proběhl ve druhém pololetí roku 2020 a analýzy získaných empirických dat byly ukončeny v prvním čtvrtletí roku 2021. Poznatková báze této studie je založena na dvou datových setech získaných kvalitativními výzkumnými technikami. Jednalo se o polostrukturované expertní rozhovory a metodu Delphi. Oba typy kvalitativního šetření byly realizovány paralelně.

V souladu s makropohledem popsáním v úvodu byly stěžejním datovým setem kvalitativní expertní rozhovory. Jednalo se o polostrukturované rozhovory. Scénáře rozhovoru byly vytvořeny na základě teoretických poznatků týkajících se kvality výkonu sociální práce, institucionalizace a profesionalizace sociální práce a jejího výkonu, a nástrojů a regulativů, které jsou v této oblasti uplatňovány. Zároveň byla využita výhoda polostrukturovaných rozhovorů, tedy to, že komunikační partneři mají dostatek prostoru otevírat svá vlastní dílčí témata či pohledy na problematiku, které například právě studium teoretických zdrojů nepřineslo. V tomto případě již předběžné analýzy ukázaly, že experti vnášeli do rozhovorů explicitně či implicitně nebo nepřímou – například poukazováním na konkrétní příklady z praxe, právě témata, jimiž se zabývá tato studie – tzn. popisovali různé typy projevů a důsledků nedostatečného formálního a institucionálního zakotvení sociální práce.

V roli expertů – komunikačních partnerů byli dotazováni klíčoví zástupci řídicích a metodických orgánů, střešních organizací, velkých zřizovatelů atd., kteří se ze své pozice v rámci svých organizací případně i na jiných platformách podílejí na tvorbě koncepcí, jsou zapojeni do tvorby politik, jsou členy různých oborových pracovních skupin, připomínají právní normy, a vyjednávají s tvůrci politik atd. Způsob vytvoření vzorku odpovídal tzv. Expert Sampling, což je metoda záměrného výběru vhodná právě při výzkumu nových témat, zejména těch, u nichž je nedostatek pozorovatelných jevů a nepředpokládají se okamžité jednoznačné výsledky (Etikan, Musa, Alkassim, 2016). Bylo zapojeno celkem 23 expertů.¹⁷ Záměrný výběr expertů probíhal dvoustupňově a vzorek byl postupně rozšiřován, dokud nedošlo k teoretickému nasycení, tzn. přestala se v rozhovorech objevovat nová témata a odpovědi se opakovaly. V prvním stupni výběru byly na základě kritéria, že se dané organizace koncepčně věnují tématu kvality výkonu sociální práce, vybrány střešní organizace, různé typy sdružení sociálních pracovníků či koncepční a metodické orgány zaměřené na konkrétní oblasti výkonu sociální práce. Ve druhém kroku byli v rámci těchto organizací vytipováni a osloveni pro expertní výzkumné rozhovory konkrétní odborníci v působící v těchto organizacích, kteří se tématu kvality výkonu sociální práce věnují, přičemž většinou šlo o vzdělání a aktuální nebo předchozí profesní praxi o sociální pracovníky. Souhrnná délka nahrávek rozhovorů činí 25,5 hodiny. Byl pořízen doslovný přepis nahrávek, který je nezbytný pro zvolený způsob analýzy – viz dále. V textu uvádíme některé doslovné citace z rozhovorů, přičemž neuvádíme jména expertů, ale expertní rozhovory byly očíslovány a citace jsou očíslovány podle toho, ze kterého rozhovoru pocházejí, a to ve formátu (Expert-číslo).

¹⁷ Jednalo se o zástupce těchto organizací a sdružení: Asociace občanských poraden, APSS – Asociace poskytovatelů sociálních služeb, Asociace rané péče ČR, Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Česká asociace streetwork, Diakonie CČE, GŘ Vězeňské služby ČR, Charita ČR, Instand, Krajský úřad – metodika sociální práce, MPSV – odbor rodinné politiky a ochrany práv dětí, MPSV – odbor inspekce sociálních služeb, Profesionální komora sociálních pracovníků, QUIP, Sdružení aktérů pro domov, Slezská Diakonie, Sdružení sociálních pracovníků, ÚP ČR – krajská pobočka – oddělení nepojistných sociálních dávek; názvy organizací a sdružení jsou uvedeny dle jejich znění v době sběru dat, tj. ve druhé polovině roku 2020.

Druhou uplatněnou metodou sběru dat byla Delphi – mimo jiné proto, že sběr dat časově spadal do období protiepidemických opatření proti šíření nemoci covid-19, která zahrnovala i omezení kontaktů na pracovišti a pracovních cest, a to jak na straně výzkumníků, tak na straně sociálních pracovníků, byla tato metoda sběru dat upřednostněna před rozhovory. Z minulých výzkumů máme jako výzkumníci s využitím a výtěžností této metody dobré zkušenosti. Pro její využití hovořil také fakt, že na základě teoretické přípravy jsme měli vytvořený okruh témat, která chceme v této výzkumné fázi pokrýt, a bylo tak možné formulovat vhodné otázky pro sběr dat touto metodou. Nad to využití této metody odpovídalo charakteru našeho výzkumného projektu, neboť obecně se jedná o metodu vhodnou u výzkumných témat, kde je zkoumán komplexní problém, u něhož není jasné, jakou diverzitu názorů, zkušeností a reakcí vzbudí a zda a jak bude možné dosáhnout určitého konsensu. Pokud je metoda Delphi využita v kvalitativním výzkumu, má často explorativní povahu a slouží k identifikaci charakteru a základních prvků těch jevů či oblastí, které jsou předmětem výzkumu (Habibi, Sarafrazi, Izadyar, 2014). Nicméně ve výzkumné praxi jsou rozlišovány různé typy metody Delphi (Veselý, Nekola, 2008). Pro potřeby našeho výzkumu byl využit typ normativní metoda Delphi, která usiluje o hledání shody při řešení specifického problému, který souvisí s předmětem výzkumu. (Veselý, Nekola, 2008).

Klíčovými informanty metody Delphi v našem výzkumu byli sociální pracovníci první linie. Jako sociálními pracovníky v první linii pro potřeby této studie chápeme ty řadové sociální pracovníky, jejichž převažující náplní práce je přímá práce s klientem. Jednalo se o záměrný výběr cílený na maximální variabilitu (maximum variation sampling). Sociální práce je totiž v České republice vykonávána v řadě různých resortů a oblastí. Vzorek klíčových informantů tak byl homogenní z hlediska profese, to znamená, že se jednalo výhradně o sociální pracovníky, ale zároveň jsme usilovali o co největší heterogenitu z hlediska resortů působení a pokrytí spektra oblastí výkonu sociální práce v České republice. Do šetření se zapojilo 18 informantů a dotazování v tomto případě proběhlo dvoufázově, což je při uplatňování metody Delphi nejobvyklejší postup, byť v případě potřeby lze zařadit více fází (Hardina, 2002). Dotazování proběhlo prostřednictvím on-line formuláře a informanti se vyjadřovali celkem ke 4 tématům rozpracovaným do 7 otázek. Byla provedena syntéza získaných odpovědí a zaslána zpět informantům k doplnění, upřesnění či změnám a tato zpětná vazba byla zapracována. Pokud níže v empirické části uvádíme přesnou citaci z odpovědí sociálních pracovníků získaných metodou Delphi, jsou tyto citace označeny podobně jako citace z expertních rozhovorů, tzn. odpovědi od jednotlivých sociálních pracovníků byly očíslovány a jsou označeny ve formátu (Delphi-číslo).

Kvalitativní data byla analyzována deduktivně-induktivním přístupem. Bylo provedeno axiální kódování, které odpovídá deduktivně induktivnímu přístupu a umožňuje hledání vztahů mezi jednotlivými kódy a rodinami kódů. Zvolenou metodou analýzy byla analýza tematická (Braun, Clarke, 2006; Vaismoradi et al., 2013; Nowell et al. 2017; Maguire, Delahunt, 2017). Pro výzkumy jako byl tento, tedy pokud je třeba se v rámci analýzy zaměřit jednak na konkrétní témata, která výzkumník očekává na základě teoretické přípravy, a zároveň identifikovat ve sdělení účastníků výzkumu témata nová, ne zcela známá, je tematická analýza velmi vhodná. Témata a vzorce jsou hledány spíše v celém datovém setu (např. v záznamu celého rozhovoru či napříč rozhovory), než v rámci částí datové položky (např. jen v odpovědi na jeden z dotazů výzkumníka). Tematickou analýzu lze provádět na sémantické nebo latentní úrovni, případně obou, což jsme provedli v rámci naší studie. Na explicitní úrovni jde spíše o zjevné významy dat a latentní čili interpretativní úroveň se snaží jít hlouběji, za to, co leží za tímto „zjevným“, co formuje sémantický obsah dat, například různé nevyřčené předpoklady, implicitní konceptualizace atd., což posouvá výstupy

analýzy za pouhý popis (Braun, Clarke, 2006; Maguire, Delahunt, 2017). V rámci prezentované studie tento přístup umožnil formulovat empirické poznatky, týkající se důsledků nedostatečného zakotvení české sociální práce ve vlastním formálním a institucionálním rámci, a diskutovat o nich, byť toto téma nebylo základním tématem výzkumného projektu, který je primárně zaměřen na měření kvality výkonu sociální práce. Nicméně právě deduktivně-induktivní tematická analýza umožnila v empirických datech identifikovat a analyzovat témata, která nás dovedla ke zpracování této studie.

3. Empirické poznatky o situaci v ČR

Do této části je zařazeno několik kapitol, které se týkají stávajícího stavu v oblasti formálního a institucionálního zakotvení sociální práce z pohledu účastníků výzkumu a zejména limitů a deficitů stávajících regulativů. Dále se dosti podrobně věnujeme tomu, jaké různé důsledky tento stav, zejména z hlediska odborných zkušeností a odborné reflexe účastníků výzkumu, ale také z hlediska našich analýz a interpretace získaných empirických dat, může mít pro obor sociální práce a pro každodenní praxi výkonu sociální práce. Stručně zařazujeme i část, která se týká diskuse o možnostech pevnějšího ukotvení sociální práce prostřednictvím některých nástrojů či institucí, které se k tomuto účelu v řadě zemí standardně využívají (viz teoretická část).

3.1 Limity existujícího ukotvení sociální práce v České republice

V této části na základě empirických poznatků navazujeme na kapitolu o regulaci sociální práce v ČR (viz kap. 1.3 Regulace kvality výkonu sociální práce v mezinárodním kontextu) zařazenou do teoretické části této studie. V této kapitole, která je víceméně popisné, tak jen stručně shrnujeme hlavní problémy současné regulace sociální práce, abychom se k těmto poznatkům vrátili v diskusi o projevech a zejména důsledcích chybějících či nedostatečných opor české sociální práce. Věnujeme se ustanovením, nástrojům či mechanismům, o nichž účastníci výzkumu hovořili jako o těch, které v současné době na systémové úrovni mají, byť částečně, dosah do sociální práce v tom smyslu, že mohou spoluurčovat prostor, v němž se u nás sociální práce pohybuje, a ovlivňovat její výkon. To z nich samozřejmě nečiní nástroje institucionalizace sociální práce a už vůbec to automaticky neznamená, že přispívají k rozvoji profesionalizace sociální práce. Jak vyplývá i z níže prezentovaných analýz sdělení expertů zúčastněných ve výzkumu, někdy stávající nástroje a regulativy mohou v tomto ohledu působit spíše ambivalentně, v krajním případě i kontraproduktivně. Řada účastníků výzkumu, zejména expertů účastnících se polostrukturovaných rozhovorů, totiž poukázala na různá omezení, implikace a někdy i rizika stávajícího způsobu ukotvení sociální práce. Nakonec jsou také stručně shrnuty postoje a názory expertů na to, kde jsou mezery ve formálním a institucionálním rámci regulace výkonu sociální práce, jehož součástí by bylo i řízení či garance kvality výkonu sociální práce, a také na to, jaké nástroje a instituty by mohly přispět k lepšímu ukotvení sociální práce a v čem by to mohlo přispět k zajišťování kvality jejího výkonu.

3.1.1 Ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Jak již bylo vysvětleno výše, do tohoto zákona je sociální práce začleněna spíše okrajově. Zákon neskýtá prostor sociální práci ošetřit uceleně, ani na to neaspiruje. Oslovení experti o vlivu tohoto zákona diskutovali z různých hledisek. Řešili především dopady konkrétních ustanovení vztahujících se přímo k sociální práci. Jedná se zejména o ustanovení týkající se vymezení kvalifikačních předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka a rozsahu povinného vzdělávání.

- **Zákonné požadavky na vstupní vzdělání pro výkon povolání sociálního pracovníka** – asi jedinou ucelenou oblastí, co se regulace sociální práce v ČR týče,

je regulace vzdělávání v tomto oboru (viz výše, kap. 1.4.2 Stávající obecné regulativy sociální práce v ČR), nicméně úprava obsažená v Zákoně o sociálních službách toto pro praxi v podstatě rozměňuje tím, že požadavek na vstupní vzdělání relativizuje. To znamená, že jednu z možností, jak přispět k institucionalizaci sociální práce v ČR skrze dobře nastavený a průběžně laděný vzdělávací proces, oslabuje. Z výše uvedených zahraničních příkladů regulace sociální práce můžeme připomenout španělskou cestu, která jde právě skrze velmi detailně propracované úpravy vzdělávání a kompetencí, přičemž však požadavky na kvalifikační vybavení sociálních pracovníků v praxi tomu odpovídají. V českém prostředí dochází v tomto ohledu k deformaci.

Dotazovaní experti shledávali současnou zákonnou úpravu vzdělanostních předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka za nevyhovující ze dvou důvodů. Několika expertům se zdá málo jemná, neboť nerozlišuje výši nároků na vzdělání na škále například s ohledem různé nároky na sociální pracovníky na různých pracovních pozicích a v různých oblastech, tím, že by bylo užitečné požadavky na výši vzdělání odstupňovat dle náročnosti pozic, jež by mohli sociální pracovníci s různým typem vzdělání zastávat. Ojedinele se mezi experty objevovaly názory, že žádoucí by bylo, aby bylo požadováno minimálně magisterské vzdělání. Naopak velmi často experti zdůrazňovali, že vzdělání by mělo být přímo v oboru sociální práce. Výhrada týkající se rozsahu oborů, které dle zákona kvalifikují k výkonu povolání sociálního pracovníka, byla velmi častá, a to, že do tohoto povolání mohou vstupovat i lidé z jiných více či méně příbuzných oborů, považovala řada expertů za ohrožení jak pro obor sociální práce, tak v některých případech i pro klienty.

„To musí být minimálně vysokoškolské magisterské vzdělávání. On mimochodem, zákon o sociálních službách má už od začátku takovou kravinu, že i právník s právním vzděláním může být sociální pracovník. Což mimochodem jasně dokládá tu degradaci (...) Tak určitě vzdělávání, pokud to má mít společenskou vážnost, když to tak řeknu, minimálně by to měl být magistr na vysoké škole.“ (Expert-13)

- **Zákonné požadavky regulující další vzdělávání sociálních pracovníků** – kromě toho, že dle expertů zákonné požadavky na další vzdělávání výkon sociální práce mohou ovlivňovat pozitivně přinejmenším v tom, že sociálním pracovníkům neumožňují přestat se průběžně vzdělávat, může však současná zákonná úprava určité vzdělávací aktivity brzdit. Podle některých expertů je příliš unifikující a nedává prostor diferencovanějším schémátům dalšího vzdělávání, například možnosti zaměřit se na jinak koncipované vzdělávací programy, u nichž má smysl sledovat počty hodin v rámci více let.

„Ze zákona my se máme 24 hodin ročně minimálně vzdělávat (...) kdyby bylo nějaké penzum hodin, třeba 100 hodin za pět let, tak by to bylo efektivnější, než hlídat dvacet čtyřku, abych mě splněno, a hotovo. (...) A někdo by to využil, že třeba právě u těch lidí po škole nebo přicházejících z jiného druhu sociální služby, tak v tu chvíli ten rozvoj, například tu práci se seniory nebo práci s demencemi, s psychiatrickými věcmi (...).“ (Expert-15)

Dále byl několika experty zmiňován subtilnější a spíše nepřímý vliv Zákona o sociálních službách, který se promítá do samotného pojetí sociální práce tím, že příliš zužuje cíle, a tedy i činnosti sociální práce. To sociální pracovníky nutí rezignovat na určité segmenty pomoci či určité prvky obtížných životních situací klientů, případně hledat různá odůvodnění. Zákon o sociálních službách podle názoru jedné z expertek oklešťuje možnosti pomoci a následně, zejména pokud inspekce kvality sociálních služeb vymáhají striktně dodržování litery zákona, může vypadnout celá důležitá oblast pomoci.

Jiná expertka tento problém vysvětlovala na příkladu prevence vzniku nepříznivé sociální situace. Dále se z hlediska jiné expertky zdá, že v sociálních službách může docházet k vynucené rezignaci na určitou dílčí skupinu nebo životní situaci, protože sociální pracovník prostě narazí na bariéru toho, pro jakou cílovou skupinu je daná sociální služba registrována, což mu může zabraňovat, aby jednal situačně či reagoval na určité problémy přidružené k životní situaci klientů, pro které je sociální služba z hlediska zákona určena.

„Kdybychom se drželi současné legislativní úpravy, tak vlastně bychom měli pracovat pouze s klienty, kteří mají definovanou nepříznivou sociální situaci. Ve službách sociální prevence tohle nedává smysl, protože my bychom měli pracovat s lidmi, kteří jsou sociálně ohrožení, to znamená, že ještě nemají nepříznivou sociální situaci jasně danou, ale jsou ohroženi (...) Takže jsme v takovém paradoxu, který je v tomhle neuchopitelný, a kdybychom si řekli, tak jak prostě v českém prostředí je velmi zúženo vnímání sociální práce na sociální služby, tak by to vlastně vypadalo, že nepracujeme, jelikož sociální pracovníci nemají výkony sociální práce, ale pouze preventivní činnosti (...) Je problém v definici, je problém v současné legislativní úpravě tak, že sociální pracovníci k preventivní činnosti už musejí přiřazovat nepříznivou sociální situaci tak, aby se to vlezlo do současné legislativní úpravy.“ (Expert-16)

„Obecně v celé té 108čce, jak jsou vystavěné ty služby, kolik jich je tam druhů, jakým způsobem se vlastně to zužuje a zužuje a zužuje, každá ta služba tou skupinou základních činností, tak se do té míry deformují ty vstupy, to znamená nepříznivé sociální situace, potřeby klientů. Konkrétně třeba azylové domy (...) azylový dům s utajenou adresou pro oběti domácího násilí. Pro mě logicky pracuje s dětmi, protože jsou extrémně traumatizované tím, co se stalo, případně to, že nesmíte nikomu říct, kde bydlíte (...) je taky velmi zatěžující životní zkušenost pro děti, kdy se bavíme o jejich otci... A inspekce jim to vytkla, že terapeutická práce s dětmi není základní činností (...) Teď není možné se dostat do sítě s novou službou, abyste si přiregistrovala k tomu nějakou jinou, v rámci které byste to tedy směla.“ (Expert-5)

3.1.2 Standardy kvality sociálních služeb

Jak uvádíme výše v teoretické části, Standardy kvality sociálních služeb (dále SKSS) stanoví vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. SKSS se ve vztahu k sociální práci jeví jako složitější téma než samotný Zákon o sociálních službách. Nicméně v současné době jsou i dle zkušeností a názorů řady účastníků výzkumu v praxi poměrně významným činitelem, co se týče regulace sociální práce v sociálních službách.

„Domnívám se, že v sociálních službách jsou určitým aspektem výkonu sociální práce standardy kvality sociálních služeb. Na ně se v praxi dle mého názoru klade velký důraz.“ (Delphi-13)

Celkově byl experty vliv SKSS hodnocen nejednoznačně i ve vztahu k samotným sociálním službám. Spíše ojediněle se mezi účastníky výzkumu objevovalo zcela jednoznačně pozitivní hodnocení vlivu SKSS na kvalitu poskytování sociálních služeb. Z přínosů bylo nejčastěji zdůrazňováno to, že SKSS mohou sloužit jako určitá opora například při nastavování základních procesů v organizaci, tedy jako rámec pro vnitřní kontrolní mechanismy sociálních služeb, které jsou spojeny se zajišťováním naplňování standardů kvality sociálních služeb. SKSS někteří účastníci výzkumu považovali

za samozřejmý, ale ne dostatečný rámec zajišťování kvality poskytování sociálních služeb.

„Jsou dvě věci, standardy, jako jsou takový minimální level, který by ta služba měla naplnit, to jsou zákonné povinnosti, proto se jako dobře hodnotí. Ale zase to, že člověk naplňuje standardy, ještě neznámá, že ta služba dává kvalitní podporu klientovi (...), technické, materiální vybavení, dostatečné personální zázemí a takové ty základní procesy. Že se pracovníci mají hodnotit, že mají mít supervizi, tak to já nepovažuji za nějakou mimořádnou kvalitu, ale za normální základní věc. Nebo to, že služba má mít písemné pracovní postupy, že má mít nějaká pravidla, jak klienta chránit před porušováním práv, stigmatizací, že má mít nějaké postupy, jak řešit nouzové krizové situace.“ (Expert-11)

Na čem se pohledy účastníků výzkumu rozcházejí, je otázka, zda taková partikulární regulace výkonu sociální práce v sociálních službách je alespoň pro tuto oblast adekvátní či žádoucí. Standardy kvality podle řady expertů nelze brát ani jako plnou záruku garance opravdové kvality poskytování sociálních služeb, tím méně jako dostatečné pro garanci kvality výkonu sociální práce alespoň v sociálních službách. Problematická může být také univerzálnost standardů kvality sociálních služeb, kdy podle některých expertů nejsou vhodné bez výhrad pro všechny typy sociálních služeb, poukazují na limity či jistou problematičnost standardů kvality a kriticky se staví k jejich univerzálnosti. Na druhé straně někteří z expertů explicitně uznávají Standardy jako nástroj ochrany klienta, i v omezeném smyslu i jako určitou záruku kvality výkonu sociální práce v sociálních službách.

„No a potom si člověk jako uvědomuje, že možná to tak mám nastavené já, že nikdy nechci nikoho poškodit a chci vždycky jednat v zájmu toho klienta, ale že to tak prostě nemusí být vždy. A proto je dobré, že ty standardy máme, že dávají ty hranice, ty mantinely toho, jak by to prostě mělo vypadat.“ (Expert-9)

Někteří experti poukazovali na problematické aspekty SKSS, zejména ve vztahu ke skutečnému kontinuálnímu rozvoji kvality sociálních služeb a tam, kde se to týká sociální práce, zejména na tendenci k určitému ustrnutí či opomíjení určitých aspektů kvality. Pak záleží na jednotlivých poskytovatelích či střešních organizacích, zda budou kvalitu rozvíjet nad rámec SKSS, ať již systematicky či v podobě různých dílčích projektů zaměřených na rozvoj kvality.

„Standardy kvality sociálních služeb tady platí od roku 2007, jako zákonná povinnost, a dlouhé roky to byla taková meta pro organizace, že tohle je kvalita a že je potřeba ty organizace nastavit tak, aby naplňovaly standardy kvality. Nicméně postupem let, si myslím, že některé z těch organizací došly k tomu, že jednak standardy kvality nejsou všechno, co je kvalita, a že nezahrnují pro ně podstatné věci. (...)" (Expert-4)

Ačkoliv účastníci výzkumu většinou zdůrazňovali, že SKSS jsou primárně určeny pro regulaci kvality poskytování sociálních služeb, upozorňovali zároveň, že některé ze SKSS a jejich kritéria se přímo vztahují k činnostem a pracovní náplni sociálních pracovníků, proto na ně lze alespoň v sociálních službách nahlížet jako na určité regulativy výkonu sociální práce. Nejčastěji bylo zmiňováno individuální plánování. To se vztahuje přímo k zajišťování potřeb klienta, o němž se vedou záznamy. Nicméně ze zkušeností několika expertů zároveň plyne, že v sociálních službách není samozřejmé, že to je starost jen či převážně sociálního pracovníka – byť je to vysoce odborná věc z oblasti sociální práce. Mimo jiné, jak upozorňovala jedna z expertek, hrají zde roli

postavení a pravomoci sociálního pracovníka v sociální službě – zda sociální pracovník řídí pracovníky přímé péče, či zda a komu je sám podřízen, například vrchní sestře.

„Standard číslo tři, to jednání se zájemcem, ten je šitý na tu sociální pracovníci, a potom to pokračuje přes tu smlouvu, ale to už většinou, buď si to dělá ta sociální pracovníce, nebo je tam někdo dál, vlastně do toho individuálního plánování. Ona z toho našeho zákona by ta sociální pracovníce měla být garantem přes to individuální plánování.“ (Expert-6)

Několik expertů vyjádřilo ve vztahu ke SKSS na základě svých zkušeností obavy, že nesprávně pojaté naplňování standardů kvality sociálních služeb může vést k deformacím poskytování služby včetně oblastí, které jsou nebo by měly být doménou sociálního pracovníka. Jako příklad uváděli právě individuální plánování. Upozorňovali zejména na nebezpečí formalistického přístupu při jeho provádění. Hrozí sklouznutí do určité rigidity a také to, že se SKSS stanou byrokratickým samoučelem.

„Třeba individuální plánování, to je tam napsáno, poskytovatel plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a potřeby a přání nebo možnosti a přání klienta. Tak vlastně se to úplně převrátilo do toho, že se neplánuje průběh poskytování služby, ale že se plánují osobní cíle. Někde dokonce tak extrémně, že se naplňují tři cíle a teď nějaké kroky k jejich dosažení, rizikové faktory (...) ale pracuje se, že nejdůležitější jsou ty tři cíle, které se pak za nějaký čas vyhodnotí. Ten průběh poskytování, taková ta každodenní práce s klientem, to se z toho někam ztratilo. Hlavně, že existuje individuální plán, a ještě velmi formalizovaný.“ (Expert-4)

Podle některých expertů tak mohou SKSS nejen u sociální služby jako celku, ale také u sociálních pracovníků ve službě působících navádět ke schématickému uvažování, přemýšlení optikou standardů kvality, kdy cílem pracovníků je dodržet standardy, ale nikoliv optikou reálných požadavků práce s klientem. Snaha o dodržování litery SKSS může paradoxně vytlačovat autentickou kvalitní sociální práci zaměřenou na klienta a jeho potřeby. To znamená, že sociální pracovníci mohou začít vnímat práci s klienty a poskytování služeb, včetně svých vlastních, v první řadě vzorem standardů „standard číslo 1“, „standard č. 2“, nikoliv skrze vnímání situace a potřeb klienta.

„Primárně mi přijde, že přestali přemýšlet o smyslu pro lidi. Když se ptáte na to, co dělají za služby, tak to popisují v dikci těch základních činností.“ (Expert-5)

3.1.3 Inspekce kvality sociálních služeb

Inspekce kvality se pro řadu expertů (dále IKSS), zejména těch, kteří hovořili více ze zkušeností se sociálními službami, staly v rozhovorech samostatným tématem. Byť se opět jedná primárně o instituci regulace kvality poskytování sociálních služeb, upozorňovali někteří experti, že stejně jako některé SKSS, mají také IKSS určitou relevanci či vliv na sociální práci v sociálních službách. Potenciál IKSS přímo ovlivňovat i sociální práci se odvíjí od toho, že některé standardy kvality a jejich naplňování závisí na roli a výkonu činností sociálního pracovníka, a inspekce kvality tedy svou zpětnou vazbou k hodnocení plnění těchto standardů působí na výkon sociální práce.

„Inspekce kvality poskytované sociální služby ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí, tak tam inspektoři kontrolují sociální práci především nastavením té sociální služby a očekávání klienta a jestli dochází k naplňování toho, co poskytovatel s klientem zasmluvnil. To znamená, je mu poskytovaná sociální

služba, jak ta služba reflektuje potřeby, povinnosti... potřeby, očekávání. A to je práce sociálních pracovníků." (Expert-1)

Nicméně stejně jako v případě SKSS vnímají někteří experti vliv IKSS na poskytování sociálních služeb celkově i konkrétně na sociální práci vykonávanou v sociálních službách jako sporný. Jedna z expertek vysvětlovala a na konkrétním příkladu ilustrovala, že pokud se inspekce soustředí úzce a formalisticky na pravidla, může to v krajním případě překroutit podstatu sociální služby a mařit cíle sociální práce.

„Jsou azylové domy, které se snažily fungovat co nejvíce přirozeně a co nejvíce angažovat ty klienty do toho běžného chodu. Bylo to posouzeno jako zneužívání klientů k práci, protože oni si ten azylový dům přece platí jako službu. No nicméně pracovníci té služby to cítili tak, že přece mají být klienti co nejvíc přiblíženi přirozenému životu a doma za ně taky nikdo uklízet nebude.“ (Expert-5)

Nejednoznačný vliv může také mít forma výstupu z inspekce, kdy takováto zpětná vazba nemusí být dostačená či srozumitelná. Někteří z expertů inspekce kvality sociálních služeb nepovažují za příliš efektivní nástroj, protože je z vlastní zkušenosti jednak shledávají příliš subjektivními a závislími na konkrétní osobě inspektora a dále nepropojené s metodickými doporučeními, neboť inspektoři metodická doporučení nedávají.

„Absolvovala jsem desítky školení ke standardům kvality a musím říct, co školení, jiný inspektor a jiný přístup.“ (Expert-9)

Několik expertů také zdůrazňovalo, že velkou roli v tom, jaký efekt bude inspekce mít, hraje i osoba inspektora, kdy největším rizikem je vlastní faktický nedostatek kvalifikace či zkušeností na straně inspektora kvality. Jeden z oslovených expertů se domnívá, že současné nároky a požadavky na pozici inspektorů kvality nejsou dostatečné. Přitom inspekce kvality mohou fungovat jako garance kvality jen za předpokladu, že je budou vykonávat špičkoví a zkušení odborníci.

„Když nás školili Angličané, tak říkali, inspektor, to má být prostě nejvyšší meta pro sociálního pracovníka. Inspektoři kvality mají být nejlepší z nejlepších, kteří si potom doplní vzdělání právě v těch systémech řízení kvality, obecně, metodologie hodnocení kvality, metodologie a techniky zjišťování kvality, a samozřejmě etiky inspektora.“ (Expert-4)

Podle zkušeností některých účastníků výzkumu je také důležité celkové vyznění inspekci v tom smyslu, že by neměl být zdůrazňován kontrolní a zejména sankční aspekt IKSS, ale spíše by inspekce měly být vedeny tak, aby pracovníky sociálních služeb včetně sociálních pracovníků byly nahlíženy jako zdroj podpory, konzultace, konstruktivní zpětné vazby.

„Zde je ale velmi důležitý také přístup inspektorů. Inspekce by měla být v ideálním případě vnímána více jako metodická podpora než jako kontrola.“ (Delphi-10)

Avšak i pokud inspekce kvality sociálních služeb ve většině případů fungují ve vztahu k hodnocení naplňování SKSS neformalisticky a v souladu se smyslem těchto Standardů, nelze je v současné době považovat za silný nástroj garance poskytování kvality sociálních služeb ani výkonu sociální práce v sociálních službách. Reálný dosah inspekci je s ohledem na jejich celkové provedené počty nízký. V současné době je relativně malá pravděpodobnost, že se konkrétní služby dostanou na žádoucí minimum

frekvence inspekcí. Podle expertky z oblasti inspekcí by se měla provést inspekce v každé sociální službě jednou za tři roky.

„My zvládneme 300 inspekcí do roka (...) máme třeba Národní strategii rozvoje sociálních služeb, a tam je napsáno, že v roce 2020 by nás mělo být 150. (...) Ale každopádně je to o tom, že kdyby nás bylo 150, tak je to výborné, tak už bylo těch 600 inspekcí za rok (...), to už je číslo, na kterém se dá stavět. Dostali bychom se k poskytovateli jednou za tři roky, a bylo by to fajn, dalo by se to.“ (Expert-6)

3.1.4 Další existující dílčí regulativy sociální práce

Účastníci výzkumu hovořili o dalších nástrojích či způsobech, jak je možné v České republice dílčím způsobem ovlivňovat výkon sociální práce. Jeden z uvedených nástrojů se týká specifické oblasti výkonu sociální práce a ve druhém případě se zase jedná o spíše výjimečnou formu zásahu do způsobu výkonu sociální práce a snahu o její ovlivnění či parciální změnu v jejím výkonu v konkrétní organizaci.

Standardy kvality sociálně právní ochrany dětí

Jak již bylo uvedeno výše v té části teoretické kapitoly, v níž shrnujeme existující regulativy sociální práce v České republice, mezi oblastí, které mají k dispozici vlastní regulativy, patří sociálně právní ochrana dětí. Protože na jednotlivých OSPODech tuto agenturu vykonávají kvalifikovaní sociální pracovníci, dalo by se říci, že SPOD je v současné době jedinou oblastí výkonu sociální práce, která je samostatně ošetřena vlastní legislativou, a tedy vlastními regulativy včetně Standardů kvality.

„Takže od toho prostředí po personální zabezpečení, přes informace na internetu po přímo práci s tím klientem, tady to všechno ty standardy upravují a kontrolují.“ (Expert-12)

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí jsou součástí legislativy, tzn. vyplývají ze zákona a jejich naplňování představuje zákonnou povinnost.

„Obecně lze říci, že v souladu s novelou zákona o sociálně právní ochraně dětí jsou jednak osoby pověřené výkonem sociálně právní ochrany dětí, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a orgány sociálně právní ochrany dětí povinni se řídit standardy kvality sociálně právní ochrany.“ (Expert-12)

Expertka vysvětluje, že jejich hlavním účelem vytvoření těchto Standardů byla skutečně standardizace ve smyslu sjednocení postupů a podmínek práce s klientem na jednotlivých OSPOD (OSPOD-metodička):

„K těm standardům, tak jejich obecným cílem je to, aby byly vytvořeny podmínky pro systematickou práci s dítětem a s jeho rodinou. Jde o to, aby každý OSPOD měl srovnatelné nároky, jednak co se týká vnějších podmínek, jako je prostředí, úprava kanceláří, místo vhodné pro jednání s rodinami a vlastně s cílovou skupinou, tedy s dětmi. Dále tam můžou být ty vnitřní podmínky, jako je personální zajištění, to znamená určitý počet klientů nebo rodin na jednoho pracovníka. Dále tu jsou jednotlivé postupy práce, jak pracovník postupuje v různých situacích, například v případě ohroženého, týraného dítěte, kdy dochází k nějakému oznámení, tak jak se tam stanovuje koordinátor případu, jak se případ řeší, že musí mít stanovenou naléhavost toho případu.“ (Expert-12)

Byť se nejedná úzce o standardy kvality upravující především sociální práce ve SPOD, ale spíše širše nastavené Standardy kvality, některé ze Standardů jsou přímo zaměřeny na výkon sociální práce. Ve výzkumu zúčastněná expertka jmenovala zejména standardy týkající se jednání klienta a zásady přístupu ke klientovi a dále některých procesů v práci s klientem.

„Mohla bych uvést standard číslo devět, respektive kritérium 9a, tak to se například věnuje jednání s klientem, kde jsou napsány zásady při jednání, jednak respektování individuálních potřeb klienta, a tak podobně. Dále tam je taky individuální vyhodnocování, a potom následně v průběhu těch kontrol, tak se toto všechno hodnotí. A to tedy ze spisové dokumentace.“ (Expert-12)

Ze sdělení expertky se zdá, že řada standardů kvality OSPOD, stejně jako toho, co je kontrolováno, se spíše než sociální práce s klientem týká podmínek a dalších parametrů fungování agendy. Dále je kladen důraz na kontrolu parametrů a vydávání doporučení ke změnám, které se spíše týkají podmínek a prostředí obecního úřadu než toho, co mohou zajistit a nastavit sociální pracovníci nebo odbor sám.

„Zaměřujeme se na to personální zabezpečení, ohodnocení pracovníků, nějaké kontrolní mechanismy jaké tam jsou, možnosti vyřizování stížností a tak podobně. Následně přecházíme ke kontrole webových stránek, tam nám jde především o to, aby pro tu cílovou skupinu nebo pro ty klienty byly zveřejněné informace, kdo jakou agendu má na starosti, kdo se čím zabývá, kde ten úřad sídlí, jaká tam je dostupnost, jak se tam dostanu, nějaké informace jak pro rodiče, tak ale i pro děti, aby to bylo zpracováno srozumitelnou formou pro celou tu cílovou skupinu (...) Nicméně ještě na té kontrole vyžadujeme prohlídku prostor, úplně od začátku, takže například třeba od parkoviště, jak vypadá vchod, zda se tam vejde... například vozíčkář zda tam projede dveřmi...“ (Expert-12)

Ojedinele se ve výpovědích expertů objevovaly zmínky o dalších subjektech či nástrojích, které ovlivňují či mohou přímo či nepřímo ovlivňovat výkon sociální práce a kvalitu tohoto výkonu. Týkalo se to obvykle specifických okolností nebo těch oblastí výkonu sociální práce, pro které byla vytvořena jiná legislativa, než je zákon o sociálních službách.

Veřejný ochránce práv

Veřejný ochránce práv se může dle dvou ze zúčastněných expertek, z nichž každá mluvila za jinou oblast výkonu sociální práce, podílet na ovlivňování či snaze o garanci kvalitního výkonu sociální práce v dílčích aspektech. Týká se to zejména pobytových sociálních služeb a částečně například také oblasti vězeňství.

„Máme i nad sebou kontrolní organizace, ministerstvo, který je nadřízené, ale je tu ombudsman, jsou státní zastupitelství, které dělá dohled nad věznicemi, na dodržování všech práv, Helsinský výbor, třeba řeknu příklad, ten k nám taky jezdívá (...) Od nich pak zpětně dostáváme reakci (...) Takže tam je takováhle zpětná reakce. S ombudsmanem třeba i já na některých oblastech spolupracuji.“ (Expert-10)

Veřejný ochránce práv může být nahlížen jako určitá výjimečná a speciálně zaměřená forma regulace sociální práce, pokud se kontrola ze strany Veřejného ochránce práv týká těch aspektů fungování kontrolované organizace, které by měly být polem působnosti sociálních pracovníků. Tím, že má kontrolní tým veřejného ochránce práv například při kontrole pobytových sociálních služeb mezi sebou i externí experty včetně

sociálních pracovníků, může u oblasti, které se kontrola týká, tzn. lidských práv, advokacie klienta, uplatňování opatření omezující pohyb, ovlivnit i kvalitu toho, co má vykonávat/zajišťovat v rámci služby sociální pracovník.

„Kontrola veřejného ochránce práv, kde jsou ty kontroly, co se týká výkonu sociální práce, zaměřené na hodnocení lidských práv, nebo respektive dodržování lidských práv u klientů.“ (Expert-1)

3.2 Důsledky chybějících či nedostatečných opor a garancí sociální práce

V této poměrně rozsáhlé kapitole se zaměřujeme na souvislosti a důsledky stavu slabé institucionalizace sociální práce, kdy chybí takové ukotvení sociální práce, které by pro její výkon jednak poskytovalo srozumitelný rámec, oborově relevantní regulativy a případně zahrnovalo i určité kontrolní mechanismy, ovšem na druhé straně skýtalo i určité záruky, a také definovalo a upevňovalo pozici oboru sociální práce i sociálních pracovníků jakožto profesionálů tohoto oboru.

„V rámci veřejné správy vnímám standardy i jako způsob ochrany sociálního pracovníka před nereálným očekáváním klientů, veřejnosti, politiků. Ochranu před tlakem na sociální pracovníky II. a III. obcí, kteří jsou posledním článkem v rámci systému sociální pomoci. Díky tomu jsou sociální pracovníci na obci velmi kreativní, nicméně vnímám tu největší riziko syndromu vyhoření. Legislativní oporu sociální práce na obci upravují jednotky paragrafů v zákoně o sociálních službách a zákoně o pomoci v hmotné nouzi. Pak je to o vlastním výkladu této legislativy a hledání vlastních cest k jejímu naplnění. Právě standardy by měly tvořit ochranu i pro samotné pracovníky před sebou sama, pro uvědomění si svých limitů, nastavení hranic.“ (Delphi-9)

I když účastníci výzkumu diskutovali o různých typech případných nových opor české sociální práce, jak podrobně ukážeme v poslední kapitole empirické části týkající se potřeby a možností ustavení základního formálního a institucionálního rámce sociální práce, nejčastějším tématem byla legislativa. Účastníci výzkumu v různých souvislostech probírali parametry legislativy jakožto základního prvku formálně rámuujícího výkon sociální práce a její dopady a vlivy. Ty se projevují jak tím, jaké oblasti sociální práce a jakým způsobem legislativa upravuje, tak neméně tím, co legislativě chybí, co není závazně ošetřeno.

„Práci nám může usnadnit či naopak velmi zkomplikovat legislativa. Sebelepší práci a úmysly sociálního pracovníka při práci s klientem mohou skutečně do určité míry zhatit špatně formulované zákony.“ (Delphi-10)

Chybějící formální a institucionální rámec sociální práce a jejího výkonu má různé přímé a nepřímé, zjevné, či někdy na první pohled méně patrné konsekvence, přičemž v této kapitole s oporou v empirických datech pojednáváme především téma podmínek výkonu sociální práce, stručněji pak otázku hodnotového zakotvení výkonu sociální práce, a nakonec dosti zásadní otázku cílů sociální práce a jak, případně kým a čím jsou ovlivňovány či určovány v kontextu slabé institucionalizace sociální práce.

3.2.1 Otázka garance podmínek výkonu sociální práce

Účastníci výzkumu popisovali různé typy okolností, předpokladů a podmínek, které jsou nezbytné, žádoucí či vhodné pro dobrý výkon sociální práce. Zároveň ale bylo z vyjádření účastníků zřejmé, že žádné z podmínek nejsou pro sociální pracovníky samozřejmé či vymahatelné v tom smyslu, že by měli nárok na jejich zajištění a mohli se jich v případě nedostatků domáhat, odvolávat se na platnou legislativu či jiné regulativy, lobbovat prostřednictvím své profesní komory atd. Někteří sociální pracovníci spojovali kvalitu výkonu sociální práce včetně samotné možnosti usilovat o kvalitu právě v celkových podmínkách výkonu sociální práce. Ty dle jejich zkušeností v současné době garantovány nejsou a podmínky, v nichž v současné době sociální pracovníci působí, jsou dle jejich názoru v řadě ohledů kvalitnímu výkonu sociální práce spíše překážkou.

„Kvalita výkonu sociální práce se dále odvíjí od legislativy a z ní vyplývajících pravidel realizace sociální práce. Sem spadají příčiny nekvality výkonu sociální práce jako je nejisté financování sociálních služeb, nízké mzdy vysokoškolsky vzdělaných sociálních pracovníků, nemožnost navýšit úvazky přímé péče, přestože je to s ohledem na počet klientů a potřebnost služby v regionu nezbytně nutné. Legislativa nepřímo ovlivňuje podmínky realizace sociální práce a pracovní podmínky sociálních pracovníků, které jsou v současné době takové, že je obtížné najít kvalitního sociálního pracovníka (přebujelá byrokracie a administrativa, málo času na samotnou práci s klienty, příliš vysoký počet klientů připadající na jednoho pracovníka, nízké mzdy a nejisté financování do budoucna).“ (Delphi-2)

Podmínky výkonu sociální práce a pracovní podmínky sociálních pracovníků, to je samostatné a dosti rozsáhlé téma či spíše témata. Není možné a není ani třeba se snažit tuto problematiku v této kapitole uceleně pojednat. Tato kapitola není vyčerpávajícím shrnutím veškerých podmínek, které jsou předpokladem kvalitního výkonu sociální práce, ale opírá se o to, co akcentovali či otevírali sociální pracovníci účastní v našem výzkumu. Soustředíme se tedy spíše na oblasti, kde pocítovali deficity, případně identifikovali systémová opomenutí, přičemž je třeba tyto deficity chápat právě v kontextu chybějících garancí výkonu sociální práce.

3.2.1.1 Personální podmínky a personální politika

Významným typem podmínek, na němž se oslovení experti v kvalitativních rozhovorech i v rámci metody Delphi shodovali jako na jednom ze základních předpokladů kvalitního výkonu sociální práce, jsou podmínky, které se v širokém slova smyslu týkají personálního obsazení pracovišť sociální práce. To znamená, že se nejedná pouze o početní stavy sociálních pracovníků, ale o řadu dalších předpokladů, které se týkají kompetencí a kvalifikací sociálních pracovníků a různých parametrů personální politiky.

V této oblasti je legislativně či jinými způsoby ošetřeno naprosté minimum věcí a většina parametrů personální politiky zůstává v gesci jednotlivých pracovišť sociálních či střešních organizací a řada významných atributů personální politiky zůstává v rukou konkrétních manažerů jednotlivých pracovišť. To znamená, že je tato oblast odkázána na míru angažovanosti, obeznámenosti, aktivity a na dalších vlastnostech vedení organizace či pracoviště sociální práce. Avšak i organizace a pracoviště, která by chtěla vytvářet optimální podmínky pro výkon sociální práce a dobré pracovní podmínky sociálním pracovníkům, nemají v současné době většinou možnost toto plně realizovat, a především zajistit trvalost takového stavu. Tím, že nejsou ze zákona stanoveny povinné minimální podmínky pro výkon sociální práce, není ani garantováno například financování a další předpoklady a zdroje pro dosažení a udržení takových podmínek.

Mezi nejčastěji diskutované oblasti personálních podmínek výkonu sociální práce patřily tyto:

- **Početní stav a pracovní zátěž sociálních pracovníků**

V první řadě většina účastníků výzkumu hovořila o adekvátním početním obsazení pracovišť sociálními pracovníky, tak aby to umožňovalo dobrý výkon sociální práce, či alespoň vůbec výkon sociální práce.

„Na sociální práci potřebujeme čas, zdroje, nástroje a kompetence. Čas nemáme, času je strašně málo, protože většina těch klientů je dneska fakticky problematická. Ti sociální pracovníci, ten čas je tam limitovaný.“ (Expert-17)

Někteří z účastníků výzkumu toto formulovali spíše jako problém přiměřené pracovní zátěže. V každém případě jde o to, aby počet sociálních pracovníků a jejich pracovní zátěž umožňovaly věnovat se každému klientovi s dostatečnou pozorností a v dostatečném rozsahu. Někteří z expertů toto formulovali například jako potřebu stanovení přiměřeného počtu klientů na pracovníka, kdy nadměrný počet klientů vede k omezení pomoci, včetně poradenství.

„A musí být řečeno, kolik maximálně těch klientů, nebo rodin, podle toho, jak to je, jestli to je sociální práce s rodinami, nebo sociální práce se zdravotně postiženými, tak musím mít definované pro ty cílové skupiny, kolik těch klientů můžu mít.“ (Expert-17)

Někteří experti ovšem upozorňovali, že existují oblasti výkonu sociální práce, kde pouhé stanovení počtu klientů na sociálního pracovníka nemusí být směrodatné, protože někteří z klientů vyžadují velmi rozsáhlou pomoc a časová náročnost intervence může být v jejich případě vysoká. Bez ohledu na to, k jakému způsobu stanovení zvladatelné pracovní zátěže sociálních pracovníků se různí experti klonili, jeví se jako základ zvolit nějaké kritérium, byť v různých organizacích či oblastech výkonu sociální práce nemusí být stejné, a dle něho nastavit standard personálního obsazení pozice sociálních pracovníků. Což v současné době k dispozici není.

„Jestli ty organizace všeobecně mají dostatek sociálních pracovníků, to znamená opět narážíme na neexistující personální standard, to znamená, kolik sociálních pracovníků v té organizaci má být.“ (Expert-1)

V důsledku toho se může v krajním případě stát, že kvůli velkému podstavu sociálních pracovníků dojde v nějaké organizaci či v celém segmentu k faktické rezignaci na sociální práci. Experti z KRP ÚP například popisovali, jak nedostatečné personální obsazení agendy hmotné nouze sociálními pracovníky v podstatě eliminuje výkon sociální práce, neboť dochází k nahrazování sociálních pracovníků pracovníky s nižší kvalifikací, tedy nezpůsobilými k výkonu povolání sociálního pracovníka. Skutečná sociální práce tak nemůže být vykonávána. Jako příklad bylo uvedeno nahrazování sociálního šetření, které je v kompetencích pouze sociálních pracovníků, tzv. místním šetřením, které mohou vykonávat i pracovníci, kteří nemají způsobilost k výkonu sociální práce, a je úzce zaměřeno pouze na podchycení skutečností relevantních pro posuzování nároku na dávku HN. Což mimo jiné máte klienty.

„Klient samozřejmě nechápe, nebo neví, jaké jsou kompetence toho člověka, co přišel, a teď najednou bude koukat, a on řekne, a to já s vámi nesmím tedy vyřídít, já tady jsem jenom kvůli této dávce, můžu udělat jenom tady toto místní

šetření (...), ale když tam jedete na to prvotní šetření, tak nevíte, jestli tam jedete jenom ověřit tu dávku pro výplatu a ty skutečnosti pro výplatu, anebo jestli tam bude opravdu nějaký hlubší sociální problém." (Expert-18)

• **Vzdělanostní předpoklady a další vzdělávání**

Vzdělání jako jednu ze základních podmínek kvalitního výkonu sociální práce zdůrazňovali téměř všichni dotazovaní experti a tematizovali různé aspekty vzdělání a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Především často zpochybňovali dostatečnost a adekvátnost současného vymezení kvalifikačních požadavků. Tento problém jsme otevřeli již výše, v souvislosti s pojednáním limitů současné právní úpravy vyplývající ze Zákona o sociálních službách. Důsledkem oborově specifických opor, tedy přímo vytvořených pro profesi práce a její praktický výkon, tak s sebou nese absenci oborově přiměřených a vzhledem k potřebám praxe diferencovaněji vymezených kvalifikačních požadavků na sociální pracovníky. Řada účastníků výzkumu toto přitom označovala za základní podmínku pro dobrý výkon sociální práce. Můžeme zde tedy jen zopakovat, že někteří experti vyjadřovali skepsi ohledně toho, aby byl výkon profese sociálního pracovníka ze zákona umožňován i lidem se vzděláním v jiném oboru.

„Sociálním pracovníkem se může stát člověk, který má sociální pedagogiku, speciální pedagogiku, a tam tihle lidé vůbec nepřijdou do kontaktu s tím procesem poskytování sociálních služeb, takže oni nevědí. A i ten zákon říká, že ten sociální pracovník by měl být takovým metodikem pro ty pracovníky v přímé péči, pracovníky v sociálních službách. A to si myslím, že dost často chybí, že tam ti pracovníci v sociálních službách nemají tu oporu." (Expert-6)

Významným tématem bylo pro účastníky výzkumu také další vzdělávání. I tato úprava plynoucí ze Zákona o sociálních službách byla vnímána jako limitující, jak už jsme rovněž výše popsali. Její problém viděli zúčastnění experti především v tom, že sice určuje povinný minimální rozsah dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, ale nad rámec toho nic neupřesňuje a především negarantuje.

„Klíčová otázka je: kdo a jak určuje, na jaké vzdělávání ten sociální pracovník půjde. Jestli to udělá nějaká vedoucí na začátku roku, že si prostě otevře nabídku vzdělávání, třeba Asociace, vybere tam nějaké kurzy, které jí zrovna padly do oka, že se jí líbí, a na ty pak pošle pracovníky, tak to je podle mě známka toho, že tomu moc velký důraz nepřikládají. Opačný přístup by byl (...) že v podstatě měli by si sednout s tím pracovníkem a ptát se na jeho rozvojové potřeby." (Expert-13)

Sociálním pracovníkům samotným a také jejich nadřízeným tak umožňuje prostě pouze splnit toto zákonné minimum bez nutnosti navázání na potřeby konkrétní praxe a zároveň, i kdyby sociální pracovník měl zájem o rozsáhlejší další vzdělávání, není povinností jeho nadřízeného mu to umožnit. Podobně také nic nezavazuje management daného pracoviště sociální práce, aby sociální pracovníci mohli spolurozhodovat o obsahu a rozsahu svého dalšího vzdělávání nebo je plně určovat. Je tedy klíčové, jaký je přístup vedení organizace ke vzdělávání a profesnímu rozvoji sociálních pracovníků. Patří sem například, zda zaměstnavatel finančně a jinak podporuje sociálního pracovníka ve vzdělávání, zda mu usnadňuje přístup k nástrojům, jako je supervize (viz podrobněji níže), a jaké je organizační nastavení přístupu ke vzdělávání sociálních pracovníků, což znamená zejména, kdo a jakým způsobem rozhoduje o náplni tohoto vzdělávání.

„Jestli jim třeba umožňuje to vzdělávání, jestli dokonce jim ho platí, nebo aspoň na něj přispívá nad ten rámec daný zákonem, tak v tom se to taky velmi projevuje,

3. Empirické poznatky o situaci v ČR

jestli umožňuje sociálním pracovníkům nástroje sebereflexe typu supervize, intervize (...)." (Expert-13)

Zároveň, pokud daná organizace či pracoviště sociální práce chce rozvíjet rozsáhlejší a komplexní vzdělávací programy, nemohou požadovat jejich financování, protože je to aktivita nad rámec zákonné povinnosti.

„Nestačí už takové ty kurzy jednodenní, dvoudenní, ale fakt mít nějaký intenzivní výcvik a rozvíjet se (...), ze zákona se sociální pracovníci mají vzdělávat, a ono potom, když je člověk už v praxi deset dvacet let, tak takové ty jednodenní, dvoudenní kurzy už vlastně nemají co nabídnout. A málokterá organizace je schopna najít cestu nebo má vůbec jako vůli (...), obzvláště u některých cílových skupin a u některých typů služeb si myslím, že fakt se hodí, aby ten pracovník se pořádkem rozvíjel, intenzivnější vzdělávání už pro ty zkušené, a to je málokdy, málokdy je to možné." (Expert-11)

Jinými slovy to znamená, že absence podrobnějších zákonných opor sociální práce, které by se této klíčové oblasti kvalifikačního rozvoje věnovaly, může být překážkou pro to, aby další vzdělávání bylo účelné, smysluplné a plánovité. Řada dotázaných expertů upozorňovala, že v důsledku toho často dochází pouze k formalistickému naplňování zákonného požadavku na další vzdělávání sociálních pracovníků. To nakonec může být vedeno jinými cíli či motivy, než je skutečný odborný rozvoj sociálního pracovníka. Několik expertů upozorňovalo nejen na nezbytnost navázat další vzdělávání na potřeby praxe konkrétní oblasti výkonu sociální práce, které se sociální pracovník věnuje, ale rovněž na individuální plány rozvoje či vzdělávání sociálních pracovníků na základě identifikovaných vzdělávacích potřeb, což také v současné době není žádným regulativem upravujícím podmínky a předpoklady výkonu sociální práce stanovené.

• Podpora odborného rozvoje a odborného výkonu sociální práce

Do personální politiky v širším slova smyslu pak lze zařadit i další nástroje a programy, které jsou zaměřeny na různé typy dalšího odborného rozvoje sociálních pracovníků a posilování nejen jejich kompetencí, ale také odborné sebevědomí a jistoty. Dle řady účastníků výzkumu je vytvoření zázemí pro odborný výkon sociální práce odpovědností organizace, kde je sociální práce vykonávána.

A je tam spousta věcí, který si myslím, jsou organizační záležitosti. To, jestli organizace nastaví systém komunikace takový, že sociální pracovník nemá, s kým svoji situaci sdílet a tu klientskou kazuistiku nemá s kým probrat, tak to je organizační selhání, a ne selhání sociálního pracovníka." (Expert-16)

Někteří experti hovořili o tom, že sociální pracovníci, pokud mají zájem o nákladnější formy odborného rozvoje, jako jsou například sebezkušenostní, psychoterapeutické výcviky atd., musejí si toto většinou hradit sami, byť se jedná o poměrně nákladné záležitosti, zejména v poměru ke mzdám v této oblasti. A týká se to často i segmentů sociální práce, kde se absolvování takovýchto výcviků považuje za žádoucí. Právě chybějící závazná úprava této oblasti však činí z těchto oblastí dalšího odborného rozvoje spíše dobrovolnou záležitostí, kdy náklady nese sociální pracovník, zaměstnavatele nic nezavazuje k tomu se na tomto finančně podílet, ale zároveň ho nic neopravňuje očekávat a požadovat na odborný rozvoj sociálních pracovníků finanční prostředky.

„Možnost supervizní a intervizního vedení případu, rozbor případů, kolektivní pomoc. Možnost neustálá vzdělávat – a také to chtít. Velice mě chybí psychosoci-

ální výcviky, které by měla být dostupné pro sociální pracovníky z dotace výkonu sociální práce." (Delphi-18)

Účastníci výzkumu zdůrazňovali potřebu různých forem odborné podpory, ať již externí či interní, a to nejenom v podobě různých metodik, metodických pokynů a materiálů, ale také osobní odborné podpory, konzultací atd.

„Zda je dostatek pracovníků, zda mají dostatek času na jednotlivé klienty, zda mají pracovníci možnost supervize, intervize, reflexe, nebo mají možnost se poradit s odborníky." (Delphi-12)

Označovali to jako součást zázemí nutného pro kvalitní výkon sociální práce, v tomto případě odborné zázemí, kam lze zařadit metodické vedení, supervizi, jinou odbornou zpětnou vazbu poskytovanou sociálním pracovníkům, například externí metodickou podporu.

„Myslím, že by právě měli mít externí podporu, někoho, kdo se věnuje evaluacím v sociální oblasti, někoho, kdo se věnuje třeba koučingu, nějaké metodické aplikaci standardů do praxe a tak. A to asi chybí." (Expert-11)

Velkým samostatným tématem je supervize. Ani tato oblast není jasně a závazně ošetřena, a proto dle zkušeností účastníků výzkumu je praxe v této oblasti na různých pracovištích různá, od zcela chybějící supervize, přes nahodilou, či dostupnou jen v určitých formách, nejčastěji ve formě skupinové supervize, až po plnohodnotnou supervizi i s možností sociálních pracovníků zvolit si pro ně vyhovující formu supervize.

„Důležitá je tedy supervize na pracovišti vedená odborným lektorem, který není zaměstnancem organizace. Často je ale taková práce se zaměstnanci zanedbávána – není prováděna vůbec nebo v dlouhých časových intervalech, kdy není možné probrat maximum prožitých situací." (Delphi-8)

Nic z toho ovšem není zaručeno, ani závazně vyžadováno. Opět záleží na přístupu individuálních poskytovatelů, sociálních pracovníků, či v některých případech větších střešních organizací.

„Mě třeba překvapuje, v těch sociálních službách, že občas člověk narazí ještě na služby, kde třeba je supervize úplně minimálně nebo vůbec. Mě to třeba přijde už úplně normální věc, ale občas člověk narazí na to, že tam není supervize." (Expert-11)

Velká část oslovených expertů přitom v souvislosti s odbornou podporou kvalitního výkonu sociální práce a také v kontextu péče o sociální pracovníky (viz níže) supervizi zdůrazňovala. Účastníci obou fází výzkumu supervizi uváděli jako jeden ze základních předpokladů kvalitního výkonu sociální práce, přičemž je kromě toho, aby byla na pracovišti k dispozici, důležitá také ochota a schopnost sociálních pracovníků se supervize nejen účastnit, ale také ji využít pro zlepšování své práce. Celkově byla supervize účastníky výzkumu chápána jako projev kvalitně poskytované sociální práce či usilování o kvalitu, ale zároveň jako jeden ze základních předpokladů zlepšení výkonu sociální práce, zejména přímé práce s klientem.

„Podpořit se to dá samozřejmě tím, co by každá sociální pracovníce nebo sociální pracovník měl čerpat, a to je supervize. Supervize, aby byl pod supervizí. A vlastně reflektovat svoji práci. Reflektovat jednak sám – sebereflexe – a jednak prostřednictvím supervize a nějakého dalšího vzdělávání, protože to je nekončící proces, sociální práce." (Expert-8)

- **Péče o zaměstnance a podpora pracovní pohody zaměstnanců**

Další oblastí podmínek výkonu sociální práce, které spadají do sféry personálního řízení, je péče o sociální pracovníky jako o zaměstnance. Jedná se zejména o určité nastavení pracovních podmínek sociálních pracovníků. Účastníci výzkumu uváděli různé podmínky, které lze chápat jako možné způsoby podpory zaměstnanců včetně sociálních pracovníků a péče o jejich well-being, zejména o to, aby se v rámci organizace cítili příjemně.

„Kvalitní výkon může ovšem poskytnout pracovník vzdělaný a spokojený na pracovišti – vhodně ohodnocen (nejen finančně, ale i slovně, dále také výhody od zaměstnavatele – například příspěvek na penzijní pojištění, stravenky, dovolená navíc).“ (Delphi-8)

Pracovní podmínky jsou další oblastí, v níž nejsou ustaveny žádné záruky, přitom v náročné pomáhající profesi jsou právě vhodné pracovní podmínky podporující pracovní pohodu a celkový well-being klíčovými předpoklady předcházení syndromu vyhoření. Někteří účastníci výzkumu pak zdůrazňovali i motivační faktor dobrých a vstřícných pracovních podmínek.

„Zajištění kvalitně poskytované služby ve smyslu motivace pracovníků: motivace finanční je sice důležitá, ale v soc. oblasti evidentně nemusí být tím nejdůležitějším – osvědčily se další benefity organizace – 6 týdnů dovolené, práce na směny, kdy jsou dny volna, možnost příspěvku na vzdělávání dle vlastního výběru (musí korespondovat s vykonávanou činností) – pro konkrétní výstupy je vhodné mít vytvořené dotazníky také se škálou – důležitá je také finanční stabilita organizace a "jistota" pracovního místa (zvláště v neziskovém sektoru je systém financování náročnější).“ (Delphi-17)

Mezi kroky, které v této oblasti může zaměstnavatel učinit, byla například zmiňována i možnost sociálního pracovníka ovlivnit rozložení své pracovní doby a celková vstřícnost vůči potřebám rodinného života pracovníka.

„Cílená personální práce v oblasti sladování pracovního života, osobního, aby ten pracovník měl možnost třeba i nastavit si třeba pracovní dobu, pokud to jenom jde trochu, že, někdy to nejde, tak to pak už je druhá věc, ale pokud to jde, tak třeba vyjít vstříc v některých věcech.“ (Expert-14)

Další parametry pracovního prostředí a pracovních podmínek, o nichž účastníci výzkumu hovořili a považovali je za důležité i v kontextu politiky péče o sociální pracovníky na pracovišti, lze považovat za natolik „měkké“, že není možné očekávat, že by mohly být ošetřeny zákonem. Nicméně jsou to věci, které lze prostřednictvím dalších opor sociální práce, jako jsou standardy či zejména profesní organizace, která by formulovala a hájila zájmy a potřeby profesní skupiny sociálních pracovníků, kultivovat postupně. Jde zejména o vytváření bezpečného klimatu pro sociální pracovníky, dobrá atmosféra na pracovišti, což je také jedna z cest, jak předcházet vyhoření sociálních pracovníků, u nichž je obecně vzhledem k náročnosti práce riziko syndromu vyhoření vysoké.

„Prostor pro komunikaci otevřenou, i o nepříjemných věcech, která pak nemá dopad na to, že mu snížíme osobní ohodnocení, protože je nějaký míň výkonný. To je prostě důležité. Kultura komunikace. (...) – když se řekne hodnocení, tak to všechny straší, ale on by to měl být vlastně motivační nástroj, ale i nástroj pro to, sdílet věci, které jsou v nesouladu – které mě rozchází a mohou způsobovat dříve nebo později syndrom vyhoření.“ (Expert-14)

3.2.1.2 Management a struktura a pravidla organizace / pracoviště sociální práce

Účastníci výzkumu vymezili celou řadu organizačních podmínek a předpokladů, které jsou předpokladem kvalitního výkonu sociální práce. V širokém slovy smyslu sem samozřejmě patří i již výše diskutované parametry organizační kultury ve vztahu k nastavení komunikace se sociálními pracovníky či podpora odborného výkonu sociální práce nebo politika organizace v oblasti dalšího vzdělávání. V této části se budeme zabývat takovými organizačními faktory, jako je struktura organizace a postavení sociálních pracovníků v jejím rámci, či vlastnosti a styl vedení organizace, a dalšími organizačními podmínkami, které se významně promítají do pojetí sociální práce na daném pracovišti a kvality výkonu sociální práce a zároveň opět záleží na jednotlivých pracovištích sociální práce či střešních organizacích, jak dané podmínky nastaví.

V současné době není nikde ustaveno, jak mají být dané organizační podmínky ve vztahu k sociální práci a sociálním pracovníkům nastaveny. Parciálně by určité parametry organizačních podmínek mohly být garantovány například standardy sociální práce. Nicméně hlavní význam opor sociální práce, jako je profesní zákon, silné profesní sdružení či zmiňované standardy, tkví v tom, že celkově zaštitují sociální práci, upevňují její pozici, a tím postupně pomáhají etablovat sociální pracovníky jakožto kompetentní profesionály, jimž je třeba i v rámci jednotlivých organizací a pracovišť poskytnout dostatečnou míru autonomie a potřebný rozsah pravomocí.

• Charakter řízení sociální práce

Charakter řízení organizace či pracoviště sociální práce celkově a směrem k sociálním pracovníkům obzvláště byl účastníky výzkumu zdůrazňován jako klíčový faktor ovlivňující výkon sociální práce.

„Dále pak se odvíjí od přístupu a pochopení od především přímých nadřízených, ale i od ochoty spolupracovníků (ať už jiných soc. pracovníků nebo především od spolupracovníků z jiných profesí) ke vzájemné spolupráci v rámci týmu.“
(Delphi-1)

Diskutována byla zejména otázka kvalifikovanosti vedení pracoviště sociální práce a nadřízených sociálního pracovníka. V současné době jsou vymezeny kvalifikační požadavky na výkon povolání sociálního pracovníka, ale nejsou stanoveny kvalifikační požadavky na vedení pracoviště sociální práce a/či přímé nadřízené sociálních pracovníků, pokud tito nadřízení sociální práci sami nevykonávají. Zároveň ale, jak bylo řečeno výše, není nikde garantována potřebná míra autonomie sociálních pracovníků a ošetřeno například, v jakých oblastech by sociální pracovníci neměli podléhat vedení, které není pro sociální práci kvalifikované. Zvýšení míry autonomie sociálních pracovníků bylo mezi účastníky výzkumu poměrně časté téma. Vyšší míry autonomie sociálních pracovníků lze dosáhnout jednak právě vhodným nastavením organizačních podmínek a způsobem vymezení pozice sociálního pracovníka v rámci dané organizace. Ale z velké části je to také problém systémový, kdy předpokladem kvalitního výkonu sociální práce je nezávislost sociální práce na například politických rozhodnutích, managementu vedenému jinými cíli atd. Jednou z cest, jak systémově autonomii sociálního pracovníka jakožto profesionála ve svém oboru posílit, je zasadit sociální práci do vlastního rámce formálních a institucionálních opor.

„To je klíčová věc. Míra autonomie sociálního pracovníka ve vztahu k státním a samosprávným orgánům. Která podle mě neustále klesá.“ (Expert-13)

V současné době tedy záleží na konkrétních pracovištích a nadřazených sociálních pracovníků a na tom, do jaké míry jsou erudována v oblasti sociální práce a jak chápou její význam. Několik expertů se shodovalo v tom, že například u pobytových sociálních služeb je velkým problémem podřízení sociální práce medicínskému pohledu, pokud sociální pracovník podléhá vedení například vrchní sestry.

„Jaká mají vedoucí pracovníci očekávání od sociálního pracovníka a jestli oni vůbec sami chápou, co všechno může sociální pracovník té organizaci nabídnout. Jestli dostatečně pochopili práci s nepříznivou sociální situací člověka (...) Což si myslím, že leckde se to daří, a i sociální pracovníci vedou tu část sociální. Ale leckde taky ještě spadají sociální pracovníci třeba pod vrchní sestru. Což si nemyslím, že je úplně správně, protože být se to velmi prolíná, ale každá ta oblast by měla mít trochu jiný přínos pro klienta. Jsme poskytovatelé sociálních, nikoliv zdravotních služeb, takže tam ta role sociálního pracovníka by měla být výrazná.“ (Expert-1)

„To se často stává u pobytových služeb, kde ti pracovníci v sociálních službách spadají pod vrchní sestru. Ta vrchní sestra většinou neví, co je ta sociální práce, a jede si nějakým způsobem o tom, že musí být vykonány určité činnosti, ale ta sociální práce už je upozadřovaná.“ (Expert-6)

S tím pak souvisí, které činnosti jsou vedením organizace a nadřízenými sociálních pracovníků zdůrazňované. Projevuje se zde mimo jiné, jaké pojetí sociální práce vedení explicitně či implicitně prosazuje, a to zejména v tom, jaké činnosti sociálnímu pracovníkovi ukládá či považuje za prioritní. V krajním případě může jít i o to, zda vůbec sociálnímu pracovníkovi jeho nadřízený výkon sociální práce ukládají či umožňují. Může docházet i k tomu, že to, co má sociální pracovník fakticky převážně vykonávat, není činností sociální práce.

„Stále přetrvává to, že sociální práce je nějaká administrativní činnost. A úkolem je zajistit, aby všichni klienti měli vyplacené nějaké peníze a to, v podstatě, je to taková administrativně organizační činnost a spíš je to takový technicko – hospodářský pracovník (...). Takže to je první, na čem to záleží, postoj vedení k sociální práci ve smyslu, jak vnímám to, o čem ta sociální práce vůbec je. Jestli to je pro něj, jak říkám, administrativně-organizační činnost anebo profesionální vysoce odborná práce s klienty.“ (Expert-13)

Pokud převáží požadavky na sociálního pracovníka, které jsou časově, meritorně, organizačně či jinak obtížně slučitelné s výkonem činností sociální práce, může to zejména v organizacích, kde je celkově postavení sociální práce a sociálních pracovníků slabé, vést v krajním případě až k faktickému zrušení výkonu sociální práce. I zde se projevuje vliv vedení organizace, zejména zda se snaží o nenavyšování činností, které vytlačují nejen například přímou sociální práci s klientem, ale i další úrovně výkonu sociální práce (např. komunitní sociální práci atd.) či například některé formy či metody sociální práce, třeba terénní sociální práci, depistáž atd.

„Já bych se dívala na to, jestli probíhají vůbec nějaké porady, ať už klientské anebo různého typu, organizační, metodické, a jestli těch porad se účastní vždycky ti, kterých se to týká. Jestli to není tak, že je porada ředitele s ekonomkou, kteří rozhodnou o tom, že sociální pracovník už nebude jezdit do terénu, ale bude prostě sedět jenom v kanceláři například. Že prostě ten, koho se to týká, že je účasten té porady a má tam možnost se k tomu vyjádřit.“ (Expert-14)

To předpokládá management, který uznává sociální práci jakožto vysoce odbornou činnost a snaží se mimo jiné dbát na to, aby byl zachován časový prostor, který výkon sociální práce vyžaduje. Účastníci výzkumu často vysvětlovali, že sociální

práce zahrnuje kromě přímé práce s klientem mnoho úrovní a sociální pracovník svoji odbornost a zkušenosti může zúročit různou formou včetně ovlivňování politik a podílu na tvorbě politik, ovšem právě za předpokladu, že k tomu má vhodné podmínky.

„(...) pokud je sociální pracovník rovnocenný partner pro jednání, rozhodování, zastupování, má své nezastupitelné místo v multidisciplinárním týmu, jsou brány vážně jeho připomínky, podílí se a připomínkuje zákony pro sociální služby, podílí se na skupině, která připomínkuje důležité věci v legislativě, je plně kompetentní, podílí se na připomínkách ke standardům, podílí se na metodikách v organizacích, na obcích (není to jen ten co papíruje). Od vhodně stanoveného počtu klientů (pokud má SP na starosti 60 klientů, tak pak nic nestíhá a tráví čas jen v kanceláři a nemá čas na klienty). Vhodně stanovený a fungující multidisciplinární tým (SP má v něm své místo).“ (Delphi-3)

Jak ilustruje výše uvedená citace, účastníci výzkumu hodně řešili také otázku postavení sociálního pracovníka v organizaci, na pracovišti, v různých typech týmů atd. Ojedinele se vyskytoval názor, že součástí osobnostní a odborné výbavy sociálního pracovníka je si tento prostor „vydobýt“ a respekt a autoritu si zjednat. Většinou se ale účastníci výzkumu klonili k názoru, že přinejmenším slušná výchozí pozice by měla být sociálním pracovníkům zaručena a uplatnění jejich pohledu a prosazení například širšího pojetí sociální práce by přinejmenším napomohla. V této souvislosti pak z podmínek, které lze nastavit na organizační úrovni, diskutovali zejména o pozici sociálního pracovníka ve struktuře organizace a jeho postavení v rámci komunikačních a rozhodovacích procesů v organizaci.

Někteří účastníci výzkumu považovali za žádoucí účast sociálních pracovníků na vedení dané organizace či pracoviště. To znamená, že sociální pracovník je zapojen do rozhodování, do diskuse o důležitých otázkách fungování organizace z pozice toho, že má i formálně podíl na managementu organizace či pracoviště.

„Sociální pracovník nepatří pod vedoucí oddělení, to má samostatně tady u nás, v naší struktuře. Je partnerem, není proto podřízený (...) aby byl partnerem a mohli tam aktivně věci, co se týká důstojnosti a lidských práv, spolu řešit.“ (Expert-15)

Jiní experti považovali za důležité, aby se sociální pracovníci alespoň účastnili klíčových porad a mohli se vyjadřovat k otázkám, které se týkají jejich odbornosti.

• **Materiální a technické vybavení**

V neposlední řadě někteří experti jako podmínky podporující či usnadňující kvalitní výkon sociální práce jmenovali i některé materiální, technické či prostorové podmínky a předpoklady, které jednak mohou sociálním pracovníkům ulehčit či zrychlit některé činnosti, ale někdy také mohou zvýšit pocit pohodlí klientů při jednání se sociálním pracovníkem.

„Pokud v tomto panuje shoda a jsou zajištěny dobré podmínky pro poskytování (prostředí, kvalitní pracovníci, pomůcky, dostatek materiálu a prostoru) dochází ke kvalitnímu vykonávání sociální práce.“ (Delphi-15)

S výjimkou standardů sociálně právní ochrany dětí, o nichž jsme se zmiňovali výše s tím, že některé parametry pracoviště a jeho vybavení jsou ošetřeny standardy a je to také kontrolováno, nemá sociální práce materiální a technický standard svého

výkonu garantován. Nicméně se zdá, že obecně není materiální a technické vybavení v současné době takový problém, jako jiné podmínky výkonu sociální práce.

Účastníci výzkumu nejčastěji zmiňovali potřebu zajistit dostatečný přístup ke komunikační technice, zejména telefonům, kdy není na všech pracovištích dostatečný počet pevných linek a není dostatečná vybavenost mobilními telefony.

„Tak aby měli třeba dva tři sociální pracovníci jeden telefon, to určitě nejde.“
(Expert-10)

Dále bylo několika účastníky výzkumu, zejména s těmi, kteří měli na mysli význam terénní sociální práce, zmiňována potřeba zajistit sociálním pracovníkům snadný přístup ke služebnímu automobilu.

„Materiální zázemí pro výkon SP – technické vybavení pracovníků, automobil dává možnost rychlé odpovědi a být tam, kde máme být.“ (Delphi-18)

Někteří experti také upozorňovali na potřebu poskytnout sociálním pracovníkům adekvátní pracovní prostor a klientům možnost jednat se sociálním pracovníkem v soukromí.

„Hodnotím jako velmi důležité mít zvlášť místnost, aby jednání bylo nerušené.“
(Expert-12)

Dále několik účastníků výzkumu vysvětlovalo, že součástí vybavení pracoviště sociální práce by měl být i software či aplikace, která sociálnímu pracovníkovi zpřehlední vedení záznamů. Smysluplné záznamy považovali za důležité pro celkově konzistentní průběh poskytování intervence a za oporu kvalitního výkonu sociální práce. To znamená, že technické řešení záznamů nesmí zaznamenávání práce s klientem deformovat a vést k bezmyšlenkovitému provádění úkonů. Naopak, mělo by podporovat, aby sociální pracovníci v průběhu zaznamenávání své práce s klientem přemýšleli o tom, co dělají a dělají.

„Takové ty E-Quipy a Signus a prostě takové záznamové různé programy, které i umožňují širší vedení agendy (...) Nejsme určitě zastánci takových těch čteček, že prostě si tam zatrhnete kód 02 znamená, já nevím, podání stravy. My využíváme ty systémy, kde ti lidé mohou k tomu psát něco k tomu vždycky (...) formulují, proč to vlastně dělají. Aby si u toho uvědomovali, že něco dělají s nějakým účelem.“ (Expert-14)

3.2.2 Riziko nedocení významu profesních hodnot sociální práce v praxi

V této krátké podkapitole chceme upozornit na další možný důsledek nedostatečného formálního a institucionálního ukotvení sociální práce. V zemích, kde je sociální práce lépe ukotvena, je také patrné úsilí ji pevně a srozumitelně zakořenit v jasné vyjádřených a sdílených hodnotách. Příklady jsme uvedli výše v teoretické kapitole. To znamená jít daleko nad rámec toho, že je sepsán etický kodex, o němž sociální pracovníci snad vědí a mají různě přesnou představu, co obsahuje, případně různou míru nejistoty, zda a jak jej využívat při své činnosti. Zakořenění sociální práce v hodnotách znamená, že samotné opory sociální práce jsou formulovány v souladu s těmito hodnotami a explicitně na ně navázány, naplňování hodnot v praxi je pak přirozeně očekáváno, podporováno. Hodnoty jsou vnímány a prezentovány jako závazné. Chybějící opory

sociální práce tedy mohou rovněž znamenat oslabení hodnotového základu sociální práce, nedocení jeho významu pro každodenní praxi, hodnoty mohou zůstat na úrovni deklarácí či něčeho, čemu se pracoviště sociální práce věnuje, když zbude čas.

Zejména v porovnání s jinými dílčími tématy nebylo téma hodnot sociální práce a výkonu sociální práce v souladu s určitými hodnotami účastníky výzkumu tak často spontánně zmíněno a diskutováno. Nicméně celkově lze konstatovat, že ti z účastníků výzkumu, kteří téma hodnot sociální práce otevřeli, se shodovali, že hodnotové ukotvení sociální práce je pro tento obor stěžejní úkol a několik expertů přímo označovalo profesní hodnoty sociální práce jako definiční pro profesi sociální práce. To znamená, že musí zaujmout klíčovou roli, a hodnotový rámec sociální práce musí tvořit základy jejího dlouhodobého stabilního zakotvení a fungování sociální práce, pokud má být sociální práce vnímána jako profese.

„Sociální práci obecně, možná, že úplně ve všech profesích, tvoří dvě složky. Ta jedna, to je ta kvalifikace, skutečně odbornost, a ta druhá jsou ty hodnoty. Prostě to jsou neoddělitelné věci, dvě strany jedné mince.“ (Expert-4)

Sledování základních hodnot sociální práce, a především to, že sociální pracovník pracuje s klientem v souladu s těmito hodnotami, označovali někteří experti za nutný předpoklad kvalitního výkonu sociální práce. Za klíčové hodnoty sociální práce jsou většinou označovány především ty, které se přímo a bezprostředně uplatňují ve vztahu ke klientům a v pomoci klientům. Někteří účastníci výzkumu ale připomínali také hodnoty a etické principy, které je třeba ctít také ve vztahu ke kolegům a v rámci pracovních týmů, případně i vůči profesi sociální práce samotné.

„Můžu cokoliv, ale musím mít respekt k té sociální práci. Já myslím, že to je alfa a omega.“ (Expert-6)

Několik expertů zmiňovalo i nezbytnost formální písemné deklarace hodnot, k nimž by se mohly sociální pracovníci přihlásit. Pokud má sociální práce zohledňovat určité hodnotové rámce a etické principy konzistentně, spolehlivě a pokud to má být přístupné kontrole, reflexi, zpětné vazbě, je nezbytné je vydefinovat, popsat, kodifikovat. Dle jednoho z expertů tak lze formulování závazku a navázání na hodnoty považovat za nezbytný první krok, v podstatě chápat jako určité vodítko či kompas, podle něž se mají orientovat praktické kroky, postupy, „technikálie“ atd.

V souvislosti s potřebou písemného zakotvení hodnot několik účastníků výzkumu hovořilo o etických kodexech jakožto základním dokumentu tohoto typu, přičemž jako vhodný vzor či inspirace bylo uváděno například *Vyjádření etických principů a profesionální integrity* Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW).¹⁸

„Univerzální hodnoty sociální práce jsou dané. Etickým kodexem sociálního pracovníka, a tam si myslím, že to je nepodkročitelné minimum toho, jakým způsobem sociální pracovník by se měl ke klientovi chovat a v týmu a v multidisciplinárním týmu. Vycházím tedy z Etického kodexu mezinárodní federace sociálních pracovníků.“ (Expert-16)

Dodržování Etického kodexu a naplňování hodnot sociální práce lze takto vnímat jako určitý profesionální závazek, ale není v současné době mechanismus, jak zaručit, že sociální pracovníci tomuto závazku dostojí, neboť to nikde není kodifikováno jako povinnost a zároveň není sociálním pracovníků zaručeno, že se těchto hodnot a principů

¹⁸ <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/06/13-Ethics-Commission-Consultation-Document-1.pdf>

budou moci za všech okolností držet, to znamená, že například management organizace, ale kupříkladu i systémové podmínky výkonu sociální práce nebudou sociální pracovníky nutit ke kompromisům, co se těchto hodnot a principů týče. V současné době je u nás formální zakotvení hodnot nedostatečné a jejich závaznost relativně nízká. Jak upozorňovali někteří experti, samotná kodifikace hodnot sociální práce navíc nestačí. Naplňování určitých hodnot jako základ výkonu sociální práce nemusí být samozřejmost ani v případě, kdy je naplňování některých hodnot uzákoněno, pokud nejsou splněny další předpoklady, zejména ty, které garantují autonomii sociálních pracovníků.

„Pro výkon sociální práce stěžejní hodnoty. V sociálních službách je jedna hodnota daná zákonem, a to je lidská důstojnost. Ta se objevuje v paragrafu dva. A já si myslím, že to dodržování základních lidských práv je jedna teda z těch hodnot sociální práce velmi důležitá. A druhá důležitá hodnota je zájem klienta na prvním místě. Samozřejmě v realitě to tak není. V realitě není na prvním místě, i když to nikdo otevřeně nepřizná. Tam platí, koho chleba jíš, toho píseň zpívej.“ (Expert-13)

Pokud je poskytovatelem nebo například větší střešní organizací atd. význam hodnot a etických principů rozpoznám a zdůrazňován a zároveň jsou současné garance a regulativy směřující k ukotvení pomáhající práce v hodnotách shledány nedostatečnými, může v praxi docházet k tomu, že tyto organizace sami designují a implementují systémy kvality, či řízení atd., explicitně založené na konkrétně vymezených hodnotách.

„Hodnotový rámec je strašně důležitý. (...), co je důležité si myslím: důraz na důstojnost člověka, na hodnotu života jako takového – protože ono z té důstojnosti totiž potom všechno vyplývá. Když k někomu jako přistupuji důstojně, tak potom z toho vychází všechny ostatní věci. Hodnotově určitě i způsob spolupráce se svými kolegy, při řešení situace (...) Empatie například. Druhá věc je respekt k člověku a k jeho rozhodnutí, to znamená, když se ten klient na základě informací, které mu poskytneme, nějak a já s tím nejsem ztotožněná, já sociální pracovník, tak respektujeme rozhodnutí toho klienta. (...) Transparentnost (...) pro nás to znamená být autentický v tom, co říkám a dělám, zároveň samozřejmě transparentní poskytování informací, to znamená, že neohybám informace, abych klienta manipulovala, samozřejmě nemanipulovat. (...) ještě u nás tedy hodně důraz na individualitu člověka, individuální přístup, takže když s někým pracuji nějakou metodou, tak to neznamená, že to funguje na všechny ostatní.“ (Expert-14)

V takových případech však nejde výhradně o profesní hodnoty a etické principy sociální práce. Jedná se o sdílené hodnoty pracoviště, organizace či celé střešní organizace, tedy i sociálních pracovníků, nikoliv však specificky sociálních pracovníků. V rámci našeho výzkumu se objevilo několik takových příkladů. Jednalo se například o Diakonii ČCE, Slezskou diakonii, Charitu ČR atp., kde je poskytování služeb včetně výkonu sociální práce v těchto službách vystavěno na explicitně vymezených a popsáných hodnotách a tyto hodnoty jsou pak v různých organizacích různými způsoby promítány do klíčových procesů, metodických materiálů a dalších nástrojů, které slouží k podpoře a řízení chodu jednotlivých aspektů sociálních služeb. Jasně stanovené hodnoty tvoří základ fungování sociálních služeb, přičemž tyto hodnoty se týkají širší škály oblastí než pouze práce s klienty.

„Diakonické hodnoty rámuji fungování Diakonie. (...) Tyto hodnoty jsou součástí strategického řízení Diakonie a navádějí nejenom sociální pracovníky, ale veškerý personál k tomu, jaký mají mít přístup. Nejenom vůči klientům, ale i vůči sobě navzájem, vůči svému osobnímu rozvoji a tak dále.“ (Expert-19)

Respektování a naplňování hodnot organizace, v tomto případě diakonických hodnot, prolíná celým fungování diakonie, kromě sociální práce, metodik, se tyto odrážejí v i managementu, personálním řízení, strategických plánech atd. Expert v souvislosti s hodnotami zdůrazňoval i tzv. kompetenční profily, prostřednictvím nichž se se hodnoty diakonie mají promítat i do dalšího rozvoje kvalifikace. Součástí takových systémů implementace hodnot bývá také zpětná vazba, která se týká jejich působení v praxi, včetně zjišťování, zda a jak pracovníci hodnotám rozumějí, zda je umějí uplatnit v každodenním chodu služby. Například v hodnotách Diakonie jsou pracovníci školeni a pak je prostřednictvím rozhovoru zjišťováno nejen zda je znají, ale hlavně jestli chápou, jak se prakticky jednotlivé hodnoty mohou projevat v práci s klientem, v poskytování sociální služby, přičemž se zjišťují i zkušenosti klientů. Zároveň jsou pro potřeby této zpětné vazby rozpracovaná kritéria, podle nichž pro to speciálně vyškolení hodnotitelé mohou posuzovat, zda sociální pracovník či jiný pracovník základní hodnoty chápe a je schopen je v praxi uplatnit.

„Tady je myšlen přístup pracovníka. Ve smyslu implementovaných hodnot Diakonie. A propisuje se to jak do odbornosti, tak do toho pracovníka, to znamená, jak by měl vnímat rozvoj své kvalifikace, tak se to dotýká práce v týmu, jaký očekává výkon v rámci bodování týmu, atmosféry v organizaci, a tak dál a tak dál.“ (Expert-19)

3.2.3 Ovlivňování cílů sociální práce v kontextu její nedostatečné institucionalizace

Výše jsme diskutovali o dvou sférách sociální práce, které mohou být nepříznivě ovlivňovány deficitem garancí, regulativů a institucionálních opor sociální práce. Jedním z důsledků neusazenosti sociální práce v ČR ve vlastním rámci institucionálních a legislativních opor a regulativů je snadnější pronikání různých parciálních mimooborových zájmů do pole sociální práce. Na oblasti podmínek výkonu sociální práce včetně pracovních podmínek sociálních pracovníků a oblasti hodnotového ukotvení sociální práce spolu se závazností těchto hodnot a etických principů jsme se pokusili nastínit, že priority a tlaky ze strany různých subjektů či jejich nedostatečný zájem a porozumění podstatě a náročnosti sociální práce mohou oslabovat obor sociální práce a ohrožovat profesionalitu jejího výkonu.

Domníváme se, a na empirických datech ilustrujeme, že absence opor sociální práce, které by mimo jiné pomáhaly verbalizovat a sjednotit pojetí sociální práce a vymezit typy oborově relevantních problémů a tím také cílů, se otevírá prostor právě k narušení tohoto samotného jádra sociální práce, tedy jejích cílů. Otázka zdrojů cílů sociální práce je klíčová, neboť s formulací cílů sociální práce se vždy pojí určitá explicitní či implicitní očekávání, jakými problémy se má sociální pracovník zabývat a jakým způsobem. Pokud zdroje těchto cílů leží mimo obor sociální práce, existuje riziko, že tyto cíle se mohou se sociální prací míjet, či dokonce budou v opozici vůči principům a hodnotám sociální práce.

Ovlivňování či přímo rozhodování o cílech sociální práce se může projevat buď v některé oblasti jejího výkonu, či na konkrétních pracovištích sociální práce. Analýzou empirických dat jsme identifikovali některé typy vlivů či faktorů, které mohou více či méně výrazně určovat, jaké cíle budou sociální pracovníci sledovat, případně jakým způsobem je budou sledovat. Rozhodně to není vyčerpávající přehled vlivů na cíle sociální práce, jde spíše o ty méně subtilní čili nejvíce patrné způsoby, jak jsou cíle sociální práce ovlivňovány, či čemu podléhají. Zároveň také netvrdíme, že jde tímto ovlivňováním o snahu sociální práci záměrně škodit. Někdy se to tak může jevit, zejména

je-li sociální práce potlačována či cíleně omezována. Domníváme se ale, že často je to výsledek spolupůsobení řady okolností, často neuvědomovaných, mezi nimiž figuruje i neznalost problematiky sociální práce, a mnohdy tyto vlivy a jejich důsledky zůstávají víceméně nerozpoznané.

V následujícím textu stručně rozebíráme některé vlivy, které přímo či nepřímo mohou cíle sociální práce jakožto svébytného oboru ovlivňovat, posouvat či zcela vytěsňovat. Věnujeme se jim jednotlivě, nicméně v praxi většinou různě spolupůsobí.

3.2.3.1 Institucionální opory sociálních služeb

Mezi hlavní institucionální opory v oblasti poskytování sociálních služeb patří jejich regulace prostřednictvím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. O těchto regulativních primárně určených pro sociální práci jsme pojednávali výše, a to s důrazem na jejich limity ve vztahu k jejich možnostem a způsobům, jakými se vztahují i k sociální práci. Nyní to proto již jen stručně připomeneme a rozvineme ve vztahu k problematice autonomních cílů sociální práce. V tomto případě se totiž jedná o významný vliv, protože často není v praxi dostatečně zohledňováno a vlastně ani reflektováno, že cíle sociální práce a cíle sociálních služeb jsou dvě různé věci, a to i v případě sociální práce vykonávané v sociálních službách. Z hlediska výkonu sociální práce v oblasti sociálních služeb je podstatné, že očekávání vůči výkonu sociální práce jsou běžně podřizována regulativům platných pro sociální služby.

„Domnívám se, že v sociálních službách jsou určitým aspektem výkonu sociální práce standardy kvality sociálních služeb. Na ně se v praxi dle mého názoru klade velký důraz.“ (Delphi-13)

Tato podřízení či podřazení cílů sociální práce cílům sociálních služeb zužuje cíle sociální práce, neboť se omezujícím způsobem dotýká jejich klíčových aspektů, jimiž jsou vymezení klientely, rozsah a metody sociální práce.

Někteří experti upozorňovali, že uvažování v intencích zákona a jeho prováděcího předpisu, tedy vyhlášky č. 505/2006 Sb., a snaha vměstnat se do očekávání inspekce kvality může ovlivnit způsob, jakým sociální pracovníci o své práci, klientech a cílech přemýšlejí a hovoří.

„Primárně mi přijde, že přestali přemýšlet o smyslu pro lidi. Když se ptáte na to, co dělají, tak to popisují v dikci těch základních činností.“ (Expert-5)

Dále se může stát, že některé dílčí cíle a s nimi i činnosti, které by vedly k jejich dosažení, z pole působnosti sociálního pracovníka úplně vypadnou. V souvislosti s tím byl již výše zmíněn § 1 odst. 1) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který stanoví, že sociální služby jsou poskytovány „osobám v nepříznivé sociální situaci“. Pokud je to aplikováno na veškerý rozsah činností, které sociální služby zahrnují, včetně sociální práce v sociální službě vykonávané, pak to nutně implikuje zúžení cílů sociální práce. Podle jedné z dotázaných expertek podřízení se tomuto pojetí sociální práce v sociálních službách v podstatě vylučuje preventivní činnosti v rámci sociální práce. Pokud je prevence realizována, není vnímaná jako sociální práce, či může být problém ji jako takovou vykazovat.

„Kdybychom se drželi současné legislativní úpravy, tak vlastně bychom měli pracovat pouze s klienty, kteří mají definovanou nepříznivou sociální situaci. Ve službách sociální prevence tohle nedává smysl, protože my bychom měli

pracovat s lidmi, kteří jsou sociálně ohrožení, to znamená, že ještě nemají nepříznivou sociální situaci jasně danou, ale jsou ohroženi (...) Tak jak prostě v českém prostředí je velmi zúženo vnímání sociální práce na sociální služby, tak by to vlastně vypadalo, že nepracujeme, jelikož sociální pracovníci nemají výkony sociální práce, ale pouze preventivní činnosti." (Expert-16)

Dále účastníci výzkumu poukazovali na to, že regulativy závazné pro sociální práci oklešťují činnosti a cíle sociálního pracovníka i dalšími způsoby. Například upozorňovali, že vymezení jednotlivých druhů sociálních služeb v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prostřednictvím výčtu činností, které jsou v daném druhu sociální služby klientům poskytovány, může v řadě případů bránit tomu, aby sociální pracovník dané služby mohl řešit situaci klienta komplexně, a tedy účinně. A to i v případě, že by je sociální pracovník sám za cíl sociální práce považoval, tzn. zajištění komplexní pomoci považoval za jeden z legitimních cílů oboru, který v dané službě reprezentuje.

„Konkrétně třeba u těch azylových služeb, tak tam je zajistit ubytování, zajistit podmínky pro stravování, že jo, a pak tam je zprostředkování kontaktů se společenským prostředím. A vůbec tam není žádná terapeutická činnost. Ve slova smyslu sociální terapie a tak dále. No tak ve chvíli, kdy tam ten azylový dům chce začít s těmi klienty skutečně pracovat důkladněji a systematictěji, tak vlastně na to vůbec jako nemá personální vybavení a prostředky." (Expert-4)

Dále někteří účastníci výzkumu poukazovali na riziko vztahování se na Standardy kvality sociálních služeb, vymezené ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., neboť tyto posilují ztotožnění sociální práce a individuální práce s klientem. Jinými slovy, přílišné ovlivnění sociální práce těmito Standardy kvality sociálních služeb vytlačuje ze sociální práce jiné roviny, a tedy jiné typy cílů – například působení na prostředí v širším slova smyslu, podíl na tvorbě politik, snaha o dosažení sociální změny atd. Standardy kvality sociálních služeb implikují jako hlavní metodu sociální práce individuální práci s klientem, konkrétně individuální plánování, což v praxi znamená, že od sociálních pracovníků není očekáváno, a proto nemusí být ze strany například vedení služby podporováno jiné směřování sociální práce, snaha sociálního pracovníka o jiný dosah, kupříkladu nad rámec individuální klientské práce.

„Vlastně tady chybí komunitní sociální práce. Komunitní sociální práci myslím tu práci, která právě není postavená na individuální práci s jedním klientem, ale řeší problém nějaké cílové skupiny v komunitě a řeší ho na té politické úrovni." (Expert-13)

Další, také již zmíněnou institucí, jsou „Inspekce poskytování sociálních služeb". Ty primárně slouží k regulaci kvality poskytování sociálních služeb, která je zajišťována prostřednictvím kontroly naplňování Standardů sociálních služeb. Některé limity inspekcí kvality, na které ve vztahu k sociálním službám či konkrétněji k sociální práci vykonávané v sociálních službách poukazovali účastníci výzkumu, jsme pojednali výše. Byť se tedy jedná explicitně o nástroj kontroly sociálních služeb, podle některých expertů mají inspekce kvality potenciál přímo ovlivňovat i zaměření sociální práce v oblasti sociálních služeb. A to proto, že předmětem inspekcí je jak soulad rozsahu činností poskytovaných danou sociální službou s legislativním vymezením, tak proto, že některé SKSS a jejich naplňování závisí na roli a výkonu činností sociálního pracovníka. Inspekce tedy svou zpětnou vazbou k plnění těchto požadavků může potvrzovat a upevňovat zúžené pojetí sociální práce v sociálních službách.

„Inspekce kvality poskytované sociální služby ze strany MPSV, tak tam inspektoři kontrolují sociální práci především nastavením té sociální služby a očekávání

3. Empirické poznatky o situaci v ČR

klienta a jestli dochází k naplňování toho, co poskytovatel s klientem zaslavnil. To znamená, je mu poskytována sociální služba, jak ta služba reflektuje potřeby, povinnosti... potřeby, očekávání. A to je práce sociálních pracovníků." (Expert-1)

Řada expertů zúčastněných v našem výzkumu popisovala celkový vliv Standardů kvality sociálních služeb na očekávání vůči sociálním pracovníkům a jejich výkonu sociální práce jako něco, co někdy prostupuje celým prostředím sociální služby tak, že dochází až k posunu cílů samotného poskytování sociální služby, a to od zaměření se na naplňování potřeb klientů k naplňování Standardů kvality sociálních služeb. Pokud k tomu dojde, nevyhnutelně to zasáhne i sociální práci. Podle některých expertů mohou tímto způsobem Standardy kvality sociálních služeb nejen u sociální služby jako celku, ale také u sociálních pracovníků ve službě působících navádět ke schématickému uvažování a přemýšlení optikou standardů kvality. Pak je cílem pracovníků dodržet Standardy, což paradoxně může vytlačovat autentickou kvalitní sociální práci zaměřenou na klienta a jeho potřeby. To znamená, že sociální pracovníci mohou začít vnímat práci s klienty a poskytování služeb, včetně svých vlastních, v první řadě vzorem standardů „standard č. 1“, „standard č. 2“, nikoliv skrze vnímání situace a potřeb klienta.

„My se snažíme dávat těm standardům v tomto smyslu jakoby nějakou protiváhu, a řekla bych, že je to čím dál těžší, třeba i z pozice té střechy, protože oni prostě žijou jiné starosti. Pro ně je prioritou přežít jako zaměstnavatel, jako člověk, který má odpovědnost za těch 30 klientů na baráku. Takže tady ty věci... jo, fajn, třeba metodici služeb si o tom rádi povídají..., ale reálně, když se spolu baví, tak slyšíte, že oni sdílí tu zkušenost: „Toto ti prošlo... a to ti neprošlo... Jak to máš nastavené?“ (Expert-5)

Přesto, že jsou Standardy kvality sociálních služeb určeny pro sociální služby a jejich dopady na sociální práci a očekávání vůči ní jsou, jak jsme ukázali, sporná, částí odborné veřejnosti jsou SKSS akceptovány nejen jako standardy pro poskytování sociálních služeb, ale i jako standardy přímo sociální práce. Někteří účastníci výzkumu se vyjadřovali o Standardech kvality sociálních služeb v tom smyslu, že sociální pracovníci v sociálních službách své standardy mají či „mají alespoň něco“. To se týkalo zejména těch účastníků výzkumu, kteří nepůsobí v sociálních službách a nemají s nimi přímou zkušenost, ale naopak působí v oblastech výkonu sociální práce či resortech, kde regulativy výkonu sociální práce úplně chybějí. Několik účastníků výzkumu se naopak domnívalo, že standardy kvality sociální práce nejsou potřeba právě proto, že již existují Standardy kvality sociálních služeb. V tomto případě někteří vyjadřovali názor, že vytvoření vlastních standardů pro sociální práci by v prostředí sociálních služeb vedlo spíše ke konfliktu dvojího souboru standardů Tyto postoje, které jsme v našem výzkumu empiricky zachytili, nejsou v diskursu české sociální práce nové. Spíše by se dalo konstatovat, že jsou hluboce zakořeněné. Identickou argumentaci zachytily například i Janebová a Celá (2016, 25-26) a dále takové vnímání Standardů kvality sociálních služeb koresponduje s tím, co Vrbický (2014, 23) popsal jako typ nevyjasněného vztahu sociálních služeb a sociální práce, v němž je k sociální práci přistupováno jako k systému podřízenému sociálním službám.

Jedním z důsledků splývání systému sociální práce a systému sociálních služeb je právě rozostření cílů sociální práce (Janebová, Celá, 2016). Skutečnost, že mezi experty oslovenými v našem výzkumu zaznívalo explicitní verbalizování negativních důsledků ztotožňování sociální práce a sociálních služeb, projevující se mimo jiné právě zaměňováním regulativů sociálních služeb za regulativy sociální práce, spíše jako menšinový názor, lze interpretovat také tak, že „kolonizace“ sociální práce sociálními službami je již rozsáhle akceptovanou realitou.

„Dopad na to profesní pole... [sociální pracovníci] jsou úplně někde jinde, než kde by měli být, dneska se sociální pracovníci identifikují jako lidi, kteří dělají sociální službu, nikoli kteří dělají sociální práci, a to je hrozně smutné.“ (Expert-5)

3.2.3.2 Cíle jiných resortů nebo organizací

V České republice je sociální práce kromě sociálních služeb, různých agentur kontaktních pracovišť úřadů práce, obecních úřadů atd., které spadají pod resort Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (MPSV), rozsáhle vykonávána v dalších resortech, jako je například školství, zdravotnictví, ministerstvo vnitra, ministerstvo spravedlnosti. Resortismus pak může komplikovat či znemožňovat i hodnocení výkonu, případně výsledků sociální práce už proto, že nejsou jednotná kritéria a obtížně se stanovují bez existence společného základu oboru, jehož stěžejní součástí jsou právě svébytné cíle oboru sociální práce.

„Protože sociální práce je nehomogenní oblast působení, kde vlastně jinak jsme hodnoceni nadřízenými v rozdílných sektorech, vězeňství, zdravotnictví, podle toho, jaké sociální práce má postavení v tom resortu, v dané oblasti, tak má větší nebo menší prostor i pro to hodnocení těch výsledků.“ (Expert-3)

To znamená, že v rámci jiných resortů, než je MPSV, fungují organizace, jejichž součástí je sociální pracovník. Do jaké míry je ale jejich součástí rovněž výkon sociální práce, je jiná otázka. Samotná přítomnost a působení sociálního pracovníka v těchto organizacích automaticky neznamená, že dochází k výkonu sociální práce a k naplňování cílů sociální práce. V těchto resortech a jejich organizacích jde primárně o naplňování jiných cílů, resortně relevantních – o poskytování zdravotní péče, vzdělávání atd.

„Takže, a navíc, i ty resorty, si myslím, že každý má ne úplně stejné cíle sociální práce. Každý resort se primárně zaměřuje na tu svoji oblast, takže potom skloubit všechno to dohromady je hrozně těžké (...) ten člověk chvíli je ve věznici, takže samozřejmě věznice a ten sociální pracovník si plní ty svoje úkoly a ty cíle, které má s tím klientem dělat, ale to jsou ty cíle, které jsou v té věznici. Ale jiné cíle bude mít ten člověk v momentě, kdy opustí to zařízení.“ (Expert-17)

Sociální práce by měla prostřednictvím sledování a naplňování svých oborově specifických cílů k dosahování cílů těchto resortů napomáhat (viz např. o školní sociální práci v Havlíková, 2019). To, zda a jaký k tomu dostanou prostor, tedy nakolik skutečně mohou sociální pracovníci v těchto oblastech sledovat cíle sociální práce, pak v situaci absence silných profesních opor, závisí zejména na postoji jejich nadřízených. Ti jsou však specializovaní na problematiku daného resortu a nikoliv na sociální práci a jejich úkolem je prioritně sledovat cíle resortu, a to dle regulativů daného resortu.

„Ne všude to bude mít takovou ambici, jsou tam kladené důrazy na jiné výstupy. To posláné organizace je jiné, sociální práce tam třeba přispívá jenom k nějakému dílčímu aspektu (...) Základní nástroj zdravotnictví není sociální práce.“ (Expert-4)

To neznamená, že v příslušném resortu či konkrétní organizaci není pole působnosti sociální práce vymezené charakterem problémů klientů dané organizace. Limit je spíše v tom, zda je sociálním pracovníkům umožněno tyto problémy či situace identifikovat jako problémy řešitelné z pozic a metodami sociální práce.

„Protože když sociální pracovník je pod jednotlivými resorty, tak jednotlivé resorty, což, je to zase v rámci právních předpisů, vedou sociální pracovníky podle toho, jak potřebuje ten resort (...) Každý má své gestory a ty nadřízené. Ale přesto

3. Empirické poznatky o situaci v ČR

sociální anamnéza je jenom jedna. Sociální diagnóza, kam to někam může vést, taky má svá pravidla. Jestli to je sociální pracovník ve školství nebo ve vězeňství, prostě řeší individuální situaci buď toho klienta, nebo té rodiny, anebo té komunity, ale má před sebou nějakou plejádu těch zdrojů. A ten proces je stejný. Jenom jsou ty různé zdroje, různé právní předpisy, podle kterých se orientuje." (Expert-17)

Jako příklad obtíží, s jakými se sociální práce se svými vlastními cíli prosazuje v rámci jiného resortu, můžeme použít sociální práci v oblasti vězeňství. Tento příklad volíme, protože jsme v této oblasti zaznamenali aktivní snahu o sociální práci, o její etablování v rámci této oblasti.

„Samozřejmě pracujeme na různých koncepcích, ať už je to koncepce vězeňství, kde ta sociální práce taky hraje důležitou roli, upravuje se hlavně kontinuálnost, posloupnost spolupráce a kvalita té práce a těch metod postupu, který je potřeba udržovat v souladu s obecnou sociální prací ve specifikách té vězeňské." (Expert-10)

Nicméně je patrné, jak obtížný a nejistý proces to je, pokud sociální práce nespočívá na svých vlastních oporách. Z příkladu sociální práce ve vězeňství je podle našeho názoru patrné, že pro obhájení pozic sociální práce nestačí ani to, že je sociální práci v daném resortu věnována metodická pozornost, dokonce jsou reflektovány některé problémy spojené s jejím slabým vlastním zakotvením. Ze sdělení získaných v rámci expertních rozhovorů vyplynulo, že i přes úsilí sociální práci v oblasti vězeňství rozvíjet, včetně například vytváření vzdělávacích a jiných programů pro zvyšování kvalifikace a odborných kompetencí sociálních pracovníků, stále může být postavení sociální práce, která není „samonosná“, vnímáno jako slabé. To pak oslabuje i postavení samotných sociálních pracovníků, což se projevuje například ve vztahu k jiným profesím, které se ve věznicích uplatňují, jako je vychovatel a psycholog.

Zdá se, že činnost sociálního pracovníka je spíše podřízena „konceptu vězeňství“ a není zjevné, co je či není bráno jako specifické pole působnosti sociální práce a jak lze pak výkon sociální práce včetně naplňování cílů sociální práce hodnotit. Zároveň ale je rozsah problémů a situací, na jejichž řešení se pro sociální práci ve věznicích podílejí, rozpoznán jako poměrně široký a různorodý.

„Oblast sociální práce ve vězeňství je zahrnuta do komplexní oblasti, kde jsou i pedagogové, psychologové, vychovatelé, tím pádem někdy se upravuje jenom sociální práce, někdy celá oblast odborného působení na vězněné osoby, takže potažmo sociální práce tam hraje určitou, jenom malou třeba roli nebo část, vedle psychologických postupů, pedagogických... Takže vytváříme po linii vězeňství naše interní metodiky, které se zaměřují třeba i na spolupráci s externími subjekty, s kurátory, s různými neziskovými organizacemi, se státními institucemi, máme tu metodiky sociální práce třeba s cizinci, s postiženými vězněnými osobami, s matkami a dětmi, které jsou uvězněny, takže ta oblast sociální práce je široká." (Expert-10)

Nicméně sociálním pracovníkům chybí pro jejich činnost pod nohama pevná půda jejich vlastního jasně ukotveného oboru, která by jim pomohla zachovat principy jejich profese navzdory nebo v interakci s obsáhlou legislativou, množstvím resortních regulativů, exekutivních dokumentů a metodik, v jejichž rámci se sociální práce ve vězeňství pohybuje.

„Tím že ta sociální práce a nejenom, vůbec, odborné zacházení, upravuje Zákon o výkonu trestu, a v rádech, ve vyhláškách, v mezinárodních úmluvách, v lidských právech, potom samozřejmě sociální práce je ve 108mičce, ve vyhlášce, a tak různě. Pak my máme interní předpisy, máme metodiky, Nařízení generálníhoho

ředitele, tak se to všechno tak rozplyne a člověk se v tom i ztratí, pokud nepracuje se všemi najednou, nebo nemá přístup ke všem těm zdrojům." (Expert-10)

Právě proto, že je sociální práce ve věznicích poměrně silně determinovaná právě celkovou koncepcí vězeňství a řízena metodikami, které jsou vypracovávány pro jednotlivé aspekty práce s vězni a fungování věznic, nelze ani zajistit, že sociální pracovníci budou moci při práci s vězňenými osobami stanovovat a sledovat svébytné cíle svého oboru.

„No, když půjdu po těch jednotlivých bodech, že někde jsou stanoveny cíle, my je máme taky, ve vězeňství. Uvedu fakt vězeňství, tak ta sociální práce vychází z cíle vězeňské služby.“ (Expert-10)

3.2.3.3 Administrativní a byrokratické cíle

Sociální práce může být v některých organizacích vytlačena jinou agendou, která sociálního pracovníka z velké části či zcela obírá o možnost sledovat cíle sociální práce. Už výše bylo například v souvislosti s postavením sociálního pracovníka v sociálních službách a problémem podřízení sociálního pracovníka a sociální práce vedení, které v tomto oboru není orientované, zmiňováno riziko, že sociální pracovník bude pověřen činnostmi, které nejsou sociální prací. V krajním případě až do té míry, že funguje spíše jako technicko-hospodářský pracovník. Administrativními cíli je však myšleno ještě jiné riziko redukce či vytlačení cílů sociální práce. Nejde o situaci, kdy je sociální pracovník v souvislosti s výkonem sociální práce a jejím dokumentováním a vykazováním zatěžován stále většími objemy administrativních úkonů, papírováním. Jakkoliv je přebujelá administrativa navázaná na výkon sociální práce nežádoucí a může výkon sociální práce ohrožovat či jinak omezovat (viz výše o podmínkách výkonu sociální práce), pokud výkon sociální práce byt ve velkém objemu pouze doprovází, ještě nemusí znamenat posun či deformaci cílů sociální práce. Administrativní cíle znamenají skutečný odklon od cílů sociální práce.

Administrativními cíli rozumíme cíle, které jsou v souladu s administrativním pojetím sociální práce, kdy dle Musila (2008) spočívá těžiště sociální práce například v zákonem či jinými normami a pravidly předepsaných postupech. Hlavním cílem pak je hladké vyřízení celé žádosti a základním kvalifikačním požadavkem na sociálního pracovníka je důvěrná obeznámenost s normativními akty, které agendu ošetřují. Jimi se řeší poměrně úzce ohraničený okruh zadání či zakázek na sociálního pracovníka, zejména vyřizování žádostí příslušných dané agendě sociální práce.

„Naším prvořadým úkolem je vyplatit dávky (...), máte nějaké správní lhůty, nějakým způsobem ta výplata musí proběhnout, jo, takže spíš bych řekl, je to trošku konflikt i mezi tím správním řízením a mezi výkonem sociální práce. Ta sociální práce je časově náročná, že, a neváže se na nějaké lhůty správního řádu.“ (Expert-18)

I když někteří účastníci našeho výzkumu měli přesně s touto záměnou cílů sociální práce za administrativní cíle zkušenosti, byt se k tomu stavěli kriticky, tlak organizace a systému je tak velký, že individuální sociální pracovníci nemají možnost se této záměně cílů ubránit. Zejména pak pokud ještě nastane personální podstav sociálních pracovníků způsobený právě organizační politikou nahrazování cílů sociální práce cíli administrativními.

„Takže, ono je nešťastné asi oddělovat tu agendu výplaty třeba od té sociální práce. Ale v těch současných podmínkách, když máte vlastně nějakou strukturu

3. Empirické poznatky o situaci v ČR

organizace těch úřadů práce, a nemáte tam sociální pracovníky, tak to nelze, tak ti samozřejmě, co jako nesplní ty podmínky, tak víceméně se zabývají správním řízením. Což není sociální práce." (Expert-18)

V krajním případě může dávková agenda a cíle na ni navázané natolik převážit, že vlastně dochází k rezignaci na sociální práci. Následné přizpůsobení veškeré činnosti potřebám správního řízení a personálnímu podstavu může de facto vést ke zrušení sociální práce.

„My to dělíme ještě na sociální šetření a na šetření místní, kdy to místní šetření více teda vlastně jako odpovídá spíš tomu správnímu řízení, nejde, řekl bych, ani o sociální práci, ale jde spíš o ověření různých podmínek z pohledu těch dávek, ať už třeba v počtu osob, jejich vzájemném soužití a tak dále (...) Protože nebyli sociální pracovníci, tak se udělala taková obezlička zákona, že se provádí místní šetření." (Expert-18)

Za byrokratické cíle pak v tomto kontextu považujeme ještě další zúžení administrativních cílů především na to, aby činnost sociálního pracovníka byla správně a snadno kontrolovatelným způsobem vykazována v předepsaných dokumentech, přičemž případné kontroly nejdou nad rámec kontroly výkazů. Experti zúčastnění v našem výzkumu na toto riziko posunu upozorňovali zejména v souvislosti s určitým pojetím provádění inspekcí kvality sociálních služeb (např. záznam o práci s klientem přestává být prostředkem a stává se hlavním kontrolovaným cílem). Nicméně nejvíce se zdají dominancí administrativních až byrokratických cílů ohroženy oblasti sociální práce, které zahrnují dávkové agendy. Pokud neexistují opory, z nichž vyplývají cíle profese sociální práce, snadněji nabudou vrchu cíle, které lze odvodit od jiných norem a regulativů, například od správního řádu atd. Tyto cíle mohou kupříkladu nadřazení sociálních pracovníků, zejména pokud sami nejsou kvalifikací sociálními pracovníky, snadněji chápat, prosazovat a kontrolovat, aniž by přitom museli řešit například problém podstavu sociálních pracovníků.

3.2.3.4 Politické cíle

Z empirických dat plyne, že sociální práce podléhá také různým politickým tlakům. To jednak ohrožuje kontinuitu a koncepcnost sociální práce, zejména dlouhodobé projekty a programy, a v neposlední řadě se to přímo či nepřímo promítá do cílů sociální práce. Z vyjádření účastníků výzkumu se zdá, že nejvíce je politickým vlivům a politickému působení vystaven výkon sociální práce na obecních úřadech a na kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR. Avšak skrze ovlivňování financování a dalšími způsoby mají politické vlivy dosah i do dalších oblastí výkonu sociální práce. Dále zranitelnost sociální práce politickými vlivy může dle některých expertů zhoršovat také celkově malé povědomí veřejnosti i politické reprezentace, včetně manažerů nebo lidí v pozici „policy makerů“, o tom, co je sociální práce. Výsledkem mohou být právě i nepřiměřená ovlivňování výkonu sociální práce donátory a tendence k nekompetentním zásahům do sociální práce a jejího výkonu, ve větší míře, než se to děje u oborů, které jsou lépe ustavené a o nichž panuje lepší povědomí.

„Celkově asi tím, jak je malé povědomí o sociální práci. Mně přijde, že to tak je, i vlastně u těch obcí. Když ty sociální služby financuje někdo, vždycky je tam nějaký, já nevím, ať už tedy na obci starosta nebo někdo, nebo krajský úřad, vždycky je tam nějaká instance. A na těch manažerských pozicích už jsou lidé, kteří to neznají, nevědí, co je sociální práce, na rozdíl třeba od té medicíny nebo třeba i psychologie." (Expert-11)

Co se týče sociální práce na obecních úřadech, byť je vykonávána v přenesené působnosti, tedy jedná se o výkon státní správy, účastníci výzkumu hojně diskutovali o vlivu samospráv na sociální práci na obecních úřadech.

„Kvalita sociální práce se bude odvíjet nejen od našich schopností, ale také nad osvíceným vedením, politické zaměření vždy ovlivňuje podporu sociální práce. Mnohdy jejich zakázka se neslučuje s klientem. Vždy je ohrožena politikou samospráv, i když je to výkon přenesené působnosti.“ (Delphi-18)

Výzkumně se s tímto problémem nesetkáváme poprvé. Vliv samospráv na výkon sociální práce na obecních úřadech, od subtilního zasahování až po snahu si sociální práci de facto podřídit, již byl částečně popsán v předchozích výzkumech (např. Havlíková, 2017, Hubíková, 2020). Rovněž v tomto výzkumu účastníci zdůrazňovali, že rozhodně není možné podceňovat snahu představitelů samospráv obcí uplatňovat určité formy kontroly nad sociální prací a sociálními pracovníky obecních úřadů, ovlivňovat podmínky jejího výkonu, pracovní podmínky atd. Mohou se například vměšovat do určování toho, v čem bude spočívat těžiště práce sociálního pracovníka, případně, co bude opomíjeno.

„Osobnost sociálního pracovníka má velký vliv, to zcela určitě. Ale samozřejmě je to o tom, jaký prostor dostane v té obci. Protože já nakrásně můžu říkat, jo, budeme vést poradenství, nebo budeme mít nějaké přednášky, ale klidně může říct ten zaměstnavatel, já to považuju za naprosto zbytečné. Tím to nechci předjímat, ale je to skutečně na tom zaměstnavateli, ten sociální pracovník tím, že je zaměstnancem obce, tak zaměstnavatel určuje jeho směr.“ (Expert-17)

Vliv samospráv na sociální práci je na obecních úřadech ale mnohdy spíše nepřímý, i když neméně významný. Často se projevuje například rozhodováním o personálním obsazení sociálních odborů či oddělení.

„Tam je trvale problém v tom, že samospráva rozhoduje o tom, kolik těch lidí bude vykonávat tu přenesenou působnost. Protože na obec je přenesena působnost, na její orgán, a obec je tím, kdo vykonává (...). A protože na to nemáte žádný mustr a žádné zadání, že na počet obyvatelstva má být tolik sociálních pracovníků, tak nikdo nikoho nepřiměje ...“ (Expert-17)

Jak upozorňoval další z expertů, politický vliv samospráv se může projevovat ještě zprostředkovaněji tím, že se sociální pracovník může obávat usilovat například o změny na úrovni obce působením na její politickou reprezentaci. Sociální práce ve slabé pozici, podřízena politickým zájmům nebo jiným tlakům, tak ztrácí potenciál uplatnit celý rejstřík možností, jak docílit změny životní situace klienta, například působením na prostředí, na jiné subjekty atd. Sociální pracovníci jsou tak nuceni přizpůsobovat cíle sociální práce tomu, jaký prostor cítí, že mají pod vlivem samosprávy dané obce a jejích zájmů vymezený.

„To znamená, sociální pracovník, pokud by skutečně chtěl problém řešit, tak by musel jít za starostou a otravovat ho a říkat mu, prosím tě hele, tohle je problém, dělej s tím něco, jo? A to oni nedělají, protože se bojí (...) Protože starosta – starosta je taky ten, kdo jim dává peníze. A oni by vlastně museli jít proti němu, jo. A to oni prostě nedělají.“ (Expert-13)

Jako silně podřízená politickým rozhodnutím, která se navíc často mění nebo mohou být i protichůdná, byla charakterizována sociální práce na kontaktních pracovištích ÚP ČR, a to nejen její cíle a výkon, ale samotná existence – tzn. přítomnost a počty sociálních pracovníků v konkrétních agendách.

„Samozřejmě, to je vždycky nějaké politické zadání. Že, to se do toho promítá. (...) No, svoji práci ano, to vykonává, a dokonce je měřený, ale nebavíme se o sociální práci v tom případě. Tak jak může potom být sociální pracovník? Nemůže být sociální pracovník. A tomu se asi neubráníme, to tady prostě bude vždycky, že bude v danou chvíli nějaké zadání, které se průběžně bude různě měnit.“ (Expert-18)

V případě úřadů práce experti zejména na příkladu agendy hmotné nouze na Kontaktních pracovištích (KoP ÚP) či na příkladu personální politiky na Krajských pobočkách (KrP ÚP) vysvětlovali, že se v praxi může projevat politický vliv na sociální práci až tak, že znamená její významné omezení či faktické vytěsnění.

„Pracovníci Ministerstva práce říkají, jak se má vykonávat sociální práce na úřadech práce, a nás sami vlastně před rokem, zhruba od ledna, nám vzali statut sociálních pracovníků. (...) Na krajských pobočkách v současné době není sociální pracovník, není žádoucí přímý kontakt s klientem a toto se má vykonávat pouze na kontaktních pracovištích.“ (Expert-18)

Právě příklad agendy hmotné nouze použil jeden z expertů jako ukázkou důsledků vágně zakotvené role sociální práce. Byť je sociální práce v rámci agendy hmotné nouze legislativně zakotvena (zk. 111/2006 Sb.), tato legislativa neposkytuje sociální práci v dané agendě skutečnou oporu. Sociální práce tak může být z tohoto prostředí vytlačována jakožto cizí a v podstatě nežádoucí prvek, protože bere kapacity (je časově náročná, nemá správních lhůty atd.) nutné pro „hladkou“ výplatu dávek, která je dle expertů z ÚP ČR v současné době prvořadým zadáním agendy hmotné nouze (viz výše, administrativní a byrokratické cíle).

„V jednom paragrafu Zákona o pomoci v hmotné nouzi je řečeno, že pracovníci úřadu práce také provádějí sociální práci, pokud ten klient prostě tři měsíce je ve stavu hmotné nouze, tak že by se s ním měla zahájit nějaká sociální práce. Ale to je taková proklamace spíš.“ (Expert-18)

Pak dochází například i k tomu, že metodiky upravující výkon sociální práce v dané agendě jsou vnímány jako nezávazné, ve světle tlaku na vyplácení dávek a pracovní zátěží s tím spojenou se jeví jako odříznuté od praxe, spíše politické proklamace než reálné vodítko pro praxi. Jejich dodržování je zároveň nevyhmatelné, nemají-li zakotvení v žádném legislativním rámci. I zde se jedná o dlouhodobou záležitost (srov. např. Hubíková a kol., 2015).

„Metodiky jsou vytvářené z úrovně generálního ředitelství (...) Ale většinou to vždycky skončí na tom, že přijde metodika, a když k tomu dál nic není, není návaznost na ten Zákon o sociálních pracovnících, který není, takže teoreticky metodiky jsou zpracované, no ale jsou daleko od té praxe.“ (Expert-18)

3.2.3.5 Parciální řešení pro konkrétní oblasti výkonu sociální práce či zřizovatele sociálních služeb

Na různých pracovištích či v různých oblastech výkonu sociální práce může docházet k vlastním snahám sociální práci nějakým způsobem řídit a ovlivňovat, a to většinou v širším kontextu výkonu dané činnosti či poskytování konkrétních služeb atd. Tedy, jak ukážeme dál, nejedná se většinou o úpravy zaměřené výhradně nebo cíleně na sociální práci. Nejčastěji, i když nikoliv výhradně, k tomu dochází v sociálních službách, přičemž motivací jednotlivých zřizovatelů či poskytovatelů sociálních služeb

obvykle bývá přesvědčení, že je třeba rozvíjet a garantovat kvalitu poskytování služeb nad rámec povinností a regulativů daných současnou legislativou.

„My máme spoustu mechanismů kolem sociálních služeb, ale že není to úplně zacílené na kvalitu sociální práce, že bychom nazývali nějaký mechanismus, že hodnotíme kvalitu sociální práce.“ (Expert-14)

V praxi jde zejména o více či méně podrobně propracované koncepce poskytování určitého typu sociálních služeb či systémy kvality vytvářené a implementované z pozic střešních organizací. Jak již bylo řečeno, ačkoliv se tyto různé partikulární regulace nevztahují primárně k sociální práci, ale k předmětu a kvalitě poskytovaných služeb, významně a většinou záměrně a promyšleně ovlivňují i výkon sociální práce jakožto důležitou, někdy klíčovou komponentu dané sociální služby.

Dle poměrně nedávného průzkumu mezi poskytovateli sociálních služeb (Šobáňová, Topinka, Janas, 2019) má téměř pětina poskytovatelů zkušenost se zaváděním nějakého modelu zjišťování či řízení kvality v jejich sociální službě. Nejčastěji se při tom jednalo o Certifikát Vážka, Značku kvality a ISO 9001. V našem výzkumu, zejména mezi experty dotazovaným v rámci kvalitativních rozhovorů, jsme se setkali s různými způsoby řízení kvality či nástroji a postupy regulace výkonu činností v dané oblasti, včetně sociální práce. Není to překvapivé, protože vzorek expertů byl vytvořen záměrným výběrem (viz výše kap. 2. Metodologie), tedy z lidí, kteří se danou problematikou v teorii i praxi zabývají a často se na vytváření různých koncepcí či systémů řízení kvality atd. sami podílejí.

V této části uvádíme jen několik příkladů zkušeností expertů s různými možnostmi a pokusy, jako například s jednotlivými prvky či nástroji, tak s dílčími projekty či programy nebo snahami o ucelená řešení a systémy zaměřenými na poskytování služeb a jejich kvalitu včetně výkonu sociální práce. Ze sdělení expertů je patrné, že klíčovou roli při vytváření vlastních nástrojů nebo celých systémů řízení kvality hrají střešní organizace, velké asociace garantující konkrétní typ služby atd. Zjevná je jejich role při vytváření metodik pro jednotlivé organizace poskytující daný typ služby nebo při koncipování a následné implementaci vlastních systémů kvality do různých typů sociálních služeb například pod jedním zřizovatelem.

Je tedy patrné, že střešní organizace různého typu mohou být významných aktérem, neboť kvalitu služeb často záměrně a promyšleně přímo či nepřímo regulují. V rozhovorech s experty jsme se s tím setkávali často, ať už se jednalo o významné zřizovatele, jako je například Charita ČR, Diakonie ČCE či Slezská Diakonie, či významná sdružení, jako jsou Asociace občanských poraden (AOP), Asociace rané péče (ARP ČR) atp. Diskuse, vyjednávání sdíleného pohledu na pojetí poskytování služby a s tím i sociální práce zde vykonávané, představy o kvalitě, hodnotách a cílech a dalších parametrech služby, které se pak mohou přímo či nepřímo promítat do sociální práce, se tak odehrávají na platformách různých střešních organizací. Je otázka, zda nezamýšleným důsledkem tohoto úsilí nemůže být větší fragmentace pojetí sociální práce a jejích cílů, pokud se tyto jednotlivé ale významné a vlivné iniciativy odehrávají v prostotu, v němž chybějí jednotné opory sociální práce jakožto společný jmenovatel.

„Střešní organizace, domnívám se nejen já, že je pro nás opravdu klíčová a důležitá. Je to místo, kde můžeme o těch věcech diskutovat, a kde můžeme střetáváním názorů, nebo tím, že mluvíme o těch věcech a že dáváme dohromady naše zkušenosti, tak z toho vzniká nová kvalita, něco, čeho se můžeme držet, co je pro nás důležité, abychom nějakým způsobem byli ukotvení (...) aby bylo něco takového stabilního, vydiskutovaného, co se pak dá dál rozvíjet.“ (Expert-7)

3. Empirické poznatky o situaci v ČR

Například v již zmíněné ARP ČR směřují vlastní koncepce k tomu, že jde o určité sjednocení nějakých základních parametrů tohoto typu služby. To se v některých oblastech opět může promítat i do vlivu na výkon sociální práce, v tomto případě například stanovením nějakého poměru přímé a nepřímé práce s klientem.

„Když se řekne název té služby, tak aby bylo jasné, co se od toho dá očekávat, co přináší, jak je postavená, a v rámci té střešní organizace právě proto i pracujeme na tom, aby byl jednotný model toho, jaký je optimální počet té přímé práce věnované jednomu klientovi, jaký díl té práce přináší nepřímé, a pak těm ostatním pracím, které s tou činností souvisí, včetně toho vzdělávání. Takže tam se snažíme o jednotnost v rámci všech poskytovatelů.“ (Expert-7)

V řadě organizací jsou hlavní formou řízení kvality metodiky. Jinak řečeno, poměrně často se můžeme setkat s tím, že chybějící opory výkonu sociální práce či poskytování služby či chybějící komplexnější nástroje rozvoje a řízení kvality jsou nahrazovány různě podrobnými a různě zaměřenými metodikami. Například v již výše zmíněné AOP vytvářejí metodiky jako nástroj garance kvality a zejména zaručení dodržování určitých postupů, které jsou považovány za žádoucí. Metodiky jsou rozpracované pro různé oblasti a směry poradenství, včetně poradenských procesů a například poradenského rozhovoru. Specifické Metodiky tak slouží jako nástroj určité minimální kvality poskytované služby a garance pro klienty.

„Podílím na tvorbě metodiky ve vztahu ke kvalitě odborného sociálního poradenství, kdy, protože my jako Asociace občanských poraden, ten náš cíl je, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv, oprávněných zájmů, případně pokud se do takové situace dostanou, tak abychom jim pomohli najít řešení, sílu tomu čelit.“ (Expert-9)

Podobným příkladem je i právě ARP ČR, kde také hrají významnou roli metodiky a další metodické materiály, například kompetenční profily či jiné materiály, které slouží posuzování kvality výkonu jednotlivých pracovníků. Rovněž slouží jako návody, jakým způsobem a dle jakých kritérií hodnotit úroveň a kvalitu výkonu jednotlivých pracovníků, tedy i sociálních pracovníků.

„My v rámci střešní organizace v rámci garance máme vypracované nějaké materiály, kterých se snažíme držet, ve kterých jsou stanovena kritéria, která považujeme i při té supervizi, při rozhovoru s klientem za klíčová ze strany pracovníka, aby byli posouzeni, že jsou v souladu s poskytovanou službou. Takže, co jsme vypracovali, je něco, čemu říkáme profil poradce rané péče, vlastní kompetence, soubor takových oblastí, které jsou vlastností a dovedností toho pracovníka, které by měl mít ve chvíli, kdy je dostatečně schopen pracovat v rodinách, individuálně se věnovat jednotlivým klientům.“ (Expert-7)

Podobně se zdá, že metodiky fungují jako hlavní nástroj ovlivňování procesů a nastavení podmínek těchto procesů atd. i v oblasti vězeňství.

Prostřednictvím souboru metodik, nařízení, pokynů atd., pokud jsou tyto dobře nastavené, lze zajistit naplňování hlavního cíle věznic, a to stabilizování vězně (klienta) tak, aby například ani po propuštění se nedostal do rizikových situací, nedocházelo k recidivě atd. Metodiky jsou zde i hlavním nástrojem, který reguluje výkon sociální práce. Ta je rámována programy a metodikami, které se týkají procesu práce s daným člověkem, a jsou také vytvářeny i k rozpracování různých životních situací, ale obvykle se netýkají výhradně sociální práce. Některé metodiky a jiné metodické nástroje a postupy či koncepce se mohou vztahovat převážně k sociální práci proto, že se týkají oblasti či problematiky, kterou se ve věznicích zabývají sociální pracovníci. Metodiky

jsou zřejmě v podstatě multioborové, tzn. ošetřují řešení určitých typů problémů a situací, případně upravující postupy práce s různými cílovými skupinami, s nimiž pracovníci různých odborností ve věznicích přicházejí do kontaktu. Nicméně byly uváděny i příklady metodik, které ošetřují především výkon sociální práce, protože se týkají oblastí, jež jsou polem působnosti sociálních pracovníků ve věznicích.

„Tady se kumuluje činnost pedagog, psycholog a sociální (...), většinou k těm metodikám přistupujeme z pohledu všech těch oborů. Takže takové meziobory. Je fakt, že třeba ta metodika, která se vytváří na zadluženého klienta, tak ta je vyloženě cílená k sociálním pracovníkům. Jak spolupracovat, jak pracovat s jeho rodinou, jak s kurátory, potom s dluhovými poradnami atd. Takže to je vyloženě v kompetenci sociálního pracovníka, oblast třeba dluhu.“ (Expert-10)

Některé organizace, či, pokud tam působí, například jejich manažeři kvality, případně osoby, které mají v dané organizaci kvalitu na starosti, se někdy inspirují v obecnějších či zahraničních modelech či systémech kvality.

„Strategický plán do značné míry právě obsahoval implementaci nového modelu kvality řízení a nazývá se diakonickou kostkou. Má zhruba šest oblastí, kterým se věnuje, řekněme, že je to takový zjednodušený model řízení kvality, který dejme tomu odpovídá EFQM, ale je to opravdu zjednodušená varianta pro nás, pro Diakonii jako celek. My jsme si to upravili do podoby, které říkáme diakonická kostka. Je to principiálně model total quality managementu, který se nekouká jenom na sociální a zdravotní služby, ale týká se i strategie, řízení, administrativy, péče o lidské zdroje a tak dál. Má těch šest oblastí.“ (Expert-19)

Zároveň někteří experti připomínali, že v našem kontextu disponuje vlastní značkou kvality například Asociace poskytovatelů sociálních služeb, a je to tedy nástroj, který může ovlivnit i sociální práci v sociálních službách.

„Benchmarking a E-Qalin, těch nástrojů je opravdu celá řada, kde součástí toho hodnocení bývá i výkon sociální práce. To je třeba značka kvality, kterou má Asociace poskytovatelů sociálních služeb. Ta nehodnotí papíry, ale hodnotí spokojenost klienta. A spokojený klient je ten klient, se kterým někdo řeší jeho nepříznivou sociální situaci. To znamená znalost té situace, a za tím zase by měl stát sociální pracovník.“ (Expert-1)

Jak již naznačují výše uvedené vybrané citace z rozhovorů, v našem výzkumu jsme se setkali s několika experty, kteří mají v rámci svých organizací zkušenosti s ucelenými systémy kvality, které jsou implementovány do všech oblastí poskytování služby a týkají se všech pracovníků. Tyto systémy kvality jsou koncipovány na úrovni střešních organizací a z této úrovně implementovány. Experti popisovali vývoj a uplatňování uceleného systému řízení, zvyšování a vyhodnocování kvality. Ve všech těchto případech se jednalo o systémy určené pro sociální služby a kvalitu jejich poskytování a takto tedy s dosahem na sociální práci poskytovanou v sociálních službách. V některých případech se jedná o velmi komplexní systémy, které obsahují řadu prvků včetně interních hodnocení či auditů, systému vzdělávání, či určité explicitní integrování konkrétních hodnot kompetenční modely a navázané plány dalšího vzdělávání a další prvky instrumentária řízení, rozvoje a kontroly kvality, dle koncepcí konkrétní střešní organizace.

Tyto systémy vznikají postupně, jsou dlouhodobě laděny a rozvíjeny a často je tento rozvoj navázán na dílčí projekty. Jak již bylo řečeno, tyto systémy a nástroje jsou navázané na poskytování sociálních služeb, speciálně jen pro sociální práci nástroje garance kvality obvykle vytvářeny nejsou, ale sociální práce je vnímána jako důležitá

3. Empirické poznatky o situaci v ČR

součást poskytování sociálních služeb, a tudíž nastavené systémy kvality přímo i zprostředkovaně zahrnují i řízení/ovlivňování kvality výkonu sociální práce.

„(...) vytvořili jsme, myslím si, celkem bohatý systém podpůrných a kontrolních mechanismů, které nám ověřují, jakou kvalitu našich služeb poskytujeme. Součástí toho systému je samozřejmě i výkon sociální práce jako takové, protože to považujeme za významné, abychom udrželi vysokou kvalitu sociální práce. Aby to opravdu nebylo jenom o tom, že běží sociální služby v nějaké kvalitě, ale aby ten sociální pracovník dělal to, co má. Takže máme kromě toho systém vzdělávání sociálních pracovníků a v rámci standardů kvality na té práci s klientem posuzujeme, jakým způsobem se daří nebo nedaří sociální práci dělat. Ale nemáme indikátory fakt úzce navázané na sociální práci.“ (Expert-14)

Na závěr můžeme jako další příklad částečné úpravy určité oblasti výkonu sociální práce připomenout již výše podrobněji pojednané Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí.

V tomto případě se jedná o úpravu specifické oblasti sociální práce ze strany ústředního orgánu státní správy a dokonce garantovanou právní normou, konkrétně vyhláškou č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Zdá se tedy, že SPOD jsou v ČR v současné době jedinou oblastí sociální práce, která je ošetřena vlastními standardy. Primárně jsou však tyto Standardy orientovány spíše na orgán sociálně právní ochrany a jsou v tomto duchu i formulovány. Podobně jako u SKSS, také u Standardů SPOD se přímo výkonu sociální práce týkají jen některé standardy, zejména standardy, které ošetřují postup sociálních pracovníků ve specifických případech, zejména jedná-li se o ohrožené či týrané dítě atd., a dále například standard týkající se jednání s klientem a zásady přístupu ke klientovi. Důležitou inspiraci zejména ve standardech SPOD však někteří experti viděli v tom, že zaručují mimo jiné i určité podmínky pro sociální pracovníky této agendy, které se týkají kupříkladu početního personálního obsazení, vybavení technickými a materiálními prostředky atd.

Uvedli jsme několik příkladů částečných úprav, které se více či méně, přímo či nepřímo týkají také sociální práce a ovlivňují ji. Na to, abychom mohli analyzovat, jakým způsobem ji ovlivňují, nemáme k dispozici dostatek dat. Explicitním a pravděpodobně ani skrytým záměrem žádné z těchto částečných úprav není sociální práci nějakým způsobem deformovat nebo omezovat. Nicméně také nelze s jistotou říci, že se to nemůže stát jako nezamýšlený a pravděpodobně i nereflektovaný důsledek. Záměrem a pravděpodobně i výsledkem je ve většině případů spíše rozvoj a posílení sociální práce. Nicméně v situaci neexistujících opor sociální práce v roli určitého „vzoru“, vodítka, s nímž by mohlo být řízení sociální práce u různých poskytovatelů srovnáváno, je konečný efekt na sociální práci jako obor obtížně vyhodnotitelný.

Lze předpokládat, že ve zmíněných i dalších případech částečných úprav nedochází k tak výraznému ohýbání či „pohlčení“ sociální práce, jaké hrozí, pokud je sociální práce podřízována regulativům a úpravám v rámci resortů mimo sociální oblast, případně v podřízenosti jiným zájmům, než je pomoc v konkrétní životní situaci. Avšak v kontextu, kdy sociální práce nemá své vlastní profesní opory, chybí referenční rámec pro zajištění kompatibility těchto dílčích úprav a regulativů s jednotným pojetím a cíli odpovídajícími oboru sociální práce. Subtilnějším způsobem tak může docházet k podřízení sociální práce potřebám a pojetí daného typu sociálních služeb nebo určitému způsobu řízení kvality. Pokud například střešní organizace vytváří závazné metodiky pro svůj konkrétní typ služby, hrozí, že sociální práci začlení spíše účelově a že ta jako svébytný obor nedostane prostor zejména tam, kde by to překračovalo cíle daného typu

služby. Může také dojít k bezděčné redukci pojetí sociální práce, například na určitou metodu, nebo k ochuzení sociální práce o některé její dimenze či roviny působení.

Avšak hlavní riziko spontánního vytváření a koexistence různých dílčích úprav, které významně ovlivňují výkon sociální práce v sociálních službách a dalších oblastech jejího výkonu, spatřujeme v tom, že jejich nezamýšleným důsledkem může být další a další vzdalování se šancí na institucionalizaci sociální práce v národním měřítku a napříč oblastmi jejího výkonu. Tím, že se významní aktéři budou soustředit na vlastní koncepce, jejichž součástí budou i určitá explicitní či implicitní pojetí sociální práce včetně představ o cílech tohoto oboru, klesá naděje, že budou ochotní účastnit se hledání společného pohledu – shody na tyto otázky. Obzvláště pokud se v minulosti v podobných jednáních angažovali, neboť navzdory různým snahám a vynaložené práci se v ČR zatím jednotné národní opory sociální práce ustavit nepodařilo.

Jednotlivé koncepce poskytování sociálních služeb či systémy řízení kvality či jiné partiální nástroje a metodiky se nevyhnutelně budou v řadě věcí týkajících se sociální práce rozcházet. Může jít i o poměrně zásadní rozdíly až na úrovni základního pojetí sociální práce. Zpětně pak bude čím dál obtížnější nalézt společného jmenovatele pro jednotnou národní úpravu sociální práce. Je-li či bude-li obtížné vystavět konsensus na poměrně úzkém poli sociální práce v sociálních službách, tím menší naděje je, že se to podaří v dalších oblastech a resortech, kde je sociální práce vykonávána.

3.3 K otázce vytvoření opor sociální práce

Již několikrát jsme v této studii zmiňovali, že snahy a práce na vytvoření těchto opor v České republice probíhají již dlouho, ale dosud se nepodařilo nic z toho dovést až ke konečnému výsledku. Příčin dosavadního neúspěchu je řada a není účelem je zde v celé šíři podrobně rekapitulovat. Nicméně jednou z příčin je přetrvávající nedostatek konsensu nejen o tom, zda a které z těchto opor jsou potřebné v prostředí české sociální práce, ale zejména o jejich formě a obsahu.

Rovněž účastníci našeho výzkumu se k této problematice dostávali. V souvislosti s otázkou pevnějšího zakotvení a jasnějších opor oboru sociální práce v ČR a výkonu sociální práce ve všech resortech a oblastech, diskutovali zejména o možnostech a limitech tří případných velkých nástrojů, pomocí nichž je možné ukotvit obor sociální práce a zajišťovat její odborný a profesionální výkon. Jedná se o profesní zákon, profesní sdružení a Standardy kvality sociální práce.

Názory a zkušenosti, které účastníci výzkumu vyjadřovali, v řadě věcí širší dlouhodobé debaty odrážejí, pouze s tím rozdílem, že mezi účastníky našeho výzkumu celkově panovala spíše shoda v tom, že ukotvení české sociální práce je nedostatečné a že situace v sociální práci po systémovém řešení dávno volá. Avšak konsensus o tom, jak přesně by mělo toto ukotvení vypadat, zatím nedozrál. Nenašli jsme jednotu v tom, jaké parametry by měl případný formální a institucionální rámec sociální práce mít. V níže zpracovaném shrnutí názorů účastníků výzkumu na tyto nástroje ukazujeme hlavní body, v nichž jsou spíše zajedno, a dále v čem se naopak pohledy, názory či očekávání na hlavní opory sociální práce liší.

3.3.1 Profesní zákon

Nejčastěji se oslovení experti shodovali na potřebě vytvoření profesního zákona. Podle názoru některých z nich je zde v podstatě legislativní vakuum, které nedostatečně

a někdy deformujícím způsobem vyplňuje jiná legislativa. V některých resortech a oblastech výkonu sociální práce se sociální pracovníci nemají vůbec o co právně opřít. Ač několik expertů vyjadřovalo skepsi ohledně šancí, že po tolika letech debat a návrhů, které doposud v přijetí tohoto zákona nevyústily, bude politická vůle a podpora jej vytvořit a prosadit, někteří se stále aktivně snaží práci na jeho vytvoření oživit.

„Vypracovali jsme v rámci profesního týmu (...) několik doporučení, která by mohla být velmi dobrým podkladem pro vzkríšení té diskuse o Zákonu o sociální práci.“
(Expert-16)

Kromě toho někteří účastníci výzkumu upozorňovali na to, že kamenem úrazu může být sladění stávající legislativy s novým profesním zákonem. K tomu však musí být vůle, protože riziko nesouladu se stávající legislativou je největší zejména v oblasti sociálních služeb, tedy mohlo by dojít ke kolizi se Zákonem o sociálních službách. Nicméně může se stát, že ochota podřídit Zákon o sociálních službách, případně další právní normy, novému profesnímu zákonu nebude dostatečná.

„To bylo myšleno tak, že Zákon o sociální práci bude nadřazen Zákonu o sociálních službách. To znamená, že povinnosti sociálních pracovníků v Zákonu o sociální práci by měli splňovat všichni sociální pracovníci, v zákoně o sociálních službách a sociální pracovníci, ve školském zákoně a v podobných jako, dalších úpravách. No, nevím, možná se něco děje, ale nejsme přizváni...“ (Expert-16)

Účel a předmět profesního zákona vnímají různí experti různě. Někteří hovořili o Zákonu o sociální práci, zatímco jiní tuto potenciální právní normu označovali spíše Zákonem o sociálních pracovnících. V tomto na první pohled kosmetickém rozdílu se ale mohou odrážet poměrně velké diskrepance v představách o pojetí a celkovém obsahu profesního zákona.

Někteří experti spíše zdůrazňovali potřebu prostřednictvím Zákona o sociální práci lépe sociální práci vymezit a upřesnit hranice tohoto oboru. Profesní zákon tak může být vnímán primárně jako způsob formálního ujasnění a deklarace základních parametrů sociální práce.

„Já bych asi začala všeobecným pochopením toho, co vůbec sociální práce je. K čemuž by měl vést ten profesní zákon. Abychom si uměli vůbec vydefinovat, co je sociální práce a jaké jsou metody sociální práce, ale jestli taky ty metody dokážou být kreativní k očekávání společnosti od sociální práce.“ (Expert-1)

Častěji ovšem experti hovořili spíše o Zákonu o sociálních pracovnících. V takovém případě nejvíce zdůrazňovali, že přínos tohoto zákona by měl spočívat především v jasném stanovení kvalifikací a určitých specializací a na to navázaných kvalifikačních požadavků a dalších předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka. Kromě jiného by takový zákon měl přesněji stanovovat i minimální vstupní kritéria sociálního pracovníka do oboru, a to ve všech resortech. V neposlední řadě by například také měl sociálním pracovníkům zaručovat konkrétní způsoby podpory jejich práce a zároveň rovněž stanovit vhodné kontrolní mechanismy výkonu sociální práce.

„A tohle měl řešit, ten Zákon o sociálních pracovnících, tu diverzifikaci. Prostě absolvent, řekněme nějakého vzdělávání, vyšší, specializační. Tam se mluvilo o těch socionomech, různí experti a tak dál. Specializace, to co tady jakoby absolutně chybí. A potom ale to stejné i níž, ve směru k těm pracovníkům v sociálních službách.“ (Expert-4)

„Takže, tak aby Zákon o sociálních pracovnících, protože mně dává víc smysl stejně jako je Zákon o zdravotnických pracovnících (...), tak tam by měla být nastavena univerzální kritéria výkonu sociálního pracovníka. A aby se dala kontrolovat ta kvalita, tak by měla být profesní komora povinná, protože by se tam prostě sociální pracovníci nahlásit museli.“ (Expert-16)

Role profesního zákona by měla mimo jiné spočívat ve stanovení garancí kvality výkonu sociální práce ve všech resortech a oblastech výkonu sociální práce. Vytvoření těchto garancí, jak zdůraznila jedna z oslovených expertek, musí být konsensuální, nikoliv direktivní, musí vzejít z nitra profese, od sociálních pracovníků samotných. Zároveň by měl profesní zákon představovat legislativní zázemí pro další nástroje, zejména profesní komoru, neboť bez opory v zákoně by profesní komora sociálních pracovníků zůstala bezzubá.

„Aby profesní komora mohla garantovat kvalitu sociální práce napříč, tak za prvé nemůže být upravována gesčním zákonem pod Ministerstvem práce sociálních věcí, protože sociální práce je od Ministerstva obrany, přes vnitra, přes školství, přes zdravotnictví, a tihle sociální pracovníci by vlastně nemuseli splňovat alespoň základní kvalitativní předpoklady k výkonu té profese (...).“ (Expert-16)

3.3.2 Profesní organizace

Téma profesní organizace, například Komory sociálních pracovníků, často spojovali oslovení experty právě s otázkou profesního zákona, jak ilustruje výše uvedená citace z rozhovoru. V prostředí české sociální práce se o otázce profesního zákona a zřízení profesní komory diskutuje již řadu let, dosud však bez jednoznačného výsledku. Dle Vojtíška (2018) jsou sociální pracovníci myšlenky profesního zákona spíše nakloněni, zřízení profesní komory, zvláště pokud by mělo být členství v ní pro sociální pracovníky povinné, ale jednoznačnou podporu to nemá (Hůle, 2015; Otevřený, 2015).

Podobné rozložení názorů a postojů jsme zachytili i v našem výzkumu. Zatímco myšlenky profesního zákona byli účastníci výzkumu celkově víceméně nakloněni, neshodovali se, zda je existence jednotné profesní organizace nezbytná. Několik účastníků výzkumu se k myšlenky profesní komory stavělo rezervovaně či odmítavě, byť nutnost určité regulace sociální práce nepopírali. Nechuť k profesní komoře plynula především z obavy, že by byla vůči svým členům příliš direktivní a její vliv zbytečně svazující.

„Vůbec nechci mířit k existenci komory, tam to dost často skončí, to téma. Já vůbec nemyslím, že tady měl být jiný profesní celek, který by to direktivně, tvrdě... spíš bych vnímala jako rozumné, ano, klidně by mohla existovat nějaká etická komise, klidně i na úrovni ministerstva, pokud má někdo takovou potřebu. Rozhodně bych kvůli tomu nepotřebovala zakládat komoru.“ (Expert-5)

Zároveň někteří upozorňovali na nejen celkový nedostatek shody, ale i na to, že některé významné subjekty mohou vytvoření jednotné profesní organizace i aktivně bránit.

„(...) ty argumenty jsme slyšeli na všechny možné strany, proč by neměla být komora, ale na druhou stranu nikdo z těch lidí, co nám řekli, že je to blbost, tak nám neřekl, co tedy jiného by to mělo být. Člověk v tísní, kteří nám to sestřelili, tak řekli: ‘No, my máme sociální pracovníky, ale o ně je tak postaráno, vždyť jim nic nechybí...’. Vždyť to přece není argument, i kdyby to tak bylo, tak to není argument.“ (Expert-3)

Přesto argumenty „pro“ mezi účastníky našeho výzkumu spíše převažovaly. Hlavním argumentem pro ustavení jednotné profesní organizace je, že z hlediska některých účastníků výzkumu je slabým místem české sociální práce, že k dispozici nemá instanci, která by na sociální práci dohlížela, přispívala k jejímu rozvoji a regulaci, a zároveň ji hájila, pomáhala sjednocovat například podmínky jejího výkonu a zároveň podporovala a podněcovala příslušníky této profese, tedy sociální pracovníky, k jejímu rozvoji.

„Já si myslím, že by bylo důležité, aby vznikla profesní organizace sociálních pracovníků. Aby měli všichni motivaci k tomu, aby na sobě pracovali. A aby existoval, tak jak to mají zdravotní sestry, které jsou organizované, kde teda musejí mít předepsané i další vzdělávání, bodovací systém kreditů (...), tak to v té sociální práci není a myslím si, že to je škoda. Že to je důležitá motivace pro sociální pracovníky, aby na sobě pracovali, aby něco vůbec ze sebou dělali.“
(Expert-8)

Obecně by profesní organizace měla být zárukou profesionality výkonu sociální práce a tím, přispívat ke zlepšení statusu sociální práce a sociálních pracovníků.

„Profesní komora, jako základní, řekněme, arbitr kvality sociální práce, po to, jakým způsobem by sociální pracovníci měli pracovat na vlastní profesi tak, aby byla vnímaná, jako dostatečně profesionální mezi ostatními profesionály.“
(Expert-16)

Profesní komora také může garantovat klíčové principy a hodnoty sociální práce například i tím, že bude schopna pomáhat řešit profesně složité a nejednoznačné situace, tedy v určitých například sporných případech fungovat právě i jako arbitr kupříkladu toho, co odpovídá etice sociální práce, poskytnout oporu při řešení dilematických situací, konfliktních případů atd.

„Je věcí arbitra, který by byl schopný v různých situacích posoudit, jestli ten úkon sociálního pracovníka byl nebo nebyl správný (...), to je věc jednak etického kodexu a potom nějakých přístupů, nějakých metod...“ (Expert-3)

Nicméně hlavní důvod pro ustavení jednotné profesní organizace shledávali někteří experti v potřebě sociální práci nejen regulovat a sjednocovat a rozvíjet určité podmínky a předpoklady jejího výkonu, ale především v úkolu zaštitit zájmy sociálních pracovníků i oboru. Silná profesní organizace by mohla mít potenciál formulovat, vyjednávat, hájit pozici sociální práce před vnějším tlakům a bránit tak tříštění a resortismu.

„Pomůže to, když některá profese, ať to jsou profese architektů, právníků, lékařů a podobně, mají komory. Samozřejmě nic není všelék. Nedá se to tak brát, že to je stoprocentní. Ale jde o to, že pokud nastane sjednocení té sociální práce, protože já vždycky tvrdím, že sociální pracovník je jen jeden a jsou různé cílové skupiny. (...) pro celkovou komunikaci je vždycky lepší, když tu profesi zastřešuje nějaká organizace, která navenek vystupuje za všechny. To zcela rozhodně.“ (Expert-17)

Kromě toho by profesní komora měla sociálním pracovníkům poskytovat referenční rámec, který jim umožní ujasnit si, co je či má být předmětem jejich činnosti, jaká náplň práce odpovídá roli sociálního pracovníka, tedy například, co od sociálního pracovníka mohou jeho zaměstnavatelé či jeho klienti legitimně očekávat a požadovat. Role profesní komory může být spatřována také v určování vzdělanostních a znalostních předpokladů. Je to i určitá pojistka pro samotné klienty, kteří by měli mít zaručeno, že sociální pracovník disponuje nezbytnou úrovní odborných znalostí a dovedností.

„Tak jak se nám jako vrací informace z členské základny, tak je to tak, že sociální pracovníci často jako na různých pozicích, bez ohledu na to, zda pracují v sociálních službách, ve školství nebo prostě pod obcemi, nemají vyjasněnou svoji náplň práce. To znamená, že nejsou schopni vůbec vyhodnotit, zdali jejich výkon je kvalitní. Nejsou schopni vůbec vyhodnotit, zdali ten výkon odpovídá sociální práci. Takže si vlastně jako hledají svoji cestu. Ty mantinely mají dané svým vlastním vzděláním, nějakým samostudiem nebo něčím podobným a nějakým všeobecným nebo povšechným vnímáním toho, jak je vnímá zaměstnavatel.“ (Expert-16)

Kromě toho, že by profesní komora mohla fungovat jako garance kvality výkonu sociální práce a v určitých například sporných případech právě i jako určitý arbitr kupříkladu toho, co odpovídá etice sociální práce, jako opora při řešení dilematických situací, konfliktních případů atd.

„Ano a že by přišel nějaký sporný případ, stížnost občana, stížnost klienta nebo instituce na konkrétního sociálního pracovníka.“ (Expert-3)

Největší nejednotnost ovšem panovala ve vztahu k otázce povinného členství. Experti, kteří se v debatách o profesním zákonu a profesní komoře pohybují již delší dobu, upozorňovali, že podobně jako v případě profesního zákona, také debata o profesní organizaci s povinným členstvím zatím směřovala spíše do ztracena. Několik expertů, byť s myšlenkou profesní organizace souznělo, vyjádřilo k povinnému členství spíše rezervovaný postoj.

„Povinné členství v profesní komoře nepovažuji já za až tak důležité, musím říct (...) Já vím, že zdravotníci mají komory, ale asi bych to nedala jako povinnou záležitost. Já bych to dala spíše asi na bázi jako dobrovolnosti. Nicméně ta komora, to považuji za dobrou věc, aby byla k dispozici.“ (Expert-14)

Jiní se naopak vyslovovali pro profesní organizaci s povinným členstvím s poukazem na to, že sdružení či komory sociálních pracovníků s dobrovolným členstvím již existují, ale k překonání fragmentace oboru nepovinné členství nepřispívá. Nezbytnost profesní komory s povinným členstvím je tak odůvodňována roztržitostí sociální práce a nejednotností a tím, že se do ní promítají různé vlivy a tlaky, kdy jen povinná profesní komora tomu může být protiváhou a garantovat určitý jednotný pohled na sociální práci.

„Ale bez toho, aby byla zákonná povinnost profesní komory, tak je to zbytečný. Úplně zbytečný. A tam ta komora si dovedu představit, že bude mít nastavený kritéria toho... té kvality výkonu sociální práce včetně etických komisí a ono nejde jenom nastavit ty kritéria. Ono jde taky nastavit ten kontrolní mechanismus, kdo to bude kontrolovat a jakým způsobem celý ten systém vůbec bude fungovat.“ (Expert-1)

Profesní komoru tak někteří považují za smysluplnou za předpokladu povinného členství, zároveň si uvědomují, že profesní komora s povinným členstvím naráží na odpor mnoha sociálních pracovníků

„Síla profesní organizace z mého pohledu je pouze v tu dobu, kdy mají všichni sociální pracovníci zákonnou povinnost být členem té komory.“ (Expert-1)

Dále to někteří vnímají jako znak, že sociální práce je profese podobně jako jiné profese s povinným členstvím ve svých profesních komorách, což by mimo jiné mohlo vést k posílení vnímání společenského významu profese sociální práce.

3.3.3 Standardy kvality sociální práce

K tématu vytvoření Standardů kvality sociální práce vyjádřila ucelenější názor jen menšina účastníků výzkumu. Názory, které se víceméně jednoznačně klonily k tomu, že by bylo závazné Standardy kvality sociální práce vhodné vytvořit a implementovat, byly spíše ojedinělé. Několik účastníků výzkumu, zejména těch, kteří participovali metodou Delphi (viz výše kap. 2. Metodologie), tedy sociální pracovníci první linie, na základě zkušenosti s tím, že sociální práce nemá nic garantováno a nemůže se o nic opřít v obraně proti různým často nekvalifikovaným a arbitrárním vlivům a rozhodnutím, vnímali závazné a povinné Standardy sociální práce jako určité zaštitění se proti těmto vlivům a jako určitou záruku minimálních podmínek výkonu sociální práce. V této souvislosti byly jako příklad několikrát uváděny výše zmiňované Standardy sociálně právní ochrany dětí.

„Standardy pro výkon sociální práce na obci, tak, jak jsou umožněny pro sociální služby a výkon sociálně právní ochrany dětí. Zde se ukazuje, že pokud je to stanoveno jako legislativní povinnost, plní se a funguje. Jsou prováděny kontroly dodržování standardů (ze strany inspekce, krajského úřadu), které tímto měří kvalitu výkonu sociální práce, popř. sociálních služeb. Sociální práce na obci (mimo OSPOD) tuto povinnost nemá a v rámci dobrovolného "osvíceného" stanovení si vlastních standardů (tak jako to pár obcí již má vytvořeno) se jedná o málo efektivní nástroj (bez legislativní opory, vydané na "milost" politikům).“ (Delphi-9)

Většina účastníků výzkumu však s vyjádřením ohledně užitečnosti vytvoření Standardů kvality sociální práce spíše váhala, s odůvodněním, že si neumějí představit, jak by tyto standardy byly vytvořeny, případně jak by bylo možné zaručit, aby nevedly k rigidnímu či formalistickému naplňování, jak se to podle některých expertů děje v případě Standardů kvality sociálních služeb (viz výše). Zároveň někteří experti vyjadřovali obavy ohledně kontrolovatelnosti naplňování Standardů kvality sociální práce. I když ne všichni považovali tento problém za překážku formulace těchto Standardů.

„Otázka je, jestli by byla pojata tak, že dodržování těch standardů sociální práce bude nějakým způsobem vymahatelné, anebo to prostě bude jenom dokument, který říká, že v takovém standardu by asi měla vypadat ta sociální práce, a dál se to vlastně jako nebude nikde řešit.“ (Expert-14)

Z vyjádření expertů je patrné, že chybí přesnější představa případných Standardů kvality sociální práce v tom smyslu, jak obecné či konkrétní by měly tyto standardy být, zda by se mělo jednat o podrobné návody, postupy atd., či zda by mělo jít jen o určité zásady a pravidla.

„Stačily by jedny standardy sociální práce (...) v těch principech, jako: jednáme v zájmu klienta, respektujeme klienta, aktivujeme jeho zdroje k řešení té situace, v podstatě snažím se činit tak, aby se ta situace změnila. V podstatě stanovujeme tomu nějaký cíl, ke kterému jdeme, což je individuální plánování.“ (Expert-9)

Mimo jiné však z této základní nejasnosti ohledně povahy, míry obecnosti, univerzálnosti či specifčnosti standardů, vyplývala různost názorů na možnost takové Standardy formulovat a využít v praxi. Několik expertů se domnívalo, že hlavní překážkou vytvoření jednotných Standardů kvality sociální práce je především širší oblastí a segmentů, v nichž sociální práce působí, a členitost činností, které sociální pracovník vykonává.

„Jenomže o čem ty standardy jsou? To je o těch měkkých dovednostech, o kterých jsme si řekli, jak je chcete změřit, že (...) Jenomže standardy potom, je to de facto jako popis, pracovní postup. To je úplně kontraproduktivní, abychom ho popisovali pro všechny, pro to celé obrovsky široké spektrum sociální práce.“ (Expert-15)

Na druhé straně někteří experti neuvažovali o Standardech kvality sociální práce jako o rozpracovaných postupech a specifických popisech činnosti v jednotlivých oblastech sociální práce. Naopak považovali za vhodné a dostatečné, aby Standardy kvality pro celou oblast sociální práce sjednotily určité základní principy a poskytly vodítka pro nastavení sociální práce ve všech resortech a oblastech coby společnou oporu pro všechny sociální pracovníky.

„(...) každý sociální pracovník, ať bude pracovat v jakémkoliv odvětví, tak bude vědět, co je jeho minimální náplň práce, jaké minimální standardy a jaké jsou minimální principy toho, na jakém způsobu se poskytuje sociální práce.“ (Expert-16)

Standardy kvality sociální práce by mohly sloužit jako jeden z možných nástrojů posílení pozice sociální práce navenek, a to jak zlepšením statusu sociální práce jako profese celkově, tak ve vztahu k jiným profesím.

„Ony ty standardy by určitě přispěly – protože celá i naše snaha, už celé roky se o to snažíme, zvyšovat status sociální práce jako takové ve společnosti – a pokud to chceme poposunout někam, tak by tomu to asi prospělo.“ (Expert-14)

„(...) standardy si myslím, že by nám pomohly k tomu, aby ta sociální práce v té věznici byla vnímána na té správné úrovni. Aby nebyla děvečkou pro všechno. Myslím si, že už kredit té sociální práce se trochu zlepšuje, ale ve srovnání, a nerozumím tomu, proč je vnímána jako jedna z podřadných. Pod pedagogy, pod psychology.“ (Expert-10)

Dále mohou být Standardy kvality sociální práce vnímány také jako způsob, jak sociální práci prezentovat, jako šance lépe přiblížit podstatu a náročnost sociální práce lidem, kteří o sociální práci na pracovištích (spolu)rozhodují, například z manažerských pozic nadřízených sociálních pracovníků.

„Aby to pro toho člověka bylo takové, i pro toho sociálního pracovníka, zohlednění a zároveň, aby ukázaly, že ta sociální práce má směr, má cíl, má záměr, má svoje metody skutečně, protože někdy mi připadne, že je těžké říct, nebo nadřízeným ukázat, že sociální práce doopravdy je závažná, těžší, pokud ji neodbývám.“ (Expert-10)

4. Shrnutí a závěr

Hlavním cílem této studie bylo formulovat a zejména na základě empirických dat podpořit argumenty ve prospěch myšlenky vytvoření závazných formálních a institucionálních opor sociální práce, kterými může být například profesní zákon, profesní komora s povinným členstvím, standardy kvality sociální práce atd. Nejsou to samozřejmě jediné možnosti. V některých státech mají systém licencování sociálních pracovníků, což lze také vnímat jako velmi silný regulativ jak na individuální úrovni, tak z hlediska celého oboru. Kromě profesní komory mohou, jak jsme ukazovali v případě USA, existovat i jiná regulační tělesa, například Rady sociální práce nebo jak tomu je v Kanadě Canadian Council of Social Work Regulators – organizace ustavená coby jeden ze tří pilířů sociální práce.¹⁹

Není ale smyslem této studie hledat a probírat všechny možnosti regulace sociální práce uplatňované ve světě. Není ani naší ambicí navrhnout, které z možných regulativů či jaká jejich kombinace by byly vhodné pro prostředí české sociální práce. Přikláníme se ale k názoru, že je třeba adekvátní regulativy zvolit, vytvořit a implementovat. Zároveň si ale uvědomujeme, že myšlenka vytvoření poměrně rozsáhlých závazných regulativů může budít obavy i nechuť, neboť řada sociálních pracovníků v první linii i v řídicích funkcích či v různých zastřešujících asociacích atd., má zkušenosti s tím, že různá pravidla jsou v českém prostředí uplatňována či vyžadována a kontrolována rigidně, formalisticky, se lpěním na literě a rezignací na ducha, podstatu daného regulativu, jak ostatně někteří demonstrovali na příkladu Standardů kvality sociálních služeb.

Nicméně se domníváme, že je třeba brát v potaz řadu negativních dopadů, které má nedostatečná institucionalizace sociální práce na obor, sociální pracovníky a následně i na samotné klienty. Jak jsme ukázali výše, v poslední kapitole empirické části této studie mezi účastníky našeho výzkumu převažovala shoda v tom, že ukotvení sociální práce je nedostatečné a že situaci v české sociální práci by systémové řešení mohlo pomoci. Dostatečný konsensus o tom, jak by toto řešení mělo vypadat, ještě nedozrál, ale možnost jeho dosažení se nezdá vyloučená. Experti zvažovali možnost a limity potenciálních závazných, „velkých“, nástrojů či regulativů, o nichž se v odborném i politickém plénu debatuje řadu let. Jedná se o profesní zákon, profesní sdružení a Standardy kvality sociální práce. Nacházeli jsme rozdílnosti v názorech na pojetí a celkový obsah případného profesního zákona nebo na nezbytnost existence jedné profesní organizace a zejména závaznost a povinné členství v této organizaci a stejně tak nepanovala shoda ohledně myšlenky vytvoření Standardů kvality sociální práce. Zejména chybí přesnější představa případných Standardů kvality sociální práce v tom smyslu, jak obecné či konkrétní by měly tyto standardy být, zda by se mělo jednat o podrobné návody, postupy atd., či zda by mělo jít jen o určité zásady a pravidla. Nicméně se domníváme, že žádné ze zjištěných rozdílů v názorech na povahu institucionálních opor sociální práce nejsou natolik vážné a neslučitelné, aby převážily nad nezbytností konsolidovat a posílit českou sociální práci.

Vakuum v oblasti jednotných a ucelených opor české sociální práce ohrožuje sociální práci ve více směrech. V teoretické části jsme vysvětlovali provázanost institucionalizace sociální práce, konkrétních formálních a institucionálních opor, které zároveň vytvářejí určité předpoklady či garance profesionálního výkonu sociální práce. Byť víme, že formální a institucionální opory nejsou samospasitelné, jsou to právě některé charakteristiky profesionálního výkonu sociální práce, které mohou zůstat

¹⁹ <https://www.casw-acts.ca/en/what-social-work/three-pillars-social-work-profession>

v ohrožení nebo oslabení kvůli neexistenci těchto opor. Může to zužovat prostor pro profesionální výkon sociální práce, a to i v případech, kdy si sociální pracovníci toto riziko uvědomují a snaží se mu čelit. To jsme se pokusili demonstrovat na empirických datech, zejména v oblasti hodnot, podmínek výkonu a cílů sociální práce.

Kupříkladu Baláž a Musil (2016) s využitím tuzemských i zahraničních odborných zdrojů shrnuli hlavní atributy profesionálního výkonu sociální práce. Mezi tyto atributy zařadili zejména: sociální pracovník má dosaženou kvalifikaci v oboru sociální práce a využívá při své práci i abstraktní specializované znalosti ze svého oboru; dále sem patří autonomie sociálních pracovníků chápána především jako možnost uplatňovat odbornou nezávislost; dále se sociální pracovníci těší profesionální autoritě jak u klientů, tak například u spolupracujících profesionálů z jiných oborů; rovněž sem patří respektování etického kodexu sociální práce a to, že je sociální pracovník vázán svým etickým kodexem. Berou se v potaz i ostatní subjekty a profese, s nimiž sociální pracovník přichází do kontaktu. V neposlední řadě je třeba zajistit sociálním pracovníkům takové pracovní podmínky, které napomáhají a podporují naplňování ostatních atributů profesionálního výkonu sociální práce. Jak jsme výše s využitím empirických dat ukázali, většina z těchto atributů profesionálního výkonu sociální práce může být ohrožena nedostatečným formálním a institucionálním zakotvením české sociální práce. Například profesní vzdělávání je v ČR sice etablované, ale zároveň sociální pracovníky mohou dělat i absolventi jiných oborů, tedy lidé s jinou profesní socializací a možná i jinou profesní identitou a disponující souborem jiných specializovaných odborných znalostí. Dále jsme se zabývali tím, že chybějící garance určitých podmínek vedou k tomu, že se sociální pracovníci nemohou spolehnout na to, že budou pracovat v adekvátních podmínkách, a nemají na základě čeho by toto mohli požadovat. Rovněž může docházet k podceňování důležitosti etických principů a hodnot a převáží například různé utilitární, technokratické atd. přístupy, které mohou být prosazovány nadřízenými sociálních pracovníků. Dále jsme ukázali, jakými způsoby může být zasaženo samotné jádro oboru, a to možnost stanovovat vlastní svébytné cíle a dosahovat jich.

Diskutovali jsme o důsledcích chybějících opor sociální práce zejména ve vztahu k riziku posunu či „kolonizace“ cílů sociální práce jinými systémy. Jsou-li cíle sociální práce určovány faktory mimo obor sociální práce, dochází i k ovlivňování samotného výkonu sociální práce. To znamená toho, co a jak bude sociální pracovník dělat, ale i toho, na jaké klienty či na jaké aspekty jejich životních situací se zaměří atd. Nadřízení mimo obor mohou například sociální pracovníky ovlivňovat prosazováním své představy o tom, kdo jsou „zasloužilí“ klienti a kdo nikoliv, jaké zdroje a pro koho je smí sociální pracovník využívat, kolik času může například trávit v terénu a spoustou dalších způsobů. To se přímo i nepřímo promítá do výsledků, které sociální práce přináší pro klienty. V našem výzkumu lze posun cílů sociální práce nahlížet jako empiricky poměrně snadno detekovatelný a doložitelný důsledek chybějících profesních opor sociální práce. Domníváme se, že je to ale jen špička ledovce, kdy se pod hladinou skrývají méně zjevné, o to však závažnější konsekvence vedoucí až ke kompromitaci celé profese sociální práce v ČR. V každé profesi jsou totiž její cíle na jedné straně propojeny s hodnotami a na straně druhé s metodami, tedy postupy, jak daných cílů dosáhnout. V míře, v jaké jsou ovlivňovány cíle sociální práce, jsou pak sociální pracovníci nuceni rezignovat i na profesní hodnoty a také činit ústupky, co se týče plného využití metod a nástrojů sociální práce.

Rozostření a posun cílů sociální práce také přispívá k rozostření celého oboru sociální práce v tom smyslu, že může blokovat zformování oborové identity. Jedním ze základů kolektivní identity sociálních pracovníků jsou právě společné cíle (Růžičková, Musil, 2009). Identita oboru sociální práce pak může být chápána jako „kolektivní sebepojetí skupiny lidí, kteří považují za žádoucí sledovat cíle a jednat při tom způsoby

specifickými pro SP“ (Musil, 2013, 512–513). Nelze doufat ve vytvoření identity oboru sociální práce, pokud se sociální pracovníci ztotožňují spíše s organizací či oblastí, v níž působí než se svým oborem, a sledují jiné cíle než cíle sociální práce.

Zakonzervování úzkého pojetí sociální práce může sociální práci trvale připravit o některé důležité rozměry a společenské funkce. Kromě toho, že například v dávkových agendách může docházet k záměně sociální práce za vyřizování žádostí, a například v sociálních službách či sociální práci na obecních úřadech může dojít k redukci sociální práce jen na individuální práci s klientem, může především docházet k utlumování či k aktivnímu potlačování komunitní sociální práce, snahy sociálních pracovníků o sociální změnu, o působení na tvůrce politiky atd.

Sociální práce tak může v různé míře v závislosti na oblasti jejího výkonu více či méně přestávat plnit svou společenskou roli a být privatizována zaměstnavateli sociálních pracovníků, byť z řad veřejné správy, samosprávy, někdy i neziskových organizací, případně podléhat politickým tlakům. Sociální pracovníci tak mohou konstantně čelit dilematu loajality vůči zaměstnavateli versus jejich vlastní představy o vhodné a účinné pomoci klientům, založené na hodnotách sociální práce. I pokud si sociální pracovník toto dilema plně uvědomí, nemusí mít možnost je řešit v souladu se svým profesním cítěním, neboť zaměstnavatel je obvykle v silnější mocenské pozici vůči sociálnímu pracovníkovi a ten se zároveň nemůže odvolat na žádné závazné opory svého oboru, které by plnily roli svrchovaných „autorit“.

Chybějící opory sociální práce, které by mimo jiné deklarovaly a bránily autonomii oboru a zaštiťovaly v tomto ohledu sociální pracovníky, se dále projevují v nízké autonomii sociálních pracovníků v rámci resortů, organizací a jednotlivých pracovišť, kde je sociální práce vykonávána. Nízká autonomie sociálních pracovníků se promítá do nižšího statusu tohoto oboru a někdy do slabší pozice vůči lépe zavedeným, „prestižnějším“, oborům. Především však nedostatečná autonomie sociálních pracovníků ve vztahu k jejich zaměstnavatelům může vést k tomu, že sociální pracovníci vědomě či bezděčně, dobrovolně či pod tlakem, začnou sledovat cíle resortu či organizace, v níž pracují, aniž by si všimli či řešili, že se tím zpronevřují cílům jejich vlastního oboru.

Na základě analýzy empirických dat tedy dospíváme k závěru, že důsledky absence závazných pilířů sociální práce a institucí, které by zaručovaly jejich vliv na výkon sociální práce, českou sociální práci poškozují do té míry, že je třeba soustředit debatu o oporách sociální práce, jako je profesní zákon, profesní organizace s povinným členstvím či závazné standardy kvality sociální práce nikoliv na to, zda jsou takové opory nezbytné, neboť to se nám jeví na základě výše prezentovaných zjištění jako evidentní, ale přímo již na jejich obsah, organizační strukturu, formální zakotvení atd. Je v zájmu celého oboru sociální práce a jeho příslušníků přenést se přes parciální rozdíly v názorech na to, jak přesně by měly být tyto opory nastaveny, a hledat shodu na jejich zásadních parametrech dříve, než se podmínky deformující výkon sociální práce zcela petrifikují. Určitou motivací pro opuštění parciálních zájmů by mohl být argument, že v zemích, kde k institucionalizaci sociální práce došlo, bylo organizační a ideové sjednocení krokem k posilování důvěry veřejnosti v sociální práci a ke zlepšení statusu sociálních pracovníků a mimo jiné tedy umožnilo veřejnosti představit zdravější obraz sociálního pracovníka, kdy jeho činnost a jednání je garantováno například jeho členstvím v důvěryhodné organizaci, jako je třeba národní profesní asociace nebo veřejná agentura (Musil, 2013).

Ale aby tato debata vedla k cíli, je nutné pracovat s jednou obecnou definicí sociální práce, tj. s jedním obecným vymezením základních parametrů specifických pro sociální práci, a to včetně vymezení společenské role sociální práce, tedy cílů, jichž má být prostřednictvím výkonu sociální práce dosahováno. Východiskem může být například pojetí formulované na úrovni vzdělavatelů, neboť alespoň na základě studia

tuzemské odborné literatury se jeví, že na úrovni vzdělavatelů v sociální práci panuje základní shoda na konceptech „komplexního posouzení životní situace“, „působení na interakce“ s cílem podpory „sociálního fungování“ občanů (Navrátil, 2000; Musil 2004; Janebová, 2014; Mojžíšová, nedatováno).

Závěrem je třeba připomenout, že kodifikace principů a hodnot sociální práce prostřednictvím relevantních závazných opor oboru neznamená jejich ustrnutí. Naopak, je to spíše první krok nezbytný pro překonání stavu fragmentace, který otevírá cesty k dalšímu prohlubování konsensu, kultivaci oboru a jeho rozvoji v návaznosti na nové trendy v sociální práci, doprovázené dalším laděním institucionálních a formálních opor sociální práce. Tak to ostatně ukazují zkušenosti zemí, které jsme v teoretické části tohoto textu uvedli jako příklad institucionalizace a ruku v ruce s tím i profesionalizace sociální práce.

Literatura

About ASWB, 2002 [online]. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://www.aswb.org/about/>

ASWB, 2018. *Model Social Work Practice Act* [online]. [cit. 21.4.2021].
Dostupné z: https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2013/10/Model_law.pdf

BALÁŽ, Roman a MUSIL, Libor, 2016. Faktory bránící dosahování oborových zájmů sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca* [online], 16(5), 50-69. [cit. 21.4.2021].
Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2016-5.pdf>

BARTLETT, Harriett M. a SAUNDERS, Beatrice N., 1970. *The Common Base of Social Work Practice*. New York: NASW.

BRAUN, Virginia a CLARKE, Victoria, 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.

BRICHTOVÁ, Lýdia a REPKOVÁ, Kvetoslava, 2014. *Sociálne služby: zacielené na kvalitu (v kontexte zmien zákona o sociálnych službách od roku 2014)* [online]. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny. [cit. 21.4.2021].
Dostupné z: https://www.ceit.sk/IVPR/images/pdf/2014/socialne_sluzby_kvalita.pdf

DOMINELLI, Lena, 1996. Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism. *British Journal of Social Work*, 26(2), 153-175.

DBSH, 2002a. *Grundraster zur Selbstbewertung* [online]. [cit. 21. 4. 2021]. Dostupné z: https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/redaktionell/pdf/Profession/Raster_Selbstbewertung_Qualit%C3%A4t.pdf

DBSH, 2002b. *Qualitätsbeschreibung Sozialprofessionelle Beratung* [online]. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads/Qualit%C3%A4tsbeschreibungSozialprofessionelleBeratung.pdf>

DBSH, 2002c. *Qualitätskriterien des DBSH: Grundraster zur Beurteilung der Qualität in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit* [online]. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/redaktionell/pdf/Profession/Qualit%C3%A4tskriterien_DBSH.pdf

DBSH, 2009. *Grundlagen für die Arbeit des DBSH* [online]. [cit. 21.4.2021].
Dostupné z: http://www.dbsh-hessen.de/uploads/tx_xpctypedownloadssimple/Grundlagen_Soziale_Arbeit_DBSH.pdf

ETIKAN, Ilker, MUSA, Sulaiman Abubakar a ALKASSIM, Rukayya Sunusi, 2016. Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American journal of theoretical and applied statistics*, 5(1), 1-4.

HABIBI, Arash, SARAFRAZI, Azam a IZADYAR, Sedigheh, 2014. Delphi technique theoretical framework in qualitative research. *The International Journal of Engineering and Science*, 3(4), 8-13.

HARDINA, Donna, 2002. *Analytical skills for community organization practice*. Columbia University Press.

HAVLÍKOVÁ, Jana, 2020. Zdroje znalostí využívané sociálními pracovníky při jejich každodenní práci s klienty. *Sociální práce/Sociálna práca* [online], 20(5), 108-126. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/article/zdroje-znalost-vyuzivane-socialnimi-pracovniky-pri-jejich-kazdodenni-praci-s-klienty/>

HAVLÍKOVÁ, Jana, 2019. České základní školy v měnící se společnosti: nazrála již doba na zavedení školní sociální práce? *Sociální práce/Sociálna práca*, 19(5), 121-135.

HAVLÍKOVÁ, Jana, 2018. *Sociální práce na základních školách a ve školských poradenských zařízeních: analýza současného stavu v České republice* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_448.pdf

HAVLÍKOVÁ, Jana, 2017. Sociální práce zajišťovaná obecními a krajskými úřady v přenesené působnosti. *FÓRUM sociální politiky* [online], 11(1), 25-27. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/download/forum-socialni-politiky-1-2017/?wpdmdl=2455&refresh=61386b610194d1631087457>

HAVLÍKOVÁ, Jana a HUBÍKOVÁ, Olga, 2017. *Spolupráce mezi sociálními pracovníky a lékaři: příklad řízení o příspěvku na péči* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_431.pdf

HUBÍKOVÁ, Olga, 2020. Péče sociálních pracovníků o sebe v pracovních podmínkách na obecních úřadech. *FÓRUM sociální politiky* [online], 14(6), 15-21. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/download/forum-socialni-politiky-6-2020/?wpdmdl=9775&refresh=61386c158ed4e1631087637>

HUBÍKOVÁ, Olga, HAVLÍKOVÁ, Jana, MUSIL, Libor a KUBALČÍKOVÁ, Kateřina, 2015. Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči. *Sociální práce/Sociálna práca* [online], 15(2), 3-24. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-2.pdf>

HŮLE, Daniel, 2015. Komora jen zvýší skupinové sobectví v sociální práci (komentář). *Sociální práce/Sociálna práca*, 15(1).

Children and Social Work Act, 2017 [online]. [cit. 19.5.2020].

Dostupné z: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2017/16/contents>

IFSW (International Federation of Social Workers), 2014. *Global Definition of Social Work Profession* [online]. [cit. 30.1.2020].

Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

JANEBOVÁ, Radka, 2014. *Teorie a metody sociální práce-reflexivní přístup* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/studium/janebova-teorie-a-metody-socialni-prace.pdf>

JANEBOVÁ, Radka a CELÁ, Barbora, 2016. Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem. *Sociální práce/Sociálna práca* [online], 16(2), 22-38. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2016-2.pdf>

KELLER, Jan, 1991. *Úvod do sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

LORENZ, Walter, 2004. Research as an Element in Social Work's Ongoing Search for Identity. In: LOVELOCK, Robin, LYONS, Karen a POWEL, Jackie. *Reflecting on Social Work – Discipline and Profession*. Aldershot – Burlington: Ashgate, 145-162.

MAGUIRE, Moira a DELAHUNT, Brid, 2017. Doing a thematic analysis: A practical, step-by-step guide for learning and teaching scholars. *AISHE-J: The All Ireland Journal of Teaching and Learning in Higher Education* [online], 8(3). [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://ojs.aishe.org/index.php/aishe-j/article/view/335/553>

MAIR, Natascha, 2020. Berufsfetz soll Soziale Arbeit stärken. *Tiroler Tageszeitung* [online], 45, 15. Februar 2020. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2020/03/Artikel-TT-SozialeArbeit.pdf>

MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada.

Model social work practice act. Association of Social Work Boards [online]. [cit. 30.1.2020]. Dostupné z: https://www.aswb.org/wp-content/uploads/2013/10/Model_law.pdf

MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, Nedatováno. *Teorie a metody sociální práce* [online]. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: http://www.ospod.cz/e_download.php?file=data/editor/41cs_1.pdf&original=teorie_a_metody_socialni_prace.pdf

MUSIL, Libor, 2013a. Identita oboru / profese sociální práce. In: MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 512-514.

MUSIL, Libor, 2013b. Challenges of Postmodern Institutionalization for Education in Social Work. In: MATULAYOVÁ, Tatiana a MUSIL, Libor. *Social Work, Education and Postmodernity. Theory and Studies in Selected Czech, Slovak and Polish Issues*. Liberec: Technical University of Liberec, 10-72.

MUSIL, Libor, 2013c. Identita oboru / profese sociální práce. In: MATOUŠEK, Oldřich (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 512-514.

MUSIL, Libor, 2010. Tři pohledy na budoucnost sociální práce. In: SMUTEK, Martin, SEBIEBL, W. Fridrich a TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana (eds.). *Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce – Rizika sociální práce, konané 1. až 2. 10. 2010* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 11-25. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: https://www.prohuman.cz/files/2010_sbornik_UHK_Rizika_socialni_prace.pdf

MUSIL, Libor, 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca* [online], 8(2), 60-79. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2008-2.pdf>

MUSIL, Libor, 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ...": Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.

MPSV, 2014. *Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon)* [online]. [cit. 21.4.2021].

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/profesni_zakon_text.pdf/ac1f0186-10e1-b2ad-3e1b-a8d25350f4d1

National Association of Social Workers [online]. [cit. 21.4.2021].

Dostupné z: <https://www.socialworkers.org/>

NASW Practice Standards & Guidelines [online]. [cit. 21.4.2021].

Dostupné z: <https://www.socialworkers.org/Practice/Practice-Standards-Guidelines>

NAVRÁTIL, Pavel, 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.

NOWELL, Lorelli S., NORRIS, Jill M., WHITE, Deborah E. a MOULES, Nancy J., 2017. Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods* [online], 16(1). [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1609406917733847>

OBDS, 2002. *QUALITÄTSverLUST IN DER SOZIALARBEIT: Wesentliche Qualitätskriterien für die Sozialarbeit* [online]. [cit. 30.1.2020]. Dostupné z: https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/innsbrucker_positionspapier_zur_qualit_t_in_der_sozialarb_e_.pdf

OBDS, 2017. *Entwurf eines Gesetzes, Gesetz über die Berufe Sozialarbeiterin und Sozialarbeiter, Sozialpädagogin und Sozialpädagoge, Sozialarbeitswissenschaftlerin und Sozialarbeitswissenschaftler* [online]. [cit. 30.1.2020]. Dostupné z: https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/wiener_entwurf_berufsgesetz_soziale_arbeit_mai_2017.pdf

OBDS, 2020. *Ethische Standards der Sozialen Arbeit in Österreich* [online]. [cit. 30.1.2020]. Dostupné z: https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2020/04/obds_Ethische_Standards_2020_Diskussionsentwurf.pdf

Otevřený dopis tří organizací sdružujících sociální pracovníky: Komoru potřebujeme a chceme, 2015. *Sociální práce/Sociální práca*.

OCHANDO-RAMÍREZ, María Victoria, 2016. *Calidad en servicios sociales especializados* [online]. Disertační práce. Universidad de Jaén. Departamento de Psicología. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <http://ruja.ujaen.es/jspui/handle/10953/768>

PAYNE, Malcolm, 2016. *Modern Social Work Theory*. 4th edition. Oxford: Oxford University Press.

PAYNE, Malcolm, 2006. *What is Professional Social Work?* Bristol: BASW.

Professional Standards [online]. [cit. 19.5.2020]. Dostupné z: <https://www.socialworkengland.org.uk/standards/professional-standards/>

Professional Standards Guidance [online]. [cit. 19.5.2020].

Dostupné z: https://www.socialworkengland.org.uk/media/3074/professional-standards-guidance-designed_april-final.pdf

PUGH, Richard, 2005. The Professionalisation of Social Work in the UK: Independence, Prescription and Regulation. *Portularia*, 5(1), 77-92.

Dostupné z: <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161017272005.pdf>

RANDALL, Glen E. a KINDIAK, Darlene H. 2008. Deprofessionalization or Postprofessionalization? Reflections on the State of Social Work as a Profession. *Social Work in Health Care*, 47(4), 341-354.

Read the Code of Ethics [online]. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>

RŮŽIČKOVÁ, Daniela a MUSIL, Libor, 2009. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce/Sociální práce* [online], 9(3), 79-92. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2009-3.pdf>

Social Work England [online]. [cit. 19.5.2020]. Dostupné z: <https://www.socialworkengland.org.uk/>

Social Workers Regulations – UK Statutory Instrument No. 893 [online]. [cit. 19.5.2020]. Dostupné z: <https://www.legislation.gov.uk/uksi/2018/893/contents>

SWE, Nedatováno. *Professional Standards* [online]. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://www.socialworkengland.org.uk/standards/professional-standards/>

ŠOBÁŇOVÁ, Petra, TOPINKA, Daniel a JANAS Jakub, 2019. *Analýza existujících modelů kvality v sociálních službách v ČR* [online]. Ostrava: SocioFaktor s. r. o. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2019/10/Z%C3%A1v%C4%99Bre%C4%8Dn%C3%A1-zpr%C3%A1va%20Anal%C3%BDza-model%C5%AF-kvality%20final.docx.pdf>

THOMPSON, Niel, 2015. *Understanding Social Work: Preparing for Practice*. 4th edition. London: Palgrave, Macmillan.

THOMPSON, Niel, 2016. *The Professional Social Worker: Meeting the Challenge*. London, New York: Palgrave, Macmillan.

TOMEŠ, Igor a KOLDINSKÁ, Kristina, 2017. Postavení sociálních pracovníků ve vybraných státech Evropy. In: MUSIL, Libor, BAREŠ, Pavel a HAVLÍKOVÁ, Jana (eds.). *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha: VÚPSV, v. v. i., 38-75.

VAISMORADI, Mojtaba, TURUNEN, Hannele a BONDAS, Terese, 2013. Content analysis and thematic analysis: implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing & Health sciences* [online], 15(3), 398-405. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/nhs.12048>

VESELÝ, Arnošt a NEKOLA, Martin, 2008. *Analýza a tvorba veřejných politik: přístupy, metody a praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

VOJTÍŠEK, Petr, 2018. Evaluace v praxi sociální práce v ČR očima sociálních pracovníků (esej). *Sociální práce/Sociální práce*, 18(6).

VRBICKÝ, Jan, 2014. O nevyjasněnosti vztahu sociální práce a sociálních služeb. *Listy sociální práce* [online], 2(1), 23. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: https://www.listysp.cz/images/obr/1404214913_lsp-1-2014-final.pdf

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

WEISS-GAL, Idit a WELBOURNE, Penelope, 2008. The Professionalisation of Social Work: A Cross-national Exploration. *International Journal of Social Welfare* [online], 17(4), 281-290. [cit. 21.4.2021]. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-2397.2008.00574.x>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

Výtahy z oponentských posudků

Mgr. Ladislav Otava, Ph.D.

Práce svými závěry upozorňuje na absenci rozsáhlejší diskuse o ukotvení sociální práce v české společnosti. Toto lze vyčíst také z malého počtu odborných titulů na toto téma. Závěr o parciální zájem o téma významu a ustálení sociální práce potvrzuje nepokračující debata z období vrcholící pandemické krize Covidu19. Závěry jsou cenné jako popis stavu institucionalizace sociální práce v ČR. Z mého pohledu jsou pro ČR použita přísnější kritéria než pro institucionalizace v jiných zemích. Mechanismus posílení ukotvení sociální práce v ČR skrze vzdělávací proces je přiměřený, odpovídá získaným datům. Otázka je, zda je dostatečně doložena shoda na základních konceptech tuzemské sociální práce.

Na aplikační rovině práce dává jednoznačný vzkaz, že je potřeba pracovat s jednou obecnou definicí sociální práce a na jejím základě pracovat na její institucionalizaci. V tomto ohledu je tato práce přínosná svými podněty k málo rozvinuté tuzemské diskuzi. Šířeji rekapituluje doposud prezentovaná i nová zjištění a stává se tak přehledovou studií. Tato povaha práce má potenciál k dalšímu využití k plodné diskusi o nastavení vzdělávání v sociální práci v ČR.

Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.

Jde o velmi kvalitní studii, která přináší řadu zjištění, které se v odborných kruzích diskutují. Studie přináší ucelený pohled a jasně identifikuje problémy, které si stanovili autoři na počátku šetření. Jasně dokládají nutnost ukotvit sociální práci. Potřeba opory a ukotvení z výsledků byla jednoznačná a autoři správně a argumentačně čistým způsobem doporučují zahájit úkony vedoucí již na obsah, organizační strukturu, formální zakotvení těchto opor sociální práce.