

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Hana Sukdlová

Profesní etika pracovníka sociálních služeb

Olomouc 2013

vedoucí práce: JUDr. Zdenka Nováková, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem závěrečnou diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Olomouc 2013

.....

Podpis

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji JUDr. Zdence Novákové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce a mnoho cenných rad a podnětů.

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 5 |
| Teoretická část | |
| 1 Přehled studií z oblasti etiky | 9 |
| 1.1 Vliv vnějších faktorů a etika ve výzkumu..... | 10 |
| 1.2 Shrnutí kapitoly..... | 12 |
| 2 Právní úprava sociálních služeb | 13 |
| 2.1 Pravidla a zásady poskytování sociálních služeb | 14 |
| 2.2 Základní pojmy zákona o sociálních službách..... | 14 |
| 2.3 Pracovníci v sociálních službách | 16 |
| 2.3.1 Sociální pracovník | 16 |
| 2.3.2 Pracovník sociálních služeb | 17 |
| 2.4 Shrnutí kapitoly..... | 18 |
| 3 Etické principy v pomáhajících profesích | 19 |
| 3.1 Etické zásady pracovníka sociálních služeb..... | 21 |
| 3.2 Význam etických kodexů v praxi..... | 22 |
| 3.3 Etický kodex sociální práce | 23 |
| 3.4 Základní etické problémy | 24 |
| 3.5 Shrnutí kapitoly..... | 25 |
| 4 Standardy kvality sociálních služeb | 26 |
| 4.1 Popis a analýza vybraných standardů | 26 |
| 4.2 Shrnutí kapitoly..... | 33 |
| 5 Odborná praxe studentů v zařízení sociálních služeb | 35 |
| 5.1 Role dobrovolníka v organizaci..... | 35 |
| 5.2 Role praktikanta v organizaci | 36 |
| 5.3 Osobnostní předpoklady pracovníka sociálních služeb..... | 38 |
| 5.4 Profesionální kompetence v sociální práci | 38 |
| 5.5 Shrnutí kapitoly..... | 41 |
| Praktická část | |
| 6 Soustava profesionálních kompetencí praktikanta | 43 |
| 7 Výzkumná část | 50 |
| 7.1 Cíle průzkumného šetření | 50 |
| 7.2 Průzkumný soubor | 50 |
| 7.3 Metody průzkumného šetření | 51 |
| 7.4 Výsledky průzkumného šetření..... | 52 |
| 7.5 Přehled tabulek a grafů | 53 |
| 7.6 Analýza dat získaných dotazníkem | 70 |
| 7.7 Vyhodnocení platnosti stanovených hypotéz..... | 77 |
| 7.8 Shrnutí průzkumného šetření..... | 81 |
| ZÁVĚR | 83 |
| LITERATURA A PRAMĚNY | 85 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 88 |

ÚVOD

Člověk během celého životního cyklu prochází procesem socializace. Učí se žít ve společnosti a získává zkušenosti adaptovat se na měnící se životní podmínky. Je v jeho zájmu i v zájmu společnosti, ve které žije, aby zachovával etické, kulturní a společenské normy, a vytvářel si svojí snahou a prací předpoklady pro důstojnou životní úroveň. Pokud někdo tento zodpovědný postoj k životu nemůže uplatnit pro svůj věk, nemoc, či specifické zdravotní potřeby, společnost se snaží takovému jedinci pomoci formou poskytování sociálních služeb.

Sociální služby jsou o lidech v jejich přirozeném prostředí. Mají za cíl pomoci lidem udržet nebo znovu nabýt místo v životě jejich komunity, pokud toho sami nejsou schopni. Potřeby jednotlivců se liší případ od případu stejně jako potřeby jednotlivých společenství. Lidé a obce mají svůj charakter, schopnosti, zdroje. V současné době nabídka sociálních služeb vyplývá z individuálních potřeb lidí a z celkových potřeb komunit, v nichž tito lidé žijí.

Sociální služby by v maximálním možném rozsahu měly lidem pomáhat žít běžným životem, umožnit jim pracovat, nakupovat, účastnit se aktivit volného času, rozhodovat se svobodně o způsobu využití dne k různým činnostem, tak jak je to srovnatelné v běžném životě člověka.

Tak jako každá profese, tak i profese pracovníka v sociálních službách přináší do života mnoho prožitků, je hluboce lidskou zkušeností posilující vzájemné vazby mezi pečovatelem a pečovaným, pocit sounáležitosti, společné sdílení a ochotu naslouchat.

Pracovníci sociálních služeb při své práci vycházejí z obecně uznávaných etických pravidel a norem té které společnosti. Eticky posuzují skutečné i zamýšlené činy a odhadují jednání svých klientů. Současně se očekává, že budou jako profesionálové v sociální práci respektovat etické principy, které jsou vlastní tomuto povolání. Etika sociální práce zahrnuje všechny kladné, humanistické hodnoty, které se vyvíjely během staletí lidského soužití. Člověk se stal středem veškerého společenského úsilí, s rozvojem přírodních a společenských věd, v souvislosti se sociálními

a politickými změnami ve společnosti je i nadále důležité uplatňovat etické požadavky na profesi pracovníka v sociálních službách.

Etika je filozofická věda o mravnosti jako stránce života člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Etika ve své podstatě hledá obecnou zásadu, která by člověku ukázala, jak se chovat k druhým lidem, o co se má v životě usilovat. Pracovník sociálních služeb je často v kontaktu s člověkem, při výkonu své profese komunikuje s lidmi, kde sociální cit, dodržování etiky, schopnost empatie a aktivního naslouchání, bývá někdy to jediné, co může v dané situaci poskytnout.

V současné době se věnuje zvláštní pozornost profesní přípravě pracovníků sociální péče a jejich uplatnění v praxi. Jednou z možností jak získat odbornou způsobilost k výkonu tohoto povolání, je studium oboru sociální práce, nebo sociální péče na některých středních i vyšších odborných školách, které nabízejí maturitní i učební obory pro studenty denního i dálkového studia. S těmito žáky a studenty se setkávám v zařízení poskytující sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, kde v současné době pracuji jako pracovník sociálních služeb. Výše uvedené skutečnosti mě přivedly k prohloubení znalostí z oboru etika v sociální práci a ke zpracování tématu předkládané závěrečné diplomové práce.

Cílem práce je poukázat na důležitost vytváření partnerství mezi středními školami zaměřené na obory sociální práce a zařízeními sociálních služeb, kde studenti vykonávají odbornou praxi. Cílem práce není hodnocení práce žáků a studentů, ale hlavním cílem je popsat úlohu a význam profesní etiky pracovníka v sociálních službách.

V teoretické části se zaměřím na definování právní úpravy sociálních služeb a zásady poskytování sociálních služeb. Cílem teoretické části je přiblížit význam etického kodexu pracovníků sociálních služeb a popsat základní etické problémy v sociální práci. Jedním z dílčích cílů teoretické části předkládané práce je také objasnit roli praktikanta ve sféře sociální práce a popsat osobnostní předpoklady pracovníka sociálních služeb.

Praktickou částí chci především zmapovat názory a postoje žáků vybrané střední školy se zaměřením na obor sociální práce na problematiku etiky v sociálních službách. Jako budoucí pracovníci ve sféře sociální práce se každodenně budou setkávat s etickými principy a očekává se od nich profesionální přístup k uživatelům sociálních služeb.

Pracovní hypotézy

A. Etické zásady v sociální práci jsou podpurným elementem při formování osobnosti budoucího pracovníka sociálních služeb.

B. Žáci denního studia oboru sociální práce mají méně možností získat znalosti a dovednosti v profesní etice než žáci dálkového studia oboru sociální práce.

Pro svou práci jsem zvolila metodu analyticko- syntetickou. V praktické části se zaměřím na analýzu vybraných částí Standardů kvalit v sociálních službách v zařízení poskytující sociální služby – domova pro osoby se zdravotní postihem, s důrazem na význam dodržování etických zásad při výkonu profese pracovníka v přímé péči s uživateli sociálních služeb. Metodu syntetickou použiji pro vytvoření metodiky pro postup získávání praktických kompetencí pracovníka sociálních služeb prezentovaných jako didaktickou pomůcku pro praktikanty na praxi v zařízení sociálních služeb.

V navazující praktické části diplomové práce zpracuji dotazníkové šetření s cílem potvrzení nebo vyvrácení tvrzení popsanych hypotéz. Pro získávání informací od žáků použiji metodu dotazníkového šetření formou průzkumu. Výsledky dotazování budou prezentovány formou absolutních četností a data zanesena do tabulek.

Na základě zvolených dostupných informací by mohla práce přispět k rozšíření týmové spolupráce pedagogických pracovníků odborné praxe na

vybrané střední škole při vzdělávání budoucích pracovníků sociálních služeb a zařízeními poskytující sociální služby.

Teoretická část

1 Přehled studií z oblasti etiky

Mezi významné učence a myslitele 17. století patřil holandský filozof Benedikt Spinoza, který se ve svém díle *Etika* nalézal řešení otázek o existenci člověka ve světě, jeho jednání, štěstí a svobody.¹ Spinoza doporučuje osvěžovat se a občerstvovat střídavým a chutným jídlem, vůněmi, půvabností zelenajících se rostlin, hudbou, hrami, divadlem, jichž každý může užívat, ale bez škody druhým lidem. Chválí radost, veselost, rozkoš a odmítá žalost, nenávisť, posměch, opovržení, hněv, mstivost.

Jeho postoj k pozemskému životu je plný optimismu, důvěry a odvahy. Je jedním z těch ideologů, kteří na úsvitu tehdejší společnosti snažili teoreticky formulovat v protikladu ke středověku nový způsob života, který vyplýval ze života ve společnosti, z rozvoje lidských potřeb a požitků, z rozvoje tělesných a duševních schopností člověka a z životní radosti.

Každodenní život od vedením rozumu je život odpovídající lidské přirozenosti a vytvářející shodu mezi lidmi. Na tomto základě každý přeje druhému to, co přeje sobě, a tím se lidé stávají spravedlivými, věrnými a čestnými. Spinozova etika je chvalozpěvem rozumného života. Třebaže tato etika má určité rysy náhledu na mravní řád, je výzvou k aktivnímu jednání, jehož cílem je utváření životního způsobu na principech rozumu.²

Ve spisu *Křesťanská etika* od autora Peschke je odůvodněna existence etiky pravdivosti, která by měla brát v úvahu také skutečnosti světa a zákony objektivního řádu. Jelikož se jeho zkoumáním zabývají společenské vědy, je třeba věnovat náležitou pozornost vědeckým výsledkům. To platí zejména tehdy, když jsou důležité pro něčí život a práci.³

¹ Roku 1921 byla v Haagu založena mezinárodní spinozovská společnost *Societas Spinozana*, roku 1927 zde bylo vzpomenu 250. výročí Spinozovy smrti a roku 1932 300. výročí jeho narození. K myšlenkovému odkazu Spinozy se po letech přihlásili představitelé německého myšlení J.W.Goethe, J.G.Herder, J.H.Jacobi a německé klasické filosofie J.G.Fichte, F.W.Schelling, L.Feuerbach aj. Srov.: SPINOZA, Benedikt. *Etika*. Praha: Svoboda, 1977, s.6-7.

² Srov.: SPINOZA, Benedikt. *Etika*. Praha: Svoboda, 1977, s.38-40.

³ Srov.: PESCHKE, Karl, Heinz. *Křesťanská etika*. Praha: Vyšehrad., 2004, s. 395.

Podle klasika moderní sociologie Georga Simmela (1858-1948) se sociální etika věnuje morálnímu hodnocení sociální skutečnosti sociálních útvarů. Ústřední otázka zní: Jsou dané institucionální útvary spravedlivé? Sociální etika tedy na základě kritérií posuzuje vztahy, struktury, systémy pravidel a řádů po stránce jejich spravedlnosti.⁴

Výzvou pro všechny zainteresované v pomáhajících profesích je chápání *etiky jako smyslu* významným rakouským neurologem Frankem V. E. (1905-1997). Důležitá je myšlenka o setkávání především s lidmi, jímž není cizí empatie, kteří jsou schopni navazovat pozitivní vztahy, disponují předpoklady k vzájemnému sdílení s ostatními lidmi v duchu spolupráce, přátelství a lásky, jímž by neměla být cizí zakotvenost ve víře, respektive ve smyslu lidského jednání.⁵

Mezi významné české autory zajímající se o etiku, patří dětský psycholog Jankovský, který si s ohledem na etické kontexty sociální práce s rodinou klade otázky, do jaké míry se dotýká vystupňovaný individualismus postmoderní doby života rodin, v nichž se narodilo dítě se závažnějším zdravotním postižením. V kapitole Etická dilemata v sociální práci ve vztahu k rodině se v neposlední řadě autor zamýšlí nad tím, jak se tyto skutečnosti projevují v sociální práci.⁶

V díle *Etika pro pomáhající profese* se autor Jankovský zabývá základními otázkami týkající se samotné podstaty člověka. Chceme-li poznat člověka, porozumět mu, měli bychom usilovat také o to abychom byli schopni porozumět sami sobě. Pro porozumění člověku je důležité hledat vztah mezi jedinečností člověka na jedné straně a socializací na straně druhé.⁷

1.1 Vliv vnějších faktorů a etika ve výzkumu

Součástí harmonicky se rozvíjející komunikace mezi dvěma aktéry sociálního pracovníka a klienta, je i uplatňování zásad a norem etiky. Každý klient sociálních služeb si přeje, aby se s ním zacházelo slušně, aby mu lidé

⁴ Srov.: ANZERBACHER, Arno. *Křesťanská sociální etika*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury (CDK), 2004, s.12.

⁵ Srov.: FRANKL, Viktor, Emil. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta, 2006, s. 42.

⁶ Srov.: JANKOVSKÝ, Jiří. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením, somatopedická a psychologická hlediska*. 2. doplněné vydání. Praha: Triton, 2006, s. 28-29.

⁷ Srov.: JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 52-53.

důvěřovali, byli vůči němu ohleduplní, laskaví a seriózní. Autor Strieženec popisuje vliv vnějších faktorů a etiky na působení a strukturu všech oblastí sociální práce. Sociální práce by měla vycházet ze zákonitostí zkoumaných etikou, přičemž řeší i praktické úkoly, pomáhá odstraňovat nebo zmírňovat sociální nepříznivé situace, do kterých se lidé dostali vlastní vinou nebo bez vlastního přičinění.⁸

Na mezinárodní vědecké konferenci Aplikovaná etika v sociální práci a dalších pomáhajících profesích, která se konala v říjnu 2010 v Piešťanech, odezněla přednáška od autorky D. Bakové z Univerzity Konstantina Filozofa v Nitře. Autorka v příspěvku poukazuje na dodržování etických principů sociální práce a na schopnost sociálních pracovníků rozpoznat verbální a neverbální projevy klienta. Příspěvek přináší zjištění získané z vyhodnocení průzkumu, který se zaměřoval na vnější součásti projevu, ovlivňující samotnou komunikaci a průběh setkání sociálního pracovníka s klientem.

Výše uvedený průzkum provedli studenti v rámci studentské odborné činnosti na Vysoké škole zdravotnictva a sociální práce, sv. Alžběty, Bratislava na počátku roku 2010 na třech Úřadech práce sociálních věcí a rodiny – obor zaměstnanosti na Slovensku. Výsledky z provedeného průzkumu poukazují na potřebnost vykonávat sociální práci kvalifikovanými sociálními pracovníky. Profesi sociálních pracovníků na výše uváděných pracovištích vykonávají většinou lidé, kteří nemají vzdělání v oblasti sociální práce. Těmto lidem chybí na výkon takové profese absolvování sociálně psychologických výcviků, kurzů, školení, seminářů zaměřených na empatii, sociální práci a komunikaci s klientem.

Sociální pracovníci v provedeném průzkumu poukazovali na fakt, že na pracovišti existuje málo možností předložit připomínky, podněty nebo návrhy ke zlepšení efektivity své práce. Odborné porady nejsou jen o nových zákonech na pracovištích, ale měly by zahrnovat i řešení jiných záležitostí,

⁸ Srov.: STRIEŽENEC, Štefan. *Úvod do štúdia sociálnej práce*. Trnava: Tripsoft, 2001, s.97.

např. etické problémy, které se vyskytují při práci s člověkem a potřebují řešení.⁹

1.2 Shrnutí kapitoly

V této kapitole jsem popsala studie zaměřené na pojem a význam etiky z pohledu autorů z období 17. století až po současnost. Etika zaujímá významné místo v humanitních i medicínských oborech a v současné době se uplatňuje při definování etických kodexů, jak mezinárodních tak i kodexů jednotlivých institucí, organizací a sdružení z oborů zaměřené na práci s člověkem.

V pomáhajících profesích se využívají teoretické poznatky etiky a sociální psychologie pro hluboké pochopení sociálně-psychologických procesů v životě jedince, skupiny i sociálního prostředí.

Autor Úlehla ve své knize *Umění pomáhat* použil krásný výrok, který v sobě ukrývá velkou moudrost a myslím si, že nejvíce vystihuje vnitřní stav každého člověka: „*Jaké vztahy máme k sobě, takové máme ke klientům*“.¹⁰

⁹ Srov.: BAKOVÁ, Daniela. Etika sociálnej práce. In: *Aplikovaná etika v sociálnej práci a ďalších súvisiacich profesií*. Kolekcia z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZ a SP sv. Alžbety, 2010, s. 65-70.

¹⁰Cit.: ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999, s. 113.

2 Právní úprava sociálních služeb

Dnem 1. ledna 2007 nabyl účinnosti nový zákon o sociálních službách, plným názvem zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zdánlivě se, kromě obvyklé změny letopočtu, neudálo nic zvláštního. To však neplatí pro oblast sociálního zabezpečení. Zmíněné datum přineslo změnu, která měla za cíl proměnit bývalý model sociální péče ve skutečně moderní systém sociálních služeb.

V novém systému existují mnohdy určitá úskalí. Jedním z nich je změna postavení dřívějšího klienta sociální péče v osobu, kterou nové sociální služby označují jako uživatele sociálních služeb. Až do roku 2006 bylo třeba o poskytnutí služby sociální péče požádat. Občan, který potřeboval služby ústavní sociální péče nebo pečovatelské služby, si u příslušné veřejnoprávní instituce podal příslušnou žádost. Ta byla ve většině případů zařazena do pořadníku. Po určité době obdržel občan nebo jeho zákonný zástupce zprávu určující mu ústav, do něhož se má dostavit.

Od začátku roku 2007 je situace jiná. A nic na tom nemění skutečnost, že ne všichni si tuto změnu uvědomují a řídí se jí. Občan, který se rozhodne využívat sociální služby, si musí sám najít vhodného poskytovatele. A nejen to. Sám musí s tímto poskytovatelem vést jednání o podmínkách a obsahu poskytované služby, včetně platby za službu a o mnoha dalších skutečnostech. Namísto dřívějšího rozhodnutí orgánu veřejné správy musí občan s poskytovatelem uzavřít soukromoprávní smlouvu o poskytování sociální služby, která se stává důležitým dokumentem popisující základní otázky života občana, který potřebuje péči jiné osoby ve formě příslušné sociální služby.¹¹

Lze tedy konstatovat, že zákon č. 108/2006 Sb., je komplexní právní normou přinášející úpravu vztahů při poskytování sociálních služeb.

¹¹ Srov.: MICHALÍK, Jan. Úvod. In: *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2007, s. 4.

2.1 Pravidla a zásady poskytování sociálních služeb

Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Základní zásady a pravidla poskytování sociálních služeb jsou uvedeny v Úvodním ustanovení Úplného znění zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Již v první části výše jmenovaného ustanovení je uvedeno, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Rozsah a forma pomoci poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.¹²

2.2 Základní pojmy zákona o sociálních službách

Pro účely tohoto zákona se rozumí:

Sociální služba – činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem jejich sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Nepříznivá sociální situace – oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

¹² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Srov.: *Novelizované úplné znění předpisu v edici ÚZ SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ 2012*. Ostrava: Sagit, 2012, č. 879, s.113.

Dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav – nepříznivý zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy má trvat déle než 1 rok, a který omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnání základních životních potřeb.

Přirozené sociální prostředí – rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, s nimiž sdílí domácnost a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné aktivity.

Sociální začleňování – proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

Sociální vyloučení – vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.

Zdravotní postižení – tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.

Plán rozvoje sociálních služeb – výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis způsobu zpracování plánu, popis a analýza existujících zdrojů a potřeb osob, kterým jsou sociální služby určeny.¹³

Sociální služby mohou poskytovat územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby, ministerstvo práce a sociálních věcí a jím zřizované organizační složky. Přehled registrovaných poskytovatelů sociálních služeb je uveřejněn na webových stránkách jednotlivých krajských úřadů.¹⁴

¹³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Srov.: *Novelizované úplné znění předpisu v edici ÚZ SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ 2012*. Tamtéž. s. 113-114.

¹⁴ Srov.: MICHALÍK, Jan. Zákon o sociálních službách. In: *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2007, s.17.

2.3 Pracovníci v sociálních službách

Kvalifikační předpoklady profesionálů pracujících v sociálních službách vycházely v období transformace sociálních služeb po roce 1989 z představy, že je možná obecná definice kompetentního pracovníka sociálních služeb a že je možné obecně stanovit požadavky na vzdělání. Předpokládalo se, že teoretickou přípravu pro specializaci by pracovníci sociálních služeb získávali i v rámci celoživotního vzdělávání. Postupně začal vznikat systém přípravy pracovníků a specialistů v oboru sociální práce i v rámci středního odborného vzdělávání, tříletého pomaturitního studia na vyšších odborných školách, nebo bakalářského či magisterského vzdělávání na vysokých školách.

Zejména nestátní neziskové organizace, které po roce 1989 vybudovaly množství předtím neexistujících sociálních služeb, nebyly vázány tradicemi ani předpisy k tomu, aby vůbec sociální pracovníky zaměstnávaly a aby jim svěřovaly úlohy určitého druhu.¹⁵

V současné době s účinností nového zákona o sociálních službách jsou známa kritéria a profesní požadavky na výkon povolání pracovníků v sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozlišuje povolání *sociální pracovník* a výkon činnosti v sociálních službách označuje jako profesi *pracovník v sociálních službách*. Rozdíl v těchto profesích je v předpokladech pro výkon povolání, v náplních práce a platovém ohodnocení pracovníka.¹⁶

2.3.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník vykonává v zařízení poskytující sociální služby sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu včetně řešení sociálně právních problémů, provádí analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální

¹⁵ Srov.: MATOUŠEK, Oldřich; Jana KOLÁČKOVÁ; Pavla, KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, s.14.

¹⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Srov.: *Novelizované úplné znění předpisu v edici ÚZ SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ 2012*. Ostrava: Sagit, 2012, č. 879, s.145-146.

oblasti, poskytuje sociální poradenství, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje, a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona o sociálních službách.¹⁷

2.3.2 Pracovník sociálních služeb

Pracovníkem v sociálních službách je osoba, která vykonává

a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami a vytváření sociálních a společenských kontaktů uživatele sociálních služeb

b) základní výchovnou nepedagogickou činnost, spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvoj osobnosti, zájmů a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové činnosti, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti pro uživatele sociálních služeb

c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající s komplexní péčí o domácnost a zajišťování sociální pomoci uživateli sociálních služeb v jeho domácím prostředí, a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí uživatele sociálních služeb.

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona o sociálních službách.¹⁸

¹⁷Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Srov.: *Novelizované úplné znění předpisu v edici ÚZ SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ 2012*. Tamtéž. s.145.

¹⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Srov.: *Novelizované úplné znění předpisu v edici ÚZ SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ 2012*. Tamtéž. s. 146-147.

2.4 Shrnutí kapitoly

Kapitola zaměřená na právní úpravu sociálních služeb popisuje pravidla a zásady poskytování sociálních služeb, tak jak to stanoví nový zákon o sociálních službách, který přináší pro společnost nové trendy v sociální práci. Systém sociálních služeb by měl zahrnovat co největší pestrost služeb, které jsou cíleně zaměřeny na skupiny potřebných uživatelů. Tyto služby by měly být vzájemně propojeny, měly by navazovat jedna na druhou a odpovídat potřebám jak uživatelů sociálních služeb, tak i celé společnosti.

V této kapitole se snažím o definování základních pojmů vztahující se k danému tématu předkládané závěrečné práce a současně popisují rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem sociálních služeb podle zákona o sociálních službách. V zařízeních sociálních služeb se podílejí na poskytování služeb uživatelům i dobrovolníci a jiné profese, např. zdravotničtí pracovníci (zdravotní sestry, rehabilitační pracovníci), pedagogičtí pracovníci a další odborní pracovníci, kteří poskytují sociální služby.

Spolupráce různých rezortů je žádoucí, spolupráce na úseku zdravotnictví, sociálních věcí, školství je přínosem pro nestátní i státní sektor působící v oblasti sociální práce. Cílem by mělo být vytvoření systému, který by působil ve všech sférách prevence a přispíval ke kvalitě života uživatelů sociálních služeb. Snaha o vytvoření takového systému je podle mého názoru v demokratické společnosti zcela nezbytná.

3 Etické principy v pomáhajících profesích

Etické principy v pomáhajících profesích jsou založeny především na vztahu mezi pomáhajícím a osobou, která se nachází ve svízelné situaci a potřebuje pomoc. Žádoucí je respektující vztah, který lze charakterizovat jako otevřené partnerství dvou rovnoprávných občanů - toho, jenž může pomoci, podpořit, sdílet nebo zprostředkovat, a toho, jenž potřebuje podporu, avšak chce být informován, spolupracovat a rozhodovat o přijaté formě pomoci.¹⁹

Konat dobro a vyhýbat se zlu je základní předpoklad celé etiky, tedy i etiky sociální práce. Všechny etické systémy, mohou začínat tímto rčením, které znamená, že dobro by mělo být ohniskem i cílem jakékoli teorie nebo profesní aktivity, která je za mravně uskutečnitelná.

Autor Jankovský ve svém díle *Etika pro pomáhající profese* řadí mezi etické principy svědomí člověka. Při výkonu pomáhajících profesí představuje svědomí velmi důležitý ukazatel, neboť dobré svědomí by mělo být projevem profesionality pracovníka a zároveň i poměrně citlivým ukazatelem spokojenosti s výkonem pomáhajícího povolání. Zdravé svědomí může člověku sloužit jako výzva k pozornosti, aby dokázal postřehnout, jaké má jeho jednání při výkonu služby celkové souvislosti a zda je v tomto kontextu v souladu s jeho svědomím, tedy je-li mravné.

Jednat mravně správně podle autora Jankovského (2003) není obtížné pro člověka vyznačujícího se integrovanou osobností a majícího k výkonu svého povolání adekvátní osobnostní dispozice. Naopak, pro nerozhodné jedince může být jejich svědomí zdrojem nejrůznějších frustrací, komplexu méněcennosti, případně i zdrojem syndromu vyhoření u pomáhajících profesích.²⁰

¹⁹ Srov.: NOVOSAD, Libor. *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita*. Praha: Portál, 2011, s.131.

²⁰ Srov.: JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s.37.

V rámci svědomí se uplatňuje též sebehodnocení. Z psychologického hlediska mají lidé většinou přirozený sklon hodnotit sebe sama méně přísně než ostatní lidi kolem sebe. Jestliže člověk cítí nedostatky, je si jich vědom, často pro ně nalézá ospravedlnění. Může si přitom pomoci různým způsobem, např. racionalizací, kdy hledá a nachází různá zdůvodnění pro své jednání. Při výkonu pomáhající profese se člověk ocitá v situacích, kdy by měl brát zřetel na potřeby těch, kterým je služba poskytována, bez předsudků, svobodně, nezávisle na druhých. Svobodu lze chápat jako možnost rozhodovat se na základě znalosti věci, čili podmíněnou mírou informací. Jiní vnímají svobodu jako stav ducha, popřípadě poznanou nutnost, kterou lze vyjádřit myšlenkou: „*svoboda jednoho končí tam, kde začíná svoboda druhého*“.²¹

V knize *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním* popisují autorky Mahrová a Venglářová etické principy v pomáhajících profesích následovně:

- 1. Princip neškození** (nonmaleficence) zakazuje ublížit, poškodit či usmrtit jiné. Má vztah k zásadě především neškodit (primum non nocere).
- 2. Princip dobřečinnosti** (beneficence) představuje pozitivní dimenzi neškození, znamená především předcházet poškození, odstraňovat je a současně podporovat dobro.
- 3. Respekt k autonomii**, respekt ke stavu nezávislého jednání, bez zevního ovlivnění (autos – sám, nomos – zákon). Každý člověk je nejlepším průvodcem svých vlastních záměrů a činů. Autonomie předpokládá schopnost zvážit a rozlišit jednotlivé alternativy a schopnost uskutečnit plán.
- 4. Princip spravedlnosti** má souvislost především s rozdělováním prostředků, dobra, zátěže a služeb.²²

²¹ Srov.. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 36-37.

²² Srov.: MAHROVÁ, Gabriela; MARTINA, VENGLÁŘOVÁ a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 49.

Velká pozornost se věnuje zejména profesionální etice, jedná se o druh morálky společnosti obsažené v normách, předpisech a v pravidlech chování, v hodnocení morálních kvalit pracovníků, kteří pracují s lidmi. Etika sociální práce by měla představovat podle mého názoru především soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách znát a dodržovat.

3.1 Etické zásady pracovníka sociálních služeb

Hlavním úkolem profesní etiky sociální práce je co nejúspěšněji sloužit k plnění profesionálních úkolů. Je žádoucí, aby se v pracovnících vypěstovala schopnost samostatné etické orientace chování, při volbě prostředků, metod a zásad k dosažení cílů při poskytování sociálních služeb klientům, respektive uživatelům sociálních služeb.

Zásady při poskytování sociálních služeb jsou sestavovány zpravidla týmem pracovníků zařízení poskytující sociální službu, jako názorný příklad bych uvedla *Soubor zásad poskytovaných sociálních služeb v zařízení Nové Zámky, poskytovatel sociálních služeb, příspěvková organizace*. Soubor zahrnuje celkem sedm zásad, které jsou pro pracovníky organizace závazné.

Předcházení a zamezení sociálního vyloučení – poskytovaná sociální služba směřuje k předcházení a zamezení sociálního vyloučení uživatele, podporuje uživatele při přiblížení se běžnému životu. **Zajištění bezpečného prostředí** – pracovníci zařízení respektují práva všech uživatelů, zachovávají jejich důstojnost a možnost volby s vědomím přiměřeného rizika. **Individualizace služeb** – služby jsou poskytovány a nabízeny na základě individuálních potřeb a požadavků uživatele a možností poskytovatele. Uživatelé dle svých schopností rozhodují o využití nabídky poskytovaných služeb, pracovníci aktivně uživatele při tomto podporují. **Podpora samostatnosti, aktivizace a rozvoje uživatelů** – podpora je směřována k rozvoji, aktivizaci, soběstačnosti a seberealizaci uživatele. **Lidský přístup** – pracovníci zařízení jsou uživateli oporou, rádcem a důvěrníkem. **Týmová**

a odborná práce – zařízení usiluje o týmovou a profesionální práci na všech úrovních poskytované sociální služby. Pracovníci jsou podporováni v odbornosti své profese a v dalším vzdělávání, které umožňuje zvyšování kvality poskytované sociální služby. **Zpřístupnění poskytované sociální služby veřejnosti** – služba je otevřená veřejnosti, vzájemnému dialogu s rodinou a přáteli uživatelů.²³

Zásady poskytované sociální služby, kterými se řídí poskytovatel sociální služby, jsou součástí veřejného závazku organizace. Veřejný závazek definuje také poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a kapacitu zařízení. Snahou by mělo být zpřístupnění informací o službě široké veřejnosti a předání těchto informací ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je sociální služba určena.²⁴

3.2 Význam etických kodexů v praxi

Profesní etické kodexy vycházejí z povinností, které formuloval Emmanuel Kant ve druhé polovině 18. století. Ústřední myšlenku této koncepce bychom mohli volně přeložit jako *„jednej vždy tak, aby morální zásady tvého jednání mohly sloužit jako obecné normy chování všech lidí a nepohlížej na spoluobčany jako na pouhý prostředek k dosažení tvých cílů, ale vždy jako na hlavní účel tvého jednání“*.²⁵

Pracovní výkony pomáhajících profesích se dotýká nejpodstatnějších hodnot člověka – zdraví, autonomie, osobnosti a svobody. Jedná se o hodnoty, které si člověk vytváří celý svůj život. Pracovníci pomáhajících profesích

²³ Srov.: Nové Zámky, poskytovatel sociálních služeb: *Zásady poskytovaných sociálních služeb v zařízení*. [online]c2013.[cit.2.3.2013]. Dostupné: <http://www.novezamky.cz/index.php?nid=3504&lid=cs&oid=1767705>

²⁴ *Veřejný závazek* je součástí Standardu č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Smyslem tohoto standardu kvality je shrnout požadavky na cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Součástí standardu je i zpracování pracovních postupů nebo-li metodiky k poskytování činností v rámci sociální služby. Jedno z kritérií se zabývá i nastavením vnitřních pravidel po minimalizování vzniku předsudků společnosti vůči uživatelům služby. Srov.: *Katalog poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje 2011*. Olomouc: Odbor sociálních věcí, Olomoucký kraj, 2011, s. 8-9.

²⁵ Cit.: MAHROVÁ, Gabriela; Martina VENGLÁŘOVÁ a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 50.

mají velkou moc, jak ovlivnit život klienta i společnosti. Jde o osobní a personální odpovědnost za přijaté rozhodnutí, neboť pracovník není neustále kontrolován, je tedy na jeho odpovědnosti, jak bude se vztahem s klientem jednat. Moc a privilegia pomáhajících mohou být zneužita, proto je nutný kodex, který bude regulovat jednání členů. Význam kodexu je důležitý pro nastavení limitů profesionální odpovědnosti. Jeho úkolem je ochraňovat a dodržovat standardy a regulovat profesionální chování pomáhajících.

3.3 Etický kodex sociální práce

Etický kodex sociální práce se snaží vyjádřit povinnosti pracovníků v sociálních službách a zdůraznit jejich roli v ochraně často zranitelných klientů. Etický kodex sociální práce zavazuje pomáhajícího k poskytování adekvátních informací a zdrojů, také k podpoře růstu a rozvoji klienta a k povinnosti projednávat s klientem postup sociální pomoci.

Mezi významné etické kodexy sociální práce patří dokument **Mezinárodní etický kodex sociální práce**, který byl přijat Mezinárodní federací sociálních pracovníků v Montrealu v Kanadě v červenci roku 2000. Tento dokument začíná definicí sociální práce, tato definice klade důraz na principy lidských práv a sociální spravedlnosti. Některé etický výzvy a problémy, se kterými se sociální pracovníci setkávají, jsou specifické pro určité země, jiné jsou obecné. Z toho důvodu byl přijat v roce 2004 návrh na prohlášení, přijaté valným shromážděním Mezinárodní federací sociálních pracovníků, které se věnuje principům v sociální práci. Cílem bylo povzbudit sociální pracovníky na celém světě k tomu, aby reflektovali výzvy a dilemata, se kterými se setkávají při své praxi, a aby jejich rozhodnutí, jak jednat v konkrétních případech, byla eticky podložena.²⁶

²⁶ Návrh na vytvoření obecných principů v sociální práci přijatý valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federací sociálních pracovníků) Adelaide, Austrálie, 29. 9.-1.10. 2004. Srov.: NEČASOVÁ, Mirka. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Brno: ASVSP, 4/2004, 4, s. 31.

Definice **sociální práce** obsažena v Mezinárodním etickém kodexu sociální práce zní: „ Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti“.²⁷

Mezi další významné etické kodexy v sociální práci, které ve své diplomové práci uvádím, patří dokument **Etický kodex sociálních pracovníků České republiky**. Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků ČR roku 2006. Popisuje uceleně etické zásady sociálních pracovníků, kterých je celkem pět a zaměřuje se především na pravidla etického chování sociálního pracovníka.

V následujících bodech jsou vyjmenovány oblasti, kterých se pravidla etického chování sociálního pracovníka týkají:

1. Ve vztahu ke klientovi.
2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli.
3. Ve vztahu ke kolegům.
4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti.
5. Ve vztahu ke společnosti.²⁸

3.4 Základní etické problémy

Základní etické problémy jsou popsány v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky a mají za úkol informovat nejen pracovníky sociálních služeb, nýbrž všechny profese v oboru sociální práce, o možných problémech spojených s poskytováním sociální služby. Jedná se o situace, které se v praxi mohou objevovat, kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny, či obce, např. z hlediska prevence a sociální terapie společensky nežádoucí situace. Významné situace, kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhé sociálně výchovné působení, a taktéž kolik pomoci a péče poskytnout, aby klienta stimulovaly ke změně

²⁷ Cit.: NEČASOVÁ, Mirka, Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP, 4/2004, 4, s. 31.

²⁸ Srov.: Společnost sociálních pracovníků ČR.: *Etický kodex sociálního pracovníka ČR*. [online], c2006. [cit. 4.3.2013]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/zpravy-z-ifsw>

postojů a odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití, jsou další příklady etických problémů v praxi sociální práce.²⁹

Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Jestliže se zamyslíme nad touto problematikou, je třeba si položit otázku, jaké mohou být možnosti při řešení etických problémů? Závažné etické problémy mohou být probírány a řešeny ve skupinkách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR. Pracovník v sociálních službách i sociální pracovník má mít možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, i za účasti osob, kterých se řešení etických problémů týká.

3.5 Shrnutí kapitoly

Uvedené principy a zásady v sociální práci nejsou zdaleka výčetem všech principů a zásad, ale i tyto pomáhají k lepší orientaci pro konkrétní rozhodování a řešení mnohdy velmi složitých životních situací člověka. Je třeba se zamyslet nad tím, že v minulosti některé principy v péči o člověka, které by respektovaly důstojnost člověka, významně scházely. Sociální péče a sociální služby mají tendence poskytovat kvalitní péči všem, kdo tuto pomoc potřebují.

V této kapitole popisují význam etických kodexů v praxi sociální práce a seznamují čtenáře s etickými kodexy, které jsou v dnešní době dostupné pro odbornou i laickou veřejnost. Kodexy slouží jako základní dokumenty pro sestavení etických kodexů v zařízení, či organizaci poskytující sociální služby tak, aby sloužili nejen pracovníkům v přímé péči, ale měly by být závazné pro všechny zaměstnance takového zařízení, či organizace, státní, soukromé nebo církevní, které mají co do činění s poskytováním sociálních služeb občanům.

²⁹ Srov.: Společnost sociálních pracovníků ČR.: *Etický kodex sociálního pracovníka ČR. [online]*, c2006. [cit. 4.3.2013]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>

4 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality byly vytvořeny ve spolupráci s uživateli a poskytovateli sociálních služeb. V posledních letech dochází ke změně v přístupu k uživatelům sociálních služeb, kdy je jejich vztah s poskytovateli založen na partnerství a vzájemné úctě. Snahou není jen uspokojovat potřeby uživatele, ale také podle druhu zvolené sociální služby rozvíjet jeho zájmy, posilovat dovednosti a také jej v maximální možné míře podporovat v soběstačnosti a integraci do společnosti.

Zavedením standardů kvality do praxe dochází ke změně myšlení a postoje pracovníků podílejících se na přímé práci s uživateli služeb. Jsou sestaveny tak, aby si každý poskytovatel mohl nastavit svoje postupy a metodiku, podle které bude poskytovat sociální službu.

Pro zhodnocení a porovnávání kvality sociálních služeb vytvořil zákonodárce kontrolní mechanismus „*Inspekce poskytování sociálních služeb*“.³⁰ Vzhledem k tomu, že samotné standardy kvality nejsou měřitelné, je každý z nich rozdělen do tzn. kritérií, jejichž naplňování již měřit lze.

V praxi se jedná především o to, aby poskytovatelé rozuměli znění a významu jednotlivých standardů kvality a uměli je uplatnit při rozvoji sociálních služeb. Celkem je definováno 15 standardů kvality, které jsou rozděleny do tří částí na standardy procedurální (týkající se postupu poskytování sociálních služeb), personální a provozní.

4.1 Popis a analýza vybraných standardů

V následující kapitole analyzuji jen ty standardy, které mají největší význam a souvislost s tématem předkládané diplomové práce. Jedná se o **Standard č. 2** – Ochrana práv osob (uživatelů sociální služby),

³⁰ *Inspekci poskytování sociálních služeb* provádí u poskytovatelů, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a u poskytovatelů sociálních služeb krajská pobočka Úřadu práce. Místní příslušnost se řídí podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby. Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je a) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89, b) kvalita poskytovaných sociálních služeb. Srov.: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Srov.: *Novelizované úplné znění předpisu v edici ÚZ SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ 2012*. Ostrava: Sagit, 2012, č. 879, s. 141.

Standard č. 5. – Individuální plánování průběhu sociální služby, **Standard č. 10** – Profesní rozvoj zaměstnanců, **Standard č. 15.** – Zvyšování kvality sociální služby.

Standard č. 2 – Ochrana práv osob se dotýká základních lidských práv a svobod. Uživatelé jsou vlivem nepříznivé sociální situace v nevýhodné pozici a patří tedy ke zranitelným skupinám obyvatelstva. Jednotlivá kritéria se zaměřují na sledování toho, jak zařízení zajišťuje ochranu práv svých uživatelů v závislosti na charakteru poskytovaných sociálních služeb a jak zamezuje případnému střetu zájmů.³¹

Analýza standardu č. 2 – Ochrana práv osob a příklady z praxe: Lidská práva zaručují každému svobodu, slušné zacházení, možnost rozhodovat sám o sobě. Cílem standardu není pouze jednorázové poučení o právech a povinnostech. Jde o to, aby si jednotlivá práva a situace každý dokázal propojit se svým životem. V sociálních službách máme na mysli ochranu práv uživatelů sociálních služeb, kteří očekávají ze strany pracovníků odpovědnost k povinnostem dodržovat lidská práva při výkonu své profese. Nedílnou součástí standardu jsou směrnice a metodické pokyny, které vydává ředitel zařízení poskytující sociální služby a které jsou závazné pro pracovníky v sociálních službách.

Při výkonu profese pracovníka sociálních služeb se zaměřením na výchovnou nepedagogickou činnost v domově pro osoby se zdravotním postižením Nové Zámky, příspěvková organizace, se osobně setkávám s uplatňováním práv uživatelů, kteří jsou celoročně ubytováni a čerpají různé druhy sociálních služeb, které zařízení nabízí.

Osoby se zdravotním postižením mají stejná práva jako ostatní lidé.³² Nezáleží na tom, jestli bydlí v rodině nebo domovech. Mají právo setkávat se s rodinou a přáteli, žít s partnerem nebo s partnerkou, mají právo si vybrat, jak je budou lidé oslovovat, mají právo rozhodnout, co si oblečou na sebe, jaký budou mít účes, mají právo si zvolit lékaře, mají právo se rozhodnout, co budou dělat ve svém volném čase.

³¹ Srov.: *Katalog poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje 2011*. Olomouc: Odbor sociálních věcí, Olomoucký kraj, 2011, s. 8.

³² Srov.: SOBEK, Jiří a kol. *Můžete si vybrat! Příručka o lidských právech*. 2.dopl.vyd. Praha: Portus, o.s., 2009, s. 5.

Z pohledu pracovníka sociálních služeb standard č. 2 – Ochrana práv osob znamená především při výkonu profese dbát na dodržování intimity při sebeobslužných činnostech uživatelů a dbát na dodržování a ochranu soukromí při vstupu do pokoje uživatelů sociálních služeb.

Zařízení sociálních služeb má zpravidla situace, kdy by mohlo dojít k porušení práv osob, zpracovány a popsány ve směrnících a metodických pokynech.³³ Jedná se o situace, vymezující střety zájmů, střetem zájmů rozumíme situaci, kdy mají oprávněný zájem obě strany, tj. uživatel i poskytovatel zastupují své zájmy, těmto situacím nelze zpravidla předejít, je nutné pro ně nastavit postupy řešení a spoléhá se při nich na uvědomělý přístup pracovníků sociálních služeb. Např. Uživatel se nechce koupat, převlékat, měnit prádlo x poskytovatel se snaží dodržovat určité hygienické normy ve společnosti. Uživatel chce kouřit nadměrné množství cigaret, pít nadměrné množství kávy x pracovník má obavy o jeho zdraví. Uživatel odmítá stravu během dne x zaměstnanec má obavy o jeho zdraví.

K dalším směrnícím a metodickým pokynům ke standardu č. 2 – Ochrana práv osob lze zařadit směrnice o přijímání darů, metodický pokyn vymezující postup pracovníků v oblasti poskytování podpory uživatelům sociálních služeb, směrnice o hospodaření s finančními prostředky uživatelů. Součástí standardu č. 2 – Ochrana práv osob je již zmiňovaný Etický kodex pracovníka zařízení poskytující sociální služby.

Pracovníci, kterých se směrnice a metodické pokyny týkají, jsou povinni seznamovat se s jejich aktualizacemi v jednotlivých zařízeních sociálních služeb a podle nich postupovat při poskytování sociálních služeb uživatelům.

Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby se zaměřuje na potřeby jednotlivých uživatelů a uživatelé mají možnost ovlivňovat průběh sociální služby a měnit své osobní cíle, kterých chtějí prostřednictvím sociálních služeb dosáhnout. Poskytovatel se zajímá o osobní přání, zájmy a potřeby uživatelů služeb, aby byl schopen poskytovat služby efektivně s využitím veškerého potenciálu uživatelů. Individuální plán,

³³ Srov.: SOBEK, Jiří. *Jak dobře individuálně plánovat*. Praha: Adpontes, s.r.o., 2012, s. 120-121.

konkrétní kroky k jeho naplnění a způsob jeho přehodnocování musí být písemně zaznamenány v dokumentaci uživatele služby. Individuální plánování vychází ze zjištěných potřeb, požadavků a stanovených osobních cílů uživatelů služby. Každému uživateli služby je přidělen klíčový pracovník, který je uživateli v procesu individuálního plánování nápomocen.³⁴

Analýza standardu č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby a příklady z praxe: O tom co a jak bude uživateli poskytováno, nerozhoduje pouze poskytovatel. Průběh poskytované služby si uživatel plánuje společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí jak na schopnostech, možnostech či zdravotním stavu uživatele, tak na možnostech poskytovatele. Vše, co se naplánuje, je průběžně hodnoceno týmem pracovníků za účasti uživatele sociální služby. Pokud se uživatel rozhodne, může své naplánované cíle změnit. Tento postup, který je pro poskytovatele závazný, dává uživateli možnost samostatně se rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv plynou. Jednou z povinností uživatele – obyvatele domova pro osoby se zdravotním postižením, je povinnost dodržovat domácí řád domova.

Každý člověk má řadu různých přání, cílů a tužeb, ale ne všechny souvisí s poskytováním sociální služby. Proto se používání sousloví *osobní cíl* ukazuje jako poněkud matoucí. Lepší by bylo hovořit o *osobním cíli v rámci sociální služby*, nebo o *cíli vzájemné spolupráce*.

V praxi se mohou vyskytnout situace, při kterých se ukazuje, že ne všechno, co si uživatel přeje a co považuje za svůj cíl, se může stát osobním cílem v rámci sociální služby. Některá přání uživatele mohou vybočovat z okruhu činností a ze zaměření sociální služby. Taková přání se pak nemohou stát osobním cílem. Mohou to být přání typu: chci se stát prezidentem, chci aby se můj syn oženil apod. Takové touhy a přání jsou pro uživatele jistě důležité a i v rámci individuálního plánování jim věnují klíčoví pracovníci pozornost např. při vytváření osobního profilu uživatele. Nestanou se však osobním cílem.³⁵

³⁴ Srov.: *Katalog poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje 2011*. Olomouc: Odbor sociálních věcí, Olomoucký kraj, 2011, s. 8.

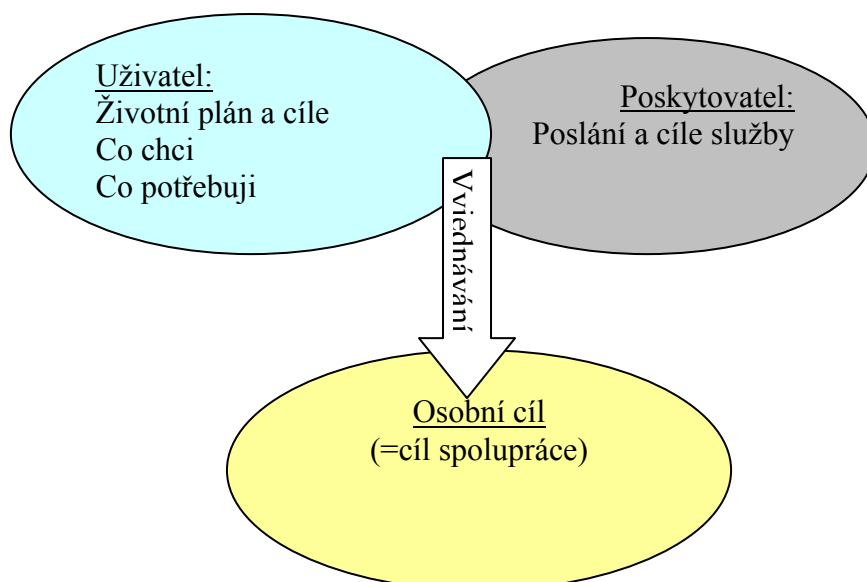
³⁵ Srov.: VLČKOVÁ, Zdeňka. *Individuální plánování v praxi. Vzdělávací seminář*. Uherské Hradiště: Marlin, s.r.o. 2009. s. 3-4. Studijní materiály, archiv autorky.

Při hledání osobního cíle uživatele tedy nacházíme průnik cílů a přání uživatele s možnostmi, cíli a posláním sociální služby. Poskytovatel by se měl samozřejmě snažit vyjít uživateli vstříc a docílit toho, aby dokázal uživatele podpořit v co nejkratším rozsahu. Na druhou stranu by se měl poskytovatel služby vyvarovat toho, aby přislíbil uživateli podporu v oblasti, která je zcela mimo poslání a zaměření dané sociální služby.

Při hledání osobního cíle tedy není nejlepší ptát se: „Jaký je váš osobní cíl?“ Spíše je lepší pokládat konkrétnější otázky, které dovedou klíčového pracovníka k cíli:

1. Co od nás potřebujete?
2. A co ještě?
3. Co potřebujete k tomu, abyste byl/a spokojený/á?
4. S čím potřebujete pomoci? Co vás trápí? Z čeho máte obavy?
5. Jak byste chtěl/a, aby vypadal váš život za rok, za pět let?
6. V čem se chcete/můžete osamostatnit?

Následující obrázek znázorňuje průnik cílů a přání uživatele s možnostmi, cíli a posláním sociální služby.³⁶



³⁶ Srov.: SOBEK, Jiří, *Jak dobře individuálně plánovat*. Praha: Adpontes, s.r.o., 2012, s. 84.

Jednou z klíčových dovedností pracovníka sociálních služeb v rámci individuálního plánování s uživatelem je správná formulace cíle. Cíle v individuálních plánech bývají často příliš obecné a neurčité. Ve své praxi jako klíčový pracovník se snažím vyvarovat chyb a při sestavování cíle používám spíše pozitivní formulace, která nám říkají, co uživatel chce, než negativní formulace, které nám říkají, co uživatel nechce.

Příklad negativní formulace osobního cíle uživatele: *Nebudu se hádat se svým spolubydlicím kvůli televizi.*

Příklad pozitivní formulace osobního cíle uživatele: *Chci se naučit, jak se domluvit se spolubydlicím ohledně výběru televizního programu.*

Další příklad negativní formulace osobního cíle uživatele: *Nechci být stále sám ve svém pokoji.*

Další příklad pozitivní formulace osobního cíle uživatele: *Chci mít alespoň dvakrát za měsíc nějakou akci i mimo svůj domov, např. navštívit kino, sportovní hokejové utkání.*

Pro úspěšné dosažení cíle je důležité, aby byl cíl přijatelný pokud možno pro všechny lidi, kteří nějakým způsobem mohou ovlivnit jeho naplnění.

Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců upřesňují požadavky na zaměstnance organizace poskytující sociální služby v oblasti profesního rozvoje. Zaměstnanci jsou povinni se průběžně vzdělávat v souladu s potřebami uživatelů služby a s ohledem na další rozvoj služeb. Snahou je také vytvoření systému profesionalizaci práce zaměstnanců zařízení.³⁷

Analýza standardu č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců a příklady z praxe: Pracovníci sociálních služeb mají sestavený plán profesního růstu, mohou pravidelně konzultovat svou práci s nezávislým odborníkem v rámci supervize, organizují semináře a sebevzdělávací týmové porady z oblasti

³⁷ Srov.: *Katalog poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje 2011*. Olomouc: Odbor sociálních věcí, Olomoucký kraj, 2011, s. 9.

sociální práce.³⁸ Nedílnou součástí standardu je účast pracovníka sociálních služeb na stážích v jiných zařízeních poskytujících sociální služby. Plán profesního růstu si sestavuje pracovník sociálních služeb ve spolupráci se sociálním pracovníkem - metodikem, který má zpravidla v organizaci na starosti oblast profesního rozvoje zaměstnanců.

Podle mého názoru je sebevzdělávání pracovníků významnou součástí poskytování sociálních služeb uživatelům. Každý pracovník sociálních služeb by měl projevit zájem vzdělávat se tak, aby mohl zajistit plnění stanovených osobních cílů uživatelů a především také naplnit veřejný závazek dané služby.

Příklad sebevzdělávacího plánu pracovníka sociálních služeb předkládám v diplomové práci jako přílohu. Jedná se o roční plán sebevzdělávacích akcí, kdy cílem je nasbírat celkem 24 kreditů (24 hodin) za rok. Účast na akcích a počet získaných kreditů se zapisují pracovníkovi do *Indexu dalšího vzdělávání pracovníka*, který vystavuje organizace, ve které je pracovník sociálních služeb zaměstnán.

Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby zahrnují kritéria, která specifikují postup pro průběžné hodnocení a následné zjišťování kvality poskytování sociální služby. Stanovené postupy vychází z toho, že kvalita se odvíjí od vyváženosti služeb a spokojenosti jak uživatelů, tak i zaměstnanců organizace.³⁹

Analýza standardu č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby a příklady z praxe: Pro zlepšování sociální služby by měl poskytovatel od uživatelů zjišťovat, zda a jak služby poskytuje, zda práce všech zaměstnanců není v rozporu s veřejným závazkem organizace a osobními cíli jednotlivých uživatelů. Poskytovatel by tedy měl od uživatelů zjišťovat, zda a jak jsou se službou spokojeni a zapojovat do hodnocení a rozvoje služby také všechny pracovníky.

³⁸ Srov.: VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v zařízeních sociální péče*. Ostrava: Untraco v.o.s. 2007. s. 7.

³⁹ Srov.: *Katalog poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje 2011*. Olomouc: Odbor sociálních věcí, Olomoucký kraj, 2011, s. 10.

V praxi se hodnocení provádí zpravidla jedenkrát ročně. Součástí standardu je směrnice pro hodnocení poskytování sociálních služeb v organizaci, kterou vydává ředitel organizace a je aktualizována dle potřeby v průběhu poskytování sociální služby. Součástí směrnice jsou definovány subjekty, které se účastní v užším nebo širším rozsahu hodnocení poskytovaných služeb.

Mezi takové subjekty patří především uživatelé sociálních služeb v zařízení, pracovníci, dodavatelské firmy, dobrovolníci, studenti a stážisté na praxi v zařízení poskytující sociální služby. Hodnocení se provádí dotazníkovou metodou a výsledky hodnocení jsou prezentovány na poradách vedoucích pracovníků a na poradách pracovníků jednotlivých provozů zařízení.

Cílem hodnocení poskytování sociálních služeb je zpětná vazba pro poskytovatele o kvalitě poskytování sociálních služeb a následně pro vypracování dlouhodobých i střednědobých cílů organizace zaměřených na zkvalitňování poskytování sociálních služeb.⁴⁰

4.2 Shrnutí kapitoly

Kapitola standardy sociálních služeb stručně popisuje, za jakým účelem vznikly standardy pro oblast sociální práce v současné společnosti. Role zájemců a uživatelů služeb se zcela mění. Výběr služby je nyní v rukou osoby, která jí potřebuje, s tím souvisí i rozhodnutí o druhu, způsobu a průběhu jim poskytované sociální služby.

V kapitole dále popisují druhy standardů, jejich význam pro tvorbu metodik a postupů v poskytování služeb, analyzují vybrané standardy a uvádím příklady z praxe pro objasnění dané oblasti. Doplňující měřitelná kritéria standardů lze najít ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění.⁴¹

⁴⁰ Srov.: VLČKOVÁ, Zdeňka. *Úvod do standartů kvality sociálních služeb. Vzdělávací seminář*. Uherské Hradiště: Marlin, s.r.o., 2010. s. 5-6. Studijní materiály, archiv autorky.

⁴¹ Srov.: *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR v rámci projektu Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb koordinované společností EuroProfis, s.r.o., 2008, s. 3.

Velkým přínosem pro týmovou spolupráci pracovníků v sociálních službách je práce dobrovolníků a studentů na praxi, kteří se chtějí věnovat činností v přímé péči o uživatele sociálních služeb, obětují jim svůj čas a úsilí a chtějí podpořit člověka v nepříznivé sociální situaci v naplňování jeho potřeb a cílů.

5 Odborná praxe studentů v zařízení sociálních služeb

V následujících kapitolách objasním význam spolupráce zařízení poskytující sociální služby a vzdělávacími institucemi, které připravují budoucí pracovníky v oboru sociální práce. Sociální služba je obecně vzato činnost uspokojující potřebu druhého člověka. Jejím výsledkem je určitý efekt (užitek), nikoli hmotný statek (výrobek). Služba je něco, co nelze uchopit, co nemá fyzickou podstatu. Profese pracovníků v sociálních službách se řadí v současné době mezi obory, které nabízí mladým lidem perspektivní uplatnění a naplnění jejich životních ideálů.

Je zapotřebí, aby při volbě povolání žáků základních a středních škol byli všichni zainteresovaní lidé těmito mladým lidem nápomocni a přispěli tak k jejich úspěšnému rozhodnutí. Nedílnou součástí studia odborných středních škol, vyšších odborných škol a vysokých škol je absolvování praxe související se studijním oborem žáka nebo studenta. Organizace a zařízení sociálních služeb hrají roli sociálního partnera těchto škol, neboť umožňují žákům středních škol a studentům vyšších odborných škol a vysokých škol absolvování odborné praxe s cílem poznat prostředí jednotlivých zařízení poskytujících sociální služby.

Organizace a zařízení sociálních služeb zpravidla umožňují a vítají spolupráci jak s dobrovolníky, tak s praktikanty z různých typů škol se zaměřením na sociální práci. Spolupráce představuje zejména otevření se organizace okolnímu světu a přispívání ke kvalitní přípravě budoucích pracovníků v sociální sféře.⁴²

5.1 Role dobrovolníka v organizaci

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Dobrovolník je před zahájením činnosti na pracovišti seznámen s úpravou základních práv a povinností poskytovatele sociální služby

⁴² Srov.: Nové Zámky, poskytovatel sociálních služeb.: *Veřejný závazek*. [online]. c2013. [cit. 6.3.2013]. Dostupné z: <http://www.novezamky.cz/index.php?nid=3504&lid=cs&oid=1767705>

a dobrovolníka v rámci činnosti dobrovolníka prostřednictvím Smlouvy o dobrovolné činnosti uzavřené mezi poskytovatelem služby a dobrovolníkem.

Dobrovolníci nenahrazují práci profesionálů, neposkytují přímo sociální službu. Být dobrovolníkem v sociálních službách představuje ucelený cyklus v oblasti řízení lidských zdrojů, dobrovolníci jsou aktivně vyhledáváni, zpravidla jsou registrováni jako zájemci o přijetí do pracovního poměru v organizaci poskytující sociální služby. Jejich činnost je oceňována morálně, kontrolována a také v závěrečné fázi cyklu dobrovolníka řádně ukončována.⁴³

Další osoby, které působí v sociálních službách bez nároku na odměnu ve svém volném čase, jsou považovány za *jiné fyzické osoby*. Na tyto dobrovolníky se vztahují pouze požadavky kritérií standardů kvalit sociálních služeb. Tento typ dobrovolníků stávající legislativa dostatečně neupravuje. Z toho vyplývá požadavek upřesnění působení všech dobrovolníků v rámci sociálních služeb, právně ujasnit jejich pozici a vymezit jejich kompetence. Snahou společnosti by mělo být větší informovanost o možnosti dobrovolnictví v sociálních službách široké veřejnosti a neomezovat působení dobrovolníků v sociálních službách, ale stanovit pro všechny dobrovolníky jednoznačná pravidla.

Role dobrovolníků v sociální práci osobně hodnotím velmi kladně, neboť přinášejí svou životní zkušenost, stojí proti stereotypům, vnášejí do vztahů přátelství, zkvalitňují individuální přístup k uživatelům a podílejí se na celkovém zkvalitnění služby těm, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci.

5.2 Role praktikanta v organizaci

Přijímáním a zaškolováním praktikantů v organizaci poskytující sociální služby se zabývá pověřený pracovník *vedoucí praxe*, který je zaměstnancem organizace. Vedoucí praxe provází praktikanty pro celou dobu jejich působení v organizaci, prostřednictvím náplně práce je kompetentní k výkonu určité specifické práce v organizaci a může tak přispět ke

⁴³ Zákon o sociálních službách umožňuje působení dobrovolníků v sociálních službách v rámci akreditovaného režimu dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje podmínky a pravidla činnosti dobrovolníků. Srov.: Dobrovolník.: *Dobrovolnictví v sociálních službách*. [online]. 2008. [cit.6.3.2013]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach/>

zkvalitnění procesu samotné praxe jak ve prospěch poskytovatele, tak ve prospěch žáka, nebo studenta.

Před vlastním zajištěním a realizací odborné průběžné i souvislé praxe je vhodné uskutečnit osobní setkání pracovníka pověřeného vedením praxe a žáka, či studenta, které slouží k získání informací o možných činnostech výkonu funkce praktikanta v zařízení sociálních služeb, seznámení s nabídkou a podmínkami spolupráce.

Praktikant při výkonu odborné praxe se řídí zásadami, kterými jsou respektování pravidel, cílů a poslání organizace, jeho činnost by neměla nahrazovat práci profesionálů, nebo konání činnosti, do kterých se nikomu nechce. Praktikant by měl být respektujícím článkem týmové spolupráce pracovníků v organizaci a mělo by se předcházet formou diskusí o případných obavách praktikantů při řešení dílčích pracovních úkolů.

Praktikant ukončuje praxi v zařízení k datu sjednaném v dohodě o zajištění odborné praxe. Vedoucí praxe může vedle písemné zprávy o činnosti žáka, či studenta užít i slovní hodnocení výkonu činnosti praktikanta a jeho morálním předpokladům pro výkon práce v oblasti sociálních služeb.⁴⁴

Role praktikanta v zařízení sociálních služeb by měla být chápána jako cílevědomý a záměrný postup, jehož prostřednictvím se žák, či student orientuje na určitý okruh pracovní činnosti. Cílem je pak zapojení se do týmové práce všech pracovníků v sociálních službách, pracovníků v přímé péči, pracovníků zaměřené na aktivizační činnosti uživatelů i sociálních pracovníků, při poskytování služeb ve všech typech zařízení.

Každý člověk by měl naplno prožívat komunikaci mezi hovořícím a poslouchajícím, intenzivně vnímat přítomný okamžik. V sociální práci je komunikační dovednost jedním z nejdůležitějších předpokladů pro práci v pomáhajících profesích. Otevřený postoj umožní vytvořit autentický vztah s osobou, která je v dané chvíli s námi. Tento postoj, který se v principu zdá být prospěšný jen pro druhého, má za následek i velké obohacení sebe samého o zkušenosti, sebejistotu. Přijetí vzbuzuje v druhém jistotu a důvěru, že ten, kdo ho poslouchá, má skutečný zájem pomoci mu.

⁴⁴ Srov.: Dobrovolník.: *Dobrovolnictví v sociálních službách*. [online]. c2008. [cit.6.3.2013]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach/>

Snahou pracovníků v sociálních službách by mělo být navození přátelské atmosféry při spolupráci s praktikanty a svými kladnými postoji ke své profesní roli působit na osobnostní rozvoj praktikanta jako budoucího pracovníka sociálních služeb.

5.3 Osobnostní předpoklady pracovníka sociálních služeb

Pro výkon profese pracovníka sociálních služeb určují osobnostní předpoklady jednotlivé specifické oblasti sociální práce, které spolu se znalostmi a dovednostmi tvoří kompetence pracovníka sociálních služeb. Mezi znalosti a dovednosti řadíme znalost základních potřeb člověka, znalost pojmu kvalita života a sociální začleňování, umět využívat alternativní formy komunikace, dovednost jasně formulovat předávané informace a záznamy písemně i slovem, schopnost pracovat v týmu, dovednost pracovat na počítači, znalost sociálně právní problematiky a dovednost podpory uživatelů sociálních služeb k dosažení stanovených cílů.

Osobnostní předpoklady se vyznačují jako schopnosti pronikat do vnitřního světa uživatele služby, rozumět mu a vidět svět jeho očima. Určující roli sehrávají ve vývoji člověka biologické faktory, vnitřní podmínky rozvoje osobnosti, dědičné a vrozené dispozice.

Požadavků na kvalitu osobnosti pracovníka v sociální sféře je mnoho, především by to měl být podle mého názoru člověk s přirozenou kolegiálnítu ke svým spolupracovníkům a empatií především u klientů sociálních služeb.

Na vývoj dobrých vztahů na pracovišti, v přímé obslužné péči, při kontaktu s klientem sociálních služeb působí také charakterové vlastnosti sociálního pracovníka, jeho přítomnost a čestnost při jednání s lidmi, spravedlnost, houževnatost a důslednost, trpělivost, shoda jeho slov a činů.

5.4 Profesionální kompetence v sociální práci

Pojem kompetence se v posledních letech stal velice zajímavým a vhodným východiskem pro modelování potřebných forem chování

v konkrétní situaci. Ať jde o kompetenci na úrovni pracovní pozice, kompetenci sociálního pracovníka nebo o kompetenci žáka, či studenta ve vzdělávacím procesu a přípravě na budoucí povolání.

Pojem kompetence pochází z anglosaského prostředí a vyskytuje se ve dvojitým významu. Termín kompetence vyjadřuje definovatelné standardy pro výkon povolání, kvalifikační znaky, které jsou spojeny s dosaženým vzděláním. Druhý význam slova kompetence je charakterizován spíše souborem znaků, jako je dovednost nebo zkušenost. Východiskem pro definování kompetencí na pracovišti jde zpravidla o schopnost vykonávat určitou funkci nebo soubor funkcí a dosahovat při tom určité úrovně výkonnosti.⁴⁵

Autor Krohe poskytuje v publikaci *Cvičebnice manažerských technik* (2006) pohled na typologii prostřednictvím modelu Belze, který formuluje šest základních kompetencí. Jeho výčet se opírá o studii, která zkoumala míru významu jednotlivých kompetencí při obsazování nového pracovního místa. Jde tedy o typologii založenou na požadavcích potřebách trhu práce. Podle této studie požadovali inzerenti následující kompetence:

| KOMPETENCE | % VÝSKYTU |
|--------------------------------------|-----------|
| Komunikativnost a kooperativnost | 37,4 |
| Samostatnost a výkonnost | 25,1 |
| Schopnost řešit problémy a tvořivost | 15,5 |
| Odpovědnost | 11,4 |
| Schopnost uvažovat a učit se | 8,7 |
| Schopnost zdůvodňovat a hodnotit | 4,6 |

Zdroj: BELZ, Horst; Marco SIEGRIST. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. In: KROHE, Petr. *Cvičebnice manažerských technik*. Publikace pro studenty bakalářského oboru Charitativní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, s. 11.

Komunikativnost je chápána jako připravenost a schopnost jedince vypovídat o sobě ostatním co nejjasněji a nejsrozumitelněji, vědomě ostatním naslouchat, umět rozlišit podstatné a dbát neverbálních signálů.

⁴⁵ Srov.: KROHE, Petr. *Cvičebnice manažerských technik*. Publikace pro studenty bakalářského oboru Charitativní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, s. 7.

Kooperativnost chápe autor Belz jako připravenost a schopnost jedince podílet se aktivně a zodpovědně na skupinových pracovních procesech.

Samostatnost a výkonnost je definována jako umění a schopnost jedince vyvíjet vlastní iniciativu, pracovat soustředěně, vědomě a vytrvale na nějakém úkolu.

Odpovědnost jako kompetence představuje připravenost a ochotu jednotlivce převzít odpovědnost, tedy umět odhadnout důsledky vlastního způsobu jednání. Představuje vůli člověka identifikovat se s úlohou, před kterou je postaven v rámci pracovního procesu.

Schopnost uvažovat a učit se je popsána tak, že jednatel je připraven a má sílu dále rozvíjet svou připravenost k učení, myslet v souvislostech a systémově spojovat nové vědomosti s tím, co už zná a bude je také schopen smysluplně aplikovat na nové věcné obsahy.

Kompetence, která umožňuje **zdůvodňovat a hodnotit**, je připravenost a způsobilost jednotlivce zdůvodnit a hodnotit výsledky vlastní práce, používat při tom přeměřená měřítká a kritéria hodnot.⁴⁶

Pro oblast sociální práce byly autorkou Havrdovou navrženy kompetence, které by měly pokrývat základní dovednosti každého pracovníka sociálních služeb. Jde celkem o šest kompetenčních rovin:⁴⁷

- I. Kompetence:** Rozvíjet účinnou komunikaci
- II. Kompetence:** Orientovat se a plánovat postup
- III. Kompetence:** Podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- IV. Kompetence:** Zasahovat a poskytovat služby
- V. Kompetence:** Přispívat k práci organizace
- VI. Kompetence:** Odborně růst

Kompetence v sociální práci zahrnují zvládané a uznávané profesionální role budoucích sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách,

⁴⁶ Srov.: BELZ, Horst; Marco SIEGRIST. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. In: KROHE, Petr. *Cvičebnice manažerských technik*. Publikace pro studenty bakalářského oboru Charitativní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, s. 11.

⁴⁷ Srov.: HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. In: KROHE, Petr. *Cvičebnice manažerských technik*. Publikace pro studenty bakalářského oboru Charitativní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, s. 13.

jejíž součástí jsou odborné znalosti a schopnosti aplikovat hodnoty sociální práce v praxi. Pro praktikanty a dobrovolníky v sociálních službách to platí také. Odborná praxe v zařízení sociálních služeb je jednou z hlavních možností, jak si osvojit již výše zmiňované kompetence v sociální práci a postupně si vytvářet pracovní návyky, dovednosti a schopnosti, potřebné pro výkon pracovníka v sociálních službách.

5.5 Shrnutí kapitoly

V kapitole odborná praxe studentů v zařízení sociálních služeb popisují význam a roli práce dobrovolníků a praktikantů v zařízení sociálních služeb. Účast těchto subjektů na pracovním procesu v sociální sféře kladně přispívá pro vzájemnou spolupráci vzdělávacích institucí a příklady dobré praxe v zařízení sociálních služeb.

Především praktikanti mají příležitosti při výkonu své práce poznat řadu kompetencí, vyrůstající z vymezení profesionální role pracovníka sociálních služeb a z identity sociální práce. Současně mají prostor k vytváření souvislosti mezi danou kompetencí s jejími charakteristickými kritérii, hodnocením a individuálním profesním růstem.

Aby odborná praxe v zařízení sociálních služeb měla smysl, je nutné vytvářet metodiky ve spolupráci se sociálními pracovníky a učiteli škol sociální práce pro vedení žáků a studentů při absolvování odborných praxí. Jednou z organizací, která podporuje rozvoj profesní přípravy pro sociální sféru, je **Rada pro rozvoj sociální práce**.⁴⁸

Posláním toho sdružení je rozvíjet odbornou úroveň, kvalitu a společenskou prestiž profese a oboru sociální práce prostřednictvím spolupráce, výměny zkušeností mezi vzdělavateli v sociální práci, profesními organizacemi sociálních pracovníků a jejich zaměstnavateli.

Z iniciativy pracovní skupiny Rady pro rozvoj sociální práce vznikl na základě vzájemného dialogu vzdělavatelů v sociální práci, zástupců pracovišť

⁴⁸ Rada pro rozvoj sociální práce je sdružení právnických osob, má sídlo v Praze a působí na území České republiky od roku 1998. Srov.: Rada pro rozvoj sociální práce.: *Postup vedení studentů v průběhu odborné praxe*. [online]. c 2008. [cit. 12.3.2013]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/stanovy.html>

praxe a studentů dokument, který obsahuje metodiku vedení odborných praxí studentů vyšších odborných škol a vysokých škol vzdělávajících v oboru sociální práce. Cílem tohoto dokumentu je upřesnění úkolů jednotlivých stran v procesu odborné praxe.

Praktická část

6 Soustava profesních kompetencí praktikanta

V praktické části diplomové práce uvádím příklad *Soustavy profesních kompetencí praktikanta*, určené pro praktikanty v rámci konání praxe v zařízení sociálních služeb.

Jedním z míst, kde lze absolvovat odbornou praxi žáků středních odborných škol se zaměřením na sociální služby a sociální práci organizace Nové Zámky, poskytovatel sociálních služeb, příspěvková organizace. V tomto zařízení pracuji v pracovním zařazení jako pracovník sociálních služeb se zaměřením na výchovnou nepedagogickou činnost. Při své práci se setkávám s praktikanty středních škol vzdělávajících v oboru sociálních služeb, kteří se zapojují do přímé péče a zajišťování volnočasových aktivit uživatelům sociálních služeb v rámci poskytování sociální péče. Při výkonu své profese nejsem kompetentní praktikanty hodnotit, praktické rady a týmová spolupráce je jednou z možností dobré praxe v zařízení sociálních služeb.

Jednotlivé činnosti praktikanta jsou závislé na druhu a délce praxe, na podmínkách zařízení (domova pro osoby se zdravotním postižením) a požadavcích vysílající školy. Jde o integrální součást studia oborů zaměřených na sociální služby, je součástí učebního plánu střední odborných škol vzdělávajících v oboru sociálních služeb.

Ze strany samotných žáků a studentů je požadavek na potvrzení o absolvování praxe a vystavení hodnocení práce žáka, studenta zařízením sociálních služeb, které vydává ředitel organizace, kde je praxe realizována.

Při realizaci *Soustavy profesních kompetencí praktikanta* pro praktikanty v rámci konání odborné praxe jsem vycházela ze souboru šesti kompetenčních rovin autorky Havrdové⁴⁹ a doporučení *Rady pro rozvoj*

⁴⁹ Srov.: HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. In. KROHE, Petr. *Cvičebnice manažerských technik*. Publikace pro studenty bakalářského oboru Charitativní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, s. 13-16.

sociální práce, jak vést odbornou praxi studentů škol vzdělávajících v oboru sociální práce.⁵⁰

Příklad *Soustavy profesních kompetencí praktikanta*, má následující podobu, u každé kompetence jsou uvedeny její definice a společná kritéria. Jako vzor pro ucelené písemné zpracování jsem použila Soustavu praktických kompetencí, využívaných pro odbornou praxi studentů na Caritas, Vyšší odborné škole sociální v Olomouci, jako součást supervizního programu studenta na praxi. Součástí je souhrnné hodnocení praktických kompetencí, které vyjadřuje dosaženou úroveň v kompetencích a příklady cílů učení.⁵¹

Soustava profesních kompetencí praktikanta

I. Kompetence: Rozvíjet účinnou komunikaci

Praktikant umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenu komunikaci mezi jednotlivými uživateli, motivuje pro změnu v rámci uživatelů.

Kritéria pro praktikanta:

1. Navázat kontakt, vytvořit atmosféru důvěry.
2. Přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám.
3. Rozeznávat hodnoty a cíle a respektovat je.
4. Poskytovat přiměřený prostor pro vyjasnění názorů a cílů uživatelů.
5. Usnadňovat komunikaci mezi uživateli a širším společenstvím.
6. Motivovat pro překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot.
7. Udržovat pracovní vztah s uživatelem a jeho okolím.

⁵⁰ Srov.: Rada pro rozvoj sociální práce.: *Postup vedení studentů v průběhu odborné praxe. Kompetence v praxi sociální práce* [online]. c 2008. [cit. 12.3.2013]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/stanovy.html>

⁵¹ Srov.: PEŠATOVÁ, Alexandra. *Souhrnné hodnocení praktických kompetencí dle portfolia. Studijní obor charitní a sociální činnost*. Olomouc: Caritas, Vyšší odborná škola sociální Olomouc. 2004. Studijní materiál, archiv autorky.

II. Kompetence: Orientovat se a plánovat postup

Praktikant ve spolupráci s uživateli a pracovníky sociálních služeb získává přehled o jejich současných i potenciálních potřebách, společně plánuje postupy průběhu sociální služby, dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.

Kritéria pro praktikanta:

1. Orientovat se v potřebách a možnostech uživatelů.
2. Orientovat se v legislativních a organizačních podmínkách.
3. Vést přiměřenou dokumentaci o situaci uživatele.
4. Vybrat potřebné informace ze sociálního záznamu.
5. Provést samostatně záznam z pozorování uživatele.
6. Pomáhat objasňovat cíle, navrhopvat možná řešení.
7. Ovládat prostředky výpočetní techniky.

III. Kompetence: Podporovat a pomáhat soběstačnosti

Praktikant podporuje příležitosti k tomu, aby uživatelé mohli použít své vlastní síly a schopnosti, pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat jejich práva a kontrolovat ohrožující chování uživatelů.

Kritéria pro praktikanta:

1. Umět poskytnout uživateli emoční podporu.
2. Umět objasnit uživatelům jejich práva a způsoby jejich uplatňování.
3. Pomáhat uživatelům rozeznávat jejich přednosti a schopnosti.
4. Podporovat posilování soběstačnosti uživatele.
5. Snižovat výskyt rizikových situací pro uživatele.
6. Přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku uživatele.

IV. Kompetence: Zasahovat a poskytovat služby

Praktikant poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly, podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, organizacemi.

Kritéria pro praktikanta:

1. Znat možnosti a metody poskytování sociálních služeb.
2. Poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem.
3. Organizovat a koordinovat poskytování služeb.
4. Vytvářet příznivou atmosféru pro adaptaci na přijetí služby uživatelem.
5. Aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje uživatele a okolí.
6. Pomáhat zvládat konflikt a stres uživatelům služeb.
7. Aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko a zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života uživatelů.
8. Připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby.

V. Kompetence: Přispívat k práci organizace

Praktikant se dovede zorientovat v organizaci a začlenit do způsobu její práce, chápe své postavení v týmu, spolupracuje s kolegy a zodpovědně plní svou roli, podílí se na hodnocení práce organizace a navrhuje změny.

Kritéria pro praktikanta:

1. Rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim.
2. Jednat v souladu s právy uživatelů, pravidly organizace, etikou sociální práce a přispívat k dobré pověsti pracoviště.
3. Účinně komunikovat a spolupracovat s jinými pracovníky.
4. Dodržovat základní pravidla společenského styku a respektovat kolegy.
5. Aktivně přistupovat k plnění úkolů.
6. Umět charakterizovat tým a identifikovat vlastní místo v něm.

VI. Kompetence: Odborně růst

Praktikant je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

Kritéria pro praktikanta:

1. Sledovat vývoj v zákonodárství v sociální práci a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci.
2. Využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru.
3. Ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit.
4. Reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy.
5. Umět si zorganizovat práci a dosáhnout cíle, který si vytknul ve stanoveném čase.

Souhrnné hodnocení praktických kompetencí:

Jméno hodnoceného.....Datum hodnocení.....

Pracoviště.....

Hodnotitel..... Za období.....

Kompetence (obsah)

- I. Rozvíjet účinnou komunikaci, naslouchat, vytvářet podmínky pro důvěru.
- II. Orientovat se a plánovat postup a průběh poskytování sociální služby.
- III. Podporovat a pomáhat soběstačnosti podporovat využívání vlastních schopností, přebírání odpovědnosti a zabezpečení práv.
- IV. Zasahovat a poskytovat služby, přiměřenou podporu.

V. Přispívat k práci organizace, pracovat odpovědně, hodnotit a zlepšovat účinnost služeb, efektivně využívat zdrojů, spolupracovat.

VI. Odborně růst, plánovat a řídit své další vzdělávání, využívat sebereflexi k růstu, umět si zorganizovat práci a čas.

Body I. – VI. jsou hodnoceny následující bodovou škálou:

1 2 3 4 5 6 7

Příčemž:

- 1 znamená minimální zvládnutí dané kompetence
- 2 znamená úplné zvládnutí kompetence

Toto hodnocení vyjadřuje dosaženou úroveň v kompetencích, které hodnotitel posuzuje. Hodnocení slouží pro zpětnou vazbu dosažených praktických kompetencí praktikanta v zařízení sociálních služeb.

Příklady cílů učení praktikanta:

- Seznámení se strukturou organizace, jeho zařazení do sociální sítě.
- Poznat cíle a typy uživatelů a základní zásady práce v zařízení.
- Popsat činnosti sociálních pracovníků a způsob vedení dokumentace.
- Sledovat a zaznamenávat individuální plánování sociální služby.
- Naučit se vést sociální dokumentaci.
- Uvědomit si jednotlivé varianty řešení.
- Učit se analyzovat a zaznamenávat změny v poskytování sociálních služeb.

Vize a naplnění cílů praktické části

Cílem úvodní praktické části diplomové práce bylo uvést příklad dobré praxe pro získání profesních kompetencí praktikanta, kterým je žák, nebo student v rámci konání odborné praxe v zařízení sociálních služeb. Pracovní list jsem nazvala *Soustava profesních kompetencí praktikanta*, v rozsahu

4 stran jsem sestavila jednotlivé profesní kompetence a způsob hodnocení dosažených profesních kompetencí.

Pozornost by měla být věnována především spolupráci zástupců středních odborných škol a pověřeným pracovníkem pro vedení odborné praxe žáků a studentů v sociálním zařízení, které zahrnuje především zajištění podmínek pro samotnou praxi na úrovni praktické přípravy.

Efektivní spolupráce jednotlivých článků vzdělávacího procesu praktikant – pedagog – vedoucí odborné praxe, založená na koncepci, respektující požadavky současného vzdělávání, by mohla vést k naplnění cílů zaměřené na profesní orientaci žáka střední odborné školy, nebo studenta vyšších odborných škol.

Tato praktická část předkládané diplomové práce by mohla být jedním z mnoha příkladů didaktického návodu na zařazení do výukového obsahu předmětů zaměřených na praktickou přípravu, s možností zařazení hodnocení praktických kompetencí do portfolia žáka, či studenta, kteří se účastní odborných praxí v zařízení sociálních služeb.

7 Výzkumná část

Následující praktická část diplomové práce je věnována průzkumu, konkrétně jeho cíli, metodologii, průběhu, klíčovým zjištěním a shrnutí průzkumného šetření.

7.1 Cíle průzkumného šetření

Cílem průzkumného šetření bylo zjistit názory a postoje žáků vybrané střední školy se zaměřením na obor sociální práce na problematiku etiky v sociálních službách a ověření hypotéz na průzkumném souboru.

Proto jsem stanovila hlavní výzkumnou otázku, která zní: Jaký význam má pro budoucího pracovníka sociálních služeb profesní etika? Zaměřila jsem se na tématické oblasti související s teoretickou a praktickou odbornou přípravou budoucího pracovníka sociálních služeb. Na základě této zkoumané problematiky jsem stanovila následující **dvě hypotézy**:

Hypotéza A: Etické zásady v sociální práci jsou podpůrným elementem při formování osobnosti budoucího pracovníka sociálních služeb.

Hypotéza B: Žáci denního studia oboru sociální práce mají méně možností získat znalosti a dovednosti v profesní etice než žáci dálkového studia oboru sociální práce.

7.2 Průzkumný soubor

Při výběru průzkumného souboru jsem vycházela z následujících kritérií:

1. Vybraná střední škola vzdělává a profesně připravuje žáky v oboru sociální práce.
2. Ochota žáků účastnit se průzkumu.

Průzkumné šetření se uskutečnilo během měsíce ledna a února 2013 na Střední škole sociální péče a služeb, Zábřeh. Průzkumný soubor tvoří žáci denního studia studijních oborů Sociální činnost – sociálně výchovná činnost, Sociální činnost – sociálně správní činnost a žáci dálkového studia studijního oboru Sociální činnost – sociálně výchovná činnost.

Začátkem měsíce ledna 2013 jsem provedla rozhovor se zástupkyní Střední školy sociální péče a služeb, Zábřeh paní Mgr. Hanou Růžičkovou o možnosti provedení průzkumného šetření na této škole. Společně jsme písemně zpracovaly seznam tříd a počty žáků denního i dálkového studia.

Do průzkumného souboru jsem zařadila žáky 3. a 4. ročníku denního studia, žáky 3., 4. a 5. ročníku dálkového studia. Při výběru respondentů nebyl rozhodující věk ani pohlaví žáka. Z celkového počtu 101 žáků navštěvujících 3. a 4. ročník denního studia se průzkumného šetření zúčastnilo celkem 83 žáků. Z celkového počtu žáků 69 navštěvujících 3., 4. a 5. ročník dálkového studia se průzkumného šetření zúčastnilo celkem 47 žáků. Celkem tvořilo průzkumný soubor 130 žáků ze 170 žáků, které navštěvují uvedené ročníky Střední školy sociální péče a služeb, Zábřeh.

7.3 Metody průzkumného šetření

Pro získávání informací od žáků jsem použila metodu dotazníkového šetření. Jedná se o kvantitativně orientovaný přístup v pedagogických výzkumech, tak jak to popisuje autor M. Chráska v knize *Metody pedagogického výzkumu*.⁵² Vytvořila jsem dotazník, který obsahuje 13 otázek. Otázky jsou uzavřené formou strukturovaných položek, zařadila jsem i možnou nabídku „jiná odpověď“. Tuto nabídku volí respondent v případě, že mu nevyhovuje žádná z nabízených možností. Položky tohoto typu bývají označovány jako položky polouzavřené.

⁵² Srov.: CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 12-14.

Dotazníky žáci vyplňovaly ve vyučovacích hodinách, dotazníky jsem osobně předala vyučujícím ve vybraných třídách žáků denního i dálkového studia. Z organizačních důvodů výuky na této škole jsem ponechala časový prostor pro uskutečnění průzkumného šetření tak, aby se nenarušila plynulost výuky a vyučující se mohli po skončení průzkumného šetření v hodinách nadále věnovat plánované výuce ve svých vyučovacích předmětech.

Zjištěné údaje byly zaznamenávány písemně a následně zpracovány v praktické části diplomové práce. Výsledky jsou prezentovány formou absolutních a relativních četností, v rámci třídění jsou data zanesena do tabulek s grafickým znázorněním.

Pro grafické znázornění naměřených dat jsem zvolila metodu histogram četností, jedná se o sloupcový diagram, u kterého na vodorovnou osu zobrazuji možnosti odpovědí žáků a na svislou osu relativní četnost vyjádřenou v procentech. Metodu histogram četností jsem zvolila z důvodu, neboť relativní četnost poskytuje informaci o tom, jak velká část z celkového počtu hodnot připadá na danou kategorii.⁵³

7.4 Výsledky dotazníkového šetření

Informace v rámci průzkumného šetření byly získávány od žáků denního i dálkového studia Střední školy sociální péče a služeb, Zábřeh. Výsledky jsou prezentovány v následujícím přehledu tabulek, grafů a komentářů k jednotlivým otázkám.

Pro analýzu dat zjištěných v průzkumném dotazníku jsem použila výpočet míry variability. Pomocí této metody lze posoudit při analýzy výsledků dosažených v položkách dotazníku, jak dalece se zjištěná data rozptylují – jakou mají variabilitu.⁵⁴

Vyhodnocení platnosti stanovených hypotéz bude součástí kapitoly Výzkumné části diplomové práce. V závěru zhodnotím dosažení cílů praktické

⁵³ Srov.: CHRÁSKA, Miroslav. *Tamtéž*. s. 178-179.

⁵⁴ Srov.: CHRÁSKA, Miroslav. *Tamtéž*. s. 179-180.

i teoretické části a bude popsán přínos této kvalifikační práce pro praxi v oboru pedagogických a sociálních věd.

7.5 Přehled tabulek a grafů

Otázka č. 1: Sociální služby jsou určeny pro řešení tíživé situace občana. Do jaké míry podle Vás pomáhají sociální služby občanům? (Zakroužkujte 1 odpověď)

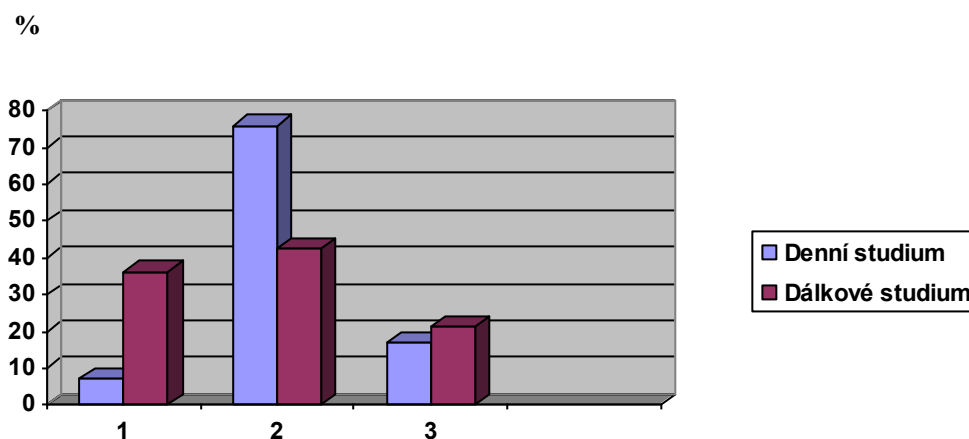
Tab. 1: Míra pomoci sociálních služeb občanům.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|----------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Velmi mnoho | 6 | 7,2 | 17 | 36,1 |
| 2 Poměrně dost | 63 | 75,9 | 20 | 42,6 |
| 3 Moc ne | 14 | 16,9 | 10 | 21,3 |
| 4 Vůbec ne | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 Neví | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 1: Otázka směřovala ke zjištění názorů žáků na problematiku míry pomoci sociálních služeb občanům v tíživé situaci občana. Žáci denního studia odpověděli možností *Poměrně dost* počtem 63 odpovědí z celkového počtu 83 respondentů. Možnosti odpovědět *Vůbec ne* a *Neví* nevyužil žádný z respondentů denního studia. Žáci dálkového studia odpověděli nejčastěji možností *Poměrně dost* počtem 20 odpovědí z celkového počtu 47 respondentů. Možnosti odpovědět *Vůbec ne* a *Neví* nevyužil žádný z respondentů dálkového studia.

Graf č. 1: Histogram četností – míra pomoci sociálních služeb občanům.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 2: Chování a jednání pracovníka v sociálních službách by mělo být vymezeno určitými pravidly, které jsou obsaženy v etickém kodexu. Do jaké míry je podle Vás důležité dodržování zásad etického kodexu v praxi při poskytování sociální péče? (Zakroužkujte 1 odpověď)

Tab. 2: Míra dodržování zásad Etického kodexu v praxi při poskytování sociální péče.

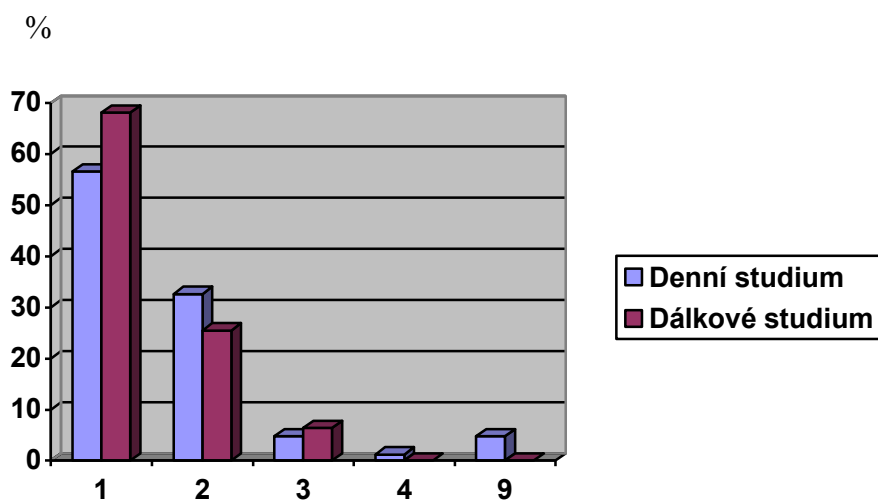
| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|----------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Velmi mnoho | 47 | 56,6 | 32 | 68,1 |
| 2 Poměrně dost | 27 | 32,6 | 12 | 25,5 |
| 3 Moc ne | 4 | 4,8 | 3 | 6,4 |
| 4 Vůbec ne | 1 | 1,2 | 0 | 0 |
| 9 Neví | 4 | 4,8 | 0 | 0 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 2: Tématem otázky bylo dodržování zásad etického kodexu v praxi pracovníka sociálních služeb. Vycházela jsem z předpokladu, že v rámci studia se žáci vyšších ročníků již setkali s pojmem etický kodex v sociální práci. Největším počtem odpovídali žáci denního studia možností *velmi mnoho*, a to počtem 47 z celkového počtu 83 respondentů, jeden respondent odpověděl možností *Vůbec ne*, čtyři respondenti z řad žáků denního studia odpověděli možností *Neví*. Ve srovnání se žáky dálkového studia odpovídali

největším počtem také možností *Velmi mnoho* celkem 32 žáků z celkového počtu 47 žáků. Možnosti *Vůbec ne* a *Neví* neodpověděl žádný z respondentů dálkového studia.

Graf č. 2: Histogram četností – míra dodržování zásad Etického kodexu v praxi při poskytování sociální péče.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 3: Navštívil(a) jste v době studia v rámci odborné praxe nebo exkurzí alespoň jedno zařízení poskytující sociální služby? (Zakroužkujte 1 odpověď)

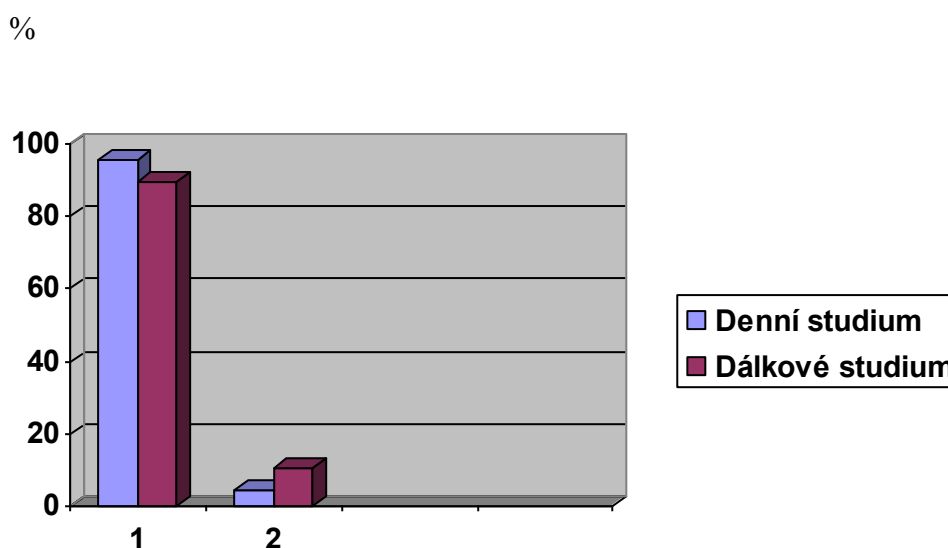
Tab. 3: Účast žáků v době studia v rámci odborné praxe nebo exkurzí v zařízení poskytující sociální služby.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|----------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Ano | 79 | 95,2 | 42 | 89,4 |
| 2 Ne | 4 | 4,8 | 5 | 10,6 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 3: Z celkového počtu 83 dotazovaných žáků denního studia odpověděli možností *Ano* celkem 79 respondentů, 4 žáci denního studia odpověděli možností *Ne*. Z celkového počtu 47 dotazovaných žáků dálkového studia odpověděli možností *Ano* celkem 42 respondentů, 5 žáků dálkového studia odpověděli možností *Ne*. Celkově převažují souhlasné odpovědi, tedy žáci denního i dálkového studia navštívili v době studia v rámci odborné praxe nebo exkurzí alespoň jedno zařízení poskytující sociální služby.

Graf č. 3: Histogram četností – účast žáků v době studia v rámci odborné praxe nebo exkurzí v zařízení poskytující sociální služby.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 4: Pokud ano, s jakými tématickými okruhy jste se při své praxi nebo exkurzi v zařízení sociálních služeb setkala? (Můžete uvést více odpovědí)

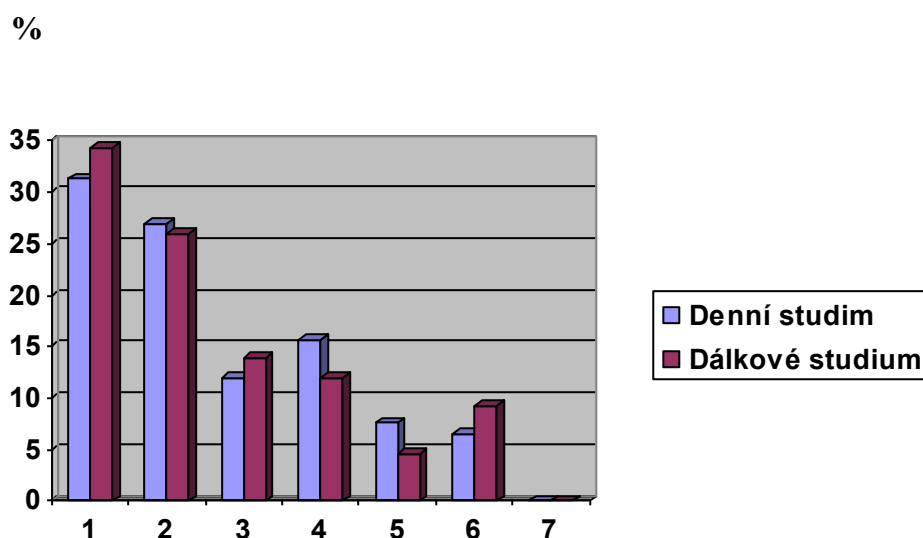
Tab. 4: Tématické okruhy v rámci praxe nebo exkurze v zařízení sociálních služeb.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|---|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Přímá péče o uživatele | 58 | 31,3 | 37 | 34,3 |
| 2 Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti | 50 | 27,0 | 28 | 25,9 |
| 3 Pomoc při uplatňování práv uživatelů | 22 | 11,9 | 15 | 13,9 |
| 4 Individuální plánování a klíčový pracovník | 29 | 15,7 | 13 | 12,0 |
| 5 Zásady etického kodexu | 14 | 7,6 | 5 | 4,6 |
| 6 Profesní rozvoj zaměstnanců | 12 | 6,5 | 10 | 9,3 |
| 7 Jiné okruhy | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Σ 185 | Σ 100,0 | Σ 108 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 4: Na tuto vylučovací otázku mohli žáci uvést více odpovědí, respondenti skutečně uvedli všechny nabízené možnosti týkající se tématických okruhů, se kterými se žáci setkali při své praxi nebo exkurzi v zařízení sociálních služeb. Žáci denního studia uvedli největším počtem 58 odpovědí tématický okruh *Přímá péče o uživatele*, nejmenším počtem 12 odpovědí tématický okruh *Profesní rozvoj zaměstnanců*. Ve srovnání s žáky dálkového studia, kteří uvedli největším počtem 37 odpovědí shodně tématický okruh *Přímá péče o uživatele*, a nejmenším počtem 5 odpovědí rozdílně tématický okruh *Zásady etického kodexu*. Možnost odpovědět *Jiné okruhy* nevyužil žádný z respondentů denního i dálkového studia.

Graf č. 4: Histogram četností – tématické okruhy v rámci praxe nebo exkurze v zařízení sociálních služeb.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 5: K povinnostem pracovníka sociálních služeb obecně patří upřednostňovat zájmy uživatelů před svými vlastními. Co si pod tím představujete? (Můžete uvést více odpovědí)

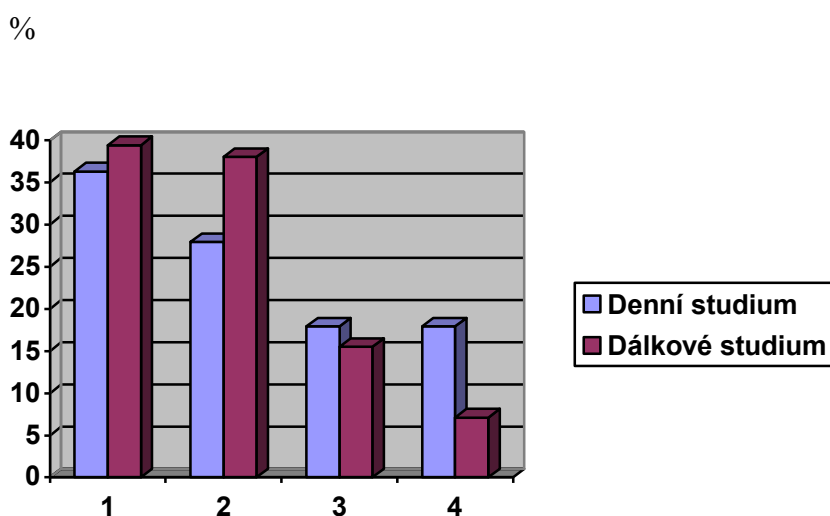
Tab. 5: Upřednostňování zájmů uživatelů před zájmy pracovníka sociálních služeb v souvislosti k povinnostem pracovníka sociálních služeb.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|---|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Respektovat právo uživatele na soukromí | 61 | 36,3 | 28 | 39,4 |
| 2 Respektovat důstojnost uživatele | 47 | 27,9 | 27 | 38,0 |
| 3 Snaha o zkvalitnění práce | 30 | 17,9 | 11 | 15,5 |
| 4 Schopnost týmové spolupráce | 30 | 17,9 | 5 | 7,1 |
| | Σ 168 | Σ 100,0 | Σ 71 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 5: Otázka směřovala ke zjištění názoru na problematiku upřednostňování zájmů uživatelů sociálních služeb před zájmy pracovníka sociálních služeb. Z uvedených odpovědí převažuje nejvíce názor, že k povinnostem pracovníka sociálních služeb patří především *Respektování práva uživatele na soukromí* a *Respektování důstojnosti uživatele*. Tento názor sdílejí žáci denního i dálkového studia. Dotazovaní žáci využili všechny nabízené odpovědi.

Graf č. 5: Histogram četností – upřednostňování zájmů uživatelů před zájmy pracovníka sociálních služeb v souvislosti k povinnostem pracovníka sociálních služeb.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 6: Jaký účinek má podle vašeho názoru úsměv pracovníka, stisk ruky a vlídné vysvětlení toho, co se okolo uživatele děje, na průběh poskytování sociální služby? (Zakroužkujte 1 odpověď)

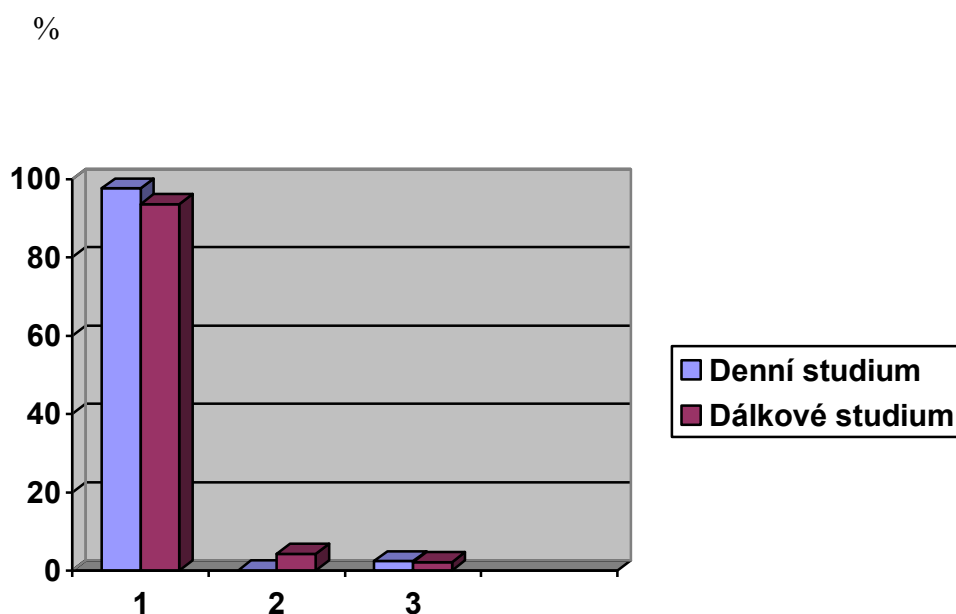
Tab. 6: Úsměv pracovníka, stisk ruky a vysvětlení toho, co se okolo uživatele děje, a jejich účinek na průběh poskytování sociální služby.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Absolutní četnost dálkové studium (%) |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Pozitivní (kladný) účinek | 81 | 97,6 | 44 | 93,6 |
| 2 Negativní (záporný) účinek | 0 | 0 | 2 | 4,3 |
| 3 Nemá to žádný vliv | 2 | 2,4 | 1 | 2,1 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 6: Otázku jsem směřovala k tomu, aby žáci měli možnost spontánně opovědět účinek neverbální komunikace (úsměv pracovníka, stisk ruky) i verbální komunikace (vysvětlení, co se okolo uživatele děje) při kontaktu s uživateli v rámci poskytování sociálních služeb. Z celkového počtu dotazovaných 83 žáků denního studia se 81 žáků domnívá, že výše uvedené skutečnosti mají *Pozitivní (kladný) účinek*, 2 žáci vyjádřili názor, že výše uvedené skutečnosti *Nemají žádný vliv* na poskytování sociální služby. Možností odpovědět *Negativní (záporný) účinek* nevyužil žádný žák denního studia. Z celkového počtu dotazovaných 47 žáků dálkového studia se 44 žáků domnívá, že výše uvedené skutečnosti mají *Pozitivní (kladný) účinek*, 2 žáci vyjádřili názor, že výše uvedené skutečnosti mají *Negativní (záporný) účinek*. Pouze 1 žák dálkového studia odpověděl možností *Nemá to žádný vliv*, tedy zastává názor, že výše uvedené skutečnosti nemají žádný vliv na poskytování sociální služby. Z odpovědí respondentů vyplývá, že žáci denního i dálkového studia zastávají shodný názor, že neverbální komunikace (úsměv pracovníka, stisk ruky) i verbální komunikace (vysvětlení, co se okolo uživatele děje), má pozitivní (kladný) účinek na poskytování sociální služby.

Graf č. 6: Histogram četností – úsměv pracovníka, stisk ruky a vysvětlení toho, co se okolo uživatele děje, a jejich účinek na průběh poskytování sociální služby.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 7: Představa o tom, jaká by měla být osobnost pracovníka v pomáhajících profesích, je obsažena i v Etickém kodexu sociální práce, ve kterém jsou zahrnuty následující požadavky. Které jsou podle Vašeho názoru nejdůležitější? (Vyberte pouze 3 odpovědi)

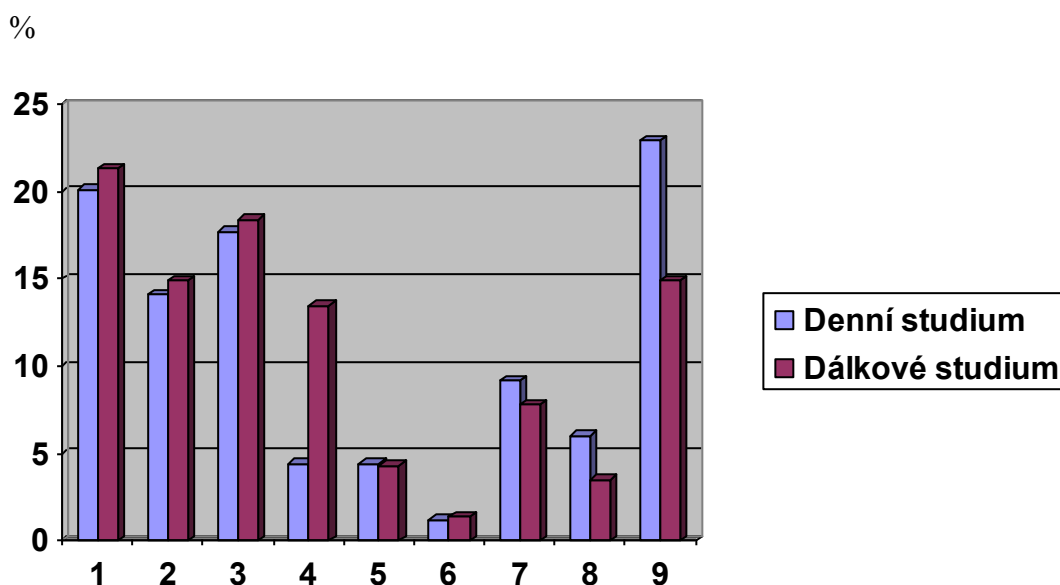
Tab. 7: Požadavky na osobnost pracovníka v pomáhajících profesích, které jsou obsaženy v Etickém kodexu sociální práce.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|--------------------------|--|--|--|--|
| 1 Ohleduplnost | 50 | 20,1 | 30 | 21,3 |
| 2 Odpovědnost | 35 | 14,1 | 21 | 14,9 |
| 3 Důvěryhodnost | 44 | 17,7 | 26 | 18,4 |
| 4 Zdvořilost | 11 | 4,4 | 19 | 13,5 |
| 5 Taktnost | 11 | 4,4 | 6 | 4,3 |
| 6 Náklonnost | 3 | 1,2 | 2 | 1,4 |
| 7 Optimismus | 23 | 9,2 | 11 | 7,8 |
| 8 Svědomitost | 15 | 6,0 | 5 | 3,5 |
| 9 Úcta a slušnost | 57 | 22,9 | 21 | 14,9 |
| | Σ 249 | Σ 100,0 | Σ 141 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 7: Na tuto otázku mohli uvést žáci pouze 3 odpovědi, které určovaly nejdůležitější požadavky na osobnost pracovníka v pomáhajících profesích. Žáci denního studia uvedli s největším počtem odpovědí možnosti *Úcta a slušnost* s celkovým počtem 57 odpovědí, *Ohleduplnost* s celkovým počtem 50 odpovědí a *Důvěryhodnost* s celkovým počtem 44 odpovědí. Ve srovnání s žáky dálkového studia jsou výsledky absolutních četností následující: žáci dálkového studia uvedli s největším počtem odpovědí možnosti *Ohleduplnost* s celkovým počtem 30 odpovědí, *Důvěryhodnost* s celkovým počtem 26 odpovědí, na třetím v pořadí s největším dosaženým počtem hlasů uvedli možnosti *Odpovědnost*, *Úcta a slušnost* se shodným počtem 21 odpovědí. Nejmenším počtem odpovědí uvedli žáci denního i dálkového studia možnost *Náklonnost*, žáci denního studia uvedli tuto možnost s počtem 3 odpovědí a žáci dálkového studia uvedli tuto možnost s počtem 2 odpovědí.

Graf č. 7: Histogram četností – požadavky na osobnost pracovníka v pomáhajících profesích, které jsou obsaženy v Etickém kodexu sociální práce.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 8: Domníváte se, že téma Etika v sociální práci tvoří významnou roli při teoretické přípravě žáků v rámci vzdělávání? (Zakroužkujte 1 odpověď)

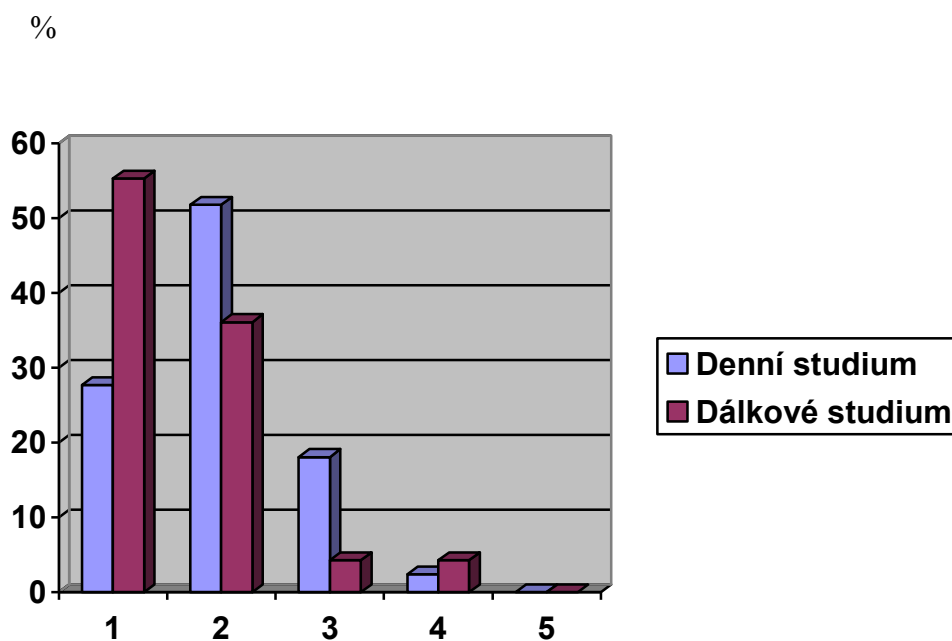
Tab. 8: Téma Etika v sociální práci a její význam při teoretické přípravě žáků v rámci vzdělávání.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Rozhodně ano | 23 | 27,7 | 26 | 55,3 |
| 2 Spíše ano | 43 | 51,8 | 17 | 36,1 |
| 3 Ani souhlas, ani nesouhlas | 15 | 18,1 | 2 | 4,3 |
| 4 Spíše ne | 2 | 2,4 | 2 | 4,3 |
| 5 Rozhodně ne | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 8: Z celkového počtu 83 dotazovaných žáků denního studia odpověděli největším počtem odpovědí možnost *Spíše ano* celkem 43 respondentů, nejmenším počtem odpovědí možnost *Spíše ne* pouze 2 respondenti, možnost *Rozhodně ne* nevyužil žádný z respondentů. Z celkového počtu 47 dotazovaných žáků dálkového studia odpověděli největším počtem odpovědí možnost *Rozhodně ano* celkem 26 respondentů, nejmenším počtem odpovědí možnosti *Ani souhlas, ani nesouhlas*, a *Spíše ne* shodně pouze 2 respondenti, možnost *Rozhodně ne* nevyužil žádný z respondentů.

Graf č. 8: Histogram četností – téma Etika v sociální práci a její význam při teoretické přípravě žáků v rámci vzdělávání.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 9: Domníváte se, že téma Etika v sociální práci tvoří významnou roli při praktické přípravě žáků v rámci vzdělávání? (Zakroužkujte 1 odpověď)

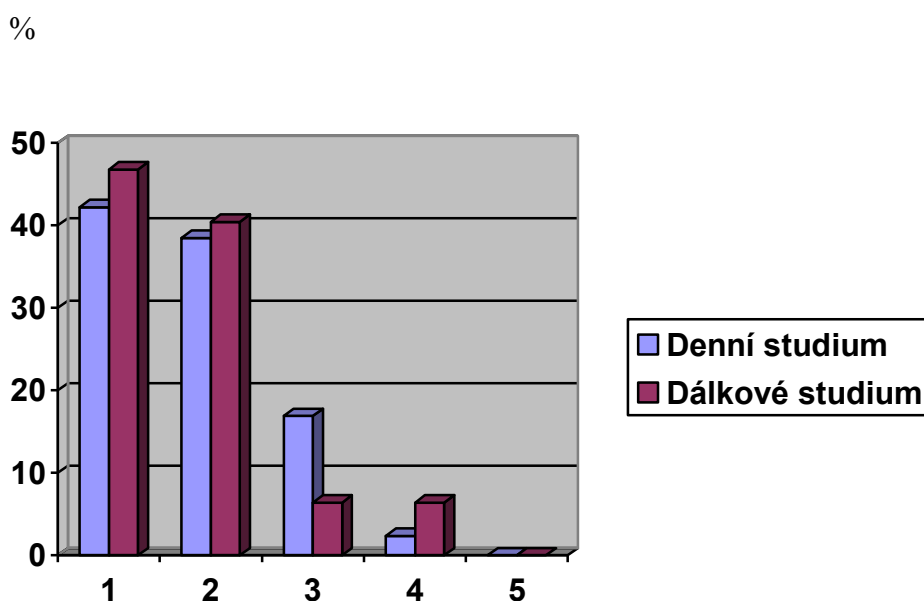
Tab. 9: Téma Etika v sociální práci a její význam při praktické přípravě žáků v rámci vzdělávání.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Absolutní četnost dálkové studium (%) |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Rozhodně ano | 35 | 42,2 | 22 | 46,8 |
| 2 Spíše ano | 32 | 38,5 | 19 | 40,4 |
| 3 Ani souhlas, ani nesouhlas | 14 | 16,9 | 3 | 6,4 |
| 4 Spíše ne | 2 | 2,4 | 3 | 6,4 |
| 5 Rozhodně ne | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 9: Z celkového počtu 83 dotazovaných žáků denního studia odpověděli největším počtem odpovědí možnost *Rozhodně ano* celkem 35 respondentů, nejmenším počtem odpovědí možnost *Spíše ne* pouze 2 respondenti, možnost *Rozhodně ne* nevyužil žádný z respondentů. Z celkového počtu 47 dotazovaných žáků dálkového studia odpověděli největším počtem odpovědí možnost *Rozhodně ano* celkem 22 respondentů, nejmenším počtem odpovědí možnosti *Ani souhlas, ani nesouhlas* a *Spíše ne* shodně pouze 3 respondenti, možnost *Rozhodně ne* nevyužil žádný z respondentů.

Graf č. 9: Histogram četností – téma Etika v sociální práci a její význam při praktické přípravě žáků v rámci vzdělávání.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 10: Jakým způsobem získáváte znalosti a vědomosti o zásadách Profesní etiky pracovníka v sociálních službách? (Můžete uvést více odpovědí)

Tab. 10: Způsob získávání znalostí a vědomostí žáků o zásadách Profesní etiky pracovníka v sociálních službách.

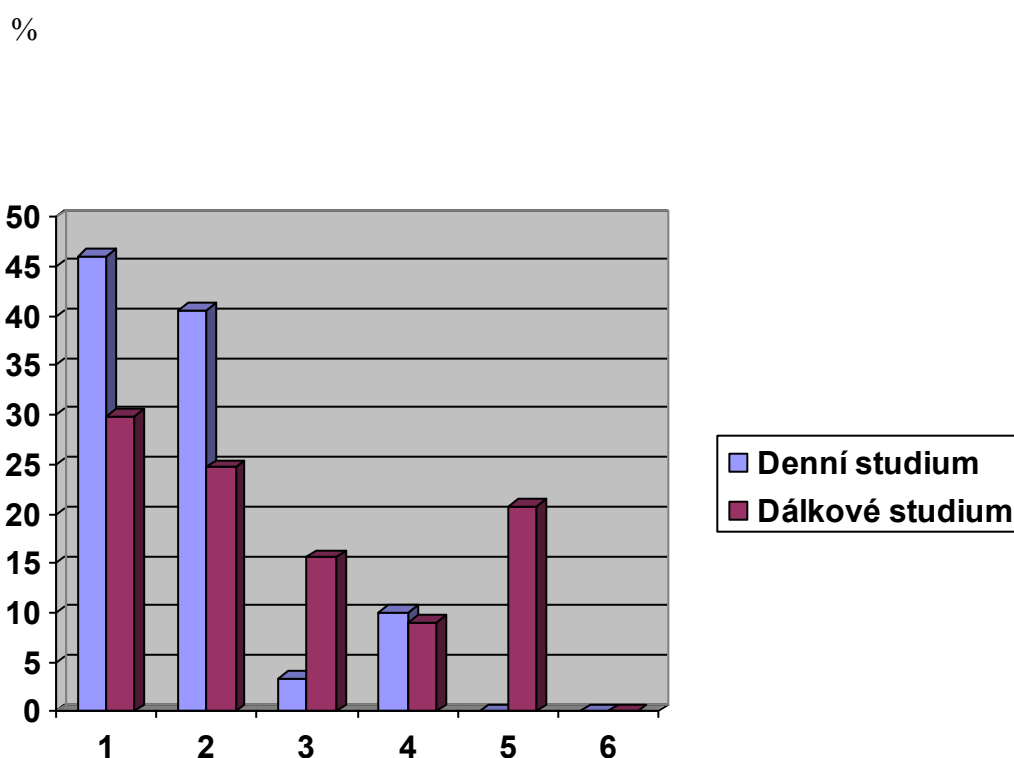
| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium | Absolutní četnost dálkové studium (%) | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Při studiu teoretických odborných předmětů | 68 | 46,0 | 23 | 29,9 |
| 2 Na praxi v zařízení sociálních služeb | 60 | 40,5 | 19 | 24,7 |
| 3 Samostudiem odborné literatury z vlastního zájmu | 5 | 3,4 | 12 | 15,6 |
| 4 Při dobrovolnické činnosti v zařízení sociálních služeb | 15 | 10,1 | 7 | 9,0 |
| 5 Pracuji v zařízení sociálních služeb | 0 | 0 | 16 | 20,8 |
| 6 Jiný zdroj informací (uveďte) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Σ 148 | Σ 100,0 | Σ 77 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 10: U této otázky žáci denního studia uvedli skutečnosti týkající se způsobu získávání znalostí a vědomostí o zásadách Profesní etiky největším počtem

68 odpovědí možnost *Při studiu teoretických odborných předmětů* a počtem 60 odpovědí možnost *Na praxi v zařízení sociálních služeb*. Žáci dálkového studia uvedli skutečnosti týkající se způsobu získávání znalostí a vědomostí o zásadách Profesionální etiky největším počtem 23 odpovědí možnost *Při studiu teoretických odborných předmětů* a počtem 19 odpovědí možnost *Na praxi v zařízení sociálních služeb*. Možnost *Jiný zdroj informací* nevyužil odpovědět žádný z respondentů.

Graf č. 10: Histogram četností – způsob získávání znalostí a vědomostí žáků o zásadách Profesionální etiky pracovníka v sociálních službách.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 11: Jakou formu studia uskutečňujete? (Zakroužkujte 1 odpověď)

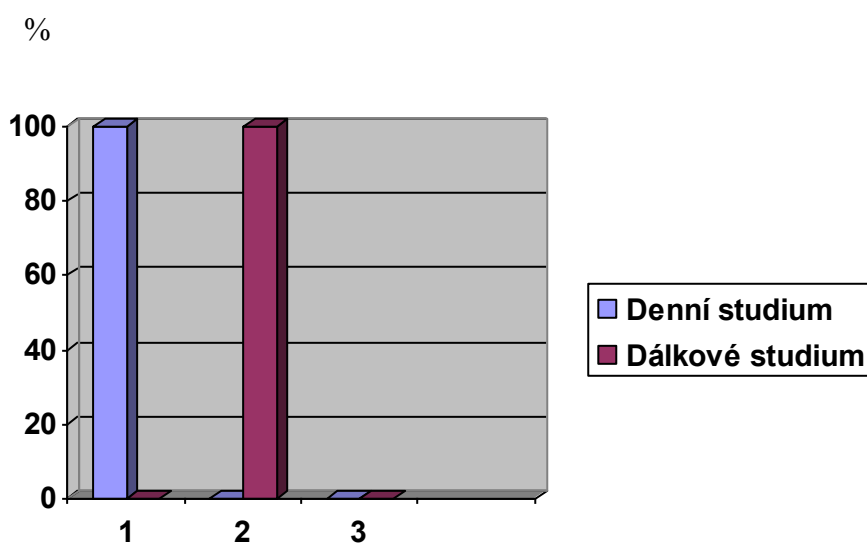
Tab. 11: Forma studia žáků.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Absolutní četnost dálkové studium (%) |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Denní studium zakončené maturitní zkouškou | 83 | 98,8 | 0 | 0 |
| 2 Dálkové studium zakončené maturitní zkouškou | 0 | 0 | 47 | 100,0 |
| 3 Realizují obě formy studia | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 11: Průzkumného šetření se zúčastnilo celkem 130 respondentů, z toho 83 žáků navštěvující *Denní studium zakončené maturitní zkouškou*, 47 žáků navštěvující *Dálkové studium zakončené maturitní zkouškou*. Jedná se o demografickou otázku, jejím cílem bylo zjištění počtu žáků denního i dálkového studia pouze pro účely tohoto výzkumného šetření. Tito respondenti byli cílovou skupinou průzkumného šetření, tedy byli v den vyplňování písemného dotazníku přítomni ve škole a neměli žádnou absenci.

Graf č. 11: Histogram četností – forma studia žáků.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 12: Pohlaví dotazované osoby: (Zakroužkujte 1 odpověď)

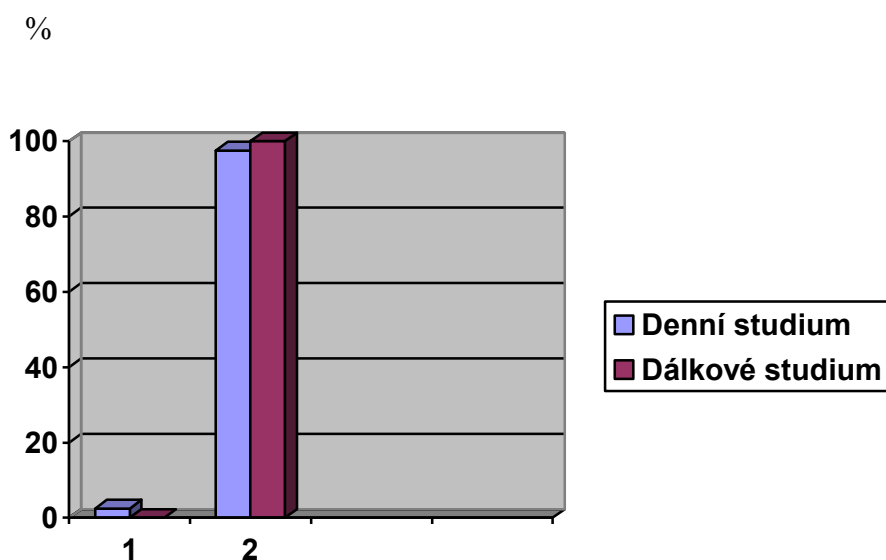
Tab. 12: Pohlaví dotazovaných osob.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Absolutní četnost dálkové studium (%) |
|----------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Muž | 2 | 2,4 | 0 | 0 |
| 2 Žena | 81 | 97,6 | 47 | 100,0 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 12: Průzkumného šetření se zúčastnilo celkem 130 respondentů, z toho 2 muži a 128 žen. Absolutní četnost u žáků denního studia tvoří výzkumný soubor 2 muži a 81 žen, absolutní četnost u žáků dálkového studia tvoří výzkumný soubor 47 žen a žádný muž.

Graf č. 12: Histogram četností – pohlaví dotazovaných osob.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Otázka č. 13: Která z charakteristik popisuje místo, kde žijete? (Zakroužkujte 1 odpověď)

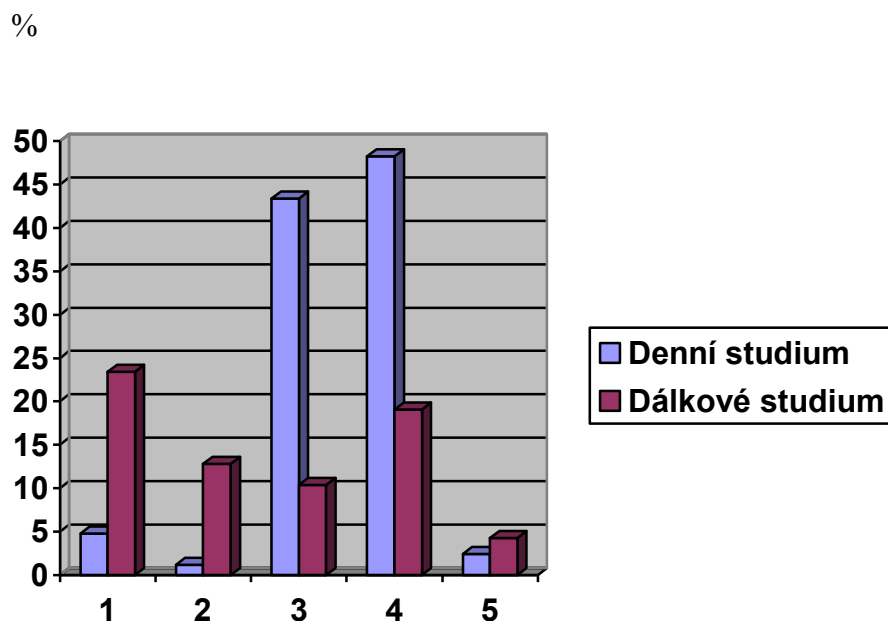
Tab. 13: Charakteristika místa, kde respondenti žijí.

| Možnosti | Absolutní četnost denní studium | Relativní četnost denní studium (%) | Absolutní četnost dálkové studium | Relativní četnost dálkové studium (%) |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Velké město | 4 | 4,8 | 11 | 23,4 |
| 2 Příměstská oblast v okolí velkoměsta | 1 | 1,2 | 6 | 12,8 |
| 3 Malé nebo střední město | 36 | 43,4 | 19 | 40,4 |
| 4 Vesnice | 40 | 48,2 | 9 | 19,1 |
| 5 Farma, samota, malá osada | 2 | 2,4 | 2 | 4,3 |
| | Σ 83 | Σ 100,0 | Σ 47 | Σ 100,0 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Komentář k otázce č. 13: V demografické otázce, která zjišťovala charakteristiku místa, kde žijí respondenti, uváděli žáci denního studia nejčastěji odpověď *Vesnice* v počtu 40 žáků z celkového počtu 83 dotazovaných. Těsně v počtu odpovědí uváděli žáci denního studia odpověď *Malé nebo střední město* v počtu 36 žáků z celkového počtu 83 dotazovaných. Žáci dálkového studia uváděli nejčastěji odpověď *Malé nebo střední město* v počtu 19 žáků z celkového počtu 47 dotazovaných. Těsně v počtu odpovědí uváděli žáci dálkového studia odpověď *Velké město* v počtu 11 žáků z celkového počtu 47 dotazovaných. Tato otázka má pouze demografický charakter, cílem průzkumného šetření není hledat rozdíly v přístupu k dané problematice z hlediska charakteristiky místa, kde respondenti žijí.

Graf č. 13: Histogram četností – charakteristika místa, kde respondenti žijí.



Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

7.6 Analýza dat získaných dotazníkem

Z uvedených tabulek a grafů lze učinit základní představu o složení výzkumného souboru. Při analýze výsledků dosažených v položkách dotazníku jsem posuzovala míru variability u vybraných položek pomocí variačního poměru. Ze získaných dat u vybraných položek jsem sestavila kontingenční tabulky, navrhla nulové a alternativní hypotézy, vycházející z formulovaných hypotéz kapitole cíle průzkumného šetření teoretické navazující části diplomové práce. Z absolutních a relativních četností jsem provedla testy

významnosti pomocí testového kritéria chí-kvadrátu podle metod sběru dat v pedagogických výzkumech uvedené v odborné literatuře.⁵⁵

Výzkumný problém č. 1: Etika v sociální práci tvoří významnou roli při praktické přípravě žáků v rámci vzdělávání.

Výzkumný problém č. 2: Etika v sociální práci tvoří významnou roli při teoretické přípravě žáků v rámci vzdělávání.

Formulovaná hypotéza (nulová hypotéza) a alternativní hypotéza:

I_{H0} Možnosti získat znalosti a praktické dovednosti v profesní etice jsou stejné u žáků denního a dálkového studia oboru sociální práce.

I_{HA} Možnosti získat znalosti a praktické dovednosti v profesní etice jsou rozdílné u žáků denního a dálkového studia oboru sociální práce.

Míru variability žáků denního studia znázorňuje modální kategorie *Rozhodně ano* s absolutní četností 35, variabilita udává, jak dalece se data rozptylují. Pro data z tab. č. 9. jsem vypočítala variační poměr 0,58 následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{35}{83} = 1 - 0,42 = 0,58$$

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Míru variability žáků dálkového studia znázorňuje modální kategorie *Rozhodně ano* s absolutní četností 22, variabilita udává, jak dalece se data rozptylují.⁵⁶ Pro data z tab. č. 9. jsem vypočítala variační poměr 0,54 následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{22}{47} = 1 - 0,46 = 0,54$$

⁵⁵ Srov.: CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007, s. 178.

⁵⁶ Srov.: CHRÁSKA, Miroslav. *Tamtéž*. s. 179.

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Tab. č. 14: Kontingenční tabulka (Etika v praktické přípravě : forma studia) pro data v Tab. č. 9.

| Forma studia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Σ |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|------------|---|----------|
| Denní studium | 35 (42,2) | 32 (38,5) | 14 (10,6) | 2 (2,4) | 0 | 83 |
| Dálkové studium | 22 (14,8) | 19 (12,5) | 3 (6,4) | 3 (2,6) | 0 | 47 |
| | Σ 57 | Σ 51 | Σ 17 | Σ 5 | | 130 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Výpočet shody chí-kvadrátu, kdy čísla v tabulce bez závorek jsou *pozorované četnosti (P)*, čísla v závorkách uvádějí *očekávané četnosti (O)*. Z pozorovaných a očekávaných četností jsem vypočítala hodnotu testového kritéria následovně:⁵⁷

$$X^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O}$$

$X^2 = 1,228 + 1,097 + 1,090 + 0,066 + 3,502 + 3,380 + 1,806 + 0,061 = 12,230$
 Kontingenční tabulka má $f = (2-1) \cdot (5-1) = 4$ stupňů volnosti, kritická hodnota $x^2(4) = 13,277$ (viz. statistické tabulky). Příslušná kritická hodnota v tomto případě je stanovena pro zvolenou hladinu významnosti 0,01 (1%). Vzhledem k tomu, že hodnota x^2 je menší než kritická hodnota $x^2(4)$, lze odmítnout alternativní hypotézu a přijmout hypotézu nulovou.

Míru variability pro žáky denního studia dle tabulky č. 8. znázorňuje modální kategorie *Spíše ano* s absolutní četností 43, pro výpočet variačního poměru 0,49 jsem postupovala následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{43}{83} = 1 - 0,51 = 0,49$$

⁵⁷ Srov.: CHRÁSKA, Miroslav. *Tamtéž*. s. 180.

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Míru variability žáků dálkového studia dle tabulky č. 8 znázorňuje modální kategorie *Rozhodně ano* s absolutní četností 26, pro výpočet variačního poměru 0,45 jsem postupovala následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{26}{47} = 1 - 0,55 = 0,45$$

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Tab. č. 15: Kontingenční tabulka (Etika v teoretické přípravě : forma studia) pro data v Tab. č. 8:

| Forma studia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Σ |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|------------|---|----------|
| Denní studium | 23 (27,7) | 43 (51,8) | 15 (12,7) | 2 (2,4) | 0 | 83 |
| Dálkové studium | 26 (21,3) | 17 (8,2) | 2 (4,3) | 2 (1,6) | 0 | 47 |
| | Σ 49 | Σ 60 | Σ 17 | Σ 4 | | 130 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Výpočet shody chí-kvadrátu, kdy čísla v tabulce bez závorek jsou *pozorované četnosti (P)*, čísla v závorkách uvádějí *očekávané četnost (O)*. Z pozorovaných a očekávaných četností jsem vypočítala hodnotu testového kritéria následovně:

$$X^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O}$$

$$X^2 = 0,797 + 1,494 + 0,416 + 0,066 + 1,037 + 9,443 + 1,230 + 0,100 = 14,583$$

Kontingenční tabulka má $f = (2-1) \cdot (5-1) = 4$ stupňů volnosti, kritická hodnota $\chi^2(4) = 13,277$ (viz. statistické tabulky). Příslušná kritická hodnota v tomto případě je stanovena pro zvolenou hladinu významnosti 0,01 (1%). Vzhledem k tomu, že hodnota χ^2 je větší, než kritická hodnota $\chi^2(4)$, lze odmítnout nulovou hypotézu a přijmout hypotézu alternativní.

Míru variability pro žáky denního studia dle tabulky č. 3. znázorňuje modální kategorie *Ano* s absolutní četností 79, pro výpočet variačního poměru 0,95 jsem postupovala následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{79}{83} = 1 - 0,95 = 0,05$$

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Míru variability žáků dálkového studia dle tabulky č. 3. znázorňuje modální kategorie *Ano* s absolutní četností 42, pro výpočet variačního poměru 0,89 jsem postupovala následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{42}{47} = 1 - 0,89 = 0,11$$

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Výzkumný problém č. 3: Osobnost budoucího pracovníka v sociálních službách se formuje bez etických zásad a kodexu sociální práce.

Formulovaná hypotéza (nulová hypotéza) a alternativní hypotéza:

2H₀ Názory žáků na etické zásady v sociální práci a formování osobnosti budoucího pracovníka sociálních služeb jsou stejné.

$2H_A$ Názory žáků na etické zásady v sociální práci a formování osobnosti budoucího pracovníka sociálních služeb jsou rozdílné.

Míru variability žáků denního studia znázorňuje modální kategorie *Velmi mnoho* s absolutní četností 47, variabilita udává, jak dalece se data rozptylují. Pro data z tab. č. 2. jsem vypočítala variační poměr 0,44 následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{47}{83} = 1 - 0,56 = 0,44$$

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Míru variability žáků dálkového studia znázorňuje modální kategorie *Velmi mnoho* s absolutní četností 32, variabilita udává, jak dalece se data rozptylují. Pro data z tab. č. 2. jsem vypočítala variační poměr 0,32 následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{32}{47} = 1 - 0,68 = 0,32$$

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Tab. č. 17: Kontingenční tabulka (Chování a jednání pracovníka sociálních služeb : forma studia) pro data v Tab. č. 2.

| Forma studia | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 | Σ |
|-----------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|----------|
| Denní studium | 47 (56,6) | 27 (32,6) | 4 (3,5) | 1 (1,2) | 4 (4,8) | 83 |
| Dálkové studium | 32 (22,4) | 12 (6,8) | 3 (3,5) | 0 | 0 | 47 |
| | Σ 79 | Σ 39 | Σ 7 | Σ 1 | Σ 4 | 130 |

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

Výpočet shody chí-kvadrátu, kdy čísla v tabulce bez závorek jsou *pozorované četnosti (P)*, čísla v závorkách uvádějí *očekávané četnost (O)*. Z pozorovaných a očekávaných četností jsem vypočítala hodnotu testového kritéria následovně:

$$X^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O}$$

$$X^2 = 1,628 + 0,961 + 0,071 + 0,033 + 0,133 + 4,144 + 3,976 + 0,071 = 11,017$$

Kontingenční tabulka má $f = (2-1) \cdot (5-1) = 4$ stupňů volnosti, kritická hodnota $\chi^2(4) = 13,277$ (viz. statistické tabulky). Příslušná kritická hodnota v tomto případě je stanovena pro zvolenou hladinu významnosti 0,01 (1%). Vzhledem k tomu, že hodnota χ^2 je nižší, než kritická hodnota $\chi^2(4)$, lze odmítnout alternativní hypotézu a přijmout hypotézu nulovou.

Míru variability pro žáky denního studia dle tabulky č. 6. znázorňuje modální kategorie *Pozitivní (kladný) účinek* s absolutní četností 81, pro výpočet variačního poměru 0,03 jsem postupovala následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{81}{83} = 1 - 0,97 = 0,03$$

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

Míru variability žáků dálkového studia dle tabulky č. 6. znázorňuje modální kategorie *Pozitivní (kladný) účinek* s absolutní četností 44, pro výpočet variačního poměru 0,07 jsem postupovala následovně:

$$\text{Variační poměr} = 1 - \frac{n_m}{n} = 1 - \frac{44}{47} = 1 - 0,93 = 0,07$$

kde n_m je četnost odpovědí v modální kategorii a n je celková četnost všech odpovědí.

7.7 Vyhodnocení platnosti stanovených hypotéz

Hypotéza A: Etické zásady v sociální práci jsou podpůrným elementem při formování osobnosti budoucího pracovníka sociálních služeb.

Hypotéza A se na sledovaném vzorku průzkumného šetření **potvrdila** a svědčí o tom vyhodnocení výsledků tabulky č. 5. dotazníku pro žáky, kdy převážná většina dotazovaných žáků denního i dálkového studia považuje respektování práva uživatele na soukromí a respektování důstojnosti uživatele za prvořadé než-li zájmy pracovníka sociálních služeb. Respektovat právo uživatele na soukromí zastává názor 36,3% dotazovaných žáků denního studia v porovnání se žáky dálkového studia, u kterých je relativní četnost vyjádřena 39,4%. Respektování důstojnosti zastává názor 27,9% dotazovaných žáků denního studia v porovnání se žáky dálkového studia, u kterých je relativní četnost vyjádřena 38,0%.

Samotní žáci v dotazníku uvedli skutečnost, že v době studia v rámci odborné praxe nebo exkurze se setkali s tématickými okruhy související s výkonem práce pracovníků sociálních služeb, jak ukazuje tabulka č. 4. dotazníku pro žáky. S etickým kodexem sociální práce se v praxi mělo možnost seznámit 7,6 % dotazovaných žáků denního studia v porovnání se žáky dálkového studia, kteří uvedli celkem 4,6% odpovědí na možnost seznámení se s etickým kodexem v průběhu praxe v zařízení sociálních služeb. Výsledky svědčí o tom, že téma etické zásady sociální práce považují žáci za důležité z hlediska přípravy na budoucí povolání, což přispívá k uvědomění si významnosti profese v sociální sféře.

V dotazníku pro žáky přispívá k potvrzení hypotézy A také výsledky šetření zaznamenané v tabulce č. 7., kde měli žáci sdělit názor na představy o tom, jak by měla vypadat osobnost pracovníka v pomáhajících profesích, jak je obsažena i v Etickém kodexu sociální práce. Žáci denního studia se rozhodli zvolit za nejdůležitější odpověď *Úctu a slušnost* s relativní četností 22,9%, v porovnání s nejvyšší dosaženou relativní četností 21,3% u žáků dálkového studia, kteří zvolili jako nejčastější odpověď *Ohleduplnost*. Dotazovaní žáci využili všech nabízených odpovědí v otázce č. 7., což svědčí o zodpovědném přístupu nejen k vyplňování dotazníků, ale také o smyslu a významu formování osobnosti pracovníka sociálních služeb v představách dotazovaných žáků.

Žáci, kteří se účastnili průzkumného šetření, se ve většině přiklání k názoru, že chování a jednání pracovníka v sociálních službách by mělo být vymezeno určitými pravidly, které jsou obsaženy v Etickém kodexu sociální práce, uváděné v tabulce č. 2 v dotazníku pro žáky. V tomto případě žáci denního i dálkového studia zastávají názor, že je velmi důležité při poskytování sociální péče dodržovat zásady etického kodexu v praxi, souhlasně odpovědělo 56,6% žáků denního studia v porovnání s 68,1% žáků dálkového studia.

Shodně odpovídali žáci denního i dálkového studia v otázce č. 6 v dotazníku pro žáky. Žáci denního studia odpověděli 97,6% tvrzením, že úsměv pracovníka, stisk ruky a vlídné vysvětlení toho, co se okolo uživatele děje, má pozitivní (kladný) účinek na průběh poskytování sociální služby. Žáci dálkového studia odpověděli 93,6% tvrzením, že úsměv pracovníka, stisk ruky a vlídné vysvětlení toho, co se okolo uživatele děje, má pozitivní (kladný) účinek na průběh poskytování sociální služby. Výsledky zjištěných dat z tabulky č. 2 přispívají k potvrzení hypotézy a tvrzení, že etické zásady v sociální práci jsou podpůrným elementem při formování osobnosti budoucího pracovníka sociálních služeb.

Hypotéza B: Žáci denního studia oboru sociální práce mají méně možností získat znalosti a dovednosti v profesní etice než žáci dálkového studia oboru sociální práce.

Hypotéza B se na sledovaném vzorku šetření **nepotvrdila** a usuzují toto tvrzení podle zjištěných a zpracovaných dat v tabulce č. 10., která udává zjištění, že z celkového počtu 83 žáků denního studia uvedli nabízené možnosti týkající se způsobů získávání znalostí a vědomostí o zásadách profesní etiky pracovníka v sociálních službách, nabízených možností bylo celkem 5, žáci označili v této otázce více možností než 1. Žáci denního studia získávají znalosti a vědomosti při studiu teoretických odborných předmětů počtem odpovědí 46,0% a na praxi v zařízení sociálních služeb počtem odpovědí 40,5%. Ve srovnání s žáky dálkového studia, kteří z celkového počtu 47 žáků získávají znalosti a vědomosti při studiu teoretických odborných předmětů počtem odpovědí 29,9% a na praxi v zařízení sociálních služeb počtem odpovědí 24,7%.

Samostudiem z vlastního zájmu žáci denního studia uvedli pouze 3,4% žáků a žáci dálkového studia uvedli 15,6% žáků, což svědčí o skutečnosti, že žáci dálkového studia jsou více motivováni k samostudiu zvoleného oboru. K nepotvrzení hypotézy B také přispívá zjištění, že žáci dálkového studia 20,8% odpověděli, že jednou z možností jak získat znalosti a vědomosti o zásadách profesní etiky pracovníka sociálních služeb je skutečnost, že tito žáci již pracují v zařízení sociálních služeb. Žáci denního studia oproti tomu odpovídali 10,1% k možnosti pracovat v zařízení sociálních služeb jako dobrovolník. Žáci denního a dálkového studia mají stejné možnosti získat znalosti a vědomosti o zásadách profesní etiky přímo na pracovišti v zařízení sociálních služeb.

Ze zpracovaných informací lze usuzovat, že žáci denního i dálkového studia projevují snahu využít dostupné možnosti týkající se získání odbornosti ve zvoleném oboru sociálních služeb také v rámci odborné praxe v zařízení sociálních služeb, jak uvádí tabulka č. 3. dotazníku pro žáky. Žáci denního studia navštívili v rámci odborné praxe nebo exkurzí alespoň jedno zařízení poskytující sociální služby a odpověděli počtem 95,2% kladných odpovědí, zápornou odpověď uvedlo 4,8% respondentů z celkového počtu

83 žáků denního studia. Ve srovnání s žáky dálkového studia jsou výsledky výzkumného šetření podobné, kladnou odpověď na otázku č. 3. uvedlo v dotazník pro žáky celkem 89,4% respondentů, zápornou odpověď uvedlo 10,6% respondentů z celkového počtu 47 žáků dálkového studia.

V rámci vzdělávání na střední škole jsou žáci denního i dálkového studia připravováni jak po stránce teoretické, tak po stránce praktické. Žáci měli možnost vyjádřit názor na téma etika v sociální roli a její roli při teoretické přípravě žáků v rámci vzdělávání. Žáci denního studia vyjádřili své názory možnostmi *Spíše ano* relativní četností v tab. č 8. celkem 51,8% odpovědí a možnostmi *Rozhodně ano* celkem 27,7% z celkového počtu 83 žáků denního studia. Žáci dálkového studia vyjádřili své názory možnostmi *Rozhodně ano* celkem 55,3% a možnostmi *Spíše ano* celkem 36,1% z celkového počtu 47 žáků dálkového studia. Záporné odpovědi využilo pouze 2,4% respondentů z řad žáků denního studia a pouze 4,3% respondentů z řad žáků dálkového studia.

K nepotvrzení hypotézy B přispívá výsledky průzkumného šetření v dotazník pro žáky v tabulce č. 9., která popisuje názory žáků na podobnou problematiku jako v předcházejícím odstavci, tedy navazuje na vyjádření názorů respondentů na téma etika v sociální práci a její roli při praktické přípravě žáků v rámci vzdělávání. Žáci denního studia vyjádřili své názory možnostmi *Rozhodně ano* celkem 42,2% odpovědí a možnostmi *Spíše ano* celkem 38,5% odpovědí z celkového počtu 83 žáků denního studia. Ve srovnání se žáky dálkového studia, jsou jejich odpovědi souhlasné. Možností *Rozhodně ano* odpovědělo celkem 46,8% žáků a možnostmi *Spíše ano* 40,4% žáků dálkového studia. Záporné odpovědi využilo pouze 2,4% respondentů z řad žáků denního studia a 6,4% žáků dálkového studia.

Z výsledků zjištěných informací v průzkumném šetření je tedy patrné, že žáci denního studia oboru sociální práce nemají méně možností získat znalosti a dovednosti v profesní etice než žáci dálkového studia. Nelze tvrdit, že žáci denního studia mají více možností než žáci dálkového studia. Relativní četnosti otázek zpracovaných v tabulkách i grafech vztahující se k uváděné hypotéze B přispívají k tvrzení, že žáci denního i dálkového studia mají stejné možnosti získat znalosti a dovednosti v profesní etice v oboru sociální práce.

7.8 Shrnutí průzkumného šetření

Cílem průzkumného šetření bylo zjistit názory a postoje žáků vybrané střední školy se zaměřením na obor sociální práce na problematiku etiky v sociálních službách a ověření hypotéz na průzkumném souboru. Cíl se mi podařilo naplnit. Přispělo k tomu nejen provedení průzkumného šetření na Střední škole sociální péče a služeb Zábřeh, ale i zmapování výše definované problematiky v praxi.

V následujícím textu se zaměřím na klíčová zjištění, která vyplynula z průzkumného šetření. V současnosti vnímají žáci vybrané střední školy sociální služby jako pomoc občanům při řešení tíživé situace a jsou přesvědčeny o poměrně velké míře podpory. Dodržování etického kodexu v sociální práci považují žáci střední školy za velmi důležité a žáci jsou přesvědčeni, že chování a jednání pracovníka v sociálních službách by mělo být vymezeno určitými pravidly.

Celkem 121 žáků vybrané střední školy ze 130 dotazovaných žáků uvedlo skutečnost, že v době studia navštívili v rámci odborné praxe nebo exkurze alespoň jedno zařízení sociálních služeb. V průběhu odborné praxe nebo exkurze se tito žáci vybrané střední školy seznámili s tématickými okruhy vztahující se k poskytování sociálních služeb uživatelům, týkající se přímé obslužné péče, zásad etického kodexu, pomoci při uplatňování práv uživatelů, individuálního plánování i samotného profesního rozvoje pracovníka sociálních služeb.

Výsledky průzkumného šetření ukazují, že žáci vybrané střední školy prezentují názor na upřednostňování zájmů uživatelů před zájmy pracovníka sociálních služeb v souvislosti k povinností pracovníka a považují za nejdůležitější respektování práva uživatele na soukromí a respektování důstojnosti uživatele sociálních služeb. Za méně důležité považují snahu o zkvalitnění práce a schopnost týmové spolupráce.

Při zjišťování názoru na skutečnost, jaký účinek má úsměv pracovníka, stisk ruky a vlídné vysvětlení toho, co se okolo uživatele děje, na průběh poskytování sociální služby, byla zjištěna skutečnost, že žáci vybrané střední školy považují v převážné většině účinek výše definovaný za pozitivní, tedy

kladný. Pouze 3 žáci zastávají názor, že uvedené skutečnosti nemají žádný vliv na poskytování sociální služby.

Většina respondentů se shodla na tom, že mezi nejdůležitější požadavky na osobnost pracovníka sociálních služeb patří ohleduplnost, odpovědnost, důvěryhodnost, úcta a slušnost. Za méně důležité považují žáci vybrané střední školy náklonnost a taktnost.

Z průzkumného šetření vyplynulo zjištění, že téma etika v sociální práci tvoří významnou roli při teoretické i praktické přípravě žáků v rámci vzdělávání. Žáci vybrané střední školy považují za rozhodně důležitou roli praktickou přípravu a za spíše důležitou roli teoretickou přípravu v rámci vzdělávání budoucího pracovníka sociálních služeb. Pouze 9 žáků zastává názor, že téma etika v sociální práci netvoří významnou roli při teoretické a praktické přípravě žáka v rámci vzdělávání.

Při zjišťování způsobu získávání znalostí a vědomostí žáků o zásadách profesní etiky pracovníka sociálních služeb, žáci vybrané střední školy uváděli shodně největším počtem odpovědí, že znalosti a vědomosti o zásadách profesní etiky získávají při studiu teoretických odborných předmětů a na praxi v zařízení sociálních služeb. Žáci denního studia jsou více zapojeni do dobrovolnické činnosti v zařízení sociálních služeb než žáci dálkového studia. Žáci dálkového studia získávají více znalosti a vědomosti než žáci denního studia samostudiem odborné literatury. Z toho vyplývá, že možnosti získávat znalosti a vědomosti vztahující se k tématu Profesní etika pracovníka sociálních služeb mají žáci stejné v rámci teoretické i praktické přípravy žáků. Samostudium a dobrovolnická činnost jsou příležitosti pro žáky v rámci jejich vlastního zájmu o sociální práci.

Průzkumného šetření se zúčastnilo celkem 130 respondentů, z toho 2 muži a 128 žen, z toho vyplývá skutečnost, že zájem o studium oboru sociální práce je v současné době převážně ze strany ženského pohlaví, tedy dívek a žen. Průzkumného šetření se zúčastnilo celkem 130 respondentů, z toho 83 žáků navštěvující denní studium zakončené maturitní zkouškou a 47 žáků navštěvující dálkového studium zakončené maturitní zkouškou.

ZÁVĚR

V současné době se stále častěji setkáváme s názory odborné i laické veřejnosti, které zdůrazňují respektování lidských práv a individuální přístup k uživatelům sociálních služeb. Pro budoucí pracovníky sociálních služeb je důležité nejen osvojit si schopnost týmové spolupráce, ale také uvědomování si vlastních pocitů, myšlenek a umění verbální i neverbální komunikace.

Na jedné straně je uživatel, který není jen pasivním příjemcem sociální služby, ale má možnost spolupodílet se na průběh poskytované sociální služby. Na straně druhé je tým odborníků, kteří jsou připraveni poskytovat profesionální služby. Vzdělávání budoucího pracovníka sociálních služeb by mělo být zaměřené především na seznámení s problematikou konkrétních cílových skupin uživatelů a na vedení rozhovorů za účelem zjišťování potřeb, přání a cílů v souvislosti s individuálním plánováním.

Cílem diplomové práce bylo zmapovat názory a postoje žáků vybrané střední školy oboru sociální práce, popsat úlohu a význam profesní etiky pracovníka v sociálních službách a poukázat na důležitost vytváření partnerství mezi středními školami zaměřené na obory sociální práce a zařízeními sociálních služeb. Cíl se mi podařilo naplnit a potvrdit průzkumným šetřením v předkládajících teoretických i praktických částech diplomové práce.

Uspokojivé studijní výsledky a získání odpovídající kvalifikace je pro většinu mladých lidí jednou z důležitých motivačních podmínek pro hledání odpovídajícího zaměstnání a naplnění kvality života. Proces vzdělávání a profesní přípravy žáků denního i dálkového studia v oboru sociální práce je proces dlouhodobý. V jeho průběhu by se měl budoucí pracovník sociálních služeb stále zdokonalovat a osvojovat si další schopnosti a dovednosti, měl by být kompetentní i v oblasti etické.

Pokud bych měla v několika bodech shrnout, co by měl pracovník sociálních služeb znát, tak především: poslání poskytovatele a cíle sociální služby, cílovou skupinu a její specifika, práva uživatelů a povinnosti poskytovatele, principy a proces plánování služby, způsob zjišťování osobních potřeb a cílů uživatelů. Na pracovníky v sociálních službách je

mnohdy kladena velká psychická i fyzická zátěž. Dobrá praxe znamená spokojený uživatel, snahou všech pracovníků sociálních služeb by měla být skutečnost, aby se nestávalo, že lidská důstojnost, pomoc a podpora budou jen prázdná slova.

Na základě zvolených dostupných informací by mohla práce přispět k rozšíření týmové spolupráce pedagogických pracovníků odborné praxe na vybrané střední škole při vzdělávání budoucích pracovníků sociálních služeb a zařízeními poskytující sociální služby.

Syntéza praktických kompetencí pracovníka sociálních služeb by mohla sloužit jako výukový materiál především studentům oboru sociální práce pro uplatnění v předmětech zaměřených na odbornou přípravu studentů. Hlavní myšlenkou je poukázat na nové pojetí profese pracovníka sociální péče a výsledky průzkumného šetření prezentovat při hodnocení činnosti konkrétní školy v rámci evaluace studijních oborů a profilace žáka střední odborné školy.

Vzdělávání v oblasti sociální práce by mělo směřovat k utváření a rozvíjení klíčových kompetencí žáků především osvojením základních pracovních návyků a dovedností z různých oblastí sociální práce a vytvářet kladné hodnoty ve vztahu k práci člověka.

Na závěr diplomové práce mohu konstatovat, že můj pohled na celkovou problematiku je zpracován na základě mých osobních zkušeností jako pracovník sociálních služeb v domově pro osoby se zdravotním postižením. Smyslem povolání pomáhající profese by mělo být vědomí, že dobrá práce přispívá nejen ke spokojenosti uživatelů, ale i ke spokojenosti vlastní, tedy k uvědomování si smysluplného života pomáhat těm, kteří to potřebují.

LITERATURA A PRAMENY

BAKOVÁ, Daniela. Etika sociální práce. *In: Aplikovaná etika v sociální práci a dalších súvisiacich profesií.* Kolekcia z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZ a SP sv. Alžbety, 2010.

BELZ, Horst; Marco SIEGRIST. Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. *In: KROHE, Petr. Cvičebnice manažerských technik.* Publikace pro studenty bakalářského oboru Charitativní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 87 s. ISBN 80-244-1275-6.

Dobrovolník.: *Dobrovolnictví v sociálních službách.* [online]. c2008. [cit.6.3.2013]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach/>

FRANKL, Viktor, Emil. *Vůle ke smyslu.* Brno: Cesta, 2006. 214 s. ISBN 80-7295-084-3.

GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích.* Praha: Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4.

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese.* Praha: Portál, 2007. 119 s. ISBN 978-80-7367-346-8.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. *In: KROHE, Petr. Cvičebnice manažerských technik.* Publikace pro studenty bakalářského oboru Charitativní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 87 s. ISBN 80-244-1275-6.

HELUS, Zdeněk. *Sociální psychologie pro pedagogy.* Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 288 s. ISBN 978-80-247-1168-3.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu. Základy kvantitativního výzkumu.* Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese.* Praha: Triton, 2006. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením, somatopedická a psychologická hlediska.* Praha: Triton, 2006. 176 s. ISBN 80-7254-730-5.

Katalog poskytovatelů sociálních služeb Olomouckého kraje 2011. Olomouc: Odbor sociálních věcí, Olomoucký kraj, 2011. 124 s. ISBN 978-80-87535-21-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví.* Praha: Portál, 2003. 277 s. ISBN 80-7178-774-4.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese.* Praha: Portál, 2000. 152 s. ISBN 80-7178-429-X.

KROHE, Petr. *Cvičebnice manažerských technik.* Publikace pro studenty bakalářského oboru Charitativní a sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 87 s. ISBN 80-244-1275-6.

MAHROVÁ, Gabriela; Martina VENGLÁŘOVÁ a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 168 s. ISBN 978-80-247-2138-5.

MATOUŠEK, Oldřich; Jana KOLÁČKOVÁ; Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

MICHALÍK, Jan. Úvod. In: *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2007. 64 s. ISBN 80-903640-9-8.

MICHALÍK, Jan. Zákon o sociálních službách. In: *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, 2007. 64 s. ISBN 80-9036400-9-8.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2004. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.

NEČASOVÁ, Mirka. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Brno: ASVSP, 4/2004, 4, 173 s. ISSN 1213-6204.

Nové Zámky, poskytovatel sociálních služeb.: *Veřejný závazek*. [online].c2013.[cit. 6.3.2013]. Dostupné z: <http://www.novezamky.cz/index.php?nid=3504&lid=cs&oid=1767705>

Nové Zámky, poskytovatel sociálních služeb.: *Zásady poskytovaných sociálních služeb v zařízení*. [online].c2013.[cit.2.3.2013].Dostupné:<http://www.novezamky.cz/index.php?nid=3504&lid=cs&oid=1767705>

NOVOSAD, Libor. *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita*. Praha: Portál, 2011. 166 s. ISBN 978-80-7367-873-9.

PESCHKE, Karl, Heinz. *Křesťanská etika*. Praha: Vyšehrad, 2004. 696 s. ISBN 80-7021-718-9.

PEŠATOVÁ, Alexandra. *Souhrnné hodnocení praktických kompetencí dle portfolia*. Studijní obor charitní a sociální činnost. Olomouc: Caritas, Vyšší odborná škola sociální Olomouc. 2004.

Rada pro rozvoj sociální práce.: *Postup vedení studentů v průběhu odborné praxe* [online]. c2008. [cit. 12.3.2013]. Dostupné z: <http://www.rarosp.cz/stanovy.html>

SILLAMY, Norbert. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. 246 s. ISBN 80-244-0249-1.

SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010. 155 s. ISBN 978-80-7367-691-9.

SOBEK, Jiří. *Jak dobře individuálně plánovat*. Praha: Adpontes, s.r.o., 2012.

SOBEK, Jiří a kol. *Můžete si vybrat! Příručka o lidských právech*. 2.dopl.vyd. Praha: Portus, o.s., 2009.

SPINOZA, Benedikt. *Etika*. Praha: Svoboda, 1977. 377s.

Společnost sociálních pracovníků ČR.: *Etický kodex sociálního pracovníka ČR*. [online], c2006.[cit.4.3.2013].Dostupnéz:<http://socialnipracovnici.cz/sekcesocialnichpracovniku/article/ke-stazeni>

Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR v rámci projektu Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb koordinované společností EuroProfis, s.r.o. 2008.

STRIEŽENEC, Štefan. *Úvod do štúdia sociálnej práce*. Trnava: Tripsoft, 2001.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 1999. 128 s. ISBN 80-9642-936-9.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v zařízeních sociální péče*. Ostrava: Untraco v.o.s. 2007.

VLČKOVÁ, Zdeňka. *Individuální plánování v praxi. Vzdělávací seminář*. Uherské Hradiště: Marlin, s.r.o. 2009.

VLČKOVÁ, Zdeňka. *Úvod do standartů kvality sociálních služeb. Vzdělávací seminář*. Uherské Hradiště: Marlin, s.r.o., 2010.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. *Novelizované úplné znění předpisu v edici ÚZ SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ 2012*. Ostrava: Sagit, 2012, č.879. ISBN 978-80-7208-900-0.

Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání. *Novelizované úplné znění předpisu v edici ÚZ ŠKOLSTVÍ 2010*. Ostrava: Sagit, 2010, č. 808. ISBN 978-80-7208-825-6.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník pro žáky

Příloha č. 2: Osobní vzdělávací plán pracovníka sociálních služeb

Příloha č. 1:

DOTAZNÍK PRO ŽÁKY

Dobrý den,

jmenuji se Hana Sukdlová a jsem studentkou dálkového studia oboru Učitelství pedagogiky pro SŠ a VOŠ na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Z důvodu vypracování diplomové práce se na Vás **žáky Střední školy sociální péče a služeb Zábřeh** obracím s prosbou o vyplnění průzkumného dotazníku a zodpovězení následujících otázek. Cílem je získat vyplněný dotazník od vás žáků vybraných oborů studia a zhodnotit pak Vaše názory a postoje na **profesní etiku pracovníka sociálních služeb**.

Prosím Vás o stručné odpovědi na zadané otázky. **Dotazník obsahuje 13 otázek**. Odpovědi, kde se nabízí volba, zakroužkujte odpověď, popřípadě i více odpovědí. Odpovědi, které zde uvedete, jsou anonymní. Předem děkuji za ochotu a vyplnění dotazníku.

TŘÍDA: (PROSÍM UVEĎTE TŘÍDU, KTEROU NAVŠTĚVUJETE)

Otázky a odpovědi:

1. Sociální služby jsou určeny pro řešení tíživé situace občana. Do jaké míry podle Vás pomáhají sociální služby občanům? (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|--------------|---|
| Velmi mnoho | 1 |
| Poměrně dost | 2 |
| Moc ne | 3 |
| Vůbec ne | 4 |
| Neví | 9 |

2. Chování a jednání pracovníka v sociálních službách by mělo být vymezeno určitými pravidly, které jsou obsaženy v Etickém kodexu. Do jaké míry je podle Vás důležité dodržování zásad etického kodexu v praxi při poskytování sociální péče? (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|--------------|---|
| Velmi mnoho | 1 |
| Poměrně dost | 2 |
| Moc ne | 3 |
| Vůbec ne | 4 |
| Neví | 9 |

3. Navštívil (a) jste v době studia v rámci odborné praxe nebo exkurzí alespoň jedno zařízení poskytující sociální služby? (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|-----|---|
| Ano | 1 |
| Ne | 2 |

Na otázku č.4 odpovídají pouze ti, kteří v předcházející otázce č.3 odpověděli variantou ANO.

4. Pokud ano, s jakými tématickými okruhy jste se při své praxi nebo exkurzi v zařízení sociálních služeb setkala? (Můžete uvést více odpovědí)

| | |
|---|---|
| Přímá péče o uživatele | 1 |
| Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti | 2 |
| Pomoc při uplatňování práv uživatelů | 3 |
| Individuální plánování a klíčový pracovník | 4 |
| Zásady etického kodexu | 5 |
| Profesní rozvoj zaměstnanců | 6 |
| Jiné okruhy | 7 |
| (vypište) | |

Odpovídají opět všichni:

5. K povinnostem pracovníka sociálních služeb obecně patří upřednostňovat zájmy uživatelů před svými vlastními. Co si pod tím představujete? (Můžete uvést více odpovědí)

| | |
|---|---|
| Respektovat právo uživatele na soukromí | 1 |
| Respektovat důstojnost uživatele | 2 |
| Snaha o zkvalitnění práce | 3 |
| Schopnost týmové spolupráce | 4 |

6. Jaký účinek má podle Vašeho názoru úsměv pracovníka, stisk ruky a vlídné vysvětlení toho, co se okolo uživatele děje, na průběh poskytování sociální služby? (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|----------------------------|---|
| Pozitivní (kladný) účinek | 1 |
| Negativní (záporný) účinek | 2 |
| Nemá to žádný vliv | 3 |

7. Představa o tom, jaká by měla být osobnost pracovníka v pomáhajících profesích, je obsažena i v Etickém kodexu sociální práce, ve kterém jsou zahrnuty následující požadavky. Které jsou podle Vašeho názoru nejdůležitější? (Vyberte pouze 3 odpovědi)

| | |
|-----------------|---|
| Ohleduplnost | 1 |
| Odpovědnost | 2 |
| Důvěryhodnost | 3 |
| Zdvořilost | 4 |
| Taktnost | 5 |
| Náklonnost | 6 |
| Optimismus | 7 |
| Svědomitost | 8 |
| Úcta a slušnost | 9 |

8. Domníváte se, že téma Etika v sociální práci tvoří významnou roli při teoretické přípravě žáků v rámci vzdělávání? (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|----------------------------|---|
| Rozhodně ano | 1 |
| Spíše ano | 2 |
| Ani souhlas, ani nesouhlas | 3 |
| Spíše ne | 4 |
| Rozhodně ne | 5 |

9. Domníváte se, že téma Etika v sociální práci tvoří významnou roli při praktické přípravě žáků v rámci vzdělávání? (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|----------------------------|---|
| Rozhodně ano | 1 |
| Spíše ano | 2 |
| Ani souhlas, ani nesouhlas | 3 |
| Spíše ne | 4 |
| Rozhodně ne | 5 |

10. Jakým způsobem získáváte znalosti a vědomosti o zásadách Profesní etiky pracovníka v sociálních službách? (Můžete uvést více odpovědí)

| | |
|---|---|
| Při studiu teoretických odborných předmětů | 1 |
| Na praxi v zařízení sociálních služeb | 2 |
| Samostudiem odborné literatury z vlastního zájmu | 3 |
| Při dobrovolnické činnosti v zařízení sociálních služeb | 4 |
| Pracuji v zařízení sociálních služeb | 5 |
| Jiný zdroj informací6 (uveďte) | |

11. Jakou formu studia uskutečňujete? (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|--|---|
| Denní studium zakončené maturitní zkouškou | 1 |
| Dálkové studium zakončené maturitní zkouškou | 2 |
| Realizují obě formy studia | 3 |

12. Pohlaví dotazované osoby: (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|------|---|
| Muž | 1 |
| Žena | 2 |

13. Která z charakteristik popisuje místo, kde žijete? (Zakroužkujte 1 odpověď)

| | |
|--------------------------------------|---|
| Velké město | 1 |
| Příměstská oblast v okolí velkoměsta | 2 |
| Malé nebo střední město | 3 |
| Vesnice | 4 |
| Farma, samota, malá osada | 5 |

Konec dotazníku.

Příloha č. 2: Osobní vzdělávací plán pracovníka sociálních služeb

Jméno a pracovní pozice:

Rok:

| OBLAST ROZVOJE | IDENTIFIKOVANÁ POTŘEBA (Co chci umět) | CÍL (Co bude výsledkem až to budu umět) | ZPŮSOB NAPLNĚNÍ CÍLE (Jak toho dosáhnu, co mi pomůže cíl splnit) | SPLNĚNO ANO – NE (Důkaz splnění, např. přečtená kniha, účast na semináři) |
|--|---|---|--|---|
| Poskytování sociálních služeb | Znát příklady poskytování sociálních služeb v jiných zařízeních | Zkvalitnění poskytování sociálních služeb | Pracovní stáž v zařízení sociálních služeb | |
| Individuální plán uživatele | Znát postup individuálního plánování s uživatelem | Realizace plánu, poskytování podpory | Účast na semináři akreditovaný MPSV | |
| Komunikace s uživateli sociálních služeb | Znát zásady komunikace s uživateli verbálně nekomunikující | Osvojení si metod komunikace | Studium odborné literatury a zhotovení referátu | |
| Volnočasové aktivity uživatelů soc. služeb | Umět zpracovat projekt na volnočasové aktivity | Motivace a aktivizace uživatelů soc. služeb | Účast na semináři, studium literatury | |
| Psychologie zdraví pracovníka | Zvládat a rozpoznat rizikové situace | Prevence syndromu vyhoření | Skupinová supervize | |

Datum stanovení cílů:

Podpis zaměstnance:

Datum hodnocení:

Podpis zaměstnance:

Zdroj: Vlastní tvorba autorky.

ANOTACE

| | |
|-----------------------------|--|
| Jméno a příjmení: | Bc. Hana Sukdolová |
| Katedra: | Ústav pedagogiky a sociálních studií |
| Vedoucí práce: | JUDr. Zdenka Nováková, Ph.D. |
| Rok obhajoby: | 2013 |
| Název práce: | Profesní etika pracovníka sociálních služeb |
| Název v angličtině: | Professional ethics of social services worker |
| Anotace práce: | <p>Teoretická část diplomové práce se zabývá vymezením pojmu pracovník sociálních služeb, významem etického kodexu sociální práce a přiblížením role praktikanta ve sféře sociální práce.</p> <p>Praktická část přináší soupis kompetencí žáka střední školy na praxi v zařízení sociálních služeb a informace pro budoucí pracovníky sociálních služeb. Praktická část obsahuje výsledky průzkumného šetření na střední škole.</p> |
| Klíčová slova: | <p>Pracovník sociálních služeb Profesní etika Kompetence žáka střední školy Odborná praxe Standarty kvality sociálních služeb Etický kodex sociální práce Zařízení sociálních služeb</p> |
| Anotace v angličtině: | <p>The theoretical part of the thesis deals with the definition of the concept of worker social services, the importance of the code of ethics of social work and bringing the role of trainee in the field of social work.</p> <p>The practical part brings the inventory of the competencies the student high school to practice in the establishment of social services and information for future staff of the social services. The practical part contains the results of the exploratory investigation in high school.</p> |
| Klíčová slova v angličtině: | <p>Social service worker Professional ethics. Competencies of the student's high school. Professional practice Standard of quality of social services Code of ethics of social work Social service facilities</p> |
| Rozsah práce: | 88 stran |

Přílohy vázané v práci: 2

