

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

# **JAK SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI PRACUJÍ S TEORIEMI SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Vedoucí práce: doc. Michal Opatrný, Dr. theol.

Autor práce: Mgr. Hana Myšáková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: II.

2019

## **PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

29. 3. 2019

.....  
Hana Myšáková

## **PODĚKOVÁNÍ**

Na tomto místě bych ráda poděkovala doc. Michalovi Opatrnému, Dr. theol. za podporu a vstřícný přístup při vedení práce. Mé díky patří také doc. Jakubu Sirovatkovi, Dr. phil. za konzultace v otázce etiky a taktéž všem sociálním pracovníkům, kteří se ochotně zúčastnili výzkumného šetření.

# OBSAH

Úvod.....	5
1 Pojetí sociální práce v kontextu jejích teorií.....	7
1.1 Historický vývoj teorií sociální práce.....	9
1.2 Historický vývoj teorií sociální práce v českém prostředí.....	14
1.3 Současný stav.....	16
2 Úkolově orientovaný přístup v sociální práci.....	18
2.1 Vznik a vývoj úkolově orientovaného přístupu.....	18
2.2 Základní charakteristika úkolově orientovaného přístupu.....	20
2.3 Fáze úkolově orientovaného přístupu.....	25
2.3.1 Počáteční fáze.....	26
2.3.2 Střední fáze.....	30
2.3.3 Závěrečná fáze.....	33
2.4 Oblasti využití úkolově orientovaného přístupu a jeho úskalí.....	34
3 Profesionalita sociálních pracovníků na pozadí teorií sociální práce.....	37
3.1 Identita sociální práce a jejích pracovníků.....	37
3.2 Kompetence sociálního pracovníka.....	41
3.3 Integrita sociálního pracovníka.....	45
3.4 Profesionální sociální pracovník.....	47
4 Cíl práce a výzkumné otázky.....	49
5 Metodika.....	50
5.1 Použitá metoda.....	50
5.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	51
6 Výsledky.....	52
6.1 Základní anamnéza informantů.....	52
6.2 Výpovědi informantů.....	53
6.3 Shrnutí výsledků výzkumu.....	66
7 Diskuze.....	68
7.1 Výzkumná otázka č. 1.....	68
7.2 Výzkumná otázka č. 2.....	71
7.3 Výzkumná otázka č. 3.....	75
7.4 Výzkumná otázka č. 4.....	81
Závěr.....	86
Seznam použitých zdrojů.....	87
Přílohy.....	93
Abstrakt.....	94
Abstract.....	95

## ÚVOD

Vývoj sociální práce jako profese a její teoretické vymezení vznesly do popředí odborných diskuzí otázku po využití teorií sociální práce v praxi. Podle mnohých autorů jsou teorie součástí profesionální identity sociálních pracovníků, umožňují jim reflektovaný a kritický výkon práce, ale také poskytují systematicky strukturovaný přístup k sociální práci a mohou se stát zdrojem pro řešení řady složitých situací, které při práci s klienty vyvstávají.

Během svého dvanáctiletého působení v oboru sociální práce jsem se setkala s jeho různým pojetím, a to jak ze strany poskytovatelů sociálních služeb či veřejné správy, tak ze strany mých kolegů – sociálních pracovníků. V praxi jsem často svědkem debat o kvalitě sociální práce. Otázky po kvalitě jsou často spojovány se zákonem o sociálních službách, lépe řečeno se Standardy kvality poskytovaných služeb. Osobně však v těchto debatách postrádám rozpravu nad základními principy a posláním sociální práce, zejména v návaznosti na její teorie a metody. Někteří autoři v této souvislosti hovoří o mlčení sociálních pracovníků, jiní dokonce o jejich slepotě. Na druhou stranu se domnívám, že jedna věc je myslet si, co je dobré, a druhá věc je (ne)ignorovat nastavený sociální systém. Ostatně jistě jsou mnohým známá ona dilemata mezi zájmy organizace a zájmy klienta, dilemata mezi právem a etikou či mezi zájmy politiků a zájmy klientů.

Kdy jindy než v současné době, v níž se sociální práce otřásá ve svých základech a bojuje o své přežití, narůstá potřeba argumentace při obhajobě sociální práce. K tomu, aby sociální pracovníci obstáli, musí mít vedle dovedností důležitých pro praxi i teoretické znalosti a uvědomovat si důležitost teorií pro výkon profesionální sociální práce. Ve své diplomové práci nehledám „jen“ odpověď na to, jak sociální pracovníci pracují s teoriemi sociální práce, ale téma své práce vnímám také jako určitou výzvu k zamyšlení nad tím, jaký význam mohou teorie sociální práce představovat pro současné sociální pracovníky. Určitou inspirací mně v tomto ohledu byl sám studijní obor (Etika v sociální práci), který mi umožnil vnímat nejen úzkou souvislost mezi teorií a praxí sociální práce, ale především reflektovat v tomto smyslu určitá etická hlediska, která se výrazně promítají do každodenní praxe sociálních pracovníků.

Tak jako sociální práce je pomyslně rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou, tak i tato diplomová práce byla koncipována obdobně. Teoretická část obsahuje tři základní kapitoly, které blíže nastiňují problematiku teorií sociální práce. Úvodní kapitola popisuje jejich vývoj a současnou podobu. Následně další kapitola se věnuje konkrétní teorii, a to úkolově orientovanému přístupu. Ten byl zvolen především s ohledem na jeho paralely se zákonem o sociálních službách a již zmiňovanými Standardy kvality sociálních služeb. Za velmi významnou, zvláště s ohledem na obor, jež studuji, považuji kapitolu Profesionalita sociálních pracovníků na pozadí teorií sociální práce, kde se blíže věnuji souvislostem mezi využíváním teorií v praxi a integritou – profesní etikou sociálních pracovníků, která je nezbytnou součástí jejich profesionality.

Druhá část diplomové práce je zaměřena na výzkumné šetření, jehož hlavním cílem bylo zmapovat, co sociální pracovníky vede k (ne)využívání teorií sociální práce v jejich praxi, ale také zhodnotit, jaká je jejich zkušenost s úkolově orientovaným přístupem. Výstupy z výzkumného šetření, kterého se zúčastnilo celkem deset sociálních pracovníků, byly následně prezentovány v kapitole Výsledky a Diskuze.

Věřím, že se teorie sociální práce v budoucnu stanou nezpochybnitelnou součástí výbavy sociálního pracovníka, neboť jak se zdá, obor sociální práce hledá svou ztracenou identitu, a právě teorie sociální práce by mohly být jedním ze zdrojů, který omezí tendence redukovat sociální práci pouze na poskytování efektivních, tedy co nejlevnějších sociálních služeb.

Na závěr bych ráda zdůraznila několik odborných publikací, z kterých jsem čerpala důležité myšlenky pro svou práci, a které mě velmi obohatily. Jedná se zejména o následující publikace: *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci* od autorek Šiláčkové a Nedomové (2014); *Sociální práce: aktuální otázky* od Elichové a kol., (2017); *Sociální práce a teologie: inspirace a podněty sociální práce pro teologii* od Opatrného (2013). V neposlední řadě bych ráda připomněla také klasiku české odborné literatury, a to: *Umění pomáhat* od Úlehly (2005); *Ráda bych Vám pomohla, ale...* od Musila (2004) a *Lidský vztah jako součást profese* od Kopřivy (1995).

## 1 Pojetí sociální práce v kontextu jejích teorií

Ačkoliv si tato práce neklade za cíl osvětu historického vývoje sociální práce, pro dostatečné porozumění významu jejích teorií, vnímám za nezbytné, předestřít na úvod této práce některé významné pokusy o teoretické ukotvení tohoto oboru a taktéž nastínit stěžejní momenty, které se podílely na současném stavu.

Podle Všeobecné deklarace lidských práv (OSN, 1948) „*se všichni lidé rodí svobodní a sobě rovni co do důstojnosti a práv. Jsou nadáni rozumem a svědomím a mají spolu jednat v duchu bratrství.*“ Jak ovšem poukazuje Tomeš (srov. 2010: 40), lidé nejsou stejní, naopak mají různé odlišnosti a často bývají znevýhodněni v různých oblastech života. Podle Matouška a Šustové (srov. 2001: 83) je takto znevýhodněným lidem určena pomoc, kterou si lze představit jako specifický systém organizace solidarity s potřebnými. Tito autoři (Tamtéž) tvrdí, že přijmeme-li širokou definici sociálního blahobytu jako ideálu, díky němuž jsou ve společnosti organizovány aktivity reagující na sociální problémy doby, ukáže se, že většina známých společností si již v dávné minulosti vytvářela instituce, jejichž činnost k tomuto cíli směřovala, a jež můžeme z dnešního hlediska označit za zárodečné podoby sociální práce. Matoušek (srov. 2003: 11) dále popisuje, že většina známých společností sociální práci prováděla, i když tato činnost v nich nebyla jako sociální práce označována. Jednalo se převážně o pomoc v rámci rodiny, sousedskou výpomoc, církevní charitu či později také pomoc zajištěnou obcemi (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 189). Avšak teprve centralizovaný a bohatý novověký stát (po velkých revolucích v 19. století), začal přijímat představu, že společnost by měla být spravedlivá ke všem lidem, a otevřela se tak debata o adekvátním a širším organizováním institucionální solidarity (srov. Matoušek, Šustová, 2001: 83).

Příchod 20. století je spojován s modernizací (industrializace, urbanizace), která měla nemalý vliv na vývoj profesionalizace sociální práce. Procesy modernizace uspišily rozvoj nových společenských institucí, ale i posílení významu vědeckého popisu společenských jevů (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 189). Sociální práce se tak stala společenskovědní disciplínou i oblastí praktické činnosti a jako taková hledala své teoretické ukotvení (Tamtéž).

Jak předkládá Navrátil (srov. 2001a: 183), existuje celá řada autorů, kteří se pokusili vymezit obsah, pojetí a cíle sociální práce, ale jen některé z navržených definic skutečně posloužily k ohraničení profesionálního pole tohoto oboru.<sup>1</sup> Například jedna ze starších definic tvrdí, že „*sociální práce je prostě to, co dělají sociální pracovníci*“ (Navrátil, 2001a: 183 - 184). Podobná, převážně obecná, tvrzení jsou však podle současných autorů nedostatečná, neboť postrádají jasné vymezení a specifikaci vůči jiným oborům. Matoušek (2001: 10) popisuje sociální práci jako souhrn činností, které vedou k „*odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*“. Podrobnější, i když komplikovanější, definici nabízí např. Havrdová, která sociální práci (vedle aplikované vědy) vnímá jako: „*Profesionální aktivitu, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských skupin a jednotlivce ve společnosti.*“ (Květenská, 2007: 12)

Jak napovídají výše uvedené definice, sociální práce se snaží o naplňování individuálního lidského potenciálu, ale vždy v kontextu určitého rámce společenské solidarity (srov. Matoušek, 2001: 10). Nicméně, jak uvádí Matoušek (srov. 2003: 12), velmi těžko lze stanovit globálně platný přehled cílů sociální práce, neboť její rozdíly v teoretickém i praktickém pojetí jsou mezi jednotlivými kulturami a zeměmi až příliš velké. Ostatně nejde pouze o rozdíly mezi kulturami, ale také o střety různých ideových pojetí tohoto oboru. V tomto smyslu nabízí zajímavý pohled např. Janebová (srov. 2018: 38), podle které bývá sociální práce často vymezována velmi idealisticky, jako výhradně pomáhající profese. Skutečné poslání sociální práce však závisí na ideové pozici, z níž je vycházeno. Dochází tak ke dvěma odlišným ideovým pojetím, kdy jedno vnímá poslání sociální práce nejen jako pomoc lidem naplňovat jejich potřeby, ale také socializovat je a adaptovat v sociálním prostředí (tj. konsensuální model). Naopak druhé pojetí (tj. konfliktuální model) považuje za hlavní sociální motor konflikt a moc, tudíž sociální

---

<sup>1</sup> Názory na to, zda je sociální práce svébytnou a samostatnou profesí se dodnes různí. Pojímáme-li sociální práci jako profesi, vztahují se na ní podle Nečasové následující atributy profese: má systematickou teorii; má autoritu uznávanou klienty; má autoritu uznávanou společností; má svou profesní kulturu; má vlastní etický kodex (srov. Opatrný, 2013a: 166 – 167).



práce nefunguje v zájmu těch, se kterými je pracováno, ale především v zájmu opresivních struktur (Tamtéž: 38–39).

Jak lze vyvodit z výše uvedeného, sociální práce má na jedné straně přispívat k sociálnímu altruismu, prosazování sociální spravedlnosti a lidských práv, na druhé straně se ovšem očekává také její nasazení pro společnost jako celek, kdy sociální práce vykonává kontrolu jedněch v zájmu ochrany práv druhých či jich samotných (srov. Janebová, Truhlářová, 2017: 115). V praxi se tak můžeme setkat se sociálními pracovníky,<sup>2</sup> jež hájí přesvědčení, že nejvlastnějším cílem sociální práce je pomáhat jejím klientům.<sup>3</sup> Nebo s druhou zájmovou skupinou (často politickou), která považuje za cíl sociální práce sociální kontrolu a řešení či prevenci sociálních problémů (srov. Navrátil, 2001a: 184). Není proto překvapením, že v současné západní společnosti je podoba sociální práce do velké míry odrazem politických rozhodnutí, která se v závěru nedotýkají jenom praxe oboru, ale v něčem i její teorie, a právě proto „*sociální práce, více než jiné společenskovědní disciplíny, není a nemůže být hodnotově neutrální*“ (Matoušek, 2013: 12). (O popsané protichůdnosti, která je specifickým jevem sociální práce, podrobněji pojednává kapitola Profesionalita sociálních pracovníků na pozadí teorií sociální práce.)

## 1.1 Historický vývoj teorií sociální práce

Sociální práce v průběhu své existence využila mnoho teorií a konceptů. Poznatky čerpala převážně v rámci příbuzných společenských věd, přičemž jak uvádí Špiláčková (srov. 2016: 107) teorie sociální práce nepředstavovala pouhý součet těchto poznatků, ale vytvářela svou vlastní teorii, která zpětně obohacovala a ovlivňovala jiné obory. Na druhou stranu existují názory těch, kteří se domnívají, že na půdě sociální práce nebyla zformulována žádná zvláštní teorie sociální práce, a tak se nabízí otázka, zda lze sociální práci skutečně považovat za svébytný obor (srov. Matoušek, 2013: 13). Podle Matouška (srov. 2003: 12) tomu tak lze, neboť ač v některých případech sdílí sociální práce

---

<sup>2</sup> Pozn. autorky: Z důvodu srozumitelnosti textu a ušetření znaků je v textu používáno generické maskulinum „sociální pracovník/sociální pracovníci“.

<sup>3</sup> Pozn. autorky: Z důvodu srozumitelnosti textu a ušetření znaků je v textu používáno generické maskulinum „klient/klienti“.

teoretické předpoklady s jinými pomáhajícími profesemi, praktické zásahy modifikuje podle svých cílů.

Na tomto místě považuji za vhodné, vysvětlit vztah mezi pojmy *teorie* a *přístup*. Matoušek (2013: 12) uvádí, že teorie je „v přísném smyslu soustava tvrzení, která vysvětlují nějaký jev, a to buď v souvislosti příčiny a následku, nebo jako korelaci“. Naopak pojem přístup vyjadřuje „preferované nastavení pracovníka/organizace a obecně určený rozsah i cíl práce“ (Tamtéž). Nicméně sám autor (Tamtéž: 13), ačkoliv vnímá přístup jako jakousi „malou politiku“ organizace či pracovníka, nepovažuje rozdíl mezi teorií a přístupem za zásadně ohraničený. Tyto nepřesnosti s pojmoslovím v sociální práci se objevují také v odborné literatuře tohoto oboru. Podle Banks (srov. 2001: 66) je tento jev ovlivněn skutečností, kdy jednotlivé koncepty sociální práce jsou často propojené, přičemž modely a techniky formují teoretický základ založený na předpokladu o fungování lidské společnosti.<sup>4</sup>

Je potřeba uvědomit si, že sociální práce nepředstavuje pouze pracovní proces, ale současně také teorii tohoto procesu (srov. Novotná, 1992: 26). Ta podle Novotné (Tamtéž) pomáhá analyzovat problémovou situaci a dělat teoretická rozhodnutí, která se stávají součástí teoretického systému sociální práce. Vrátime-li se k myšlence, že pojetí sociální práce se liší, jak v různých dobách, tak v závislosti na společenském kontextu, můžeme sociální práci chápat jako sociálně konstruovanou činnost. Přičemž teorie sociální práce a praxe pak lze vnímat jako reakci na to, jak konkrétní lidé interpretují v určité době a v určitém místě sociální problémy (srov. Matoušek, 2003: 12; srov. Gojová, 2006: 38). Zajímavou studii na téma sociální změny a jejich dopadů na sociální práci představil např. Opatrný (srov. 2017: 43). Ten ve své práci zdůraznil nezbytnost teoretického aparátu sociální práce, jenž dokáže problematiku sociálních změn a s ní související společenské procesy zkoumat a zpracovávat multidisciplinárně a komplexně. V tomto smyslu je vnímána významná role v pojetí sociální práce jako teorie jednání, která dokáže propojit interdisciplinární a transdisciplinární charakter sociální práce. Díky tomu lze uchopit sociální práci komplexně; uspořádat vztahy mezi

---

<sup>4</sup> Pozn. autorky: Tato diplomová práce se zabývá především teoriemi sociální práce, přesněji řečeno formálně psanými teoriemi, které popisují pracovními postupy využitelné při práci s klienty.

jednotlivými obory, ze kterých sociální práce čerpá a usnadnit vytváření vlastních teorií a metod sociální práce (Tamtéž: 43–51).

Jak si lze povšimnout, metody a teorie sociální práce čelí změnám ve společnosti a jako takové se neustále (re)konstruují. Nemohou tedy existovat žádné „nadčasové“ univerzálně platné metody, stejně jako nemohou existovat teorie platné výlučně pro jeden stát (srov. Lorenz, 2007: 63). Tuto skutečnost ostatně ilustrují jednotlivá stádia vývoje teorií sociální práce, které lze periodicky shrnout do 9 fází. Jedná se o následující etapy (Navrátil, Matoušek, 2013: 189–190): empiristická; psychoanalytická; etapa psychosociální případové práce; etapa teoretického boomu; etapa inventarizace; etapa systémové teorie; etapa klasifikace a souběžně probíhající; etapa empirické verifikace; etapa reflexivního využití teorií (reflexivní integrace).

V první fázi vývoje postrádala sociální práce explicitně uznanou roli teorie (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 190). I když se již na počátku 20. století vyučovala sociální práce na několika vysokých školách, padala prohlášení, že sociální práce není žádnou zvláštní profesí, neboť postrádá specifickou teorii (srov. Matoušek, 2001: 9). Ostatně sociální pracovníci vykonávali svou činnost především na základě zkušenosti a byli tak považováni spíše za praktiky (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 190). Již v té době pracovala Američanka M. Richmondová na průkopnické práci s názvem *Sociální diagnóza*, ve které podrobně popisovala způsob sbírání informací o klientovi, z nichž měl být sociální pracovník schopen vyvodit náležitý způsob „sociální léčby“ (srov. Matoušek, 2001: 9). Přes medicínskou terminologii to byl jeden z prvních pokusů o systematické teoretické fundování oboru (Tamtéž: 9). V roce 1922 přispěla Richmondová dalším neméně významným dílem *Co je sociální případová práce* a stala se tak zakladatelkou přístupu, kterému se později začalo říkat *případová práce* neboli *casework* (srov. Novotná, 1992: 31).

Jak již napovídá výše uvedený text, zvědečťování oboru se ve svých počátcích inspirovalo především medicinou. Nicméně již od počátku 20. století čerpala sociální práce z dalších vědních disciplín, které se zaměřovaly na lidské vztahy. Jednalo se především o vliv sociologie a psychologie (srov. Novotná, 1992: 31).

Období mezi světovými válkami můžeme považovat za fázi, která byla významně ovlivněna psychoanalytickým myšlením. Aplikací psychoanalytické a pedagogické teorie docházelo k odklonu od praktické a materiální pomoci směrem k pomoci psychologické, psychoterapeutické a poradenské (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 190). Zpočátku ovlivňovala sociální práci psychologie Freudova, Adlerova a Mayerova, později teorie Rankova, Sullivanova a Horneyové (srov. Novotná, 1992: 31). Ve 40. letech Robinsonová zaujala svými pracemi, v nichž provedla kritiku sociologicky orientované sociální diagnózy Richmondové, která se podle Robinsonové zajímala především o vnější okolnosti a podceňovala tak pochopení osobnosti klienta jako individuální psychologické jednotky (Tamtéž: 32). Tyto myšlenky daly za vznik funkcionalistickému přístupu, který byl ovlivněn humanistickou psychologií. Ta je charakteristická tím, že vnímá podstatu člověka jako dobrou a empatii vůči klientovi jako klíč k porozumění jeho situace (srov. Úlehla, 2005: 111). V neposlední řadě je potřeba připomenout dvě neméně důležité autorky, jež po druhé světové válce interpretovaly americkou sociální práci. Jedná se o F. Hollisovou a H. Perlmanovou, které mj. upozorňovaly na jistou nepraktičnost psychiatricky a psychoanalyticky orientovaného směru (srov. Novotná, 1992: 31–32).

Padesátá, a především pak šedesátá léta přinesla nevídaný rozvoj teoretického myšlení. Podle Hornera (srov. 2009: 95) jsou 60. léta spojena s vývojem klíčových sociálních perspektiv, které výrazně ovlivnily sociální práci. Objevily se nové psychologické a sociologické koncepce (např. teorie učení, teorie sociální stratifikace, existenciální koncepce, koncepce přístupu orientovaného na klienta, komunikační a systemická teorie). Společenská poptávka po sociální práci stále rostla a s tím narůstala i specializace tohoto oboru. Převažoval názor, že množství a pestrost teorií je znakem sílící profese (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 190). Podle Navrátila a Matouška však teoretikům unikalo, že prostor sociální práce byl zcela chaoticky zaplňován koncepty, jejichž vzájemný vztah a vazba k sociální práci nebyly vždy zřejmé. Od 70. let se tak zcela pochopitelně začaly ozývat kritické hlasy, které upozorňovaly na možná rizika tohoto vývoje (Tamtéž). Také sami sociální pracovníci dospěli ke kritickému sebeuvědomění a začali si klást otázky spojené s jejich rolí (srov. Horner, 2009: 96).

Jedním ze způsobů, jak se sociální práce pokusila vyrovnat s pluralitou teorií byla snaha o uspořádání veškerého teoretického a metodického aparátu kolem jednoho

generativního pojmu – *sociální fungování*. Tito autoři rozvíjeli zásadu, že hlavní úkol sociální práce může být vymezen jako pomoc jednotlivcům, aby ve společnosti přiměřeně a akceptovatelně sociálně fungovali. V praxi to znamenalo, že sociální pracovník pohlížel na člověka jako na bytost, která existuje v prostředí a jako taková musí zvládat jeho nároky (srov. Navrátil, 2001a: 192). Z těchto důvodů bylo zapotřebí, aby si sociální pracovník ujasnil, jaké faktory sociálního fungování považuje za důležité, stejně tak jako se seznámil se situačními faktory (bariéry, předpoklady) sociálního fungování, které sehrávají důležitou roli u klienta (Tamtéž: 186).

Prostřednictvím konceptu sociálního fungování se sociální práce měla odlišovat od ostatních akademických a vědních disciplín, s nimiž sdílela některé poznatky a které se stejně jako sociální práce zabývají životem člověka (srov. Navrátil, 2001a: 192). S nástupem 80. a 90. let se však snaha propojit teorie v úrovni pojmů (do jedné vědecké teorie) oslabil. Naopak se zdálo, že postačí, pokud budou teorie systematicky uspořádány podle svých klíčových charakteristik (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 191). Např. Payne navázal na koncept sociálního fungování a navrhl typologii teorií podle tzv. malých paradigmat. Tato paradigmata nabízí různé možnosti pohledu na předpoklady sociálního fungování, přičemž zastánci každého z nich považují za podstatné jiné předpoklady a bariéry tohoto fungování. Volba určitého paradigmatu proto do značné míry předurčuje, čeho si bude sociální pracovník všimnout při řešení konkrétního problému klienta (srov. Navrátil, 2001a: 186). *Terapeutické paradigma* zahrnuje teorie, jež vysvětlují intrapsychické obtíže klienta, takže na významu nabývají především psychologické znalosti. *Reformní paradigma* zastřešuje teorie strukturální změny, a jako takové využívá především znalosti z oblasti práv a sociologie. Naproti tomu *poradenské paradigma* je orientováno spíše na teorii komunikace a vedení případové práce, a tak zde sociální pracovník využívá znalosti napříč obory (Tamtéž: 192; srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 191). Určité srovnání jednotlivých paradigmat nabízí následující tabulka.

**Tab. 1: Malá paradigmat sociální práce v souvislosti s bariérou v životním zvládní**

Malé paradigma	<i>Terapeutické</i>	<i>Reformní</i>	<i>Poradenské</i>
Úroveň problému	Mikro	Makro	Mezo
Bariéra v životním zvládní	Intrapsychická	Externí tlaky společnosti	Nedostatek informací služeb a dovedností
Možné teorie a přístupy	Psychodynamické Humanistické Existenciální Kognitivní modely Rodinná terapie	Antiopresivní Komunitní Ekosystémové Advokacie Zmocňování	Úkolově orientovaný Kognitivně-behaviorální Řešení problémů Systémová

*Zdroj:* Navrátil, Matoušek, 2013: 191

Přestože diskuse ohledně paradigmat v sociální práci nebyla jednoznačně uzavřena, považují Navrátil s Matouškem (srov. 2013: 191) výše uvedené rozdělení za velmi užitečné, a to zvláště s ohledem na povahu řešeného problému a na úroveň intervence. (Odborná literatura samozřejmě nabízí další členění teorií, které bylo pro tuto éru příznačné. Pro účely této práce však nepovažují další prezentování jiné klasifikace za zcela podstatné.)

## 1.2 Historický vývoj teorií sociální práce v českém prostředí

Dříve než uzavřeme celkový vhlad do historie vývoje teorií sociální práce, je nezbytné zastavit se krátce u vývoje, který se odehrával v českém prostředí. U nás prodělala teoretická orientace podobný vývoj jako v jiných zemích, avšak vlastních prací, které by se zabývaly teoriemi sociální práce a jejím výzkumem, bylo velmi málo (srov. Novotná, 1992: 35). V Československu ucelenou psychologickou koncepci případové sociální práce představovala M. Krakešová (Tamtéž: 38). Zajímavé pojetí Krakešové se začalo rozvíjet během druhé světové války a krátce po ní. Na rozdíl od Richmondové se Krakešová neomezovala na zjištění společenských vlivů, ale kladla důraz i na poznání psychických vlastností klienta. Vycházela ze základních lidských tužeb a potřeb a za hlavní příčinu životních nesnází považovala jejich neuspokojení. Cílem činností sociální pracovníka bylo najít pomocí psychogenetického rozhovoru v klientově minulosti příčiny destruktivního vývoje, které vedly klienta k duševnímu zvratu. Toto psychologicko-výchovné pojetí bylo protipólem pojetí psychoanalytického

a zaměřovalo se především na vhodnější psychologicko-výchovné působení, které by zamezilo budoucímu selhání klienta (srov. Špiláčková, 2016: 108).

Přestože měla sociální práce v Čechách a na Moravě hluboké tradice, byly po druhé světové válce na dvě generace zpřetrhány (srov. Řezníček, 1994: 12). Další vývoj sociální práce byl ovlivněn komunistickým režimem. Vzdělání v sociální práci na vysokoškolské úrovni bylo na dlouhou dobu přerušeno zavřením dvou vysokých škol v padesátých letech. Odborníci i jednotliví sociální pracovníci, kteří by za situace existence vysokoškolského vzdělávání své znalosti, vědomosti a schopnosti uplatnili jako učitelé, nebo výzkumní pracovníci na akademické půdě, směřovali „nedobrovolně“ do praxe. Znalosti a vědomosti těchto lidí v oblasti teorií a metod sociální práce, ale i v samotném výzkumu, znamenaly výrazný rozvoj v praxi sociální práce. To znamená, že paradoxním pozitivem neexistence akademické úrovně vzdělávání v sociální práci, byl přísun kvalifikovaných odborníků do praxe (srov. Špiláčková, 2016: 145).

Od roku 1990 došlo k mnohým změnám. Podle Čámského, et al. (srov. 2011: 9) se jednalo o bouřlivá léta, na která nebyl připraven nejenom tehdejší sociální systém, ale ani sama společnost. Jako jedna z priorit oboru byla obnova vzdělávání v sociální práci na vysokoškolské úrovni, což se díky neformálním snahám, které pracovaly na reformě již za minulého režimu, podařilo celkem rychle (srov. Šiklová, 2001: 152). V reformující společnosti se postupně začaly objevovat hlasy, podporující ideu volného působení individuálních a skupinových sil, zejména v ekonomice (srov. Řezníček, 1994: 12). Hlavním inovačním trendem měla být deinstitucionalizace sociálních služeb. Vznikla řada nových institucí (zejména neziskového charakteru), které se snažily reagovat na akutní potřeby společnosti, zvláště tam, kde nepostačovala pomoc státu (srov. Pilát, 2015: 17). Politické, ale i ekonomické změny s sebou přinesly další sociální problémy jako bezdomovectví, prostituci, zvýšenou kriminalitu a počet drogově závislých (srov. Vrtišková, 2009: 24).

Nové sociální problémy, nová klientela, ale i noví poskytovatelé, změnili podobu sociální práce, respektive trhu sociálních služeb. Česká republika začala usilovat o přijetí do Evropské unie a musela podle toho koordinovat také svou sociální politiku. Inspiraci často hledala v západních zemích, ale jak upozorňuje Šiklová (srov. 2001: 152–153), pouhé převzetí metod a sociální práce ze Západu se neukázalo jako zcela funkční řešení.

### 1.3 Současný stav

Abychom uzavřeli celkový vývoj na poli teorií sociální práce, nesmíme opomenout ani současnou situaci, která je spojována především s postmoderním myšlením. Autoři jako Navrátil a Matoušek (srov. 2013: 192) uvádějí, že část sociálních pracovníků na postmoderní relativizaci vědeckého myšlení reagovala empirizací a další skupina sociálních pracovníků potom hledáním způsobů, jak postmoderní výzvy zužitkovat i v kontextu sociální práce. Na konci druhého tisíciletí se tak setkáváme se zdůrazňováním potřeby empirického, příp. teoretického zdůvodňování praxe sociálních pracovníků. Jedná se o trend, který se vyznačuje vývojem od nahodilosti a náhodnosti po cílenou sociální solidaritu (srov. Tomeš, 2001: 229). Podle Navrátila s Matouškem (srov. 2013: 192) jde tato tendence ruku v ruce se snahou politiků redukovat obtížně financovatelné rozsáhlé sociální programy. V tomto případě tedy není volba postupu věcí náhodné volby, ale výsledkem profesionálního posouzení životní situace klienta. Ostatně, podle Fooka (srov. 2012: 113) jsou lidská práva a sociální spravedlnost<sup>5</sup> s příchodem 21. století a neustále se měnícím kontextem stále obtížněji splnitelná.

Na poli teorií sociální práce se objevuje také pestrost a variabilita, kterou část autorů akceptuje a vnímá jako nabídku, jež poskytuje sociálnímu pracovníkovi řadu možných interpretací i námětů pro řešení situace klienta (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 192), na druhou stranu má tento eklektický přístup k teoriím sociální práce také určité nedostatky či úskalí, jenž narůstají o to více, není-li si jich vědom sám sociální pracovník (srov. Navrátil, 2001a: 199; srov. Gojová, 2010: 4). Nicméně např. Navrátil (srov. 2001a: 182) nebo Payne (srov. 2012: 135) připouští, že osudy klientů zpravidla bývají natolik specifické, že je obtížné, „vtěsnat“ je pouze do jednoho konceptu. V neposlední řadě se můžeme v praxi setkat také s určitou nevědomostí či lhostejností, kdy někteří sociální pracovníci odmítají používat formální teorie ve své práci, ale přitom je aplikují často zcela nevědomě. To se týká minimálně některých předpokladů, na jejichž základě sociální pracovníci vysvětlují životní situaci svých klientů. Ovšem toto nevědomé a nereflektované využívání takovýchto konceptů neumožňuje navrhovanou interpretaci

---

<sup>5</sup> Podle Paynea (srov. 2015) jsou lidská práva a sociální spravedlnost pro sociální práci zcela zásadní.



opřít o celou koncepci, neboť ta zůstává sociální pracovníkovi skryta (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 191–192).

Jak bylo naznačeno v textu výše, sociální práce stále buduje svůj teoretický aparát a specifčnost využití jejích teorií spočívá především v jejich přímé adaptaci pro posouzení a řešení obtížných životních situací klientů (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 192). Přijmeme-li však myšlenku, že současná podoba sociální práce je do velké míry závislá na politických rozhodnutích (viz výše), mohli bychom pracovat s domněnkou, že sociální pracovníci využívají při své práci takovou teorii či přístup, který koresponduje se současným nastavením českého sociálního systému.

Vzhledem k poměrně širokému zastoupení běžně užívaných teorií sociální práce, nelze v rámci této diplomové práce dostatečně obsáhnout všechna jejich specifika a stejně tak provést hodnotný výzkum, který by podrobně mapoval jejich povahu a využití v praxi. Z těchto důvodů jsem se rozhodla, zaměřit tuto práci pouze na jednu vybranou teorii. Při jejím výběru jsem vycházela z analýzy, podle níž patří mezi aktuálně nejvyužívanější metody sociální práce úkolově orientovaný přístup (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 79). Tento přístup má na poli sociální práce výjimečné postavení, neboť jako jeden z mála vznikl v kontextu sociální práce a jako takový byl vyvinut přímo sociálními pracovníky (Tamtéž: 23). Mimo to má své specifické postavení také v současné (české) praxi sociální práce, která je ovlivněna dvěma stěžejními dokumenty: *zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* a *Standardy kvality sociálních služeb*. Podle Gojové a Sobkové (srov. 2007: 88) má totiž úkolově orientovaný přístup shodné prvky s těmito dokumenty. Můžeme se tedy domnívat, že úkolově orientovaný přístup či některé jeho prvky jsou sociálními pracovníky v českém prostředí přirozeně a často bez uvědomění využívány.

## 2 Úkolově orientovaný přístup v sociální práci

Jak již bylo nastíněno v úvodní části této práce, sociální práce je charakteristická svou mnohotvárností. Koneckonců určitou rozmanitost můžeme sledovat také v samotné praxi sociálních pracovníků, na něž jsou kladeny různorodé nároky: od uplatňování moci a zájem o potřeby klientů po potřebu redukovat složité úlohy na zvládnutelnou míru atp. Mohlo by se zdát, že primárním úkolem sociálního pracovníka není pomáhat klientovi, ale umět mu pomoci, co možná nejrychleji a nejúspěšněji. V popředí zájmu současné sociální práce, respektive sociální politiky, stojí požadavek efektivity a výsledku. Není potom překvapením, když se v sociální práci čím dál častěji setkáváme s krátkodobou formou podpory (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Ostatně časově omezená práce a měřitelnost výsledků patří mezi základní charakteristiky úkolově orientovaného přístupu (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 27). Nabízí se tak otázka, zda právě úkolově orientovaný přístup může obstát v současném tržně orientovaném systému sociální práce, a pomoci zachovat sociální práci její „tvář“.

### 2.1 Vznik a vývoj úkolově orientovaného přístupu

Úkolově orientovaný přístup (dále též „ÚOP“) je formou krátkodobé práce s klientem, který vznikl na sklonku 60. let 20. století jako reakce a alternativa k dlouhodobým formám práce s klientem (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 17). Náleží do kategorie přístupů orientovaných na řešení problémů a vyšel z významné tradice psychosociální školy, kterou rozvíjela především F. Hollisová (srov. Navrátil, Matoušek 2013: 109). Tato průkopnice problémy nepřičítala izolovaně jedinci, ale chápala je jako problém jednotlivce v situaci (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 18). A můžeme jít ještě hlouběji, neboť kořeny jejích myšlenek lze spatřit již v práci M. Richmondové, zakladatelky individuální sociální práce – *casework*. Její práce je charakteristická především pevným vztahem mezi klientem a sociálním pracovníkem, který vystupuje v roli experta a intervnuje přímo v jeho prostředí. Tyto prvky, které v nemalé míře ovlivnily filosofii úkolově orientovaného přístupu, lze považovat za prvotní východiska psychosociálního přístupu (Tamtéž: 17).

Dalším významným činitelem v kontextu vzniku ÚOP byl zcela jistě přístup orientovaný na řešení problému, který v šedesátých letech zformulovala představitelka funkcionálního přístupu H. Perlmanová (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 19). Přestože se i v tomto případě stále jednalo o diagnostický přístup (tzn., že diagnóza byla významným vodítkem pro práci s klientem), můžeme zde sledovat základní myšlenky ÚOP. Hlavní zásadou přístupu orientovaného na řešení problému měl být obrat od dlouhodobé terapie k rychlé změně v problému klienta. Poprvé v historii sociální práce byl tak kladen důraz na krátkodobou a zároveň striktně časově ohraničenou terapii (srov. Thelenová, 2012: 38). Tento požadavek měl být dále podpořen důrazem na neustálou transakci mezi pracovníkem a klientem. Aktivita se postupně začala přesouvat na klienta, ten se stal zodpovědným nejenom za formulace cílů sociální terapie, ale také za jejich dosahování. Ostatně tomu nasvědčují také specifické vlastnosti těchto cílů, které měly být ohraničené, dosažitelné a takové, které si zvolil sám klient (Tamtéž: 38–39). Perlmanová také zavedla nový institut v sociální práci, který se od té doby stal přirozenou součástí sociálních terapií, a to domácí úkoly. Díky nim se část procesu naplňování cíle přenesla mimo samotný kontakt pracovníka s klientem, což vedlo k tomu, že do spolupráce bylo zapojeno i klientovo okolí (Tamtéž: 39).

Je však nutné podotknout, že výše uvedené změny v přístupu ke klientovi vzbudily také kritické hlasy. Odklon od paternalistického postavení sociálního pracovníka, a naopak důraz na rovnocenný vztah obou účastníků totiž přinesly nejenom komplexnější formu terapie, ale také větší složitost. Zjistilo se, že úspěšnost práce s klientem je v tomto případě odvislá od míry jeho sociální inteligence, čímž se tento přístup omezil jen na určité typy klientů (srov. Thelenová, 2012: 39).

Jak je patrné, od přístupu orientovaného na řešení nebylo daleko ke vzniku ÚOP. Jeho počátek je spojen s disertační prací W. Reida z roku 1963, která podnítila další empirické výzkumy. Ty měly potvrdit obvyklý předpoklad, že individuální práce s klientem je efektivnější než krátkodobá práce. Výsledky však tuto domněnku nepotvrdily, ba naopak. Vyplývalo, že krátkodobá práce s klienty vykazovala srovnatelné výsledky jako tradiční dlouhodobá spolupráce (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 23). Zásadní výsledky přinesla také studie s názvem *Brief and extended casework* autorů W. Reida a A. Shynové, která vyvolala zájem o rozvoj krátkodobé intervence, neboť

prokázala nečekaně dobré výsledky u velkého spektra jejích klientů (srov. Navrátil, Matoušek 2013: 109). Na základě této studie pak pozměněná dvojice ve složení W. Reid a L. Epsteinová ve své první knize z roku 1972 s názvem *Task-Centered Casework* vytvořila systém časově ohraničené pomoci zaměřené na životní problémy. Autoři zde popisovali krok po kroku realizaci úkolově orientovaného přístupu, přičemž skutečným záměrem autorů bylo vytvořit přístup využitelný v praxi, který se bude i nadále vyvíjet v reakci na pokračující výzkum a vývoj v oblasti znalostí a technologií (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 23).

Tento zájem o krátkodobou terapii vycházel nejen z neuspokojení s dlouhodobou pomocí a z hodnocení, které ukázaly slibné výsledky krátkodobých intervencí, ale také z rostoucího zájmu o krizovou intervenci. Nemalý vliv na tom měl i nedostatek profesionálů na duševní zdraví a narůstající počet čekatelů, kteří potřebovali pomoc (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 23). Dvojice Reid a Epsteinová tak navrhla systém krátkodobé intervence, který byl koncipován jako otevřený systém (tzn., že eklekticky integruje teoretické a praktické příspěvky z různých dostupných zdrojů), jehož centrálním pojmem se stal *úkol* (task) (srov. Navrátil, Matoušek 2013: 109; srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 21).

## 2.2 Základní charakteristika úkolově orientovaného přístupu

Úkolově orientovaný přístup je znám pod různými pojmy jako *krátká terapie* (brief therapy), *krátkodobá práce* (short-term work) nebo *práce založená na smlouvě* (contract work), přičemž původní název přístupu zní *task-centered approach*. Kvůli dvojí možnosti jeho překladu se můžeme v české odborné literatuře setkat s názvy *úkolově orientovaný přístup*, *cílově orientovaná sociální práce* nebo *cílově orientovaný přístup* (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 21).<sup>6</sup>

Jedinečnost tohoto přístupu tkví v tom, že jako jeden z mála vznikl přímo v rámci sociální práce, a to především na základě empirických výzkumů a praxe sociálních

---

<sup>6</sup> Pozn. autorky: Pro účely této diplomové práce je používán termín *úkolově orientovaný přístup* nebo jeho zkratka *ÚOP*.

pracovníků a lze ho tak považovat za pragmatický přístup (srov. Thelenová, 2012: 67). Pokud bychom ho však chtěli zařadit do Paynových *malých paradigmat*, patřil by do skupiny individualisticko-reformních paradigmat (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 23). Naopak Navrátil s Matouškem (srov. 2013: 191) řadí ÚOP k poradenskému paradigmatu (viz Tab. 1, kapitola Pojetí sociální práce v kontextu jejích teorií).

Jasně vymezení ÚOP vůči jiným přístupům je poměrně komplikované. ÚOP má styčné plochy s teorií sociálního učení, s obecnou teorií systémů, s kognitivními teoriemi a má také vztah k modelům krizové intervence. Snad nejbliže má však ke kognitivně-behaviorální terapii, s níž sdílí i některá základní východiska jako například přesvědčení, že intervence by měla ovlivňovat chování, příp. kognitivní konstrukty (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Samotná blízkost ÚOP k uvedeným teoriím bývá někdy terčem kritiky, která hovoří o nedostatku teoretické promyšlenosti. Někteří autoři dokonce nepovažují ÚOP za samostatný způsob intervence se svými vlastními právy a pravidly, ale spíše ho vnímají jako doplňkovou metodu (srov. Nedomová, Špiláčková, 2014: 25–27). Naopak příznivci tohoto přístupu vnímají onu spřízněnost s dalšími přístupy jako integrativní princip, na základě něhož je zcela běžné, že je ÚOP využíván jako hlavní nebo doplňková metoda v kombinaci s jinými přístupy (Tamtéž: 27).

Ať už budeme vnímat ÚOP jako samostatný způsob intervence či nikoliv, jeho přínos na poli sociální práce je zcela nezanedbatelný. Významným přínosem pro praxi sociální práce je skutečnost, že ÚOP přesunul sociální pracovníky od individuálně terapeutických přístupů k technikám zaměřeným na řešení problému. V tomto případě hovoříme o tzv. optimistickém přístupu, který nevidí problém v samotném klientovi, ale spíše hledá praktickou cestu, jak řešit jeho složitou situaci (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 26). Jádrem přístupu spočívá v myšlence, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a že člověk se raději nasazuje pro úkoly, které si sám zvolil (srov. Navrátil, Matoušek 2013: 109). Tato idea je naprosto zásadní, neboť ÚOP je založen na předpokladu, že lidé jsou schopni takovou volbu udělat, a že nikdo jiný by ji neudělal lépe (srov. Thelenová, 2012: 67).<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Sociální pracovník v tomto případě pouze pomáhá klientovi rozhodnout, jaké úkoly chce plnit (srov. Thelenová, 2012: 67).

V těchto myšlenkách se podle Thelenové (Tamtéž) odráží množství požadavků kladených na současnou sociální práci a pokud bychom se pokusili, převést je do základních znaků ÚOP, budou následující:

- orientace na klientův problém,
- úkoly nebo aktivity směřující k řešení problémů,
- plánovaná krátkodobost,
- vztah založený na spolupráci.

Autoři Milner a O'Byrne uvádějí, že pokud chce člověk něčeho dosáhnout, něco získat, musí být aktivní (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 24). Důraz na aktivitu klienta je v ÚOP patrný od samého počátku, a to je i důvodem, proč autoři přístupu považují za efektivní nasměrovat klienty k tomu, aby se sami pokusili definovat své problémy, navrhli kroky k jejich řešení, ale také se naučili tyto problémy řešit (Tamtéž: 26). Sociální pracovník je v tomto případě spíše v roli průvodce, který má klientovi pomoci uvážit, co chce změnit a jakými kroky se k žádoucí změně dostane. V případě potřeby může sice klientovi poskytnout vedení, vztah je však založen na hodnotách partnerství a zmocňování (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Díky tomuto postupu může klient těžit nejen z toho, že se zmírnil jeho problém, ale zároveň i z toho, že se zlepšují jeho schopnosti a dovednosti problémy řešit. (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 29). Ty totiž pomáhají klientovi uvědomit si, že on sám má schopnost něco se svou situací dělat (Tamtéž: 24).

Nezbytnou součástí aktivního postoje klienta je jeho motivace. ÚOP vnímá motivaci jako klíč k úspěchu a předpokládá, že většina psychosociálních problémů má pouze dočasný charakter. Klade důraz na pozitivní zkušenost s vyřešením malého problému, protože předpokládá, že získaná pozitivní zkušenost klienta motivuje a zlepšuje jeho schopnost zvládat i další potíže, se kterými se během života setkává (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 24).

ÚOP se soustředí na situaci „tady a teď“ a je založen na pečlivě vyjednané dohodě (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 26), v níž jsou definovány nejen úkoly jednotlivých aktérů (sociálního pracovníka, pečujících osob, klienta), ale také jejich časové limity (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Časový rámec je v ÚOP důležitý, neboť dává jasný

rámec pro poskytování profesionální intervence v sociální práci (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 26).

Jak již bylo popsáno výše, ÚOP patří v sociální práci mezi nejrozšířenější formy krátkodobé intervence (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Plánovaná krátkodobost spolupráce vychází z uznávané hypotézy, která úzce souvisí s teorií krize. Podle této hypotézy lidé, kteří zažívají určitou míru duševní nerovnováhy, tedy krizi, hledají pomoc k obnovení rovnováhy, a to v co nejkratším možném čase (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 44) V ÚOP se celková délka intervence pohybuje mezi 6 a 12 kontakty. Tato předem naplánovaná a jasně vymezená doba napomáhá sociálnímu pracovníkovi, ale především klientovi efektivně využívat čas (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Ukazuje se totiž, že dlouhotrvající služba často dojde až do momentu, ve kterém přestane být spolupráce účinná, především pokud přesahuje epizodický charakter klientova problému. Zároveň platí, že když je spolupráce s klientem příliš dlouhá, může klient ztratit důvěru ve své schopnosti zvládnout daný problém a stane se závislým na pracovníkovi nebo na organizaci, která sociální službu poskytuje (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 29). Požadovaná krátkodobost tak pomáhá sociálnímu pracovníkovi získat větší kontrolu nad svou činností, ale také snáze ovládat tendence dělat mnohem více, než bylo s klientem dojednáno (Tamtéž: 44).

Je celkem pochopitelné, že doporučený časový rámec spolupráce nelze za určitých okolností splnit. Jedná se např. o situace, kdy stanovené cíle intervence jsou v krátkodobém měřítku nedosažitelné (např. svěřeni dítěte do péče, úspěšné dokončení studia, oddlužení). Mohou se objevit také situace, kdy dodržení časového rámce není možné a sociální pracovník bude muset zvažovat prodloužení časového kontraktu. Jedná se především o ty situace, které nemůže mít klient ani sociální pracovník pod kontrolou (např. hospitalizace klienta; situace, kdy délku spolupráce neurčuje klient, ale třetí strana, např. probačním dohledem; situace, kdy klient spolupracuje se sociálním pracovníkem v rámci zařízení dlouhodobé péče) (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 44).

Významný apel klade ÚOP také na dobrovolnost klienta, neboť uživatel<sup>8</sup> služeb sociální práce často vidí sami sebe jako subjekty určitého nátlaku. Špiláčková s Nedomovou proto doporučují, aby si sociální pracovník při vyjednávání ohledně služby kladl otázku: „Jaké mám právo zasahovat do života tohoto člověka?“ (srov. 2014: 28–29) Podle ÚOP legitimita intervence sociálního pracovníka nastává tehdy, pokud má klient nenaplněné potřeby a vyhledá pomoc sociálního pracovníka, čímž uznává problém a deklaruje zájem na něm pracovat. Zvláštním případem jsou však nedobrovolní klienti, kteří přicházejí na základě nařízení či doporučení úřadů. V takových případech se očekává, že klient vyjádří alespoň nějakou svou nenaplněnou potřebu (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Je však důležité, aby mezi pracovníkem a klientem došlo ke shodě na problémech a klient nebyl nucen do něčeho, s čím nesouhlasí. Součástí by mělo být také objasnění pravomocí a vyjádření respektu vůči klientovi (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 29). Otázky směřované na klienta mohou pak vypadat následovně: „Chce klient něco změnit?“ „Chce, aby mu s touto změnou pomohl sociální pracovník?“ (Navrátil, Matoušek, 2013: 109)

Z výše uvedeného logicky vyplývá, že vztah mezi pracovníkem a klientem má v ÚOP podobu partnerství (srov. Thelenová, 2012: 68) a jako takový je založen na spolupráci a rovném postavení obou stran (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 74). ÚOP předpokládá, že schopnost klienta o sobě rozhodovat posiluje nejenom jeho sebedůvěru, ale je také terapeuticky cennější než direktivní přístup sociálního pracovníka. Na druhou stranu skutečnost, že se klient podílí na rozhodování o dalším pracovním postupu předpokládá, že sám také rozumí terapeutické situaci, ve které se nachází. Proto se doporučuje, aby před klientem nebyl skrýván žádný aspekt terapie a sociální pracovník se částečně „očistil“ od své expertní role (srov. Thelenová, 2012: 68).

Základem úspěchu je dialog mezi klientem a sociálním pracovníkem, proto je zcela logické, že komunikační dovednosti jsou nezbytnou kompetencí sociálního pracovníka. Ten by měl umět rozpoznat komunikační vzorec klienta a odhalit, kdy rozhovor vede do slepé uličky. Jedná se o vyvažování systematické a reagující komunikace.

---

<sup>8</sup> Pozn. autorky: Termín „uživatel“ vychází ze zákona o sociálních službách a je jím příjemce sociální služby. V textu diplomové práce je termín „uživatel“ též nahrazován termínem „klient“.



Systematická komunikace napomáhá posouvat se v plnění dalších úkolů, naopak reagující komunikace, vyjadřuje spíše empatický zájem o klienta (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 74).

Když bychom se pokusili shrnout kompetence sociálního pracovníka, jenž využívá ÚOP, zahrnovaly by především následující schopnosti a dovednosti: být autentický, umět naslouchat, zvládat uchopit podstatu klientových problémů, mít přehled o relevantních teoriích, vyjednávat smlouvu či dohodu, působit jako posilující partner (nikoliv pouze zprostředkovatel sociálních služeb), dbát na dodržování stanoveného časového rámce (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 74).

Profil úkolově orientovaného přístupu můžeme shrnout do následujících bodů (Špiláčková, Nedomová, 2014: 28):

- pragmatický přístup,
- optimistický přístup,
- zplnomocňující/posilující přístup,
- samostatný způsob intervence,
- doplňující přístup,
- příklad poradenského paradigmatu,
- integrující přístup,
- eklektický přístup.

### **2.3 Fáze úkolově orientovaného přístupu**

ÚOP je strukturován do několika fází či kroků, které na sebe systematicky navazují a v některých případech se mohou i překrývat. Tento uspořádaný proces by měl klientovi a sociálnímu pracovníkovi napomoci efektivně pracovat a dosahovat požadovaných výsledků.

Obvykle se ÚOP dělí do tří fází, a to počáteční, střední a terminální (závěrečné). Dělení se sice často liší napříč jeho autory, všichni však dodržují logickou posloupnost a návaznost jednotlivých kroků (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 45). Počáteční fáze obsahuje především přípravu na intervenci, náplní druhé fáze je samotná intervence

a závěrečná fáze se zabývá procesem ukončování spolupráce s klientem. Pokud bychom chtěli jednotlivé fáze rozčlenit podle počtu setkání, lze říci, že počáteční fáze zpravidla obsahuje 1–2 schůzky (za určitých okolností maximálně 4 setkání). Střední fáze trvá nejdéle, a to 6–8 setkání. Závěrečná fáze probíhá stejně jako počáteční v rámci 1–2 schůzek (Tamtéž).

Na druhou stranu je potřeba zdůraznit, že výše uvedená rozdělení mají spíše charakter teoretického vymezení, a proto není výjimkou, že délka fází se může měnit dle potřeby a složitosti práce s klientem. A obdobně je tomu i s obsahem setkání, kdy ÚOP jakožto dynamický proces připouští vracet se zpět do některých fází a měnit původní postup s cílem, aby odpovídal potřebám klienta (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 45–47).

### **2.3.1 Počáteční fáze**

Hlavní náplní počáteční fáze je příprava na intervenci. Autorky Špiláčková s Nedomovou (srov. 2014: 47) uvádějí výčet základních aktivit této fáze, mezi které řadí: vysvětlení role, vysvětlení účelu intervence, získání nezbytných údajů, identifikaci problému, exploraci a zhodnocení problémů, vytyčení cílových problémů, specifikaci problémů, stanovení cílů a uzavření smlouvy mezi klientem a sociálním pracovníkem. Vzhledem k tomu, že tato fáze probíhá zpravidla v rámci 1–2 schůzek, je patrné, že tato setkání mohou být velmi obsáhlá a mít také zásadní vliv na další vývoj spolupráce.

Počátek spolupráce je důležitým momentem utvářejícího se vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem, a proto i příprava na úvodní rozhovor nemá být podceňována. Přirozeně rozhovor s klientem může přinést i momenty, na které se nelze dopředu připravit. V tomto případě je nutné, aby sociální pracovník dokázal vhodně improvizovat (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 47). Je nezbytné, aby se klient při rozhovoru necítil nepříjemně, přestože často hovoří o svých potížích. Sociální pracovník by měl především vytvořit atmosféru důvěry, aktivně naslouchat, povzbuzovat klienta k vyjádření svých pocitů, ale také k aktivnímu řešení problémů (Tamtéž; srov. Navrátil, Matoušek 2013: 109).

Úvodní setkání se zaměřují na identifikaci problému klienta. V průběhu rozhovoru sociální pracovník obvykle získá určité informace o problémech ještě dříve, než jsou stanovené. Samotný proces identifikace problému bývá často velmi náročný pro obě zúčastněné strany. Klient a sociální pracovník volně diskutují o problémech a tématech, které je klient ochoten sdílet. Někteří autoři přirovnávají tento proces k brainstormingovému cvičení. Sociální pracovník nenabízí žádná řešení, ale může na základě svých poznámek předkládat klientovi náměty týkající se jeho tématu. Nesmíme totiž zapomínat, že ÚOP staví na myšlence, že klient sám je schopen definovat problém. Samozřejmě, jiná situace nastává, pokud problém klienta definuje jiná formální instituce (např. soud). V tomto případě je nutné, aby sociální pracovník zvážil další způsob spolupráce, který by měl podněcovat motivaci klienta podílet se na řešení problému (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 48–49). Pro tyto účely ÚOP rozlišuje *uznané problémy* a *připsané problémy*, přičemž uznaný problém je ten, s kterým se klient ztotožňuje, a který se může stát základem spolupráce sociálního pracovníka a klienta (Tamtéž: 33).

Na identifikaci problémů navazuje jejich explorační část. V této části by schůzky s klientem měly obsahovat především: faktický popis týkající se výskytů problému; frekvenci výskytů; vážnost, se kterou na ně klient nahlíží; co klient podnikl, aby zmírnil problémy, a s jakým výsledkem (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 49).

Zajímavostí je, že ÚOP nehledá příčinu problému. Problémy jsou vnímány tak, že se „prostě staly“. Nejde tedy o to hledat příčiny, ale spíše faktory, které přispívají k udržování problému (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Problémy klienta totiž neexistují samy o sobě, ale často v nějakém kontextu, který bývá nezbytné odhalit, neboť klientovi brání v řešení jeho problému. Ke zmapování těchto souvislostí mohou sociálnímu pracovníkovi pomoci následující otázky: „Které překážky brání řešení?“ „Které zdroje mohou být využité při řešení problému?“ (Špiláčková, Nedomová, 2014: 50) Skutečnost, že ÚOP přednostně nehledá příčinu problému ještě neznamená, že sociální pracovník za žádných okolností nepracuje s minulostí klienta. Nejedná se však o pátrání po životním příběhu. V ÚOP se za velmi přínosné se jeví spíše „jen“ zmapování, jakým způsobem klient postupoval směrem k řešení problémů v minulosti, neboť tak

může zamezit zbytečnému opakování nefungujících postupů (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 111).

Vzhledem k tomu, že již na úvodních setkáních zaznívají důležité informace o problémech klienta, doporučuje se, aby sociální pracovník pořizoval písemné záznamy. Za velmi užitečné lze považovat doslovné formulace toho, co klient vypověděl. Ale mohou být pořízeny také audio či videozáznamy nebo využít flipchart. ÚOP je v tomto směru poměrně kreativní a od sociálního pracovníka se očekává, že bude při práci s klientem používat různé techniky, jako například (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109):

- Sebezpozorování klienta, v němž může klient využít řadu pomůcek, jako jsou diáře, deníky, tabulky, a grafy.
- Standardizované metody (tzv. rychle hodnotící nástroje), kdy klient např. vyplní standardizovaný dotazník, jehož vyplnění mu zabere cca 10 minut.
- Škálovací techniky, kdy klient pomocí číselné škály zaznamená své pocity v době, kdy se problém objevil a dále současné pocity ve vztahu k tomuto problému. (Takto lze hodnotit také pokroky klienta při řešení problému.)

Někteří autoři uvádějí použití technik na příkladu vhodné identifikace nebo explorační problémů. Například díky využití speciálních tabulek můžeme problémy roztřídit/klasifikovat a snaže tak stanovit, který z problémů lze řešit prostřednictvím ÚOP (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 109). Správnou identifikaci problémů může pomoci také technika škálování, kdy si klient sepiše své problémy a označí jejich váhu na určité škále. Škála přináší informaci subjektivně vnímané váhy problému, ale lze ji využít při následném vyhodnocení změny (Tamtéž: 111). Ostatně váhu problému lze zkoumat různě. Navrátil (2001a: 235), navrhuje jako východisko pro vážení problémů položení následujících otázek: „Které problémy klienta nejvíce zatěžují?“ „Které problémy by v případě jejich vyřešení měly pro klienta nejpříznivější důsledky?“ „Které problémy mají pro klienta největší význam?“ „Které problémy lze řešit s menším nasazením energie, zdrojů?“ „Které problémy jsou v podstatě neřešitelné?“

Pokud klient a sociální pracovník dořeší zásadní otázky týkající se klientova problému, je nezbytné, aby sám klient definoval maximálně 3 cíle, kterých chce v rámci intervence dosáhnout (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 34; srov. Navrátil, Matoušek,

2013: 110–111). Abychom lépe porozuměli tomu, co jsou cíle intervence, doporučuje Řezníček představit si je spíše jako vytyčené dílčí úkoly než dlouhodobější cíle (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 55). A jak by měly být takové cíle formulované? Autoři Sheafor a Horejsi doporučují, aby byly definované v pozitivních termínech, tedy jako to, co by měl klient udělat či čeho by měl dosáhnout namísto toho, co by neměl. Dále by se měly zaměřovat na chování a v neposlední řadě by měly být měřitelné z hlediska délky, frekvence i intenzity. Obdobnou charakteristiku přináší Reid a Epsteinová, podle nichž by cíle měly být (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 35):

- konkrétní,
- definovány slovy klienta,
- krátkodobé,
- realizovatelné,
- pozitivně formulované.

Ukázku správné formulace cílů nabízí Navrátil s Matouškem. Můžeme si ji uvést na konkrétním příkladu depresivního klienta, jehož problémy se projevovaly neschopností spát, častými záchvaty pláče v práci, neschopností provádět domácí povinnosti a nedostatkem sociálních aktivit. Cíle, které autoři definovali mají následující podobu: 1) spánek: osm hodin každou noc; 2) záchvaty pláče v práci: žádné; 3) práce v domácnosti: čtyři hodiny týdně; 4) sociální aktivity: v pátek nebo sobotu, jednou týdně oběd s přítelem, dva telefonáty týdně (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 111–112).

Závěr počáteční spolupráce bývá dovršen uzavřením smlouvy. Smlouva<sup>9</sup> je nedílnou součástí ÚOP, neboť určuje práva a povinnosti jednotlivých účastníků intervenčního procesu (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 36). Svou nezastupitelnou roli má také v případě práce s nedobrovolným klientem, kdy může poskytnout prostor pro objasnění očekávání, které by měl klient naplnit, vyjasnit připsané a uznané problémy a definovat klientovy povinnosti, které byly stanoveny třetí stranou (Tamtéž: 57).

---

<sup>9</sup> Pozn. autorky: Smlouva bývá v ÚOP nazývána též pojmy *kontrakt* nebo *dohoda*. Pro účely této práce bude však převážně používán pojem *smlouva*.

V ÚOP může mít smlouva dvojitou podobu, ústní či písemnou. Rothman rozeznává *smlouvu o službě* (service contract), *úvodní smlouvu* (initial contract) a *smlouvu o intervenci* (therapeutic contract), podle toho, mezi kým je smlouva uzavírána, nebo podle obsahu smlouvy (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 36).

*Smlouva o službě* představuje formální kontrakt mezi klientem a sociálním pracovníkem, ve kterém je specifikováno poslání organizace, druh a doba poskytované služby, cena služby, podmínky mlčenlivosti, přístup ke spisu klienta, informace o archivování atd. Avšak smlouva nemusí obsahovat stanovené problémy, cíle a postup jejich řešení. Jinými slovy, není to dohoda o problémech a jejich řešení. *Úvodní smlouva* představuje již méně formální, až neformální dohodu mezi klientem a sociálním pracovníkem či jinou klíčovou osobou. V této smlouvě se klient i sociální pracovník zavazují, že budou společně mapovat klientovy problémy a sociální pracovník bude klienta podporovat při stanovování jeho cílů. A nakonec *Smlouva o intervenci* přímo navazuje na smlouvu o službě a úvodní smlouvu. Tato smlouva obsahuje obecný plán, nezbytné zdroje a informace k vytvoření plánu intervence, stanovené cíle, postupy, úkoly aj. (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 36–38).

Toto rozdělení se asi nejvíce podobá praxi české sociální práce, a to i přesto, že smlouva je sociálními pracovníky často vnímána ve smyslu závazného právního dokumentu, tedy jako smlouva o poskytování služby. Za smlouvu či dohodu o problémech, cílech a postupech řešení je sociálními pracovníky spíše považován individuální plán klienta. Individuální plán je dokumentem, ve kterém je zaznamenán cíl klienta a dílčí úkoly k jeho naplnění v rámci tří měsíců. V českém prostředí pak smlouva o poskytování sociální služby odpovídá Rothmanově smlouvě o službě a individuální plán úvodní smlouvě a smlouvě o intervenci (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 38).

### **2.3.2 Střední fáze**

Druhá fáze ÚOP obsahuje již samotnou intervenci. Jedná se o tzv. střední fázi, která zahrnuje především následující aktivity: naplánování úkolů, hledání alternativních úkolů, ustanovení či posílení motivace, plánování detailů realizace úkolů, identifikace a řešení překážek, modelování, nácvik a řízená práce, sumarizace plánů a úkolů, realizace úkolů,

zhodnocení úkolů a zhodnocení pokroků. V literatuře se můžeme setkat také s obecným názvem pro tyto aktivity, a to „sekvence plánování a realizace úkolů“. Střední fáze probíhá zpravidla v rámci 6–8 setkání, z čehož vyplývá, že se jedná o nejdelší fázi spolupráce (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 57).

Centrálním tématem ÚOP je bezpochyby úkol, ten může být definován jako pořadí specifických činností či sled událostí, které pomáhají klientovi i sociálnímu pracovníkovi dosáhnout stanoveného cíle (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 38). Proces sestavování jednotlivých úkolů začíná zpravidla generováním nápadů, s nimiž přichází ideálně klient i pracovník. Pracovník může zkoumat také klientovo neefektivní strategie a dotazovat se klienta, jakým způsobem se v minulosti snažil problém vyřešit (Tamtéž: 58).

Ani v této fázi nezapomíná sociální pracovník na podněcování motivace klienta,<sup>10</sup> neboť ta posiluje jeho možnosti zvládat naplánované úkoly. Navrátil s Matouškem (srov. 2013: 112) v této fázi dokonce vnímají průběžnou motivaci za rozhodující činnost sociálního pracovníka, nicméně motorem změny zůstává především úkol. V tomto smyslu je nezbytné uvědomit si, že motivaci klienta podporuje vědomí, jak jednotlivé úkoly souvisejí s cílem intervence (Tamtéž). K tomu, aby klient snáze pochopil, jakým způsobem mu konkrétní úkoly v jeho situaci pomohou, doporučuje Epsteinová položit klientovi následující otázky (Špiláčková, Nedomová, 2014: 59):

- „Předpokládejme, že jste těmito činnostmi prošel, co bude jinak?“
- „K jaké změně podle vás v problému dojde po splnění úkolu?“
- „Jak se vám jeví naplánované úkoly?“ „Jsou pro vás srozumitelné?“

Vybízení klienta k tomu, aby přemýšlel, jak bude úkol splněn, vede nejenom k jeho větší pozornosti směrem k definovaným úkolům, ale napomáhá také k tomu, aby klient získal nové dovednosti, které dosud neovládal (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 60). Naplánované úkoly by měl klient dokázat posunout z abstraktních návrhů do konkrétních aktivit, neboť tak nabývají na své proveditelnosti (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 112).

---

<sup>10</sup> Podle Špiláčkové a Nedomové (srov. 2014: 62) se nízká motivace může objevit zejména u klientů, kteří nehledají pomoc z vlastní vůle; v případech, kdy klient nevidí změnu k lepšímu; v případech, kdy klient sice verbálně s problémem a jeho řešením souhlasí, ale vnitřně o tom není přesvědčen.

Jak připomíná Payne, úkoly mohou mít v kontextu ÚOP rozmanitou povahu. Mohou zahrnovat jak mentální činnosti (např. promyšlení určité záležitosti či provedení rozhodnutí), tak i reálné aktivity (tj. všechny činnosti, které je možné pozorovat). U činností mentální povahy je ovšem výhodou, pokud se jejich výstupy podaří v co největší míře zvěcnit, tedy převést do materiální polohy (Tamtéž).

Přestože jsou jednotlivé úkoly dohodnuty na společných schůzkách, jejich realizace probíhá zpravidla mimo společná setkání. Realizace úkolů je klíčovou aktivitou, která vede k vyřešení problémů. Ve většině případů je klient tyto úkoly schopen podniknout samostatně, bez zapojení sociálního pracovníka (sociální pracovník může klientovi dopředu pomoci s přípravou na řešení úkolů např. formou nácviku a hraní rolí (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 64). Pokud jde o plnění některých úkolů sociálním pracovníkem, jedná se především o tu část úkolů, které nejsou v moci klienta (např. zajištění návazné služby) (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 112). Avšak mohou nastat i situace, kdy sociální pracovník doprovází klienta při plnění úkolů v terénu. V tomto případě je úlohou pracovníka poskytnout klientovi především emocionální podporu (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 64).

Prostor k přezkoumání a zhodnocení dosažených úkolů je vymezen na průběžných schůzkách klienta a sociálního pracovníka. Pravidelná revize úkolů a změny v problému hrají v ÚOP velmi důležitou roli, neboť vedou klienta k většímu zapojení a převzetí odpovědnosti (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 64). Na každé schůzce se provádí přehled plnění všech úkolů, tedy co se dohodlo, co bylo splněno a popř. jak úspěšně. Hodnocení úkolů a spolupráce poskytuje užitečnou informaci o vývoji problému. Při hodnocení úkolů může sociální pracovník získat informace o motivaci klienta, o jeho možnostech zvládat různé úkoly a na základě toho může také promýšlet, kolik času a snahy bude plnění úkolů ještě vyžadovat. Pokud úkol nebyl klientem vykonán, je třeba zmapovat důvody a v případě potřeby obnovit jeho motivaci ke změně. Dostatečné hodnocení úkolů se může promítnout do plánování vhodnějších úkolů nebo též do lepšího promyšlení, jak klientovi pomoci, aby své úkoly mohl zvládnout (srov. Navrátil, Matoušek, 2013: 113).

Na závěr je třeba podotknout, že i nedosažení cíle může být pro některé lidi motivující, neboť klient se může učit ze svých chyb a může se pokusit provést daný úkol znovu



a jinak, s novými dovednostmi a novým způsobem. Je však nezbytné mít na paměti, že přílišný tlak na plnění úkolu a naléhání ze strany sociálního pracovníka mohou mít i demotivující vliv (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 59).

### **2.3.3 Závěrečná fáze**

Závěrečná fáze představuje ukončení spolupráce s klientem a probíhá stejně jako počáteční fáze zpravidla v rámci 1–2 schůzek. Jejím obsahem je především závěrečné zhodnocení spolupráce o plnění stanovených cílů, s důrazem na posílení úspěchů (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 66).

Na rozdíl od průběžného hodnocení se v závěru spolupráce sociální pracovník i klient důkladněji věnují zhodnocení všech problémů a s tím souvisejících úkolů. I v této fázi lze k tomu využít různé techniky, jako např. škálování, při kterém se sleduje nakolik byl problém klienta odstraněn. Nezbytnou součástí je také společná diskuse a poskytnutí prostoru k tomu, aby klient mohl vyjádřit pozitivní, ale i negativní emoce. Sociální pracovník by měl v této fázi reagovat citlivě, naslouchat klientovi a být schopen nastínit další aktivity, které by mohly vést k řešení přetrvávajícího problému. Klient by si měl ze schůzky „odnášet“ nejenom přehled naučených dovedností, ale také ocenění ze strany pracovníka. Sociální pracovník může ocenit to, čeho klient dosáhl, co zvládal naplánovat a zrealizovat, a které úkoly tomu napomohly. Pracovníkovi se sice doporučuje, aby se vyhnul jakékoliv kritice nebo trestům klienta za nesplněné úkoly, nicméně to neznamená, že případné neúspěchy jsou zcela ignorovány (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 67–69).

V případě, že sám sociální pracovník vnímá negativní emoce a má pocit nedokončené práce, měl by využít supervizi či jinou formu podpory. Naopak klient v reakci na negativní emoce, ale i z dalších důvodů může žádat o prodloužení spolupráce (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 69). Další spolupráce je sice možná, ale neměla by být samoučelná, tedy založená „jen“ na přání klienta „zůstat v kontaktu“ (Tamtéž: 57). V případě, že dojde k prodloužení smlouvy, musí být definována nová dohoda o problému, která bude odlišná od té původní (Tamtéž: 69).

## 2.4 Oblasti využití úkolově orientovaného přístupu a jeho úskalí

ÚOP je považován za metodu, kterou lze využít napříč organizacemi, přestože poslání těchto organizací bývají různorodá a stejně tak i problémy jejich klientů (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 25). Koneckonců efektivita tohoto přístupu byla úspěšně testována v různých oblastech sociální práce jako je např. práce s dětmi, práce se seniory, práce ve vězeňství, ve školství, ale i ve zdravotnictví (srov. Gojová, Sobková, 2007: 91).

Používání ÚOP při řešení problémů klienta lze shrnout do osmi problémových okruhů, jsou jimi: interpersonální konflikty, neuspokojení v sociálních vztazích, problémy s formálními organizacemi, potíže v naplňování rolí, problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami, reaktivní emociální úzkosti, neadekvátní zdroje a potíže s chováním (behaviorální problémy) (Mojžíšová, 2006: 45). Výše uvedené okruhy v podstatě zahrnují většinu problémů, s kterými se sociální pracovníci setkávají, přesto jsou některé situace, kdy není využití ÚOP doporučováno. Např. Thelenová (srov. 2012: 67) popisuje především momenty, kdy je potřeba řešit různé praktické problémy. Naopak podle Paynea se úspěšným plněním stanovených úkolů daří řešit především emocionální problémy. Další autoři považují ÚOP za užitečný v oblasti řízení péče nebo přímo v systému služeb (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 25).

Podle Navrátila s Matouškem je ÚOP dobře použitelný jako metoda první volby, pokud se však neosvědčí, je vhodné volit jiný postup, jenž je obvykle náročnější na čas i kompetence pracovníka. Případy, pro které se využití ÚOP nedoporučuje souvisí např. s některými typy klientů, u kterých nelze dosáhnout stanovených cílů během krátké doby (srov. 2013: 113). Jedná se o klienty, kteří mají problém s verbálním stylem práce nebo osoby, které z nějakého důvodu nejsou schopny definovat problém a cíl (např. vlivem mentálního postižení). Patří sem ale také klienti, kteří v podstatě nemají žádný zásadní problém, ale spíše hledají, jak mohou porozumět sami sobě, nebo hledají podporu, popř. potřebují doprovázet v těžké životní situaci (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 29–30).

Nakonec Thelenová (srov. 2012: 70–71) nabízí shrnutí limitů ÚOP prostřednictvím situací, které mohou nastat v kontaktu mezi pracovníkem a klientem a jako takové mohou bránit v úspěšné intervenci, jsou jimi:

- Situace, kdy klient při rozhovoru zabíhá do detailů a pracovník není schopen porozumět situaci jako celku.
- Situace, kdy je klient rozrušený, nesoustředěný nebo těká od jednoho problému k druhému.
- Situace, kdy pracovník vnímá problém, s nímž se klient nesvěřil.<sup>11</sup>
- Situace, kdy je identifikováno příliš mnoho problémů a nelze se všemi zabývat.
- Situace, kdy původní problém během detailního rozboru změnil podobu (např. zjistíme, že není tak velký nebo naopak).
- Situace, kdy má klient problém hovořit konkrétně či specificky.
- Situace, v níž je obtížné uchovat či zaznamenat všechny informace.
- Situace, kdy sociální pracovník dojde k závěru, že zvolený cíl není žádoucí (např. zjistíme, že zvolený cíl může způsobit někomu škodu).
- Situace, kdy klient preferuje jiný problém než sociální pracovník.
- Situace, kdy se klientovi nepodařilo zvládnout úkoly.
- Situace, kdy klient nechce ukončit smlouvu.

I přes výše uvedené limity zájem o ÚOP nelze zpochybnit. V Americe je tento přístup považován za nejrozšířenější formu sociální práce a mezi studenty i sociálními pracovníky patří k nejčastěji citovaným metodám sociální práce (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 23). Ostatně, jak již bylo popsáno výše, vliv úkolově orientovaného přístupu je významný nejen pro samotnou praxi sociální práce, ale také pro organizace nabízející sociální služby. Podle Špiláčkové a Nedomové (srov. 2014: 23) je tomu tak hlavně proto, že časový limit motivuje samotné uživatele sociálních služeb, ale také usnadňuje práci sociálním pracovníkům.

Na druhou stranu i popularita ÚOP s sebou nese jisté negativní důsledky. Často bývá nesprávně pochopen a popisován jako zjednodušený způsob práce s klientem, kdy

---

<sup>11</sup> Vzhledem k tomu, že ÚOP klade důraz na otevřenost vůči klientovi, měl by sociální pracovník toto téma otevřít. Posléze je na klientovi, jak se k němu postaví (Tamtéž).

je potřeba „pouze“ uzavřít smlouvu a v ní definovat, co má být uděláno a kdo to udělá. Důvod kritizování nedostatečné teoretické promyšlenosti vnímají někteří autoři ve skutečnosti, že ÚOP vznikl na základě empirických výzkumů praxe sociálních pracovníků. Vedle toho je také často zaměňován s krizovou intervencí, která se mu podobá nejenom zaměřením na řešení problému, ale také časovými limity (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 23).

Právem si můžeme klást otázku, jakou budoucnost má ÚOP v sociální práci. Autor Doel již v roce 2006 předpovídal, že ÚOP se může stát novým favoritem v metodách sociální práce, neboť zajistí přežití sociální práce v situaci, kdy se tento obor ocitá v krizi. Důvody jsou hned dva, jednak je spolupráce s klientem jasně časově vymezená, a jednak poskytuje jednoznačné a ověřitelné výsledky práce (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 25). (O tomto tématu blíže pojednává následující kapitola Profesionalita sociálních pracovníků na pozadí teorií sociální práce a kapitola Diskuze.)

### **3 Profesionálnost sociálních pracovníků na pozadí teorií sociální práce**

Tak jako v jiných oblastech se i v sociální práci odráží aktuální situace ve společnosti. Současné spektrum teorií a metod sociální práce je ovlivňováno neoliberalní sociální politikou. Tato politika klade na sociální práci požadavek krátkodobé pomoci, která by za vynaložení minimálních nákladů přinesla hmatatelné úspěchy. Přesouváme se tak do tržního systému, kde je kladen důraz především na efektivitu a výsledek. Vedle toho musí sociální práce, aby obstála při řešení mnohých potíží svých klientů, reagovat na neustálé změny, a přitom si zachovávat „svou tvář“. To, zda se jí to daří bývá vnímáno různě. V odborné společnosti se hovoří o tzv. mizérii sociální práce, o ztrátě identity a také o skomírajícím uznání této profese. Přičemž samo spojení *sociální práce jako profese* budí velké diskuze.

#### **3.1 Identita sociální práce a jejích pracovníků**

Konec 20. století přinesl silící tlak na jasné vymezení teoretické koncepce sociální práce. Sociální práce však podle Chytila nebyla schopna dostatečně reflektovat změny ve společnosti, jež narůstaly v souvislosti s přechodem do tzv. postmoderní fáze (srov. Elichová a kol., 2017: 17–18). Zároveň je potřeba uvést, že k utváření tzv. velkých teorií sociální práce docházelo zhruba od 20. let minulého století, a tudíž tyto teorie mohly jen stěží obstát na prahu nové doby (Tamtéž: 12).

V této spojitosti se nabízí otázka po společenském obsahu sociální práce, která mj. souvisí se společenským postavením sociálních pracovníků (srov. Laan, 1998: 182). Na pozadí zostřujících se sociálních protikladů, společnost očekává cosi jako ospravedlnění či zdůvodnění sociální práce, přičemž požadavky široké veřejnosti lze vnímat spíše dvojznačně. Na jednu stranu, mají sociální pracovníci za úkol přizpůsobit své klienty nárokům společnosti, ale na druhou stranu to musí být schopni činit maximálně „šetrně“, nejlépe bez její účasti (srov. Musil 2004: 74). Můžeme tak sledovat narůstající tlak na jedince, kdy společnost očekává, že hrozby a rizika, které sama produkuje, člověk zvládne bez vnějších zásahů, tedy i bez pomoci sociálních pracovníků (srov. Elichová a kol., 2017: 12).

V teoriích i praxi sociální práce můžeme pozorovat také nárůst rozmanitosti ve smyslu zvětšující se rozdílnosti funkcí a oblastí působnosti v rámci sociálních profesí. Dochází k nárůstu tzv. případového managementu a poradenství, které ještě více zdůrazňují měnící se agendu sociálního státu, jež je charakteristická rozvojem trhu služeb (srov. Gojová, Sobková, 2007: 69). Sociální práce je stále více přizpůsobována ekonomickým hlediskům. Sociální služba se stala ekonomickou kategorií a služby sociálních pracovníků se stávají obchodovatelnou komoditou (srov. Malík Holasová, 2014: 16). Ostatně s podobným trendem se můžeme setkat také u neziskových organizacích, kde je tlak na ziskovost, i když tyto organizace ze své podstaty nemohou a nesmí vytvářet zisk (srov. Valová, Janebová, 2015: 15). Koneckonců celou situaci neusnadňuje ani kritika směřovaná na primární nástroj sociální práce. Jedná se o komunikaci, která je sice klíčem ke klasickému pojetí rozhovoru, nicméně v duchu maximální efektivity je její úloha postupně opomíjena (srov. Laan, 1998: 237).<sup>12</sup>

Na pozadí těchto a dalších skutečností dochází k dohadům o ukončení teoretického rozvoje sociální práce, ba i k předpovědím o jejím zániku. Někteří odborníci jsou více skeptičtí, jiní méně, většina se však shoduje na významném faktoru, který ovlivňuje současný stav sociální práce, a tím je její ekonomizace (srov. Elichová a kol., 2017: 12; srov. Malík Holasová, 2014: 13). Například Chytil (srov. 2007: 70) nepředpokládá konec sociální práce, ale současnou situaci vnímá jako logický přerod sociální práce ve službu, která, ostatně jako jiné služby, dominuje svou orientací na zisk. Podobně se vyjadřuje také Elichová a kol. (srov. 2017: 12), když přibližuje sociální práci na trhu služeb ve spojitosti se zákonnou kategorizací sociálních služeb. Klient se tak v moderním pojetí stává zákazníkem či zadavatelem služeb, který si službu nakupuje a očekává odpovídající kvalitu (srov. Malík Holasová, 2014: 13). Tuto skutečnost potvrzuje také Banks (srov. 2001: 61), která popisuje přechod ve vnímání role klienta od uživatele ke spotřebiteli, jenž má právo na minimální a jasně definovaný standard sociální služby.

Zákon o sociálních službách ve své podstatě legitimizoval sociální práci, respektive jí dal pevný právní i společenský rámec (srov. Elichová a kol., 2017: 12). Jenže, jak uvádí

---

<sup>12</sup> K této situaci se vyjadřuje také Šrajter (srov. 2012: 86), podle kterého by sociální pracovník měl mít především dostatek času na přímou práci s klientem, potažmo na komunikaci s ním a jeho dlouhodobější doprovázení na cestě ke zodpovědné svobodě.

někteří autoři, tento zákon může vyvolávat iluzi, že sociální práce je realizována pouze prostřednictvím sociálních služeb (Tamtéž: 22; srov. Opatrný, 2017: 48–49; srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 139). Tento trend se odráží také v samotné praxi sociálních pracovníků, kdy je klient vnímán pouze skrze diskutované Standardy kvality sociálních služeb, což může v konečném důsledku vypadat tak, že organizace sice vytváří různé směrnice a metodiky, ale v důsledku nich se vytrácí základní princip sociální práce (srov. Elichová a kol., 2017: 18). Sociální práce se tak stává unifikovanou službou s unifikovanou nabídkou produktů, kde chybí podrobné zkoumání situace klienta a nejsou zde cíleně aplikovány metody sociální práce vycházející z jejich teorií (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 139). Přičemž jak připomínají autorky Gojová se Sobkovou (srov. 2007: 87) jsou to právě metody a teorie sociální práce, které sociálním pracovníkům umožňují reflektovaný a kritický výkon jejich profese.

Podle Vorlové (srov. 2013: 110–111) představují sociální pracovníci velmi různorodou skupinu: působí v různých resortech, řeší různou problematiku, využívají rozdílné pracovní postupy, zastávají různé názory a mnohdy se zásadě neshodují. Ve valné většině však panuje shoda v tom, že pro svoje působení nemají dostatečnou legislativní oporu – profesní zákon, který by řešil jejich různorodé oblasti působení a jejich podmínky. Nicméně i zde je potřeba si uvědomit, že nová opatření se mohou stát účinným nástrojem pro sociální pracovníky, ale stejně tak určitým omezením, která vedou k rutinním postupům.

Je zřejmé že, sociální práce se ocitá v kruhu obav, které souvisí s nárůstem regulí, s přibýváním administrativy, s tlakem na formalizaci vztahu pracovníka a klienta, ale také s obavou nejistého financování sociální práce. Tyto a další faktory mohou sociální pracovníci zcela oprávněně vnímat jako podřizování sociální práce sociální politice a dozrát k pocitu, že sociální práce již není tím, za co jí považují (srov. Elichová a kol., 2017: 23; srov. Opatrný, 2017: 48). Do popředí se tak zcela přirozeně dostává otázka po identitě sociálních pracovníků, jakož i celé sociální práce (srov. Musil, 2013: 512).

Identita sociálních pracovníků je podle Musila (srov. 2013: 512) nezbytná pro kvalitní výkon práce sociálního pracovníka. Identifikace souvisí se ztotožňováním se s důležitými a podstatnými znaky dané profese, přičemž je celkem logické, že pracovník se snaže ztotožňuje s prací, která mu je blízká a naplňuje ho (srov. Elichová

a kol., 2017: 28). Podle Elichové a kol. se výsledek pozitivní identifikace posléze odráží v chování pracovníka, v jeho motivaci a zaujetí pro výkon sociální práce. K tomu, aby však došlo k pozitivní identifikaci sociálního pracovníka s jeho povoláním, nevede jednoduchá cesta, a to zvláště v situaci, kdy sama sociální práce se ocitá v náročné pozici. Jak dále uvádí Elichová a kol., sociální práce hledá své kořeny a důvody svého vzniku, a snaží se (znovu) objevit svoji identitu a nalézt nástroje k vyřešení oborové krize (Tamtéž: 20–28).

Při (znovu) utváření identifikace je potřeba vrátit se zpět k sociálnímu pracovníkovi, poněvadž je to právě osoba sociálního pracovníka, která se významným způsobem podílí na výsledné podobě sociální práce. Znamená to tedy, že pomáhající organizace jsou odrazem svých pracovníků, a to nejenom tím, jak definují její poslání či vnitřní metodiky, ale především samotným svým výkonem této profese. Důležitou roli v tomto směru sehrává také samotné vzdělávání sociálního pracovníka. Například Musil se domnívá, že nejsou při výuce sociální práce dostatečně zohledněna témata jako „identita oboru“ a „role sociální práce“. Podle Musila by se měl věnovat prostor především problémům v interakci, neboť ta je považována za jedinou výlučnou odbornost sociální práce.<sup>13</sup> A tak dokud se tato situace nezmění, sociální pracovníci nemohou získat kýžené společenské uznání (srov. Elichová a kol., 2017: 12–13).

Jistě bychom mohli pokračovat v dalším výčtu okolností, které se podílí na současném stavu sociální práce, nicméně již nyní je zřejmé, že sociální práce čelí nelehkému úkolu, zachovat si svou pozici v rychle se měnící společnosti, ale také zdůvodnit své postupy a roli.

---

<sup>13</sup> V této souvislosti Opatrný (srov. 2017: 47) upozorňuje, že je-li předmětem sociální práce řešení a zvládání sociálních problémů, jedná se o výlučný předmět sociální práce, neboť žádná jiná vědní disciplína se na tento předmět nesoustředí.



### 3.2 Kompetence sociálního pracovníka

Hovoříme-li o vzdělávání sociálních pracovníků dostáváme se k důležitému tématu, kterým jsou kompetence. Pojem kompetence uchopují autoři různě. V užším slova smyslu se jedná o charakteristiku profesní kvality (srov. Truhlářová, 2013: 517). Nicméně co se kvality sociální práce a jejích pracovníků týká, dosud v České republice (dále též „ČR“) neexistují definovaná kvalitativní kritéria sociální práce, ale pouze je v určitém duchu doplňují Standardy kvality sociálních služeb, poprvé publikované Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR v roce 2002 (srov. Elichová a kol., 2017: 97). V souvislosti s tím je vhodné poukázat na problematiku profesních kompetencí, kdy nabývá jiného významu termín „kompetentní jednání“ od termínu „schopnost být kompetentní“. Na jedné straně můžeme kompetence vnímat v souvislosti se způsobilostí vykonávat kvalitně práci, tedy v kontextu znalostí a umění, jak lze jednat v konkrétních situacích. Naopak druhý výklad pojmu kompetence se vztahuje k oprávněnosti výkonu práce, tedy k samotné kvalifikaci (Tamtéž).

V českém prostředí se kompetencemi sociálních pracovníků zabývá především Havrdová, která se podílela na vzniku tzv. Soustavy základních kompetencí sociálního pracovníka, jež zahrnuje především následující schopnosti a dovednosti (srov. Matoušek, 2003: 15–16; srov. Tomeš, 1997: 32):

- rozvíjení účinné komunikace (např. schopnost účinně komunikovat s klientem);
- orientace a plánování postupů (např. schopnost zorientovat se v situaci klienta, jeho potřebách a možnostech, schopnost plánovat spolupráci);
- podporování a vedení k soběstačnosti (např. schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta, podpora jeho soběstačnosti a sebeúcty);
- zasahování a poskytování služeb (např. znalost metod a možností intervence, poskytování podpory dle dohodnutého postupu, pravidelné hodnocení měnící se situace, příprava podmínek pro ukončení spolupráce);
- přispívání k práci organizace (např. schopnost pracovat zodpovědně a efektivně v rámci organizace);
- odborný růst (především rozvíjení profesionálních kompetencí).

Kdo je tedy kompetentní sociální pracovník? Podíváme-li se na tuto otázku z pohledu požadované kvalifikace, zjistíme, že ten, kdo vykonává povolání sociálního pracovníka, musí splňovat kvalifikační předpoklady a průběžně se vzdělávat (srov. Havlíková a kol., 2018: 40). Tyto požadavky mají zabezpečit odbornost výkonu této profese a jsou primárně upraveny v zákoně o sociálních službách (Tamtéž). Podle tohoto zákona se jedná minimálně o tříleté pomaturitní studium v oboru sociální práce na vyšší odborné škole nebo vysoké škole, která splnila státem uznávané akreditační podmínky (srov. Vorlová: 2013, 110). K výkonu povolání sociálního pracovníka je tak oprávněn absolvent vyšší odborné školy oboru zaměřeného na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost či charitní a sociální činnost. V případě bakalářského nebo magisterského studia se jedná o studijní programy zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku (srov. MPSV, 2016: 2).

Je ovšem potřeba upozornit, že v některých případech jsou na pozici sociálního pracovníka kladeny další požadavky, a to pokud tito pracovníci vykonávají svou profesi ve veřejné správě. Zde je nutné rozlišit, zda se jedná o sociální práci na úřadech územních samosprávních celků (obecní a krajské úřady) nebo ve správních úřadech (např. Úřad práce České republiky). Podle toho další požadavky stanovuje buď zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků nebo zákon č. 234/2012 Sb., o státní službě. Sociální pracovníci ve veřejné správě musí tak po nástupu do zaměstnání absolvovat tzv. zkoušku odborné způsobilosti (úředníci samosprávních celků), nebo tzv. úřednickou zkoušku (u státních zaměstnanců) (srov. Havlíková a kol., 2018: 28, 41).

Mimo výše uvedené požadavky nelze opomenout také existenci tzv. Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci. Tento standard vydefinovala Asociace vzdělávatelů v sociální práci (dále též „Asociace“) jako souhrn požadavků na pomaturitní studium v oboru sociální práce, které povedou ke zvyšování odborné kvality vzdělávání v sociální práci. Tematické okruhy Standardu jsou v zásadě shodné se základními tematickými okruhy části dvacáté čtvrté nařízení vlády č. 275/2016 Sb., o oblastech vzdělávání ve vysokém školství. Jak si lze povšimnout v následujícím výčtu (viz níže), mezi základní okruhy požadovaných znalostí patří mj. teorie a metody sociální práce.

Znamená to tedy, že absolventi by měli s ohledem na typ studijního programu prokázat v odpovídající míře a šíři znalosti také z této oblasti (ASVSP, 2018).

Základní okruhy požadovaných znalostí jsou (ASVSP, 2018):

- teorie a metody sociální práce,
- metody a techniky sociálního výzkumu,
- filozofie a etika,
- sociologické teorie,
- psychologické teorie,
- právní teorie a praxe,
- sociální politika,
- ohrožené skupiny a rizikové chování,
- menšinové skupiny,
- zdraví a nemoc,
- odborné praxe a supervize,
- pedagogika a speciální pedagogika.

Asociace výše zmíněný Standard vnímá jako „živý“ dokument, který je potřeba průběžně redefinovat. Inspiraci k tomu hledá také u jiných států. Například jedna z analýz Asociace poukázala na zajímavou skutečnost rozdílného pojmání požadavků na vzdělávání v oblasti teorií a metod sociální práce. Z analýzy vyplynulo, že Velká Británie zohledňuje ve svých vzdělávacích modulech až nadpoloviční většinu znalostí z této oblasti, včetně komunikačních dovedností, čímž se poměrně výrazně liší od nastavení v ČR (srov. Klusáček, 2017). Na druhou stranu důraz, který Asociace přikládá teoriím a metodám sociální práce je zcela zřejmý. Podle Asociace jsou „*páteří studia sociální práce, přičemž sociální práce je chápána jako vědní disciplína a profese s multiparadigmatickým teoretickým zázemím a bohatým historickým kontextem*“. Jak dále uvádí Asociace, absolvent studia oboru sociální práce by měl znát „*klíčové teoretické přístupy (psychodynamické, behaviorální, humanistické, existenciální a systémové teorie a přístupy) a paradigmatu sociální práce, z nich vyplývající praktické teorie a metody, nástroje a techniky sociální práce*“ (ASVSP, 2018).

Vzdělání je mnohými spojováno v souvislosti s profesionalitou a získáním potřebných znalostí pro výkon dané profese.<sup>14</sup> Podle Elichové a kol. (srov. 2017: 33) je důležité, aby se již v rámci vzdělávání dbalo na tvrdé i měkké dovednosti, protože sociální práce je vědní i praktickou disciplínou a vzdělání by mělo být spojujícím článkem mezi teorií a praxí. K této problematice se vyjadřuje také Janebová, podle níž není důležitý jen obsah vzdělávání, ale také jeho forma (srov. 2010: 36). Začíná se tak stále více prosazovat reflexivní přístup ke vzdělávání, kdy je student veden k tomu, aby absolvoval trénink dovedností, ale současně je povzbuzován, aby dovednosti chápal v kontextu teorie a jejich použití vnímal jako volbu z mnoha možností, které zohlední danou situaci (srov. Elichová a kol., 2017: 100). Například Řezníček (srov. 1994: 14) nepokládá za důležité, zda studenti do detailu zvládnou teorii sociální práce, ale zda budou schopni vytvářet si a obhajovat vlastní názor, pěstovat kritické myšlení, orientovat se v příslušných informačních zdrojích a v neposlední řadě schopni nalézt důvod k osobnímu angažování se v sociální oblasti. Jak uvádí Elichová a kol., studium sice dává základy sociální práce, negarantuje však profesionalitu a úspěch v její praxi. Stát se skutečným profesionálem je výsledek dlouhé cesty zrání osobnosti, díky čemuž může sociální pracovník nabývat potřebné intuice, empatie a asertivního jednání (srov. 2017: 104).

Plynule se dostáváme k dalšímu významu profesních kompetencí, který lze označit kompetentním jednáním. Jak již bylo popsáno výše, kompetence nerepresentují pouze soubor vědomostí, ale také dovedností a schopností očekávaných od sociálního pracovníka (srov. Truhlářová 2013: 517). Ačkoliv mezi vědomostmi a dovednostmi existuje úzké propojení, jejich rozdíl je zřejmý. Jak upřesňuje Opatrný (srov. 2013a: 173), teoretické znalosti nám sice odpoví na otázku „Proč?“, ale již nám nezodpoví otázku „Jak?“. K odpovědi na tuto otázku je zapotřebí, osvojit si (tréninkem či zkušenostmi, nikoliv „pouhým“ učením) praktické znalosti – dovednosti, jež tvoří nezbytnou součást osobnosti sociálního pracovníka. (Této problematice se věnuje také další podkapitola, nicméně jak lze vytušit, v sociální práci nelze upřednostňovat praxi před teorií a naopak.)

---

<sup>14</sup> Tuto skutečnost mj. potvrzují sami zaměstnavatelé, kteří řadí požadavek na vzdělání na první místo potřebných kompetencí, následují ho počítačové a komunikační dovednosti (srov. Elichová a kol., 2017:73). Nicméně lze se domnívat, že zaměstnavatelé upřednostňují, respektive požadují potřebné vzdělání u sociálního pracovníka, neboť jim to ukládá zákon o sociálních službách.

### 3.3 Integrita sociálního pracovníka

Jak bylo popsáno v předchozí části této práce, sociální práce má stejně jako jiná povolání svou odbornost, tedy sumu vědomostí a dovedností, které si sociální pracovník musí osvojit (srov. Kopřiva, 1995: 8). Profesionální pomoc v sociální práci je ovšem zvláštní situací, kde nepostačují „pouze“ odborné znalosti, ale jako zcela nezbytná se jeví osobní integrita sociálního pracovníka, kterou si podle Paulíka a kol. můžeme přestavit jako tzv. profesní etiku (srov. Elichová a kol., 2017: 34). Tu však neleze chápat pouze jako soubor etických kodexů, ale spíše jako vnitřní pravidla a subjektivní pocity sociálního pracovníka, která mu umožňují vcítit se<sup>15</sup> do situace klienta a propojit tak často abstraktní a teoretická pravidla s jeho konkrétními potřebami a očekáváním (srov. Gabura, Pružinská, 1995: 100; srov. Elichová a kol., 2017: 34). Přičemž vezmeme-li v úvahu, že do profesionální práce sociálního pracovníka se promítá celý přístup k jeho životu, stává se profesní etika v sociální práci nepostradatelnou výbavou každého sociálního pracovníka (srov. Úlehla, 2005: 114).

Jak napovídají etické kodexy v sociální práci, etický rozměr tohoto oboru je zcela nezpochybnitelný a podle Opatrného bychom mohli dokonce říci, že sociální práce je ve své podstatě „praktickou etikou“ (srov. 2013a: 170). Nejenom, že umožňuje sociálnímu pracovníkovi určitou etickou reflexi v otázce správného rozhodování, ale podle Opatrného je etika obsažena v samotných základech sociální práce. Z tohoto pohledu se jeví jako zcela nezbytné, aby sociální pracovník nedodržel morálně-etické hodnoty takřkajíc řemeslně, ale aby se s nimi ztotožnil a byl schopen je dodržovat na úrovni mravního vědomí a svědomí (srov. Opatrný, 2013a: 216 – 218).

Respekt k etickým zásadám a hodnotám je pro výkon sociální práce naprosto nezbytný. Hodnoty jsou důležitým motivačním faktorem pro práci sociálního pracovníka a zároveň mají vliv na to, jakým způsobem sociální pracovník provádí a vyhodnocuje svou práci (srov. Opatrný, 2013a: 217 – 236). Dokonce podle Elichové a kol. (srov. 2017: 46) můžeme na základě toho, jaké hodnoty sociální pracovníci ve své praxi uznávají a nakládají s nimi, rozlišit pracovníky na angažované, radikální, byrokratické nebo

---

<sup>15</sup> Výzkumy poukazují, že schopnost vcítění neboli empatie je vedle odbornosti nejčastěji spojovanou hodnotou s profesí sociální práce (srov. Elichová a kol., 2017: 46).

profesionální. Jak napovídá sám název, ideálním modelem je v tomto případě profesionální sociální pracovník, neboť ten je schopen reflektovat vlastní i převzaté hodnoty, uvědomovat si jakým způsobem ho ovlivňují, a kromě znalostí a dovedností uplatňovat tyto hodnoty při výkonu své práce. Podle Opatrného (srov. 2013a: 216 – 218) je toto etické uvědomění a jednání nejenom nutnou součástí sociálního pracovníka - profesionála, ale také základním aspektem kvality sociální práce.

Jak lze vytušit, jednání sociálního pracovníka souvisí také s jeho schopností činit etická rozhodnutí. Sociální pracovník je často vystaven náročným situacím, kdy musí eticky hodnotit, vybírat možnosti, rozhodovat se, a to i s ohledem, že tyto kroky mohou mít nezanedbatelný vliv na budoucí život klienta (srov. Elichová a kol., 2017: 58). Podle Janebové a Musila (srov. 2007: 58) sice nelze při rozhodování dosáhnout jistoty, ale každý sociální pracovník by se měl snažit této jistotě alespoň přibližovat. Sociálnímu pracovníkovi mohou při řešení různých etických problémů a dilemat posloužit znalosti z oblasti etických teorií, nicméně při rozhodování je potřeba zohlednit také specifické hodnoty a normy této profese.<sup>16</sup> Mimo to, etické rozhodování je do velké míry ovlivněno osobností sociálního pracovníka (např. vnímání klientovy situace může být z pohledu dvou pracovníků rozdílné) a tak je třeba konstatovat, že sociální pracovník musí mít jasno především ve svých vlastních (osobních) hodnotách, neboť jsou to právě osobní hodnoty, které nejvíce ovlivňují pracovníkův pohled na celkovou situaci (srov. Opatrný, 2013a: 220 – 228).

Podle Úlehly (srov. 2005: 113) se od sociálního pracovníka nemůže očekávat, že se za všech okolností při práci s klientem oprostí od svého prožívání. Z toho důvodu hrají důležitou roli při jeho správném rozhodování nejenom kritéria „uvážlivé pomoci“,<sup>17</sup> ale nezbytná je také morální oblast – svědomí sociálního pracovníka, jeho hodnoty

---

<sup>16</sup> Podíváme-li se na hodnoty sociální práce, které definuje Etický kodex sociálních pracovníků ČR, zjistíme, že jsou založeny především na úctě, rovnosti, důstojnosti všech lidí, solidaritě a respektu k lidským právům.

<sup>17</sup> Kritéria pro „uvážlivou pomoc“ jsou formulována pro nejrůznější situace pomoci v návaznosti na právní aparát. To, zda sociální pracovník v určitém případě jednal „uvážlivě“, tedy zdali vycházel z kompetencí, kterými musí disponovat vzdělaný sociální pracovník, lze však těžko prověřovat. Pojem „uvážlivá pomoc“ tak v tomto případě nabývá spíše formálního charakteru (srov. Laan, 1998: 227–228).

a v neposlední řadě také schopnost a způsob jeho přemýšlení (srov. Laan, 1998: 20; srov. Elichová a kol., 2017: 36). Samozřejmě, nabývání osobní i profesní identity není otázkou týdnů či měsíců, ale jedná se o celoživotní proces, skrze který se sociální pracovník učí rozumět sám sobě, pečovat o sebe, ale také přijímat profesní hodnoty a rozvíjet své etické uvědomění (srov. Elichová, kol., 2017: 36).

### **3.4 Profesionální sociální pracovník**

Profesionalizace sociální práce je velké téma. Sociální pracovníci si v tomto smyslu pokládají otázku, jakým způsobem správně jednat, jak být nebo se stát profesionálním sociálním pracovníkem. Najít odpověď není ovšem jednoduché.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků definuje profesi sociální práce následovně: „*Sociální práce jako praktická profese a akademický obor prosazuje sociální změnu a rozvoj, sociální kohezi a zmocnění a osvobození lidí. Ústředními principy sociální práce jsou sociální spravedlnost, lidská práva, kolektivní zodpovědnost a úcta k různosti. Sociální práce, založená na teoriích sociální práce, sociálních a humanitních vědách a místním vědění, zapojuje lidi a struktury s cílem řešit problémové životní situace a podporovat wellbeing.*“ (Havlíková, 2018: 9) Podle Havlíkové (Tamtéž) můžeme z této definice usuzovat, že mezinárodní komunita sociálních pracovníků spojuje profesionální sociální práci s odbornými znalostmi, a to jak z oboru sociální práce, tak z dalších souvisejících oborů. Podle této autorky sdílejí tento názor i vzdělavatelé a akademičtí pracovníci v oboru sociální práce v ČR, ale také Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, jakožto centrální řídicí orgán.

Jak se zdá, teorie sociální práce jsou jednou z hlavních předností sociálního pracovníka. Znalost a jejich využívání pomáhá sociálnímu pracovníkovi uplatňovat kritické myšlení, rozhodovat se, ale také uchopit klientův problém a spolu s ním pro něj naplánovat řešení (srov. Matoušek, 2001: 15; srov. Elichová a kol., 2017: 58). Jak ale bylo popsáno v textu výše, samotné rozhodování není jen pouhou aplikací teorií, ale mnohem více má, tak jako koneckonců každé jiné rozhodnutí, etický charakter.

Hovoříme-li o profesionalitě a etice v sociální práci, neměli bychom opomenout také vztah klienta a sociálního pracovníka. Vztah hraje v pomáhajících profesích velmi podstatnou roli, neboť sociální pracovník se setkává s lidmi v náročných životních situacích nejen jako profesionál, ale také jako člověk s člověkem (srov. Vorlová, 2013: 111). A tak jako pacient potřebuje věřit svému lékaři a cítit lidský zájem, klient potřebuje důvěřovat sociálnímu pracovníkovi. To, jak si má ovšem sociální pracovník porozumět se svým klientem, se ve škole nelze naučit (srov. Kopřiva, 1995: 8). Naopak sociální pracovník je v rozhovoru s klientem odkázán pouze na vlastní předpoklady (teorie, myšlenky, fantazie), které nashromáždil vlastní zkušeností a pílí a o to více je podle Úlehly důležité zabývat se tím, co klient *skutečně* chce (srov. Úlehla, 2005: 12–13).

Sociální pracovník si musí uvědomit, že při pomáhání druhému člověku není na prvním místě efektivita práce, kvalita metod či pracovní úkony a výsledky, ale důstojnost člověka (srov. Burda, 2014: 196). Lidská důstojnost by neměla být oboru sociální práce lhostejná, neboť sociální pracovník se neustále setkává se situacemi či událostmi, kdy lidé musí bojovat o svou důstojnost (srov. Opatrný, 2013b: 37). Koneckonců sociální pracovník by nikdy neměl zapomínat na to, že sociální práce je především o zájmu o druhé a ochotě pomoci (srov. Jankovský, 2003: 157). Proto je potřeba, aby „... *každý pracovník uvažoval a znovu procházel otázkou, proč svou práci dělá a proč ji dělá právě tak, a ne jinak.*“ (Úlehla: 2005: 114–115)



## 4 Cíl práce a výzkumné otázky

Jak bylo nastíněno v teoretické části této práce, teorie sociální práce zaujímají důležité postavení v otázce profesionality sociálních pracovníků. Podle Navrátila (srov. 2001a: 195) je vztah teorie a praxe v sociální práci komplexní; teorie je úzce spojena s její praxí a obě části se navzájem obohacují. Otázkou je, jak tento vztah vnímají sami sociální pracovníci, jaký význam dávají teoriím sociální práce a jak vlastně teorie ovlivňují jejich profesní praxi. V následujícím výzkumu jsem se těmito otázkami blíže zabývala. Záměrem bylo zjistit, jaké důvody vedou sociální pracovníky k tomu, aby ve své profesní praxi (ne)využívali konkrétní teorie sociální práce. Hlavní cíl byl definován následovně: ***Zmapovat, co sociální pracovníky vede k (ne)využívání teorií sociální práce v jejich praxi.***

Vzhledem k tomu, že běžně užívaných teorií v sociální práci existuje poměrně velké množství (srov. Opatrný, 2013a: 207) a s ohledem na možnosti tohoto výzkumu, byla pro účely této práce vybrána jedna konkrétní teorie sociální práce, která byla podrobně popsána v teoretické části a následně zapracována do výzkumného šetření. Z výše uvedených důvodů byl dílčí cíl této práce definován následovně: ***Zhodnotit zkušenost sociálních pracovníků s úkolově orientovaným přístupem.***

S ohledem na hlavní a dílčí cíl této práce byly stanoveny následující výzkumné otázky:

- 1) ***Jaké je povědomí sociálních pracovníků o teoriích sociální práce, zejména pak o ÚOP?***
- 2) ***Jaké důvody vedou sociální pracovníky k (ne)využívání teorií sociální práce při výkonu jejich profese?***
- 3) ***Jaký význam má pro sociální pracovníky existence teorií sociální práce, zejména pak ÚOP?***
- 4) ***Jaké eticky problematické situace vnímají sociální pracovníci při uplatňování teorií sociální práce v praxi?***

## 5 Metodika

### 5.1 Použitá metoda

Pro účely výzkumné části této práce byla vybrána **kvalitativní výzkumná strategie**, díky které lze získat odpovědi na výzkumné otázky a naplnit tak cíle této práce. Podle Dismana (2002: 285) je kvalitativní výzkum „*nenumerické šetření a interpretace sociální reality, jehož cílem je odkrýt význam sdělovaných informací*“. Jde tedy o výzkum, při kterém nedosahujeme výsledků skrze statistické postupy ani jiným způsobem kvantifikace (srov. Hendl, 2012: 47). Tím se kvalitativní výzkum výrazně liší od kvantitativního. V kvalitativním výzkumu je realita konstruována, což znamená, že „... *představa o realitě je mnohotvárná a má holistickou povahu*“ (Miovský, 2006: 19). Mimo to, důležitá funkce kvalitativního výzkumu spočívá také ve vytváření nových hypotéz a teorií prostřednictvím induktivní logiky (srov. Disman, 2002: 285).

Výzkumná data pro účely této práce byla sbírána **technikou polostrukturovaného rozhovoru**. Jak uvádí Miovský (srov. 2006: 159), jedná se o **metodu dotazování**, kdy má tazatel pro usnadnění rozhovorů dopředu připraven okruh témat a otázek. Také při vedení tohoto výzkumu byla dopředu vytvořena osnova otázek, které byly v závislosti na reakce dotazovaných doplňovány dalšími otázkami, tak aby informanti<sup>18</sup> mohli upřesnit svou odpověď.

Výzkumné šetření s informanty probíhalo v průběhu ledna – února 2019, dle jejich možností a přání. V rámci výzkumu nebyla opomenuta také etická stránka. S ohledem na bezpečí informantů bylo postupováno na základě etického východiska, které říká, že „*právo vědět a objevovat není povýšeno nad jiná práva*“ Miovský (2006: 26). Informanti byli dopředu seznámeni s podrobnostmi výzkumu, ujištění jeho anonymitou a všichni informanti poskytli také souhlas se zpracováním získaných dat. Rozhovory probíhaly ve standardizovaném prostředí, kde bylo zajištěno dostatečné soukromí. Informanti byli seznámeni s pravděpodobnou délkou rozhovorů, která se pohybovala kolem 60 minut. Opakovaná setkání s informanty nebyla nutná. Data byla

---

<sup>18</sup> Pojem *sociální pracovník* byl v rámci výzkumu nahrazován pojmem *informant*.

zaznamenávána formou ručního zápisu,<sup>19</sup> a to i přes riziko, že nebudou zachyceny veškeré detaily rozhovoru. Koneckonců Miovský (srov. 2006: 75) uvádí, že zásadní vliv na kvalitu výzkumu má především schopnost tazatele vést rozhovor. Při vedení výzkumu tazatel čerpal nejenom z teoretických znalostí o roli výzkumníka, ale také z vlastní profesní zkušenosti.

Údaje získané z rozhovorů byly důsledně prostudovány, rozebrány na jednotlivé části, porovnávány s dalšími výpověďmi informantů a následně zpracovány v kapitole Diskuze. Seznam výzkumných otázek a jejich podotázek je uveden v kapitole Přílohy.

## 5.2 Charakteristika výzkumného souboru

Jak uvádí Miovský (srov. 2006: 127), výběr výzkumného souboru patří mezi náročné fáze každé studie. Pro účely této práce byl použit **záměrný (účelový) výběr**. Tato forma výběru byla zvolena s cílem získat potřebnou škálu informantů působících v různých oblastech sociální práce v regionu Písecka. Informanti byli vybráni tak, aby splňovali následující kritéria:

- Odborná způsobilost pro výkon sociálního pracovníka (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
- Minimálně ½ roku profesní praxe
- Alespoň minimální povědomí o ÚOP

V úvodu výzkumu byly zmapovány jednotlivé organizace/úřady, které na Písecku působí v oblasti sociální práce. Následně byli osloveni „jejich“ sociální pracovníci, přičemž do výzkumu byl zařazen zpravidla jeden zástupce za danou organizaci či úřad. Vybraní informanti byli pro zachování požadované anonymity označeni zkratkami počátečních písmen abecedy, tedy od písmena „A“ do písmene „I“, tj. celkem deset informantů. Během rozhovorů byly informantům pokládány pouze takové otázky, které umožnily dosáhnout stanovených cílů a řešení výzkumných otázek.

---

<sup>19</sup> Pozn. autorky: Ruční zápis byl zvolen na základě požadavků některých informantů, pro něž byla forma audiozáznamu nepřijatelná.

## 6 Výsledky

V rámci následující kapitoly budou prezentovány výsledky výzkumu, kterým předchází stručná anamnéza sociálních pracovníků (informantů), jež se zúčastnili tohoto výzkumu.

### 6.1 Základní anamnéza informantů

**Tab. 2: Základní anamnéza informantů**

	Označení informanta	Pohlaví	Věk	Nejvyšší dosažené vzdělávání	Titul	Délka praxe	Sektor současného zaměstnání
1	A	žena	42	Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta	Bc.	1	nestátní nezisková organizace
2	B	žena	35	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta	Mgr.	9	veřejnoprávní nezisková organizace – příspěvková organizace
3	C	muž	27	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta	Mgr.	1	nestátní nezisková organizace
4	D	žena	35	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta	Mgr.	8	veřejná správa – Městský úřad
5	E	žena	34	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta	Mgr.	8	nestátní nezisková organizace
6	F	žena	32	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta	Bc.	4	veřejná správa – Úřad práce ČR
7	G	žena	39	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta	Bc.	14	nestátní nezisková organizace
8	H	Žena	40	Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií	Bc.	13	veřejnoprávní nezisková organizace – příspěvková organizace
9	CH	Žena	41	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta	Mgr.	16	nestátní nezisková organizace
10	I	Žena	43	Vyšší odborná škola sociální a střední pedagogická škola Prachatice	DiS.	18	nestátní nezisková organizace

*Zdroj: vlastní výzkum*

## 6.2 Výpovědi informantů

### **Výpovědi informantů v rámci výzkumné otázky č. 1: *Jaké je povědomí sociálních pracovníků o teoriích sociální práce, zejména pak o ÚOP?***

Úvodní výzkumná otázka byla zaměřena na to, jakou znalost mají sociální pracovníci o teoriích sociální práce, respektive jakým způsobem získávají a upevňují své znalosti o teoriích sociální práce. Taktéž bylo mapováno, jaké informace mají sociální pracovníci o ÚOP, který byl stěžejním tématem této práce.

*Setkali jste se v rámci studia s teoriemi sociální práce? Pokud ano, považujete rozsah výuky na toto téma za dostačující?*

Cílem této otázky bylo zjistit, zda si informanti „odnáší“ z požadovaného pomaturitního studia potřebné znalosti z oblasti teorií a metod sociální práce a jak na tuto oblast vzdělávání nahlízejí. Z rozhovorů s informanty vyplynulo následující: Všichni informanti potvrdili, že se během studia setkali s výukou na toto téma. Většina informantů považovala výuku za dostačující (H: „Bylo toho docela hodně, a pořád se mi pletlo, co je teorie nebo metoda.“ E: „Myslím, že to úplně stačilo.“). Naopak tři informanti (A, B, CH) sdělili výhrady (B: „Jo, něco málo jsme se o přístupech učili, ale už si to moc nepamatuju.“ A: „Popravě musím říct, že jsem se podrobnosti k teoriím doučovala až po škole.“ CH: „Osobně si myslím, že by se na školách mohlo jít víc do podrobností.“). Z rozhovorů lze usuzovat, že hloubka výkladu byla jednotlivými informanty vnímána odlišně. Bohužel to, zda se výuka významně lišila napříč jednotlivými školami či studijními obory nelze usuzovat, neboť tato otázka nebyla zájmem tohoto výzkumu.

*Účastnili jste se nějakého školení (výcviku/kurz/seminář apod.) se zaměřením na teorie sociální práce? Pokud ano, o jakou teorii/přístup se jednalo a jaké byly důvody Vaší účasti na něm?*

Ačkoliv všichni oslovení informanti potvrdili zkušenost s tzv. dalším vzděláváním, jejich účast na školením zaměřeném na teorie sociální práce, byla spíše minimální. Pouze čtyři

oslovení informanti (D, E, G, CH) nastínili zkušenost se vzděláváním v rámci systemického přístupu, narativního přístupu, case managementu a krizová intervence<sup>20</sup> (D: „Zrovna nedávno jsem začala jezdit na školení ohledně narativního přístupu.“ CH: „Snažím se dlouhodobě vzdělávat v systemice.“). Přičemž jeden z těchto informantů zároveň absolvoval psychoterapeutický výcvik (CH: „Krátce po škole jsem si dodělala psychoterapeutický výcvik, ale to bylo ještě mimo práci.“).

Většina informantů uvedla, že školení se zaměřením na konkrétní teorii či přístup sociální práce v nabídce neregistrují. Naopak větší část informantů (B, C, D, E, H, I) uvedla zkušenost se školením, které bylo zaměřené na oblast komunikačních dovedností (I: „Většinou jezdím na nějaké praktické kurzy nebo třeba, jak být asertivní a tak.“ H: „Byla jsem na školeních o komunikaci, například s problémovými klienty, ale o konkrétní přístup určitě nešlo.“). Dále se ve výpovědích informantů objevovala především taková školení, která informanti označují jako prakticky zaměřená školení (G: „Většina školení byla zaměřená prakticky, jako výpočet dávek, řešení dluhů, uzavírání smluv.“ B: „Zaměstnavatel mě posílá na školení o standardech, jak individuálně plánovat, jak se připravit na inspekci a podobně.“).

Všichni informanti potvrdili, že se průběžně vzdělávají, avšak někteří informanti vyjádřili nespokojenost s nastavením tohoto vzdělávání. Informanti nejčastěji odkazovali na omezenou volbu vlastního výběru dalšího vzdělávání, která je ovlivněna rozhodnutím zaměstnavatele. Podle názorů některých informantů (B, C, F) jsou zaměstnavatelé při výběru školení často ovlivněni jeho cenou a možným přínosem pro danou organizaci (C: „Vedoucí většinou řeší, kolik školení stojí a jestli ho pro svou práci potřebuju.“ B: „Většinou jde o nějaký kompromis mezi tím, co chci já, a co požaduje zaměstnavatel.“ F: „Školení řeší naše vedoucí, která nás prostě vyšle, kam potřebuje.“).

---

<sup>20</sup> V rámci krizové intervence je vhodné připomenout, že právě ÚOP bývá často zaměňován s tímto přístupem, neboť se stejně jako krizová intervence řadí k přístupům, jež jsou zaměřeny na řešení problému a pracují s klientem po omezenou dobu (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 24).

Na závěr první výzkumné otázky bylo mapováno, jaké informace mají oslovení informanti o ÚOP. Jak již bylo popsáno výše, do výzkumu byli zařazeni pouze sociální pracovníci, kteří již v úvodním kontaktu potvrdili alespoň základní povědomí o tomto přístupu. Cílem této otázky tedy nebylo zjistit, zda účastníci výzkumu „mají“ povědomí o ÚOP, ale naopak „jaké“ toto povědomí je. Ze šetření vyplynulo, že většina oslovených informantů si osvojila pouze základní znalosti o ÚOP, a to především během požadovaného pomaturitního studia (C: „*Učili jsme se, že je to jediný přístup, který vznikl přímo v sociální práci.*“ H: „*Ze školy si pamatuju, že je to hodně o úkolování klientů a jejich aktivitě.*“). Naopak dva informanti (A, G) uvedli, že se s přístupem seznámili až po dokončení vysokoškolského studia oboru sociální práce (G: „*Upozornila mě na něj kdysi moje kolegyně v práci.*“ A: „*Četla jsem o něm v jedné knížce.*“).

Co se týká konkrétních znalostí o ÚOP, výpovědi informantů byly často velmi podobné. Informanti si tento přístup spojují především s plněním úkolů, časově omezenou dobou spolupráce a s aktivním přístupem klienta. Oslovení informanti se sice pokusili o stručnou definici tohoto přístupu (D: „*Myslím, že je to o plánování úkolů, které musí uživatel plnit.*“ B: „*... ty úkoly by měly být malé a měl by se na nich podílet klient.*“ I: „*Je to o rovném přístupu klienta a pracovníka, klient musí být aktivní a dávat si cíle.*“ F: „*Jestli se nepletu, tak ta spolupráce trvá jen krátkou dobu a hodně se pracuje s motivací.*“), ale pouze některým informantům (E, CH) se definice tohoto přístupu částečně podařila (E: „*Je to přístup zaměřený na řešení problémů prostřednictvím vlastní aktivity klienta.*“ CH: „*... systematický přístup, kdy klient dosáhne cíle, tím že plní úkoly, které si sám určil.*“).

### **Výpovědi informantů v rámci výzkumné otázky č. 2: *Jaké důvody vedou sociální pracovníky k (ne)využívání teorií sociální práce při výkonu jejich profese?***

V rámci druhé výzkumné otázky bylo sledováno, zda a jakým způsobem sociální pracovníci pracují s teoriemi sociální práce ve své profesní praxi. Pozornost byla věnována především tomu, o jakou teoretickou koncepci se sociální pracovníci opírají,

jak charakterizují průběh spolupráce s klientem a zda se ztotožňují s jednou ze základních myšlenek úkolově orientovaného přístupu.

*Vycházíte ve své profesní praxi z nějaké konkrétní teorie sociální práce? Pokud ano, z jaké teorie čerpáte? Pokud ne, o co se při výkonu Vaší profesní praxe opíráte?*

Ačkoliv se informanti (více či méně) seznámili s teoriemi sociální práce již v rámci požadovaného pomaturitního studia, pouze jeden informant (CH) využívá konkrétní teorii sociální práce ve své praxi, a to systemický přístup (CH: „*Dlouhodobě se zajímám o systemický přístup.*“). Další z informantů (E) hovořil o využití case managementu, ten však neleze považovat za konkrétní teorii sociální práce, ale spíše za metodu koordinace případové práce (E: „*Pracujeme dle zásad case managementu.*“). Další část informantů (D, G) sdělila, že při své práci zohledňuje informace z různých teoretických konceptů, což nasvědčuje využívání tzv. eklektického přístupu (G: „*Snažím se z každého přístupu čerpat to, co se mi v praxi osvědčuje.*“ D: „*Nemůžu říct, že bych preferovala konkrétní přístup, záleží podle situace.*“). Naopak větší část informantů (A, B, C, F, G, I) se ve své praxi neopírá o žádnou konkrétní teorii sociální práce, ale mohli bychom říci, že spoléhá na svou „vlastní teorii“ (B: „*... no asi nepracuju podle žádné teorie, ale vycházím z toho, co se mi osvědčilo.*“ I: „*Nepracuju s žádnou teorií, snažím se být hlavně přirozená.*“ A: „*Zatím jsem o tom neuvažovala, spíš se snažím poučit od svých zkušenějších kolegyň.*“).

*Co Vás vede k tomu, že vycházíte z uvedené teorie? / Co Vás vede k tomu, že svou praxi neopíráte o některou z teorií sociální práce?*

Další část výzkumu byla věnována tomu, co sociální pracovníky ovlivňuje při výběru konkrétní teorie sociální práce, kterou uplatňují v praxi, ale také otázce, co sociální pracovníky vede k tomu, že se při výkonu své praxe neopírají o žádnou konkrétní teorii či přístup. Jak bylo popsáno výše, pouze jeden informant (CH) ve své praxi využívá konkrétní teorii sociální práce, přičemž informant E vychází ve své praxi z case managementu, a to na základě požadavku zaměstnavatele (E: „*... metoda case managementu se u nás osvědčila, takže se vlastně počítá s tím, že všichni pracovníci*



ji budou využívat.“). Naopak informant CH zohledňuje ve své praxi systemický přístup, ale na základě svého rozhodnutí (CH: „*Snažím se pracovat na základě systemického přístupu, protože ho umím a v praxi se mi osvědčuje.*“).

Přesto, většina oslovených informantů (A, B, C, D, F, G, H, I) neopírá svou praxi o nějaký konkrétní přístup či teorii sociální práce, ale vedle využití „vlastních teorií“ (viz výše) postupuje nejčastěji dle vnitřních pravidel organizace/úřadu, které ve většině případů odpovídají Standardům kvality sociálních služeb nebo jiným předpisům (B: „*Při své práci vycházím se standardů.*“ H: „*V práci máme nastavený metodiky, tak aby souladily se zákonem, takže se opírám hlavně o ně.*“). Výzkum také ukázal, že více než polovina těchto informantů (A, B, C, D, G, H, CH, I) se domnívá, že jejich zaměstnavatel by byl ochoten akceptovat aplikaci konkrétních teoretických přístupů za předpokladu, že tyto přístupy nenaruší již nastavené vnitřní postupy dané organizace či služby (C: „*Pokud by se vybraný přístup shodoval s metodikou služby, asi by s tím problém nebyl.*“ A: „*V tomhle ohledu je moje vedoucí fakt vstřícná.*“). Naopak dva informanti (E, F) se domnívají, že jejich zaměstnavatel by nesouhlasil s tím, aby při výkonu své praxe používali jiné postupy či teorie, které nejsou v organizaci/úřadě ustálené (E: „*...úplně si nedokážu představit, že bych zítra přišla do práce a řekla, že to budu dělat jinak.*“ F: „*Asi by měli všichni kolem kecy, že zavádím nějaký novoty.*“).

<p><i>Jak vypadá průběh (jednotlivé kroky) spolupráce s Vaším klientem? (Popište či blíže charakterizujte tuto spolupráci.)</i></p>
---

V rámci této otázky bylo zkoumáno, jakým způsobem informanti přistupují ke svým klientům, zda se postupy informantů v některých ohledech shodují, nebo naopak výrazně liší od úkolově orientovaného přístupu.

Podle většiny informantů bývá spolupráce s klientem zahájena na základě klientovo dobrovolného rozhodnutí. Pouze dva informanti (D, F), pracující ve veřejné správě, připustili, že jejich klientelu tvoří zejména nedobrovolní klienti (D: „*Samozřejmě pokud se bavíme o rodičích, tak ti s námi spolupracují, protože musí.*“). Rozhovor s informanty dále poukázal na rozdíly v kladení důrazu na motivaci klienta. Pro některé informanty je otázka po motivaci klienta zásadní, pro jiné méně (A: „*Pokud vidím, že ten člověk přišel*

*jenom na popud pracáku, zajímám se o to, jestli je schopen sám nějaký vnitřní motivace k řešení své situace.“ H: „U seniorů je to spíš o hledání smyslu na konci jejich života.“ D: „Když dostaneme podnět, že je potřeba v nějaké rodině provést šetření, nemůžeme řešit, jestli to chce nebo ne.“).*

Většina informantů (vyjma informantů D, F, I) uvedla, že s klientem uzavírá pouze písemnou podobou dohody/smlouvy (B: *„Zákon nám přikazuje uzavírat s uživatelem jenom písemnou smlouvu.“*). Tento kontrakt je nejčastěji nazýván smlouvou, výjimečně dohodou. Všichni informanti, kteří s klienty uzavírají písemnou smlouvu, vnímají tuto dohodu spíše jako právní dokument, nikoliv jako plán spolupráce. Většina informantů uvedla, že smlouva obsahuje již cíl spolupráce, ale nikoliv plán k jeho dosažení (C: *„Do smlouvy uvádíme, s jakým cílem klient vstupuje do služby, většinou je to nějaký obecný cíl.“*), přičemž smlouva bývá uzavírána minimálně na šest měsíců (A: *„Smlouvu uzavíráme maximálně na dva roky, ale pokud dojde k dosažení cílů dříve, bývá smlouva ukončena klidně po dvou měsících, ale to se nestává často.“* E: *„Smlouvu uzavíráme zpravidla na jeden rok.“*).

Všichni informanti, kteří pracují v sociálních službách shodně uvedli, že po uzavření dohody/smlouvy o poskytování služby, následuje nejčastěji sestavení tzv. individuálního plánu. V něm jsou uvedeny jednotlivé dílčí cíle či úkoly, které mají být v následujícím období realizovány (CH: *„Krátko po uzavření smlouvy by měl vzniknout individuální plán.“* G: *„Většinou se s klientem dohodneme, na čem budeme spolupracovat a pak to sepíšeme.“*). Podoba individuálního plánu, respektive v něm obsažených úkolů, je do velké míry ovlivněna požadavky klienta (A: *„Většinou se jenom snažím zkorigovat, aby cíle korespondovaly s naší službou.“* I: *„... ty jsou formulované tak, aby jim klient rozuměl a souhlasil s nimi.“*). Nicméně někteří informanti připustili, že plánování s některými klienty je náročnější a dochází tak k jisté korekci či úpravě těchto cílů (G: *„... když se někdo nedokáže pořádně vyjádřit, většinou mu nastíním, jak by naše spolupráce mohla vypadat.“* H: *„Někdy musím klienty hodně podněcovat.“*).

Ačkoliv, většina informantů potvrdila časové limity spolupráce s klienty, někteří informanti považují tyto limity za pevné hranice, jiní informanti nevnímají časové ohraničení za zcela zásadní (CH: *„Nějaký časový výhled máme stanovený, ale většinou na něm netrvám.“* G: *„... při každém čtvrtletním hodnocení se bavíme o výhledu další*

spolupráce.“ I: *Dřív jsme si nějaké limity dávali, ale vůbec to nefungovalo, je to strašně individuální.*“). Podobné odpovědi zaznívaly od informantů také v otázce průběžného hodnocení spolupráce. Většina informantů hodnotí s klientem naplňování cílů individuálního plánu, a to průběžně nebo nárazově, dle potřeby klienta či pracovníka (A: *„... vždycky jednou za tři měsíce máme schůzku, na které revidujeme dosavadní spolupráci.*“).

*Jak se s ohledem na svou profesní praxi ztotožňujete s myšlenkou, že „malý úspěch rozvíjí sebedůvěru člověka a že člověk se raději nasazuje pro úkoly, které si sám zvolil“?*

Na závěr druhé výzkumné otázky bylo mapováno, jak se oslovení informanti ztotožňují se základní myšlenkou ÚOP. Uvedená otázka umožnila nahlédnout na to, jak blízká je informantům podobná myšlenka, zda se shoduje s jejich profesní zkušeností a zda má ÚOP potenciál stát se preferovaným přístupem v sociální práci.

Ačkoliv většina informantů (vyjma C, G, I) souhlasila s výše uvedenou myšlenkou, jejich odpovědi lze rozdělit do tří skupin. První skupinu tvoří informanti (A, B, E, H, CH), kteří jsou s principem ÚOP plně ve shodě a v podstatě se tato myšlenka odráží v jejich praxi s klienty (A: *„Vlastně v tomhle duchu nějak i pracujeme...“*). Druhou skupinu tvoří ti, kteří jsou s uvedenou myšlenkou sice ve shodě, nicméně ve své profesní praxi ji často nemohou aplikovat. V tomto případě se jedná o informanty (D, F) působící ve veřejné správě, kteří bývají v situaci, kdy plán spolupráce či úkoly nemohou být definovány samotným klientem, ale určuje je pracovník (D: *„...často je to tak, že já stanovím, jaké kroky musí klient v následujícím období podniknout a on to vlastně musí respektovat.*“). Třetí skupinu tvoří informanti (C, G, I), jež se s výše uvedenou myšlenkou plně neztotožňují a mají k ní určité výhrady. Podle nich někteří klienti často nevnímají dílčí úspěchy v řešení své situace, ale jsou schopni vnímat pouze výrazné úspěchy (G: *„Mám pocit, že někteří uživatelé, jsou schopni vnímat úspěch až ve chvíli, kdy jejich problém úplně zmizí.*“ C: *„... když bude mít klient tři exekuce a podaří se mu splatit první z nich, tak to pro něj často nic neznamena.*“).

### **Výpovědi informantů výzkumné otázky č. 3: *Jaký význam má pro sociální pracovníky existence teorií sociální práce, zejména pak ÚOP?***

Třetí výzkumná otázka mapovala, jakou důležitost přikládají sociální pracovníci teoriím sociální práce. Zda teorie sociální práce vnímají jako podpůrný prostředek při práci s klienty, ale také zda jim slouží k nezbytné reflexi jejich vlastního výkonu.

*Na základě čeho se rozhodujete, jak budete u daného klienta intervenovat? (Postupujete podle nějakých pravidel?)*

Výše uvedená otázka mapovala, jaké faktory se podílejí na volbě způsobu, jakým informanti intervnují směrem ke klientovi. Odpovědi informantů potvrdily druhou výzkumnou otázku, neboť i v tomto případě většina informantů přednostně odkazovala na vnitřní pravidla organizace, v níž pracují nebo na jiné právní předpisy (B: „*Jde o to, že třeba na základě metodiky je určeno, v jaké fázi jednání s klientem ho seznámím se službou nebo třeba, po jaké době by měl vznikat individuální plán.*“ F: „*Musíme postupovat podle zákona, takže když někdo například nedodá potvrzení od lékaře, mám přesně stanovený čas, do kdy musíme zahájit řízení.*“). Ačkoliv se často jedná „pouze“ o rámcové postupy, jejich vliv na způsob intervence vůči klientovi zůstává nezanedbatelný (CH: „*Při práci se snažím využívat principy systemického přístupu, ale musím dodržovat také nastavené standardy.*“). Vedle vnitřních předpisů vstupují do hry další faktory, které více či méně souvisí s profesní integritou sociálního pracovníka (CH: „*... vyhovuje mi, když můžu mít s klientem otevřený vztah.*“ A: „*Tak určitě se vždycky snažím, abych uživatele nijak nepoškodila.*“ I: „*... pokud to jde, beru ohled na to, jakou představu má klient.*“). Jako významný faktor se jeví také zkušenosti či dobrá praxe sociálních pracovníků, neboť jak vyplynulo z rozhovorů, informanti velmi často „sahají“ po osvědčených postupech, tedy využívají v praxi to, co se jim ukázalo jako užitečné a co odpovídá aktuální situaci (H: „*... při práci se inspiroju zkušenostmi, které jsem získala z dřívějšíka.*“ B: „*... jasně, že člověk je ovlivněnej tím, co už někdy řešil, a co zafungovalo.*“). Někteří informanti naznačili také jistou dávku intuice (I: „*Když s těmi klienty pracujete několik let, tak tušíte, co na ně funguje.*“ E: „*Myslím, že někdy je dobré, dát také na vnitřní hlas.*“). Pokud bychom se na závěr podívali, jakou roli v tomto smyslu představují pro informanty teorie a metody sociální práce, kromě dvou informantů

(E, CH), kteří se ve své praxi opírají o konkrétní teoretický model, vyjádřila další část informantů (B, D, G) oporu v teoretických znalostech o sociální práci (D: „*Když třeba komunikuju s někým, kdo má tendence k agresivnímu chování, snažím se k tomu člověku přistupovat tak, jak jsme se to učili na školení.*“ G: „*Když třeba jednáte s někým, kdo je v akutní krizi, tak se snažíte použít nějaká východiska krizové intervence.*“).

*Jaké jsou podle Vás nezbytné kompetence sociálního pracovníka?*

Zajímáme-li se o to, jakou úlohou zaujímají teorie sociální práce v profesi sociálního pracovníka, jevílo se jako přínosné zjistit, zda oslovení informanti vnímají znalost teorií sociální práce a jejich případné využívání v praxi za jednu z nezbytných kompetencí sociálního pracovníka.

Názor informantů se v této otázce často shodoval. Nejvýraznější shoda byla zaznamenána u informantů (A, B, G, H, CH, I) v oblasti komunikačních dovedností (I: „*... tak určitě by měl umět jednat s lidmi.*“ H: „*Měli by dokázat naslouchat.*“ A: „*Důležitá je určitě komunikace.*“). S komunikací do velké míry souvisí také schopnost sociálního pracovníka, vytvořit s klientem funkční a účinný pracovní vztah. Tato schopnost byla vedle komunikace často preferovanou kompetencí ze strany informantů (B, E, H, CH) (E: „*... asi by měl být schopný nějakým způsobem oslovit toho klienta, být pro něj přitažlivý.*“ B: „*... určitě je důležitá důvěra.*“). Výše uvedené kompetence mají blízko k osobnostním dispozicím sociálního pracovníka. Mezi nejčastěji zmiňované osobnostní předpoklady patřily především empatie a sociální vnímavost (A: „*Klient by měl cítit zájem pracovníka.*“ CH: „*Myslím si, že sociální pracovník, který nemá dostatek sociální inteligence, nemůže v podobné práci obstát.*“). Další sadu kompetencí, kterou informanti předkládali můžeme shrnout do oblasti odborných znalostí a schopností, zejména v sociální problematice (G: „*... důležitý jsou taky odborný kompetence, aby znal zákony a tak.*“ B: „*Dneska se asi sociální pracovník neobejde bez znalosti standardů.*“ I: „*Měl by umět poradit nebo si ty informace vyhledat.*“). Nicméně pouze dva informanti (D, CH) hovořili konkrétně o znalostech z oblasti teorií a metod sociální práce (D: „*... tak měl by mít povědomí o teoriích a metodách sociální práce.*“ CH: „*Profesionální sociální pracovník má asi znát různé techniky a přístupy, jak pracovat s klientem.*“). V neposlední řadě někteří informanti (C, D, F, H) uvedli také nezbytné administrativní a organizační

schopnosti. V této souvislosti hovořili především o počítačových dovednostech, zpracování dokumentace a korespondence, o efektivní práci s časem a informacemi či včasném plnění úkolů (C: „Bez práce s počítačem se už dnes žádný pracovník neobejde.“ H: „Musí si umět zorganizovat čas.“ F: „... musí si poradit s neustálým papírováním.“).

*Zajímáte se o úspěšnost své práce s klientem? Pokud ano, jakým způsobem? Pokud ne, na základě čeho hodnotíte svou práci s klientem?*

Tato otázka mapovala, jakým způsobem informanti vyhodnocují své postupy, respektive vlastní výkon sociální práce. Podíváme-li se na výpovědi oslovených informantů, zjistíme, že polovina informantů (A, B, C, CH, I) hodnotí svou práci skrze úspěšné plnění individuálních plánů jejich klientů (I: „Každý uživatel má svůj cíl a jeho plnění se průběžně sleduje.“ C: „Před ukončením smlouvy hodnotíme s klientem úspěšnost naší spolupráce v rámci rozhovoru nebo dotazníkem.“ A: „Máme plány a tak, ale hlavně se bavíme o tom, co se povedlo a co ne.“). Oslovení informanti (A, B, E, G, H, I) často přisuzují hodnocení ze strany klienta velkou váhu a je pro ně výrazným kritériem jejich úspěšné práce (B: „Když klient vyjádří spokojenost s průběhem spolupráce, tak mě to potěší.“ E: „... tak asi když to řekne sám klient, tak na tom něco bude.“ A: „Pro mě je důležitý, jak hodnotí mou práci uživatel.“). Vedle zpětné vazby od klienta se informantům nejčastěji osvědčuje pravidelná supervize. Tu má zajištěnou devět z deseti informantů (H: „Hodně mi pomáhá, když to můžu probrat na supervizi.“ E: „To, jestli svou práci děláme správně, řešíme často na supervizi.“). Pouze jeden informant (F), který pracuje ve veřejné správě nemá zaměstnavatelem zajištěnou supervizi. Vedle řízené supervize, vyjádřila většina informantů (vyjma C, H) za vhodný zdroj zpětné vazby rozhovor s kolegy či případovou poradou (D: „Často se o naší práci bavíme s kolegy, zajímá mně její názor.“ E: „... tak určitě pomáhá pohled dalších kolegů na danou situaci.“).

*K čemu mohou sociální pracovníkům v kontextu výkonu jejich praxe sloužit teorie sociální práce? (V čem spatřujete přínos ÚOP v sociální práci?)*

Ačkoliv bylo zjištěno, že většina informantů ve své praxi cíleně nevyužívá teorie sociální práce, jevílo se jako přínosné zmapovat, jakou úlohu jim připisují.

Většina oslovených informantů připustila, že se podobnou otázkou v minulosti nikdy nezabývala (I: „*Tak nad tím jsem nikdy fakt takhle nepřemýšlela.*“ F: „*... o tom musím asi chvíli přemýšlet.*“). Přesto každý z informantů nastínil, jaký význam jim mohou teorie sociální práce přinášet. Nejčastější odpovědi lze shrnout do oblasti určité teoretické opory, která v praxi může posloužit k obhajobě jejich postupů či k správnému rozhodnutí (B: „*... napadá mě jako příklad nějaký dobrý praxe, ale asi toho bude víc.*“ CH: „*Tak minimálně bychom je měly asi znát, abychom se mohly považovat za nějaký odborníky.*“ E: „*Vnímám je jako nějakou metodiku, o kterou se můžu opřít.*“). Informanti připustili, že by mohli po teoriích sociální práce „sáhnout“ v situaci, kdy jim osvědčené postupy práce nezafungovaly (A: „*... třeba díky nim můžeme dojít k závěru, proč se nám s nějakým klientem nedaří uspět.*“ F: „*Tak určitě můžou být inspirací, jak pracovat s nějakým klientem.*“ I: „*Třeba ten úkolově orientovaný přístup může být užitečný použít u klienta, který neplní dohodnuté úkoly.*“).

Na závěr bylo mapováno, jaký význam může pro informanty představovat ÚOP. Ačkoliv znalosti dotazovaných informantů o tomto přístupu byly omezené, část z nich (A, D, E, CH) vnímá ÚOP jako systematický a dobře uchopitelný způsob práce, zejména díky průběžnému plánování a hodnocení spolupráce s klientem (A: „*Myslím, že klient i pracovník mají jasně definovaný cíl, za kterým si jdou.*“ D: „*... asi v nějaké efektivnosti plnění zadaných úkolů.*“ E: „*... v tom, že klient musí být aktivní.*“).

#### **Výpovědi informantů výzkumné otázky č. 4: *Jaké eticky problematické situace vnímají sociální pracovníci při uplatňování teorií sociální práce v praxi?***

Cílem této otázky bylo zmapovat, zda sociální pracovníci ve své praxi vnímají nějaký (etický) konflikt, který souvisí s uplatňováním teoretických postupů,<sup>21</sup> popř. s případným využíváním ÚOP.

*Pocitujete ve své praxi konflikt mezi uplatňováním teoretických postupů a tím, jak skutečně jednat? Pokud ano, jaký?*

Výpovědi informantů velmi často korespondovaly s typickým dilematem v sociální práci, který souvisí s konfliktem mezi pomocí a kontrolou. Někteří informanti si kladou otázku, kde je správná míra kontroly a pomoci (G: „Často bojuju s tím, jak moc bych měla zasahovat do způsobu života, jaký klient vede.“ D: „Nebývá úplně příjemné, klienty zpovídat z toho, co dělají, ale bez toho to asi nejde.“ F: „Člověk by to někdy chtěl klientovi zjednodušit, ale zákon je zákon.“). Někteří informanti vyjádřili nevoli nad nízkou kontrolou své vlastní praxe, zejména z důvodů různých očekávání od různých zainteresovaných stran (B: „Samozřejmě, že veškeré směrnice a nařízení jsou často velmi svazující a brání určité kreativitě.“ I: „Někdy je těžké sladit přání klienta s požadavky zaměstnavatele.“ G: „Občas si říkám, že místo toho, abych někomu pomáhala, tak dělám blbý statistiky a podobně.“). Nakonec je potřeba zmínit, že také část informantů (B, C, E, H) nepocítuje vůči interním teoretickým postupům konkrétní etický konflikt, ale naopak je považuje za určitou etickou oporu (B: „Myslím, že naše standardy hodně zohledňují různé etické otázky, takže problém vnímám spíš z pohledu zatěžující administrativní agendy.“ H: „... na druhou stranu, ty metodiky zohledňují práva uživatelů.“ C: „Já jsem za standardy rád, naopak je to taková ochrana pro obě strany.“).

Co se týká aplikace konkrétních teorií sociální práce, většina informantů nevyjádřila konkrétní etický problém, ale spíše určité pochybnosti o vhodnosti jejich využití

---

<sup>21</sup> Pozn. autorky: Teoretickým postupem je v tomto případě myšlena nejenom konkrétní teorie sociální práce, ale i jiný teoretický koncept, jež může být součástí vnitřních pravidel a postupů organizace, kterými se řídí sociální pracovník při výkonu své profese.



*(B: „Mám pocit, že většina teorií sociální práce hraničí s terapií a já přece nejsem psycholog.“ A: „... ta obava je tam asi taková, abych nedělala něco, co neumím.“ H: „Kdybych chtěla využít nějaký konkrétní postup, asi by se úplně neslučoval, s metodikou služby.“ G: „... těžko lze dodržet jeden přístup u různých klientů, kteří mají různé problémy.“).*

<i>Vnímáte nějaké eticky problematické situace v souvislosti s aplikací ÚOP? Pokud ano, jaké?</i>
---

Informanti zapojení do tohoto výzkum prokázali znalost některých fragmentů ÚOP. S určitou odvahou lze tvrdit, že penzum jejich znalostí odpovídá tzv. pragmatickému přístupu k teoriím sociální práce, kdy sociální pracovník si vytváří takovou sumu vědomostí, kterou sám považuje za důležitou, což se projevilo také při tomto výzkumu.

Oslovení informanti nespatřují v souvislosti s aplikací ÚOP konkrétní etickou překážku, nicméně většina informantů se zcela neztotožňuje s časovým omezením, které spolupráci s klientem jasně ohraničuje. Většina dotazovaných (A, B, E, G, H, CH) vnímá tuto podmínku za limitující (*G: „Přijde mi neetický s někým ukončit spolupráci jen proto, že nám takřikajíc vypršel čas.“ H: „Víte, naši klienti využívají naše služby dlouhodobě.“ E: „Práce s člověkem, který trpí schizofrenií trvá třeba několik let.“ B: „... asi by mi bylo proti srsti to časové omezení.“*).

### 6.3 Shrnutí výsledků výzkumu

Ačkoliv závěry výzkumu, především s ohledem na jeho velikost, nelze teoreticky vztáhnout na reálnou praxi sociální práce v ČR, s určitou opatrností lze tvrdit, že zjištěné skutečnosti nejsou na poli sociální práce ojedinělým případem.

#### ***Shrnutí výsledků v rámci výzkumné otázky č. 1: Jaké je povědomí sociálních pracovníků o teoriích sociální práce, zejména pak o ÚOP?***

Oslovení informanti získali během studia základní znalosti o teoriích sociální práce. Někteří penzum získaných znalostí považují za dostačující, jiní nikoliv, ovšem jen část oslovených informantů věnuje svou pozornost teoriím sociální práce i během profesní praxe. Většina informantů připustila, že se v rámci tzv. dalšího vzdělávání soustředí na jinou oblast doplňujících vědomostí, přičemž směr jejich dalšího profesního růstu do velké míry ovlivňují sami zaměstnavatelé. Ačkoliv všichni informanti prokázali základní povědomí o úkolově orientovaném přístupu, jen část z nich dokázala blíže charakterizovat tento přístup.

**Vyvozená hypotéza:** Míra znalostí sociálních pracovníků o teoriích sociální práce klesá v závislosti na délce doby, která uplynula od ukončení pomaturitního studia umožňující výkon profese sociálního pracovníka.

#### ***Shrnutí výsledků v rámci výzkumné otázky č. 2: Jaké důvody vedou sociální pracovníky k (ne)využívání teorií sociální práce při výkonu jejich profese?***

Většina informantů ve své profesní praxi cíleně nevyužívá konkrétní teorii sociální práce. Někteří svou inspiraci pro práci s klienty sice čerpají z teoretických znalostí o teoriích a metodách sociální práce, ale žádný z informantů nevedl, že se jedná o eklektický přístup. Informanti si často vytváří „vlastí teorie“, které jsou odrazem jejich zkušeností a osobních preferencí. Většina informantů považuje za hlavní vodítko pro práci s klienty vnitřní postupy organizace, v níž pracuje. Ačkoliv charakter spolupráce s klientem v určitých ohledech koresponduje s prvky úkolově orientovaného přístupu, žádný z oslovených informantů tento přístup v praxi vědomě nevyužívá.

**Vyvozená hypotéza:** S nárůstem procedurálního přístupu v sociální práci, dochází k poklesu využití teorií sociální práce v praxi sociálních pracovníků.

**Shrnutí výsledků v rámci výzkumné otázky č. 3: *Jaký význam má pro sociální pracovníky existence teorií sociální práce, zejména pak ÚOP?***

Ačkoliv většina informantů ve své praxi nevyužívá teorie sociální práce, jejich přínos vnímá především v otázce inspirace, jak v případě potřeby uchopit práci s klienty. Naopak význam teorií sociální práce jako možné příležitosti k (sebe)reflexi vlastní profesní praxe nevyjádřil konkrétně žádný z informantů. Informanti získávají zpětnou vazbu o své práci nejčastěji prostřednictvím rozhovoru s jiným pracovníkem nebo formou supervize. Sami potom hodnotí svou práci především v návaznosti na míru klientovy spokojenosti s výsledkem jejich spolupráce, přičemž za nezbytné kompetence sociálního pracovníka informanti považují zejména komunikační dovednosti.

**Vyvozená hypotéza:** Většina sociálních pracovníků se nezamýšlí nad otázkou možného přínosu teorií sociální práce pro jejich profesní praxi.

**Shrnutí výsledků v rámci výzkumné otázky č. 4: *Jaké eticky problematické situace vnímají sociální pracovníci při uplatňování teorií sociální práce v praxi?***

Odpovědi informantů vesměs korespondovaly s typickými dilematy v sociální práci. Mezi nejčastěji popisované dilema patřil konflikt mezi pomocí a kontrolou. Informanti často považují využití teorie v sociální praxi za problematické především z důvodu možného nesouladu s vnitřními postupy organizace, v níž pracují. Co se týká konkrétních limitů úkolově orientovaného přístupu, největší byl spatřován v otázce časového ohraničení spolupráce s klientem.

**Vyvozená hypotéza:** Většina sociálních pracovníků vnímá striktně časově ohraničenou spolupráci s klientem za limitující faktor jejich práce.

## 7 Diskuze

Cílem této práce bylo zmapovat, co sociální pracovníky vede k (ne)využívání teorií sociální práce při výkonu sociální práce, přičemž dílčí cíl byl zaměřen na zhodnocení jejich zkušenosti s úkolově orientovaným přístupem. Tato kapitola rozpracovává výsledky výzkumu a hledá odpovědi na stanovené otázky.

### 7.1 Výzkumná otázka č. 1

*Jaké je povědomí sociálních pracovníků o teoriích sociální práce, zejména pak o ÚOP?*

*Setkali jste se v rámci studia s teoriemi sociální práce? Pokud ano, považujete rozsah výuky na toto téma za dostačující?*

Přirozeně bychom mohli předpokládat, že nezbytné znalosti o teoriích a metodách sociální práce získávají sociální pracovníci především během požadovaného pomaturitního studia. Jak bylo již popsáno v teoretické části této práce, člověk, který má zájem vykonávat povolání sociálního pracovníka, musí splňovat potřebné kvalifikační předpoklady a průběžně se vzdělávat (srov. Havlíková a kol., 2018: 40). Jak ukázaly výsledky výzkumu této práce, sociální pracovníci mají během studia příležitost, seznámit se s teoriemi sociální práce, nicméně otázkou zůstává, jak s nabitými vědomostmi dále nakládají. Například Syrový (srov. 2009: 7–8) před několika lety došel na základě své zkušenosti z pozice inspektora kvality sociálních služeb k závěru, že sociální práce jako obor selhala, neboť podle Syrového sociální pracovníci nevyužívají ve své praxi teorie a metody sociální práce. Kriticky se v tomto směru vyjadřoval především k systému vzdělávání v sociální práci. Na jeho článek reagovala později Janebová (srov. 2010: 36), která situaci vnímala optimističtěji, nicméně coby vysokoškolská vyučující sociální práce připustila potřebu zdokonalit formu, jakou jsou teorie sociální práce vysvětlovány studentům, tak aby pochopili jejich možné použití v praxi.

Jak upozorňují někteří autoři, vzdělávání neznamená „pouze“ získávání nezbytných znalostí pro výkon profese. K tomu, aby studenti rozuměli teoriím sociální práce je nezbytné, aby je chápaly v kontextu budoucí profese sociálního pracovníka

(srov. Elichová a kol., 2017: 33; Navrátil, 2001b: 25). Uvědomění, že teorie úzce souvisí se svou praxí, je nanejvýš důležité. Jak naznačily výsledky výzkumu, lze se domnívat, že významnou roli v tomto ohledu sehrávají (vedle legislativního nastavení) také zaměstnavatelé sociálních pracovníků. Ti totiž rozhodují o konečné podobě vnitřních pravidel a postupů organizace, jimiž se sociální pracovníci mají povinnost řídit. Koneckonců zaměstnavatel je garantem obnovení, upevnění či doplnění kvalifikace sociálního pracovníka (srov. Havlíková a kol., 2018: 40).

*Účastnili jste se nějakého školení (výcviku/kurz/seminář apod.) se zaměřením na teorie sociální práce? Pokud ano, o jakou teorii/přístup se jednalo a jaké byly důvody Vaší účasti na něm?*

Jak bylo nastíněno výše, proces vzdělávání u sociálního pracovníka nekončí získáním požadovaného titulu v oboru, ale mělo by pokračovat průběžně při výkonu jeho profese. Za tímto účelem mají poskytovatelé sociálních služeb povinnost, zabývat se profesním růstem a průběžným zaškolováním sociálních pracovníků, přičemž každý poskytovatel by měl mít zpracován také tzv. program dalšího vzdělávání zaměstnanců (srov. Havlíková, 2018: 41). Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách „je zaměstnavatel povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci, v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok“. Většinou se jedná o účast na akreditovaných kurzech, odborných stážích či účast na školicích akcích. Obdobná situace je také ve veřejné správě, kde se sociální pracovníci průběžně vzdělávají nejenom na základě zákona o sociálních službách, ale také na základě povinnosti vyplývající ze zákona o úřednících územních samosprávných celků nebo ze zákona o státní službě. V praxi tak dochází k tomu, že se výše uvedené zákony v rámci povinného vzdělávání překrývají (srov. Havlíková, 2018: 41).

Výše uvedené skutečnosti potvrdili také sociální pracovníci zařazení do tohoto výzkumu. Ti mají povědomí o povinnosti vzdělávat se během výkonu své profesní praxe, nicméně někteří z nich pocítují omezené možnosti vlastního výběru dalšího profesního růstu. Pracovníci nejčastěji odkazují na své zaměstnavatele, kteří rozhodují o jejich účasti na vybraném školení, nebo je automaticky vysílají na ta školení, která jim sami zvolí. Plynule se tak přesouváme k otázce, jakou roli zaujímá sociální pracovník v rámci svého

dalšího vzdělávání. Profesionální růst sociálního pracovníka by totiž neměl být jen povinností pro zaměstnavatele, ale především právem sociálního pracovníka. Ten je totiž v duchu etického kodexu sociálních pracovníků zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání. Znamená to tedy, že další vzdělávání by nemělo být individuálně přizpůsobené jenom potřebám zaměstnavatele, ale především osobnímu profesnímu rozvoji jeho zaměstnance (srov. Havlíkové a kol., 2018: 41). Nicméně podle Havlíkové a kol. (Tamtéž) je skutečnost taková, že současné právní nastavení (zejména v zákoně o sociálních službách) staví sociální pracovníky do pasivní pozice příjemce vzdělávání nařízeného zaměstnavatelem, což ostatně potvrdily také výpovědi některých informantů tohoto výzkumu. Mimo to, z rozhovorů se sociálními pracovníky vyplynulo, že teorie sociální práce jsou v oblasti dalšího vzdělávání spíše opomenutým tématem. Naopak nejčastěji preferovanými tématy jsou komunikační dovednosti a jiná, z pohledu sociálních pracovníků, prakticky zaměřená školení.

#### *Co víte o ÚOP?*

Podle Špiláčkové a Nedomové (srov. 2014: 165) je ÚOP v současné době jedním z přístupů, s kterým jsou studenti sociální práce v průběhu svého studia podrobně seznamováni. O popularitu ÚOP se v českém prostředí zasloužil především Navrátil, ale také výše zmíněné autorky, které obohatily „knihovnu sociální práce“ o ucelenou odbornou publikaci *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Jak ovšem napověděly výsledky výzkumu, tento přístup u oslovených pracovníků zatím nezdolal. Ačkoliv všichni informanti měli alespoň základního povědomí o tomto přístupu, ukázalo se, že žádný z pracovníků jej cíleně nevyužívá ve své praxi a v zásadě se o něj nezajímá. Podle Gojové a Sobkové (srov. 2007: 88) má však model ÚOP všechny předpoklady, aby byl v českém prostředí v budoucnu akceptován a stal se východiskem nové praxe.

## 7.2 Výzkumná otázka č. 2

*Jaké důvody vedou sociální pracovníky k (ne)využívání teorií sociální práce při výkonu jejich profese?*

*Vycházíte ve své profesní praxi z nějaké konkrétní teorie sociální práce? Pokud ano, z jaké teorie čerpáte? Pokud ne, o co se při výkonu profesní praxe opíráte?*

Jak uvádí Květenská (srov. 2007: 34), odlišit k jakému teoretickému konceptu se hlásí současní sociální pracovníci není vůbec jednoduché. Podle Navrátila (srov. 2001a: 196) mají sociální pracovníci k dispozici velké množství teoretických konceptů a již v průběhu studia stojí před důležitou volbou, o který z nich se ve své profesi budou opírat. Ovšem podíváme-li se na výpovědi informantů, zdá se, že se většina z nich se podobnou otázkou nikdy nezabývala. Na druhou stranu, ačkoliv se žádný z dotazovaných informantů nepřihlásil k eklektickému přístupu, někteří z nich připustili, že při své práci čerpají informace z různých teoretických modelů, což by nasvědčovalo využívání eklektického přístupu, který integruje teoretické a praktické postupy z různých teorií sociální práce (srov. Navrátil, 2001a: 197).

Podle Navrátila (srov. 2001a: 199) obliba eklektického přístupu u mnoha sociálních pracovníků narůstá. Jako jeden z důvodů se jeví skutečnost, kdy i přes množství teorií existuje jen málo těch, které by dokázaly komplexně vysvětlit různé aspekty klientova života a napomohly identifikovat přiměřené intervenční postupy (Tamtéž: 197). Ostatně pozitivita eklekticismu nevnímají pouze sociální pracovníci, ale i někteří odborníci. V eklektické a pragmatické orientaci vnímá určitou perspektivu sociální práce např. Řezníček (srov. 1994: 43), který ji považuje za vhodnější variantu narozdíl od doktrinní orientace. Novotná (srov. 1992: 68) zase zdůrazňuje přínos eklektického přístupu pro samotné klienty, jejichž obtíže a potřeby je sociální pracovník schopen hlouběji chápat a díky eklekticismu může adaptovat různé metody konkrétním potřebám klienta.

V praxi se však také můžeme setkat se situací, kdy postup sociálního pracovníka vykazuje typické znaky konkrétního přístupu či teorie sociální práce, nicméně sociální pracovník si této skutečnosti není vědom. Odborná literatura například uvádí, že mezi často využívané přístupy v sociální práci patří tzv. rogersovský přístup (srov. Špiláčková,

Nedomová, 2014: 157), a přestože jeho specifika můžeme zaznamenat také ve výpovědích některých informantů, neznamená to, že se k tomuto přístupu hlásí a cíleně ho využívají. Naopak výzkum ukázal, že většina pracovníků se ve své praxi neopírá o žádnou konkrétní teorii,<sup>22</sup> ale s určitou odvahou bychom mohli tvrdit, že spoléhají na svou „vlastní teorii“. V tomto případě se jedná se o situaci, kdy si pracovníci vytvořili vlastní teorii na základě své praxe, zkušeností, diskuzí s dalšími sociálními pracovníky apod., nikoliv však na základě teoretických poznatků.

Z výsledků výzkumného šetření by se mohlo zdát, že absence teorií v praxi sociálních pracovníků je běžnou a akceptovanou realitou současné české praxe sociální práce. Jak bude nastíněno v další části této kapitoly, určitou roli v této situaci pravděpodobně sehrává procedurální přístup, který se s příchodem zákona o sociálních službách stal typickou praxí sociálních pracovníků, jež se vyznačuje předem definovanými postupy. Podle Gojové a Sobkové (srov. 2007: 87) se nabízí řešení této situace právě prostřednictvím zapojení teorií a metod sociální práce do praxe sociálních pracovníků.

*Co Vás vede k tomu, že vycházíte z uvedené teorie? / Co Vás vede k tomu, že svou praxi neopíráte o některou z teorií sociální práce?*

Otázka po využívání konkrétní teorie sociální práce sociálními pracovníky souvisí do velké míry s preferencemi jejich zaměstnavatelů. Jak naznačil výzkum této práce, v každé organizaci funguje určitá forma „ideologie organizace“. Tuto problematiku přiblížil například Musil (srov. 2004: 27) když popsal, jak lidé bývají soudržnější a jednají koordinovaněji, pokud přisuzují událostem pracovního života podobné významy. Toho lze podle Musila dosáhnout za předpokladu, mají-li pracovníci dané organizace podobné představy o třech základních prvcích ideologie organizace, jsou jimi: hodnoty, které

---

<sup>22</sup> K absenci teorií sociální práce v praxi sociálního pracovníka se vyjadřuje například Beckett (srov. 2006: 31), který ji sice připouští, ale doporučuje, aby měl sociální pracovník při práci s klientem na paměti, jaké jsou klíčové otázky dané situace a co bude pro klienta užitečné a proč. Neboť v situaci, kdy se sociální pracovník neopírá o žádnou teorii, nabývá schopnost určité sebereflexe sociálního pracovníka na své důležitosti.



představují to, co spolupracovníci považují za důležité; shoda ve vnímání klientova problému a způsobu jeho řešení, tedy shoda v přístupu ke klientům; shoda v zájmech a cílech, kterých je potřeba dosáhnout. Lze se tedy domnívat, že i v případě využívání teorií sociální práce v praxi sociálních pracovníků se jeví jako nezbytný vzájemný soulad sociálního pracovníka s nastavením organizace či jejím pojetím služby. Tomu ostatně nasvědčují také odpovědi informantů, kdy část z nich se domnívá, že její zaměstnavatel by nesouhlasil s tím, aby sociální pracovníci používali při výkonu své praxe takové přístupy či teorie, které nejsou v organizaci ustálené. Další část informantů předpokládá, že zaměstnavatel by byl ochoten akceptovat pouze takový přístup, který nenaruší vnitřní pravidla organizace a jiné postupy.

Podle Musila (srov. 2004: 32) nastavení uznávaných pravidel jednání do značné míry určuje strukturu moci v organizaci. V organizacích, kde je většina lidí přesvědčena, že sociální pracovníci mohou samostatně posuzovat potřeby klientů a určovat postup intervencí, bude jiná struktura moci než v organizacích, kde se řídí představou, že úkolem pracovníků je prověřovat oprávněnost požadavků klientů podle hledisek, která stanovili jejich nadřízení. Tato pravidla jednání ostatně vymezují nejenom vztahy mezi pracovníky, ale také mezi pracovníky a klienty. Na jedné straně uznávaná pravidla skýtají možnost určité vnější kontroly, na druhé straně tatáž pravidla dávají pracovníkům a klientům možnost, vyhybat se odpovědnosti za svá jednání (srov. Musil 2004: 32).

Jak bylo již opakovaně naznačeno v textu výše, sociální pracovníci se při výkonu profesní praxe často neopírají o nějakou konkrétní teorii či přístup s, ale spíše automaticky (někdy až „slepě“) postupují dle vnitřních pravidel organizace, která ve většině případů odpovídají zákonným podmínkám. Snadno tak můžeme získat dojem, že nastavená vnitřní pravidla organizace/služby, mohou sociálním pracovníkům do značné míry vyhovovat, neboť se tak do určité míry vytrácí odpovědnost za jejich rozhodnutí.

Podle některých autorů nabízí východisko z této situace ÚOP, který má některé společné znaky se zákonem o sociálních službách, ale i se Standardy kvality sociálních služeb. Špiláčková s Nedomovou (srov. 2014: 88–89) se domnívají, že právě ÚOP by mohl utlumit příznaky procedurálního přístupu, a naopak umožnit sociálním pracovníkům, kteří se řídí výše zmíněnými předpisy, reflektovaný a kritický výkon jejich práce.

*Jak vypadá průběh (jednotlivé kroky) spolupráce s Vaším klientem? (Popište či blíže charakterizujte tuto spolupráci.)*

Pokud bychom opětovně ve stručnosti nastínili, jak vypadá průběh spolupráce s klientem v rámci ÚOP, mohli bychom tento průběh rozdělit do šesti fází, které zahrnují přípravu, exploraci problému, dohodu o cílech, formulaci úkolů a jejich plnění, a nakonec terminaci – ukončení (srov. Navrátil, 2001b: 108).

Jak bylo blíže popsáno v kapitole Výsledky, průběh spolupráce mezi klientem a informantem vykazoval některé společné prvky s ÚOP. Ty se projevovaly zejména v oblasti aktivního zapojení klienta, plánování spolupráce, definování cílů a průběžného hodnocení. Nicméně žádný z dotazovaných informantů existenci těchto paralel nevyslovil, a tak se můžeme domnívat, že nikdo z nich si jich není ani vědom. Pokud ovšem připustíme, že ÚOP by mohl sociálním pracovníkům pomoci při naplňování zákona o sociálních službách a s ním souvisejícími Standardy (srov. Gojová, Sobková, 2007: 88), jsou výše uvedená zjištění o to závažnější. Ostatně obdobně je tomu ve veřejné správě, konkrétně na úřadech práce, kde se ÚOP odráží v tzv. individuálně akčních plánech (srov. Horák, 2004: 112).

*Jak se s ohledem na svou profesní praxi ztotožňujete s myšlenkou, že „malý úspěch rozvíjí sebedůvěru člověka a že člověk se raději nasazuje pro úkoly, které si sám zvolil“?*

Jádro ÚOP tkví v myšlence, že „malý úspěch rozvíjí sebedůvěru člověka a že klient se raději nasazuje pro úkoly, které si sám zvolil“. Toto stručné a výstižné motto naznačuje, že aktivita stojí především na straně klienta, zatímco sociální pracovník je spíše v pasivní roli, jejímž hlavním úkolem je podněcování a motivace klienta řešit svůj problém.

Ačkoliv se názory informantů na výše uvedou myšlenku různily, můžeme se domnívat, že sociální pracovník se snáze ztotožňuje s takovými pracovními postupy, které jsou mu blízké a naplňují ho, což ostatně potvrzuje také Elichová a kol. (srov. 2017: 28). Nicméně v praxi může nastat také situace, kdy je pracovníkovi nějaký přístup blízký,

ale nemůže ho ve svém zaměstnání aplikovat. Ve smyslu výše uvedeného motto se jedná především o pracovníky veřejné správy, kteří musí často vystupovat z pozice moci.

Pokud bychom měli výše uvedenou myšlenku doplnit či upřesnit, je potřeba poznamenat, že klient si nevolí pouze úkoly, na kterých bude pracovat, ale vlastně definuje také to, co chce ve svém životě (vy)řešit. Podle Chytila (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 10) mnohé studie ukázaly, že tento princip je největším přínosem pro klienta, ale zároveň skýtá zásadní problém pro stávající i budoucí sociální pracovníky. Ti se musí totiž odnaučit „diagnostikovat“, ale naopak dávat klientovi prostor k vlastnímu definování problému, což je ostatně nejdůležitější dovednost v praxi ÚOP (Tamtéž).

V neposlední řadě se jeví jako zcela zásadní také úloha sociálního pracovníka v otázce motivace klientů. Ačkoliv lze předpokládat, že schopnost klienta vnímat malé úspěchy, není vždy zaručena, mohou v této záležitosti sehrát důležitou roli samotní sociální pracovníci.

### 7.3 Výzkumná otázka č. 3

***Jaký význam má pro sociální pracovníky existence teorií sociální práce, zejména pak ÚOP?***

*Na základě čeho se rozhodujete, jak budete u daného klienta intervenovat? (Postupujete podle nějakých pravidel?)*

Abychom porozuměli práci, kterou sociální pracovník vyvíjí směrem ke klientovi, nestačí znát její průběh, ale je nezbytné chápat jednotlivé kroky pracovníka. Zmapovat, jakým způsobem sociální pracovníci přistupují k sociální práci, potažmo ke svým klientům, a jaké jsou důvody těchto kroků, není vůbec jednoduché. Mimo to se dostáváme k důležitým tématům, které souvisí s obhajobou postupů pracovníka a otázku po jeho správném rozhodování.

Tak jako ve druhé výzkumné otázce, i zde se potvrdilo zjištění, že využívání teorií sociální práce v praxi sociálních pracovníků ovlivňují vnitřní pravidla a postupy organizace, v níž sociální pracovníci vykonávají svou profesi. Každý zaměstnavatel

samozřejmě předpokládá, že pracovník bude dodržovat nastavená pravidla a postupy práce. Ovšem podle Elichové a kol. (srov. 2017: 18) dochází k tomu, že sociální pracovníci čím dál častěji vnímají klienty pouze skrze Standardy kvality sociálních služeb a princip sociální práce se spíše vytrácí. Ostatně, jak ukázal výzkum, tato problematika se částečně dotýká také těch pracovníků, kteří svou práci opírají o konkrétní teorii, neboť i oni musí akceptovat vnitřní pravidla organizace, byť to mohou být jen rámcové postupy.

Ačkoliv by se mohlo zdát, že díky existenci standardizovaných postupů dochází u sociálních pracovníků k jednotnému způsobu poskytování sociální práce, podle Musila (srov. 2004: 35) může docházet k (větším i menším) protikladům. Znamená to, že i když lidé mají společné otázky, jejich odpovědi se mohou často lišit (srov. Musil, 2004: 35). Ostatně v této souvislosti můžeme uvést jedno z lidových moudr, na které odkazují také autoři Kopřiva s Musilem, a sice: „Když dva dělají totéž, není to totéž.“ (srov. 1995: 28; srov. 2004: 18) Jak naznačuje toto rčení, stejně jako každý člověk, je i každý sociální pracovník jedinečný, a tato jedinečnost se nevytrácí ani za předpokladu používání univerzálních postupů. Můžeme se tedy přirozeně setkat s tím, že pracovníci stejného oddělení či služby, mohou za určitých okolností reagovat či postupovat jiným způsobem. Podle Musila (srov. 2004: 35) je tato skutečnost ovlivněna tím, že pracovníci volí takový postup, který je pro ně přijatelný, přičemž tato přijatelnost souvisí mj. s osobními preferencemi pracovníka.

Postupně se dostáváme k důležitému faktoru, který má vliv na výslednou práci sociálního pracovníka, jímž je jeho osobní, potažmo profesní integrita. Jak bylo podrobně popsáno ve třetí kapitole této práce, profesní etika a hodnoty, které sociální pracovník vyznává, mají přímý vliv na způsob sociální práce, a tedy i na způsob, jakým se pracovník rozhoduje. Podle Úlehly je užitečné a žádoucí, když si sociální pracovník uvědomuje, jakým způsobem bude s klientem pracovat, přičemž nejde tolik o podrobnější členění způsobu práce, ale o určitou sebereflexi sociálního pracovníka (srov. Květenská, 2008: 114). Schopnost sebereflexe jde ruku v ruce se znalostí různých teorií/přístupů, které sociálnímu pracovníkovi napomáhají kriticky myslet a zvažovat správnost jeho jednání (srov. Matoušek, 2001: 15). Z rozhovorů s informanty můžeme ovšem dojít k závěru, že ačkoliv je rozhodování sociálních pracovníků v praxi ovlivněno mnoha faktory, vliv teorií sociální práce je v tomto smyslu spíše minimální.

Problematika související s kompetencemi sociálního pracovníka byla již nastíněna v teoretické části této práce. Ač pojem kompetence uchopují různí autoři odlišně, v užším slova smyslu jsou považovány za určitou charakteristiku profesní kvality. Konkrétně si je můžeme představit jako soubor vědomostí, dovedností a schopností očekávaných od sociálního pracovníka (srov. Truhlářová 2013: 517). Jedná se tedy o poměrně širokou paletu kompetencí, která koresponduje s širokým záběrem sociální práce (srov. Havrdová, 1999: 42). Podle Havrdové je tato skutečnost důvodem k tomu, aby byl každý sociální pracovník všestranně orientován (srov. Matoušek, 2003: 16). Ostatně, jak ukázaly výsledky výzkumu, sami sociální pracovníci se přiklánějí k určité univerzálnosti. Mezi potřebné kompetence informanti nejčastěji řadili především komunikační dovednosti, což ostatně koresponduje s názory mnohých odborníků, kteří považují rozhovor za základní nástroj sociálního pracovníka (srov. Laan, 1998: 20).

Zdá se, že v názoru na požadované kompetence sociálních pracovníků panuje mezi samotnými pracovníky shoda. Ačkoliv se někteří informanti lišili v pořadí důležitosti, kterou jednotlivým kompetencím přikládají, celkový souhrn preferovaných kompetencí byl velmi podobný. Vedle komunikace se často opakovaly požadavky v souvislosti se schopností sociálních pracovníků vytvořit funkční a účinný vztah s klientem. Mezi další uvedené kompetence patřily zejména empatie a sociální vnímavost, ale také administrativní a organizační schopnosti. Přestože část informantů hovořila o určitých znalostech, pouze dva informanti uvedli potřebu nezbytných znalostí z teorií a metod sociální práce. Tento výsledek můžeme považovat za podstatně odlišný od preference, kterou předložila americká Rada pro vzdělávání v sociální práci. Ta totiž na prvním místě deklaruje potřebu „*uplatňování dovedností kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovedností uplatňovat teorie v praxi*“ (Matoušek: 2003: 15). Ostatně obdobně je na tom Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP, 2018).

*Zajímáte se o úspěšnost své práce s klientem? Pokud ano, jakým způsobem? Pokud ne, na základě čeho hodnotíte svou práci s klientem?*

Již víme, že sociální pracovníci v praxi využívají takové způsoby a postupy práce, které se jim v minulosti osvědčily a také zpravidla ty, které neodporují vnitřním pravidlům dané organizace. Mohli bychom sice předpokládat, že tyto postupy sociální pracovníci volí s cílem zajistit klientovi účinnou podporu, na druhou stranu je zajímavé položit si otázku, zda tomu tak skutečně je. Stejně zajímavá otázka souvisí také se způsobem, jakým sociální pracovníci vyhodnocují své postupy, respektive vlastní výkon sociální práce. V souvislosti s tím vyvstává otázka po kvalitě poskytované pomoci, ale i po možnosti ověřování výsledků práce sociálního pracovníka.

Zaměříme-li svou pozornost opět na zákon o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb, zjistíme, že kvalitou sociální práce se blíže zabývá Standard č. 15 - Zvyšování kvality poskytované služby. Dle tohoto Standardu se kvalita služby prokazuje tím, že se stále zdokonaluje. Způsoby, jakými lze kvalitu v sociálních službách sledovat je vícero. Jedna z nejběžnějších metod jsou porady pracovníků, na kterých probíhá hodnocení praxe a předávání zpětné vazby (srov. Čámský, 2011: 208), což potvrdili také dotazovaní informanti. Ti v této souvislosti často hovořili o skupinové supervizi, která nabízí ideální prostor pro sdílení a hodnocení sociální práce, přičemž je nejenom vodítkem pro dobrou praxi, ale na rozdíl od individuální supervize poskytuje podpůrnou atmosféru. Skupina může nabídnout širší škálu životních zkušeností a empatie, které napomáhají vcítit se do supervidovaného, ale i do klienta (srov. Hawkins, Shohet, 2004: 131–132). V tomto smyslu je bezpochyby důležitá povinnost zaměstnavatele, zajistit supervizi pro pracovníky vykonávající přímou práci s klienty. Nicméně v sociálních službách tuto situaci řeší „pouze“ podzákonný předpis, který říká, že poskytovatel má povinnost zajistit podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervizora). Ještě ztíženější situace je ve veřejné správě, kde zákon toto právo vůbec nepřiznává (Havlíková a kol., 2018: 38).

Podle Čámského (srov. 2011: 208–209) existuje mnoho metod, kterými lze získat zpětnou vazbu na kvalitu poskytované sociální práce, za nejdůležitější nástroj kontroly však považuje hodnocení či zpětnou vazbu od samotných klientů, jímž je pomoc

poskytována. Podle Čámského (Tamtéž) se tak nejčastěji děje prostřednictvím ověřování a posuzování měřitelných kritérií osobních cílů a vyhodnocováním individuálních plánů.<sup>23</sup> Tuto zkušenost potvrdili také informanti, kteří úspěšnost své práce vnímají nejčastěji skrze naplněné individuální plány jejich klientů. Oslovení sociální pracovníci přisuzují hodnocení ze strany klientů velkou váhu a často je pro ně hlavním kritériem jejich úspěšné práce. Nicméně v této souvislosti bychom si mohli klást otázku, zda je hodnocení od klienta vždy věrohodným měřítkem kvality sociální práce. Pokud ano, znamenalo by to, že klientova případná nespokojenost s poskytováním sociální práce nutně souvisí s kvalitou sociální práce, potažmo výkonem sociálního pracovníka.

V oblasti sledování kvality sociální práce, můžeme pozorovat tendence k měření výsledků a efektivity sociální práce. Tento trend se projevuje zejména v sociálních službách a často je spojován s ekonomizací sociální práce. Podle autorek Špiláčkové s Nedomovou (srov. 2014: 25) nabízí ideální podmínky k měření úspěšnosti právě ÚOP, což ve spojení se současnými tendencemi po krátkodobé práci s klienty může ovlivnit nárůst jeho využívání, zejména pak v sociálních službách.

Na závěr je důležité poukázat na skutečnost, že samotné plánování a měření výsledků nemůže obsáhnout celkové zhodnocení kvality sociální práce. Jak lze vytušit z textu výše, hodnocení poskytované sociální práce je velmi subjektivní záležitostí, neboť se přímo dotýká konkrétních jedinců (klient, pracovník, opatrovník, vedoucí organizace apod.) a jejich často odlišného vnímání stejné situace.<sup>24</sup> Například podle Elichové a kol. (srov. 2017: 11) může jeden sociální pracovník vnímat kvalitní sociální práci jako dobře odvedený administrativní úkon, naopak jiný pracovník jako dobrý vztah s klientem.

---

<sup>23</sup> Dle zákona o sociálních službách je sociální pracovník povinnen průběžně plánovat a hodnotit sociální práci s klientem.

<sup>24</sup> Vnímání je podle Říčana (srov. 2009: 54–56) naučené a výrazně ovlivněné naší osobností a kulturou. Vnímání poskytuje nezbytnou zpětnou vazbu o našem jednání, tedy informace o tom, jak se nám jednání daří, čeho jsme dosáhli, co se změnilo a jak na to reagují druzí. Není tedy překvapením, když se i mínění sociálních pracovníků odlišuje.

*K čemu mohou sociálním pracovníkům v kontextu výkonu jejich praxe sloužit teorie sociální práce? (V čem spatřujete přínos ÚOP v sociální práci?)*

Malcolm Payne, odborník na sociální práci, vnímá užitečnost teorií v praxi následovně (srov. 2014: 11–12):

- Teorie pomáhá pochopit a zpochybnit myšlenky. Oddaluje a ujasňuje věci, které nemusí být očividné.
- Teorie nabízí vysvětlení a pochopení, žádá si komplexní přístup. Sociální pracovníci pracují se souborem lidského chování a sociálních jevů a potřebují být schopni promyslet, na co se zaměřit před tím, než začnou jednat.
- Teorie nabízí praktický rámec, organizuje nápady a výzkum, které nabízí vedení složitých situacích.
- Teorie vede pracovníky k tomu, aby byli odpovědní a (sebe)disciplinovaní profesionálové. Společnost má oprávněná očekávání, že praktikové dokáží ospravedlnit a vysvětlit své jednání.

Jak se zdá, v době, kdy sám obor sociální práce musí obhajovat svou úlohu ve společnosti, mohou teorie sociální práce nabývat na svém významu. Sociální pracovníci čelí aktuálně obavám ze ztráty identity své profese. K nelehké situaci nepřispívá ani její ekonomizace, která ústí v přeměnu sociální práce v unifikovanou službu, jež klade důraz na efektivitu a výsledky (srov. Elichová, a kol., 2017: 12; srov. Malík Holasová 2014: 13). Nicméně jako taková postrádá sociální práce cílené aplikování metod, které by vycházely z jejich teorií (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 139), o čemž částečně svědčí také výpovědi informantů tohoto výzkumu.

Podle Navrátila (srov. 2001a: 200) není teorie v praxi sociálních pracovníků nadbytečným luxusem, ale nutností. Když si uvědomíme, že sociální pracovník má odpovědnost za způsob, jakým intervnuje u každého klienta sociálních služeb, ukazuje se, že nekvalifikovaná „pomoc“ může mít tragické následky (srov. Navrátil, 2001a: 200). Samozřejmě cílem není, aby se sociální pracovníci učili nazpaměť detaily teorií sociální práce, ale spíše dokázali obhajovat vlastní názor a byli schopni kriticky uvažovat o sociální problematice (srov. Řezníček, 1994: 14). Koneckonců jsou to právě



metody a teorie sociální práce, které sociálním pracovníkům umožňují sebereflexi a kritický výkon jejich profese (srov. Gojová a Sobková, 2007: 87).

Bohužel, většina oslovených informantů připustila, že se otázkou po významu teorií sociální práce v minulosti nijak výrazně nezabývala. A obdobně je tomu i v otázce týkající se předností a limitů ÚOP.

#### 7.4 Výzkumná otázka č. 4

*Jaké eticky problematické situace vnímají sociální pracovníci při uplatňování teorií sociální práce v praxi?*

*Pocitujete ve své praxi konflikt mezi uplatňováním teoretických postupů<sup>25</sup> a tím, jak skutečně jednat? Pokud ano, jaký?*

Problémové okruhy ve vztahu teorie a praxe velmi výstižně identifikoval autor Robert Carew, které následně shrnul Navrátil (srov. 2001a: 195) v následujících otázkách:

- Má být teorie sociální práce vědecká, nebo praktická? Do jaké míry by měla teorie sociální práce důsledně naplňovat představy o vědecké teorii nebo by měla být především využitelná v praxi?
- Není teorií sociální práce příliš mnoho? Velké množství teorií, které bývají často protichůdné s sebou nese obtíže při jejich integraci do praxe?
- Jsou vůbec teorie sociální práce v praxi využitelné? S touto otázkou souvisí obtíže při využití teorií vypůjčených z jiných oborů v sociální práci. Jak se zdá, tyto přístupy se často neosvědčují. Další příčinou mohou být nevhodné způsoby vzdělávání sociálních pracovníků, jež mohou být v rozporu s potřebami praxe.

Jak ukázalo výzkumné šetření, výpovědi informantů často korespondovaly s problémovými okruhy, jež nastínil Carew. Zdá se, že někteří sociální pracovníci mají

---

<sup>25</sup> Pozn. autorky: Teoretickým postupem je v tomto případě myšlena nejenom konkrétní teorie sociální práce, ale i jiný teoretický koncept, jež může být součástí vnitřních pravidel a postupů organizace, kterými se řídí sociální pracovník při výkonu své profese.

pochybnosti o tom, zda lze v plné míře využít teorie sociální práce v praxi. Jejich obavy často souvisí s domnělou protichůdností teorií sociální práce vůči nastaveným pravidlům organizace/služby. Dostáváme se tak k otázce, do jaké míry lze jednotlivé teoretické koncepty upravovat, aby vyhovovaly potřebám klienta, sociálního pracovníka, ale také organizace.

Pokud se podíváme na „tvárnost“ ÚOP, zjistíme, že využíváme-li některé prvky tohoto přístupu, neznamená to, že podle něj pracujeme (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 162). Na druhou stranu někteří autoři připouští, že tento přístup může být využit nejenom jako hlavní model, ale také jako doplňkový, což znamená, že jsou využity pouze dílčí aktivity tohoto přístupu jako například plánování malých úkolů (Tamtéž: 162–163). Pomyslně se tak vracíme k aplikaci eklektického modelu, který sociálním pracovníkům umožňuje využívat větší množství teoretických znalostí současně. I když tento model někteří autoři odmítají, zdá se, že u mnoha sociálních pracovníků se stává často (vědomě i nevědomě) využívanou metodou (srov. Navrátil, 2001a: 197 – 199). Je však nutné konstatovat, že i tento postup skýtá určitá rizika, mj. skutečnost, kdy „... *výsledný efekt eklektické sociální práce odpovídá míře zkušenosti sociálního pracovníka a jeho schopnosti svoji práci s teoriemi promýšlet a organizovat.*“ (Navrátil, 2001a: 199)

Aby však bylo docíleno zjištění, zda se sociální pracovníci ve své praxi setkávají s vnitřním konfliktem mezi tím, jak „mají“ skutečně jednat a tím, jak „jsou nuceni“ jednat, byli dotazováni na to, zda se ztotožňují s vnitřními pravidly, které upravují postup práce s klientem. Někteří informanti připustili, že při výkonu své praxe narážejí na situace, kdy předepsaný postup se plně neslučuje s jejich přesvědčením. Pokud bychom jejich výpovědi převedli do definic současných dilemat sociální práce,<sup>26</sup> na které velmi často poukazuje odborná literatura, zjistili bychom, že výpovědi informantů s nimi do značné míry korespondují. Sociální pracovníci si často kladou otázku, jaká je správná míra kontroly a pomoci. Toto neustálé balancování mezi pomocí a kontrolou můžeme však

---

<sup>26</sup> Musil popisuje dilema jako „*nutnou (někdy obtížnou) volbu mezi dvěma vzájemně si vylučujícími možnostmi*“, přičemž některé možnosti nejsou slučitelné a s jejich výběrem bývá obtíž (2004: 35). Obecně lze etické dilema označit jako situaci, „*kdy se pro řešení nabízí více jak jedno řešení*“. Pracovník tak musí situaci vyhodnotit a nalézt takové řešení, které nemusí být zcela v souladu s jeho vnitřními postoji, pravidly služby, legislativou, přáním klienta apod. (srov. APSS, 2016: 16)

považovat za typické chování sociálních pracovníků, které přináší jedinečnost jejich profesi (srov. Janebová, ed. 2008: 9). V podstatě se jedná o jakýsi střet mezi monologem a dialogem či jednostranným ovlivňováním a symetrickým vztahem, kdy sociální pracovník řeší otázku, do jaké míry usměrňovat klienta podle svých představ, nebo ho respektovat jako svébytného partnera (srov. Musil, 2004: 90). Jak se ovšem ukazuje, často nejde pouze o představy samotných pracovníků, ale hrají zde roli různá nesourodá očekávání dalších subjektů. Výčet těchto nesourodých očekávání výstižně popsali Musil s Nečasovou (2008: 84): *„Stává se například, že příslušný etický kodex očekává od sociálních pracovníků, že budou cíle a nástroje intervence volit případ od případu podle potřeb jednotlivých klientů. Nadřízení nebo spolupracovníci však očekávají, že s klienty ‚se bude‘ pracovat určitým, zavedeným způsobem, který je z těch či oněch důvodů organizací vnímán jako žádoucí. Etické kodexy pomáhajícím pracovníkům obvykle ‚velí‘, aby nebyli direktivní a klientovi pomáhali z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů, řada klientů však očekává jasnou a okamžitě uskutečnitelnou radu a sponzor předpokládá, že doba spolupráce s klientem bude, co nejkratší a služba, co nejlevnější. Stává se, že velká část veřejnosti a sdělovací prostředky očekávají, že pomáhající pracovníci budou klienty odrazovat od ‚zneužívání‘ státních prostředků a nedopustí jejich ‚závislost na pomoci‘. Osobní altruismus, uznávané přístupy k práci s klientem nebo morálka oboru však těmto pracovníkům velí pomáhat i tehdy, je-li naděje na dosažení nezávislosti klienta na veřejných zdrojích minimální.“*

Z textu výše je patrné, že snahu o individualizaci přístupu, která by sociálním pracovníkům dala šanci kontrolovat vlastní práci, blokují různé zájmové skupiny, ať už jsou to zákonodárci či manažeři. Ti se pokoušejí snižovat náklady na poskytování služeb a chtějí zvyšovat jistotu a předvídatelnost výsledků. V zájmu těchto cílů předepisují manažeři sociálním pracovníkům, aby poskytovali standardizované „balíky služeb“ klientům, kteří splňují předem závazná kritéria pomoci (srov. Musil, 2004: 225). V praxi se tak často setkáváme s nízkou autonomií sociálních pracovníků, kteří nemají kontrolu nad vlastní praxí, což potvrdili také někteří informanti.

Přesouváme se tak k palčivé otázce, na kterou průběžně narážíme v rámci celé této práce, a tou je volba procedurálního nebo situačního přístupu při práci s klientem. Podle Musila (srov. 2004: 110) může sociální pracovník při práci s klientem reagovat dvojím

způsobem. Bud' aplikovat předem mravné řešení problému klienta (procedurální přístup), nebo jeho řešení „ušít na míru“ tak, aby odpovídalo individuálním okolnostem klientova života (situační přístup). Když se však zaměříme na to, jak je pohlíženo na profesionálního pracovníka, zjistíme že právě volba situačního přístupu je naprosto zásadní. Za profesionála se totiž považuje ten příslušník oboru, který dokáže přesvědčit ostatní, že ovládá užitečné dovednosti, jež jsou složité a pro laiky obtížně pochopitelné. Uplatňování takových dovedností se totiž vymyká vnější kontrole, a musí proto probíhat individuálně, výhradně na základě samostatného úsudku profesionála – sociálního pracovníka, jenž v praxi využívá ustálené, teoreticky zdůvodněné a náročným školením předávané pracovní postupy (srov. Musil, 2004: 111).

V neposlední řadě je potřeba zmínit pozitivní zjištění, že část informantů nepocit'uje vůči interním teoretickým postupům konkrétní etický konflikt, ale naopak je považuje za určitou etickou oporu. Jak ovšem upozorňuje Musil (srov. 2004: 35–40), neměli bychom zapomínat na tzv. latentní dilemata, kdy se sociální pracovník prostřednictvím tzv. racionalizace dlouhodobě vyhýbá řešení nějaké dilematické otázky, a za tím účelem je ochoten uznat některá pravidla, která mu nevyhovují, aniž by si to byl schopen uvědomit. Koneckonců podobné myšlenkové stereotypy a zavedené zvyklosti mohou bránit sociálním pracovníkům ve výběru a používání teorií a metod sociální práce v praxi (srov. APSS, 2016: 21).

*Vnímáte nějaké eticky problematické situace v souvislosti s aplikací ÚOP? Pokud ano, jaké?*

Při mapování této oblasti se bohužel opětovně projevílo, že sociální pracovníci, kteří byli zapojeni do tohoto výzkumu, nemají široké znalosti o ÚOP, ale znají „pouze“ jeho určité fragmenty. Podle Navrátila (srov. 2001a: 195) bychom mohli hovořit o tzv. pragmatickém přístupu, který je specifický tím, že sociální pracovník si vytváří „pouze“ takové penzum znalostí a dovedností, které považuje za důležité.

Jak již bylo uvedeno v teoretické části této práce, ačkoliv je ÚOP široce aplikovatelný přístup, v některých případech je jeho využití spíše nedoporučováno (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 163). Za zajímavé můžeme považovat, že více

než polovina informantů vyjádřila nelibost vůči krátkodobě vymezené spolupráci s klientem, která je typickou charakteristikou ÚOP.<sup>27</sup> Ačkoliv je rozšíření časových limitů za určitých podmínek možné, zdá se, že pro některé pracovníky může krátkodobý model ÚOP představovat jistou překážkou v jeho budoucím využívání. Nicméně vezmeme-li v potaz, že je na současnou sociální práci vyvíjen tlak po efektivitě, je otázkou, jak na tuto skutečnost zareagují sociální pracovníci.

---

<sup>27</sup> Spolupráce zpravidla odpovídá 6–12 setkáním v rámci čtyřměsíčního období (srov. Špiláčková, Nedomová, 2014: 27).

## ZÁVĚR

Prostřednictvím této práce jsem se pokusila nahlédnout na to, jak sociální pracovníci ve své praxi pracují s teoriemi sociální práce a jaká je jejich zkušenost s úkolově orientovaným přístupem. Výzkumný soubor tvořilo deset sociálních pracovníků a v návaznosti na cíle práce byly stanoveny čtyři výzkumné otázky. Ty mapovaly povědomí sociálních pracovníků o teoriích sociální práce, význam těchto teorií a důvody jejich nevyužívání v praxi, ale také eticky problematické situace, které vyvstávají v souvislosti s jejich uplatňováním. Přestože získané výsledky nelze generalizovat, s určitou opatrností lze tvrdit, že zjištěné skutečnosti nejsou na poli sociální práce ojedinělým případem.

Výsledky výzkumu poukázaly především na potlačený význam teorií v praxi sociálních pracovníků. Tato skutečnost se projevuje zejména v jejich nedostatečném využívání sociálními pracovníky, potažmo poskytovateli sociálních služeb a veřejnou správou. Sociální pracovníci získávají základní povědomí o teoriích v rámci požadovaného pomaturitního studia, nicméně další prohlubování znalostí (např. v rámci dalšího vzdělávání) je spíše ojedinělé. Sociální pracovníci se ve své praxi často neopírají o konkrétní teorie sociální práce, ale řídí se především „vlastními teoriemi“ nebo vnitřními pravidly organizace, v níž pracují. Tyto pravidla často vycházejí ze zákona o sociálních službách a Standardů kvality sociálních služeb, jež mají některé společné prvky s úkolově orientovaným přístupem. Jak je však patrné z výsledků výzkumu, sociální pracovníci mají pouze fragmenty znalostí o tomto přístupu.

Jak se zdá, sociální pracovníci si dostatečně neuvědomují výhody využívání teorií v praxi. Nicméně s ohledem na současný nárůst procedurálního přístupu a technokracie v sociální práci by mohl význam teorií nabývat na své důležitosti.

Ačkoliv závěry výzkumu, především s ohledem na jeho velikost, nelze teoreticky vztáhnout na reálnou praxi sociální práce, mohou posloužit jako zajímavý zdroj informací pro zainteresované čtenáře, stejně tak pro širokou veřejnost. V budoucnu bude jistě zajímavé sledovat, zda využití teorií v praxi sociálních pracovníků narůstá a jak významnou roli v tomto ohledu sehraje úkolově orientovaný přístup.

## Seznam použitých zdrojů

APSS, 2016. *Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. ISBN 978-80-906320-4-2.

ASVSP, 2018. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci Asociace vzdělavatelů v sociální práci*. ASVSP.org [online]. ©2018. [cit. 2018-12-28]. Dostupné z WWW: <<https://www.asvsp.org/standardy/>>.

BANKS, Sarah, 2001. *Ethics and values in social work*. 2nd ed. Houndmills; New York: Palgrave. ISBN 0-333-94798-3.

BECKETT, Chris, 2006. *Essential theory for social work practice*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE. ISBN 1-4129-0874-4.

BURDA, František, 2014. *Teoretická východiska praxe pomáhajících profesí*. Ústí nad Orlicí: Oftis. ISBN 978-80-7405-335-1.

ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER Jan, KRUTILOVÁ, Dagmar, 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.

DISMAN, Miroslav, 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

DOČKAL, Jan, 2008. *Člověk v současném světě: než začneme studovat sociální práci*. Středokluky: Zdeněk Susa. ISBN 978-80-86057-53-8.

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

*Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky* [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, [cit. 2019-03-01]. Dostupné z WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)>.

FOOK, Jan, 2012. *Social Work: A Critical Approach to Practice*. 2. issue. Thousand Oaks, Calif.: SAGE. ISBN 978-1473913028.

GABURA, Ján, PRUŽINSKÁ, Jana, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-85850-10-9.

GOJOVÁ, Alice, 2006. *Teorie a modely komunitní práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta. ISBN 80-7368-154-4.

GOJOVÁ, Alice, 2010. Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty. In: *Sociální práce / Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Roč. 2010 č. 3, s. 4–6. ISSN 1213-6204.

GOJOVÁ, Alice, SOBKOVÁ, Hana, 2007. Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Roč. 2007 č. 1, s. 87-96. ISSN 1213-6204.

HAVLÍKOVÁ, Jana, 2018. *Odborný výkon sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách: role vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání*. Praha: VÚPSV, v.v.i., Výzkumné centrum Brno. ISBN 978-80-7416-328-9.

HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*, Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.

HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Přeložil Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, Jan, 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-802-6202-196.

HORÁK, Pavel, 2004. Naplňování standardů kvality sociálních služeb na úradech práce. *Sociální práce / Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Roč. 2004 č. 3, s. 111–123. ISSN 1213-6204.

HORNER, Nigel, 2009. *What is social work?: context and perspectives*. 3rd ed. Exeter: Learning Matters. ISBN 9781844452484.

CHYTIL, Oldřich, 2007. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce / Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Roč. 2007 č. 4, s. 64–71. ISSN 1213-6204.

JANEBOVÁ, Radka, ed., 2008. Předmluva. In: *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 8–9. ISBN 978-80-7041-118-6.

JANEBOVÁ, Radka, 2010. Selhala skutečně sociální práce jako obor? *Sociální práce / Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Roč. 2010 č. 3, s. 35–37. ISSN 1213-6204.

JANEBOVÁ, Radka, 2018. Stává se sociální práce „soft cops“ neoliberální společnosti? Rozporuplná identita sociální práce ve vztahu k jejímu poslání. In: *Sociální práce jako nástroj podpory sociální změny: sborník vědeckých textů z mezinárodní vědecké konference XIV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 22.-23.9.2017*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 38–42. ISBN 978-80-7435-708-4.



JANEBOVÁ, Radka, MUSIL, Libor, 2007. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce / Sociálna práca*: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. Roč. 2007 č. 1, s. 55–61. ISSN 1213-6204.

JANEBOVÁ, Radka, TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, 2017. Janusova tvář sociální práce: Tři pohledy na pojetí kontroly v sociální práci. *Sociální práce / Sociálna práca*: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. Roč. 2017 č. 6, s. 115–131. ISSN 1213-6204.

JANKOVSKÝ, Jiří, 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-329-6.

KLUSÁČEK, Jan, 2017. Minimální standard vzdělávání v sociální práci. *Sociální novinky* [online]. ©2019. [cit. 2019-01-03]. Dostupné z WWW: <<http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/526-minimalni-standard-vzdelavani-v-socialni-praci>>.

KOPŘIVA, Karel, 1995. *Lidský vztah jako součást profese: psychologické minimum pro pracovníky sociální péče*. Praha: Hestia. ISBN 80-7178-421-X.

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

KVĚTENSKÁ, Daniela, 2008. Moc a pomoc v pomáhajících profesích. In: *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12.-13.10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 112–115. ISBN 978-80-7041-118-6.

LAAN, Geert van der, 1998. *Otázky legitimace sociální práce: pomoc není zboží*. Boskovice: Albert. Texty k sociální práci (Albert). ISBN 80-85834-413.

LORENZ, Walter, 2007. Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků. *Sociální práce / Sociálna práca*: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. Roč. 2007 č. 1, s. 62–71. ISSN 1213-6204.

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

MATOUŠEK, Oldřich, 2001. Předmluva; Náboženství a společenská solidarita. In: *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich, 2003. Cíle a úrovně sociální práce. In: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Úvod. In: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, ŠUSTOVÁ, Jana, 2001. Vývoj sociální práce jako oboru v západním světě. In: *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

MOJŽÍŠOVÁ, Adéla, 2006. *Teorie a metody sociální práce*. [online]. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta [cit. 2019-01-03]. Dostupné z WWW: <[http://www.ospod.cz/e\\_download.php?file=data/editor/41cs\\_1.pdf&original=teorie\\_a\\_metody\\_socialni\\_prace.pdf](http://www.ospod.cz/e_download.php?file=data/editor/41cs_1.pdf&original=teorie_a_metody_socialni_prace.pdf)>.

MPSV, 2016. Doporučený postup č. 4/2016 - Příloha č. 1: Odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby (k § 79 odst. 1 písm. b) zákona o sociálních službách). *Mpsv.cz* [online]. ©2019 [cit. 2019-03-03]. Dostupné z WWW: <[https://www.mpsv.cz/files/clanky/25986/Doporučeny\\_postup\\_4\\_2016\\_Priloha\\_c\\_1.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/25986/Doporučeny_postup_4_2016_Priloha_c_1.pdf)>.

MUSIL, Libor, 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-1-9.

MUSIL, Libor, 2013. Identita oboru / profese sociální práce. In: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MUSIL, Libor, NEČASOVÁ, Mirka, 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert. ISBN 978-80-7326-145-0.

NAVRÁTIL, Pavel, 2001a. Vybrané teorie sociální práce. In: *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

NAVRÁTIL, Pavel, 2001b. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

NAVRÁTIL, Pavel, MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Úkolově orientovaný přístup; Sociální práce v době současné. In: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

NOVOTNÁ, Věra, 1992. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy: Skripta pro posluchače filoz.fak.Univ.Karlovy*. Dot. Praha: Karolinum. ISBN 80-7066-483-5.

OPATRŇÝ, Michal, 2013a. *Sociální práce a teologie: inspirace a podněty sociální práce pro teologii*. Praha: Vyšehrad. ISBN 978-80-7429-408-2.

OPATRŇÝ, Michal, 2013b. Sociální práce jako znamení času. In: *Teologie a sociální práce: dvacet let dialogu*. Praha: Pro Evangelickou teologickou fakultu UK vydal Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická. ISBN 978-80-904681-1-5.

OPATRŇÝ, Michal, 2017. Sociální změna z perspektivy transdisciplinární struktury sociální práce. In: *Sociální práce jako nástroj podpory sociální změny: sborník vědeckých textů z mezinárodní vědecké konference XIV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 22.-23.9.2017*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2018, s. 43–51. ISBN 978-80-7435-708-4.

OSN, 1948. *Všeobecná deklarace lidských práv*. [online]. 2015 [cit. 2018-12-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.osn.cz/wpcontent/uploads/2015/12/UDHR\\_2015\\_11x11\\_CZ2.pdf](http://www.osn.cz/wpcontent/uploads/2015/12/UDHR_2015_11x11_CZ2.pdf)>.

PAYNE, Malcolm, 2002. Social Work Theories and Reflective Practice. In: *Social work: themes, issues and critical debates*. 2nd ed Houndmills; New York: Palgrave. ISBN 0-333-98593-1.

PAYNE, Malcolm, 2014. *Modern social work theory*. 4th edition. Chicago, Illinois: Lyceum Books. ISBN 978-1-935871-06-4.

PAYNE, Malcolm, 2015. Was social work always committed to social justice. *Slideshare.net* [online]. ©2019. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z WWW: <<https://www.slideshare.net/reithpayne/was-social-work-always-committed-to-social-justice>>.

PILÁT, Miroslav, 2015. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0932-4.

ŘEZŇÍČEK, Ivo, 1994. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.

ŘÍČAN, Pavel, 2009. *Psychologie*. 3., dopl. a upr. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-560-8.

SYROVÝ, Jan, 2009. Česká sociální práce jako obor naprosto selhala. *Sociální práce / Sociálna práca: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Roč. 2009 č. 3, s. 7–9. ISSN 1213-6204.

ŠIKLOVÁ, Jiřina, 2001. Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti. In: *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

ŠPILÁČKOVÁ, Marie, 2016. *Česká sociální práce v letech 1968-1989: rozvedeno na příkladu Ostravy*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7464-838-0.

ŠPILÁČKOVÁ, Marie, NEDOMOVÁ, Eva, 2014. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0726-9.

ŠRAJER, Jindřich, 2012. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce / Sociálna práca*: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. Roč. 2012 č. 3, s. 81–87. ISSN 1213-6204.

THELENOVÁ, Kateřina, 2012. *Teorie sociální práce II*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-895-3.

TOMEŠ, Igor, 1997. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*, Praha: Sociopress. ISBN 80-902260-3-5.

TOMEŠ, Igor, 2001. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. Vyd. 2. Praha: Socioklub. ISBN 80-86484-00-9.

TOMEŠ, Igor, 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.

TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, 2013. Kompetence v sociální práci. In: *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

VALOVÁ, Hana, JANEBOVÁ, Radka, 2015. „Antiradikálnost“ českých sociálních služeb, aneb jak organizace sociálních služeb řeší pokles finančních prostředků. *Sociální práce / Sociálna práca*: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. Roč. 2015 č. 1, s. 5–23. ISSN 1213-6204.

VORLOVÁ, Marie, 2013. Sociální práce jako znamení času. In: *Teologie a sociální práce: dvacet let dialogu*. Praha: Pro Evangelickou teologickou fakultu UK vydal Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická. ISBN 978-80-904681-1-5.

VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-877-6.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2019.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2019.

## Přílohy

**Tab. 3: Seznam výzkumných otázek a jejich podotázek**

<b>Hlavní cíl:</b> Zmapovat, co sociální pracovníky vede k (ne)využívání teorií sociální práce v jejich praxi.
<b>Dílčí cíl:</b> Zhodnotit zkušenost sociálních pracovníků s úkolově orientovaným přístupem.
<b>Výzkumná otázka č. 1:</b> <i>Jaké je povědomí sociálních pracovníků o teoriích sociální práce, zejména pak o ÚOP?</i>
Setkali jste se v rámci studia s teoriemi sociální práce? Pokud ano, považujete rozsah výuky na toto téma za dostačující?
Účastnili jste se školení (výcvik/kurz/seminář apod.) se zaměřením na teorie sociální práce? Pokud ano, o jakou teorii/přístup se jednalo a jaké byly důvody Vaší účasti na něm?
Co víte o ÚOP?
<b>Výzkumná otázka č. 2:</b> <i>Jaké důvody vedou sociální pracovníky k (ne)využívání teorií sociální práce při výkonu jejich profese?</i>
Vycházíte ve své profesní praxi z nějaké konkrétní teorie sociální práce? Pokud ano, z jaké teorie čerpáte? Pokud ne, o co se při výkonu profesní praxe opíráte?
Co Vás vede k tomu, že vycházíte z uvedené teorie? / Co Vás vede k tomu, že svou praxi neopíráte o některou z teorií sociální práce?
Jak vypadá průběh (jednotlivé kroky) spolupráce s Vaším klientem? (Popište či blíže charakterizujte tuto spolupráci.)
Jak se s ohledem na svou profesní praxi ztotožňujete s myšlenkou, že „malý úspěch rozvíjí sebedůvěru člověka a že člověk se raději nasazuje pro úkoly, které si sám zvolil“?
<b>Výzkumná otázka č. 3:</b> <i>Jaký význam má pro sociální pracovníky existence teorií sociální práce, zejména pak ÚOP?</i>
Na základě čeho se rozhodujete, jak budete u daného klienta intervenovat? (Postupujete podle nějakých pravidel?)
Jaké jsou podle Vás nezbytné kompetence sociálního pracovníka?
Zajímáte se o úspěšnost své práce s klientem? Pokud ano, jakým způsobem? Pokud ne, na základě čeho hodnotíte svou práci s klientem?
K čemu mohou sociálním pracovníkům v kontextu výkonu jejich praxe sloužit teorie sociální práce? (V čem spatřujete přínos ÚOP v sociální práci?)
<b>Výzkumná otázka č. 4:</b> <i>Jaké eticky problematické situace vnímají sociální pracovníci při uplatňování teorií sociální práce v praxi?</i>
Pociťujete ve své praxi konflikt mezi uplatňováním teoretických postupů a tím, jak skutečně jednat? Pokud ano, jaký?
Vnímáte nějaké eticky problematické situace v souvislosti s aplikací ÚOP? Pokud ano, jaké?

*Zdroj: vlastní výzkum*

## ABSTRAKT

MYŠÁKOVÁ, Hana. *Jak sociální pracovníci pracují s teoriemi sociální práce*. České Budějovice 2019. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Michal Opatrný.

**Klíčová slova:** teorie sociální práce, úkolově orientovaný přístup, identita sociální práce, integrita sociálního pracovníka, kompetence

Tato práce se zabývá teoriemi sociální práce a jejich využitím v praxi sociálních pracovníků. Teoretická část popisuje jejich historický vývoj až po současnou krizi sociální práce. Následně se zaměřuje na konkrétní model, a to úkolově orientovaný přístup. Ten má v českém prostředí výjimečné postavení, neboť vykazuje paralely se zákonem o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb. Závěr teoretické části je věnován souvislostem mezi tím, jak sociální pracovníci uchopují ve své praxi teorie sociální práce a jak se tento stav odráží na jejich profesionalitě.

Praktická část je zpracována formou kvalitativního výzkumu, kterého se zúčastnilo deset sociálních pracovníků. Prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru bylo mapováno, zda a jakým způsobem sociální pracovníci využívají ve své praxi teorie sociální práce a jaké jsou jejich zkušenosti s úkolově orientovaným přístupem. Výsledky výzkumu, které jsou blíže rozpracovány v rámci závěrečné diskuze, poukázaly především na potlačený význam teorií. Sociální pracovníci se v praxi většinou neopírají o konkrétní teorii (úkolově orientovaný přístup nevyjímaje), ale spíše spoléhají na své „vlastní teorie“ či vnitřní pravidla organizace, v níž pracují.

## ABSTRACT

MYŠÁKOVÁ, Hana. *How social workers work with social work theories*. České Budějovice 2019. Diploma thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Ethics, Psychology and Charity Work. Work supervisor Michal Opatrný.

**Key words:** social work theories, task centred approach, social work identity, social worker integrity, competence

This diploma thesis is dealing with social work theories and their usage in practice of social workers. Theoretical part describes their historical evolution until actual crisis of social work. Afterwards it is aimed on specific model, task centred approach. This approach has in Czech environment exceptional position, because it shows parallels with Act on social services and Standards of social services quality. Conclusion of theoretical part is dedicated to relationship between how social workers use in their practice social work theories and how this state is reflected in their professionalism.

Practical part is processed in form of qualitative research in which ten social workers took part. Through half structured interview were mapped if and which way social workers are using in their practice social work theories, and their experiences with task centred approach. Results of research, which are more closely elaborated within final discussion showed suppressed importance of theories. Social workers usually in their practice are not using specific theory (nor task centred approach), but they more rely on “their own theories” or internal rules of organization where they work.