



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

## **Profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí**

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Studijní program:

**SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE**

**Autor:** Kateřina Kušková

**Vedoucí práce:** Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D.

České Budějovice 2021

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí*“ jsem vypracoval/a samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/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 bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne: 1. 5. 2021

.....

Kušková Kateřina

### **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Bohdaně Břízové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady a veškerý čas, který mi věnovala.

# **Profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí**

## **Abstrakt**

Tato bakalářská práce se zabývá profesními dovednostmi sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Cílem bakalářské práce je zanalyzovat profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, se zaměřením na doporučení sociálních pracovníků s dlouholetou praxí nově začínajícím sociálním pracovníkům pro jejich kvalitní práci.

K dosažení stanoveného cíle byl využit kvalitativní výzkum. Výzkumný vzorek byl vybrán na základě metody sněhové koule. Výzkumným vzorkem jsou sociální pracovníce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí s alespoň pětiletou praxí na tomto oddělení. Data byla získána na základě nestrukturovaného rozhovoru a dále vyhodnocena metodou vytváření trsů.

Z výsledků je patrné, že sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí mají osvojeno široké spektrum dovedností, které si často osvojili až během jejich dlouholeté praxe. Na základě rozhovorů můžeme za nejdůležitější profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí označit komunikační dovednosti, odolnost proti stresu, spolupráci v týmu, empatii a orientování se a aplikaci příslušných právních norem.

Výsledky výzkumu této bakalářské práce mohou být přínosné nově začínajícím sociálním pracovníkům na oddělení sociálně-právní ochrany dětí tím, že předkládá souhrn dovedností, které sociální pracovníci na tomto oddělení mají osvojené a které v praxi využívají, současně jsou zde nabídnuta konkrétní doporučení, která alespoň částečně mohou pomoci začínajícím sociálním pracovníkům na OSPOD z počátku jejich práce zde.

## **Klíčová slova**

Doporučení; dovednost; kompetence; sociální pracovník; sociálně-právní ochrana dětí

# **Professional skills of social workers in the department of social and legal protection of children**

## **Abstract**

This bachelor thesis deals with the professional skills of social workers in the department of social and legal protection of children. The aim of the bachelor's thesis is to analyze the professional skills of social workers in the department of social and legal protection of children, to focus on the recommendations of social workers with many years of experience of newly beginning social workers for their quality work.

Qualitative research was used to achieve the set goal. The research sample was selected based on snowball methods. The research sample is a social worker in the department of social and legal protection of children with at least five years of experience in the department. The data were divided on the basis of an unstructured interview and further evaluated by the method of creating clumps.

The results show that social workers in the department of social and legal protection of children have acquired a wide range of skills, which they often gain only throughout their many years of practice. Based on the interviews, we can establish the professional skills of social workers in the department of social and legal protection of children to indicate communication skills, resistance to stress, teamwork, empathy and orientation and the application of relevant legal norms.

The results of the research of this bachelor thesis can be a beneficial for new social workers in the department of social and legal protection of children of teams, which present a summary of skills that social workers have acquired and use in practice, there are specific recommendations to be used in another way and can help beginning social workers at OSPOD from the commencing of their work there.

## **Keywords:**

Recommendation; skill; competence; social worker; social and legal protection of children

## Obsah

Úvod .....	7
<b>1 Teoretická část .....</b>	<b>8</b>
1.1 Sociálně-právní ochrana dětí.....	8
1.1.1 Systém sociálně-právní ochrany dětí .....	9
1.1.2 Oddělení obecního úřadu obce s rozšířenou působností.....	10
1.1.3 Vzdělávání sociálních pracovníků na OSPOD .....	12
1.2 Kompetence a dovednosti .....	15
1.2.1 Základní dovednosti.....	16
1.2.2 Měkké dovednosti.....	17
1.2.3 Tvrdé dovednosti .....	23
1.2.4 Kompetence sociálních pracovníků .....	23
1.2.5 Osobnost a dovednosti sociálních pracovníků.....	28
<b>2 Cíl práce a výzkumné otázky.....</b>	<b>31</b>
2.1 Operacionalizace pojmů.....	31
<b>3 Metodika.....</b>	<b>32</b>
3.1 Výzkumný soubor .....	32
3.2 Realizace výzkumu .....	33
3.3 Vyhodnocení dat .....	33
3.4 Etika výzkumu .....	34
<b>4 Výsledky výzkumu.....</b>	<b>35</b>
4.1 Výsledky rozhovorů s komunikačními partnerkami .....	35
<b>5 Diskuze.....</b>	<b>43</b>
<b>6 Závěr.....</b>	<b>50</b>
<b>7 Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>51</b>
<b>8 Seznam tabulek.....</b>	<b>57</b>
<b>9 Seznam příloh .....</b>	<b>58</b>
<b>10 Seznam zkratk.....</b>	<b>59</b>

## Úvod

Pro výběr tématu „Profesní dovednosti sociálních pracovníků sociálně-právní ochrany dětí“ mě vedla vlastní zvědavost. O náročnosti této profese jsem již v minulosti četla výzkumy zabývající se problematikou náročnosti výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obce s rozšířenou působností a přemýšlela jsem, zda je možné se na výkon této profese připravit již před nástupem do zaměstnání. Současně si myslím, že dlouholetí sociální pracovníci na tomto oddělení získali během své praxe mnoho poznatků a mají již osvědčené postupy, které by mohli doporučit začínajícím sociálním pracovníkům pro jejich jednodušší začátky na oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Bakalářskou práci jsem rozdělila na dvě základní kapitoly. V první kapitole se zabývám sociálně-právní ochranou dětí obecně, kdy na základě odborné literatury pojednávám o tom, co se rozumí sociálně-právní ochranou dětí, jaká je její právní úprava a kdo ji vykovává. Následně se zaměřuji již na obecní úřad obce s rozšířenou působností a na vzdělávání sociálních pracovníků na tomto oddělení. V druhé kapitole definuji pojem kompetence a dovednosti, které dále dělím na dovednosti měkké a dovednosti tvrdé. V následujících podkapitolách, na základě odborné literatury, pojednávám o kompetencích a dovednostech sociálních pracovníků.

K získání dat pro výzkumnou část bakalářské práce byla zvolena kvalitativní strategie, metoda dotazování a technika nestrukturovaného rozhovoru. Získaná data byla následně vyhodnocena metodou vytváření trsů.

Tato práce může sloužit začínajícím sociálním pracovníkům na oddělení sociálně právní ochrany dětí tím, že upozorňuje na důležité profesní dovednosti sociálních pracovníků s dlouholetou praxí na tomto oddělení a současně dává začínajícím sociálním pracovníkům konkrétní doporučení, která alespoň částečně můžou pomoci začínajícím sociálním pracovníkům na OSPOD z počátku jejich práce zde.

# 1 Teoretická část

## 1.1 Sociálně-právní ochrana dětí

Zodpovědnost za dítě a jeho výchova náleží především rodičům, ale pokud nastane v rodině stav, kdy by mohlo být dítě jakkoliv ohroženo, vstupuje do situace stát, který má povinnost dítě chránit (Kaczor, 2015). Tato ochrana, nazýváme ji sociálně-právní ochranou, zahrnuje ochranu rozsáhlého souboru práv a oprávněných zájmů dítěte a je upravena právními předpisy odlišné právní síly v různých právních odvětvích (Legislativa a systém sociálně-právní ochrany dětí, © 2020). Dle Pemové a Ptáčka (2012) se sociálně-právní ochrana dětí (dále jen SPOD) vyznačuje jako centrálně garantovaná, ale lokálně provozovaná. Toto znamená, že je garantována státem a to prostřednictvím státní správy a realizována je prostřednictvím sociálních pracovníků na místní úrovni (Pemová a Ptáček, 2012).

*„Sociálně-právní ochrana dítěte představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním (Novotná a kol., 2016, s. 25). Matoušek (2016) popisuje sociálně-právní ochranu dětí jako soubor činností směřujících k zajištění práva dětí na výchovu, ochranu zájmů a příznivý vývoj. Autor upozorňuje, že cílem SPOD je také obnovení narušených funkcí rodiny. Úmluva o právech dítěte, přijatá v roce 1989 a Deklarace práv dítěte, přijatá v roce 1959, deklarují rodinu jako základní jednotku společnosti (Novotná a kol., 2016). Dle autorů má na základě těchto dokumentů každá rodina nárok na potřebnou ochranu a pomoc, díky které může plnit svou úlohu.*

Klíčovým zákonem pro sociálně-právní ochranu dětí je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Podle tohoto zákona, §1 odst. 1, se sociálně-právní ochranou dětí rozumí zejména:

- a) *„ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,*
- b) *ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,*
- c) *působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,*
- d) *zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.“*



### ***1.1.1 Systém sociálně-právní ochrany dětí***

Obecně jsou základním orgánem, chránícím děti, soudy. K poskytování sociálně-právní ochrany jsou určeny specializované orgány, které rovněž upravuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (Legislativa a systém sociálně-právní ochrany dětí, © 2020). Dle tohoto zákona §4 odst. 1, zajišťují sociálně-právní ochranu následující orgány:

- a) „krajské úřady,*
- b) obecní úřady obcí s rozšířenou působností,*
- c) obecní úřady a újezdní úřady; ustanovení tohoto zákona o obecních úřadech se vztahují i na újezdní úřady,*
- d) ministerstvo,*
- e) Úřad,*
- f) Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu.“*

Dále dle §4 odst. 2 tohoto zákona, sociálně-právní ochranu dětí zajišťují:

- a) „obce v samostatné působnosti,*
- b) kraje v samostatné působnosti,*
- c) komise pro sociálně-právní ochranu dětí,*
- d) další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny.“*

Obce a kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další právnické a fyzické osoby nejsou orgány sociálně-právní ochrany dětí, avšak touto ochranou mohou být pověřeny (Novotná a kol., 2016).

Pro upřesnění systému sociálně-právní ochrany dětí jsou níže popsány jednotlivé orgány dle §4 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

- Krajské úřady - vykonávají kontrolní a metodickou činnost (Novotná a kol., 2016). Dle autorů se také starají o zprostředkování náhradní rodinné péče, rozhodují o udělení pověření k výkonu sociálně-právní ochrany fyzickým a právnickým osobám a také rozhodují o státním příspěvku pro zřizovatele

zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Současně krajské úřady slouží jako odvolací orgán ve vztahu k obecním úřadům obcí s rozšířenou působností ve správním řízení (Kaczor, 2015). Autor také upozorňuje na důležitost činnosti krajských úřadů v souvislosti se zprostředkováním náhradní rodinné péče, kdy tento orgán vyhledává a připravuje žadatele o pěstounskou péči nebo osvojení. Autor doplňuje, že tato příprava probíhá hlavně prostřednictvím poradenské pomoci.

- Obecní úřady obcí s rozšířenou působností – těmto orgánům ukládá zákon nejvíce povinností. Je tomu tak z důvodu, že jsou klientům, tedy rodinám, nejbližší a mají možnost bezprostředně sledovat, zda jsou práva dětí dodržována (Novotná a kol., 2016). Autoři dodávají, že pokud tyto orgány shledají, že tomu tak není, mohou včas činit potřebná opatření k jejich ochraně a to především díky znalosti problému a místních podmínek. Dle autorů je tomu stejně tak i u obecních a újezdních úřadů.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – zaměřuje se obecně na péči o rodinu a ohrožené děti (Legislativa a systém sociálně-právní ochrany dětí, © 2020). Jeho další činností je vydávání právních předpisů a směrnic, kterými řídí výkon státní správy na úseku sociálně-právní ochrany dětí (Legislativa a systém sociálně-právní ochrany dětí, © 2020). V neposlední řadě ministerstvo práce a sociálních věcí působí jako kontrolní orgán krajských úřadů (Kaczor, 2015). Dle autora je krajský úřad mezičlánkem mezi ministerstvem práce a sociálních věcí a obcemi.
- Úřad – Úřad pro mezinárodní ochranu dětí je řízen ministerstvem práce a sociálních věcí (Novotná a kol., 2016). Autoři dodávají, že jeho sídlo je v Brně a přísluší mu řešení otázek dětí v zahraničí.
- Úřad práce České republiky – rozhoduje o státním příspěvku na výkon pěstounské péče a o dávkách pěstounské péče (Novotná a kol., 2016).

### ***1.1.2 Oddělení obecního úřadu obce s rozšířenou působností***

Dle Matouška (2016) se dnes běžně setkáváme se zkratkou OSPOD, čímž se obvykle označuje příslušné oddělení obecního úřadu obce s rozšířenou působností (dále jen OSPOD), které je nejčastěji součástí odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Autor dále uvádí dělení sociálních pracovníků na tomto oddělení na: sociální pracovníky zabývající

se náhradní rodinnou péčí, terénní sociální pracovníky zaměřené na péči o děti, kurátory pro mládež a sociální pracovníky se zaměřením na nevhodné způsoby zacházení rodičů s dětmi. Večerka a Štěchová (2015) specializaci sociálních pracovníků na OSPOD rozdělují do tří oblastí, kterými jsou: kuratela pro mládež, náhradní rodinná péče a terénní sociální práce. Následující text je zaměřen pouze na terénní sociální pracovníky zaměřené na péči o děti.

Dle Večerky a Štěchové (2015) je práce terénních sociálních pracovníků na OSPOD zaměřena především na děti, které jsou součástí rozpadající se rodiny, což může mít na dítě neblahý vliv. Dle autorů se dále jedná o děti, kde rodina nezastává všechny své funkce. Jako příklad autoři uvádějí rodiny, kde se vyskytují výchovné problémy, sociálně-ekonomické problémy nebo násilí páchané na dětech či jiných členech rodiny. Nakonec autoři uvádějí zaměření sociálních pracovníků na rodiny, kde je nařízený dohled, popřípadě ústavní výchova dítěte.

Povinnosti OSPOD ukládá zákon 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Matoušek (2016, s. 36-37) tyto povinnosti popisuje následovně:

- *„sledovat nepříznivé vlivy působící na děti*
- *činit opatření k omezování nepříznivých vlivů na děti*
- *pravidelně vyhodnocovat situaci ohroženého dítěte rodiny*
- *poskytovat pomoc rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu (a to i v případech umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc s cílem návratu dětí do rodiny)*
- *dávat podněty soudu týkající se výchovy dětí*
- *vykonávat funkci opatrovníka a poručníka dětí*
- *navštěvovat děti v ústavní výchově, sledovat dodržování jejich práv a důvodů pro pobyt v ústavu (v současnosti jsou předepsány 4 návštěvy u dítěte ročně)*
- *poskytovat pomoc oprávněným osobám při vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti*
- *podávat soudu zprávy o dětech, u kterých soud rozhodl o výchovném opatření*
- *poskytovat ve vymezeném rozsahu informace o dětech státnímu zastupitelství, krajskému úřadu a MPSV i organizacím poskytující SPO, sociální a zdravotní služby*

- *na žádost poskytovat informace soudu, orgánu sociálního zabezpečení, krajské pobočce Úřadu práce, věznic, intervenčnímu centru, zařízení pro umístění dítěte, obecní policii, orgánům činným v trestním řízení, Probační a mediační službě, Veřejnému ochránci lidských práv.“*

Autor také zmiňuje rozšíření povinností OSPOD o zpracovávání individuálního plánu ochrany dítěte, který se zpracovává v případě zařazení dítěte do evidence a to do jednoho měsíce od zařazení. Dále také povinnost pořádat případové konference, jejichž cílem je snaha o řešení situace v konkrétních rodinách (Matoušek, 2016).

### ***1.1.3 Vzdelávání sociálních pracovníků na OSPOD***

Ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů vyplývá, že při výkonu sociálně-právní ochrany dětí by se sociální pracovníci měli řídit standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „standardy“). Standardy jsou součástí vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Dle standardu č. 5 (přijímání a zaškolování) je předpokladem pro výkon sociálního pracovníka na OSPOD vzdělání podle zákona o sociálních službách. Standardy dále upravují povinnost sociálního pracovníka v oblasti SPOD projít zkouškou zvláštní odborné způsobilosti. Obsah zkoušky zvláštní odborné způsobilosti upravuje zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Tento zákon také upravuje vstupní vzdělávání těchto úředníků, přičemž výjimku mají ti, kteří již zvláštní odbornou způsobilost mají. Průběh zkoušky zvláštní odborné způsobilosti je upraven vyhláškou č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků. Stejně jako všichni sociální pracovníci, mají i sociální pracovníci při výkonu SPOD povinnost průběžného vzdělávání a prohlubování kvalifikace.

#### Vzdělávání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

Vzdělávání sociálních pracovníků na OSPOD nemá speciální úpravu, proto se vstupní kvalifikace řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Dle tohoto zákona, §110 odst. 4, odbornou způsobilost splňují ti, jejichž vzdělání je:

- „vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku,*

*sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*

- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu. “*

Dle tohoto zákona musí sociální pracovník pro výkon svého povolání splňovat také následující předpoklady: bezúhonnost, zdravotní způsobilost, odbornou způsobilost a plnou svéprávnost.

### Vstupní vzdělávání

Protože jsou sociální pracovníci OSPOD úředníky územních samosprávných celků, mají povinnost projít vstupním vzděláváním, které upravuje zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Dle tohoto zákona se tato povinnost se nevztahuje na úředníka, který již zvláštní odbornou způsobilost má. Účelem vstupního vzdělávání je osvojení základních znalostí a dovedností pro výkon státní správy (Matoušek, 2017). Dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, musí úředník ukončit vstupní vzdělávání do 3 měsíců od vzniku pracovního poměru. Tento zákon upravuje také obsah vstupního vzdělávání v §19, odst. 1 následovně:

- a) „znalosti základů veřejné správy, zvláště obecných zásad organizace a činnosti veřejné správy a územního samosprávného celku, základy veřejného práva, veřejných financí, evropského správního práva, práv a povinností a pravidel etiky úředníka,*
- b) základní dovednosti a návyky potřebné pro výkon správních činností,*
- c) znalosti základů užívání informačních technologií,*
- d) základní komunikační, organizační a další dovednosti vztahující se k jeho pracovnímu zařazení. “*

### Zvláštní odborná způsobilost

Povinnost složit zkoušku zvláštní odborné způsobilosti (dále jen „zkouška“) ukládá zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Její průběh a obsah je upraven provádějící vyhláškou

č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků (dále jen „provádějící vyhláška“), dle které je úředník povinen vykonat zkoušku do 18 měsíců ode dne vzniku pracovního poměru. Do zkoušky jsou zahrnuty znalosti a dovednosti nezbytné pro výkon úředníka územně samosprávného celku. Zkouška se dělí do dvou částí a to na část obecnou a část zvláštní. Obsah zkoušky upravuje zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů v §21, odst. 3 následovně: *„Obecná část zahrnuje znalost základů veřejné správy, zvláště obecných principů organizace a činnosti veřejné správy, znalost zákona o obcích, zákona o krajích, zákona o hlavním městě Praze a zákona o správním řízení, a schopnost aplikace těchto znalostí. Zvláštní část zahrnuje znalosti nezbytné k výkonu správních činností stanovených prováděcím právním předpisem, zvláště znalost působnosti orgánů územní samosprávy a územních správních úřadů vztahující se k těmto činnostem, a schopnost jejich aplikace.“* Dle Matouška (2017) je pro splnění zvláštní části zkoušky nezbytné mít znalosti týkající se platné legislativy v oblasti SPOD a rodiny, systému sociální správy, systému školských a zdravotnických zařízení pro děti, legislativy týkající se nestátních neziskových organizací a současně znalost nabízených služeb v rámci nestátních neziskových organizací v regionu. Dle autora jsou neméně důležité znalosti z oblasti soudního opatrovnického řízení, trestního řízení týkající se dětí a mládeže. Autor také uvádí, že je nezbytné mít znalosti o systému fungování státní správy a samosprávy v obcích s rozšířenou působností a v obcích s přenesenou působností.

### Průběžné vzdělávání

Pro výkon sociálně-právní ochrany dětí je nezbytné nejen celoživotní vzdělávání, ale i osobnostní rozvoj, což může být do určité míry zárukou kvalitní práce (Pemová, Ptáček, 2012). Autoři popisují celoživotní vzdělávání jako aktivitu, která udržuje a rozvíjí odbornost sociálních pracovníků. Celoživotní vzdělávání a osobní rozvoj jsou popisovány jako metody vedoucí k sebereflexi.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění také upravuje další vzdělávání sociálních pracovníků a to jako povinnost těchto pracovníků se celoživotně vzdělávat. Dle tohoto zákona je další vzdělávání povinné v rozsahu 24 hodin ročně, přičemž tento závazek je povinen zajistit zaměstnavatel. Záměrem dalšího vzdělávání sociálních pracovníků je obnova, upevnění a doplnění jejich kvalifikace. Zákon

č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, §111 odst. 2 upravuje 5 forem dalšího vzdělávání sociálních pracovníků:

- a) *„specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,*
- b) *účast v kurzech s akreditovaným programem,*
- c) *odborné stáže,*
- d) *účast na školicích akcích,*
- e) *účast na konferencích.“*

Po dokončení určitého dalšího vzdělávání získá pracovník osvědčení, potvrzující jeho absolvování (Mužik, 2012). Autor uvádí, že doklad je vydán vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo.

Prohlubování kvalifikace úředníka upravuje zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, dle kterého je úředník povinnen prohlubovat svou kvalifikaci v rozsahu 18 dnů po dobu následujících 3 let. Dle tohoto zákona je vzdělávání poskytováno prostřednictvím příslušných vzdělávacích institucí.

Průběžné vzdělávání sociálních pracovníků vykonávajících SPOD upravují rovněž standardy kvality SPOD pod číslem 6 (profesní rozvoj zaměstnanců), dle kterého: *„Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.“*

## **1.2 Kompetence a dovednosti**

Pro kompetence neexistuje jednotná definice, avšak většina z nich má podobnou strukturu (Havlíčková a Žárská, 2012). Dle autorek je pro všechny definice kompetencí specifické uvažování o znalostech, dovednostech a zkušenostech, přičemž jsou někdy

obohacovány postoji, hodnotami, osobními charakteristikami či dispozicemi, které daná osoba má. Průcha a kol. (2013, s. 129) říkají: „*Kompetence v pedagogickém pojetí znamená schopnost, dovednost, způsobilost úspěšně realizovat nějaké činnosti, řešit určité úkoly zejm. v pracovních a jiných životních situacích*“. Veteška a Tureckiová (2007) dodávají, že právě tyto znalosti, dovednosti a zkušenosti umožňují jednotlivcům osobní růst a současně jsou přínosem při naplňování životních tuh. Autoři také dodávají, že na kompetence je možné nahlížet jako na oprávnění osoby vyjadřovat se k určitému problému či rozhodovat. Pokud se v této práci bude vyskytovat pojem kompetence, bude vždy považován za soubor znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivých osob.

Dovednost lze obecně definovat jako způsobilost člověka k výkonu nějaké činnosti, přičemž získávání a osvojování určitých dovedností je podmíněno především učením a výcvikem (Průcha a kol., 2013). Mikšík (2001) popisuje dovednosti ve spojitosti se schopnostmi, kdy schopnostmi rozumíme předpoklady, které umožňují osvojení si a realizaci určité činnosti, tedy dovednosti. Dovednosti autor charakterizuje jako činnosti, které si konkrétní jedinec osvojil a na jaké kvalitativní úrovni je dokáže realizovat. Velmi zkráceně můžeme o dovednostech říci, že jsou to určité činnosti, které si osvojujeme na základě našich schopností a můžeme je rozvíjet učením.

Kopecská (2012) dovednosti dělí na dovednosti základní, měkké a tvrdé.

### **1.2.1 Základní dovednosti**

Základními dovednostmi jsou dle Kopecské (2012) senzomotorické, percepční, zrakově-prostorové, intelektové a sociální dovednosti.

Kelnarová a Matějková (2014) říkají, že senzomotorické dovednosti se zakládají na propojení smyslového vnímání a pohybu. To potvrzuje Průcha a kol. (2013), podle kterých se jedná o aktivitu, která je náročná na spojení smyslového vnímání a pohybů. Příkladem těchto dovedností může být hra na hudební nástroj, kreslení, tanec, chůze, psaní nebo všechny druhy rekreačního i vrcholového sportu. Dle Vašutové a Ježkové (2015) jsou senzomotorické dovednosti předpokladem pro vykonávání určité činnosti. Úroveň zvládnutí těchto dovedností lze hodnotit například podle kvality jejich provedení (Průcha a kol. 2013).



Percepční dovednosti jsou odvozeny od slova percepce – vnímání. Díky této dovednosti jsme schopni nejen vnímat, ale i porovnávat a rozlišovat vnímané podněty (Kelnarová a Matějková, 2014). Může jít například o vnímání a rozlišování barev, vůní nebo předmětů v prostoru. Pokud bychom zaměřili pozorování, vnímání a poznávání na osoby, mluvili bychom v tomto případě o percepci sociální (Urban, 2017).

Kelnarová a Matějková (2012) popisují dovednost zrakově-prostorovou jako schopnost vnímání prostorových a zrakových informací, jejich chápání a vykládání. Díky této dovednosti se dokážeme orientovat v prostoru nebo manipulovat s předměty (Klucká a Volfová, 2016). Dle autorky může mít její porucha negativní dopad na každodenní fungování člověka.

Základem intelektových dovedností je práce s vědomostmi a informacemi, které máme (Kopecká, 2012). Podle autorky se tedy nejedná pouze o jejich pochopení, ale využití při vzdělávání, tvoření projektů a řešení životních událostí.

Sociální dovednosti nám usnadňují navázání kontaktu s lidmi v našem okolí (Angelo, 2015). Mezi sociální dovednosti můžeme řadit schopnost žít v rodině nebo umění přijmout kritiku (Kelnarová a Matějková, 2014). Dle Kopecké (2012) sociální dovednosti umožňují lepší společenské soužití.

### ***1.2.2 Měkké dovednosti***

Měkké dovednosti nebo-li „soft skills“, jsou takové dovednosti či kompetence, které se nedají změřit a jsou charakteristické pro každou osobu (Průcha a Veteška, 2014). Autoři dodávají, že se někdy měkké dovednosti považují za totéž, co sociální kompetence.

Mühleisen a Oberhuber (2008) přirovnávají měkké dovednosti k plavbě na jachtě v rámci pracovního kolektivu, kdy posádka společně musí řešit řadu nejrůznějších problémů – náhle se zhorší počasí, všichni na palubě musejí spolupracovat a rozhodnout, kdo bude velet. Kdo vezme kormidlo do ruky? Autoři tímto chtějí upozornit na důležitost měkkých dovedností. Pokud by na palubě začali všichni panikařit, jejich situaci by to nijak nepomohlo. Pokud se ale domluví na postupu a spolupráci, mají šanci se z bouře dostat. Dle autorů jde v rámci měkkých dovedností vždy o lidi, jejich vzájemné vztahy, spolupráci a to, jak pracují sami na sobě. Peters-Kühlinger a Friedel (2007) dodávají, že rozvinuté měkké dovednosti jsou znakem emocionální inteligence. Člověk s rozvinutými měkkými dovednostmi má schopnost

správně zacházet nejen s vlastními pocity, ale i pocity druhých (Peters-Kühlinger a Friedel, 2007).

Důležitost měkkých dovedností je v moderním profesním životě čím dál větší a čím dál častěji se na ně hledí při výběru nových zaměstnanců (Reimon, 2010). Tento názor zastávají i Mühleisen a Oberhuber (2008).

Mühleisen a Oberhuber (2008) rozdělují měkké dovednosti na osobní kompetence – schopnost zacházet sám se sebou, sociální kompetence – schopnost kontaktu s ostatními a metodické kompetence – schopnost řešit úkoly. Autoři jako měkké dovednosti uvádějí například: suverenitu, odolnost proti stresu, schopnost autenticky se vyjadřovat, sebereflexi, pozornost a empatii, schopnost řešit konflikty, schopnost zacházet s časem a mnoho dalších. Centrální databáze kompetencí – systém pro správu znalostí, dovedností a měkkých kompetencí (©2017) uvádí například efektivní komunikaci, spolupráci, kreativitu, samostatnost, flexibilitu, vedení lidí, celoživotní učení a další. Balcar a Knob (2016) uvádějí jako příklad měkkých dovedností samostatnost, výkonnost, flexibilitu, spolupráci, kreativitu, odolnost vůči stresu, efektivní komunikaci a další.

Dále jsou popsány některé z výše uvedených měkkých dovedností.

#### Vnímání sebe sama a sebereflexe

*„Sebereflexe, vědomí sebe sama, či jinými slovy vztah k vlastnímu já (self), jsou unikátní charakteristiky lidské psychiky, které dávají člověku zásadní rozměr pro uvědomění si vlastního života a jeho subjektivního rozměru“* (Výrost a kol., 2019, s 74). Janíček a Marek (2013) popisují sebereflexi jako rozvažování jedince o sobě samém, v jehož rámci jedinec posuzuje sám sebe, své aktivity a jejich důsledky, které mají vliv nejen na něho samotného, ale i na lidi a přírodu v jeho okolí. Vávrová (2012) doplňuje, že míra sebereflexe se odráží od toho, jak daná osoba rozumí mezilidským vztahům a událostem, které jsou součástí jeho života.

Mezi rysy sebereflexe patří sebekritika, hledání vlastních přání nebo také rozpoznávání vlastních emocí a vyhýbání se afektu (Mühleisen a Oberhuber, 2008).

Sebereflexe a reflexe jsou nedílnými dovednostmi sociálního pracovníka (Gériová, 2011). Dle autorky jsou díky sebereflexi pracovníci schopni lépe zpracovávat a zvládat

emočně vypjaté situace, díky čemuž se stávají profesionálnější. Vávrová (2012) uvádí, že každý sociální pracovník má vytvořený vlastní obraz o svém profesním výkonu a během sebereflexe porovnává tento svůj obraz s podněty působící zvenčí, které mohou přicházet například i od spolupracovníků. Dle autorky může sociální pracovník na základě těchto podnětů a následné sebereflexe přehodnotit některé své profesní nedostatečnosti a pracovat na jejich odstranění nebo zlepšení. Autorka dodává, že vhodným způsobem pro sebereflexi může být skupinová supervize v organizacích.

Obecně platí, že jsou lidé lépe schopni vyhodnocovat situace, které se jich osobně netýkají (Vávrová, 2012). Dle autorky je to způsobeno tím, že se lidé snaží omlouvat své chování a následky z něho plynoucí, což autorka hodnotí jako běžné chování a nelze se nad ním rozhořčovat či pobuřovat. Autorka dodává, že pobuřování není na místě především v těch případech, kdy si jedinec uvědomuje svou neobjektivitu a přizná ji. Dle autorky jde v takovém případě o poctivý přístup.

### Empatie

Empatie se začíná vytvářet již od narození a k jejímu rozvoji je nezbytná schopnost srovnávat se s ostatními (Goleman, 2011). S tímto souhlasí i Gériová (2011), která říká, že empatie není geneticky podmíněna a děti se jí učí zprvu díky matce a jejich společné interakci. Autorka dodává, že právě vztah dítěte a rodiče formuje empatii a sociální citění dítěte.

Doslovným překladem empatie z německého „Einfühlungsvermögen“ je dovednost vcítit se do pocitů někoho jiného. Myers a kol. (2016) popisují empatii jako schopnost nepřímého prožití citů jiné osoby. Dle Géringové (2011) nejde jen o porozumění pocitům druhého, ale také o porozumění jeho motivům.

Price (2016) spatřuje v empatii důležitost především proto, že bez ní nikdy nezískáme opravdu silnou dovednost naslouchat a respektovat ostatní. S tímto názorem se shoduje i Matoušek (2013), který říká: „*Empatie je forma lidské komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak sdělování porozumění klientovi.*“ Stejného názoru je i Géringová (2011), dle které se empatie v pomáhajících profesích projevuje například v empatickém rozhovoru. Dle autorky je empatický rozhovor takový způsob komunikace, při kterém se pomáhající neupíná na kontrolu, ale spíše na pomoc

a naslouchá klientovi bez předčasného hodnocení nebo doporučení. Autorka dodává, že součástí empatického rozhovoru je aktivní naslouchání.

### Řešení konfliktů

Konflikty jsou zcela přirozenou součástí našich životů a potýkáme se s nimi jak v životě pracovním, tak osobním. „*Konflikt chápeme jako formu problémové komunikace, konfrontaci mezi různými přístupy, city, emocemi, potřebami, hodnotami či způsoby chování*“ (Chrenková, 2013, s. 54). Autorka dodává, že spouštěčem konfliktu může být například nevhodné prostředí, volba špatných slov nebo rozdílnost názorů.

Nejlepší čas na řešení konfliktu je podle Mühleisena a Oberhubera (2008) chvíle, kdy konflikt ještě nevypukl, což je možné za předpokladu, že včas blížící se konflikt rozpoznáme. Dle autorů se u některých osob rané stádium konfliktu projevuje podrážděním, jiným tónem hlasu, ironickými až agresivními připomínkami, obviňováním nebo výhrůžkami. Autoři dodávají, že v případě konfliktu je důležité ujasnit si vlastní očekávání, tedy co bychom chtěli my. Stejně důležité je však dle autorů zamyslet se nad problémem z pohledu druhé osoby a otevřeně si promluvit za účelem klidného vyřešení situace a vyjednání kompromisu, který bude přijatelný pro obě strany. Kompromis je dle Chrenkové (2013) jedním ze stylů řešení konfliktu. Dalšími styly, používanými lidmi k řešení konfliktů, jsou dle autorky: vyhýbání se, přizpůsobení se, soupeření a spolupráce. Volba řešení konfliktu vychází vždy z vlastních osobností, zkušeností či výchovy jednotlivců, kteří se do konfliktu dostanou (Chrenková, 2013).

### Komunikační dovednosti

Jedna z nejdůležitějších dovedností, kterou využíváme každý den, je komunikace. Dovednost komunikace je nedílnou součástí každého sociálního pracovníka, protože právě prostřednictvím komunikace navazuje vztahy s klienty (Matoušek, 2013).

Pacher (2016) říká, že lidé, kteří mají schopnost komunikace rozvíjenou perfektně, jsou v životě úspěšnější. Autor komunikaci popisuje jako přenos informací mezi dvěma nebo více subjekty. Mikuláščík (2010) dodává, že díky komunikaci můžeme vyjadřovat pocity a nálady, jsme díky ní schopni vést jiné lidi, ovlivňovat je nebo vytvářet a dokonce ničit vztahy. Z uvedeného plyne, že cílem komunikace může být několik

skutečností: upozornění na sebe, pobavení posluchačů, podněcení posluchačů k nějakému chování nebo předání informací (Plamínek a Franc, 2012).

Forma komunikace může být verbální a neverbální. Verbální komunikace je výměna informací mezi lidmi prostřednictvím zvukových nebo grafických znaků (Jiřincová, 2010). Jinými slovy lze verbální komunikaci popsat jako předávání informací mluvenou řečí, ale také řečí psanou, například dopisem. Oproti tomu neverbální komunikace je mimoslovní sdělení, které má různé podoby. Zejména se jedná o: výraz obličeje (mimika), pohyb těla (kinetika), doteky (haptika), dodržování určité vzdálenosti (proxemika) nebo také sdělování úpravou zevnějšku (Průcha a kol., 2013). Mikuláščík (2010) říká, že úspěšná komunikace je založena na správné volbě slov, kvalitním vnímání komunikačního partnera, flexibilitě a odpovědnosti. Autor dodává, že je při komunikaci důležité vnímat a sledovat partnerovy neverbální projevy a svrchní tón řeči, na základě kterých můžeme pozorovat, zda byla naše zpráva správně přijata.

Matoušek (2013) dává při komunikaci velký význam aktivnímu naslouchání. Rozdíl mezi nasloucháním a aktivním nasloucháním je takový, že v případě aktivního naslouchání má osoba, se kterou komunikujeme, jistotu, že jej vnímáme a správně chápeme, co nám chtěla sdělit (Havránková, 2013). Dle autorky toho můžeme docílit díky technikám, kterými jsou: objasňování, parafrázování, reflektování nebo shrnování. Při aktivním naslouchání je důležité vnímat všechny informace, pokud bychom informace selektovali, mohlo by dojít k rozdvojení konverzace a klient by hovořil na jiné téma, než my (Procházka a kol., 2014). Dle autorů by v takovém případě docházelo ke kolizi a vzájemnému nepochopení. Autor také zmiňuje, že je při rozhovoru důležité udržovat přiměřený oční kontakt, pokyvování hlavou nebo užívání citoslovcí. Aktivním nasloucháním dáváme klientovi najevo, že nás zajímá a jsme mu po boku (Procházka a kol., 2014).

Překážkami aktivního naslouchání mohou být dle Culleyho a Bonda (2008):

- kultura – ve smyslu prostředí, ve kterém klienti žijí. Znalost kultury klientů může napomoci našemu naslouchání i jejich pochopení.
- hodnoty – uvědomění si našich osobních hodnot, které ale nebudeme klientům nijak vnucovat, je obzvláště důležité.
- otázky týkající se života odborníka – naše osobní problémy by nikdy neměly ovlivnit komunikaci s klientem.

## Odolnost proti stresu

„Pod pojmem stres se obecně rozumí subjektivní stav, ve kterém má dotyčný pocit, že je vystavený obtížné situaci nebo nepříjemným okolnostem, kterým se nemůže vyhnout ani je nemůže ovlivnit ve svůj prospěch“ (Priess, 2015, s. 14). Pešek a Prašo (2016) popisují stres jako stav, kdy je naše tělo v napětí a organismus je přetížený. Okolnosti vyvolávající stres se nazývají stresory a jsou u každého jedince odlišné (Nývtová, 2014). Podle autorky existují reálné stresory a stresory, které vnímá pouze daná osoba, jelikož jsou výsledkem jejího vnímání nebo vyhodnocení situace.

V důsledku dlouhodobého stresu může dojít u osob, prožívající stres, ke změnám (Nývtová, 2014). Dle autorky se jedná například o změny v chování, tělesné změny, změny v motivaci, psychické změny a další. Autorka dodává, že dalším nežádoucím důsledkem stresu, spojeným s dlouhodobým pracovním nasazením, tzv. „burn-out efekt“ – syndrom vyhoření, který se častěji vyskytuje u lidí, kteří vykonávají pomáhající profesi. S tímto souhlasí i Matoušek a Hertl (2013), podle kterých vzniká syndrom vyhoření v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Dle autorů se syndrom vyhoření u sociálních pracovníků projevuje například změnou v chování ke klientům a to tak, že se snaží vyhýbat intenzivnímu kontaktu s nimi. Pracovník v té době dává přednost administrativním činnostem před činnostmi vyžadujícími kontakt s klienty (Matoušek a Hertl, 2013). Dle autorů mohou být dalšími projevy syndromu vyhoření např.: vyčerpání, omezení kontaktu a komunikace s kolegy a snížené pracovní nasazení. Nejvíce ohroženou skupinou syndromem vyhoření jsou pracovníci ve věku mladé dospělosti a s praxí do 5 let (Elichová a kol., 2016).

Mühleisen a Oberhuber (2008) doporučují pro lepší odolávání stresu několik jednoduchých postupů, kterými jsou: zachování pohody a klidu i v nelehkých situacích, nastavování si cílů a priorit tak, abychom se zbytečně nepřetěžovali a uvědomění si nutnosti požádat o pomoc v případě, že to potřebujeme. Autoři také uvádějí, že v rámci této dovednosti je dobré trénovat i odolnost proti trémě. Tréma je psychický stav, pro který je typická zvýšená míra strachu a napětí a který se objevuje v době, kdy očekáváme vlastní neúspěch v důležitých okamžicích (Novák, 2014).

### **1.2.3 Tvrdé dovednosti**

Jak již bylo řečeno, měkké dovednosti nejsou přesně měřitelné. Oproti tomu termínem „hard skills“ označujeme takové dovednosti, které se mohou přímo doložit. Jedná se tedy například o úroveň dosaženého vzdělání, dosavadní praxi nebo ověřitelné znalosti (Průcha a Veteška, 2014). Ověřitelnými znalostmi mohou být například znalost cizího jazyka nebo jiné vědomostní znalosti, ale i umění řídit automobil. Tvrdé dovednosti je možné doložit například certifikáty nebo diplomy, které přesně dosvědčují úroveň našich vědomostí a znalostí (Wilding, 2010). Autor dodává, že získávání těchto dovedností je náročné, ale lze je získat přímočarým učením.

Štědroň a kol. (2018) říká, že termín „tvrdé dovednosti“ se někdy používá pro označení odborných schopností, přičemž odborné schopnosti jsou to, co lidé musejí znát a být schopni dělat, aby mohli účinně vykonávat svou práci. Dále autor upozorňuje, že tvrdé dovednosti jsou pro každou práci specifické. Z uvedeného vyplývá, že pro vykonávání různých profesí jsou zapotřebí odlišné tvrdé dovednosti a lze je rozvíjet vzděláváním.

Odborné vzdělávání je spojeno se všeobecným vzděláváním v průběhu života ve společnosti, na jehož základě se tvoří základy kvalifikace člověka (Šikýř, 2016). Dle autora je změna této kvalifikace možná právě díky odbornému vzdělávání během zaměstnání. Podle autora odborné vzdělávání v organizaci obvykle zahrnuje:

- zaškolení, při kterém si nově nastupující člověk na určité pracovní místo v organizaci osvojí dovednosti, znalosti a schopnosti k výkonu sjednané práce.
- doškolení, kterým si zaměstnanec dále prohlubuje svou kvalifikaci na základě měnících se požadavků současné práce tak, aby ji vykonával úspěšně.
- rozvoj, neboli rozšiřování kvalifikace, znamená, že se zaměstnanec bude i nadále rozvíjet a to nad rámec požadavků stávajícího zaměstnání, aby se mohl uplatnit i mimo organizaci.
- rekvalifikace, na základě které si člověk rozvíjí takové dovednosti, schopnosti a znalosti, aby mohl vykonávat jinou práci.

### **1.2.4 Kompetence sociálních pracovníků**

Kompetencemi sociálních pracovníků se zabývala Zuzana Havrdová, která ve své knize *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci* uvedla a popsala soustavu kompetencí sociálních pracovníků. Tyto

kompetence jsou označovány jako praktické kompetence. „*Praktické kompetence vyjadřují souhrn toho, co podle konsensu odborníků sociální pracovník koná a jak to koná při práci s klienty v organizaci, jak se tedy jeho profesionální kompetence realizuje v konkrétních situacích*“ (Havrdová, 1999, 42 s.). Soustava praktických kompetencí zahrnuje celkem 6 kompetencí, včetně jejich dílčích aspektů.

### Rozvíjení účinné komunikace

Komunikace není pouze o předávání informací. Pro sociálního pracovníka je důležité umět naslouchat a vytvářet atmosféru, která bude pro klienta příjemná natolik, že dokáže mluvit otevřeně (Havrdová, 1999). Autorka dále zdůrazňuje důležitost této kompetence a považuje ji jako základní stavební kámen dovedností pro další práci s jednotlivcem, skupinou i komunitou. Tuto kompetenci autorka specifikuje sedmi kritérii:

- I. Navázání kontaktu
- II. Přizpůsobení komunikace věku, individualitě a podmínkám
- III. Rozeznávání shodných a odlišných hledisek, hodnot a cílů a jejich respektování
- IV. Poskytování přiměřeného prostoru pro vyjasnění a vyjádření klientových názorů a cílů
- V. Usnadňování komunikace mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím
- VI. Motivování k překonání překážek v dosahování klientových hodnot a cílů
- VII. Udržování pracovního vztahu s klientem a jeho okolím v procesu změny, získávání a poskytování přiměřené zpětné vazby

### Orientování se a plánování postupu

Sociální pracovník ve spolupráci s klientem, popřípadě s jeho pečujícím, plánuje postupy pomoci klientovi v situacích nouze a ohrožení, přičemž tyto postupy se plánují na základě klientových potřeb a zdrojů (Havrdová, 1999). Autorka ve spojitosti s touto kompetencí upozorňuje na dovednost stanovit rizikové faktory a určit meze spolupráce. Kompetenci autorka dále specifikuje následujícími kritérii:

- I. Orientování se v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbě na okolí



- II. Orientování se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci
- III. Sbíráání a zpracovávání informací z různých zdrojů
- IV. Zvažování různých možností působení a změn spolu s klienty a jejich okolím
- V. Rozeznávání rizikových faktorů a stanovení mezí
- VI. Vedení přiměřené dokumentace
- VII. Pomáhání s objasňováním cílů, zdrojů a možných překážek a navrhování možný řešení
- VIII. Vedení klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí
- IX. Dohodnutí plánu a rozdělení úkolů k dosažení změny

#### Podpora a pomoc k soběstačnosti

Úkolem sociálního pracovníka není konat za jeho klienty, ale podporovat je ve využití vlastních sil a schopností, pomoci jim přebírat zodpovědnost za své činy a zabezpečovat svá práva (Havrdová, 1999). Dle autorky je tato kompetence souborem etických zásad plynoucích z etického kodexu a vyžaduje určitou dávku angažovanosti a tvořivosti, které je možné se naučit a procvičovat je. Autorka kompetenci specifikuje následujícími kritérii:

- I. Poskytnutí emoční podpory
- II. Pomoc s rozeznáváním a vyjadřováním klientových předností, schopností a silných stránek
- III. Umění objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich naplnění
- IV. Pomáhání klientům účastnit se na rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění
- V. Podpora v získávání a rozšiřování informací, dále pak dovedností a schopností, které posilují soběstačnost
- VI. Přímé vystupování v zájmu klientů, obhajování a vysvětlování jejich oprávněných zájmů
- VII. Zvažování práva lidí přebírat na sebe riziko poškození
- VIII. Pomoc lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí
- IX. Chápání a respektování odlišností menšin a přispívání k odstranění diskriminace a útlaku

### Zasahování a poskytování služeb

Havrdová (1999) uvádí, že sociální pracovník podporuje, podle výše uvedeného, ve spolupráci jednotlivce, ale i skupiny, komunity a organizace. Měl by také poskytnout přiměřenou míru podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojovat se do prevence (Havrdová, 1999). Autorka kompetenci specifikuje následujícími kritérii:

- I. Znalost možností a metod pro poskytování služeb a intervence
- II. Poskytování pomoci a služeb v souladu s dohodnutým postupem
- III. Pravidelné hodnocení měnící se situace, pokroků a účinnosti postupu spolu s klienty
- IV. Organizování a koordinace poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů
- V. Vytváření příznivých okolností pro přijetí služby a adaptaci na ni
- VI. Aktivní čelení chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí
- VII. Aktivní zapojení se do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí
- VIII. Pomoc se zvládnutím konfliktů, napětí a stresu nejen uživatelům služeb, ale také jejich okolí a zlepšování jejich spolupráce
- IX. Připravování vhodných podmínek pro zdařilé odpoutání při ukončení služby

### Přispívání k práci organizace

Sociální pracovník spolupracuje s kolegy v organizaci a přispívá ke zlepšování organizace jako celku tak, aby byly využity efektivně všechny zdroje (Havrdová, 1999). Autorka kompetenci dále specifikuje následujícími kritérii:

- I. Porozumění struktuře organizace a jejím cílům, reflektování pravidel a režimu
- II. Jednání v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce a přispívání k dobré pověsti pracoviště na základě solidních výsledků
- III. Účinná komunikace a spolupráce s kolegy a jinými pracovníky, umění charakterizovat tým, identifikování vlastního místa v týmu a reflektování přínosu pro práci
- IV. Podílení se na kritickém hodnocení práce organizace, přispívání ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb potřebám a právům různých klientů

- V. Znalost dostupných zdrojů organizace a jejich efektivní využívání, chápání priorit
- VI. Vytváření podmínek pro získání zpětné vazby k chodu organizace a k vlastní práci od klientů a kolegů a navrhování konstruktivních změn

### Odborný růst

Sociální pracovník by měl pracovat sám na sobě a na svém osobním i odborném růstu tak, aby mohl přispívat ke změnám ve svém oboru pozitivním směrem (Havrdová, 1999). Autorka uvádí důležité schopnosti pro naplnění této kompetence, kterými jsou: schopnost celoživotního učení, rozhodnost, spolupráce s druhými, angažovanost v oboru a schopnost zorganizovat si práci. Dále autorka specifikuje tuto kompetenci následujícími kritérii:

- I. Sledování vývoje zákonodárství v sociální oblasti a doplňování svých znalostí a dovedností v sociální práci
- II. Využívání kontaktů a výměna zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ve svém oboru
- III. Využití spolupráce s druhými ke kritickému hodnocení vlastního rozvoje a dalšímu učení
- IV. Reflektování osobních stresů, jejich příčin a projevů a emoční vyladění se
- V. Identifikování předsudků a stereotypů, které negativně působí na práci s klienty a pomoc s jejich překonáváním
- VI. Umění zorganizovat si práci a umění dosáhnout vytyčeného cíle ve stanoveném čase
- VII. Sdílení profesionálních nejistot s kolegy, rozeznávání teoretických souvislostí včetně mnohostrannosti možných řešení, vyvažování práv, potřeb a možností
- VIII. Rozhodování o tom, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikování rizik spojených s alternativami a přijímání zodpovědnosti za vlastní rozhodnutí
- IX. Tvořivé využívání příležitostí k dosažení pozitivních změn a hledání nových řešení

- X. Vytváření a udržování pracovních vztahů s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky. Respektování jejich odlišných povah a pracování s nimi

Matoušek (2017) řadí mezi kompetence sociálních pracovníků následující: určování vlivů vyvolávajících sociální problémy jednotlivců, skupin, rodin a komunit. Dále autor uvádí komunikaci s uživatelem, spolupráci s uživatelem při definování jeho potřeb a plánování intervence, orientaci v organizačních a komunitních vazbách a jejich posilování, hodnocení průběhu a výsledků intervence a řešení etických i jiných dilemat. Dle autora jsou tyto kompetence společné pro všechny sociální pracovníky, tedy i pro pracovníky na OSPOD.

### ***1.2.5 Osobnost a dovednosti sociálních pracovníků***

*„Osobnost představuje souhrn, souvislost či propojení charakteru, temperamentu, schopností a také konstitučních vlastností člověka“* (Cakirpaloglu, 2012, s. 16). Dle autora se osobnost člověka utváří v rámci lidské situace a je ovlivňována jak jedincem, tak i společností, ve které žije a to především primární skupinou.

Velký důraz v sociální práci je kladen na schopnost sociálního pracovníka navazovat vztahy s klienty a rozvíjet je, což souvisí s potřebou klientů v nouzi cítit od pomáhajícího především přijetí, spoluúčast a porozumění (Pemová a Ptáček, 2012). Dle autorů by měl být sociální pracovník schopen zajistit klientovi tuto potřebu, což je možné za předpokladu nejen odborné připravenosti, ale i osobnostních předpokladů, které je možné rozvíjet. Elichová (2017) dodává, že osobnost sociálního pracovníka je jeho nejdůležitějším nástrojem při práci s klienty. Výsledkem autorčina celorepublikového šetření bylo zjištění, že mezi typické vlastnosti sociálního pracovníka patří: empatie, odbornost, důvěryhodnost, vstřícnost, tolerantnost, otevřenost, čestnost, altruismus, láska a dobro. Pemová a Ptáček (2012) rozšiřují tyto osobnostní rysy, které by měl sociální pracovník vykazovat o inteligenci, praktičnost, dobré zvládání stresu, umění naslouchat, radost z práce s lidmi a potřebu být užitečný.

Matoušek (2013) jako obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese uvádí a popisuje: zdatnost a inteligenci, přitažlivost, důvěryhodnost a dobré komunikační dovednosti:

- Zdatnost a inteligence – pomáhat druhým je namáhavá práce, a proto by měl být sociální pracovník zdatný a měl by si udržovat svou fyzickou a psychickou kondici. U sociálního pracovníka se předpokládá touha po stálém obohacování svých znalostí, seznamování se s novými technikami a čtení odborné literatury. Přírozenou složkou osobnosti by se měla stát i emoční a sociální inteligence.
- Přitažlivost – nesouvisí pouze s fyzickým vzhledem. Sociální pracovník může klientům imponovat svou odborností, oblékáním, chováním nebo svou pověstí.
- Důvěryhodnost – zdrojem důvěryhodnosti může být, stejně jako u přitažlivosti, například vzhled. Hlavním zdrojem je však v tomto případě pověst. Znakem důvěryhodnosti je diskrétnost, spolehlivost, porozumění nebo také využívání moci.
- Komunikační dovednosti – jsou pro sociálního pracovníka vždy nezbytné a jsou základním prostředkem pro navázání vztahu s klientem. U dobrého pracovníka se shoduje jeho verbální projev s projevem neverbálním. Autor u komunikačních dovedností vyzdvihuje zúčastněné naslouchání, jehož cílem je porozumění. Umění naslouchat v sobě zahrnuje: naslouchání a chápání verbálních projevů klienta, schopnost pozorovat neverbální chování klienta a celkově sledovat všechny jeho projevy.

Matoušek (2017) uvádí několik způsobilostí důležitých pro práci s ohroženými dětmi a rodinami, přičemž často souvisejí s náplní jejich práce a patří mezi ně například: vhodné komunikační dovednosti pro práci s dětmi, hodnocení míry vlivů ohrožujících dítě, dále také hodnocení fungování rodiny a rozpoznání rodičovských předpokladů k výchově dítěte, pomoc při stanovování priorit v rodině, intervence v rodině, která by měla snížit riziko ohrožení dítěte, zastoupení dítěte při soudním jednání během rozvodu, poskytování poradenství rodičům s ohledem na dítě, rozpoznávání rodičovských předpokladů k zajištění výchovy dítěte a hodnocení vlivů působících na dítě v ústavním zařízení.

Pemová a Ptáček (2012) označují vztah mezi sociálním pracovníkem a rodinou jako dynamický proces, ve kterém se odráží jak osobnost pomáhajícího, tak i sociální prostředí, ve kterém rodina žije. Autoři upozorňují, že je důležité uvědomit si, jakou odpovědnost má sociální pracovník ve vztahu k rodině, přičemž tato odpovědnost spočívá především v odborné přípravě, zvládnutí obtížné komunikace a emočně náročných situací. Dle autorů by měl sociální pracovník vždy využívat veškeré své

dovednosti k napomáhání řešení situace, aby to bylo pro klienta přínosné a v jeho zájmu, přičemž je přirozené, že nastalé situace mohou u pomáhajícího vyvolávat silnou emoční odezvu, kterou by si měl sociální pracovník uvědomovat a měl by se naučit se svými pocity pracovat.

Dle Kopecké (2012) má každý pracovník v pomáhajících profesích dobře znát své dovednosti. Protože se dovednostem učíme a zdokonalujeme se v nich celý život, je důležité dát prostor průběžnému vzdělávání a získávání zkušeností, především jedná-li se o práci s lidmi (Kopecká, 2012).

## **2 Cíl práce a výzkumné otázky**

Cílem bakalářské práce je zanalyzovat profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, se zaměřením na doporučení sociálních pracovníků s dlouholetou praxí nově začínajícím sociálním pracovníkům pro jejich kvalitní práci.

VO1: Jaké profesní dovednosti mají sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí?

VO2: Které profesní dovednosti vnímají sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí jako důležité k výkonu jejich profese?

VO3: Jaké další vzdělávání by doporučili sociální pracovníci s dlouholetou praxí začínajícím sociálním pracovníkům na oddělení sociálně-právní ochrany dětí?

### ***2.1 Operacionalizace pojmů***

Profesní dovednosti - pro účely této bakalářské práce do pojmu profesní dovednosti řadíme dovednosti potřebné k naplnění kompetencí dle Havrdové (1999) a Matouška (2017) tak, jak jsou uvedeny v kapitole 1.2.4. „Kompetence sociálních pracovníků“.

### 3 Metodika

Pro vypracování výzkumné části mé bakalářské práce byl zvolen kvalitativní výzkum.

Dle Hendla (2016) neexistuje jediná platná definice kvalitativního výzkumu, protože existuje více uznávaných způsobů pro získávání dat kvalitativní formou. Reichel (2009) uvádí čtyři způsoby shromažďování dat, kterými jsou dotazování, pozorování, experiment a studium dokumentů. Kvalitativní výzkum se provádí za účelem zjištění co největšího množství dat o jevech a problémech v jejich přirozeném prostředí, přičemž celý proces získávání dat je založen na hlubokém poznání a specifickém vztahu výzkumníka a účastníka výzkumu (Švaříček, 2014a). Dle Lapana a kol. (2011) klade kvalitativní výzkum důraz na studium jevů z pohledu zasvěcených. Jednou z výhod kvalitativního výzkumu je získání detailních informací zaměřených buď na jedince, skupiny, události či fenomény (Hendl, 2016). Autor naopak spatřuje nevýhodu v nemožnosti zobecnění získaných dat na populaci.

Pro získání dat byla zvolena metoda dotazování a technika nestrukturovaného rozhovoru.

Právě rozhovor je při kvalitativním výzkumu nejčastěji volená metoda pro získání dat (Švaříček, 2014a). Autor dělí rozhovory do dvou typů, kterými jsou polostrukturovaný a nestrukturovaný rozhovor. Rozdíl mezi těmito typy rozhovorů je dle autora v množství připravených otázek, zatímco u polostrukturovaného má výzkumník připravený seznam témat a otázek, u nestrukturovaného je rozhovor založen na jedné předem připravené otázce, která může být případně doplněna otázkami plynoucími z rozhovoru. Nestrukturovaný rozhovor se svou povahou podobá běžnému rozhovoru, jehož průběh může s každým komunikačním partnerem probíhat odlišně, avšak jeho cíl musí směřovat k získání odpovědi týkající se toho, čeho chce výzkumník dosáhnout (Miovský, 2006). Dle autora je důležité, aby při rozhovoru nebyl komunikační partner a výzkumník rušení a prostředí, kde se rozhovor odehrává, bylo příjemné a zbytečně neodvádělo pozornost tázaného.

#### 3.1 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor pro účely této bakalářské práce byl vybrán na základě metody snowball, tzv. metoda sněhové koule. Kritéria pro výběr komunikačních partnerů byla následující: sociální pracovník na oddělení sociálně-právní ochrany dětí s délkou praxe



minimálně 5 let. První sociální pracovníci splňující toto kritérium jsem znala osobně, ta mi následně předala kontakt na další sociální pracovníci, od které jsem získala další kontakt. Tímto způsobem jsem získala dohromady 5 kontaktů. Výzkumný soubor tvořilo celkem 6 sociálních pracovníc (včetně první sociální pracovnice) splňující zadaná kritéria. Během posledního rozhovoru se získaná data začala opakovat a tím jsem považovala výzkumný vzorek za nasycený.

### **3.2 Realizace výzkumu**

Výzkum byl realizován během měsíce února a března roku 2021. Všem sociálním pracovnícím bylo nabídnuto, aby si místo a čas zvolily dle svých možností. Vzhledem k situaci ohledně onemocnění COVID-19 bylo komunikačním partnerkám nabídnuto realizovat rozhovor on-line formou. I přes tuto nabídku všechny komunikační partnerky preferovaly realizaci rozhovoru tváří v tvář. Polovina rozhovorů probíhala v kancelářích pracovníc a polovina v domácím prostředí, přesněji na zahradách. Vzhledem k vládním nařízením v souvislosti s onemocněním COVID-19 všechny rozhovory probíhaly za dodržování příslušných hygienických opatřeních.

Délka rozhovorů se pohybovala v rozmezí 50 - 90 min. Před začátkem samotného rozhovoru do mého výzkumu jsem s každou komunikační partnerkou vedla nezávazný rozhovor o všedních záležitostech pro navození přátelské atmosféry a uvolnění. Následně jsem zopakovala, co je cílem výzkumu a zda souhlasí s nahráváním. Rozhovory byly následně nahrány a doslovně přepsány.

### **3.3 Vyhodnocení dat**

Při další práci s doslovně přepsanými rozhovory byla aplikována technika otevřeného kódování. Dle Miovského (2006) je technika otevřeného kódování prvotní analýzou dat při kvalitativním výzkumu. Následně byly výsledky zpracovány metodou vytváření trsů. Metodu vytváření trsů popisuje Miovský (2006) jako způsob třídění dat, kdy se jednotlivá data třídí do určitých kategorií neboli trsů podle jejich podobnosti. Dle autora se podobnost může vyznačovat překrýváním témat, která se shodují v čase nebo v obsahu.

### **3.4 Etika výzkumu**

Při kvalitativním výzkumu je důležité dbát na etická pravidla, která zde hrají významnou roli (Hendl, 2016). Jedním z aspektů etického výzkumu je důvěrnost ve smyslu zachování anonymity účastníka výzkumu (Švaříček, 2014b). Na základě tohoto etického pravidla nejsou v této bakalářské práci uvedena jména, místa pracoviště, či jiné údaje, na základě kterých by bylo možné komunikační partnery identifikovat. Všichni komunikační partneři byli o tomto informováni. Další zásadou je možnost komunikačního partnera kdykoliv rozhovor ukončit, popřípadě rozhovor odmítnout (Hendl, 2016). O této možnosti byli informováni všichni účastníci výzkumu, avšak nebyla nikým využita. Hendl (2016) také uvádí potřebu informovaného souhlasu, kterým osoba potvrzuje svoji účast na výzkumu, a zároveň je důležité nejprve účastníka informovat o jeho průběhu a okolnostech. Stejný postup jsem aplikovala během svého výzkumu, kdy jsem nejprve vysvětlila komunikačním partnerům cíl a obsah výzkumu a následně účast stvrdili podpisem informovaného souhlasu na účasti výzkumu. Účastníky výzkumu jsem také požádala o souhlas s nahráváním celého rozhovoru, přičemž tento souhlas je založen v archivu studentky.

## 4 Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou uvedeny výsledky výzkumu z rozhovorů se 6 sociálními pracovníci na OSPOD. Níže je uvedena tabulka s bližší specifikací komunikačních partnerek. V tabulce jsou specifikovány následující údaje: délka praxe na OSPOD a maximální dosažené vzdělání.

**Tabulka č. 1: Identifikační údaje o komunikačních partnerkách**

<b>Komunikační partnerka</b>	<b>Délka praxe na OSPOD</b>	<b>Nejvyšší dosažené vzdělání</b>
SP1	9 let	Středoškolské
SP2	30 let	Magisterské
SP3	8 let	Bakalářské
SP4	9 let	Bakalářské
SP5	21 let	Vyšší odborné
SP6	18 let	Bakalářské

*Zdroj: vlastní výzkum, 2021*

### 4.1 Výsledky rozhovorů s komunikačními partnerkami

Na základě rozhovorů se 6 komunikačními partnerkami bylo vytvořeno následujících 6 trsů:

Trs 1 – Administrativa na OSPOD

Trs 2 – Těžké případy

Trs 3 – Vyrovnávání se s těžkými případy

Trs 4 – Týmová práce a sdílení v týmu

Trs 5 – Komunikační dovednosti

Trs 6 – Vzdělávání

## Trs 1 – Administrativa na OSPOD

Jedním z překrývajících se témat byla náročnost práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Nezávisle na sobě se všechny komunikační partnerky shodly, že práce na tomto oddělení je velice náročná hned z několika důvodů. Jedním z těchto důvodů jsou stále se navyšující nároky na vedení administrativy.

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí bylo vždy na administrativu velice náročné, avšak ze všech provedených rozhovorů vyplynulo, že s měnící se dobou, trendy a zákony je právě administrativní část práce čím dál náročnější. Jednou z částí povinné administrativy sociálních pracovníků je kompletní vedení spisové dokumentace, do které by měla být zapisována veškerá práce s klientem i veškerá komunikace, včetně telefonních hovorů, což je často při počtu klientů jednotlivých pracovníků a s ohledem na všechny povinnosti téměř nemožné. Všichni pracovníci se nicméně maximálně snaží o to, aby veškeré důležité poznámky spis každého klienta opravdu obsahoval, každý z nich si na to postupně nachází ten nejvhodnější a funkční systém.

Pro všechny sociální pracovníky jsou nejsložitější časté změny ve vedení dokumentace, což SP3 komentuje následovně: *„Ono v té dokumentaci se dělají stále nějaké změny, které kolikrát nejsou úplně důležité. Řekla bych, že jsou hodně nepodstatný a přitom pak kontroly z krajských úřadů na tom bazírují, což si myslím, není správné.“* Z různých částí rozhovorů tak vyplývá, že často sociálním pracovníkům buďto není dostatečně vysvětlen důvod požadovaných změn, nebo jim tento důvod nepříjde v rámci jejich práce a praxe dostatečně důležitý. Ve spojitosti s kontrolami z krajských úřadů komunikační partnerky také uváděly, že kontrol své práce se po pár letech již přestaly obávat a je pro ně mnohem důležitější vědět, že svou práci odvedly dobře a rodině pomohly, než se stresovat z chybějícího podpisu nebo nezaloženého papíru.

Pro všechny je samozřejmostí pracovat podle postupů, ale nepovažují za nutné zapisovat úplně vše a pro většinu komunikačních partnerek je velké množství administrativy rozhodně negativní stránkou jejich práce. Uvědomují si však, že jejich pohled na věc je dán letitou praxí a náročnost administrativy může být pro začínající sociální pracovníky naopak výhodou v tom smyslu, že je tato činnost jaksi navede, jak by měli svou práci dělat. Tento názor vyjádřila také SP5 následovně: *„Na druhou stranu chápu, že když někdo začíná, tak je to pro něj nějaká berlička, jak to má vlastně dělat, takže to jako jo.“*

## Trs 2 – Těžké případy

Dalším přerývajícím se tématem byly náročné případy a to náročné ve smyslu psychické náročnosti pro samotné sociální pracovnice. Všechny komunikační partnerky, nezávisle na sobě uvedly, že se během své praxe setkaly s případy, nad kterými pak neustále přemýšlely. Z provedených rozhovorů vyplývá, že se téměř vždy jedná o případy, kdy je více než zjevné, že zájmy jednoho, nebo obou rodičů se vzdalují od zájmu dětí. Na OSPOD pracují převážně ženy, které jsou globálně empatičtější a citlivější, než mužská populace. Navíc jsou sami často matkami a je pro ně tak velmi složité zamknout všechny své případy, hlavně ty těžké, v kanceláři pouhým otočením klíčem v zámku. Všechny komunikační partnerky se shodly, že během své praxe se setkaly s mnoha případy, které si nosily všude s sebou a nad kterými neustále přemýšlely, často i na úkor svého vlastního soukromého života mimo práci. SP4 své zkušenosti popsala následovně: *„Je pravda, že jsou věci, který vám v tý hlavě leží. To nejde, že tady zamknu a jdu, to fakt nejde, protože je vám líto těch dětí, v jakém prostředí musejí vyrůstat a kolik toho mají naloženo. A mnohdy teda hodně.“*

Jedna z komunikačních partnerek se během rozhovoru přiznala, že v jednu chvíli velmi vážně uvažovala o ukončení práce na OSPOD a to právě kvůli několika určitým těžkým případům, ze kterých neviděla to správné východisko. Nakonec se rozhodla zabojevat sama se sebou a svoji práci nevzdala. Většina komunikačních partnerek se pak shodla na tom, že přenášení pracovních problémů domů bývá tím, co dokáže nabourat psychické zdraví sociálních pracovníků. SP3 se k těžkým případům, se kterými se během své praxe setkala, vyjádřila následovně: *„Samozřejmě se to vždycky nedokáže, nenesit si ty problémy domů, ale je to opravdu to, co dokáže člověka semlít. Znáám pár lidí trpících syndromem vyhoření a bojují s tím, jestli vůbec ještě tu práci chtějí dělat, nebo ne.“*

## Trs 3 – Vyrovnávání se s těžkými případy

Dalším překrývajícím se tématem je, jak se sociální pracovnice na OSPOD vyrovnávají s následky, které si v sobě nesou právě díky těžkým případům, se kterými se v praxi setkávají.

Všechny komunikační partnerky se již s mnoha těžkými případy setkaly a každá v rámci rozhovoru popisovala, co pro ni bylo nejtěžší a hlavně jak se postupem času naučila

s těmito případy vyrovnávat. Všechny se shodly na tom, že největším psychickým strašákem je pro ně právě to, že nejčastěji nějakým způsobem trpí děti, které se ale nijak na složitosti rodinné situace nepodílely.

Pokud mají sociální pracovnice dlouhodobě a dobře vykonávat svoji práci a zároveň žít svůj soukromý život, je zapotřebí, aby každá z nich našla mezi těmito dvěma světy nějakou svoji rovnováhu. Musí se naučit určitým způsobem upozadit to, co si nosí v hlavě právě ze zaměstnání, tedy vyrovnat se s těžkými případy, které aktuálně v práci řeší. SP6 se k vyrovnávání se s těmito případy vyjádřila takto: *„Já jsem hodně citlivá, takže jsem musela, hlavně ze začátku, hodně zapracovat sama na sobě. Dneska už vidím, že jsem byla hodně přecitlivělá a to tady nejde.“*

Další věcí, která pomáhá sociálním pracovnícím při vyrovnávání se s těžkými případy a jejich následky, jsou pro sociální pracovnice jejich koníčky, díky kterým se dokážou odreagovat. Pro některé jsou to procházky přírodou, pro jiné nějaká sportovní aktivita, nebo jen posezení s přáteli, či poslech hudby, nebo shlédnutí pěkného, oddychového filmu či čtení knih. Neméně důležitým pomocníkem je vlastní rodina, která je jedním z nejdůležitějších aspektů ve všech oblastech našeho života. Proto i v těchto případech je pro sociální pracovnice jistou pomocí a podporou, ale zároveň určitou povinností, díky které nemají pak sociální pracovnice tolik času a energie na přemýšlení o pracovních záležitostech. Právě rodina je to, o čem se většina komunikačních partnerek vyjádřila jako o prostoru, který by neměl být jejich prací nijak negativně ovlivněn, což SP5 popsala následovně: *„Můžete dělat maximum, ale nesmí to přerůst tu hranici, aby to bylo na prvním místě před vaší rodinou. Fakt si myslím, že tohleto je hodně důležitý, mít to svoje na prvním místě, protože pak teprve můžete dávat pomoc těm lidem, jinak vás to prostě semele.“*

Je samozřejmé, že vyrovnávání se s následky těžkých případů souvisí s osobními předpoklady sociálních pracovníků. Vliv mají jejich povahové rysy, vlastnosti, rodinné zázemí a psychická vyrovnanost a síla. Všechny komunikační partnerky v průběhu rozhovoru prozradily, že při náročných případech jim také velmi pomohlo sdílení pocitů a informací o průběhu případu s kolegyněmi, což potvrzuje například SP6: *„Asi jsem se naučila, což mi hodně pomohlo, mluvit s kolegyněmi nejen o okolnostech případu, ale i tom, co cítím já a co to se mnou dělá.“*

Komunikační partnerky v rámci vyrovnávání se s těžkými případy často hovořily také o týmové supervizi. Avšak z rozhovorů vyplynulo, že když funguje dobře týmová práce, sociální pracovníce supervizi nepovažují za potřebnou a nevyhledávají ji.

#### **Trs 4 – Týmová práce a sdílení v týmu**

O důležitosti týmové práce hovořily všechny komunikační partnerky. Týmová práce je jedním z faktorů pomáhající sociálním pracovníkům na OSPOD zvládat jak náročné situace, tak běžné případy. Na základě rozhovorů vyplynulo, že všechny komunikační partnerky během své praxe potřebovaly pomoc nebo radu od svých kolegyně a kolegů. Všechny komunikační partnerky uvedly, že díky týmové práci a celkovému sdílení v týmu lépe zvládají stresové situace a těžké případy. Současně si tímto způsobem mohou předávat vlastní zkušenosti a vzájemně si pomoci. SP5 označila týmovou práci jako „nezastupitelnou“.

Z rozhovorů tedy vyplývá, že týmová práce je důležitá nejen při pomoci s vyrovnáváním se s těžkými případy a jejich následky, ale i v mnoha jiných směrech. Týmová práce zahrnuje velmi důležité předávání zkušeností a informací k výkonu práce sociálního pracovníka, sdílení pocitů při případech běžných i těžkých a náročných, oporu při výkonu práce a v neposlední řadě solidaritu, která je jedním z nejdůležitějších faktorů pro vytvoření příjemného pracovního prostředí a dobrého vztahu mezi kolegy na pracovišti.

SP2 se v rozhovoru vyjádřila velice přesvědčeně o tom, že někdo, kdo neumí pracovat řádně v týmu, není dle jejího názoru vhodným adeptem pro práci na OSPOD a to konkrétně takto: *„Musí to být týmový hráč! V sociální práci neexistuje individuál. Jakmile si někdo začne dělat něco po svém individuálně a nekomunikuje s ostatními, jak pracovníky, tak se službami a klientem, tak je ta práce úplně k ničemu.“*

Výše zmíněná solidarita, jako jeden z důležitých aspektů týmové práce, je dle všech komunikačních partnerek na pracovištích OSPOD velmi důležitá. Sociální pracovníce se při výkonu své práce setkávají také s lidmi nervózními, agresivními nebo takovými, kteří na jejich psychiku působí nepříjemně, což by se mohlo projevit na kvalitě jejich práce. V takových chvílích jsou si navzájem oporou a často se vzájemně hlídají a dohlížíjí na sebe. Například první šetření v rodině je dle komunikačních partnerek vždy lepší absolvovat ve dvou. Stejně tak je to i v případech, kdy má pracovníce

z nějakého důvodu obavy navštěvovat rodinu i při opakovaných návštěvách sama. V rozhovorech byl vyjádřen souhlas s tím, že i když má v danou chvíli někdo vlastní práci, která lze odložit, upřednostní podporu kolegyně.

Vrátíme-li se zpět k týmové práci, jako důležitému prvku v rámci psychické pomoci a podpory při řešení těžkých případů, vidíme zde prolnutí s poradenstvím při samotném řešení těchto případů. SP1 uvedla, že v těžkých případech, kdy si nebyla jista dalším postupem, tak ji mluvení s kolegyněmi nejen pomáhalo, ale často otevřelo oči a navedlo, jak dál správně postupovat. SP1 konkrétně uvedla: „*Ten subjektivní názor může zavádět, je dobrý znát názor ostatních a nedívat se na to subjektivně, ale objektivně.*“ Dle SP3 je sdílení zkušeností a názorů dokonce nejlepším nástrojem pro nalézání nejlepších řešení konkrétních případů. Nic z výše uvedeného by bez fungující týmové práce nebylo možné.

### **Trs 5 – Komunikační dovednosti**

Na základě rozhovorů vyplynulo, že jednou z nejdůležitějších dovedností je dovednost komunikační a to i proto, že je na ni v základu postavena práce sociálních pracovníků obecně, ale i na OSPOD. Komunikace je při výkonu jejich práce nutná hned v několika rovinách a to při jednání s rodiči, jednání s dítětem, jednání s kolegy v rámci týmu a jednání s ostatními službami a institucemi, které někdy z části případ řeší také. Ve všech uvedených případech nesmíme opomíjet individualitu lidí, se kterými je komunikováno a jejich rozdílný aktuální stav.

Všechny komunikační partnerky nejvíce hovořily o komunikaci s dětmi a jejich rodiči, což je klíčové v každé fázi řešení daného případu. Bez úspěšné a dostatečné komunikace by nebylo ze strany sociální pracovnice na OSPOD možné, aby správně analyzovala všechny problémy rodiny, aby pochopila pohled a zájem rodičů a zároveň hlavní potřeby dítěte či dětí.

Na základě rozhovorů jasně vyplývá, že nikdy nesmí být opomíjeny již zmíněné individuality lidí, se kterými je komunikováno. Dle SP2 sociální pracovnice na tomto oddělení pracují s lidmi vzdělanými, i méně vzdělanými, k čemuž doplnila: „*Je důležité umět odhadnout člověka a přizpůsobit jednání s ním jeho mentalitě.*“ Přizpůsobení může dle SP2 spočívat například v nepoužívání odborných názvů, či cizích výrazů, při



komunikaci s méně vzdělanými klienty. SP2 dále uvedla, že komunikaci je nutno vždy přizpůsobit věku klienta a dětí.

Komunikace s dětmi byla poměrně dlouze popisována při rozhovoru se SP1, která uvedla: „*Mojí výhodou byla dvacetiletá praxe s dětma, kdy jsem jezdila na tábory a uměla jsem s nimi dobře komunikovat.*“ Její úspěchy v komunikaci s dětmi spočívaly celá léta ve snaze o přátelský přístup a později přátelský vztah s nimi. Důležitost přátelského a vstřícného přístupu zmínilo v rozhovoru několik komunikačních partnerek, které se nezávisle na sobě shodly, že vstřícný přístup k dítěti je základním parametrem pro získání jeho důvěry a následně správné zjištění jeho individuálních potřeb. Neméně důležité je mít možnost dítě dobře poznat. Zároveň byla jasná shoda v tom, že je extrémně nevhodné ptát se dítěte, se kterým z rodičů by raději žilo. Tato otázka vystaví dítě stresu v míře, kterou by nemuselo psychicky zvládnout. Bylo doporučeno ptát se spíše na přání dítěte, přičemž většina odpovědí je taková, že dítě chce, aby maminka a tatínek zůstali spolu. I přesto je otázka na přání vhodnější, protože není na dítě vyvíjen takový tlak.

Dále je velice důležitá komunikace s rodiči dítěte. Tito často nebývají v dokonalé psychické kondici, vzhledem k právě probíhajícím nepříjemnostem v jejich nejužším rodinném kruhu. Komunikační partnerky zmiňovaly v rozhovorech často využívanou praxi, kdy jsou seznámeni k jednání oba rodiče. Žádný z nich si tak nepřijde méněcenný, opomíjený, či méně informovaný.

Důležitost komunikačních dovedností také již vyplývá z předešlého trsu, tedy při týmové práci. Důležitost komunikace v rámci týmu zmínila např. SP5, která v rozhovoru popisovala začátky své praxe na OSPOD, kdy si připadala, jako by nic neuměla a obávala se zeptat zkušenější kolegyně. Avšak po otevření se a sdělení svých pocitů a otázek kolegyni ji pomohlo posunout se dál, přičemž právě otevřená komunikace se jí mnohokrát vyplatila i při rozhovorech s klienty.

## **Trs 6 – Vzdělávání**

Dalším překrývajícím se tématem bylo vzdělávání sociálních pracovníků v rovině dalšího vzdělávání, ale i v rámci zkoušek zvláštní odborné způsobilosti.

Všechny komunikační partnerky zhodnotily další vzdělávání jako velmi důležité pro rozvoj hlavně začínajících sociálních pracovníků na OSPOD. Shodly se také na tom, že

na začátku jejich praxe byly rády za každé školení, díky kterému se mohly zdokonalovat. SP3 v rozhovoru zmínila, že si při výběrání témat školení volí takové oblasti, ve kterých se tolik neorientuje a chce se v nich zdokonalovat. Na základě rozhovorů se dá konstatovat, že podobný přístup mají všechny komunikační partnerky. SP1 popsala, že při výběru školení vždy dbala na to, aby pro ni byla zvolená témata užitečná a také se snažila na základě zkušeností vybírat si ze školení zkušených a kvalitních lektorů, bylo-li to možné. Vzpomínala také na školení, které vedl soudce: *„Tohle školení bylo hodně užitečný a hodně mi to pomohlo s tím soudem, protože jsem věděla, co přesně ode mě očekává, co chce vědět a co ne.“*

Během rozhovorů byla zmíněna a doporučena také školení probíhající na základě pohledů zúčastněných stran, kde se v rámci školení hrají různé role – z pohledu maminky, tatínka, dítěte, apod.

Rovněž se hovořilo o rozdílnostech ve vzdělávání sociálních pracovníků s ohledem na to, kterou školu mají jednotliví sociální pracovníci vystudovanou. V návaznosti na to se také odvíjí fakt, že každý sociální pracovník přichází na OSPOD s rozdílnými znalostmi, ale i dovednosti.

Komunikační partnerky hovořily také o zkouškách zvláštní odborné způsobilosti, přičemž každá z nich má rozdílné zkušenosti a pohled. Některé vzpomínají na ZOZ pozitivně a to hlavně proto, že cítí, že si ze zkoušek odnesly informace, které se jim později hodily. Některé ale vzpomínají na ZOZ spíše s negativním pohledem. Některé díky náročnosti samotné zkoušky, jiné kvůli nepříjemné atmosféře, která během ZOZ panovala, nebo kvůli obavám a stresu, které před zkouškou prožívaly. Všeobecně by doporučily nebrat ZOZ na lehkou váhu a důkladně se na ně připravit.

Na čem se ovšem všechny komunikační partnerky shodly je, že i přes přínosy dalšího vzdělávání je největším přínosem samotná praxe, během které si vše dříve nastudované osvojí a tak se zdokonalí. Nejlepší školou je tak pro sociální pracovníky praxe v oboru, kdy se s danou problematikou setkávají tváří v tvář a musí jí řešit, což SP3 popsala následovně: *„To, co zažijeme, to nás posouvá dál, takže já si myslím, že ti začínající sociální pracovníci to mají těžší v tom, že nemají tolik těch zkušeností. Ty se ale nabírají velice rychle a opravdu ti klienti jsou tak individuální, i ty jejich životní osudy, že člověk opravdu v krátké době nabere širokou škálu zkušeností a od toho se pak odvíjí i ty dovednosti.“*

## 5 Diskuze

Tato bakalářská práce se zaměřuje na profesní dovednosti sociálních pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Cílem práce není pouze zjistit, které dovednosti mají sociální pracovníci na tomto oddělení, ale také které z těchto dovedností považují samotní sociální pracovníci za důležité pro výkon své profese. Současně je cílem práce zjistit, co by v souvislosti s uvedenými dovednostmi doporučili sociální pracovníci s dlouholetou praxí začínajícím pracovníkům, aby jejich práce dosahovala vyšší kvality a současně, aby se jim pracovalo lépe, nebo snadněji. Níže porovnávám zjištěná data s odbornou literaturou, zabývající se dovednostmi sociálních pracovníků, přičemž toto porovnání je obohaceno o mé osobní názory, které jsem si ucelila během vypracovávání práce. Při porovnávání výsledků výzkumu s odbornou literaturou a jinými výzkumy používám informace z trsů, ale také informace, které v trsech zaznamenány nebyly, avšak z rozhovorů také vyplývají.

Dle mého názoru je sociálně-právní ochrana dětí nejnáročnější oblastí sociální práce vůbec. Sociální pracovníci jsou zde vystaveni velké pracovní i psychické zátěži, což je patrné i z rozhovorů s komunikačními partnerkami. Vzhledem k náročnosti a obsáhlosti sociálně-právní ochrany dětí mě nepřekvapilo, kolik dovedností mají sociální pracovnice osvojených a kolik vědomostí musí mít.

Z výsledků výzkumu je patrné, že sociální pracovníci na OSPOD musí mít osvojené velké množství dovedností, přičemž velká část těchto dovedností je společná i pro sociální pracovníky v jiných oblastech sociální práce. Domnívám se, že přirovnání sociálního pracovníka k „superkompetentnímu hrdinovi“ oplývajícímu nesčetným množstvím schopností, jak jej popisuje Baráková a kol. (2016), je zde na místě.

Již při zpracování dat bylo přiblíženo vedení administrativy na OSPOD, přičemž sociální pracovnice s dlouholetou praxí považují velké množství administrativy za negativní stránku jejich práce. Jak uvádí Havrdová (1999) tam, kde dokumentace slouží pro správní řízení, nebo pro rozhodování, je tato dokumentace ve velké míře kontrolována. Přesně tak je tomu právě na OSPOD, kde jsou spisové dokumentace kontrolovány krajskými úřady a to někdy až příliš podrobně. Havrdová (1999) upozorňuje, že dokumentace může být také užitečná pro sebehodnocení pracovníků, nebo při supervizi. Zde však z rozhovorů vyplývá, že vedení dokumentace je pro sociální pracovnice na OSPOD spíše zátěží a jejich motivem není pozdější

sebehodnocení, ale více již zmíněná kontrola. Vzhledem k tomu, že vedení administrativy je na všech odděleních sociálně-právní ochrany dětí stejné, vyjádření komunikačních partnerek k administrativě mě nepřekvapilo. K podobnému závěru došli i Pazlarová a Matoušek během výzkumu zaměřeném na dobrou praxi na OSPOD v České republice v roce 2014. I v tomto výzkumu bylo vedení administrativy identifikováno jako systémová překážka sociálních pracovníků při výkonu jejich práce (Pazlarová, 2016).

Komunikační partnerky přisuzovaly velkou váhu spolupráci v týmu a komunikaci v týmu, kterou uvádí i Havrdová (1999) jako jeden z aspektů kompetence „Přispívání k práci organizace“. Dle autorky se naplnění této kompetence odráží také od náročnosti situace plynoucí z vlastností jednotlivých kolegů, kdy s osobou arogantní, více sebevědomou či konkurenční, je spolupráce v týmu náročnější. Obávám se, že v těchto případech se zdá být týmová práce nemožná. Tento aspekt a jeho obtížné naplnění vyplynulo také z rozhovorů. Jedna z komunikačních partnerek popisovala svoji předešlou praxi na OSPOD v jiném městě, kde vzhledem k podobným potížím, které uvádí Havrdová (1999), nefungovala týmová práce zdaleka tak dobře jako na OSPOD, kde pracuje nyní. Myslím si, že výsledky mého výzkumu, ve kterém schopnost pracovat v týmu vyšla jako jedna z nejdůležitějších dovedností, je ovlivněna tím, že rozhovory byly prováděny se sociálními pracovníci pracujícími na odděleních, kde týmová práce funguje dobře. Z výše uvedeného však jasně vyplývá, že tomu tak není všude. Zde bych chtěla porovnat výsledky mého výzkumu s výsledky výzkumu Hlaváčkové (2012). Z mého výzkumu vyšla týmová a sdílení v týmu také jako prevence syndromu vyhoření. Hlaváčková (2012) se ve svém výzkumu zabývala syndromem vyhoření a jeho prevencí u sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí. I z tohoto výzkumu je patrné vyjádření komunikačních partnerek, které sdělují, že právě dobré přátelské vztahy na pracovišti a možnost řešit pracovní problémy s kolegy, je pro sociální pracovníky další způsob prevence syndromu vyhoření.

Za důležitý předpoklad pro výkon pomáhající profese je považována empatie, kterou u sociálních pracovníků předpokládá například Elichová (2017), Pemová a Ptáček (2012) nebo Matoušek (2013). Není tedy žádným překvapením, že empatii zmínily během rozhovorů také všechny komunikační partnerky. Zde však bylo zajímavé, jakým způsobem o empatii komunikační partnerky rozmýšlejí a do jaké míry může být při sociálně-právní ochraně dětí využívána. Z rozhovorů je patrné, že určitá míra empatie

nesmí být v rámci jejich zaměstnání překročena. Nadměrná empatie, ve smyslu vcítění se, může ohrozit nejen psychickou pohodu sociálních pracovníků, ale také jejich profesionalitu. Přitom právě profesionální postoj k rodinám je dle Matouška (2017) pro práci sociálních pracovníků velice důležitý. Na základě rozhovorů můžeme říci, že důležitost profesionality pro výkon své práce si sociální pracovníci uvědomují a rovnováhu mezi empatií a profesionalitou si každá z nich musela najít během své dlouholeté praxe.

Během rozhovorů komunikační partnerky také hovořily o tom, jakým způsobem sociální pracovníci OSPOD pracují s klienty. Z rozhovorů vyplynulo, že sociální pracovník by měl být spíše manažerem, který odkazuje klienty na příslušné služby a organizace. V rámci výzkumu Pazlarové a Matouška zaměřeném na dobrou praxi na OSPOD v České republice je možné pozorovat shodu s tímto vyjádřením. I v průběhu jejich výzkumu se sociální pracovníci označovali za koordinátory, kteří propojují klienty s jinými službami, které při řešení svého problému potřebují (Pazlarová, 2016). Vzhledem k výše uvedenému je důležité, aby měli sociální pracovníci přehled a znali potřebné služby a organizace, stejně jako jejich úlohu. Jen tak mohou své klienty odkazovat na vhodná místa. Domnívám se, že je tento model, dle kterého funguje sociální pracovník na OSPOD jako jakýsi „manažer“ velice funkční. Vzhledem k vytíženosti těchto pracovníků je naprosto pochopitelné, že si časově nemohou dovolit svým klientům nabídnout pomoc a asistenci ve všech sférách, které se jejich problému týkají. Faktem také je, že by k tomuto ani neměli dostatečné kompetence.

Nedílnou součástí dovedností sociálních pracovníků na OSPOD jsou komunikační dovednosti. Komunikační dovednosti jsou stěžejní pro všechny sociální pracovníky. Proto mě ani v tomto případě nepřekvapilo, jak velkou váhu jim všechny komunikační partnerky přikládaly. Dle Havrdové (1999) je rozvíjení účinné komunikace kompetencí číslo jedna. Z rozhovorů je patrná shoda komunikačních partnerek s Havrdovou (1999), která uvádí důležitost přizpůsobení stylu komunikace k věku, individualitě a podmínkám klientů. Také zde můžeme pozorovat shodu v aspektu této kompetence, kterou je dle Havrdové (1999) vytvoření důvěrného vztahu. Právě vytvoření tohoto vztahu je, dle komunikačních partnerek, v některých případech velice problematické. Z rozhovorů vyplývá, že právě navázání důvěry s dětmi může být problematické v případech, kdy samotné děti nechtějí narušit vztah s rodiči a mají obavy, že sociální pracovník bude ten, kdo rodinu rozdělí.

Cílem této bakalářské práce bylo zanalyzovat profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí a to se zaměřením na doporučení sociálních pracovníků s dlouholetou praxí svým nově začínajícím kolegům v oboru. Tato doporučení by mohla sociálním pracovníkům bez vlastní praxe pomoci nejen psychicky, ale také výkonnostně. Již během získávání dat z rozhovorů jsem si uvědomila, že vzhledem k širokému obsahu práce sociálních pracovníků na OSPOD bude velmi složité zjistit všechny dovednosti, které sociální pracovníci s dlouhodobou praxí mají osvojené a při své práci je využívají. V teoretické části rozdělují dovednosti dle Kopecké (2012) na základní, měkké a tvrdé dovednosti. Na základě výzkumu byla vytvořena tabulka (uvedena níže) shrnující zjištěné profesní dovednosti. Tyto dovednosti jsou rozděleny na dovednosti měkké a tvrdé, tedy tak, jak jsou popsány v teoretické části práce. Současně jsou v tabulce zaznamenána konkrétní doporučení pro začínající sociální pracovníky na OSPOD. Tabulka obsahuje pouze ty dovednosti a znalosti, které komunikační partnerky během rozhovorů uvedly. Zde je patrné, že v části „tvrdé dovednosti“ nejsou uvedeny všechny potřebné znalosti a dovednosti pro výkon práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Nevyplývá z toho tedy, že komunikační partnerky tyto dovednosti a znalosti postrádají. Domnívám se, že jejich absence může být zapříčiněna tím, že během rozhovorů na ně „nepřišla řeč“, nebo komunikační partnerky nepovažovaly za důležité je zmínit. I přes to si myslím, že výsledky výzkumu mohou být pro začínající sociální pracovníky na OSPOD velice přínosné.

Je patrné, že tato oblast sociální práce klade na sociální pracovníky velké nároky a již v rozhovorech bylo možné pozorovat, že si většina komunikačních partnerek z počátku praxe na tomto oddělení připadala nedostatečně zdatně a informovaně. Z rozhovorů jasně vyplývá, že rozdílem mezi začínajícím sociálním pracovníkem a sociálním pracovníkem s dlouholetou praxí je absence zkušeností. Bohužel, jak uvedla SP3: „*zkušenost je nepřenosná*“ a s velkou pravděpodobností není možné začínajícím sociálním pracovníkům předat veškeré zkušenosti, které jiní získávali mnoho let. I přesto si myslím, že tato bakalářská práce může být pro začínající sociální pracovníky přínosná. Mohou si ucelit představy o tom, které dovednosti mají sociální pracovníci s dlouholetou praxí a které se jim samotným mohou také někdy hodit. Velkým přínosem může být souhrn konkrétních doporučení, která alespoň částečně mohou pomoci začínajícím sociálním pracovníkům na OSPOD z počátku jejich práce zde.

V rámci výzkumu byly položeny 3 výzkumné otázky:

**Jaké profesní dovednosti mají sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí?**

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí musí mít pro výkon své profese osvojené značné množství dovedností. Pro přehlednost jsou tyto profesní dovednosti, které komunikační partnerky během rozhovorů uvedly, shrnuty v tabulce č. 2: „Profesní dovednosti sociálních pracovníků na OSPOD a jejich doporučení“.

**Které profesní dovednosti vnímají sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí jako důležité k výkonu jejich profese?**

Jako důležité profesní dovednosti vnímají sociální pracovníci s dlouholetou praxí následující: komunikační dovednosti, spolupráci v týmu, odolnost proti stresu, empatii, orientování se v příslušných právních normách a jejich aplikaci.

**Jaké další vzdělávání by doporučili sociální pracovníci s dlouholetou praxí začínajícím sociálním pracovníkům na oddělení sociálně-právní ochrany dětí?**

Sociální pracovníci na oddělení sociálně-právní ochrany dětí s dlouholetou praxí mají dobré zkušenosti a doporučili by začínajícím sociálním pracovníkům školení či kurzy sebezkušenostního typu, díky nimž se mohou nadále zdokonalovat v důležitých dovednostech pro výkon jejich práce.

**Tabulka č. 2: Profesní dovednosti sociálních pracovníků na OSPOD a jejich doporučení**

<b>Dovednosti</b>	<b>Doporučení</b>
<b>Měkké dovednosti</b>	
Komunikační dovednosti	Nepokládat dítěti otázku, se kterým z rodičů by chtělo žít.
Aktivní naslouchání	
Empatie	Najít si určitou míru empatie tak, aby se člověk nenechal vtáhnout do problémů svých klientů.
Spolupráce v týmu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nebát se požádat o pomoc a radu od starších kolegů.</li> <li>• Konzultace případu s kolegy je velmi přínosná.</li> </ul>
Odolnost proti stresu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sdílení vlastních pocitů v rámci týmu.</li> <li>• Mít vlastní koníčky pro odreagování.</li> <li>• Radovat se z maličkostí.</li> </ul>
Hledání nejlepších řešení	
Rovnocenný přístup	Někdy se může stát, že chováme větší sympatie k určitému klientovi nebo jednomu z rodičů. Je velice důležité si toto uvědomit a nezapomínat na důležitost nestrannosti, která musí být vždy dodržována.
Sebereflexe	
Individuální přístup	
Přijímání proher	
Správné vedení	Nikdy nepřebírat odpovědnost za své klienty.
Organizace času	Plánovat si čas tak, aby bylo možné psát si záznamy z jednání co nejdříve.
Trpělivý přístup	
Důslednost	Když řeknu, že si něco příště zkontroluji, vše si zapisovat, dělat poznámky a při dalším šetření to opravdu udělat – např. při vykonávání dohledu.
Motivace klientů	
Asertivita	Nastavit si s klienty pravidla spolupráce a vyžadovat jejich dodržování.



Dovednosti	Doporučení
<b>Tvrdé dovednosti</b>	
Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zde není zapotřebí znát dokonale všechny zákony, ale umět se v těchto zákonech dobře orientovat a aplikovat je.</li> <li>• Důležité je vědět jaká práva a povinnosti mají ve vztahu ke klientům sociální pracovníci na OSPOD.</li> </ul>
Správní právo	
Trestní právo	
Rodinné právo	
Občanské právo	
Právo sociálního zabezpečení	
Psaní kvalitních zpráv soudu v souvislosti s výkonem kolizního opatrovnictví	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Do zprávy psát pouze podložená fakta, nikdy své pocity nebo domněnky.</li> <li>• Z počátku praxe chodit na náslechy k soudu se služebně staršími kolegy.</li> </ul>
Vedení spisové dokumentace	Spisovou dokumentaci problémových klientů psát podrobně. Tip: časté problémy vyvstávají při práci s rodinami, kde jsou rodiče vysokoškolsky vzdělání nebo s poruchami osobnosti.
Prošetřování poměrů dětí	Nedávat na první dojem. Bezvadně uklizený byt a uklizené hračky nemusí být známkou, že se zde dítě cítí dobře.
Odebírání dětí z rodiny	Je-li situace taková, že by mohlo být dítě traumatizováno, je lepší proces odebírání odložit, pokud není ohroženo jeho zdraví.
Znalost nabízených služeb v okolí a jejich zprostředkování klientům	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mít dobré vztahy s organizacemi, se kterými se často spolupracuje, nebo jsou na ně odkazováni klienti.</li> <li>• Mít přehled, jakou náplň mají spolupracující organizace ve vztahu ke klientovi, aby sociální pracovník mohl výběr organizace dobře posoudit.</li> </ul>
Získávání informací od dětí	Projít si školením zaměřeným na tuto činnost, aby se předešlo případným potížím. Špatně a neodborně vedený rozhovor s dítětem může dítě spíše traumatizovat.
Znalosti potřebné ke složení zkoušky zvláštní odborné způsobilosti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na ZOZ se důkladně připravit – důležité je umět se orientovat v potřebných zákonech.</li> <li>• Neučit se nazpaměť, ale porozumět.</li> </ul>

*Zdroj: vlastní výzkum, 2021*

## 6 Závěr

Cílem této bakalářské práce je zanalyzovat profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, se zaměřením na doporučení sociálních pracovníků s dlouholetou praxí nově začínajícím sociálním pracovníkům pro jejich kvalitní práci.

Z výsledků výzkumu je patrné, že stejně jako sociální pracovníci v jiných oblastech sociální práce i zde na OSPOD mají sociální pracovníci osvojené velké množství dovedností, přičemž mnoho z nich si osvojili během své dlouholeté praxe. Pro získávání a osvojování si nových dovedností včetně vědomostí je důležitá ochota učit se a být otevřen novým postupům. Z provedených rozhovorů je patrné, že učení se dovednostem potřebným k výkonu této profese, se nejlépe učí až během samotné praxe.

Na základě výzkumu můžeme říci, že pro sociální pracovníky na OSPOD jsou primárně důležité komunikační dovednosti a to v několika rovinách - k dítěti, k rodičům, ke kolegům a směrem k dalším osobám a orgánům podílejícím se na práci sociálních pracovníků na OSPOD. Dále je zde důležitá empatie a spolupráce v týmu, která se velmi dobře osvědčila jako prevence syndromu vyhoření. Neméně důležitá je i odolnost proti stresu, protože pokud by byla nějakým způsobem narušena psychická pohoda sociálních pracovníků na OSPOD, nebylo by možné, aby kvalitně vykonávali svou práci a pomáhali rodinám a dětem zvládat těžké životní situace.

Přínos bakalářské práce vidím v tom, že může začínajícím sociálním pracovníkům na OSPOD nebo těm, kteří o této práci uvažují, ukázat, které dovednosti jsou pro výkon této profese důležité, ale také, jak se mohou v některých situacích projevovat. Myslím si, že začínající sociální pracovníci na OSPOD by také mohli ocenit konkrétní doporučení, která jim mohou pomoci nejen v začátcích jejich praxe, ale i v jejím dlouhodobém průběhu.

## 7 Seznam použitých zdrojů

- 1) AGELO G., 2015., *Social Skills: The Modern Skill for Success, Fun, and Happiness Out of Life*. Seisnama. 308 s. ISBN-13: 978-1507818190.
- 2) BALCAR, J., KNOB S., 2016. *Rozvoj měkkých kompetencí na základních, středních a vysokých školách*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta. 135 s. ISBN 978-80-248-3928-8. 9-12.
- 3) BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M., ELICHOVÁ, M. 2016. *Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny?* Sociální práce/Sociálna práca. 16(5), s. 122–131. ISSN 1213-6204.
- 4) CAKIRPALOGLU, P., 2012. *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada. 288 s. ISBN 978-80-247-4033-1.
- 5) *Centrální databáze kompetencí – systém pro správu znalostí, dovedností a měkkých kompetencí*, ©2017 [online]. MPSV [cit. 2020-12-11]. Dostupné z: <http://kompetence.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx>
- 6) CULLEY, S., BOND, T., 2008, *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha:Portál. 224 s. ISBN 978-80-7367-452-6.
- 7) ELICHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. 262 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
- 8) ELICHOVÁ, M., FLIDROVA, M., JILEEKOVA, A., 2016. *Burn out syndrom in social workers in the Czech Republic*, Journal of Engineering and Applied Sciences. 11(7), pp. 1617-1622, doi: 10.3923/jeasci.2016.1617.1622.
- 9) GÉRINGOVÁ, J., 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. Psyché (Triton). 200 s. ISBN 9788073873943.
- 10) GOLEMAN, D., 2011. *Emoční inteligence*. 2. vyd. Praha: Metafora. 336 s. ISBN 978-80-7359-334-6.
- 11) HAVLÍČKOVÁ, D., ŽÁRSKÁ, K. 2012. *Kompetence v neformálním vzdělávání*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. 24 s. ISBN 978-80-87449-18-9.

- 12) HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- 13) HAVRÁNKOVÁ, O., 2013. Případová práce. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Grada, s. 85-100. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 14) HLAVÁČKOVÁ, E., 2012. *Syndrom vyhoření a jeho prevence u sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí*. Olomouc. Bakalářská práce. UPOL.
- 15) HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum, základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. 437 s. ISBN 978-80-262\_0982-9.
- 16) CHRENKOVÁ, M., 2013. *Komunikace s klientem*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 73 s. ISBN 978-80-7464-424-5.
- 17) JANÍČEK, P., MAREK, J., 2013. *Expertní inženýrství v systémovém pojetí*. Praha: Grada, Expert (Grada). 592 s. ISBN 978-80-247-4127-7.
- 18) JIŘINCOVÁ, B., 2010. *Efektivní komunikace pro manažery. Vedení lidí v praxi*. Praha: Grada. 144 s. ISBN 978-80-247-1708-1.
- 19) KACZOR, P., 2015. *Sociální politika a sociální systém v ČR*. Praha: Oeconomica. 270 s. ISBN 978-80-245-2096-4.
- 20) KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E., 2014. *Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů*. Praha: Grada, Sestra (Grada). 148 s. ISBN 978-80-247-3270-1.
- 21) KLUCKÁ J., VOLFOVÁ P., 2016. *Kognitivní trénink v praxi: 2., rozš. vyd.* Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-5580-9.
- 22) KOPECKÁ, I., 2012. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost. 2. díl*. Praha: Grada. s 27-28. ISBN 978-80-247-3876-5.

- 23) LAPAN, S., QUARTAROLI, M., RIEMER, F., 2011. *Qualitative Research: An Introduction to Methods and Designs*. San Francisco: Jossey-Bas. 560 s. ISBN 978-0-470-54800-4.
- 24) *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany*, © 2020 [online]. MPSV [cit. 2020-01-11]. Dostupné z: Legislativa a systém sociálně-právní ochrany (mpsv.cz)
- 25) MATOUŠEK, O., a kol., 2013. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Portál. 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4
- 26) MATOUŠEK, O., 2017. Kompetence profesionálů. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Dítě traumatizované v blízkých vztazích: manuál pro profesionály a rodiny*. Praha: Portál, s. 79-92. ISBN 978-80-262-1242-3.
- 27) MATOUŠEK, O., HERTL, P., 2013. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Grada, s. 41-57. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 28) MATOUŠEK, O., 2016. Profese pracovníka OSPOD a její rámec. In: MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Karolinum. s. 35-52. ISBN 978-80-246-3336-7.
- 29) MIKŠÍK, O., 2001. *Psychologická charakteristika osobnosti*. Praha: Karolinum. 256 s. ISBN 80-246-0240-7.
- 30) MIKULÁŠTÍK, M., 2010. *Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd.* Praha: Grada. Manažer. 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.
- 31) MÜHLEISEN, S., OBERHUBER, N., 2008. *Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi*. Praha: Grada. Praxe & kariéra. 183 s. ISBN 978-80-247-2662-5.
- 32) MUŽÍK, J., 2012. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. 263 s. ISBN 978-80-7357-738-4.
- 33) MYERS, D., 2016. *Sociální psychologie*. Brno: Edika. 536 s. ISBN 978-80-266-0871-4.

- 34) NOVÁK, T., 2014. *Tréma – jak s ní bojovat*. Praha: Grada. 152 s. ISBN 978-80-247-4775-0.
- 35) NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ E., RIEDLOVÁ JURKOVÁ J., 2016. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem. 2., aktualizované vydání*. Olomouc: ANAG. 807 s. ISBN 978-80-7554-022-5.
- 36) NÝVLTOVÁ, V., 2014. *SOFT SKILLS - Stres a zvyšování psychické odolnosti pro uchazeče o zaměstnání* [online]. Praha: Vysoká škola chemicko-technická v Praze [cit. 2020-12-20]. Dostupné z: [Stres \(vscht.cz\)](http://vscht.cz)
- 37) PACHER, P., 2016. *Anatomie komunikace: jak se dohodnout s každým vždy, když chci*. Vydání 3. Praha: University of Applied Management. 264 s. ISBN 978-80-88186-01-4.
- 38) PAZLAROVÁ, H., 2016. Pohled pracovníků na dobrou práci v rámci OSPOD. In: MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ H. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Karolinum. s. 84-117. ISBN 978-80-246-3336-7.
- 39) PEMOVÁ, T., PTÁČEK R., 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada. 188 s. ISBN 978-80-247-4317-2.
- 40) PEŠEK, R., PRAŠKO J., 2016. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit. Pohledem kognitivně behaviorální terapie*. Praha:Pasparta. 180 s. ISBN 978-80-88163-00-8.
- 41) PETERS-KÜHLINGER, G., JOHN, F., 2007. *Komunikační a jiné "měkké" dovednosti: využijte svůj potenciál, rozvíňte své soft skills a staňte se úspěšnějšími*. Praha: Grada. Poradce pro praxi. 105 s. ISBN 978-80-247-2145-
- 42) PLAMÍNEK, J., FRANC, D., 2012. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět. 2., dopl. vyd.* Praha: Grada, Komunikace (Grada). 200 s. ISBN 978-80-247-4484-1.
- 43) PRIESS, M., 2015. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-5394-2.

- 44) PRINCE, E., 2016. *7 měkkých dovedností, které vás posunou kupředu*. Brno: BizBooks. 252 s. ISBN 978-80-265-0451-1.
- 45) PROCHÁZKA, R., ed., 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada. Psyché (Grada). 256 s. ISBN 978-80-247-4451-3.
- 46) PRŮCHA, J., VETEŠKA, J., 2014. *Andragogický slovník. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada. 320 s. ISBN 978-80-247-4748-4.
- 47) PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, e., MAREŠ J., 2013. *Pedagogický slovník. 7., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Portál. 400s. ISBN 978-80-262-0403-9.
- 48) REIMON, M., PILZ, K., 2010. *Strategie pro život: soft skills, aneb, umění, jak ze života udělat více*. České Budějovice: DM - Drogerie markt. 81 s. ISBN 978-80-254-8498-2.
- 49) ŠIKÝŘ, M., 2016. *Personalistika pro manažery a personalisty. 2., aktualizované a dopl. vyd.* Praha: Grada. Manažer. 208 s. ISBN 978-80-247-5870-1.
- 50) ŠÍŠKOVÁ, T., STOHROVÁ, H., 2013. Mediace. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd.* Praha: Grada, s. 151-166. ISBN 978-80-262-0213-4.
- 51) ŠTĚDRŮŇ, B., ČÁSLAVOVÁ, E., FORET M., STRÍTESKÝ V., ŠÍMA, J., 2018. *Mezinárodní marketing*. Praha: C.H. Beck, Beckova edice ekonomie. 320 s. ISBN 978-80-7400-441-4.
- 52) ŠVAŘÍČEK, R., 2013a. Metody sběru dat. In: ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s 142-202. ISBN 978-80-262-0644-6.
- 53) ŠVAŘÍČEK, R., 2013b. Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In: ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s 12-26. ISBN 978-80-262-0644-6.
- 54) URBAN, L., 2017. *Sociologie: klíčová témata a pojmy*. Praha: Grada. 232 s. ISBN 978-80-247-5774-2.

- 55) VAŠUTOVÁ, M., JEŽKOVÁ V., 2015. *Didaktika psychologie: vybrané kapitoly*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 212 s. ISBN 978-80-7464-681-2.
- 56) VÁVROVÁ, S., 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. 160 s. ISBN 978-8026200871.
- 57) VEČERKA, K., ŠTĚCHOVÁ M., 2015. *Preventivní praxe pro novelizaci Zákona o sociálně-právní ochraně dětí*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. 164 s. ISBN 978-80-73338-152-3.
- 58) Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, 2012. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 177, ISSN 1211-1244.
- 59) VÝROST, J. a kol., 2019. Sociální inteligence, sociální kompetence. In: VÝROST, J., SLAMĚNÍK I., SOLLÁROVÁ E., ed. *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada. s 154 - 167. ISBN 978-80-247-5775-9.
- 60) VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M., 2008. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). 159 s. ISBN 9788024717708.
- 61) WILDING, CH., 2010. *Emoční inteligence: vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: Grada Publishing. 238 s. ISBN 978-80-247-2754-7.
- 62) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, ISSN 1211-1244.
- 63) Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, 2002. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 114, ISSN 1211-1244.
- 64) Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 111, ISSN 1211-1244.



## **8 Seznam tabulek**

Tabulka č. 1: Identifikační údaje komunikačních partnerek

Tabulka č. 2: Profesní dovednosti sociálních pracovníků na OSPOD a jejich doporučení

## **9 Seznam příloh**

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

## **10 Seznam zkratek**

OSPOD – oddělení sociálně-právní ochrany dětí

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

SP1 – SP6 - komunikační partnerky - sociální pracovníce

ZOZ – zkouška zvláštní odborné způsobilosti

Informovaný souhlas

Vážená paní,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci. V současné době vypracovávám bakalářskou práci na téma „Profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí“, v rámci které provádím výzkum, jehož cílem je zanalyzovat profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně právní ochrany dětí. Ke zjištění informací bude použita metoda nestrukturovaného rozhovoru. Pokud souhlasíte s účastí na výzkumu, připojte prosím podpis, kterým stvrzujete souhlas s níže uvedeným prohlášením.

Prohlášení

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumu. Studentka mne informovala o podstatě výzkumu a seznámila mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, stejně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na výzkumu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a použity pro účely vypracování bakalářské práce studentky.

Měla jsem možnost si vše řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážit. Měla jsem možnost se studentky zeptat na vše pro mne podstatné a potřebné. Na tyto dotazy jsem dostala jasnou a srozumitelnou odpověď.

Prohlašuji, že beru na vědomí informace obsažené v tomto informovaném souhlasu a souhlasím se zpracováním osobních a citlivých údajů účastníka výzkumu v rozsahu, způsobem a za účelem specifikovaným v tomto informovaném souhlasu.

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž jeden obdrží účastník výzkumu a druhý studentka.

Jméno, příjmení a podpis účastníka výzkumu

\_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Jméno, příjmení a podpis studentky:

\_\_\_\_\_