



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

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

Kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: **SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Autor: Klára Josefína Strychová

Vedoucí práce: Mgr. Jana Stejskalová, Ph. D.

České Budějovice 2024

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě*“ jsem vypracovala 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 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 práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 29.4.2024

.....

Klára Josefína Strychová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé práce, Mgr. Janě Stejskalové, Ph.D., za její cenné rady, odborné vedení a trpělivost v průběhu celého procesu. Dále bych chtěla poděkovat své rodině za jejich neustálou podporu, pochopení a motivaci během celého mého studia. Bez nich bych nedosáhla tohoto milníku. Nemohu zapomenout ani na mého partnera, který mi poskytoval emocionální oporu a povzbuzení ve chvílích pochybností. Jeho podpora mi byla velkou oporou. Na závěr bych chtěl poděkovat své kamarádce za to, že se mnou sdílela radostné i náročné okamžiky studia a vždy mi poskytla povzbuzení a podporu, když jsem ji potřebovala. Vaše podpora a povzbuzení byly pro mě neocenitelné. Díky vám všem jsem dokázala tuto práci úspěšně dokončit.

Kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě

Abstrakt

Tématem této bakalářské práce je analýza kompetenčních hranic sociálních pracovníků ve státní správě. V teoretické části je nejprve vymezena státní správa a následně se zaměřuje na sociální práci a roli sociálního pracovníka v této oblasti.

Hlavním cílem této práce je zkoumat kompetenční hranice sociálních pracovníků a jejich postupy v krajních situacích jejich kompetencí. Dílčím cílem je popsat, jak sociální pracovníci reagují, v situacích, kdy naráží na své hranice v oblasti kompetencí.

Praktická část práce byla prováděna pomocí kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně metodou dotazování a polostrukturovaných rozhovorů. Pro výběr informantů byl použit záměrný výběr, na základě vybraných kritérií, sociální pracovníci pracující ve státní správě z odlišných zařízení a různými zkušenostmi.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že každý sociální pracovník má odlišný pohled na své pracovní hranice, avšak všichni respektují a dodržují společný rámec svých pravomocí stanovený zákonem.

Pokud se sociální pracovníci dostanou do situací, kde se setkají se svými kompetenčními hranicemi, detailně popisují strategie, které uplatňují v praxi. Tato strategie zahrnuje identifikaci oblastí, kde pociťují nedostatek zkušeností nebo odborných znalostí, a hledání vhodných způsobů, jak získat potřebné informace nebo odbornou pomoc. Takový přístup umožňuje sociálním pracovníkům efektivněji řešit situace, které přesahují jejich současné kompetence, a zároveň zajistit kvalitní péči a podporu pro klienty.

Klíčová slova

Sociální pracovníci, sociální práce, státní správa, kompetence, interpersonální dovednosti

Competence boundaries of social workers in state administration

Abstract

The topic of this thesis is to analyse the competence boundaries of social workers in state administration. The theoretical part is focused to establish the definition of state administration and the latter part of the theoretical part is aimed at social work and social workers in said administration.

The main goal of the thesis is to study the competence boundaries of social workers and their methods while facing the limits of their competences.

The practical part of the thesis was executed by a qualitative research strategy, to be exact by questioning and semi-structured interviews. The informants were chosen based on their work in the state administration in different institutions and with varied experiences.

It is clear from the results that each social worker has a different view on their competence boundaries, although all of them respect and follow a common framework stated by the law.

If a social worker finds themselves into situations in which they are facing their competence boundaries, they have described strategies which they apply in practice. Those strategies include identification of areas in which they feel a lack of their experience and expert knowledge, searching for fitting methods on how to find expert help. This approach allows them to solve situations which overstep their competences more effectively, yet ensure quality care and support for clients.

Key words

Social workers, social work, government administration, competence, interpersonal skills

Obsah

Úvod	8
1 Sociální práce	9
2 Sociální pracovník	9
2.1 Předpoklady sociálního pracovníka	10
2.2 Měkké a tvrdé dovednosti	11
2.3 Etický kodex sociálních pracovníků	12
2.4 Vzdělávání sociálních pracovníků	13
2.5 Absolvent oboru sociální práce a jeho uplatnění	13
3 Státní správa	15
3.1 Pojem a právní úprava	15
3.2 Vykonavatelé státní správy	16
3.2.1 Přímí vykonavatelé	16
3.2.2 Nepřímí vykonavatelé státní správy	19
4 Kompetence sociálních pracovníků	20
4.1 Definice kompetence	20
4.2 Kompetenční hranice	23
5 Cíl práce a výzkumné otázky	25
5.1 Cíl práce	25
5.2 Výzkumné otázky	25
6 Metodika	26
6.1 Strategie výzkumu	26
6.2 Výběr výzkumného souboru	26
6.3 Realizace výzkumu a zpracování výsledků	27
6.4 Etika výzkumu	27
7 Výsledky	29

7.1	Identifikační údaje komunikačních partnerů.....	29
7.2	Interpretace výsledků výzkumu.....	30
7.2.1	Kategorie 1: Kompetence sociálního pracovníka	30
7.2.2	Kategorie 2: Kompetenční hranice.....	35
8	Diskuse.....	45
9	Závěr.....	49
10	Seznam použitých zdrojů	51
11	Seznam příloh.....	55
12	Seznam obrázků a tabulek.....	56
13	Seznam použitých zkratk.....	57

Úvod

Ve státní správě hraje sociální práce klíčovou roli v poskytování podpory a péče občanům v různých životních situacích. Sociální pracovníci ve státních institucích čelí komplexním výzvám a očekáváním, která často přesahují jejich kompetence a znalosti. Tato skutečnost klade na ně značný tlak a vyžaduje schopnost flexibilně reagovat na různorodé potřeby klientů.

Jednou z klíčových oblastí, kterou je nutné zkoumat, jsou kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě. Tyto hranice definují rozsah a limity pracovních možností jednotlivých profesionálů a mohou mít vliv na efektivitu a kvalitu poskytovaných služeb. Porozumění těmto hranicím je klíčové pro zdokonalení profesionální praxe a zajištění optimální péče pro klienty.

Cílem této bakalářské práce je zkoumat omezení v kompetencích sociálních pracovníků ve státní správě a analyzovat strategie, které tito sociální pracovníci uplatňují při řešení situací, jež přesahují jejich kompetence.

Bakalářská práce je strukturována do dvou hlavních částí: teoretické a praktické části. V teoretické části bakalářské práce je vymezený sociální pracovník, což zahrnuje jeho specifické předpoklady, kvalifikace a místo na trhu práce v této oblasti. Dále v druhé teoretické části je popsána státní správa, zákonná úprava a vykonavatelé státní správy.

V praktické části mé bakalářské práce se zabývám prezentací výsledků, které byly získány prostřednictvím kvalitativního výzkumu. Tento výzkum se zaměřuje na popis kompetencí sociálních pracovníků a identifikaci jejich kompetenčních hranic. Pro sběr dat byla použita metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru, které umožňují detailní zkoumání postojů, názorů a zkušeností komunikačních partnerů v této oblasti. Výsledky tohoto výzkumu poskytnou cenné informace o tom, jak dotázaní sociální pracovníci chápou své kompetence a jak postupují v situacích. Kdy jsou na hranici svých kompetencí.

1 Sociální práce

Sociální práce je zakořeněna v altruismu a má za cíl poskytovat pomoc a angažovat se ve prospěch těch, kteří ji potřebují. Tato disciplína má bohatou historii a různorodé formy, které se vyvíjely po celá staletí v různých částech světa. Jednotlivci, skupiny a celé komunity se podílely na rozvoji sociální práce a prohlubovaly ji v mnoha oblastech. Dnes se sociální práce etablovala jako disciplína, která má význam a obsah srovnatelné s mnoha dalšími obory. Inspiruje se z široké škály disciplín, ze kterých čerpá teorii i praktické postupy, aniž by se jednalo o plagiátorství (Gulová, 2011).

Sociální práce je specifická odborná činnost zaměřená na zlepšování situace jednotlivců, rodin, skupin a jejich životního prostředí. Cílem této práce je podpora rozvoje sebeúcty a individuální odpovědnosti s využitím osobních schopností, mezilidských vztahů a dostupných zdrojů ve společnosti. Jedná se o poskytování služeb klientům, jako jsou jednotlivci, rodiny, skupiny a komunity, a lze ji charakterizovat pojmy pomoc, podpora a provázení (Tomeš, 1997).

Sociální práce je specializovaná disciplína zaměřená na pomoc lidem, jejichž životní situace je ohrožena nebo omezena. Kvalifikovaní sociální pracovníci se angažují v poskytování podpory a služeb, které mají za záměr zvýšit či stabilizovat kvalitu života těchto jednotlivců. Jejich práce je založena na principu lidských práv a sociální spravedlnosti, což znamená, že usilují o tom zajistit důstojnost a rovnost pro každého člověka bez ohledu na jeho situaci (Co je to sociální práce, 2024).

2 Sociální pracovník

Sociální pracovník je zodpovědný za provádění sociálního šetření a zajišťuje plnění sociálních agend včetně řešení sociálně-právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče. Jeho povinnosti zahrnují poskytování sociálně-právního poradenství, provádění analytických, metodických a koncepčních činností v sociální oblasti, a také poskytování odborných služeb v zařízeních sociální prevence. Kromě toho provádí depistážní aktivity, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a podporu sociální rehabilitace. Jeho úkolem je rovněž zjišťovat potřeby obyvatel obce a kraje a koordinovat poskytování sociálních služeb (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006).

2.1 Předpoklady sociálního pracovníka

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle § 110 zákona o sociálních službách.

Bezúhonnost se dokládá podle určení v § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí. Zdravotní způsobilost je posuzována a potvrzována lékařem, který pracuje v oboru všeobecného praktického nebo dětského lékařství, nebo pracovním lékařem, pokud jde o zaměstnance. Odborná kvalifikace k práci sociálního pracovníka je doložena vyšším odborným nebo vysokoškolským vzděláním v oboru sociální práce, sociální pedagogiky nebo souvisejících oborů, akreditovaným podle příslušných právních předpisů. Pro práci v zdravotnických zařízeních je třeba mít také potvrzení o způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání. Pokud jde o uznání kvalifikace občanů EU, platí speciální právní předpisy.

Sociální práce je dynamická profese, která klade na pracovníky nároky jak v oblasti dovedností, tak vlastností. Bez ohledu na to, zda jsou tyto schopnosti přirozené nebo získané, úspěch v této oblasti vyžaduje neustálé zdokonalování a rozvoj. Zde jsou některé klíčové dovednosti, které jsou zásadní pro sociální pracovníky (University at Buffalo, 2024).

Sociální práce je náročná profese, která klade velký důraz na různé dovednosti. Následuje výčet klíčových dovedností, které jsou pro sociální pracovníky nezbytné.

Empatie je jednou z klíčových dovedností, které sociální pracovníci potřebují. Schopnost vcítit se do zkušeností a pohledu druhých je základem pro budování pevných vztahů s klienty a efektivní poskytování služeb.

Další důležitou dovedností je komunikace. Sociální pracovníci musí jasně a efektivně komunikovat s klienty i kolegy, a to bez ohledu na kulturní rozdíly nebo jiné faktory. Schopnost porozumění a respektu k různým komunikačním stylům je klíčová pro úspěšnou práci v této profesi.

Dobrá organizace je rovněž nezbytná. S množstvím povinností a klientů je důležité, aby sociální pracovníci byli dobře organizovaní a schopni efektivně řídit svůj pracovní

program. Schopnost plánování, prioritizace a správy času je klíčová pro úspěšné zvládnání náročných situací, se kterými se mohou setkat (University at Buffalo, 2024).

Dále mezi uvedené dovednosti uvedli i následující, které ovšem vysvětlují jiní autoři.

Kritické myšlení: Kritické myšlení je schopností pečlivě a rozvážně posoudit různá tvrzení a informace, abychom mohli rozhodnout, která přijmeme, odmítneme nebo jim zůstaneme skeptičtí (Šedý, 2021).

Aktivní naslouchání: Aktivní naslouchání zahrnuje nejen fyzický akt slyšení toho, co někdo říká, ale také schopnost vcítit se do jeho myšlenek a pocitů. Tím se konverzace stává živou, nekompetitivní a vzájemně obohacující interakcí (Gallo, 2024).

Mezi osobnostní předpoklady můžeme zařadit například pružnost, vytrvalost, trpělivost, odolnost vůči zátěži, silná motivace, sebereflexe, analytické myšlení, iniciativa či pozitivní vztah k vykonávané práci a mnoho dalších (Mátel, 2019).

Sociální práce je dynamická profese, která klade na pracovníky nároky jak v oblasti dovedností, tak vlastností. Bez ohledu na to, zda jsou tyto schopnosti přirozené nebo získané, úspěch v této oblasti vyžaduje neustálé zdokonalování a rozvoj. Zde jsou některé klíčové dovednosti, které jsou zásadní pro sociální pracovníky, i když tento seznam není zdaleka úplný (University at Buffalo, 2024).

2.2 Měkké a tvrdé dovednosti

Měkké dovednosti označují osobnostní charakteristiky a schopnosti, které nám umožňují budovat vztahy, úspěšně spolupracovat s ostatními a efektivně řešit problémy. Tyto dovednosti se zaměřují především na sociální a emoční inteligenci a často se vyvíjejí během života díky různým životním situacím, interakcím s lidmi a individuálnímu osobnímu růstu (Měkké a tvrdé dovednosti, 2024). Mezi měkké dovednosti řadíme: komunikaci, empatii, flexibilitu, týmovou spolupráci, kreativitu, ovládání emocí či schopnost řešit konflikty.

Tvrdé dovednosti jsou specifické znalosti a dovednosti nezbytné pro výkon určité práce. Jsou opakem měkkých dovedností a zahrnují konkrétní technické schopnosti a odborné znalosti, které jsou potřebné pro splnění specifických úkolů a povinností v pracovním prostředí. Tyto dovednosti se obvykle rozvíjejí prostřednictvím formálního vzdělávání, odborného školení, mentoringu nebo praktické zkušenosti. Můžeme je objektivně měřit

pomocí různých testů nebo certifikací. Tvrdými dovednostmi jsou: technické znalosti, odborné znalosti, právní znalosti, jazykové schopnosti, práce s databázemi nebo například finanční analýzu. (Měkké a tvrdé dovednosti, 2024)

2.3 Etický kodex sociálních pracovníků

Etický kodex Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky je souborem pravidel a zásad, které určují, jak by se sociální pracovníci měli chovat. Kodex stanovuje jejich práva a povinnosti a pomáhá jim řešit etická dilemata v práci. Jeho hlavním cílem je zajistit, aby sociální pracovníci plnili svou práci odpovědně a eticky ve vztahu ke klientům, zaměstnavatelům, kolegům, profesi, odbornosti a společnosti. Kodex vychází z lidských práv, české legislativy a mezinárodních principů etiky sociální práce (Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2017).

Etický kodex je jakýmsi průvodcem chování v sociálním či profesním prostředí, který stanovuje zásady správného a mravního jednání. Jeho hlavním cílem je ochránit pracovníky před možným zneužitím jejich moci ve prospěch vlastního prospěchu. Kodexy tedy slouží k usměrňování jednání členů, kterých se týkají, a tím chrání jak klienty a pacienty, tak i ostatní kolegy (Matoušek, 2013).

Cílem tohoto kodexu je zajistit, aby sociální pracovníci plnili své povinnosti a chovali se eticky ve vztahu ke klientům sociální práce, zaměstnavatelům, svým kolegům v oboru sociální práce, k profesionálním standardům a znalostem sociálního pracovníka a celé společnosti. Kodex vychází především ze Všeobecné deklaraci lidských práv, Listiny základních práv a svobod České republiky, mezinárodních dohod a vnitrostátní legislativy. Je v souladu se zásadami etiky sociální práce stanovenými Mezinárodní federací sociální práce a ctí principy a hodnoty tohoto oboru (Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2017).

2.4 Vzdelávání sociálních pracovníků

Průběžné vzdělávání sociálních pracovníků je určeno k udržení, posílení a rozšíření jejich odborné kvalifikace, a to podle stanovení § 111 Zákona 108/2006 Sb., tedy Zákona o sociálních službách.

Zaměstnavatel je zodpovědný za zajištění průběžného vzdělávání sociálních pracovníků v rozsahu nejméně 24 hodin ročně, což jim umožňuje aktualizovat a rozšiřovat své dovednosti. Pokud sociální pracovník pracuje u zaměstnavatele jen část roku, je rozsah vzdělávání stanoven podle délky jeho zaměstnání.

Různé formy průběžného vzdělávání zahrnují specializované kurzy nabízené vysokými školami, účast na akreditovaných programech, odborné stáže, školení a konference. Tyto akce jsou schváleny ministerstvem a organizovány jak v rámci pracovního prostředí, tak i mimo něj. Doklady o absolvování těchto kurzů a programů jsou vydány příslušnými vzdělávacími institucemi nebo zaměstnavatelem. Zaměstnavatel má povinnost hradit náklady spojené s průběžným vzděláváním svých pracovníků, včetně případných cestovních náhrad (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006).

Povinnost zajištění průběžného vzdělávání se nevztahuje na pracovníky ve zkušební době. Pokud zaměstnanec požaduje absolvovat nákladnější formu vzdělávání, může se na nákladech podílet (Průběžné vzdělávání sociálního pracovníka, 2024).

2.5 Absolvent oboru sociální práce a jeho uplatnění

Absolventi mají široké možnosti uplatnění ve společnosti. V oblasti školství mohou pracovat v institucích náhradní výchovy, výchovných ústavech pro děti a mládež, střediscích volného času nebo se věnovat organizaci volnočasových aktivit pro různé skupiny lidí, jako jsou handicapovaní, senioři, děti a mládež. V oblasti zdravotnictví mohou nalézt uplatnění v krizových centrech, rehabilitačních zařízeních nebo ozdravných institucích. Další možnosti nabízí sociální oblasti v rámci ministerstev vnitra, spravedlnosti a práce a sociálních věcí, kde mohou pracovat v prevenci, v humanitárních střediscích, ve vězeňství, jako probační pracovníci, v domovech pro seniory, ústavech sociální péče, jako sociální kurátoři, terénní sociální pracovníci nebo v pečovatelských

službách. Dále se mohou angažovat v nestátních neziskových organizacích s humanitárním nebo charitativním posláním (Profil absolventa, 2024).

Absolvent oboru je vybaven širokým spektrem kompetencí, které mu umožňují úspěšně působit v oblasti sociální práce:

- **Komunikace a vyjadřování:** Absolvent je schopen kultivovaně a jazykově správně komunikovat ústně i písemně. Dokáže vystupovat na veřejnosti a jednat s klienty v souladu s etickými principy a společenskými normami.
- **Jazykové dovednosti:** Zvládá komunikaci v jednom cizím jazyce na pokročilé úrovni a dokáže používat odborné termíny.
- **Práce s klienty:** Rozlišuje mezi jednotlivými typy klientů a volí jim přiměřený způsob vedení. Aktivně se angažuje v pomoci dětem, dospělým, rodinám a skupinám v nouzi nebo ohroženým, s cílem zlepšit jejich životní situaci.
- **Znalost společenských a ekonomických jevů:** Má porozumění sociálně ekonomickým, sociologickým a společenským jevům a je schopen identifikovat vývojové trendy v oblasti společnosti a tržní ekonomiky.
- **Práce s legislativou:** Je obeznámen s právními předpisy souvisejícími s výkonem sociální práce a je schopen je aplikovat ve prospěch klientů.
- **Prevence a intervence:** Navrhuje a realizuje opatření v rámci prevence sociálně patologických jevů a poskytuje sociální pomoc a poradenství.
- **Práce v týmu:** Je připraven pracovat v týmu a zvládá techniky vedení a motivace podřízených zaměstnanců.
- **Rozhodování a zodpovědnost:** Dokáže rozhodovat a nést zodpovědnost za svá rozhodnutí.
- **Asertivita a konflikty:** Zvládá zásady asertivního přístupu k řešení problémů a je schopen předcházet konfliktům na pracovišti.
- **Etika a bezpečnost práce:** Uvědoměle dodržuje etické zásady a zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
- **Sociální práce a výzkum:** Aplikuje poznatky z oboru sociologie, statistiky, demografie a psychologie při provádění sociálního výzkumu (Profil absolventa, 2024).

Sociální pracovníci mohou nalézt uplatnění ve státní správě na následujících místech:

Ministerstvo práce a sociálních věcí: Úřady práce, sociální služby...

Ministerstvo vnitra: integrační střediska...

Ministerstvo zdravotnictví: nemocnice...

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

Ministerstvo spravedlnosti: Vězeňská služba, Probační a mediační služba

Mimo státní správu mohou sociální pracovníci pracovat také v soukromých organizacích, které mohou být ziskové nebo neziskové, včetně občanských sdružení, církevních obcí, nadací a dalších nestátních organizací (Tomeš, 1997) .

3 Státní správa

3.1 Pojem a právní úprava

Státní správa je část veřejné správy, která jedná jménem a ve prospěch státu. Je jádrem veřejné správy a uskutečňuje výkonnou moc státu. Má organizační i funkční aspekty. Organizační pohled na státní správu zahrnuje státní orgány, které ji provádějí. Funkční pohled pak definuje státní správu jako aktivitu organizující a ochrannou moc státu, realizující se skrze vztahy mezi státními orgány a objekty působení státní správy (Výkon státní správy – kompetence, odpovědnost, 2009).

Státní správa se vyznačuje třemi hlavními charakteristikami, které určují její fungování a povahu: První charakteristika spočívá v jejím prováděcím charakteru. To znamená, že státní správa má za úkol zajistit provedení platných zákonů a jejich správnou interpretaci v praxi. Druhou charakteristikou je podzákonný charakter, což znamená, že státní správa je vázána obsahem platných zákonů a řídí se jimi při svém jednání a rozhodování. Třetí charakteristika je nařizovací charakter, který spočívá v tom, že státní správa vydává závazné správní akty, které mají závaznou platnost pro jejich adresáty.

Státní správu mohou provádět přímo státní orgány, ale také nepřímo prostřednictvím veřejnoprávních korporací, jako jsou obce a kraje, nebo dokonce prostřednictvím

soukromých osob, kterým byla působnost svěřena na základě zákonných ustanovení (Výkon státní správy – kompetence, odpovědnost, 2009). Sociální pracovníci ve státní správě jsou důležitou součástí systému sociálních služeb. Tento systém zahrnuje různé instituce, jako je ministerstvo práce a sociálních věcí, obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady a úřady práce. Navíc mají obce a kraje pravomoci v této oblasti, které jim byly delegovány. Konkrétně můžeme sociální pracovníky najít na mnoha místech, jako je Úřad práce České republiky, Orgán sociálně-právní ochrany dětí, Krajský úřad odboru sociálních věcí, Česká správa sociálního zabezpečení nebo Vězeňská služba (Sokol a Trefilová, 2008).

System pramenů práva je uspořádán dle principů právní síly: (Správní právo, 2024)

- Ústava, ústavní zákony a Listina základních práv a svobod
- Mezinárodní normativní smlouvy a právo Evropské unie
- Obecné principy správního práva
- Zákony
- Nařízení vlády
- Vyhlášky ministerstev a ostatních ústředních správních úřadů
- Obecně závazné vyhlášky krajů a obcí v samostatné působnosti
- Nařízení krajů a obcí v přenesené působnosti

3.2 Vykonavatelé státní správy

Vykonavatelé státní správy lze rozdělit do dvou hlavních kategorií: přímých a nepřímých vykonavatelů.

3.2.1 Přímí vykonavatelé

Přímí vykonatelé jsou orgány státu nebo správní úřady, jako organizační složky státu. Konkrétně to jsou

- vláda,
- ministerstva,
- jiné správní úřady
- s celostátní působností přímo řízené vládou,
- s celostátní působností řízené ministerstvy,
- s omezenou územní působností,

- veřejné ozbrojené sbory nebo jiné veřejné neozbrojené sbory,
- hlava státu,

státní úřady vykonávající státní správu mimo její organizační soustavu (též označované jako nezávislé) (Hendrych, 2012).

Vláda je vrcholným orgánem výkonné moci v České republice, jehož právní úprava je stanovena v článcích 67 až 80 Ústavy České republiky a v zákoně ČNR č. 2/1969 Sb., který upravuje zřízení ministerstev a dalších ústředních orgánů státní správy. Skládá se z předsedy vlády, místopředsedů vlády a ministrů, kteří jsou odpovědní Poslanecké sněmovně. Jmenování předsedy vlády je v kompetenci prezidenta republiky, který rovněž na jeho návrh jmenuje ostatní členy vlády a pověřuje je řízením ministerstev nebo jiných úřadů (Hendrych, 2012).

Člen vlády nesmí vykonávat činnosti, jejichž povaha odporuje výkonu jeho funkce. Vláda může předložit Poslanecké sněmovně žádost o vyslovení důvěry, a naopak, Poslanecká sněmovna má právo vyslovit vládě nedůvěru. V případě, že vláda nedosáhne důvěry Poslanecké sněmovny nebo že jí Poslanecká sněmovna vysloví nedůvěru, musí vláda podat demisi. Předseda vlády předává svou demisi prezidentu republiky, zatímco ostatní členové vlády podávají demisi prostřednictvím předsedy vlády. K provedení zákonů a v rámci jejich kompetencí je vláda oprávněna vydávat nařízení. Tato nařízení podepisuje předseda vlády a příslušný člen vlády, což zajistí jejich závaznost a platnost (Svatoš, 2022).

Ministerstva a další správní úřady mohou být zřízeny a stanovena jejich působnost pouze na základě zákona. To znamená, že vznik a pravomoci ministerstev a dalších úřadů státní správy jsou vymezeny zákonem, konkrétně zákonem č. 2/1969 Sb., který stanoví zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy (Zákon č. 2/1969 Sb. Zákon České národní rady o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky ve znění pozdějších předpisů, 1969)

Ministerstva, jiné správní úřady a orgány územní samosprávy mohou na základě a v mezích stanovených zákony vydávat právní předpisy. Tato pravomoc k vydávání právních předpisů je jim udělena zákonem a musí se držet zákonných omezení a podmínek (Svatoš, 2022).

V České republice působí tyto ústřední orgány státní správy, v jejichž čele je člen vlády: (podle zákona Zákon č. 2/1969 Sb. Zákon ČNR o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky): Ministerstvo financí, Ministerstvo zahraničních věcí, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo kultury, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo zemědělství, Ministerstvo obrany, Ministerstvo dopravy, Ministerstvo životního prostředí.

Nejbližšími subjekty ministerstvům jsou další správní úřady s celostátní působností, které jsou řízeny vládou a jsou označovány jako ústřední správní úřady podle kompetenčního zákona. Oproti ministerstvům se tyto úřady odlišují tím, že:

- nejsou v jejich čele ministři, ale vedoucí, který je jmenován vládou nebo prezidentem republiky,
- jejich obor působnosti je specifický a soustředí se na odborně technické záležitosti vyžadující specializovaný úřad. (Hendrych, 2012) Mezi tyto úřady patří například Český báňský úřad, Správa státních hmotných rezerv, Energetický regulační úřad či Rada pro rozhlasové a televizní vysílání (Svatoš, 2022).

Jiné správní úřady s celostátní působností řízené ministerstvy

Mají pravomoc:

- Vydávat opatření obecné povahy (nemohou vydávat vyhlášky)
- Vydávat správní akty
- Uzavírat veřejnoprávní smlouvy
- Vydávat interní instrukce
- Vykonávat správní dozor

(Svatoš, 2023).

Patří mezi ně například

- Státní zemědělská a potravinářská inspekce
- Státní úřad inspekce práce
- Státní ústav pro kontrolu léčiv
- Státní ústřední archiv

- Státní veterinární správa
- Úřad práce ČR (Hendrych, 2012).

Součástí přímých vykonavatelů státní správy je hlava státu. Hlavou státu se rozumí prezident republiky, který je rovněž vrchním velitelem ozbrojených sil. (Svatoš, 2022)

Pokud mluvíme o prezidentovi ČR, je důležité rozlišovat mezi jeho pravomocí vydávat rozhodnutí, která nepotřebují k platnosti souhlas předsedy vlády nebo člena vlády pověřeného touto funkcí, a rozhodnutí, jejichž platnost je podmíněna zmíněnou kontrasi gnací (viz články 62 a 63 Ústavy) (Hendrych, 2012).

V některých případech mohou veřejné ozbrojené i neozbrojené sbory vykonávat státní správu, pokud tak určuje zákon. Jejich činnost se zejména projevuje v oblasti správního dozoru, kdy často tito pracovníci, jmenovaní podle zákona, vykonávají své povinnosti a oprávnění. Typickými příklady veřejných ozbrojených sborů jsou Policie ČR nebo Celní správa ČR, zatímco Hasičský záchranný sbor je příkladem veřejného neozbrojeného sboru (Hendrych, 2012).

3.2.2 Nepřímí vykonavatelé státní správy

Nepřímí vykonavatelé státní správy jsou orgány jiných právních subjektů než stát, kterým byla pravomoc státní správy přenesena nebo propůjčena na základě zákona nebo rozhodnutí (Svatoš, 2023).

Orgány obcí a krajů jsou hlavními nepřímými vykonavateli státní správy, kteří ji vykonávají na základě přenesené působnosti. Mezi tyto orgány patří obecní úřady, pověřené obecní úřady, komise rady obce, krajský úřad nebo rada kraje. V rámci svých pravomocí vydávají individuální správní akty, nařízení obcí a krajů, opatření obecné povahy a uzavírají veřejnoprávní smlouvy. Často také vykonávají správní dozor, jako je stavební dozor nebo vodoprávní dozor. Dále mohou být k výkonu státní správy pověřeny i fyzické a právnické osoby na základě zákona, často se jedná o výkon správních činností se sankčním charakterem, například lesní stráž (Studijní texty k obecné části úřednické zkoušky, 2023).

4 Kompetence sociálních pracovníků

4.1 Definice kompetence

Pojem kompetence vychází z latinského slova *compere*, který si můžeme přeložit jako být mocen, schopen něčeho či hodit se. Z tohoto důvodu se nejčastěji využívá termín s adjektivy schopný, způsobilý, zručný (Matoušek, Křišťan, 2013).

Kompetence jsou souborem dovedností, zkušeností, znalostí a postojů lidí, které vykonávají danou profesi. Tento soubor přímo ovlivňuje produktivitu a pracovní výkon zaměstnanců (Kompetence, 2024).

Health and Safety Executive uvádí ve svém článku, kompetence představují jako kombinaci vzdělání, dovedností, praxe a znalostí, které osoba má, a schopnosti je využít k úspěšnému vykonání určitého úkolu (What is competence?, 2023).

Kompetence v sociální práci, lze definovat jako *„funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“* (Havrdová, 1999, s. 42).

Havrdová (1999) prezentuje dohromady 6 kompetencí sociálního pracovníka:

I. kompetence: rozvíjet účinnou komunikaci

Schopnost rozvíjet efektivní komunikaci je klíčovou součástí práce sociálního pracovníka. To zahrnuje schopnost naslouchat a vytvářet prostředí otevřené pro dialog s jednotlivci, skupinami, rodinami a komunitami. Sociální pracovník si je vědom a respektuje různorodé pohledy, hodnoty a cíle lidí, se kterými pracuje. Jeho role je podporovat prostor pro sdílení názorů a vyjasnění cílů, aby mohl efektivně reagovat na potřeby a situace svých klientů. Tato schopnost komunikace je nezbytná pro vytváření důvěry a podporu v rámci pracovního vztahu.

II. kompetence: orientovat se a plánovat postup

Definicí se rozumí, že ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a dalšími odborníky získává přehled o jejich současných i potenciálních potřebách i zdrojích a společně SSplánuje plánujeme postupy, které reagují na zjištěné obtíže a hrozby. Dovede identifikovat rizikové faktory a hranice spolupráce. Mezi společná kritéria řadíme například vést přiměřenou dokumentaci, vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí

III. kompetence: podporovat a pomáhat k soběstačnosti

Se rozumí podporovat příležitosti k tomu, aby motivovali, vedli lidi použít své osobní síly a dovednosti. Napomáhá jim přebírat zodpovědnost, zajišťovat svá práva a kontrolovat rizikové chování. Jako je umět zajistit emoční podporu nebo umět lidem vysvětlit jejich práva a možnosti jejich uplatnění.

Motivace spočívá v podněcování kladného postoj k činnosti nebo chování, aniž by se používal nátlak. Slovo "motivace" zahrnuje jak samotný proces, tak jeho výsledek – tedy aktivní působení na jedince a existenci tohoto kladného postoj (Plamínek, 2015).

IV. kompetence: zasahovat a poskytovat služby

Zásadním cílem je zajišťovat nebo poskytovat adekvátní úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly, a to prostřednictvím aktivní účasti na preventivních opatřeních. Usilování o podporu spolupráce mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi, s cílem dosáhnout nejlepších výsledků pro všechny zainteresované strany.

Konkrétní příklady:

- Znat možnosti a metody poskytování sociálních služeb a intervence.
- Poskytnout pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem.
- Organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů.
- Vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí do služby a adaptaci na ní.

Adaptační proces v rámci poskytování sociálních služeb představuje postup, kterým se člověk adaptuje na nové podmínky svého života, zejména přizpůsobování se novému prostředí a neobvyklému dennímu režimu, který nastává poté, co se stane klientem těchto

služeb. Během tohoto procesu je klíčové respektovat individuální potřeby každého klienta (Sociální služby, 2018).

V. kompetence: přispívat k práci organizace

Sociální pracovník pracuje jako zodpovědný účastník organizace, aktivně přispívá ke zhodnocování a zdokonalování práce a účinnosti poskytovaných služeb pro klienty a efektivně využívá všechny dostupné zdroje. Spolupracuje s ostatními kolegy.

Konkrétní příklady:

- Rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim.
- Účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky.
- Umět charakterizovat tým a identifikovat své místo v něm.
- Vytvářet podmínky pro získání zpětné vazby a chodu organizace.

VI. kompetence: odborný růst

Tato dovednost zahrnuje schopnost poradit si s konzultacemi a řídit svůj profesní a osobní rozvoj. Dále zahrnuje kvalifikované rozhodování, spolupráci v síti, dosahování stanovených pracovních cílů včas a přispívání k pozitivním změnám ve svém oboru.

Jako je například:

- Umět u sebe i ostatních umět rozeznat předsudky a stereotypy, které negativně ovlivňují práci s klienty, zároveň umět tyto situace překonávat.
- Umět si zorganizovat práci a dosáhnout daného cíle v určeném čase.

Dále kompetence může být chápána jako schopnost rozhodovat a ovlivňovat ostatní lidi, obvykle s určitou formální autoritou za sebou. Taková schopnost nese s sebou také odpovědnost za výsledky rozhodnutí. V odborném jazyce se kompetence taky označuje jako soubor znalostí, dovedností, zkušeností a postupů, které někdo má a které mu umožňují úspěšně řešit různé úkoly a situace (Veteška a Tureckiová, 2008).

4.2 *Kompetenční hranice*

Matoušek a Křišťan (2013) popisují profesní hranici mezi pracovníkem a klientem jako určení oblasti, ve které sociální služba působí, a definování odpovědnosti jak klienta, tak pracovníka. Tato hranice určuje způsob, jakým jsou klient a pracovník v interakci, a míru poskytované pomoci.

Vztahy s klienty a etické hranice popisuje Hardon (2014) lze příklady užít obecně bez ohledu, zda jde o péči o děti. V tomto článku zazněla i definice, hranice jsou „*limity, které umožňují bezpečné spojení na základě potřeb klienta*“

Ve vztahu mezi pracovníkem a klientem jsou určité chování, které by mohlo signalizovat nebo vést k porušení profesionálních hranic. Tato zjištění jsou důležitá pro udržení důvěry a integrity ve vztahu mezi oběma stranami. Zde jsou některé faktory, na které by měli pracovníci dávat pozor:

- Předání osobních kontaktních informací: Pracovník by neměl poskytovat klientovi své osobní kontaktní údaje, jako jsou emailové adresy, telefonní čísla nebo přátelství na sociálních sítích.
- Komunikace skrze soukromá čísla: Komunikace mezi pracovníkem a klientem prostřednictvím SMS zpráv na soukromém čísle může vést k nevhodnému zaměňování profesionálních a osobních hranic.
- Nevhodný fyzický kontakt: Jakýkoli nevhodný fyzický kontakt s klientem, jako je objetí, polibek nebo hlazení, je nepřijatelný a může být považován za porušení profesionálních hranic.
- Dlouhé osobní hovory: Dlouhé hovory, které obsahují osobní detaily pracovníka, by měly být omezeny, zejména mimo pracovní dobu.
- Nerovnoměrně dlouhé schůzky: Pokud jsou schůzky s daným klientem výrazně delší než s ostatními klienty, může to signalizovat nedostatek profesionality nebo nevyváženost v péči o klienty.
- Plánování schůzek na netypických místech: Schůzky s klientem na netypických místech, jako jsou kavárny, restaurace nebo dokonce bydliště pracovníka, by měly být prováděny s ohledem na zachování profesionality a bezpečnosti.
- Finanční zapojení: Používání osobních prostředků k financování potřeb klienta může vést k závislosti klienta na pracovníkovi a narušení profesionálních hranic.

- Používání návykových látek: Jakékoliv užívání návykových látek s klientem je nepřijatelné a může mít vážné důsledky pro obě strany. (Handon, 2014)

5 Cíl práce a výzkumné otázky

5.1 Cíl práce

Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit, jaké jsou hranice sociálních pracovníků ve státní správě.

Dílčím cílem je prozkoumat, jak postupuje sociální pracovník v situaci, kdy narazí na své kompetenční hranice.

5.2 Výzkumné otázky

Na základě účelu práce bylo zaměřeno na následující výzkumné otázky:

VO1: Jaké jsou kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě?

VO2: Jak postupuje sociální pracovník v případě dosažení hranic jeho kompetencí v dané problematice?

6 Metodika

6.1 Strategie výzkumu

Pro zpracování bakalářské práce byla vybrána kvalitativní výzkumná strategie, konkrétně metoda dotazování pomocí polostrukturovaných rozhovorů.

Kvalitativní výzkum je proces, který se zaměřuje na porozumění daného sociálního nebo lidského problému pomocí různých metodologických přístupů. Výzkumník se snaží vytvořit komplexní a holistický obraz, analyzovat různé druhy textů, zaznamenávat názory účastníků výzkumu a provádět zkoumání v přirozeném prostředí. Cresswell (1998) citováno z (Hendl, 2005)

Rozhovor je jednou z nejfrekventovanějších metod sběru dat v kvalitativním výzkumu (Švaříček a Šedřová, 2014).

Polostrukturovaný rozhovor (semi-structured interview), je často používaná metoda u výzkumů. Spočívá v tom, že na rozdíl od nestrukturovaných rozhovorů má set připravených otevřených otázek, které nechávají dostatečný prostor komunikačnímu partnerovi k vyjádření. Nevýhodou je nutnost rozhovor nahrávat, jelikož při zapisování odpovědí dotazovatel může vynechat částí odpovědí (Jamshed, 2014).

6.2 Výběr výzkumného souboru

Výzkumný soubor k bakalářské práci byl vybrán pomocí metody záměrného výběru. Podle Miovského (2006) je tato metoda záměrného výběru jednou z nejčastěji používaných technik v kvalitativním výzkumu. Tato strategie zahrnuje systematické vyhledávání jedinců, kteří odpovídají určitým kritériím nebo charakteristikám (Mioviský, 2006).

Kritéria z pohledu výzkumného souboru byla stanovena následně:

- Sociální pracovník
- Působnost ve státní správě
- Ochota účastnit se výzkumného šetření

Bylo osloveno několik sociálních pracovníků splňujících zvolená kritéria. Po nasycení výzkumného souboru je ve výsledcích uvedeno 5 komunikačních partnerů (dále označovaných jako KP).

6.3 Realizace výzkumu a zpracování výsledků

Pro zpracování výzkumu bylo na začátku práce, stanoven cíl, výzkumné otázky a výzkumná strategie.

Poté jsem kontaktovala vhodné potenciální komunikační partnery, přičemž jsem je oslovila různými způsoby, včetně telefonátů, osobních setkání a komunikace prostřednictvím e-mailu. Což probíhalo v období zima 2023–jaro 2024. Předem byly stanoveny otázky k polostrukturovanému rozhovoru. (viz příloha 1)

Po předchozí domluvě probíhaly osobní schůzky mezi mnou a komunikačními partnery v jejich kancelářích. Komunikační partneři byli předem informováni o tématu schůzky. Během osobních setkání byl náš společný rozhovor nahráván na můj osobní diktafon, což bylo KP sděleno. Bylo jasně zdůrazněno, že po zpracování dat budou nahrávky smazány a KP mají právo kdykoliv schůzku zrušit. Všechny informace získané během těchto schůzek budou použity k výzkumu bakalářské práce a bude zachována anonymita KP.

6.4 Etika výzkumu

Při provádění vlastního výzkumu je nezbytné zajistit, aby zkoumaná osoba poskytla svůj souhlas s účastí ve výzkumu a sběrem dat. Tento souhlas by měl být získán způsobem, který zajistí, že osoba je plně informována o účelu výzkumu a jakým způsobem budou její údaje použity, což je známé jako informovaný souhlas (Doušek, 2014).

Komunikační partneři tento informovaný souhlas poskytli. Vzor je přiložen v příloze. (viz příloha 2)

Z psychologického hlediska je klíčové, aby v rámci výzkumu nedošlo k poškození psychického stavu zkoumaného jedince (Novotná et al., 2019).

Výzkum má základní etické zásady:

- Svoboda a odpovědnost ve výzkumu
- Akceptace rozmanitosti názorů a tolerance
- Ochrana lidské důstojnosti a individuální autonomy během výzkumu
- Zajištění transparentnosti
- Podpora solidarity a spolupráce v rámci výzkumu
- Zajištění prospěšnosti a minimalizace rizik, s důrazem na vyvážení potenciálních přínosů a možných škod (Etický rámec výzkumu, 2024)

7 Výsledky

Tato část prezentuje výsledky průzkumného výzkumu, které byly získány prostřednictvím analýzy informací z polostrukturovaných rozhovorů. Konverzace proběhly s pěti účastníky. V následující tabulce naleznete charakteristiku komunikačních partnerů, kteří se zúčastnili průzkumného šetření.

7.1 Identifikační údaje komunikačních partnerů

Tabulka 1: Identifikační údaje komunikačních partnerů

	Věk	Pohlaví	Délka praxe	Současná pracovní pozice	Délka práce na současné pozici
KP1	38	žena	8 měsíců	referent v sociálních službách	8 měsíců
KP2	27	žena	5 let	referentka Odboru sociálních věcí	6 měsíců
KP3	43	žena	24 let	sociální pracovník+ vedoucí sociální služby	24 let
KP4	36	žena	12 let	sociální pracovník	8 let
KP5	36	žena	7 let	sociální pracovník	2 roky

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

V této první tabulce jsou uvedené identifikační údaje Komunikačních partnerů. Jsou jimi pouze ženy ve věku ve věku 27 až 38 let. Minimální délku praxe má KP1, která vykonává sociální práci teprve 8 měsíců. Na rozdíl od oslovené KP3, která tuto práci vykonává už dlouhých 24 let. U oslovených informantů se pracovní pozice liší, KP3, KP4 a KP5 jsou sociální pracovníci. KP1 je referentka v sociálních službách a KP2 je referentka Odboru sociálních věcí na Městském úřadě.

7.2 Interpretace výsledků výzkumu

Na základě výsledků výzkumu byly vytvořeny následující kategorie.

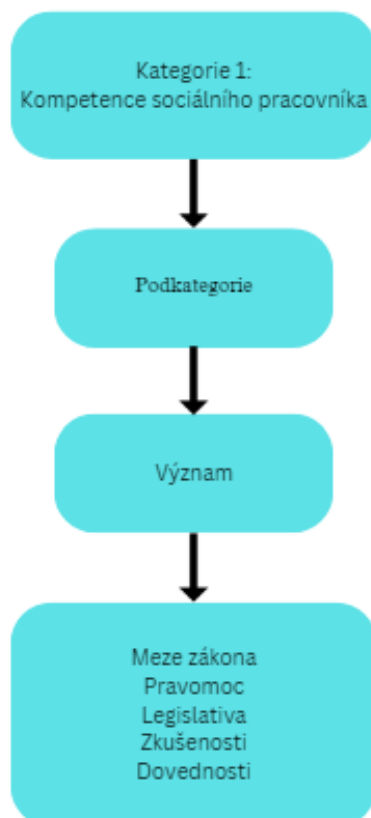
7.2.1 Kategorie 1: Kompetence sociálního pracovníka

První kategorie výzkumu se zabývá charakteristikou kompetencí sociálního pracovníka, které jsou klíčové pro jeho profesní činnost. V první podkategorii se zaměříme na to, jaký význam mají kompetence sociálního pracovníka v kontextu jeho práce.

Dále v této kategorii budeme zkoumat různé druhy kompetencí, které sociální pracovník potřebuje k úspěšnému plnění svých pracovních úkolů. To může zahrnovat jak technické dovednosti spojené s poskytováním konkrétních služeb a intervencí, tak i měkké dovednosti, jako je empatie, komunikace a vyjednávání.

Kromě samotného rozboru kompetencí se zaměříme také na to, jakým způsobem je možné tyto kompetence rozvíjet a posilovat. To může zahrnovat různé formy vzdělávání, supervize nebo mentoring. Tato část se zaměřuje na identifikaci nejefektivnějších strategií pro rozvoj kompetencí sociálních pracovníků a poskytuje doporučení pro praxi a vzdělávání v oblasti sociální práce.

Na prvním obrázku je znázorněn význam vnímání kompetencí sociálními pracovníky.



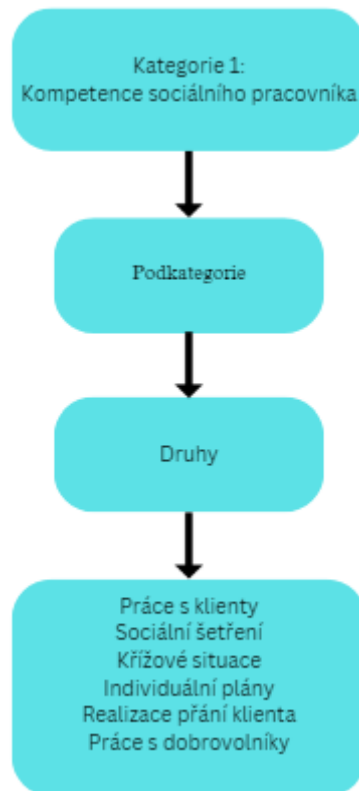
Obrázek 1: Kategorie 1: Kompetence sociálních pracovníka, podkategorie: Význam

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

Je pochopitelné, že každý z nás si pod slovem kompetence představí něco odlišného. Stejně to mají i sociální pracovníci. Komunikační partneři č. 1, 2 a 3 se shodli na tom, že kompetence sociálního pracovníka představují zákonem ukládané povinnosti. Nejlépe to vysvětlila dotázaná komunikační partnerka č. 3, která uvedla: *„Kompetence jsou dány zákonem o soc. službách a prováděcí vyhláškou. Kompetentní je dle mne sociální pracovník, když je obeznámen s oblastí legislativy, která souvisí s výkonem jeho činnosti, a souvisí též i s výkonem funkce veřejného opatrovníka, kterého také zastávám. Vše se prolíná. Důležité je mít správně nastavené i standarty kvality sociálních služeb, kde je vše dopodrobna popsáno. A nejdůležitější je i lidský a etický pohled na věc a umět se správně rozhodnout. Neboť situace, které vyvstanou při řešení nepříznivé sociální či krizové situace u uživatele, vyžadují někdy opravdu kreativní myšlení a pohled z vícero úhlů, co bude pro klienta větším přínosem a nebude to zasahovat do jeho osobních práv. Zda pomoci jen trochu či myslet na rychlé zhoršení zdravotního stavu a rozjet pomoc v širším rozsahu a myslet na jeho dobro v blízké budoucnosti.“*

Komunikační partneři č. 4 a 5 uvedli, že je to pro ně velmi široký pojem, ovšem pokud by měli uvést konkrétněji zmiňují vnímání kompetencí jako pravomoc, dovednosti či zkušenosti sociálního pracovníka. Dále prezentují na konkrétní příkladech, jako je například přímá práce s klientem, provázení exkurzí či komunikace s rodinou klienta.

Obrázek č.2 se zabývá podkategorií druhy. To představuje, co za konkrétní kompetence si jako první vybaví sociálním pracovníkům.



Obrázek 2: Kategorie 1: Kompetence sociálního pracovníka, podkategorie: Druhy

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

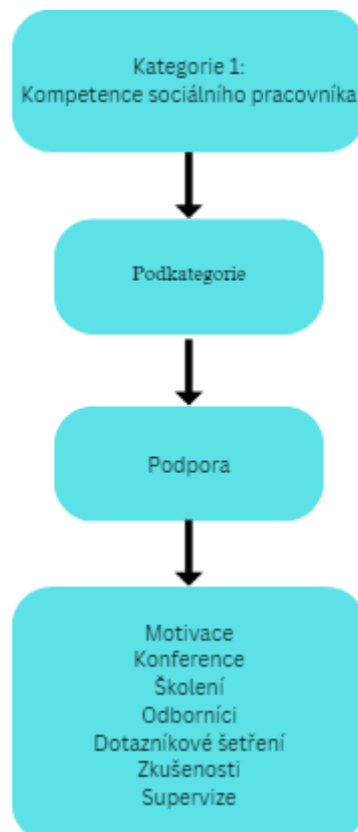
Tato podkategorie se zabývá konkrétními kompetencemi sociálních pracovníků ve státní správě, které dotázané komunikační partnerky uvedly. Každá z nich řekla, že odpověď na tuto otázku byla nejvíce obsáhla z celého rozhovoru, a tudíž nelze zmínit všechny kompetence, lze se ovšem odkázat na zákony. Jelikož zákonem jasně ukládá, co je v kompetencích každého sociálního pracovníka. Uvedené kompetence jsou odlišné i s ohledem na to v jaké sociální službě se dotázaný nachází. Mezi nejčastější odpovědi lze zařadit: sociální šetření, vedení spisu klienta, individuální plán klienta, komunikace se spolupracujícími orgány, řešení krizových situací či realizace přání klienta.

KP1, KP2 a KP4 jako první zmínili sociální šetření, vnímají to jako první slova, která je napadnou, když se zmíní jejich kompetence. KP1 a KP2 shodně uvedli další kompetenci, což je spolupráce mezi institucemi či orgány. KP2 uvedla „*jakmile jsem v situaci, kdy zjistím, že například dítě se nachází v ohrožení ihned komunikuji s OSPOD a následné kroky předám jejich kompetenci.*“

KP5 jako jediná zdůraznila, že vedle technických dovedností je klíčové nezanedbávat ani rozvoj měkkých dovedností. Tyto dovednosti, jako je schopnost efektivní komunikace, empatie, řešení problémů a krizových situací, dodržování etických principů a ovládnutí emocí, hrají zásadní roli v sociální práci. Jsou klíčové pro budování důvěry s klienty, porozumění jejich potřebám a poskytování efektivní podpory v náročných situacích. KP5 tak poukázala na význam komplexního přístupu k profesnímu rozvoji a zdůraznila, že právě tyto měkké dovednosti jsou nezbytné pro úspěšné a lidsky hodnotné poskytování sociálních služeb.

KP5 dále zdůraznila, že mezi neopomenutelnou kompetenci sociálního pracovníka zařazuje realizaci přání klienta. Podle ní je tato schopnost klíčová, neboť motivuje klienta k dalším úspěchům a poskytuje mu sílu pokračovat. Zlepšení psychického stavu klienta je pro ni rovněž nezbytné, protože psychický komfort má zásadní vliv na celkovou kvalitu života jedince. Tímto přístupem se sociální pracovník stává podporou klienta na jeho cestě k dosažení jeho cílů a zvyšování jeho pohody.

Níže zobrazený obrázek č. 3 popisuje způsoby zlepšení kompetencí sociálních pracovníků ve státní správě.



Obrázek 3: Kategorie 1: Kompetence sociálního pracovníka, podkategorie: Podpora

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

Poslední podkategorie této kategorie je podpora sociálních pracovníků, kterou můžeme vnímat jako jakými způsoby se sociální pracovníci zlepšují své dovednosti a kompetence.

Podle zákona o sociálních službách je zaměstnavatel povinen zajistit další vzdělávání sociálních pracovníků v průběhu kalendářního roku, aby si udrželi, posílili a rozšířili své kvalifikace. Tento požadavek zdůraznili účastníci setkání KP2 a KP3, avšak všichni se shodli, že praktická zkušenost je klíčová a přináší nejvíce užitečných dovedností a rad pro kvalitní výkon práce.

Což prezentovali KP2 a KP3, každopádně všichni se shodli na tom, že nejdůležitější je praxe, která předá nejvíce zkušeností a rad, jak kvalitně odvádět práci.

Dále bylo uvedeno mezi dostupnými opatřeními ke zlepšení svých dovednostních a kompetencí následující: pravidelné supervize, konzultace s vedením, spolupráce s odborníky jako je psycholog či právník. Ovšem KP4 na toto reagoval tím, že těchto odborníků je velký nedostatek a nelze na tyto odborníky spoléhat z důvodu jejich

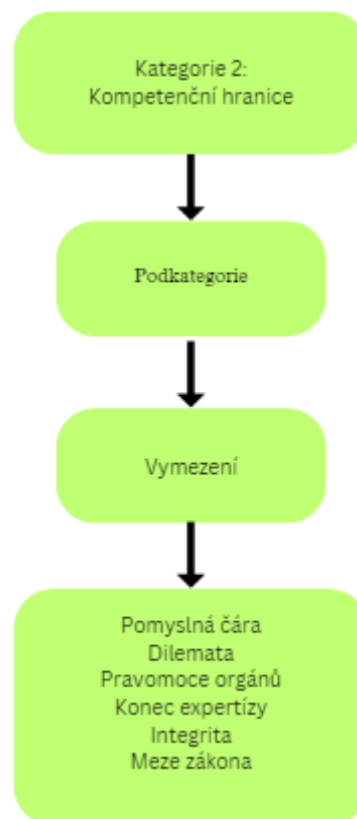
přeplněnosti a časových kapacit, uvedla: „samozřejmě, že máme možnost individuální sezení s psychologem, každopádně čekají lhůty jsou velmi dlouhé pro samotné klienty na tož pro nás jako pro zaměstnance, osobně raději upřednostním klienta než sebe.“.

KP3 zmínila při rozhovoru, „aby sociální služba mohla být kvalitní, je důležité dbát na zpětnou vazbu, my každoročně během Vánoc děláme s našimi klienty dotazníkové šetření, jak jinak zjistit co je špatně nebo co chybí? Přece dotázat se. Má to u nás velký úspěch.“.

7.2.2 Kategorie 2: Kompetenční hranice

Druhá kategorie popisuje kompetenční hranice, jak to sociální pracovníci vnímají a jak postupují, když naráží na tuto hranici ve své praxi. A v neposlední řadě, jakou by chtěli mít podporu, aby tyto situace lépe zvládali.

Obrázek č. 4 popisuje v nové kategorii vymezení kompetičních hranic.



Obrázek 4: Kategorie 2: Kompetenční hranice, podkategorie: Vymezení

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

První podkategorie popisuje vymezení pojmu kompetenční hranice, na tuto otázku bylo ze stran komunikačních partnerů těžké odpovědět, jelikož tyto hranice nejsou přesně nikým definované.

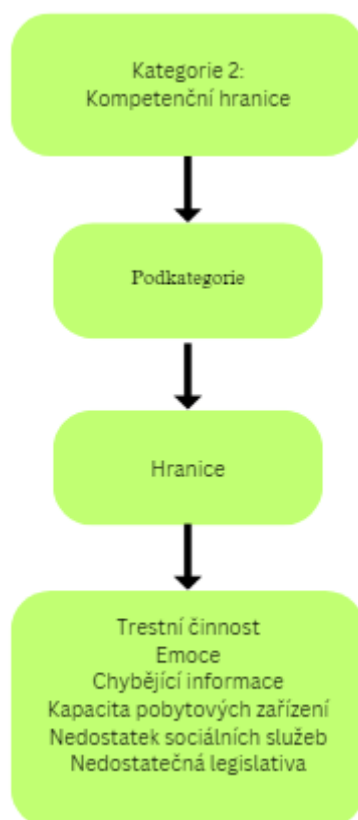
KP1 a KP4 uvedli, že kompetenční hranice představují to, za co už by se ze své pozici pouštět/ angažovat. Ať už z povahy vzdělání/ oprávnění, tak z povahy nepřipravenosti na danou činnost.

KP5 uvádí: *„Kompetenční hranici vnímám tam, kde končí moje expertíza na danou oblast. Sociální pracovník by na sebe neměl brát profesní roli jiného člena týmu ani suplovat/ nahrazovat roli člena rodiny. Měl by důsledně dbát na dodržování těchto hranic a srozumitelně svoje možnosti i limity klientovi, rodině i dalším členům, sdělovat.“*

KP2 sdělila, že kompetenční hranice vnímá jako pomyslnou čáru, přes kterou nemůže zajít, ať už z důvodu porušení zákona, tak i například ztráty důvěry klienta.

Ovšem KP3 je dle mého názoru vidět, že je mezi dotazovanými s nejdelsí praxí a velmi kvalitně to vystihla: *„Hranice je dána popisem práce každého pracovníka, ačkoliv často činnosti ve prospěch uživatelů jsou nad rámec tohoto popisu. Vždy jde o balancování mezi dilematy, jestli je to ještě pomoc, nebo už tvoření závislosti uživatele na službu. Jde o rozumné i etické zhodnocení, co je ještě dobré pro klienta udělat za něj a co si může již udělat sám a podpořit ho v jeho snaze a motivovat ho ke zvýšení míry v péči o svou vlastní osobu. A hranice jsou dány především zákonem a možností udělat ještě to či ono, pakliže to nezasahuje do hranice jiných pravomocí orgánů, či integrity uživatele a jeho práv osobních či pravomocí příslušných úřadů.“*

Další z obrázků popisuje příklady hraničních situacích.



Obrázek 5: Kategorie 2: Kompetenční hranice, podkategorie: Hranice

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

Podkategorie narážení na hranice popisuje, s jakými nejčastějšími situacemi se setkávají sociální pracovníci a ocitnou se ve chvílích, kdy jsou na hranici svých kompetencích a balancují mezi dilematy.

Každý z dotázaných komunikačních partnerů odpověděl úplně jinak. S ohledem na různost jejich působení v odlišných zařízeních je to pochopitelné. KP1 uvedl dvě nejčastější situace, kdy naráží na svoje hranice neboli své kompetenční limity. Jeden z nich je, pokud se v dané situaci, příběhu klienta zamotává trestní činnost a druhá situace, pro osloveného osobně ještě častější a náročnější je, pokud oni jako sociální pracovníci vidí, že rodiče své dítě jakýkoliv způsobem ničí. KP1 dále uvádí: „*Domnívám se, že v takových situacích máme tendenci příliš se emocionálně zapojovat, což není zdravé ani nutné.*“

KP2 uvedl, že jedním z případů je klient trpící alkoholismem, avšak odmítající přiznat tento problém a odmítající jakoukoli formu léčby.

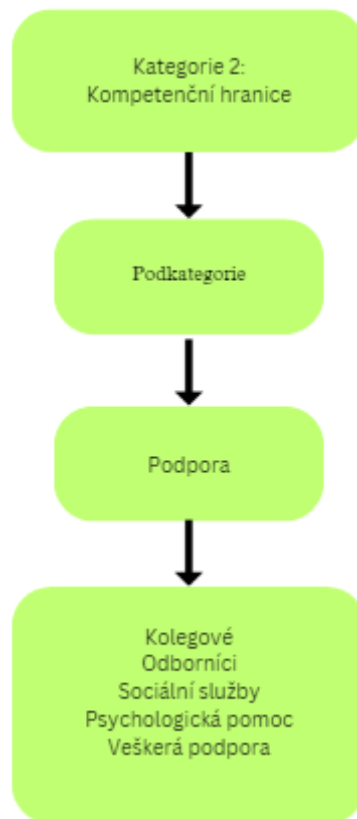
V tomto případě sociální pracovník čelí výzvě, kde mu chybí nezbytné kompetence nebo prostředky k efektivnímu řešení situace ve prospěch klienta a jeho dobra. Avšak klíčovou otázkou zůstává, jak definovat toto "dobro" z pohledu samotného klienta a jak nalézt řešení, které bude pro něj skutečně prospěšné a přijatelné.

KP3 a KP4 se shodli, že jejich nejčastější kompetenční hranice jsou především v oblasti zdravotnického směru. KP3 apelovala na to, že nejčastější a nejakutnější případy jsou, kdy klientovo zdravotní stav je náhle zhorší, avšak z důvodu dlouhých čekajících lhůt není možné tohoto klienta umístit do pobytových zařízení. *„V těchto případech je sociální pracovník bezmocný, obzvláště když poskytované služby terénního charakteru s osmihodinovou pracovní dobou a klient nemá nikoho blízkého, kdo by mu poskytl péči v době, kdy terénní služby jsou nedostupné.“*

KP4 identifikoval jako častý problém chybějící informace od lékařů o klientovi, což je zvláště náročné v kontextu poskytování koncepčních aktivit v oblasti paliativní péče. Klient totiž poté nemá dostatečné informace o vážnosti své nemoci, což způsobuje ztrátu času při řešení svých záležitostí a brání mu v tom, aby sám rozhodoval o tom, co dál chce nebo nechce. Také není schopen uvést své preference ohledně dalších vyšetření, zákroků a metod, které by byly pro něj přijatelné nebo nežádoucí.

KP5 uvedl, že mezi nejčastější situace u nich dochází na nedostatek sociálních služeb, jako je například psychologická či psychiatrická pomoc a nedostatečná legislativa.

Níže vyobrazený obrázek uvádí, jakou podporu by chtěli mít sociální pracovníci.



Obrázek 6: Kategorie 2: Kompetenční hranice, podkategorie: Podpora

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

Další z podkategorií s názvem Podpora je zaobírá tématem, jakou podporu by chtěli sociální pracovníci mít k tomu, aby zvládali situace, které přesahují jejich kompetence.

KP1 zmínila abych mohla lépe zvládat situace, které přesahují mé kompetence, je bezpochybně potřebná větší odborná dostupnost. Například u nás, v rámci úspory máme pouze jednoho psychologa, což je opravdu málo, uvedla.

A co se týče třeba právníků, tak reakce od nich je poměrně dlouhá. „*V tomto případě by nám pomohlo mít více těchto odborníků k ruce*“.

S tímto názorem, co se týká nedostatků odborníků se ztotožňuje i KP3 a KP4. KP4 uvedla, že mezi hlavní potřebou pomoc by určitě zařadila psychologickou a psychiatrickou pomoc pro své klienty.

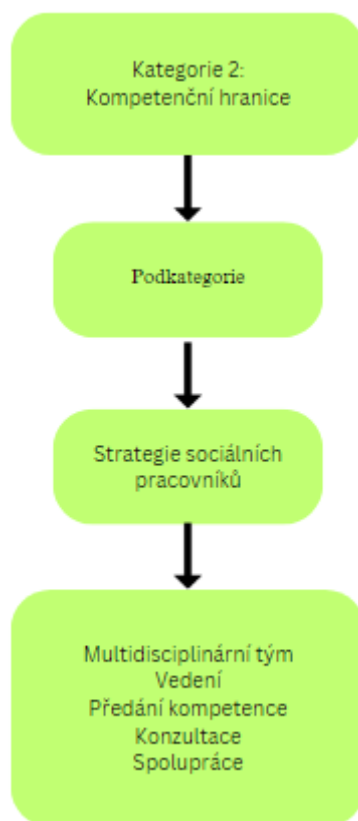
KP2 se vyznačuje nedostatkem podpory ze strany svých kolegů, což by jí nejvíce pomohlo. Cítí nedostatek jistoty, bezpečí, důvěry a podpory na pracovišti.

Na rozdíl od KP2 se KP5 ztotožňuje se s faktem, že na svém pracovišti, má takové podmínky, že vnímá veškerou podporu, jakou by mohla mít, k tomu, aby zvládala všechny situace, které přesahují kompetence.

KP3 uvedla: *„Z mé praxe nedávno vyplynula situace, která jasně ukázala, že je třeba podniknout kroky. V našem regionu máme pouze jednoho lékaře a jeho čas je extrémně omezený, což vede k dlouhým čekacím dobám v ordinaci. Často se stává, že je nutné navštívit lékaře kvůli zdánlivě "banálním" záležitostem, jako je vyndání stehů, ale samotná cesta k lékaři je často velkým úskalím. To pro všechny zúčastněné znamená traumatický zážitek. Domnívám se, že by nám všem, jak pracovníkům, tak klientům, velmi pomohlo, kdyby lékař opět jezdil do obce alespoň jednou týdně a poskytoval domácí péči. Toto opatření by mělo jistě pozitivní dopad na naši komunitu.“*

Komunikační partnerka číslo pět se setkává se situacemi, které přesahují její kompetence, zejména v oblasti nedostatku sociálních služeb v místě, kde působí, a v okolním regionu. Zvýšení počtu dostupných sociálních služeb by zlepšilo podporu sociálním pracovníkům, a především by to mělo pozitivní vliv na kvalitu života různých cílových skupin, jako jsou například senioři v domovech pro seniory.

Předposlední obrázek popisuje strategii sociálních pracovníků.



Obrázek 7: Kategorie 2: Kompetenční hranice, podkategorie: Strategie sociálních pracovníků

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

Předposlední podkategorie s názvem Strategie sociálních pracovníků popisuje, jak informanti reagovali na tuto tematiku. Jak postupují sociální pracovníci v situacích, kde naráží na své hranice v kompetencích.

KP1 uvádí: „Mám možnost tyto situace projednat s mými kolegy a v případě potřeby konzultovat hranice svých kompetencí s přímým nadřízeným, který mi vždy dokáže kvalitně poradit, zde je něco v pořádku nebo zda už je to moc.“

KP2 zmínila docela podobnou odpověď, že je pro ni důležité vědět na koho se může v těchto případech obrátit a danou problematiku řešit. Každopádně odkazovala na další sociální služby či instituce. Jako je například Úřad práce, Česká správa sociálního zabezpečení či Orgán sociální ochrany dětí.

KP3 prezentovala: „*Dělám maximum, abych mohla pomoci. Pomáhání lidem v těžkých situacích je přesně to, co považuji za jádro mé práce. Kreativita a lidský přístup jsou klíčové prvky, bez kterých si kvalitní sociální pracovník nedokáže představit svou práci. Často se zacházím nad rámec svých možností, protože to je prostě to, co je potřeba udělat.*“.

Mezi příklad uvedla, zvedání telefonů mimo pracovní dobu a den, poskytnutí pomoci z vlastních zdrojů, přátelský vztah s klienty, přemlouvání v institucích a lidský přístup a zacházení za jejich hranice.

Dále uvádí: „*Představte si, že máte klienta, který se musí osobně dostavit na poštu, pro nějakou složenkou či doporučený dopis, ale zdravotní stav tomu neodpovídá. Nadchází tedy situace, kdy se snažím dostat klienta do automobilu a odvést co nejbližší k poště, pak už je na mých schopnostech přesvědčit zaměstnance pošty o lidský přístup a skrze okno s klientem v autě vyřešit dané potřeby. Toto všechno je u nás ve státě postavené na hlavu. Žijeme v 21. století, tak by spolupráce státu a společnosti mohla vypadat trochu kvalitněji.*“

KP4 zdůraznila, že nejefektivnějším řešením je předat situaci člověku nebo službě, která má odpovídající odborné znalosti a kompetence k dané problematice. Tímto přístupem se minimalizuje riziko chyb nebo nesprávných rozhodnutí, protože se situace dostane do rukou těch, kteří jsou schopni poskytnout nejlepší možnou péči nebo pomoc. Tento postup také umožňuje sociálnímu pracovníkovi soustředit se na své vlastní oblasti odbornosti a efektivně využít dostupné zdroje. Navíc to může vést k rychlejšímu a účinnějšímu řešení problému, což má přímý pozitivní dopad na klienta či klienty.

KP5 popsala: „*V podobných případech se obracím na další členy našeho multidisciplinárního týmu a společně s ředitelkou zařízení hledáme řešení. Dosud jsme se nepotýkali s problémem, který bychom společnými silami nedokázali vyřešit. Věříme totiž, že kde je vůle, tam je i cesta.*“.

Z výše uvedených odpovědí vyplývá jednotný závěr: komunikace a spolupráce s ostatními členy týmu a případně s dalšími relevantními institucemi jsou klíčové pro úspěšné řešení situací, které přesahují kompetence jednotlivých sociálních pracovníků. Každý komunikační partner zdůrazňuje důležitost spolupráce a konzultací s kolegy a nadřízenými, kteří mohou poskytnout potřebnou podporu a odborné rady. Týmová

práce umožňuje efektivní využití dostupných zdrojů a kompetencí a posiluje schopnost najít optimální řešení pro klienty.

Vyobrazený obrázek č. 8 přibližuje co by dotázané komunikační partnerky předaly za zkušenost svým novým kolegům.



Obrázek 8: Kategorie 2: Kompetenční hranice, podkategorie: Přenos zkušeností

Zdroj: vlastní výzkum, 2024

V poslední podkategorii bude zmíněno, co by komunikační partnerky předaly svým novým kolegům.

KP1, KP2 a KP4 se společně shodly na tom, že je důležité mít dobré vztahy na pracovišti a vzájemnou podporu, jak uvedla KP2 bez nich to nejde.

KP1 uvedla:

„Osobně si myslím, že každý z nás se musí vypořádat se situacemi na hraně nebo za hranicí naší kompetence individuálně. Nicméně, je důležité si uvědomit, že v našem týmu máme mnoho zkušených kolegů, kteří jsou schopni poskytnout kvalitní pomoc a radu

v obtížných situacích. Je užitečné využít jejich zkušeností a poradit se s nimi, když se ocitneme v nejistých situacích.“

KP4 upozorňuje na potřebu kvalitních supervizí, že se obecně nevyplácí na takových věcech šetřit finanční prostředky, „*psychické zdraví je stejně důležité jako to fyzické.*“.

KP3 se odlišuje výstižnou odpovědí: „*je třeba zachovat zdravý lidský rozum*“.

KP5 pro změnu uvedla, že by svým kolegům přála, aby pracovali v takovém prostředí, které podporuje jejich potenciál a dovoluje jim jejich kompetence uplatňovat. Ona sama se snaží na svém pracovišti tvořit takové podmínky, aby toto splňovala.

8 Diskuse

V cíli mé bakalářské práce zaměřené na kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě bylo zkoumat, jak a kde vnímají vybraní sociální pracovníci, pro účely studie, své vlastní hranice v oblasti kompetencí.

Pro tento výzkum byla vybrána kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování s technikou polostrukturovaných rozhovorů. Ke zjištění potřebných informací byly vytvořené otázky potřebné k rozhovoru (viz příloha 1). Následné zpracovávání výsledků proběhlo pomocí otevřeného kódování. Byly vytvořeny 2 kategorie, kompetence sociálních pracovníků a kompetenční hranice.

Při oslovení potencionálních komunikačních partnerů jsem narážela na určitou a pro mě osobně překvapivou neochotu či nezájem. V podobě odmítnutí či neodpovědí na prosbu o poskytnutí rozhovoru. Jistě chápu, že určitá pracoviště jsou ve chvíli jara dost zatěžkávana prosbami o vyplnění dotazníku či poskytnutí rozhovorů, ale každý dotázaný na případný rozhovor vzhledem k dosaženému vzdělání, musel projít stejným procesem, jako je psaní a vyhodnocování bakalářské práce. Proto bych očekávala ochotu a nápomoc. Možná na to má vliv i to, že to není v jejich povinných kompetencích.

Když se zabýváme otázkou kompetencí, je zřejmé, že každý má jiný pohled na to, co skutečně představují. Během mého výzkumu jsem zjistila, že většina informantů se sice odvolávala na zákon, ale nejvíce výstižnou odpověď poskytla KP3. Její pojetí kompetencí se zakládá na právních předpisech o sociálních službách a prováděcí vyhlášce. KP3 zdůraznila, že sociální pracovník musí mít pevný základ v legislativě související s jeho prací, a to včetně roli veřejného opatrovníka, kterou také vykonává.

Zajímavé bylo, že ostatní informanti spíše odpovídali jednoslovně. Uváděli význam kompetencí jako dovednost či pravomoc sociálního pracovníka. Tento názor významu pravomoci či oprávnění uvádějí i Veteška a Tureckiová (2008). Toto jednoduché vyjadřování pravděpodobně souvisí s délkou praxe každého z nich. Čím delší praxe, tím větší je tendence k hlubší reflexi a komplexnějšímu popisu kompetencí.

Když jsem se pokusila získat od komunikačních partnerů konkrétní příklady z jejich praxe, zjistila jsem, že jich je tolik, že nelze uvést všechny. To naznačuje, že otázka

kompetencí není zdaleka jednoduchá a vyžaduje hlubší uvažování a analýzu konkrétních situací a případů.

Pokud jde o zlepšování dovedností a kompetencí sociálních pracovníků, praxe byla nejčastěji zmiňovaným faktorem. Nicméně, osobně souhlasím s tím, že kvalitní učení z praxe vyžaduje systematické přístupy ke zlepšení. Přesto se shoduji s tím, že praxe přináší nejvíce zkušeností.

Co se týče obecně způsobů zlepšení byla zmiňována především skupinová supervize. A jedním z komunikačních partnerů bylo upozorněno na kvalitní supervizi. Ovšem aby byla poskytována profesionální a kvalitní supervize je třeba sehnat správného supervizora. A jak jedna z komunikačních partnerek uvedla z praxe, máme to pravidelně jednou za čas. Nelze se na to spolehnout vždy. Ovšem tato skutečnost jako časovou omezenost, a ne vždy dostupnou řadíme mezi nevýhody profesionální supervize. (Venglářová, 2013)

Supervize je proces, který se zaměřuje na reflexi role, činností a aktivit spojených s pracovní pozicí účastníka, ať už jde o tým, skupinu pracovníků nebo jednotlivce. Tento proces je zejména využíván v profesích, kde je důležitá práce s lidmi, jako je zdravotnictví, sociální služby, řízení lidských zdrojů, a postupně se rozšiřuje i do oblastí vzdělávání a výchovy. (Venglářová, 2013)

Podle mého názoru by měl každý projít supervizí, což by mohlo předejít zbytečným nedorozuměním, nevědomostem a případnému syndromu vyhoření. Tím, že se zatěžující situace rozeberou, člověk se mimo jiné může naučit, jak s nimi správně pracovat.

Jednou z nejvíce obtížných otázek bylo, jak by sociální pracovníci definovali kompetenční hranice. Jelikož toto téma nemá žádnou obecnou definici a každý to vnímá jinak. Nejlépe popsala své vnímání hranic KP3, který uvádí: *„Hranice je dána popisem práce každého pracovníka, ačkoliv často činnosti ve prospěch uživatelů jsou nad rámec tohoto popisu. Vždy jde o balancování mezi dilematy, jestli je to ještě pomoc, nebo už tvoření závislosti uživatele na službu. Jde o rozumné i etické zhodnocení, co je ještě dobré pro klienta udělat za něj a co si může již udělat sám a podpořit ho v jeho snaze a motivovat ho ke zvýšení míry v péči o svou vlastní osobu. A hranice jsou dány především zákonem a možnostmi udělat ještě to či ono, pakliže to nezasahuje do*

hranice jiných pravomocí orgánů, či integrity uživatele a jeho práv osobních či pravomocí příslušných úřadů. “.

Z autorů to vystihují například Matoušek a Křišťan (2013), kteří popisují profesní hranici mezi pracovníkem a klientem jako určení oblasti, ve které sociální služba působí, a definování odpovědnosti jak klienta, tak pracovníka. Tato hranice určuje způsob, jakým jsou klient a pracovník v interakci, a míru poskytované pomoci.

V praxi se sociální pracovníci často dostávají do situací, kdy narazí na své limity a neví, jak dál. Například, někteří se setkávají s lidmi, kteří dělají trestné činy nebo jsou agresivní vůči svým dětem. To je stresující a může je to dost emocionálně vypálit. Další problém je, když klient trpí alkoholismem, ale odmítá přiznat svůj problém nebo hledat pomoc. Sociální pracovníci pak nemají jasno, co dělat, protože jim chybí potřebné znalosti nebo zdroje. Také se často potýkají s problémy v oblasti zdravotnictví. Například, když se klientovi náhle zhorší zdravotní stav, ale nemůžou ho umístit do zařízení kvůli dlouhým čekacím dobám. Dalším problémem může být nedostatek informací od lékařů o klientovi, což znemožňuje poskytování správné péče. A mnozí sociální pracovníci se také potýkají s nedostatkem sociálních služeb, jako je psychologická nebo psychiatrická pomoc.

Pro lepší zvládnání těchto obtížných situací by si komunikační partneři přáli několik zásadních věcí. Více dostupnou psychologickou pomoc, větší kapacitu lůžek v pobytových zařízeních, dostupnost sociálních služeb v méně osídlených regionech či pojízdného lékaře.

Avšak tato situace, co se týče nedostatku lůžek v pobytových zařízeních, by byla dostačující pouze v případě, že pobytové služby využívají pouze ti, kteří potřebují péči po celý den, a pro ostatní jsou k dispozici dostatečné alternativy, jako jsou další sociální a zdravotní služby, včetně podporovaného bydlení. Realita je však taková, že i když lidé s těžkým a úplným stupněm závislosti tvoří pouze část klientely domovů pro seniory, existuje stále mnoho neuspokojených žadatelů o pobytové sociální služby. Ti, kteří nezískají místo v těchto zařízeních, často zůstávají v nemocnicích déle, než je nutné, nebo hledají pomoc mimo oficiální systém, což může vést k nižší kvalitě péče. Existuje dokonce i černý trh s poskytováním sociálních služeb prostřednictvím neregistrovaných zařízení, které často poskytují péči nevyhovující úrovně. (Dragomirecká, 2020)

Avšak když se sociální pracovníci dostanou do situací, které přesahují jejich kompetence, hledají pomoc a podporu. Mohou se poradit s kolegy nebo nadřízenými, kteří jim poskytnou rady a směry, jak dál. Někdy potřebují poradit s odborníky z jiných institucí, jako jsou například Úřad práce nebo Úřad sociálního zabezpečení. Důležitá je také spolupráce s ostatními členy týmu, protože společně mohou najít nejlepší řešení pro klienty. To umožňuje efektivní využití dostupných zdrojů a kompetencí a posiluje schopnost najít optimální řešení pro klienty.

Sociální pracovníci mají v multidisciplinárních týmech důležitou roli. Spolupracují s různými odborníky a institucemi, aby co nejlépe pomohli svým klientům. Jejich hlavním cílem je propojovat různé přístupy a zdroje tak, aby klienti dostali tu nejlepší možnou péči. Díky spolupráci s ostatními členy týmu a odborníky z jiných oblastí mohou lépe porozumět potřebám svých klientů a efektivněji jim pomáhat. To vede ke zlepšení kvality života klientů a dosažení pozitivních výsledků. (Šámalová a Vojtíšek, 2021)

Hledání literárních zdrojů pro mou bakalářskou práci nebylo úplně jednoduché. Není jednotný systém pro jejich hledání, a navíc jsem narazila na nedostatek nových knih zaměřených na mé téma. Proto jsem se uchýlila i k starším publikacím, jako je například práce paní Havrdové (1999). I když je tato publikace staršího data, stále je považována za relevantní zdroj, jelikož je v ní obsažený materiál stále citován a respektován i v současné době.

Myslím si, že kompetenční hranice v praxi jsou velmi obtížné na pochopení. Sociální pracovník by měl pracovat s nejlepším svědomím a vědomím, aby nedošlo k porušení zákona. Současně je však důležité, aby byl schopen poskytnout klientovi potřebnou pomoc v rámci svých kompetencí. Práce ve státní správě přináší sociálním pracovníkům mnoho etických dilemat, kdy se musí rozhodnout mezi dodržováním stanovených pravidel a potřebami klienta. Jejich úkolem je nalézt rovnováhu mezi dodržováním právních předpisů a poskytováním efektivní pomoci. To vyžaduje nejen hluboké znalosti právního rámce, ale také citlivost, empatii a schopnost flexibilně reagovat na individuální potřeby klienta.

9 Závěr

Tématem této bakalářské práce bylo kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě. Cílem této práce bylo zjistit, jaké jsou kompetenční hranice sociálních pracovníků a rovněž zjistit, jak postupují v situacích, kdy se s těmito hranicemi setkávají, a jakou strategii či postup volí k řešení dané situace. Výzkumné šetření proběhlo za pomoci kvalitativní výzkumné strategie, metodou polostrukturovaných rozhovorů, kterých se zúčastnilo pět komunikačních partnerů. Výběr těchto komunikačních partnerů proběhl záměrných výběrem, jelikož bylo třeba sehnat ochotné sociální pracovníky, kteří pracují ve státní správě.

Jak už jsem výše uvedla cíl, tak pro je jeho dosažení byly stanoveny následující výzkumné otázky:

1. Jaké jsou kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě?
2. Jak postupuje sociální pracovník v případě dosažení hranic jeho kompetencí v dané problematice?

U první výzkumné otázky došlo k následujícímu zjištění: V oblasti sociální práce se kompetenční hranice jeví jako flexibilní a individuální. Někteří sociální pracovníci vnímají tyto hranice jako linii, za kterou se nepouštějí, zatímco jiní zdůrazňují transparentní komunikaci a respektování vlastních schopností. Klíčové je udržování rovnováhy mezi poskytováním pomoci a podporou klienta k soběstačnosti, vždy s ohledem na právní předpisy a práva klientů.

Zatímco v reakci na situace, kde sociální pracovníci narazí na své kompetenční hranice, se jejich postupy liší. Někteří se obrací na své kolegy a přímé nadřízené pro konzultaci a radu, zatímco jiní spoléhají na další sociální služby a instituce. Další pracovníci se snaží pomáhat nad rámec svých možností, zdůrazňují význam lidského přístupu a kreativity. Jiní zase preferují předání situace odborníkům s odpovídajícími znalostmi a dovednostmi, aby minimalizovali riziko chyb. Společným prvkem je důraz na spolupráci a komunikaci s týmem a dalšími institucemi, což umožňuje efektivní využití dostupných zdrojů a kompetencí a přináší optimální řešení pro klienty.

Výzkumné otázky byly zodpovězeny, cíl práce byl naplněn. Věřím, že má práce přinesla hlubší porozumění této problematice a může sloužit jako základ pro další diskuse a výzkum v oblasti kompetencí sociálních pracovníků ve státní správě. Doufám, že výsledky mého výzkumu přispějí k posílení role sociálních pracovníků při poskytování služeb ve státní správě a pomohou vytvořit prostředí, které podporuje optimální péči o klienty a zlepšuje jejich kvalitu života.

10 Seznam použitých zdrojů

1. ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2017. *Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesionálního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR* [online]. In: ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. [cit. 2024-04-2]. Dostupné z: <https://profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex.pdf>
2. Co je to sociální práce: Definice oboru, 2024. In: *Profesní komora sociálních pracovníků, z.s.* [online]. [cit. 2024-04-2]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/co-je-socialni-prace>
3. DOUŠEK, R., 2014. *Úvod do etnologického výzkumu*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6883-4.
4. DRAGOMIRECKÁ, E., 2020. *Ti, kteří se starají: podpora neformální péče o seniory*. První vydání. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 9788024645988.
5. Etický rámec výzkumu: ZÁKLADNÍ ETICKÉ ZÁSADY VÝZKUMU, 2024. In: *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky* [online]. [cit. 2024-04-22]. Dostupné z: https://www.msmt.cz/file/35780_1_1/
6. GALLO, A., 2024. *What Is Active Listening?* [online]. [cit. 2024-04-5]. Dostupné z: <https://hbr.org/2024/01/what-is-active-listening>
7. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
8. HANDON, R., 2014. *Client Relationships and Ethical Boundaries for Social Workers in Child Welfare* [online]. [cit. 2024-04-10]. Dostupné z: https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/Client_Relationships_and_Ethical_Boundaries_for_Social_Workers_in_Child_Welfare/

9. HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
10. HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
11. HENDRYCH, D., 2012. *Správní právo: obecná část*. 8. vyd. V Praze: C.H. Beck. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7179-254-3.
12. JAMSHED, D., 2014. Qualitative research method-interviewing and observation. *J Basic Clin Pharm* [online]. [cit. 2024-04-14]. DOI: 10.4103/0976-0105.141942. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4194943/>
13. Kompetence, 2024. In: *Sloneek* [online]. [cit. 2024-03-20]. Dostupné z: <https://www.sloneek.cz/slovník-pojmu/kompetence/>
14. MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-2220-2.
15. MATOUŠEK, O., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
16. MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A., ed., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
17. Měkké a tvrdé dovednosti, 2024. In: *Sluně - svět jazyků* [online]. [cit. 2024-03-21]. Dostupné z: <https://www.slune.cz/aktualita/mekke-a-tvrde-dovednosti/>
18. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
19. NOVOTNÁ, H., ŠPAČEK, O., ŠŤOVÍČKOVÁ, M., ed., 2019. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Vydání první. Praha: FHS UK. ISBN 978-80-7571-025-3.
20. PLAMÍNEK, J., 2015. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 3., rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-5515-1.

21. Profil absolventa, 2024. In: *Informační systém Infoabsolvent* [online]. [cit. 2024-04-1]. Dostupné z: <https://www.infoabsolvent.cz/Obory/ProfilAbsolventa/7532N01/Socialni-prace>
22. Průběžné vzdělávání sociálního pracovníka, 2024. In: *Profesní komora sociálních pracovníků, z.s.* [online]. [cit. 2024-04-1]. Dostupné z: <http://www.pksp.cz/prubezne-vzdelavani-socialniho-pracovnika>
23. *Sociální služby: Adaptační proces klienta seniora v zařízení sociálních služeb* [online], 2018. 20(5), 44 s. [cit. 2024-04-8]. ISSN 1803-7348. Dostupné z: https://www.socialnisluzby.eu/images/obr/1617966406_kveten-final.pdf
24. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V., 2008. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI. Meritum (ASPI). ISBN 978-80-7357-316-4.
25. Správní právo, 2024. In: *Základy práva a praktické právní úkony* [online]. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/375/05.html>
26. Studijní texty k obecné části úřednické zkoušky: Státní správa, 2023. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2024-04-22].
27. SVATOŠ, R., 2022. *Základy teorie státu a práva*. Druhé, doplněné a aktualizované vydání. Praha: NLN. ISBN 978-80-7422-832-2.
28. SVATOŠ, R., 2023. *Organizace státní správy: Správní úřady s celostátní působností podřízené ministerstvům nebo jiným ústředním správním úřadům* [Přednáška].
29. ŠÁMALOVÁ, K., VOJTÍŠEK, P., ed., 2021. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Vydání 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2195-3.
30. ŠEDÝ, J., 2021. *Kritické myšlení*. První vydání. Praha: Galén. ISBN 978-80-7492-543-6.
31. ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN isbn978-80-262-0644-6.

32. TOMEŠ, I., 1997. *Vzdělávací standardy v sociální práci*. Vyd. 1. Praha: Sociopress. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902260-3-5.
33. UNIVERSITY AT BUFFALO, 2024. Essential Skills and Traits for Social Workers: 10 Characteristics and Skills of Successful Social Workers. In: UNIVERSITY AT BUFFALO. *University at Buffalo School of Social Work* [online]. [cit. 2024-04-10]. Dostupné z: <https://socialwork.buffalo.edu/admissions/is-social-work-right-career-forme/list-of-essential-skills-in-social-work.html>
34. VENGLÁŘOVÁ, M., 2013. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. 1. vyd. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9.
35. VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M., 2008. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1770-8.
36. *Výkon státní správy – kompetence, odpovědnost* [online], 2009. 19 [cit. 2024-03-11]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/odk2/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx>
37. What is competence?, 2023. In: *Health and Safety Executive* [online]. [cit. 2024-04-1]. Dostupné z: <https://www.hse.gov.uk/competence/what-is-competence.htm>
38. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*. částka 37. ISSN 1211-1244.
39. Zákon č. 2/1969 Sb. Zákon České národní rady o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky ve znění pozdějších předpisů, 1969. In: *Sbírka zákonů České republiky*. částka 1. ISSN 1211-1244.

11 Seznam příloh

Příloha 1 Seznam otázek k rozhovoru

Příloha 2 Informovaný souhlas pro účastníky rozhovoru

12 Seznam obrázků a tabulek

Obrázky

Obrázek 1: Kategorie 1: Kompetenční sociálních pracovníka, podkategorie: Význam

Obrázek 2: Kategorie 1: Kompetenční sociálních pracovníka, podkategorie: Druhy

Obrázek 3: Kategorie 1: Kompetenční sociálních pracovníka, podkategorie: Podpora

Obrázek 4: Kategorie 2: Kompetenční sociálních pracovníka, podkategorie: Vymezení

Obrázek 5: Kategorie 2: Kompetenční sociálních pracovníka, podkategorie: Hranice

Obrázek 6: Kategorie 2: Kompetenční sociálních pracovníka, podkategorie: Podpora

Obrázek 7: Kategorie 2: Kompetenční sociálních pracovníka, podkategorie: Strategie sociálních pracovníků

Obrázek 8: Kategorie 2: Kompetenční sociálních pracovníka, podkategorie: Přenos zkušeností

Tabulky

Tabulka 1: Identifikační údaje komunikačních partnerů

13 Seznam použitých zkratk

KP 1- KP 5 – komunikační partner

VO – výzkumná otázka

ČR – Česká republika

ČNR – Česká národní rada

Příloha 1: Seznam otázek k rozhovorům

1. Kolik je vám let?
2. Jaká je délka vaší praxe?
3. Jaká je vaše současná pracovní pozice?
4. Jak dlouho se nacházíte na současné pozici?
5. Jak dlouho působíte jako sociální pracovník ve státní správě?
6. Co pro Vás znamená pojem kompetence sociálního pracovníka?
Jaké kompetence to jsou ve vašem případě?
7. Co podle vás představujete kompetenční hranice?
8. Jaké jsou nejčastější situace, ve kterých sociální pracovníci narazí na kompetenční hranice ve své práci ve státní správě?
9. Jaká opatření vám jsou k dispozici pro sociální pracovníky ke zlepšení vašich kompetencí?
10. Máte zkušenost jako sociální pracovník v neziskové sféře, pokud ano, vnímáte rozdíl?
11. Jakými způsoby se snažíte zlepšit své dovednosti a kompetence v práci ve státní správě?
12. Co děláte v případě, když narazíte/dojdete na hranici svých kompetencí/možných kompetencích/možností svých kompetencí?
13. Jakou podporu byste chtěli mít k dispozici pro zvládání situací, které přesahují vaše kompetence?
14. Co byste předal/a svým novým kolegům za zkušenost či radu, jak se vypořádat se situacemi, které jsou na hranici či za hranicemi vašich kompetencí?

Příloha 2: Informovaný souhlas pro účastníky výzkumu

Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho využitím pro účely bakalářské práce

Já, níže podepsaný/á, souhlasím s účastí na výzkumném rozhovoru, který slouží jako zdroj dat pro bakalářskou práci Kláry Josefíny Strychové s názvem „Kompetenční hranice sociálních pracovníků ve státní správě“.

Beru na vědomí, že cílem rozhovoru je získání informací o kompetencích sociálních pracovníků a jaké mají kompetence hranice. Souhlasím s tím, že rozhovor bude nahráván a následně zpracován autorkou bakalářské práce.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, jak dlouho bude rozhovor trvat a jaký bude jeho průběh. Mám právo odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku. Souhlasím s tím, že zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut žádným třetím stranám.

Beru na vědomí, že části textu rozhovoru mohou být citovány v textu bakalářské práce a souhlasím s tím, že bude zachována anonymita.

Souhlasím s uvedenými podmínkami.

Datum:

Podpis účastníka výzkumu: