

Metody a řízení sociální práce

Oldřich Matoušek a kol.




portál

Metody a řízení sociální práce

Oldrich Matoušek a kol.

Matoušek, Oldřich

Metody a řízení sociální práce / Oldřich Matoušek

a kol. -- Vyd. 2. -- Praha : Portál, 2008. -- 384 s.

ISBN 978-80-7367-502-8

364-78

- sociální práce
- monografie

Lektorovala PhDr. Bohumila Baštecká, CSc.

© Oldřich Matoušek a kol., 2008

Portál, s. r. o., Praha 2008

ISBN 978-80-7367-502-8

Obsah

1 Úvod: Cíle a úrovně sociální práce	11
Literatura	17

ČÁST I

Sociální práce jako profese	19
--	-----------

2 Profesní etika	21
2.1 Základní definice	21
2.2 Uplatnění etiky v sociální práci	22
2.3 Sociální práce a sociální stát	25
2.4 Etické teorie	26
2.5 Hodnoty v sociální práci	33
2.6 Charakteristika profese a etický kodex	39
2.7 Etický kodex a byrokratická organizace	43
2.8 Role sociálního pracovníka a způsoby přístupu k praxi	44
2.9 Závěr	47
Literatura	48

3 Nároky sociální práce a syndrom vyhoření	51
3.1 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese	52
3.2 Syndrom vyhoření	55
3.3 Syndrom pomáhajících	59
Literatura	59

4 Dobrovolnická práce	61
Literatura	63

ČÁST II

Případová práce	65
5 Případová práce	67
5.1 Hodnota jedince	68
5.2 Jedinečnost a sebeurčení	69
5.3 Problémy řešené v sociální případové práci	69
5.4 Komunikace s klientem	75
Literatura	81
6 Poradenství	83
6.1 Sociální poradenství	84
6.2 Pomoc a poradenství	85
6.3 Poradce	91
6.4 Vedení poradenského rozhovoru	97
6.5 Shrnutí	114
Literatura	116
7 Krizová intervence	119
7.1 Pojem krize	119
7.2 Příčiny krize	121
7.3 Chování člověka v krizi	123
7.4 Typy krizí	124
7.5 Průběh krize	126
7.6 Řešení krize: svépomoc a vzájemná pomoc	128
7.7 Krizová intervence	129
Literatura	134
8 Mediace	135
8.1 Principy konstruktivních řešení konfliktů	135
8.2 Mediace – metoda vyjednávání založená na zájmech	136
8.3 Metoda mediace a její cíle	138
8.4 Principy mediace a její výhody	139
8.5 Role a dovednosti mediátora	140
8.6 Proces mediace a jeho fáze	143
8.7 Typy vhodných a nevhodných sporů pro mediaci	148
8.8 Mediace v ČR	149
8.9 Závěrečné shrnutí	150
Literatura	150

ČÁST III

Práce se skupinou	151
9 Skupinová práce	153
9.1 Skupinové aktivity	153
9.2 Skupinová psychoterapie	158
9.3 Hnutí svépomocných a podpůrných skupin	166
9.4 Vliv technického rozvoje na skupiny	167
Literatura	168
10 Streetwork	169
10.1 Pojem streetwork	169
10.2 Historie streetworku	170
10.3 Zavedení streetworku v České republice	171
10.4 Cílové skupiny streetworku	173
10.5 Formy práce a typy činnosti	174
10.6 Prostorové zázemí	177
Literatura	177

ČÁST IV

Práce s dětmi a s rodinou	179
11 Práce s rodinou	181
11.1 Rodina jako podpůrná instituce	181
11.2 Klíčové koncepty soudobých teorií rodiny	184
11.3 Hodnocení rodiny	189
11.4 Typy služeb poskytovaných rodinám	195
Literatura	200
12 Posuzování potřeb ohroženého dítěte	201
12.1 Komplexní, interdisciplinární a týmový přístup k ohroženým dětem a role sociálního pracovníka	203
12.2 Potřeby a posuzování podmínek pro jejich uspokojování	205
12.3 Pomocné modely pro posuzování situace ohroženého dítěte	215
12.4 Posouzení vhodnosti řešení	222
12.5 Rozhodování v oblasti náhradní rodinné péče	224
12.6 Závěr	227
Literatura	228
13 Videotrénink interakcí	231
13.1 Vývoj VTI a obecné principy metody	231
13.2 Východiska použití VTI v praxi	233
13.3 Metodika	234

13.4	Typologie problémů	235
13.5	Průběh VTI	236
13.6	Principy kontaktu	243
13.7	Plán pomoci	246
	Literatura	249
 ČÁST V		
	Komunitní práce	251
14	Komunitní práce	253
14.1	Vyjasnění pojmů	253
14.2	Historie komunitní práce u nás a v zahraničí	255
14.3	Současná situace komunitní práce v ČR	257
14.4	Komunitní práce v zahraničí – trendy a výhledy	261
14.5	Proces komunitní práce	262
14.6	Komunitní pracovník	266
14.7	Znaky dobrého komunitního projektu	267
	Literatura	269
15	Hromadná neštěstí a jejich zvládnání	271
15.1	Hromadné neštěstí, definice a jeho druhy	271
15.2	Následky hromadných neštěstí	272
15.3	Oběti hromadných neštěstí	273
15.4	Nejčastější reakce obětí na setkání s hromadným neštěstím	274
15.5	Zpracování zážitku hromadného neštěstí	279
15.6	Poskytování pomoci obětem traumatizující události	281
15.7	Záchranný systém	282
15.8	Zvládnání zátěže u pracovníků, kteří pomáhali při hromadném neštěstí	286
	Literatura	287
 ČÁST VI		
	Makrometody	289
16	Analýza sociálních potřeb kraje, obce a regionu	291
16.1	Potřeba analýzy	292
16.2	Vymezení pojmu „sociálně-demografická analýza“	294
16.3	Technický projekt analýzy	295
16.4	Shromažďování dat, informací a materiálů k analýze	297
16.5	Zpracování sociálně-demografických dat	302
16.6	Syntetizace poznatků a jejich prezentace	304
	Literatura	308

17 Systémové projekty	309
17.1 Systémové projekty jako součást makropraxe v sociální práci	309
17.2 Systémová stránka individuálních a skupinových problémů	310
17.3 Postoj pracovníka k systému	310
17.4 Aktéři systémové změny	313
17.5 Definice problému, jeho rozsahu a naléhavosti	315
17.6 Kontexty plánované změny	317
17.7 Strategie řešení	321
Literatura	323

ČÁST VII

Řízení sociální práce	325
------------------------------	-----

18 Management v sociální práci	327
18.1 Management jako pojem a proces	327
18.2 Management jako skupina lidí	328
18.3 Management v sociální práci	328
18.4 Manažer	329
18.5 Sociální sektor	332
18.6 Organizace	333
18.7 Finance	335
18.8 Lidské zdroje	338
18.9 Marketing	345
18.10 Závěr	347
Literatura	347

19 Supervize	349
19.1 Balintovské skupiny	350
19.2 Supervize v ČR	351
19.3 Formy a cíle supervize	352
19.4 Kompetence supervizora	357
19.5 Pozice supervizora a supervidovaného	359
19.6 Supervizní kontrakt (dohoda)	361
19.7 Podmínky úspěšné supervize v organizaci	363
Literatura	364

ČÁST VIII

Příloha	367
Etický kodex sociálních pracovníků ČR	369
Rejstřík	373

Úvod: Cíle a úrovně sociální práce

Oldřich Matoušek

V publikaci *Základy sociální práce* (Matoušek a kol., 2001), na kterou tato kniha navazuje, byla sociální práce definována následovně:

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.

Naprostá většina známých společností sociální práci prováděla nebo provádí, i když tato činnost v nich není jako sociální práce označována. Staré civilizace propojovaly ideál solidarity s náboženstvím. Přesněji řečeno, náboženství natolik pronikalo všemi oblastmi společenské praxe, že v něm byl zakořeněn imperativ solidarity a také instituce podporující konkrétní projevy společenské solidarity. Za všechny nabízející se příklady připomeňme jeden dodnes aktuální: Islám počítá mezi pět základních způsobů osvědčování pravé víry i poskytování almužen chudým, přičemž jeden typ almužny se dává dobrovolně a druhý se dává povinně, takže se z něj v některých východních zemích prakticky stala daň. Výnos těchto almužen je užíván na dobročinné účely, ale i na šíření „pravé víry“.

Stanovit globálně platný přehled cílů sociální práce není možné. Rozdíly mezi jednotlivými kulturami a zeměmi jak v teoretickém pojetí sociální práce, tak v praktickém výkonu těchto činností jsou velké. Způsob, jakým se sociální práce koncipuje a provádí v euro-americkém civilizačním okruhu, není vhodný ani přijatelný v jiných kulturách. Východní země (Indie, Čína, Japonsko) ve svých soustavách sociálních služeb podporují spíše rodinu než jednotlivce.

Americké sociální služby se kromě toho liší od evropských větším akcentováním úlohy dobrovolníků a menší mírou řízení ze strany státu. Ani v evropském prostoru není možné dokonalé sjednocení základních východisek. V některých západoevropských zemích se např. vyvinula disciplína nazývaná sociální pedagogika, kterou jiné evropské země nepěstují; vzdělávání je tak viděno jednou jako součást sociálního zabezpečení, jindy jako relativně nezávislý systém práce s lidmi.

Ještě složitější je situace v zemích tzv. třetího světa. Na ně působí jednak původní kmenová tradice zacházení s hendikepovanými, jednak pozůstatky způsobů organizace a poskytování sociálních služeb z doby kolonizace odvozené ze systému sociálních služeb dřívější koloniální mocnosti, a také aktuální vliv euro-amerických modelů péče zprostředkovaný mezinárodními organizacemi, které se příp. v sociálních službách v současnosti v dané zemi angažují.

Payne (1991) proto oprávněně soudí, že sociální práce je „sociálně konstruovaná činnost“, kterou lze pochopit jen ve vazbě na sociální a kulturní kontext, v němž vznikla. Sociální práce nemůže být budována a hodnocena nadčasově. Její teorie i praxe jsou reakcemi na to, jak konkrétní lidé vnímají v určité době a v určitém místě (regionu, zemi) sociální problémy. Počet sociálních pracovníků a zaměření jejich činnosti se mění s prioritami, které společnost definuje v politických a mediálních debatách. Instituce čili agentury, jež lidé pro účely sociální práce zřizují, jsou odvozeny z jiných, podobných, již existujících institucí a fungují ve vazbě na ně. Sociální práce jako profese je vykonávána v návaznosti na jiné profese, přičemž nejbližším okruhem jsou v západních zemích zdravotníci, psychologové, právníci, policisté, pedagogové, představitelé státní správy a samosprávy. Mezi sociální prací a „sousedními“ disciplínami existuje i určitá rivalita, jejímž projevem jsou otevřené nebo doutnající kompetenční spory. Podrobný popis konkrétního institucionálního prostředí pro výkon sociální práce v České republice, jeho historických kořenů, současné podoby a vývojových trendů lze nalézt např. v knize *Sociální správa* I. Tomeše a kol. (2002).

Sociální práce si jako svébytný obor vytvořila i vlastní teorie a postupy, v některých případech však sdílí teoretické předpoklady s jinými pomáhajícími profesemi a praktické zásahy modifikuje podle svých cílů. Aktuální teorie sociální práce byly podány v již zmíněných *Základech sociální práce* (Matoušek a kol., 2001), kde je nastíněn i vývoj oboru ve světě a u nás.

Měřítka, ve kterém sociální pracovníci působí, sahá od případové práce až k pokusům ovlivnit celý národní (či dokonce nadnárodní) systém sociálních služeb. Ambice zastánců radikálních proudů v sociální práci jdou ještě dál,

chtějí ovlivňovat politické rozhodování ve prospěch znevýhodněných skupin, a to i v oblastech, jež sociální služby přesahují.

Sociální pracovník

Sociální pracovník pracuje:

- s klienty, s jejich rodinami, příp. za svůj případ považuje celou rodinu;
- s přirozenými skupinami, např. s partami mládeže na městském sídlišti;
- s uměle vytvořenými skupinami, jakými jsou např. školní třídy nebo skupiny lidí trávící život v ústavu sociální péče či ve vězení;
- s organizacemi, buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby, nebo vstupuje jako expert do organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit, např. formou supervize;
- s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě;
- jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje.

Metody sociální práce

Pod pojmem „metody sociální práce“ rozumí většina západních autorit i našich odborníků postupy vázané:

- na cílový subjekt (práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou atd.);
- na jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události);
- na relevantní vztahový kontext (vrstevnická skupina, rodina, organizace);
- někdy i na systémové vazby (regionální, národní či nadnárodní sociální politika).

Přidržíme se tohoto pojetí, i když implikuje poměrně volné spojení mezi teorií a praxí a ve svých důsledcích praxi sociální práce nadřazuje teoriím.

Sociální práce se v západních zemích – na rozdíl od mnoha jiných odborných disciplín – zatím příliš nesespecializuje. Vzdělávací programy se obvykle snaží u studentů podpořit většinu kompetencí, i když se obecně uznává, že pro nejnáročnější úkoly (mezi něž jistě patří poskytování supervize, řízení pracovních kolektivů či analytická a koncepční činnost ve velkém měřítku) by měl mít sociální pracovník nejvyšší možné vzdělání.

Cíle sociální práce

Praktické cíle sociální práce jsou podle Americké asociace sociálních pracovníků následující (podle Zastrowa, 1995):

1. Podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.

2. Zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu mohou poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti.
3. Napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů).
4. Rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.

Úrovně sociální práce

Běžně se v sociální práci rozlišují činnosti na **práce!sociální!mikroúroveň, střední úrovni a práce!sociální!makroúroveň**. Mikroúrovni se přitom myslí případová práce, střední úrovni práce s rodinami a malými skupinami, makroúroveň znamená práci s velkými skupinami, s organizacemi, komunitami a působení na sféru veřejného mínění i politiky.

Na mikroúrovni pracuje profesionální sociální pracovník formou **případové práce**, resp. **vedení případu**. Oběma termíny může být popisovaná tatáž činnost, tj. individuální podporování klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy. Základní činností při práci s případem je poradenství. To může být doplňováno jinými postupy. Termín *vedení případu* (case management) se užívá až v několika posledních desetiletích. Akcentuje koordinační a mediační činnost sociálního pracovníka (v našich podmínkách např. probačního úředníka, který poskytuje soudu informace o klientovi, domlouvá se s klientem o možných opatřeních, včetně tzv. alternativních trestů, vyjednává i se subjekty, které klient poškodil, a s organizacemi, které se účastní výkonu alternativního trestu, a také monitoruje, jak klient vykonává to, k čemu se zavázal).

Skupinová práce může mít podobu aktivit se skupinou (např. víkendové programy v přírodním prostředí pořádané pro rizikovou městskou mládež; kurzy sociálních dovedností a rekvalifikační kurzy pro nezaměstnané mladé lidi; programy pro seniory v klubech důchodců; job-kluby organizované úřady práce pro skupiny nezaměstnaných, pracovní aktivity s lidmi, kteří mají vážný mentální hendikep). Cílem skupinové práce může být i nespécifická skupinová terapie, která má klientovi poskytnout otevřenou zpětnou vazbu o tom, jak působí na lidi, korektivní zkušenost, náhled, naději na řešení jeho těžkostí a v neposlední řadě mu může poskytnout příležitost, aby pomohl druhým lidem.

Práce s rodinou může mít podobu úžeji zaměřených aktivit organizovaných pro jednu rodinu nebo skupinu rodin (např. poradenství rodinám, jež adoptují děti; poradenství rodičům v rozvodu, které se týká kontaktů s dětmi; osvětové skupiny pro rodiče, jejichž děti experimentují s drogami); jindy se jedná o rodinnou terapii, jejíž cíle jsou obecnější: zlepšit fungování rodiny, vyjasnit rodinnou komunikaci, vymezit role členů rodiny, vytyčit hranice odpovědnosti mezi jednotlivci a také mezi podsystémy rodiny.

Komunitní práce spočívá v organizaci akcí místního společenství, jejichž cílem je naplnění určité místní potřeby nebo řešení místního problému. So-

ciální pracovník může potřebu či problém analyzovat, plánovat postup, iniciovat akci, koordinovat činnost účastníků (ať už jde o jednotlivce, nebo instituce), propagovat akci, hodnotit její účinky.

Součástí činnosti sociálního pracovníka může být i **vytváření a uskutečňování koncepcí** na nejrůznějších úrovních – od rozvojové strategie vlastní organizace, ve které má vedoucí funkci, až po návrhy zákonů a vyhlášek s platností celostátní nebo jinou. Pro tuto řídicí, supervizní a konzultační činnost platí to, co by mělo charakterizovat i všechny předchozí činnosti – musí začínat analýzou sociálních jevů a končit hodnocením účinnosti vlastní práce.

Kompetence sociálního pracovníka

Pravděpodobně nejambicióznější současnou formulaci žádoucích **kompetencí sociálního pracovníka s akademickým vzděláním**, tj. na úrovni magistra sociální práce, podává americká *Rada pro vzdělávání v sociální práci* (zkráceně podle Zastrowa, 1995):

1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorie v praxi.
2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti.
3. Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost.
4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata.
6. Uplatňovat své znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních.
7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy.
8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní.
9. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby. Prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky.
10. Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi. Umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným.
11. Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů.
12. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
13. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace.
14. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny.

U nás se kompetencemi sociálního pracovníka, čili způsobilostí k výkonu profese, zabývala se spolupracovnice Havrdová (1999). Kompetence chápe jako

funkcionální projev profesionální role. **Soustava základních kompetencí** byla inspirována materiálem britské *Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci* shrnujícím požadavky pro udělení diplomu v sociální práci, zohledňovala standardy vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v České republice a vycházela z praktických zkušeností členů týmu, který českou verzi soustavy vytvořil. Soustava zahrnuje následující schopnosti a dovednosti:

- rozvíjet účinnou komunikaci;
- orientovat se a plánovat postup;
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti;
- zasahovat a poskytovat služby;
- přispívat k práci organizace;
- odborně růst.

Každá kompetence je blíže definována tzv. kritérii kompetence, jež se dají objektivně zjišťovat a jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovní role. Například kompetence „zasahovat a poskytovat služby“ zahrnuje kritéria: znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence; poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem; pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty; organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů; vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni; aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí; aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí; pomáhat zvládat konflikt, napětí a stres uživatelům služeb a jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci; připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby.

Takto formulované kompetence mohou sloužit jako koordináty vzdělávání i supervizí a zároveň jako pomůcky pro definování „dobré praxe“ poskytovatelů sociálních služeb. Pokud u nás budou platit předpisy přiřazující pracovnímu postavení v sociálních službách určitou kvalifikaci, měly by být souběžně definovány potřebné pracovní kompetence. Popis kompetencí by pak měl být diferencován na několika úrovních, jež by korespondovaly s úrovněmi profesionální přípravy a dalšího vzdělávání pracovníků sociálních služeb.

Sociální pracovník by měl dokázat ve prospěch svého „klienta“ (kterým může být, jak už bylo vysvětleno, jednotlivec, rodina i skupina) mobilizovat zdroje různých druhů, lidské i materiální. Přírozeným systémem podpory je rodina, síť přátel a známých, také místní komunita, zaměstnavatelé, určité zdroje představuje stát reprezentovaný správními orgány, orgány samosprávy, organizace vytvářející a rozdělující ekonomický zisk, systém charitativních organizací, dostupné vzdělávací a kulturní instituce. Z toho vyplývá hlavní námitka proti snahám o specializaci sociálních pracovníků – specialista omezený na určitou metodu nebo na určitý resortní okruh by klientovi nedokázal pomáhat tak efektivně jako pracovník připravený univerzálně a orientovaný všestranně.

Literatura

- Havrdová, Z. a kol. (1999): *Kompetence v praxi sociální práce*. Osmium, Praha.
- Matoušek, O. a kol. (2001): *Základy sociální práce*. Portál, Praha.
- Payne, M. (1991): *Modern Social Work Theory*. Macmillan, London.
- Tomeš, I. a kol. (2002): *Sociální správa*. Portál, Praha.
- Zastrow, Ch. (1995): *The Practice of Social Work*. Brooks/Cole Publishing Co., Pacific Grove, CA.

Sociální práce jako profese
