

# WP7\_Sociální práce v přenesené působnosti na obcích III. typu z perspektivy poskytovatelů sociálních služeb

*Shrnutí výsledků metody Delphi*

Projekt: TB05MPSV006 – Výzkum spolupůsobení přenesené a samostatné působnosti subjektů veřejné správy při zajišťování dostupnosti sociálních služeb a sociální práce

**Popis této aktivity:** Součástí řešení projektu je výzkum mezi poskytovateli sociálních služeb s využitím metody Delphi. Jedná se o kvalitativní metodu dotazování expertů, v daném případě za účelem nalezení slabých a silných stránek stávající právní úpravy přenesené působnosti dle zákona 108/2006 Sb. Cílem této aktivity je porozumět významu výkonu sociální práce na obci z hlediska poskytovatele sociálních služeb, a to jak ve vztahu k plánování a rozvoji sociálních služeb, tak pro uplatnění vhodných postupů a metod práce s klientem. Témata konstruovaná pro sledování perspektivy poskytovatelů sociálních služeb prostřednictvím vybraných expertů navazují na případové studie a dotazníkové šetření.

Dílčí výstup projektu TB05MPSV006, neprošlo jazykovou úpravou.

Tento výstup byl vytvořen s finanční podporou TA ČR.

## OBSAH

1. ÚVOD.....	3
2. METODOLOGIE A ORGANIZACE VÝZKUMU .....	4
3. TÉMA A - CHARAKTER SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBCI.....	6
4. TÉMA B – SPOLUPRÁCE MEZI SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY OBCE A SOCIÁLNÍ SLUŽBOU .....	9
5. TÉMA C - ROZPOZNÁNÍ POTŘEB CÍLOVÉ SKUPINY .....	10
6. SHRnutí A ZÁVĚR.....	11
7. DOPORUČENÍ A NÁMĚTY PRO ZMĚNU PRAXE .....	13

## 1. ÚVOD

Předložený dokument prezentuje souhrn výsledků z analýzy expertních stanovisek získaných s využitím techniky Delphi, která bezprostředně navazuje na případové studie realizované v předchozí etapě řešení projektu a dále na souběžné dotazníkové šetření.

Cílem bylo podrobněji porozumět výkonu sociální práce na obci z perspektivy pracovníků sociálních služeb, které jsou, popř. mohou být významným nástrojem v řešení nepříznivé situace klienta a potenciálním partnerem sociálních pracovníků působících na obci.

Oslovení experti poskytli reflexi k současné praxi výkonu sociální práce na obcích z hlediska: (1) obsahu, rozsahu a dosahu činností sociálních pracovníků obce; (2) uspořádání vzájemných vztahů a komunikace mezi sociálními pracovníky obce a sociální službou; (3) rozpoznání potřeb klientů různých cílových skupin.

Realizace této etapy řešení projektu poskytla další náhled na slabé a silné stránky stávající právní úpravy výkonu sociální práce v přenesené působnosti dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Text zprávy, resp. analýza expertních stanovisek, je prezentována ve struktuře vycházející ze shora uvedených oblastí.

## 2. METODOLOGIE A ORGANIZACE VÝZKUMU

Metoda Delphi představuje specifický kvalitativní přístup ke sběru dat, který umožňuje rozpoznat společné nebo sdílené problémy aktérů vybrané oblasti, lokality nebo sektoru. Tato metoda je typicky využívána pro oslovení expertů, případně klíčových informantů, kteří mohou přinést významný náhled na zkoumanou problematiku a přispět k vymezení důležitých témat nebo vyjasnění některých zjištění. Možnými členy expertního panelu mohou být nejen akademici, ale také odborníci z praxe, jako např. zástupci sociálních služeb, včetně řadových pracovníků. Komunikace se členy panelu probíhá typicky ve dvou etapách, obvykle elektronickou formou (prostřednictvím mailu), která umožňuje získat stanoviska v reálném čase. Expertům jsou předloženy otevřené otázky vztahující se ke zkoumaným tématům s žádostí, aby poskytli podrobné vlastní stanovisko. Výzkumník následně provede syntézu informací poskytnutých experty formou stručných zobecněných sdělení, která poskytne členům expertního panelu k revizi a případně zapracuje návrhy na změnu nebo doplnění. Proces může mít více etap, resp. probíhá až do fáze shody členů expertního panelu na formulaci souhrnného sdělení (Hardina, 2002)<sup>1</sup>. Podle účelu jsou rozlišovány tři hlavní formy metody Delphi: explorační (využívá se jako nástroj prognózy pravděpodobnosti, potřeby a účinku možných budoucích událostí); ohnisková (zaměřená na zkoumání stanovisek nesourodých skupin, které mohou být zasaženy účinky určité politiky); normativní (hledání shody mezi experty při řešení určitého problému). Jednou z neopomenutelných podmínek uplatnění této metody je zachování anonymity všech dotazovaných. Dále je třeba zmínit vhodnost propojení metody Delphi s dalšími postupy a metodami sběru dat (Veselý, Nekola, 2007)<sup>2</sup>.

Sběr dat a zpracování výstupů s využitím metody Delphi bylo realizováno v období září – říjen 2016. S žádostí o účast v panelu expertů bylo osloveno 10 zástupců sociálních služeb, participaci na řešení projektu potvrdilo 9 osob. Výběr oslovených expertů proběhl na základě několika kritérií. Jednalo se o sociální pracovníky (popř. sociální pracovníky a souběžně vedoucí), kteří reprezentovali organizace poskytující sociální služby zaměřené na cílové skupiny ohrožené sociálním vyloučením, lidé s rizikovým způsobem života a lidé se zdravotním handicapem. Jednalo se o experty působící v následujících službách.

- Chráněné bydlení pro osoby s chronickým duševním onemocněním
- Noclehárna a denní centrum pro osoby bez domova
- Azylový dům pro osoby bez přístřeší
- Terénní sociální služba pro osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením
- Služba programy sociálního výcviku pro klienty v konfliktu se zákonem
- Sociální rehabilitace pro osoby se zdravotním postižením (včetně osob v seniorském věku)

<sup>1</sup> Donna Hardina. **Analytical Skills fo Community Organization Practice**. New York: Columbia University Press, 2002; - 390 s. - ISBN 0-231-12180-6

<sup>2</sup> Arnošt Veselý a Martin Nekola (eds.). **Analýza a tvorba veřejných politik. Přístupy, metody, praxe**. Praha: Slon, 2007; - 407 s.- ISBN 978-80-86429-75-5.

- Pečovatelská služba terénní a ambulantní
- Azylový dům pro ženy a matky v tísní
- Odborné sociální poradenství (poradna)
- Osobní asistence a pečovatelská služba pro osoby se zdravotním postižením a seniory

Uvedené služby jsou poskytovány v různých krajích ČR, tak aby bylo možné zachytit případné regionální odlišnosti v pojetí výkonu sociální práce na obcích. Vybraným expertům byl zaslán průvodní dopis s informacemi o řešení projektu, důvodech jejich oslovení a postupu spolupráce. Současně obdrželi formulář s tématy a otevřenými otázkami pro zpracování expertního stanoviska.

### **TÉMA A – CHARAKTER SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBCI**

**V čem by, podle Vašeho názoru, měla spočívat sociální práce vykonávaná na obci? Jakým činností by se měl sociální pracovník věnovat? Na co by se měl zaměřovat? Jak by měl postupovat?**

**Které činnosti, z výše uvedených, jsou, podle Vaší zkušenosti, v praxi skutečně vykonávány?**

**Které činnosti, z výše uvedených, naopak v praxi postrádáte? A jaké jsou podle Vás důvody, že nejsou v praxi přítomny?**

**V čem má – pro Vás (jako zástupce sociální služby) a pro klienty Vaší služby – výkon sociální práce na obci přínos? Případně jaký přínos by sociální práce na obci mohla mít, aby splňovala Vaše představy?**

### **TÉMA B – SPOLUPRÁCE MEZI SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY OBCE A SOCIÁLNÍ SLUŽBOU**

**Jaká je Vaše zkušenost se zájmem nebo ochotou sociálních pracovníků obce spolupracovat s Vaší sociální službou při zajištění pomoci klientům Vaší služby? Můžete prosím popsat, jak spolupráce probíhá? V čem spočívá? Kdo se na ní podílí? V čem spatřujete význam spolupráce? Co spolupráci brání?**

**Jaká podoba spolupráce by podle Vás byla v zájmu zajištění vhodné a přiměřené pomoci Vaším klientům žádoucí?**

### **TÉMA C – ROZPOZNÁNÍ POTŘEB CÍLOVÉ SKUPINY**

**Jaké je podle Vaší zkušenosti povědomí sociálních pracovníků obce o potřebách lidí, kterým se věnuje Vaše sociální služba? Jsou potřeby této cílové skupiny osob ze strany pracovníků obce systematicky sledovány? Máte možnost sociálním pracovníkům obce předat zkušenosti a poznatky pracovníků Vaší služby? Poskytují Vám sociální pracovníci obce poznatky a informace významné pro činnost Vaší služby? Jakým způsobem případně dochází k výměně informací?**

**Jaký způsob a postup výměny informací a zkušeností by podle Vás – z pohledu poskytování sociální služby – byl v zájmu zajištění vhodné a přiměřené pomoci žádoucí?**

Expertí poskytl stanoviska k jednotlivým tématům v rozsahu 1-2 stran, forma zpracování byla volná. Jednalo se jak o stanoviska zobecňující sledovaná témata, tak prezentace zkušeností formou příkladů z praxe. Vyjádření expertů byla sumarizována a následně zpracována syntéza expertních názorů k jednotlivým tématům. Tento výstup byl odeslán expertům k připomínkování a doplnění. V další fázi byly návrhy na revizi zpracovány a vytvořena finální verze výstupu.

### 3. TÉMA A - CHARAKTER SOCIÁLNÍ PRÁCE NA OBCI

#### Očekávané činnosti sociálních pracovníků na obci pohledem expertů

- Posouzení situace klienta by mělo být základním východiskem pro zprostředkování případné další pomoci;
- Sociální pracovníci by se měli věnovat v první fázi práce s klientem poskytování základního a odborného sociálního poradenství;
- Sociální pracovníci by měli být dobře obeznámeni s dostupnými zdroji pomoci, které mohou být využity a případně přispět k řešení situace klienta:
  - zdroje profesionální pomoci (formální poskytovatelé);
  - zdroje přirozené pomoci (rodina, sousedství, komunita)
- V návaznosti na posouzení životní situace a poradenství poskytnout klientovi bezprostřední pomoc a podporu, typicky byly zmiňovány:
  - obhajoba práv občanů v nepříznivé sociální situaci na poskytnutí pomoci (zejména na menších obcích, kde působí jen omezené spektrum poskytovatelů sociálních služeb, zaměřených jen na některé cílové skupiny, je sociální pracovník obce jediným zdrojem takové podpory)
  - pomoc s vyplňováním žádostí, formulářů, vyřizováním osobní dokumentace, apod.;
  - v zastoupení klienta komunikace s dalšími subjekty a vyjednávání s dalšími subjekty v zájmu řešení situace klienta a/nebo doprovod klienta a asistence při vyjednávání s dalšími subjekty;
    - podpora a pomoc klientovi při zajištění bydlení jako výchozího předpokladu pro další fáze řešení životní situace, asistence při jednáních směřujících k získání bydlení;
  - pomoc a podpora klienta při zajištění základního příjmu;
    - průběžné sledování možných pracovních příležitostí, provázení klienta při vyjednávání zaměstnání;
    - základní dluhové poradenství;
  - podpora a zprostředkování komunikace mezi klientem a jeho rodinou, popř. dalšími významnými členy jeho sociální sítě;
- V návaznosti na posouzení životní situace a poradenství pak zprostředkování a/nebo koordinace další pomoci, které může nabývat různé formy:
  - oslovení pracovníků dalších odborů příslušného úřadu ORP (např. bytový odbor);
  - zprostředkování kontaktu na další zdroje pomoci (např. pracovníky Úřadu práce)
  - zprostředkování sociálních služeb, které jsou svým zaměřením adekvátní životní situaci klienta;
  - zajištění návazných sociálních služeb pro klienty, kteří už v dané době nějaké sociální služby využívají;

- podpora klienta při využívání přirozených zdrojů pomoci a podpory a současně podpora poskytovatelů této pomoci;
- síťování pomoci a podpory v zájmu zajištění komplexní podpory klienta (case management);
- Práce v terénu (osobní vyjíždění do terénu, popř. ve spolupráci s pracovníky sociálních služeb)
  - s cílem poskytovat pomoc a podporu klientům v jejich prostředí (např. klientům, u kterých lze předpokládat určité bariéry – fyzické, mentální, sociální – pro osobní docházení na úřad), typicky např. lidé bez přístřeší, osoby ohrožené užíváním návykových látek, lidé s kombinovaným handicapem, práce s rodinami ohroženými sociálním vyloučením;
  - s cílem vyhledávat osoby ve složité životní situaci, tzn. potenciální klienty sociální práce (tzn. depistáž);
- Činnosti zaměřené na prevenci, tzn. činnosti směřující k předcházení nepříznivých sociálních jevů a problémů
  - monitoring sociálně rizikových jevů v lokalitě (s cílem snižování rizika sociálního vyloučení jednotlivců, rodin, snižování rizika vzniku sociálně vyloučených lokalit)
  - iniciování vzniku míst veřejně prospěšných prací;
- Formulace opatření a tvorba koncepcí (plánování služeb) na místní úrovni s cílem adekvátního nastavení sociálních služeb a navazujících zdrojů pomoci (např. návaznost na zdravotní péči, bydlení, volnočasové aktivity, rozvoj dobrovolnictví);
- Vyjednávání se zástupci (obvykle starosty) obcí ve správním obvodu, poskytování informací o nabídce sociálních služeb a současně objasnění podmínek, za kterých jsou/mohou být občanům sociální služby poskytovány (např. smluvní princip, předpoklad úhrady, splnění podmínek registrace)

### **Zkušenosti expertů s deficitem ve výkonu sociální práce na obci**

- Nedostatečná spolupráce a vzájemná informovanost pracovníků různých referátů v rámci Odboru sociálních věcí (často roztříštěnost agendy v rámci OSV), popř. s pracovníky dalších odborů úřadu;
- Omezené kapacity sociálních pracovníků obce pro výkon agendy, především pro práci v terénu, jako je zajišťování doprovodu klientů při vyjednávání osobních záležitostí a zejména pro provádění depistáže;
- Rozdílný přístup, rozdílné kompetence, rozdílné osobnostní předpoklady jednotlivých sociálních pracovníků na obci pro výkon profese (důsledkem je nekonzistentní přístup v jednání s klientem);
- Syndrom vyhoření u některých (obvykle dlouholetých) sociálních pracovníků obce;
- Nízká míra kolegiality sociálních pracovníků obce vůči sociálním pracovníkům dalších subjektů (často spíše kontrola než podpora);

- Absentující koncepčnost výkonu sociální práce na obci (nahodilost rozhodování, nejednotnost přístupů, nejasné vize);
- Nedostatečné rozvíjení komunitního přístupu při řešení životní situace klienta (nízká míra kooperace s dalšími aktéry, kteří mohou být významní pro poskytnutí pomoci a podpory klientovi);
- Omezený potenciál pro koordinaci podpory v zájmu řešení situace klienta (pracovníci nejsou obeznámeni s celkovou nabídkou sociálních služeb, resp. stereotypně odkazují na vybrané druhy služeb, absentuje koordinace poskytovatelů profesionální pomoci (formální), stejně tak koordinace této profesionální pomoci s přirozenými zdroji pomoci (neformální poskytovatelé);
- Výrazná závislost výkonu sociální práce na obci na rozhodování samosprávy;
- Zejména ve větších městech negativní dopady oddělení dávkové agendy od výkonu sociální práce na obci (obtížné nastavení souběhu obou agend), v menších obcích obdobná situace, pokud není dostatečná komunikace mezi pracovníky obce a KoP;
- V některých lokalitách skrytá (ale i otevřená) rasová diskriminace ze strany obce, toto se odráží také v přístupu sociálních pracovníků;

#### **Přínos sociální práce vykonávané na obci pro klienty sociálních služeb z pohledu expertů**

- Sociální pracovníci mají vysoký potenciál pro případovou sociální práci;
- Pracovníci obce mají/mohou mít lepší vyjednávací pozici při řešení životní situace klienta než pracovníci sociálních služeb (pozice pracovníka obce zajišťuje větší respekt), typicky bylo zmiňováno:
  - komunikace se soudy;
  - větší respekt ze strany dalších poskytovatelů;
  - více pravomocí v rámci agendy obce;
  - kontakty na pracovníky dalších obecních úřadů v dané lokalitě a v jiných lokalitách;
- Sociální pracovníci obce se věnují klientům, kteří se obracejí s žádostí o poskytnutí pomoci na sociální službu a nespádají do cílových skupin, na které je služba dle registrace zaměřena, následně řeší nedostupnost některých druhů a forem služeb vyjednáváním se službami v jiných lokalitách (azylové domy, pobytová zařízení se zvláštním režimem pro osoby trpící demencí);
- Sociální pracovníci obce mají obvykle přehled o možných zdrojích pomoci (obeznámenost s nabídkou sociálních služeb, se zdroji pomoci také mimo síť sociálních služeb) a tedy i velký potenciál pro koordinační činnost;
- Sociální pracovníci obce mají vhodnou pozici pro garanci procesu komunitního plánování (iniciace, vedení, administrace)



## 4. TÉMA B – SPOLUPRÁCE MEZI SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY OBCE A SOCIÁLNÍ SLUŽBOU

### Formy spolupráce se sociálními pracovníky obce z pohledu expertů

- Spolupráce v rámci případové práce s klientem (řešení záležitostí konkrétního klienta sociální služby, do kterého vstupuje také sociální pracovník obce s různými cíli, jako např. zajištění pomoci ze strany úřadu jako např. bydlení nebo finanční pomoc, zprostředkování dalších zdrojů pomoci, sdílení informací, atd., někdy formou předávání klienta);
- Spolupráce motivovaná společným postupem pracovníků obce a pracovníků sociálních služeb vůči třetím subjektům (finanční instituce, distributoři energií, ubytovatelé, zdravotnická zařízení) při vyjednávání o postupech řešení životních situací klientů z určité cílové skupiny;
- Spolupráce za účelem přípravy a realizace společných projektů (tzn. obec a sociální služba/služby jsou partnery v rámci projektu);
- Spolupráce v rámci procesu komunitního plánování a tvorby místního plánu rozvoje sociálních služeb (střednědobého plánu);

### Význam spolupráce sociálních služeb se sociálními pracovníky obce z pohledu expertů

- Posilování povědomí sociálních pracovníků obce o potížích klientů sociálních služeb a jejich potřebách (sociální pracovníci se takto mohou obeznámit zejména s potřebami klientů z dosud marginalizovaných cílových skupin);
- Posilování povědomí sociálních pracovníků obce a veřejnosti o zaměření a nabídce pomoci jednotlivých sociálních služeb;
- Posilování potenciálu pro uplatnění případových konferencí nebo case managementu – vytváření pracovních skupin se zastoupením všech subjektů zainteresovaných na poskytování pomoci při řešení potíží klienta, včetně zachování případné kontinuity pomoci, pokud klient dočasně opustí sociální službu a poskytování pomoci převezme primárně např. pracovník obce;
- Posilování potenciálu pro návaznost sociálních služeb a možnost koordinace poskytování pomoci v lokalitě;
- Posilování potenciálu pro návaznost sociálních služeb a dalších možných zdrojů pomoci v dalších resortech (zdravotnictví, školství), kdy sociální pracovníci obce mají výhodnější pozici pro zprostředkování meziresortní spolupráce;

**Limity spolupráce mezi sociálními pracovníky obce a pracovníky sociálních služeb** v jednotlivých lokalitách se ve vyjádřeních respondentů významně prolínaly s popisem

deficitů výkonu sociální práce na obci. Do části shrnující tyto deficity (viz shora) byly proto zařazeny také poznámky týkající se limitů vzájemné spolupráce.

## 5. TÉMA C - ROZPOZNÁNÍ POTŘEB CÍLOVÉ SKUPINY

### **Povědomí sociálních pracovníků obce o potřebách klientů dané služby z pohledu expertů**

- V případě dobře organizovaného a funkčního procesu komunitního plánování je toto využíváno jako platforma pro předávání informací a poznatků o cílových skupinách; pracovníci sociálních služeb participují na činnosti pracovních skupin organizovaných v rámci tohoto procesu a poskytují informace o potřebách dané cílové skupiny;
- Sociální pracovníci obce vykazují v souvislosti s méně čtenými nebo novými cílovými skupinami menší míru zkušeností a poznatků o potřebách klientů, typicky byly zmiňovány:
  - Klienti s duševním onemocněním;
  - Osoby ohrožené sociálním vyloučením (dlouhodobá chudoba, přechod z výchovného a nápravného zařízení, etnické menšiny, lidé ohrožení sociálně patologickým chováním);
- Sociální pracovníci obce u některých cílových skupin vycházejí ze zkreslených představ nebo zastaralého pojetí potřeb klientů, typicky byly zmiňovány:
  - Klienti s handicapem;
  - Senioři

### **Možné postupy výměny informací o potřebách klientů v zájmu vhodného nastavení intervence z pohledu expertů**

- Možnost průběžného zprostředkování poznatků o potřebách a způsobech práce s danou cílovou skupinou - sociální služby jsou obvykle specificky zaměřené a pracovníci jsou více profilovaní a disponují hlubšími znalostmi a zkušenostmi o práci s danou cílovou skupinou než pracovníci obcí;
- Možnost předávání zkušeností sociálním pracovníkům obce o změnách v přístupu sociální práce k dané cílové skupině, případně jiná optika nahlížení na potřeby a potíže dané cílové skupiny (zejména v případech dosud méně etablovaných cílových skupin; obecně tam, kde pracovníci služby sledují inovace v ČR i zahraničí a služba je nositelem změn v pojetí klienta a přístupech k řešení jeho životní situace);
- Spoluúčast pracovníků sociální služby, zaměřené na danou cílovou skupinu, při jednání sociálních pracovníků na obci s klientem (tzn. v rámci případové práce s klientem v rámci výkonu sociální práce na obci spoluúčast např. při poskytování poradenství, posouzení životní situace);

- Zajištění funkčního procesu komunitního plánování jako platformy pro sdílení zkušeností a poznatků z praxe mezi sociálními pracovníky obce a pracovníky sociálních služeb, včetně participace klientů (tzn. neomezovat rozpoznání potřeb jen skrze výzkumy);
- Využívání případových konferencí a využívání principů case managementu napomáhá sdílení a předávání informací mezi sociálními pracovníky obce a pracovníky sociálních služeb;
- Neformální komunikace a setkávání sociálních pracovníků obcí a pracovníků sociálních služeb

## 6. SHRNUÍ A ZÁVĚR

Oslovení experti – zástupci vybraných sociálních služeb nahlíželi výkon sociální práce na obci jednak perspektivou pracovníka, který je obeznámený se stávajícím systémem poskytování sociální pomoci a pozicí organizace poskytující sociální službu v tomto systému, a dále perspektivou životních situací, v nichž se ocitají klienti jejich služby/služeb, pro které představují sociální pracovníci obcí jeden z možných zdrojů zprostředkování pomoci.

Přestože experti zastupovali sociální služby s působností v různých regionech České republiky a sociální služby různých druhů poskytovaných terénní, ambulantní i pobytovou formou, zpracovaná stanoviska k jednotlivým tématům naznačují, že zkušenosti profesionálních poskytovatelů služeb jsou v mnoha ohledech obdobné. V určitém ohledu lze např. považovat za vypovídající, že respondenti jen velmi okrajově poskytli popis reálného výkonu sociální práce na místně příslušné obci, namísto toho většina z nich formulovala očekávání, která s výkonem obecní sociální práce spojují. Je patrné, že pracovníci sociálních služeb velmi dobře rozpoznávají potenciál sociální práce na obci pro klienty jejich služeb, resp. pro řešení životní situace těchto klientů. Na druhou stranu však také poměrně jednoznačně popisují deficity stávajícího pojetí obecní sociální práce. Ve výpovědích lze rozpoznat tři faktory, které způsob výkonu sociální práce na obci ovlivňují: (1) organizační vlivy; (2) pojetí práce s klientem; (3) osobní předpoklady pracovníků.

Za organizační vlivy lze považovat zejména stanoviska a názory volených zástupců obce o významu sociální práce pro obec a její obyvatele a z toho plynoucí rozsah podpory, které se sociálním pracovníkům obce pro jejich činnost dostává. Je také zřejmé, že reprezentanti sociálních služeb nerozlišují výkon sociální práce na obci v přenesené a samostatné působnosti, přesněji, že pro jejich každodenní praxi je toto rozlišení patrně irelevantní. A to jak z hlediska zajištění činnosti jejich organizace, tak z hlediska zajištění podpory klientům, kterým poskytují skrze sociální službu pomoc. Obě roviny sociální práce na obci (samostatná a přenesená) ve výpovědích expertů v podstatě splývají a lze předpokládat, že stejně tak další pracovníci, klienti služeb ani veřejnost nerozlišuje organizační uspořádání výkonu obecní sociální práce.

Jako významný prvek byla experty označena spolupráce, či přímo kooperace mezi pracovníky obce a sociálními službami v zájmu úspěšného řešení situace klienta, za možné zdroje této

spolupráce byly označeny jak činnosti související s výkonem sociální práce v přenesené působnosti (case management, případové konference, apod.), tak např. využití agendy plánování služeb, koordinace pomoci na lokální úrovni, síťování zdrojů pomoci a podpory, což jsou aktivity typické pro samostatnou působnost obce v této oblasti. Spolupráce mezi obcí a sociálními službami je pak považovaná za podstatný nástroj získávání poznatků o potřebách lidí v obtížných životních situacích.

Co se týká pojetí práce s klientem, zástupci sociálních služeb různými způsoby a na základě prezentace řady příkladů z praxe zdůrazňovali zejména omezený zájem sociálních pracovníků obcí o využití jejich zevrubnější zkušenosti s klienty, resp. dobré praxe při řešení jejich životních situací. Pracovníci působící v sociálních službách se obvykle dlouhodobě specializují na klienty určité cílové skupiny, průběžně se obeznamují s novými přístupy a metodami práce s touto klientelou. Tento potenciál zůstává z jejich pohledu často nevyužitý. Sociální pracovníky obce vnímají spíše jako univerzálně profesně zaměřené a spolupráci mezi obcí a sociálními službami proto považují za žádoucí v zájmu poskytnutí adekvátní pomoci. Zkušenosti expertů naznačují, že nejen výše zmiňovanou spolupráci, ale celkové pojetí práce s klientem mohou významně ovlivňovat také osobní předpoklady a kompetence sociálních pracovníků obce. Pracovníky znevýhodňují zejména absentující supervize a dlouhodobě neřešené pracovní a organizační tlaky, které významně u pracovníků obce zvyšují riziko syndromu vyhoření, limitované možnosti průběžného vzdělávání a obeznámenost s novými přístupy a dobrou praxí (v ČR i zahraničí) v oboru sociální práce.

Z expertních stanovisek je patrné, že pracovníci sociálních služeb vnímají výkon sociální práce na obci jako významný, či spíše nepostradatelný zdroj poskytnutí pomoci a podpory lidem v obtížných životních situacích nebo jejich blízkým. Negativní zkušenosti s výkonem obecní sociální práce oslovení experti obvykle prezentovali nikoli jako typické příklady, ale spíše je uváděli v kontrastu s příklady dobré praxe, které obvykle charakterizovali jako angažovanou obecní sociální práci, vycházející ze zájmu jak volených reprezentantů, tak řadových sociálních pracovníků a vedoucích sociálních odborů hledat zdroje pomoci pro občany v náročných životních situacích. Toto pojetí je pak experty spojováno s vytvářením široké sítě spolupracujících subjektů, včetně sociálních služeb.

## 7. DOPORUČENÍ A NÁMĚTY PRO ZMĚNU PRAXE

- Vytváření platforem na lokální úrovni pro rozvoj spolupráce subjektů (profesionální i přirozené zdroje pomoci), poskytujících pomoc a podporu lidem v nepříznivých životních situacích - vymezení role sociálního pracovníka jako garanta tvorby koncepcí a nastavení minimální sítě pomoci;
- Využití postupů umožňujících spolupráci subjektů (profesionální i přirozené zdroje pomoci), poskytujících pomoc a podporu jednotlivcům, rodinám nebo skupinám klientů – vymezení role sociálního pracovníka jako koordinátora pomoci (case management, síťování zdrojů pomoci, koordinace profesionálních a přirozených zdrojů pomoci);
- Systematické sledování potřeb (dynamika potřeb, proměna struktury cílových skupin žadatelů o poskytnutí pomoci, charakteristika nepříznivých životních situací, predikce poptávky pomoci) – vymezení role sociálního pracovníka jako zprostředkovatele informací o potřebách, resp. monitoring potřeb v dané lokalitě;
- Posílení prvků terénní sociální práce v agendě sociálních pracovníků obce.