

Doporučení ke vzdělávání sociálních pracovníků

Libor Musil
Roman Baláž
Monika Punová
Miloš Votoupal

VÚPSV, v. v. i. Praha
výzkumné centrum Brno
2019

Vznik tohoto odborného materiálu byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2018-2022, je součástí projektu „Výzkum atraktivity oborů sociální práce pro studenty středních, vyšších odborných a vysokých škol, odborných kompetencí a osobnostních předpokladů nezbytných pro výkon sociální práce“.

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Dělnická 213/12 Praha 7, 170 00
Vyšlo v roce 2019, 1. vydání, počet stran 22
Tisk: VÚPSV, v. v. i.

<https://www.vupsv.cz>

Obsah

Úvod	5
1. Situační přístup	6
2. Doporučení doplňující stávající rámec MSVSP	8
2.1 Doporučení, která se týkají způsobů myšlení o nebo v sociální práci	10
2.1.1 Podporovat představu tvořivosti, reflexivnosti a kritickém uvažování sociálních pracovníků	10
2.1.2 Podporovat zájem a schopnost studentů poznávat a porozumět různorodým individuálním pohledům a názorům konkrétních klientů a dalších účastníků jeho životní situace	10
2.1.3 Podporovat zájem a schopnost studentů poznávat a porozumět komplexitě životních situací konkrétních klientů	11
2.2 Doporučení, která se týkají zamýšlení se nad praxí sociální práce.....	12
2.2.1 Podporovat u studentů resilienci skrze rozvíjení jejich sebepoznání a porozumění vlastní osobnosti	12
2.2.2 Podporovat resilienci studentů aktivizací jejich adaptačních mechanismů	13
2.2.3 Podporovat studující, aby reflektovali své vlastní chápání toho, jaká očekávání na ně klade (aktuálně nebo potenciálně) organizační prostředí výkonu sociální práce.....	13
2.2.4 Zaměření na očekávání subjektů, jejichž očekávání má mikro, mezo- i makro sociální dosah.....	15
2.3 Doporučení, která se týkají osobnostních předpokladů studenta pro uplatnění situačního přístupu při výkonu sociální práce	15
2.3.1 Podporovat resilienci studentů zaměřením se na eliminaci rizikových činitelů souvisejících s odolností studenta	15
2.3.2 Podporovat zvyšování působení ochranných činitelů souvisejících s odolností studenta.....	16
2.3.3 Podporovat identitu tvořivě, reflexivně a kriticky uvažujícího sociálního pracovníka.....	16
2.3.4 Usilovat o aktivizaci adaptačních mechanismů studenta.....	17
2.3.5 Podporovat vytváření percepčních schémat situace klienta, která zahrnují širší sociální kontext (prostředí) klienta, a tím také širší okruh subjektů zapojených do situace klienta.....	17
2.3.6 Kultivovat hodnoty motivující k uplatnění situačního přístupu	17
2.3.7 Kultivovat kritický náhled studujících na jejich ideály, zájmy a cíle, týkající se sklonu měnit nebo zachovávat stávající praxi	18
2.4 Doporučení, která se týkají znalostí	19
2.4.1 Reflektovat vlastní chápání očekávání organizačního prostředí studentem	19
2.4.2 Zaměřit se na rozvoj znalostí v oblasti odolnosti pracovníka.....	20
2.4.3 Podporovat představu a identitu tvořivě, reflexivně a kriticky uvažujícího sociálního pracovníka	20
2.4.4 Podporovat zájem a schopnost studentů poznávat individuální subjektivní pohledy a komplexitu situací klientů a dalších účastníků jejich životní situace	21
Literatura	22

Úvod

Toto *Doporučení ke vzdělávání sociálních pracovníků* (dále jen „Doporučení“) je určeno pro MPSV ČR, sekci 2, oddělení 224, jehož zadání bylo východiskem realizace projektu, který byl realizován a financován VÚPSV v. v. i. – v. c. Brno a který nese název „Výzkum atraktivity oborů sociální práce pro studenty středních, vyšších odborných a vysokých škol, odborných kompetencí a osobnostních předpokladů nezbytných pro výkon sociální práce“ (dále jen „Projekt“). Cílem Doporučení, které je jedním z dílčích výstupů Projektu, je předložit **empiricky zdůvodněná doporučení k prohloubení Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci Asociace vzdělavatelů v sociální práci (dále jen „MSVSP“) z hlediska podpory předpokladů absolventů pro uplatňování situačního přístupu** (viz o něm níže) **prostřednictvím kvalifikačního a dalšího vzdělávání v sociální práci.**

Poznatky, o které se Doporučení opírá a na které text Doporučení odkazuje, vzešly z výzkumu, který byl zaměřen na **identifikaci předpokladů pro uplatňování situačního přístupu v osobních přístupech vybraných, v praxi působících sociálních pracovníků** (viz *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce – souhrnná výzkumná zpráva*, Musil a kol., 2019). Výzkum proběhl ve dvou fázích v letech 2018 a 2019. V první, kvalitativní fázi zmíněného výzkumu se uskutečnily polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky, kteří byli záměrně vybíráni tak, aby v souboru dotázaných byli zastoupeni jak jedinci, kteří mají v komunitě sociálních pracovníků renomé situačně orientovaných, tak jedinci, kteří mají v komunitě sociálních pracovníků renomé procedurálně orientovaných sociálních pracovníků (podrobněji viz Musil a kol., 2019). Na výsledky analýzy rozhovorů s takto vybranými sociálními pracovníky navázalo ve druhé fázi dotazníkové šetření, ve kterém byli záměrně osloveni sociální pracovníci působící v různých oblastech a organizacích státního a nevládního sektoru a samosprávy. Účelem druhé fáze zkoumání bylo ověřit, případně zpřesnit, závěry první fáze, a získat statistická data o rozložení zjištěných předpokladů pro uplatňování situačního přístupu sociálními pracovníky (podrobněji viz Musil a kol., 2019). Interpretace výsledků zkoumání byla zaměřena na identifikaci předpokladů sociálních pracovníků pro uplatňování situačního přístupu s tím, že poznatky o těchto předpokladech byly využity jako východiska pro zdůvodnění návrhů doporučení k podpoře uplatňování situačního přístupu vzděláváním sociálních pracovníků.

1. Situační přístup

Následující doporučení vycházejí z předpokladu, že občané, kteří dobrovolně nebo nedobrovolně využívají pomoc sociálních pracovníků, mají právo na pomoc, která je přiměřená jejich individuální situaci a specifickým okolnostem jejich života. Uznávat právo klientů (tj. jedinců, malých skupin nebo komunit)¹ na pomoc přiměřenou jejich individuální situaci se jeví jako účelné a racionální, protože přiměřená pomoc, tj. pomoc „ušitá na míru“ situaci klienta, má šanci dosáhnout změny nebo zabránit dalšímu zhoršování situace, a je proto efektivní² i tehdy, kdy jsou náklady na intervenci sociálního pracovníka vyšší, než když je pomoc stanovena procedurálně. Níže uvedená doporučení se proto zaměřují na podporu situačního přístupu studentů sociální práce vzděláváním v sociální práci.

Pro **situační přístup** je charakteristické, že sociální pracovník předpokládá, že životní situace je unikátní (neopakovatelnou) individuální konstelací různorodých okolností³ a sociálních kontextů⁴ klientova života⁵. Tyto kontexty sahají od osobních vztahů klienta přes interakce s úřady či zaměstnavateli až např. po dopady globální inflace či platné sociální legislativy na schopnost klienta vyváznout z dluhů. Předpoklad neopakovatelnosti individuální konstelace životních okolností vede sociálního pracovníka k myšlence, že nemůže existovat předem připravené řešení, které by bylo takové unikátní konstelaci přiměřené. Nejprve je třeba situaci poznat (posoudit), a pak je teprve možné najít cestu ke zvládnutí nesnází, které jsou její součástí. Přání, životní okolnosti nebo problém klienta proto sociální pracovník posuzuje jako součást jeho unikátní životní situace, a na základě takto získaných poznatků o situaci klienta sám (nebo společně s klientem) navrhuje a uskutečňuje řešení, které je přiměřené jeho situaci. Řešení přání, životních okolností či problému klienta je tedy v rámci situačního přístupu „ušito na míru“ tak, aby odpovídalo individuálním okolnostem, potřebám a zájmům klienta a jeho života.

Pro **procedurální přístup** je charakteristické, že sociální pracovník očekává, že klient přijde s požadavkem, tzn., že předloží žádost nebo požádá o pomoc s problémem určité předem dané kategorie. Pokud tomu tak není, sociální pracovník předpokládá, že jeho úkolem je převést přání klienta do podoby očekávaného požadavku. Požadavek

¹ Argumentace uvedená v textu Doporučení vychází z předpokladu, že „klientem“ sociálního pracovníka může být jedinec, malá skupina (např. rodina), nebo zájmová komunita.

² „Efektivitu“ zde nezaměňujeme za „omezování nákladů“, a chápeme ji proto jako poměr mezi náklady (včetně vedlejších negativních účinků) a naplněním legitimních cílů pomoci.

³ Jedná se o širokou škálu zdrojů a obtíží klienta, které se týkají jeho kulturní orientace, postojů, schopností a dovedností, vztahových sítí, ekonomických možností, zdravotního stavu, stylu života atd.

⁴ Jedná se o širokou škálu jednak osobnostních, a dále „mikro“, (např. rodinných aj.), „mezo“ (např. organizačních, komunitních aj.) a „makro“ (např. postavení dílčích sociálních vrstev ekonomice, podpora lidských práv marginalizovaných skupin veřejností, zákonodárci, legislativou, lokálními politickými elitami aj.) sociálních kontextů ne/dostatku využívání příležitostí klienty.

⁵ Experti, kteří komentovali první verzi tohoto dokumentu, upozorňují, že zvažování různorodých okolností a sociálních kontextů je reflexivní činnost, doporučují proto hovořit o „situačně-reflexivním přístupu“. Toto doporučení koresponduje s faktem, že reflexe, kritické a tvořivé myšlení bylo častým tématem rozhovorů s dotázanými sociálními pracovníky. V předloženém textu je nicméně užíván termín „situační přístup“. Jsou k tomu dva důvody: Za prvé, termín „situačně-reflexivní přístup“ není v jazyce oboru, a to ani v jeho akademické variantě zaveden a jeho užívání by mohlo čtenáři, již tak zatíženému složitými vyjádřeními některých složitých myšlenek, znesnadnit sledování předložené argumentace. Za druhé, situační přístup je v praxi provozován také na základě relativně schematického myšlení. Předložená doporučení sice tuto variantu situačního přístupu přímo nepodporují, ale spíše schematické než reflexivní zvažování unikátnosti situací klientů je možné považovat za cestu k pomoci, která je situacím, potřebám a zájmům klientů sociální práce přiměřenější, než rutina jednostranně uplatňovaného procedurálního přístupu.

klienta přitom sociální pracovník považuje za izolovaný problém, a nehledá tudíž jeho souvislosti s jinými potížemi daného klienta. Požadavek klienta chápe jako impuls, na který je třeba reagovat předem daným způsobem, resp. jako výzvu k tomu, aby vykonal určitou proceduru, např. podle předem stanovených kritérií poskytl či neposkytl předpisem stanovenou službu či finanční dávku, případně provedl předepsaný zákrok, např. postoupil soudu návrh na odebrání dítěte z rodiny, zařadil klienta do vzdělávacího programu apod. Sociální pracovník tedy v rámci procedurálního přístupu nepředpokládá, že by měl rozhodovat o povaze intervence, resp. o tom, jak bude jím zprostředkovaná služba vypadat. Při posuzování požadavku klienta se soustřeďuje na rozhodování o tom, zda nebo jakým způsobem se klientovi dostane či nedostane předem určený a známý „produkt“ (dávku, úkon, proceduru apod.).

Výše uvedené vymezení situačního a procedurálního přístupu, a v návaznosti na to i níže uvedená doporučení vycházejí z předpokladu, že **výhradně procedurálním přístupem není možné poskytnout přiměřenou pomoc**. Sociální pracovník, který postupuje způsobem, který byl dán dříve než je prodiskutována objednávka a posouzena životní situace klienta, poskytne části svých klientů pomoc, která není přiměřená jejich situaci, potřebám nebo zájmům. Buď proto, že pro některé jeho klienty a jejich situaci není daný, předem určený postup určen. Nebo je jeho pomoc nepřiměřená proto, že předem určený postup sice v něčem pomůže, ale mine se s důležitými okolnostmi a kontexty situace části klientů, a tudíž také s (některými) jejich nesnázemi.

Výše uvedené vymezení situačního a procedurálního přístupu, a v návaznosti na to i níže uvedená doporučení vycházejí dále z předpokladu, že **díličí prvky situačního a procedurálního přístupu je možné v rámci praxe určitého sociálního pracovníka, jejich skupiny nebo organizace využívat současně, resp. je kombinovat**, a že se tak v praxi děje. Lze předpokládat, že má-li k tomu docházet, je třeba, aby sociální pracovníci byli s principy situačního přístupu a jejich aplikace systematicky obeznámeni.

Výše uvedené vymezení situačního a procedurálního přístupu, a v návaznosti na to i níže uvedená doporučení vycházejí nakonec z předpokladu, že **manažeři řady organizací vyžadují od sociálních pracovníků procedurální přístup, aniž by tito manažeři zvažovali rizika, která to přináší klientům** a následně sociálním pracovníkům i celé organizaci, a potažmo občanům a komunitám, jejichž sociální problémy zůstávají neměnné nebo se zhoršují. Za těchto okolností **je věcí odpovědnosti kvalifikovaných sociálních pracovníků, aby rizikům jednostranně prosazovaného procedurálního přístupu čelili autonomním využitím své odborné erudice**, a díky tomu využívali vedle procedurálního přístupu i přístup situační. Má-li k tomu docházet, je třeba, aby sociální pracovníci byli s principy situačního přístupu a jejich aplikací systematicky obeznámeni.

Výchozím principem situačního přístupu je hledání přiměřené pomoci lidem v unikátních situacích, výchozím principem procedurálního přístupu je uplatnění předem vymezeného postupu pomoci lidem s předem definovaným díličím problémem. Z práva občanů na přiměřenou pomoc vyplývá, že vzdělávání v sociální práci má podporovat přijetí principů a předpokladů situačního přístupu studentem formálního i neformálního, terciálního i dalšího vzdělávání.

2. Doporučení doplňující stávající rámec MSVSP

Z poznatků výzkumu, o kterém je řeč výše (viz Musil a kol., 2019), vyplývají následující doporučení podporující vzdělávání studentů v situačním přístupu. Uvedená doporučení jsou formulována jako podněty k doplnění a prohloubení MSVSP. Tento Minimální standard vymezuje skladbu disciplín, jimiž se má studující sociální práce během studia zabývat, aby dokázal poznávat různorodé okolnosti životní situace klienta; z nich následně vyvodit plán pomáhající intervence, která má klientovi pomoci zvládat nesnáze života v jeho sociálním prostředí; a tuto intervenci realizovat. Toto vymezení obsahu studia sociální práce respektujeme a považujeme za adekvátní. MSVSP ovšem sleduje představu komplexního posouzení životní situace klienta implicitně, a tato představa proto není v textu MSVSP výslovně uvedena. MSVSP tudíž neobsahuje systematicky formulované předpoklady uplatnění situačního přístupu absolventem studia sociální práce. Předkládáme proto zdůvodněná doporučení, která mají MSVSP doplnit, a pomoci tak, aby vzdělávání v sociální práci výslovně a záměrně zahrnovalo studium předpokladů pro uplatnění situačního přístupu.

Typy doporučení a uspořádání textu:

Níže jsou uvedeny čtyři typy doporučení:

- doporučení, která se týkají **zamýšlení se nad praxí** sociální práce,
- doporučení, která se týkají **způsobů myšlení o nebo v** sociální práci,
- doporučení, která se týkají **osobnostních předpokladů** studenta pro uplatnění situačního přístupu při výkonu sociální práce,
- doporučení, která se týkají **znalostí**.

V každé ze čtyř kapitol, z nichž každá je věnována jednomu z výše uvedených typů doporučení, jsou uvedena dílčí doporučení. U každého dílčího doporučení je nejprve, s odkazem na výše již zmíněný materiál *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce – souhrnná výzkumná zpráva*, Musil a kol., 2019), vymezeno „výchozí místo“, tj. výsledek zkoumání. Následně je uvedeno „doporučení“, které z tohoto výchozího místa vyplývá, pokud na něj pohlédneme z hlediska snahy podporovat vzděláváním situační přístup studentů sociální práce.

První verze tohoto dokumentu byla předložena k posouzení 14 expertům, kteří působí ve vzdělávání a v praxi sociální práce, a také ve státní správě⁶. Část z nich ve svých vyjádřeních navrhovala obohatit níže uvedená doporučení o další témata, jejichž doporučení explicitně nevyplývala z výzkumem získaných empirických zjištění. Jednalo se zejména o následující témata: participativní přístupy; case management (ve významu „zprostředkování komplexní pomoci“); vyjednávání; hermeneutika; zapojení sociálního pracovníka do tvorby sociální politiky nebo politiky organizace (slovy teorie sociální práce do tzv. „makropraxe“); práce s hranicemi; duševní hygiena. Tato témata považujeme za relevantní a některá z nich jsou níže zmíněna dílčím způsobem. Samostatnou pozornost jsme jim však nevěnovali. Níže jsou uvedena pouze ta doporučení, která

⁶ Byli to (uvádíme záměrně bez titulů) Tereza Dvořáková, Markéta Geregová, Renáta Hejlová, Jiří Mertl, Markéta Čtvrtečková, Alois Kříšťan, Magda Frišaufová, Michaela Límová, Alice Gojová, Oldřich Matoušek, Eva Mydlíková, Jitka Navrátilová, Ladislav Vaska, Jarmila Rollová.

explicitně vyplynula z empirických zjištění výzkumu, který byl realizován v rámci Projektu.

Níže, ve Schématu 1 je uveden schématický přehled dílčích doporučení a jejich zařazení do kapitol, které jsou věnovány čtyřem typům doporučení. Umístění dílčích opatření je označeno velkým písmenem „X“. Některá dílčí doporučení se objevují ve dvou kapitolách.

Schéma č. 1 **Přehled dílčích doporučení a jejich umístění v kapitolách o typech doporučení**

	doporučení k			
	myšlení o/v sociální práci	zamýšlení se nad praxí sociální práce	osobnostním předpokladům	znalostem
<i>tvořivost, reflexivnost, kritické uvažování</i>	X			
<i>porozumět individuálním pohledům</i>	X			X
<i>porozumět komplexitě situací klientů</i>	X			
<i>podpora resilience sebepoznáním</i>		X		
<i>podpora resilience aktivizací adaptačních mechanismů</i>		X		
<i>reflexe vlastního chápání očekávání prostředí</i>		X		X
<i>zaměření na očekávání subjektů s mikro, mezo i makro sociálním dosahem</i>		X		
<i>podpora resilience eliminací rizikových činitelů odolnosti</i>			X	
<i>podpora ochranných činitelů odolnosti</i>			X	
<i>identita tvořivě, reflexivně a kriticky uvažujícího sociálního pracovníka</i>			X	X
<i>percepční schémata situace klienta zahrnující širší kontext a okruh subjektů</i>			X	
<i>kultivace hodnot motivujících k situačnímu přístupu</i>			X	
<i>kultivace kritického náhledu nad vlastními ideály, zájmy a cíli</i>			X	
<i>rozvoj znalostí o odolnosti sociálního pracovníka</i>				X

2.1 Doporučení, která se týkají způsobů myšlení o nebo v sociální práci

2.1.1 Podporovat představu tvořivosti, reflexivnosti a kritickém uvažování sociálních pracovníků

Východisko: V rámci kvalitativní části výzkumného šetření bylo identifikováno očekávání sociálních pracovníků, že kvalifikační vzdělávání bude podporovat rozvoj reflexivního, kritického a kreativního myšlení. Respondenti ho označovali za významnou součást jimi prezentovaných představ o roli sociálního pracovníka. Rozvoj tří výše uvedených způsobů myšlení by potenciálně mohl přispět k vyšší míře využívání situačního přístupu sociálními pracovníky, neboť by jim umožňoval nepovažovat navykly způsob práce za jednou pro vždy daný. Navyklé, často procedurální způsoby práce by tak sociální pracovníci mohli přizpůsobovat konkrétním a unikátním situacím, potřebám nebo zájmům klientů.

Doporučení: Z hlediska podpory situačního přístupu uplatňovat a posilovat v rámci kvalifikačního i dalšího vzdělávání takové formy výuky, které rozvíjí reflexivní, kritické a kreativní myšlení. Mohlo by se jednat o různé typy, „projektového vyučování“ nebo práce na případových studiích (viz o tom Doporučení, která se týkají způsobů myšlení o nebo v sociální práci), které by byly zaměřeny na spolupráci s praxí, na spolupráci v mezioborových sítích a na řešení reálně existujících otázek či problémů a na jejich reflexivní promýšlení studenty, např. z kritických perspektiv:

- Jelikož nabídka dalšího vzdělávání sociálních pracovníků se dominantně zaměřuje na krátkodobé kurzy⁷ (zejména 8-12 hodin), doporučujeme MPSV stimulovat poskytovatele dalšího vzdělávání, aby připravovali a realizovali dlouhodobé kurzy či výcviky, v jejichž rámci by byla např. projektová výuka podporující reflexivitu, kritické a kreativního myšlení organizačně proveditelná.
- Současně doporučujeme, aby MPSV podněcovalo poskytovatele k zavádění dalších, dosud spíše opomíjených forem dalšího vzdělávání, jako jsou trénink, koučování či konzultace. V jejich rámci by erudovaní a zkušení sociální pracovníci či učitelé sociální práce zprostředkovali frekventantům dalšího vzdělávání představy o využití principů reflexivity, kritického a kreativního myšlení v praxi.

2.1.2 Podporovat zájem a schopnost studentů poznávat a porozumět různorodým individuálním pohledům a názorům konkrétních klientů a dalších účastníků jeho životní situace

Východisko: Dotazníkové šetření ukázalo, že většina dotázaných sociálních pracovníků deklarovala jako žádoucí ty způsoby jednání s klienty, které rezonují s předpoklady přístupu orientovaného na klienta (63%), na jeho silné stránky (70 %) a na posilování jeho kompetencí (55 %). Podíl těch, kdo deklarovali preferenci těchto tří přístupů je celkově poměrně vysoký. Nicméně dotázaní, orientovaní na situační přístup (SP), vyjádřili příklon k uvedeným třem přístupům ještě (a statisticky významně) častěji, než dotázaní inklinující k procedurálnímu přístupu (PP). Přístup orientovaný na klienta volilo

⁷ Viz analýza nabídky dalšího vzdělávání v sociální práci, která je v současné době finalizována v rámci projektu Inovace VOV_pedagogicko-sociální oblast (CZ.02.3.68/0.0/0.0/16_041/0008052).

70 % SP, ale jen 58% PP; přístup orientovaný na silné stránky volilo 81 % SP, ale jen 71 % PP; posilování kompetencí klienta dalo přednost 62 % SP, ale jen 49 % PP. To znamená, že orientaci studentů na situační přístup je možné podporovat vzděláváním v přístupu orientovaném na klienta, na silné stránky klienta a na posilování kompetencí klienta. Společným rysem tří uvedených přístupů je totiž předpoklad, že sociální pracovník vstoupí do životního světa klienta a usiluje o pochopení jeho zkušeností a představ. Vzdělávání, které podporuje orientaci studentů na situační přístup v práci s klienty, by tedy mělo podporovat: opravdový zájem o klienta a o vytvoření vzájemné důvěry mezi klientem a pracovníkem; schopnost akceptovat klienta a přijímat ho, jaký je; porozumění klientovi a tomu, jak on interpretuje svět, své okolí, vztahy a svou situaci; autentické a kongruentní vystupování ve vztahu s klientem; nedirektivní a partnerský přístup ke klientovi; respekt k vůli a rozhodování klienta o tom, co a jak chce či nechce řešit.

Doporučení: Na základě uvedených zjištění a předpokladů doporučujeme orientovat výuku a studium (dále jen „výuka“) tak, aby podporovaly zájem a schopnost studentů poznávat a porozumět různorodým subjektivním pohledům (perspektivám, subjektivním interpretacím a názorům) jednotlivých konkrétních klientů a dalších účastníků jejich životních situací. Výuka by měla zprostředkovat vhled do pohledů klientů a dalších účastníků jejich situací. Měla by také studentům zprostředkovat zkušenost s rozdíly mezi autentickými, nikoliv (předsudečně) typizovanými pohledy různých klientů a také rozdíly mezi pohledy klientů a dalších účastníků jejich situací. Rozhodující je, aby studující získali osobní zkušenost s rozdíly mezi obrazem situace klienta, který vznikl na základě jednostranného posouzení bez přihlídnutí k pohledu klienta, a obrazem jeho situace, který vznikl v interakci mezi pohledy sociálního pracovníka a klienta. Tyto pedagogické cíle doporučujeme naplňovat:

- práci na případových studiích (skutečných) klientů a jejich situací, tzv. učením pomocí případových studií (viz Franklin, Gray, Wolfer: 2013; Jones, Russell: 2008)
- porovnáváním a diskusí výsledků případových studií, které jsou založeny na interakci pohledu sociálního pracovníka i klienta, a případových studií, které s takovou interakcí nepočítají,
- porovnáváním subjektivního prožívání a chápání situace klientem a sociálním pracovníkem,
 - o při porovnávání subjektivního prožívání a chápání situace klientem a sociálním pracovníkem doporučujeme využívat participaci klientů jako tzv. peer-expertů ve výuce (viz např. Frišaufová, Geregová, 2018),
- začleněním výše uvedených případových studií a porovnávání výsledků těchto studií do reflexe zkušenosti z povinné praxe studentů.

2.1.3 Podporovat zájem a schopnost studentů poznávat a porozumět komplexitě životních situací konkrétních klientů

Východisko: Výše je uvedeno zjištění, že dotázaní sociální pracovníci, orientovaní na situační přístup, vyjádřili příklon k přístupům orientovaným na klienta, na jeho silné stránky a na posilování jeho kompetencí statisticky významně častěji, než dotázaní inklinující k procedurálnímu přístupu (viz předcházející dílčí doporučení). S tím souvisí poznatek, že sociální pracovníci v kvalitativní části zkoumání poukazovali na důležitost a potřebu komplexního poznávání klienta a jeho situace. Komplexita pohledu je přitom společným rysem tří výše uvedených přístupů. V přístupu orientovaném na klienta je

komplexita zahrnutá v očekávané hloubce porozumění. V přístupech zaměřených na silné stránky je komplexita pohledu na klienta obsažena v očekávání, že sociální pracovník spolu s klientem odhalí a aktivizuje jeho různorodé zdroje. V přístupech zaměřených na posilování kompetencí klienta je komplexita spojena s důrazem na poznávání souvislosti situace a problémů klienta s širším, makro a mezo sociálním kontextem jeho života.

Doporučení: Na základě uvedených zjištění a předpokladů doporučujeme orientovat výuku a studium (dále jen „výuka“) tak, aby podporovaly zájem a schopnost studentů poznávat a porozumět komplexitě životních situací konkrétních klientů:

- Tu lze podporovat učením pomocí případových studií (viz Franklin, Gray, Wolfer: 2013; Jones, Russell: 2008) situací konkrétních klientů, při jejichž provádění je možné využít model komplexního posouzení situace (viz např. Baláž, 2018). Cestu k odhalování komplexity situací klientů mohou studentům mj. ukázat právě otázky o světě klienta, které vyplývají z předpokladů přístupu orientovaného na klienta, na silné stránky klienta a na posilování kompetencí klienta. Přístup orientovaný na klienta nastoluje otázky směřující k osobnosti klienta, přístupy zaměřené na silné stránky kladou navíc otázky o sociálních sítích a vztazích, v nichž se klient pohybuje, a přístupy orientované na posilování kompetencí klienta vedou k otázkám, které se týkají postavení klienta ve společenských strukturách a v mocenských vztazích. Lze tudíž předpokládat, že souběžné či na sebe navazující studium uvedených přístupů podporuje schopnost studenta vnímat široké rozpětí okolností a kontextů situace klienta a brát tyto okolnosti v úvahu při hledání takového způsobu pomoci, který je přiměřený situaci daného klienta.
- Jiným způsobem podpory zájmu studentů o poznávání komplexity životních situací konkrétních klientů, schopnosti studentů tuto komplexitu poznávat a porozumět jí je studium problematiky tzv. síťování a zapojení studentů v rámci povinné praxe do práce v mezioborových sítích, jejichž členové společně řeší konkrétní případy. Jednou z klíčových aspektů práce v sítích je téma propojování a vzájemné obohacování pohledů různých účastníků (klientů a jejich mluvčích, pomáhajících pracovníků různých oborů, zástupců úřadů aj.). Účastníci sítí pomoci nabízejí odlišné pohledy na klienta a jeho situaci. Spolupracují tak na vytváření komplexního obrazu situace klienta. Společně pak hledají způsob pomoci, který by byl situaci klienta přiměřený. Součástí tématu síťování je také poznávání toho, co vzájemnému obohacování pohledů různých účastníků brání. Působení těchto překážek mohou studenti v rámci povinné praxe prožívat, s učiteli je reflektovat, a případně hledat způsoby, jak tyto překážky překonávat. (Pro základní orientaci viz Gojová, Musil, 2013; Musil, 2013.).

2.2 Doporučení, která se týkají zamýšlení se nad praxí sociální práce

2.2.1 Podporovat u studentů resilienci skrze rozvíjení jejich sebepoznání a porozumění vlastní osobnosti

Východisko: Toto doporučení navazuje na naše empirická zjištění v oblasti typologie osobnosti. Postupné sebe-poznávání osobnosti může podle některých z dotázaných sociálních pracovníků přispívat k rozvoji odolnosti (*„... v té práci, narážíte na problémy: vaše představy a představy vedoucích, ... jak moc mám prosazovat svoje názory, které si myslím, že jsou správné, i za cenu toho, že odejdu? ... takže mě ty zkušenosti ...*

pomáhají v tom, že neumím hodnotit ty lidi právě proto, že jsou marný. Protože i já jsem marná ... je otázkou, jak já bych vypadala, kdybych byla v děčáku, a nezažila bych nikoho, kdo by za mnou stál. Takže mě tohle pomohlo v tom, že já jsem schopná se na ty lidi dívat úplně nezaújatě, a říct, ale to nevadí."). Jak ukázala naše empirická data, některé typy osobnosti jsou predisponovány k odolnosti více, jiné méně.

Doporučení: Navrhujeme zaměřovat studenty na sebereflexi vlastní osobnosti a na dispozici odolávat nesnázím sociální práce. Zvláštní důraz je vhodné klást na rizikové aspekty osobnosti, jež mohou resilienční potenciál studentů oslabovat.

2.2.2 Podporovat resilienci studentů aktivizací jejich adaptačních mechanismů

Východisko: Když pracovníci hovořili o uplatnění odolnosti, tak poukazovali na způsoby, jakými se snaží ovlivnit procesy, které jim mohou pomoci zvládat profesní těžkosti. Především odkazovali na schopnost „přerámování pohledu“ na danou situaci (viz citát výše), kdy např. uváděli, že jim pomáhá poučit se z předchozích těžkostí a nezdarů a sebevíce obtížnou situaci vnímat optikou možností, nikoliv překážek.

Doporučení: Vést studenty k reflexivnímu myšlení, které může vytvářet potenciál pro vnímání obtížné pracovní podmínky novým způsobem. Aby vnímali zátěž nikoliv jako fatální, neměnnou skutečnost, ale brali ji jako výzvu pro překonání. V této souvislosti se jako klíčový jeví rozvoj aktivního postoje, který odpovídá vnitřnímu centru řízení (kdy se člověk spoléhá v první řadě sám na sebe a vnímá, že řešení je v jeho rukou).

2.2.3 Podporovat studující, aby reflektovali své vlastní chápání toho, jaká očekávání na ně klade (aktuálně nebo potenciálně) organizační prostředí výkonu sociální práce

Východisko: Analýzou kvalitativních i kvantitativních dat byly identifikovány dva typy perspektiv, ze kterých sociální pracovníci konstruují, co od nich očekávají subjekty v jejich organizačním prostředí. Pro jeden typ je charakteristické, že sociální pracovník chápe to, co od něj očekávají lidé v jejich organizačním prostředí, jako „omezení individualizované práce s klienty nebo jejich situacemi“. Např. sociální pracovník s lidmi s mentálním handicapem komentoval očekávání zdravotníků (a nepřímo i veřejnosti lidí z místní samosprávy): *„... narážíme na mínění veřejnosti ... i v prostředí MÚ ... jsem zažila negativní zkušenosti, co se týče ... předsudků ... ve zdravotnictví, ... když vidím někoho, ... že s klientem nejedná jako s dospělým, ... to je kalamita, ... začnou se obracet na pracovníka [který klienta provází]“*). Pro druhý typ je příznačné, že sociální pracovník chápe to, co od něj očekávají lidé v jeho organizačním prostředí jako „komplikaci realizace navykých způsobů práce s klienty“. Např. sociální pracovník v lůžkovém zařízení komentoval přání klientů: *„... požadavky ... vychází ... primárně od klientů, co oni by chtěli, ... ležící, kteří nikdy chodit nebudou, ... si dají do požadavku, že by chtěli chodit, ... se to prostě zkoriguje, že to je nereálný, ... je to limitovaný ... osobnostníma rysama těch klientů, a vůbec jakoby nastavením té služby.“* První uvedený typ perspektivy, z níž sociální pracovník konstruuje očekávání subjektů ve svém organizačním prostředí, vychází z předpokladů situačního přístupu. Druhý uvedený typ perspektivy, z níž sociální pracovník konstruuje očekávání subjektů ve svém organizačním prostředí, vychází z předpokladů procedurálního přístupu.

Doporučení: Je účelné, aby se studenti naučili uvědomovat si, jak sami konstruují očekávání lidí vůči sociálním pracovníkům v organizacích, se kterými mají zkušenost, např. díky praxím. Pomůže jim to ujasnit si, nakolik se jejich chápání toho, co od nich očekávají nadřízení, klienti aj., odvíjí od snahy přiměřeně reagovat na situaci klienta, a nakolik od snahy dodržet navykly postup práce. Cvičit tuto dovednost mohou studenti tak, že si v rámci zamýšlení se na zkušenostmi z praxe budou klást následující, k reflexi směřující otázky:

- Jak budu chápat očekávání klientů, nadřízených, spolupracovníků, veřejnosti a politiků aj., pokud předpokládám, že sociální práce na pracovišti, kde vykonávám praxi, má klientům poskytnout pomoc přiměřenou jejich individuální situaci (dále jen „chápání očekávání z hlediska pomoci, která je přiměřená situaci klienta“)? Jak přizpůsobím způsob práce s klienty očekáváním klientů, nadřízených, spolupracovníků, veřejnosti a politiků aj., pokud je budu chápat z hlediska snahy poskytnout pomoc, která je přiměřená situaci klienta?
- Jak budu chápat očekávání klientů, nadřízených, spolupracovníků, veřejnosti a politiků aj., pokud předpokládám, že sociální práce na pracovišti praxe má uskutečňovat předepsané nebo navykly postupy práce s klienty (dále jen „chápání očekávání z hlediska realizace předem daných postupů práce s klienty“)? Jak přizpůsobím způsob práce s klienty očekáváním klientů, nadřízených, spolupracovníků, veřejnosti a politiků aj., pokud je budu chápat z hlediska snahy uskutečňovat předem dané postupy práce s klienty?
- V čem se podle mě oba způsoby práce s klienty liší, tzn., v čem se liší
 - o ... způsob práce s klienty, který je přizpůsoben chápání očekávání z hlediska snahy poskytnout klientům pomoc přiměřenou jejich individuální situaci,
 - o ... způsob práce s klienty, který je přizpůsoben chápání očekávání z hlediska snahy uskutečňovat předem dané postupy práce s klienty?
- V čem jsou podle mě oba způsoby práce s klienty příznivé a v čem jsou nepříznivé pro klienty, tzn., v čem je pro klienty příznivý a v čem nepříznivý
 - o ... způsob práce s klienty, který je přizpůsoben chápání očekávání z hlediska snahy poskytnout klientům pomoc přiměřenou jejich individuální situaci? Např. v čem je pro klienty příznivé nebo nepříznivé, když sociální pracovník vnímá očekávání místní samosprávy následovně: „... [bezdomovec], který se nekoupal dva měsíce, ... když jde na úřad, na dávky, tak jde vždycky umytý a oblečený, tak to je veliký posun, obrovský skok. Ale pro to posuzování potřebnosti naší služby [na úradě] je to málo. Oni by ... nejlépe, kdyby ti bezdomovci ... prostě zmizeli z očí, ... je někde seskupit, kde by nebyli vidět. Což je ale špatně, protože ty lidi se nemají seskupovat, oni nemají být celý den v denním centru, ... [měli by udělat] ..., co potřebuj[í], a pak ... jít někde dál ...“)
 - o ... způsob práce s klienty, který je přizpůsoben chápání očekávání z hlediska snahy uskutečňovat předem dané postupy práce s klienty? Např. v čem je pro klienty příznivé nebo nepříznivé, když sociální pracovník vnímá jejich očekávání následovně: „..., aby byly skutečně dobře objasněny ... pravidla našeho domácího řádu a za jakých podmínek tady vlastně můžou zůstat a fungovat dál ... Klienti ... dost často ty hranice testují a zkouší a v životě se jim ... osvědčilo, že je někde posunují. Takže já mám pocit ne jenomže kvůli sobě, ale že i kvůli nim, ... že oni když ví, že když se na to zeptají desetkrát, tak já jim vždycky na to odpovím stejně a není možnost, že jednou to bude jinak, ... pro ně je to dobrý, jakože mají vlastně

nějaký jako jasné pravidla, který jsou jako neměnný ... na který oni se můžou spolehnout, a ve kterých se můžou orientovat ..."

2.2.4 Zaměření na očekávání subjektů, jejichž očekávání má mikro, mezo- i makro sociální dosah

Východisko: Za prvé, zjištění, že sociální pracovníci v kvalitativní fázi zkoumání spontánně hovořili a do své pracovní situace tudíž zahrnovali očekávání subjektů s mikro, mezo, makro sociálním dosahem. Za druhé, zjištění, že sociální pracovníci dotázaní v rámci dotazníkového šetření rozlišují dva typy očekávání, kterým je podle nich třeba věnovat pozornost, protože komplikují práci s klienty. Jsou to jednak očekávání politiků/donátorů, veřejnosti a spolupracovníků z jiných organizací s odlišnými názory, a dále očekávání, která souvisí s přáními klientů.

Doporučení: Zaměřovat pozornost studentů v rámci přímé výuky, samostudia i při reflexi zkušeností z praxe na očekávání subjektů, jejichž očekávání má mikro (klienti a lidi z jejich vztahových sítí, přímí spolupracovníci, přímí nadřízení, spolupracovníci z jiných útvarů organizace), mezo (spolupracovníci z jiných organizací, místní veřejnost, místní politické subjekty) i makro (zákonodárci, pracovníci ministerstev ČR) sociální dosah. Mj. doporučujeme orientovat pozornost studentů na reflexi očekávání, která na všech třech výše zmíněných úrovních podporují nebo omezují situační přístup. Je žádoucí, aby student na základě reflexe vlastní zkušenosti rozlišil organizační kontexty (organizace, dílčí části organizací, osobní vliv konkrétních osob v pozici autority aj.), ve kterých je spíše podporován situační, nebo naopak procedurální přístup. Je také žádoucí, aby na základě reflexe vlastní zkušenosti rozpoznal, že podpora jednoho nebo druhého přístupu není v konkrétních organizačních kontextech jednoznačná, a že má tudíž smysl klást si vždy otázku, co mně v kontextu určitých očekávání umožňuje situační přístup uplatňovat.

2.3 Doporučení, která se týkají osobnostních předpokladů studenta pro uplatnění situačního přístupu při výkonu sociální práce

2.3.1 Podporovat resilienci studentů zaměřením se na eliminaci rizikových činitelů souvisejících s odolností studenta

Východisko: Základním východiskem je, v návaznosti na poznatky výzkumu, předpoklad, že vzdělávání by mělo usilovat o posilování resilienčního potenciálu studentů, zejména z hlediska jejich budoucí profesní orientace. Z našich empirických dat vyplynulo, že existují profesní obtíže, na jejichž zvládnutí by měli být studenti osobnostně připraveni. Dotázaní sociální pracovníci hovořili o řadě kontextuálních okolností, které je v rámci výkonu profese ohrožují (např. administrativní zátěž, složitá a pro klienty nesrozumitelná legislativa aj.). Kromě těchto kontextuálních rizik hovořili o rizicích, jejich existenci a případné působení mohou ovlivnit (jako např. oblast nastavení hranic ve vztahu ke klientům, usilovat o work-life balance aj.). Uváděli, že pokud tato rizika minimalizují, pomáhá jim to (lépe) zvládat svou profesní roli.

Doporučení: V rámci eliminace rizikových činitelů by bylo vhodné, aby se studenti zaměřovali na „risk management“, tedy reflektovali ty skutečnosti, které (a) sice vytváří

rizikový potenciál, nicméně nemají formu distresu; nebo které (b) reálně či potenciálně ohrožují jejich zvládání obtížných životních situací. V této souvislosti doporučujeme uplatnění sociálně ekologického hlediska (viz např. Matoušek, 2013).

2.3.2 Podporovat zvyšování působení ochranných činitelů souvisejících s odolností studenta

Východisko: Tyto zdroje mohou mít resilienční potenciál, nicméně z výpovědí pracovníků bylo patrné, že někdy mají problém s jejich identifikací, případně hovořili o tom, že tyto zdroje nejsou dostatečně silné a nedokáží adekvátně tlumit a překonávat větší zranitelnost pracovníka, či obtížné nastavení jeho profesního prostředí.

Doporučení: Doporučujeme rozvíjet u studenta reflexi vůči těm aspektům, které mu mohou v praxi pomáhat, když čelí nebo bude čelit profesním nepřízním. Stejně jako u rizikových činitelů, i zde je potřeba brát v rámci posouzení v potaz celý sociálně ekologický rámec (např. reflektovat vliv sociální opory vyplývající z osobního i profesního života, využívat zdroje, které nabízí organizace – supervize, intervize, průběžné vzdělávání). Především v rámci této strategie doporučujeme uplatnění přístupu orientovaného na silné stránky jedinců, které vychází ze stejné premisy jako resilience – že jakákoliv zátěžová situace má v sobě rovněž resilienční potenciál pro její zvládání. A v rámci tohoto zvládání je vhodné stavět právě na zdrojích, na tom, co je v člověku i v jeho pracovním prostředí silné a životaschopné. Zdrojem může být např. vstřícnost a sociální opora členů pracovního týmu, vlastní rodiny či přátel. Pokud existuje, je třeba si konkrétně uvědomit, u koho ji student sociální práce může najít a v čem pro něj je, nebo, a to je podstatné, může být důležitá. Zdroje jsou někdy k dispozici, ale sociální pracovník to ponechává bez povšimnutí, a neumí pak po nich, v dobrém smyslu toho slova „sáhnout“ – setkat se, otevřít se s vědomím, že to může pomoci získat nad nesnázemi nadhled, nebo prostě zažít úlevu ... Podobné to může být se zdroji, které skýtá supervize, aktivní trávení volného času, prožívání smysluplnosti života, i s jeho překážkami. To vše může pro sociálního pracovníka představovat „opěrné body“, díky nimž se mu těžkosti pracovního života lépe snášejí, nebo dokonce díky změně zmírňují. V rámci přístupu orientovaného na silné stránky je u studentů možné rozvíjet sebepoznání či uvědomění si jejich osobních předpokladů pro zdravé přijetí sebe sama. Např., když reflektujeme své dobré komunikační schopnosti a emoční inteligenci, budeme ke klientům přistupovat s větší důvěrou, že jim můžeme zprostředkovat pomoc.

2.3.3 Podporovat identitu tvořivě, reflexivně a kriticky uvažujícího sociálního pracovníka

Východisko: V rámci kvalitativní části výzkumného šetření bylo identifikováno očekávání dotázaných sociálních pracovníků, že kvalifikační vzdělávání bude podporovat rozvoj reflexivního, kritického a kreativního myšlení sociálních pracovníků. Respondenti tento způsob myšlení označovali za významnou charakteristiku přístupu sociálního pracovníka. Rozvoj výše uvedených způsobů myšlení by potenciálně mohl přispět k vyšší míře využívání situačního přístupu sociálními pracovníky, neboť by jim umožňoval nepovažovat navyklý způsob práce za jedinou provždy daný a přizpůsobovat ho konkrétním situacím, potřebám nebo zájmům různých klientů v odlišných situacích.

Doporučení: V rámci vzdělávání uplatňovat a posilovat takové formy výuky, které podporují vědomí významu reflexivního, kritického a kreativního myšlení pro kvalitní sociální práci. Mohlo by se jednat o různé typy, „projektového vyučování“, zaměřené na

spolupráci s praxí, na řešení reálně existujících otázek, problémů či případů a na jejich reflexivní promyšlení studenty z kritických perspektiv.

2.3.4 Usilovat o aktivizaci adaptačních mechanismů studenta

Podrobněji viz výše doporučení, která se týkají zamýšlení se nad praxí sociální práce.

2.3.5 Podporovat vytváření percepčních schémat situace klienta, která zahrnují širší sociální kontext (prostředí) klienta, a tím také širší okruh subjektů zapojených do situace klienta

Východisko: Z analýzy kvalitativních dat vyplynulo, že respondenti mají zformulovanou specifická schémata rolí sociálních pracovníků a částečně mají k dispozici schémata rolí klientů. Nemají však k dispozici schémata rolí dalších účastníků situací svých klientů. V rámci analýzy kvantitativních dat byly identifikovány dvě základní orientace schémat sociálních pracovníků:

- První z nich „Orientace na pravidla“, zdůrazňuje aspekty spolupráce mezi pracovníkem, klientem a službou. Vnitřní (osobnostní) nastavení klienta, a také širší kontexty klientovy situace zůstávají z hlediska této orientace mimo pozornost.
- Druhá orientace deklaruje ambici působit na obě strany problémových sociálních interakcí, tvořené klientem a sociálním prostředím, můžeme ji tedy pojmenovat jako „orientovanou na interakce“

Výsledky obou šetření ukazují, že mezi dotázanými sociálními pracovníky převažuje první výše uvedená orientace, tedy zaměření na aspekty spolupráce mezi pracovníkem, klientem a službou. Tzn., jak uvedeno výše, že širší kontext klientovy situace a společenské vlivy, které na ni působí, jsou velmi často mimo pozornost sociálních pracovníků. Cílem jejich intervence pak bývá změna individuálního sociálního fungování klienta.

Doporučení: Orientovat vzdělávání v sociální práci na širší pojetí sociální práce, přesahující rozměr práce s individuálním klientem. Toho by bylo možné dosáhnout jednak rozsáhlejšími zařazením témat z oblasti komunitní práce (především tématu komunitního rozvoje a využití neformálních zdrojů, které mohou být v komunitě dostupné), a dále zahrnutím dalších klíčových aktérů situace klienta do procesu vzdělávání, ať už ve formě jejich hostování na přednáškách nebo zapojením studentů do reálné spolupráce s nimi. Takové aktivity by měly potenciál napomoci vytváření schémat rolí (očekávání) a spolupráce s podstatně širším okruhem unikátních situací klientů.

2.3.6 Kultivovat hodnoty motivující k uplatnění situačního přístupu

Východisko: Z kvalitativní analýzy rozhovorů se sociálními pracovníky i z následného kvantitativního ověření poznatků kvalitativní analýzy vyplývá, že k situačnímu přístupu inklinují sociální pracovníci,

- kteří vyznávají hodnoty, jejichž společným jmenovatelem je změna či rozvoj klienta; změna sociálního pracovníka; změna či rozvoj interakce mezi nimi; případně změna zažitých způsobů práce,

2. Doporučení doplňující stávající rámec MSVSP

- pro něž je podstatná adresná a skutečná pomoc či podpora, která je formulována přiměřeně povaze problému nebo situace,
- jsou otevření spolupráci s jinými odborníky při definování toho, co je třeba řešit,
- které tyto hodnoty motivují k uplatnění situačního přístupu, pokud jsou spojeny se zaměřením na reflexi, při níž sociální pracovník s úmyslem dané hodnoty uskutečnit zvažuje, zda a jak mohou být naplňovány nejen v bezprostředním organizačním, ale také širším institucionálním a strukturálním kontextu. Např. sociální pracovník v úvahách o změně svého přístupu k práci s lidmi s mentálním handicapem uvažuje nejen o tom, jak pomocí vyjednávání s nadřízeným změnit v organizaci schválenou metodiku, ale také, jak se pokusí ovlivnit záměry místní obecní rady v oblasti služeb pro občany s mentálním handicapem.

Doporučení: V rámci předmětů orientovaných na práci s klientem a v rámci praxí:

- zaměřit pozornost na práci s komplexními případy, jejichž součástí jsou, vedle životní situace klienta a jeho problému, také další aktéři, např. pomáhající pracovníci z jiných organizací či pracovníci úřadu místní obecní samosprávy (viz Franklin, Gray, Wolfer, 2013), kteří jsou organizačně zakotveni v různých organizačních prostředích. Takto pojaté komplexní případy ilustrují střety různorodých hodnotových orientací nebo výměny názorů mezi nimi. Stimulují tak ujasňování si hodnotových rozdílů a vlastních hodnot studujícími a vedou je ke zvažování, jak je možné preferované hodnoty naplňovat v kontextu spolupráce sociálního pracovníka (studujícího) s dalšími odborníky z jiných organizací a z jiných institucionálních prostředí.
- zaměřit pozornost na četbu a vyučujícím koordinovaný rozbor filozofických textů⁸ vybraných tak, aby reprezentovaly odlišné ideové orientace; při četbě a v následné diskusi nebo písemné reflexi by měl být kladen důraz na reflektování světonázorů a hodnotových systémů studujících; současně by jejich názory a hodnoty měly být (ohleduplně) porovnávány mezi sebou a se světonázory a hodnotami, které artikulují filosofové různých ideových orientací.

2.3.7 Kultivovat kritický náhled studujících na jejich ideály, zájmy a cíle, týkající se sklonu měnit nebo zachovávat stávající praxi

Východisko: Z kvalitativní analýzy vyplynulo, že z hlediska podpory situačního přístupu jsou důležité ideály (tj. vize žádoucího jednání), které sociální pracovníky vedou ke kritické reflexi jejich snahy zachovávat stávající praxi nebo snahy stávající praxi měnit. V rozhovorech se sociálními pracovníky měly takové ideály podobu vizí, že je třeba vyvažovat moc a bezmoc; pomáhat, ale nepoškodit přítom klienta; učinit z pravidel interakcí s klientem předmět vyjednávání s ním aj.

Doporučení: Podporovat, např. formou písemných zadání a diskuse nad výsledky jejich vypracování,

- aby se studující zamýšleli nad svými sklony napomáhat změně nebo zachování stávajících pravidel, přístupů či způsobů jednání,

⁸ Možnými texty mohou být např. Santayana, G. *The Life of Reason. The Phases of Human Progress*. New York, 1905; Hayek, F. A. *The road to serfdom*. Routledge, 2014; Masaryk, T. G. *Česká otázka: snahy a tužby národního obrození*. Pokrok, 1908; Patočka, J. *Kacířské eseje o filosofii dějin*. Academia, 1990. Rawls, J. (1985) Justice as Fairness: Political not Metaphysical. *Philosophy and Public Affairs*, Vol. 14, No. 3, pp. 223–251. A mnoho dalších.

- a kladli si přitom otázku, zda a proč tato jejich snaha v daném organizačním, institucionálním a strukturálním kontextu napomáhá uplatňování situačního nebo procedurálního jednání s klienty,
- aby si studující ujasňovali dopady a přínosy, a případně taky dvojnásobné implikace (v něčem negativum, v něčem přínos), které by pro klienty, sociální a další pomáhající pracovníky mělo uskutečnění pro sociálního pracovníka „samozřejmě žádoucí změny“ nebo pro sociálního pracovníka „samozřejmě žádoucího uchování stávající praxe“.

Lze předpokládat, že ujasnění si potenciálních přínosů, dopadů a nejednoznačností vlastních ideálů (vizí žádoucího) povede ke tříbení ideálů. Studující totiž získá možnost ujasnit si, jaký vliv by mělo případné uskutečnění jeho představy (zájmu, cíle) o zachování nebo změny stávající praxe na jím vyznávané hodnoty. Pokud si studující ujasní své představy o tom, jak jím zamýšlené změny či zájem o zachování stavu věcí ovliví jeho osobní hodnoty, pravděpodobně to v něm vyvolá potřebu ujasnit si (utvrdit se či přehodnotit), jakou praxi má napříště považovat za žádoucí.

Nabízí se, aby se předmětem tohoto typu zadání a reflexe vlastních vizí, podle nichž je žádoucí něco měnit nebo zachovávat, staly zkušenosti studujících z povinných praxí.

2.4 Doporučení, která se týkají znalostí

Z každého z výše uvedených typů doporučení vyplývá doporučení podporovat jejich realizaci pěstováním určitých typů znalostí studentů. Jedná se následující typy znalostí:

2.4.1 Reflektovat vlastní chápání očekávání organizačního prostředí studentem

Východisko: V kapitole „Doporučení, která se týkají zamýšlení se nad praxí sociální práce“ se konstatuje, že byly identifikovány dva typy konstrukce očekávání subjektů v organizačním prostředí. Jeden typ vychází z předpokladu, že očekávání subjektů v organizačním prostředí podle sociálního pracovníka „omezují individualizovanou práci s klienty nebo jejich situacemi“, druhý typ vychází z předpokladu, že očekávání subjektů v organizačním prostředí podle sociálního pracovníka „komplikuje realizaci navykých způsobů práce s klienty“. (Podrobněji viz výše.) První typ konstrukce očekávání subjektů v organizačním prostředí vychází z předpokladů situačního přístupu, druhý výše uvedený typ vychází z perspektivy procedurálního přístupu.

Doporučení: Předpokladem reflektování vlastní konstrukce či vlastního chápání očekávání organizačního prostředí sociálním pracovníkem je znalost následujících pojmů a teorií z oblasti sociologie:

- „role“
- „kontrola jednání v organizaci“ („typy kontroly“, „kontrola jednání manažery a profesionály“)
- „sociální konstrukcionismus“ a „sociální konstruktivismus“
- typologie „makro, mezo a mikro“ sociálních interakcí a rolí v jejich rámci
- aj.

2.4.2 Zaměřit se na rozvoj znalostí v oblasti odolnosti pracovníka

Východisko: Charakter sociální práce klade na osobu pracovníka značné nároky. V rámci výzkumu se ukázalo, že tematika zvládnání profesních obtíží mezi pracovníky rezonovala velmi silně. Někteří pracovníci uváděli, že díky této náročnosti zvažují změnu povolání. Hovořili o celé škále aspektů, jež ohrožují jejich zdravé fungování v oboru. Na druhou stranu bylo pro řadu z dotázaných obtížné zamýšlet se nad tím, co jim v rámci tohoto zvládnání pomáhá. Tematika odolnosti a strategie jejího posilování pro ně byla neznámá.

Doporučení:

- Základním předpokladem pro rozvoj odolnosti studenta je znalost perspektiv, z nichž resilienční perspektiva čerpá, především:
 - o sociálně ekologické perspektivy,
 - o perspektivy orientované na silné stránky jedince.
- Další znalosti se týkají působení rizikových a protektivních činitelů v rámci zátěžových situací. Zde se opět jeví jako důležitý sociálně ekologický pohled, který nabízí pojmy, s jejichž pomocí může student reflektovat činitele odolnosti v rámci:
 - o mikroúrovně – činitele související s osobou studenta (např. oblast sebereflexe, sebeděče, schopnosti, znalosti, dovednosti, strategie zvládnání, typ osobnosti, hranice mezi pracovníkem a klientem, hranice mezi pracovním a osobním životem aj.);
 - o mezoúrovně – činitele související se školou (např. vzdělávací cíle, obsah a forma výuky, kvalifikovanost a praktická zkušenost vyučujících, představy vyučujících o účelu nebo smyslu praxí a supervizí aj.), a s organizacemi, jež poskytují praxe studentům (např. představy pracovníků na pracovišti praxe o účelu praxí studentů, o cílech spolupráce se studenty, přístup ke studentům aj.);
 - o makroúrovně – činitele související se vzdělávací politikou, identitou sociální práce, profesními standardy, mediálním obrazem profese apod.

2.4.3 Podporovat představu a identitu tvořivě, reflexivně a kriticky uvažujícího sociálního pracovníka

Východiska: Analýza výstupů kvalitativních šetření vedla ke zjištění, že dotázaní očekávají, že kvalifikační vzdělávání bude podporovat rozvoj reflexivního, kritického a kreativního myšlení sociálních pracovníků. (Viz o tom výše Doporučení, která se týkají způsobů myšlení o nebo v sociální práci a Doporučení, která se týkají osobnostních předpokladů studenta pro výkon sociální práce.)

Doporučení: Podporovat znalosti a porozumění

- kritickým perspektivám v sociální práci,
- „konstrukcionismu“ a „sociálnímu konstruktivismu“.

2.4.4 Podporovat zájem a schopnost studentů poznávat individuální subjektivní pohledy a komplexitu situací klientů a dalších účastníků jejich životní situace

Východisko: Dotazníkové šetření ukázalo, že většina dotázaných sociálních pracovníků deklarovala jako žádoucí ty způsoby jednání s klienty, které rezonují s předpoklady přístupu orientovaného na klienta, na jeho silné stránky a na posilování jeho kompetencí. Dotázaní orientovaní na situační přístup (SP) přitom vyjádřili příklon k uvedeným třem přístupům statisticky významně častěji, než dotázaní inklinující k procedurálnímu přístupu (PP). Přístup orientovaný na klienta volilo 70 % SP, ale jen 58 % PP; přístup orientovaný na silné stránky volilo 81 % SP, ale jen 71 % PP; posilování kompetencí klienta dalo přednost 62 % SP, ale jen 49 % PP. To znamená, že orientaci studentů na situační přístup je možné podporovat vzděláváním v přístupu orientovaném na klienta, na silné stránky klienta a na posilování kompetencí klienta. Společným rysem tří uvedených přístupů je potřeba sociálního pracovníka vstoupit do životního světa klienta a usilovat o pochopení jeho zkušeností a představ. Vzdělávání, které podporuje orientaci studentů na situační přístup v práci s klienty, by tedy mělo podporovat: opravdový zájem o klienta a o vytvoření vzájemné důvěry mezi klientem a pracovníkem; schopnost akceptovat klienta a přijímat ho, jaký je; porozumění klientovi a tomu, jak on interpretuje svět, své okolí, vztahy a svou situaci; autentické a kongruentní vystupování ve vztahu s klientem; nedirektivní a partnerský přístup ke klientovi; respekt k vůli a rozhodování klienta o tom, co a jak chce či nechce řešit.

Doporučení: Na základě uvedených zjištění a předpokladů doporučujeme podporovat zájem a schopnost studentů porozumět subjektivním pohledům konkrétních klientů a komplexitě jejich životních situací studiem teorie a praktické aplikace:

- přístupu orientovaném na klienta,
- přístupů zaměřených na silné stránky klienta,
- přístupů zaměřených na posilování kompetencí klienta.

Studium uvedených přístupů má potenciál podpořit porozumění klientovi a tomu, jak klient chápe svou situaci. Tento potenciál je v uvedených třech teoriích přítomen proto, že jejich společným rysem je předpoklad, že sociální pracovník vstoupí do životního světa klienta a usiluje o pochopení jeho zkušeností a představ.

Studium tří přístupů, na které zde doporučujeme zaměřit pozornost, má potenciál podpořit poznávání komplexity situací klientů tím, že přístup orientovaný na klienta nastoluje otázky směřující k hlubokému porozumění osobnosti klienta, přístupy zaměřené na silné stránky kladou navíc otázky o sociálních sítích a vztazích, v nichž se klient pohybuje, a přístupy orientované na posilování kompetencí klienta vedou k otázkám, které se týkají postavení klienta ve společenských strukturách a v mocenských vztazích. Celkově tedy uvedené teorie nabízí vhled do působení charakteristik mikro, mezo i makro kontextů na situaci klienta, na vznik jeho nesnází i na zdroje jejich zvládnání či změny okolností, které je vyvolaly.

Literatura

BALÁŽ, R. (2018) Komplexní posouzení: Spojení studia sociálních deviací se sociální prací. *Sociální Práce/Sociálna Práca*, 2018, 18(6), 26–38.

FRANKLIN, L. D.; GRAY, K. A.; WOLFER, T. (2013) *A. Decision cases for advanced social work practice: Confronting complexity*. Columbia University Press, 2013.

FRIŠAUFOVÁ, M., GEREGOVÁ, M. (2018) „Šok i osvěžení“: participace expertů – uživatelů služeb ve výuce sociální práce na vysoké škole. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(3), 84–100.

GOJOVÁ, A., MUSIL, L. (2013) Práce se sítěmi podpory. In: Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, Portál: Praha, 316–319.

HAYEK, F. A. (2017) *Cesta do otroctví*. Barrister & Principal: Brno.

JONES, K. A., RUSSELL, S. (2008) Using Case Method Teaching and Student-Written Cases to Improve Students' Ability to Incorporate Theory into Practice. *Journal of Teaching in the Addictions*, 6.1: 35–47.

MASARYK, T. G. (1908) *Česká otázka: snahy a tužby národního obrození*. Pokrok.

MUSIL, L. (2013) Sociální práce a jiné pomáhající obory/profese. In: Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, Portál: Praha, 506–509.

MUSIL, L., BALÁŽ, R., HAVLÍKOVÁ, J., PUNOVÁ, M., VOTOUPAL, M. (2019) *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*. (V souhrn.) VÚPSV, v. v. i. Pobočka Brno.

MATOUŠEK, O. (2013) Sociálně-ekologická teorie. In: Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, Portál: Praha, 74–77.

PATOČKA, J. (1990) *Kacířské eseje o filosofii dějin*. Academia: Praha.

SANTAYANA, G. (1905) *The Life of Reason. The Phases of Human Progress*. New York.