

SOUHRN ZJIŠTĚNÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ZAMĚŘENÉ NA METODY, TECHNIKY A EVALUACI

ZÁŘÍ – LISTOPAD 2022

Sociálním pracovníkům, členům spolků sociálních pracovníků, byly v období září a října 2022 zaslány k vyplnění dotazníky, zaměřené na základní orientaci v činnosti, metodách a evaluaci sociální práce. Zájem byl soustředěn na proces, kterým sociální pracovníci a sociální pracovníci zjišťují, zda a jak je práce přínosná pro klienta, v jakých teoriích získávají oporu, a na uvědomělé užívání a vyhodnocování zvolené metody. Dotazník byl dále zveřejněn na Facebooku.

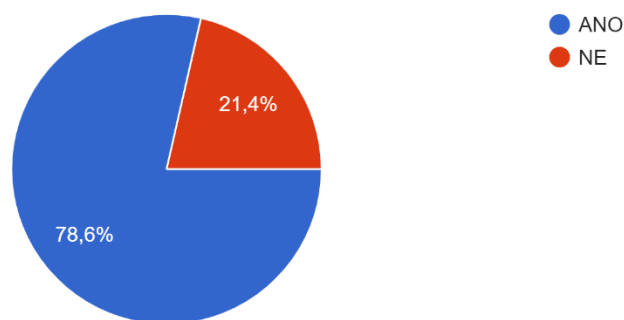
Předkládáme výsledky, které jsou odděleny podle toho, která organizace dotazník distribuovala (SSP + PSPSS – Skupina 1, PKSP, z.s. – Skupina 2). Je nutno zmínit, že nebyla velká ochota k vyplnění, sociální pracovníci uváděli, že v této době nemají kapacitu se zabývat činnostmi navíc, a to s odvoláním na dopady na klienty, způsobené energetickou krizí v kombinaci s kolabujícím úřadem práce. Další zátěž nad rámec běžné agendy stále způsobuje uprchlická vlna z Ukrajiny, která pro sociální pracovníky často znamená zcela novou cílovou skupinu a problematická zadání, jež mohou být na hranici sociální práce.

Využity byly jak uzavřené, tak polouzavřené a otevřené otázky. Níže jsou zobrazeny a vypsány odpovědi. Ve druhé skupině bylo sebráno 38 odpovědí, v první 13. **Tento souhrnný dokument je doplněn o detailní profily/pracovní náplně zástupců několika služeb/veřejné správy.**

SKUPINA 2

Používáte specifické metody sociální práce ve vaší každodenní činnosti?

28 odpovědí



Metody sociální práce

Jaké metody nebo způsoby práce jste si "odnesl/a" z formálního vzdělávání/VOŠ, VŠ, kurzy, výcviky?

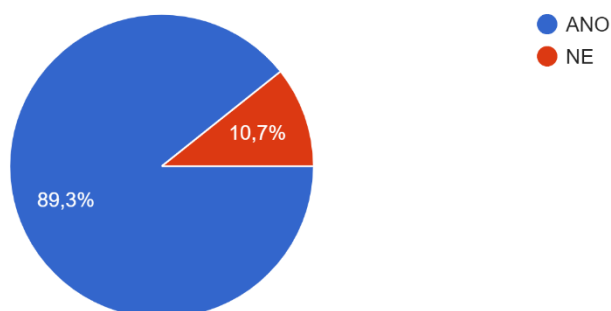
- Videotréning interakcí
- Metody práce se zaměřením na klienta podle Rogerse

- Case work, Case management, Psychosociální rehabilitace, Model Care, Empowerment, Systemický - na řešení orientovaný přístup, na člověka orientovaný přístup
- Případová práce, práce s rodinou, práce se skupinou
- Individuální případová práce
- Krizová intervence, zaměření na případ (jednotlivce), zaměření na úkol
- Preterapie
- Systemický přístup
- Technika zrcadlení, kritická reflexe
- Komunitní práce, práce s rodinným systémem, přístup orientovaný na řešení, case management, mentoring
- Vyhodnocení situace rodiny, tvorba individuálního plánu ochrany dítěte, případové konference
- Bálintovská skupina, supervize, mediace, kognitivně behaviorální přístup
- Transformační přístup k řešení konfliktů, koučovací přístup

/Pozn.v odpovědích se často vyskytoval výčet více metod a technik./

Měl/a možnost naučené ozkoušet v praxi, klientské práci?

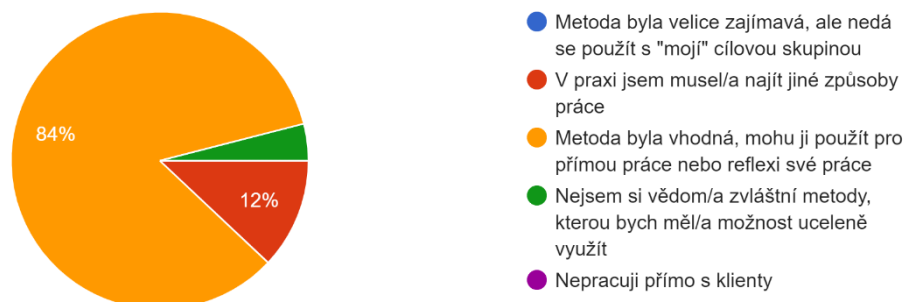
28 odpovědí



Výsledek naučených metod sociální práce v praxi

S jakým výsledkem?

25 odpovědí

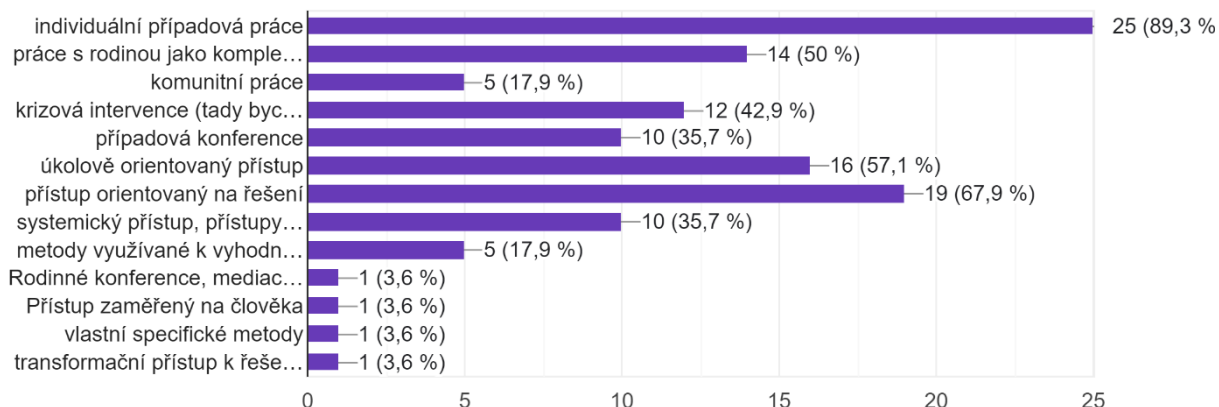


- Metoda byla velice zajímavá, ale nedá se použít s "mojí" cílovou skupinou
- V praxi jsem musel/a najít jiné způsoby práce
- Metoda byla vhodná, mohu ji použít pro přímou práci nebo reflexi své práce
- Nejsem si vědom/a zvláštní metody, kterou bych měl/a možnost uceleně využít
- Nepracuji přímo s klienty

Využití metod sociální práce v praxi

Jaké metody sociální práce používáte? Jde o metody, které používáte s rozmyslem, tj. víte, k jakému cíli s klientem chcete dojít, a proč zrovna tímto způsobem.

28 odpovědí



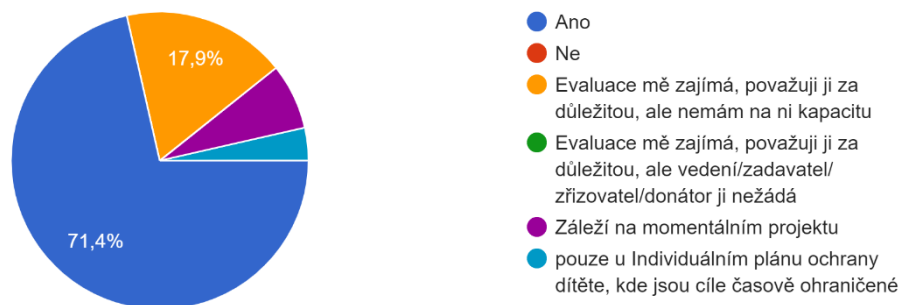
Podle čeho poznáte Vy jako profesionálové, že daná metoda funguje nebo nefunguje?

Odpověď	Výskyt
Podle výsledku případu	8
Podle zpětné vazby od klienta (okolí), spokojenosti	6
Zpětná vazba od vedení	1
Podle výsledků a reakcí klienta	4
Dosažení hmatatelného cíle	2
Daří se postupovat podle individuálního plánu klienta	2
U měřitelných výstupů - kupř. při správním řízení o dávku (HN, SSP, event. OZP) podle rozhodnutí	1
Pozitivní změny v životě klienta, změny nepříznivé sociální situace	3
Vede ke zmapování a naplnění klientových cílů	1
Na míře uschopnění (empowerment)	2
Jak se cítím já jako pomáhající	1
Využití dotazníků (eveulační dotazníky ORS, SRS), v rámci reflexe s kolegou po konzultaci, v rámci supervize či intervize, podle sdělení klienta popř. sledováním změn v jeho životě	1
Posouzení spolupráce s klientem/klientkou	1
Na základě reflexe z případové intervize / supervize	3
Komparace počátečního stavu versus stav očekávaný	1

Evaluace přímé práce s klientem

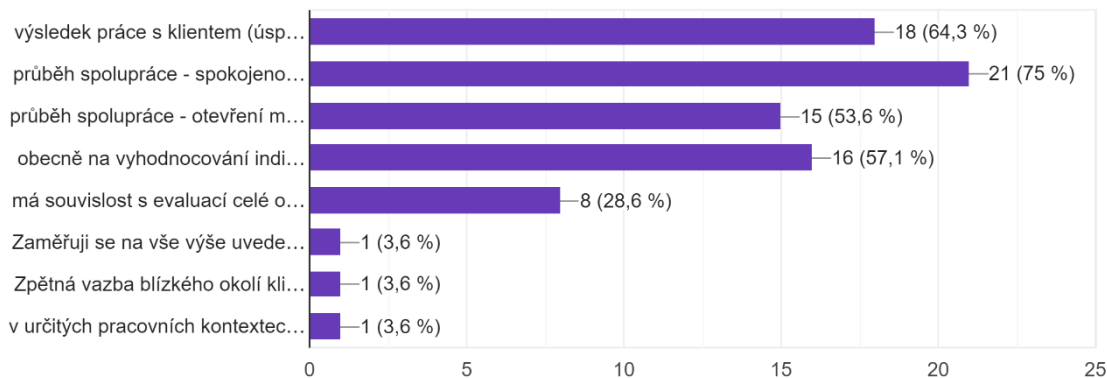
Je evaluace, vyhodnocování, běžnou součástí vaší práce?

28 odpovědí



Pokud je evaluace součástí vaší práce, zaměřuje se na:

28 odpovědí



Činnosti sociálního pracovníka

Vyjmenujte prosím STRUČNĚ svoje typické činnosti podle pracovní smlouvy nebo reálné agenty:

plánování, evaluace, organizační řízení

vedení lidí, práce s klienty,

Vše dle 108/2006 Sb. - jednání se zájemcem, dojednání zakázky k cílům, postupu spolupráce, stylu řešení klientovy situace, průběh spolupráce, vč. realizace domluvených postupů, průběžné vyhodnocování či změny ve spolupráci, atd.

sociální šetření, individuální plánování

Administrativa, vedení karty klienta, přímý kontakt s klientem, pomoc při získávání dokladů, asistence, krizová intervence, odborné a základní poradenství, harm reduction služby, základní telefonní a emailové poradenství, první kontakt, práce s rodinou, skupinou a jednotlivcem, plánování provozu, účast na stážích-konferencích-vlastní příspěvky, testování na infekční choroby

veřejný opatrovník 80% + SP 20% z důvodu platového zařazení. zastupování práv klienta, doprovázení, poradenství, aktivizace, řešení konfliktů,

poradenství v oblasti DSSP a DHN, podpora při vzdělávání dětí a jejich volnočasových aktivit, pomoc s řešením zadluženosti, posilování rodičovských kompetencí, doprovod klienta

konzultantka v oblasti sexuality a vztahů, lektorka, odborná sociální pracovníce se zaměřením na sexualitu a vztahy lidí se znevýhodněním

Individuální práce s klientem

tvorba individuálních plánů (IP)

sociální poradenství

vedení týmu přímé péče

metodické vedení

terénní práce, základní/odborné sociální poradenství

vedoucí peč.služby, sociální pracovník pro peč. službu, pečovatelka, opatrovnice, soc. pracovníce na obci

Práce s klientem- mapování, stanovování cílů, vyhodnocování spolupráce ATS. jednání s dalšími aktéry kolem klienta, evidence práce/vykazování, informování o službě, supervize, porady, vzdělávání, zřezentace organizace, projektové řízení - včetně psaní projektů a závěrečných zpráv

Provázení klientů v řešení své situace, nácvik dovedností, informační servis

činnosti dle zákona o rodině (OSPOD) vyjma správního řízení

Soc.poradenství, odborné poradenství s cílovou sk. Klientů, účtování za služby, telefonická křížová pomoc, podpora při zplnomocnění klienta a jeho blízkých

zajištění základních životních potřeb dle aktuálnosti a naléhavosti v individuálním případě

Vykon samosprávních činností - jubilea, DPS, soc.pohřby

poradenství, řešení dluhů, vyřizování dokladů, sociální pohřby, pomoc s přepisy různých smluv při úmrtí, vyhledání vhodného tarifu u operátorů na mobil, pomoc s dávkami, doprovody, zajištění bydlení, pomoc s prací, pomoc s bydlením, zajištění vybavení domácnosti, zajištění lékařské péče, zastupování u soudu, vyřizování důchodů, určení zvláštního příjemce, depistáže, sociální šetření, vystavování senior pasu, vystavování parkovacího průkazu na základě průkazu ZTP nebo ZTP/P, umísťování klientů do vhodných pobytových sociálních služeb či do odlehčovacích pobytů apod.

terénní sociální práce, rotidrogový koordinátor, přestupky na úseku zdravotnictví

provádím sociální šetření v domácnostech klientů, poskytuji pozůstalostní poradenství, zajišťuji dovoz kompenzačních pomůcek, pomáhám s volbou vhodné pomůcky, zprostředkovávám kontakty na sociální sociálně zdravotní a zdravotní služby, předávám informace o dávkách sociálního zabezpečení, pomáhám s podáním žádostí. Organizuji svépomocné skupiny, zprostředkovávám kontakt s psychologem, duchovním, nebo fyzioterapeutem, podporuji rodiny v naplnění jejich přání a potřeb...

metodická, koncepční činnost, sociální práce

individuální plánování, dotazníky, seznámení se zařízením nového klienta a rodiče

sociálně právní ochrana dětí, doprovázení pěstounských rodin, spolupráce s osvojiteli a zájemci o NRP, supervize, intervize, mediace, metodická práce

Jednání s klienty, vedení týmu, administrativa - IP, Osobní profily, vyhodnocování, jednání s opatrovníky a rodiči, řešení provozních a klientských věcí s kolegy/kolegyněmi

Nic, co by nepříslušelo roli sociálního pracovníka nedělám vyjma toho, že vedu tým recepce, k čemuž jsem se dobrovolně přihlásila, abych měla pod kontrolou kvalitu prvního dojmu.

jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy se zájemcem, vyúčtování poskytovaných služeb, práce s depozity klientů, zprostředkování platby za léky, pomoc při uplatňování práv a zájmů klientů, jednání s úřady a jinými institucemi, podílení se na individuálním plánování

poskytování odborného poradenství (typické oblasti: vstup a pobyt cizinců na území ČR, mezinárodní ochrana, sociální zabezpečení, vzdělávání dětí / dospělých, zaměstnanost, pracovně-právní vztahy, zdravotní pojištění a zdravotní péče, sociální služby a sociální péče, zprostředkování kontaktu na jiné instituce / služby, krizové situace); doprovod / asistence při jednání s třetími stranami (úřady, školy, zaměstnavatele, pronajímatel...); individuální plánování-revize-evaluace; administrace přímé práce; aktivní účast na intervizích / supervizích / poradách pracovního týmu; povinné průběžné vzdělávání; účast v pracovních skupinách souvisejících s oblastí integrace cizinců / sociálních služeb cizincům atd.

Je něco ve vaší běžné činnosti, co nespadá do činností sociálního pracovníka a musíte to vykonávat?

Ne – 3x

Nevím – 2x

Nejsem si vědom, vše považuji za svou práci

Fundraising, case management - síťování, práce se zdroji klienta a jeho komunitou.

Často se cítím více jako terapeut, než SP

Metodické vedení?

vyplňování formulářů za úřad práce - oblíbenou činností pracovníků daných agend je zamítat klientům pomoc při vyplňování a posílat je na obecní úřad

Přímá péče-ale nevdí mi to, opatrovnictví- také mi to nevdí

Záleží na úrovni vzdělání, s úrovní Mgr. Předpokládám že by soc. Pracovník měl mít i manažerské dovednosti v sociální oblasti.. nicméně i v této rovině jde zejména o aktivity PR a marketing,

Vykazování, propagace služby, prezentace služby, metodické vedení kolegu v ostatních službách

Uctování

základní agenda správních činností v souvislosti s pomocí klientům k dosažení na příspěvek na péči, etc...

Oznamení vystěhování z bytu rodině

Cílová skupina imigrantů, práce s uprchlíky, v současné době překlady - tlumočení bez jakékoliv odměny, bez zvýšení platu, shánění práce uprchlíkům, telefonáty s potencionálními zaměstnavateli, shánění uprchlíkům vhodného bydlení, shánění potravinové pomoci apod.

Přestupky na úseku zdravotnictví

Vystavování faktur klientům hospice

Personalistika, manažerské činnosti

Vykonávám vše dobrovolně, do práce sociální pracovnice patří i metodická činnost, organizační, vedení týmů, až po úklid v kanceláři :-)

Mám část úvazku jako soc. prac. a část jako prac. v soc. službách. Vykonávám to, co je třeba

Ano, ta hranice mezi sociální pracovník a tím co dělám je velmi nejasná. Když doprovázím pěstounské rodiny podle zákona o sociálně právní ochraně dětí jsem ještě sociální pracovník nebo jen "pověřená osoba", když jsem mediátor jsem ještě sociální pracovník, když dělám supervize pro pomáhající profese, jsem sociální pracovník nebo nejsem, když píšu metodiky, jsem sociální pracovník, nebo metodik.

Revize spotřebičů

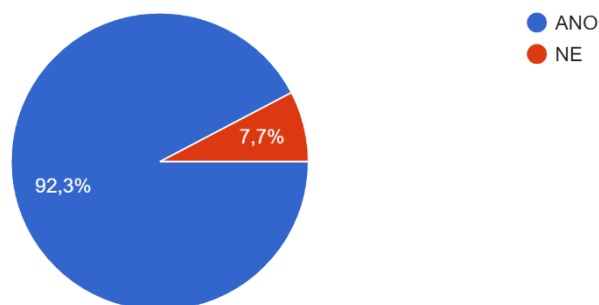
myslím si, že vyúčtování služeb zabere spoustu času a mohl by to dělat jiný pracovník, který nemá vystudované sociální vzdělání. Sociální pracovník by se mohl více věnovat přímé práci s klientem.

Špatně položená otázka. činnosti SP jsou vymezeny v ZSS velmi vágně (široce) a tudíž výše popsané (viz předchozí otázka) považuji za běžnou agendu v kontextu činnosti sociálního pracovníka v organizaci, jež se zabývá podporou integrace cizinců / uprchlíků. Snad by se dalo uvést "participace na tvorbě projektových žádostí" což je časově silně vytěžující, na druhé straně je dobré, když je pracovní tým zapojen do tvorby projektů, jež mají být komplementární k poskytované službě ergo vykonávané činnosti.

SKUPINA 1

Používáte specifické metody sociální práce ve vaší každodenní činnosti?

13 odpovědí

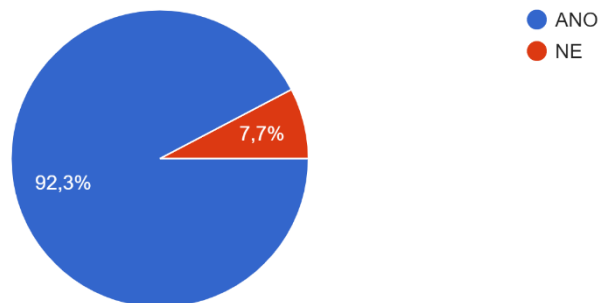


Jaké metody nebo způsoby práce jste si "odnesl/a" z formálního vzdělávání/VOŠ, VŠ, kurzy, výcviky?

- Z formálního žádné. Všechny způsoby práce jsem se naučila v kurzech, dlouhodobých výcvicích.
- Case management
- Přístup orientovaný na úkoly, systemický přístup
- Základy krizové intervence, motivační rozhovor, základní přehled metod SP - VOŠ/VŠ, dále pak různé specifické kurzy: zásady práce s oběťmi domácího/sexuálního násilí, individuální plánování, systemický rozhovor, finanční poradenství, atd...
- Pozorování, naslouchání, navázání raportu, poradenství
- situační intervence, koordinace poskytování soc. služeb, práce s komunitou, krizová intervence, individuální plánování, motivační rozhovory, sociální terapie
- Případové práce, zrcadlení, sebereflexe
- Sociální šetření
- Poradenský rozhovor, parafrázování
- Základy všech metod, k jejich rozvinutí došlo až praxí
- Nezodpovězeno – 3x

Měl/a možnost naučené ozkoušet v praxi, klientské práci?

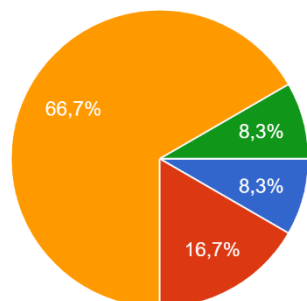
13 odpovědí



Výsledek naučených metod sociální práce v praxi

S jakým výsledkem?

12 odpovědí

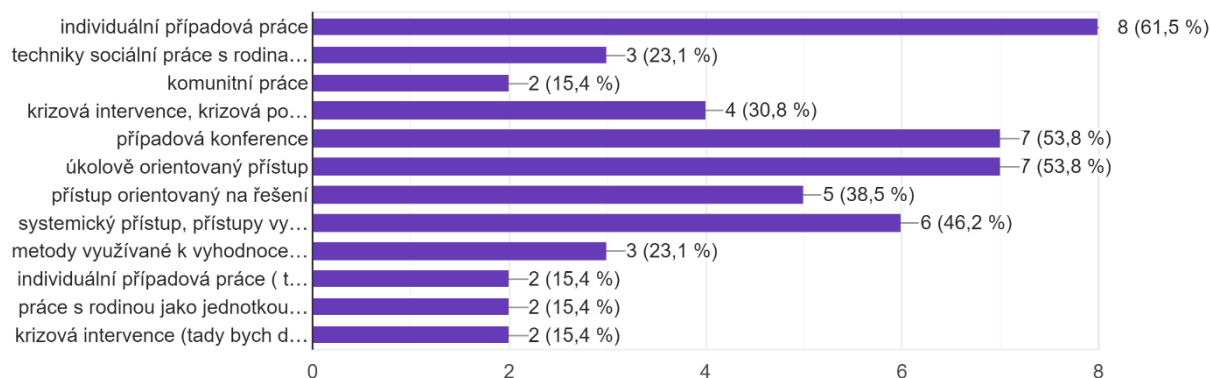


- Metoda byla velice zajímavá, ale nedá se použít s "mojí" cílovou skupinou
- V praxi jsem musel/a najít jiné způsoby práce
- Metoda byla vhodná, mohu ji použít pro přímou práci nebo reflexi své práce
- Nejsem si vědom/a zvláštní metody, kterou bych měl/a možnost uceleně využít
- Nepracuji přímo s klienty

Využití metod sociální práce v praxi

Jaké metody sociální práce používáte? Jde o metody, které používáte s rozmyslem, tj. víte, k jakému cíli s klientem chcete dojít, a proč zrovna tímto způsobem.

13 odpovědí



Podle čeho poznáte Vy jako profesionálové, že daná metoda funguje nebo nefunguje?

- Zpětná vazba od klientky/a, vyhodnocení spolupráce celkově (př. vyhodnocení indiv.plánu), vyhodnocování ve spolupráci s kolegyněmi, příp. během supervize (co se při spolupráci s klientkou/tem podařilo, co ne a proč,...)
- Přístup orientovaný na úkoly a KL daný úkol zvládne, vidím že se mu navrácí jeho ztracené kompetence
- Bez odpovědi – 3x
- Dojde ke změně
- Kl. se podílí aktivně na řešení problémů, činí malé kroky, učí se z chyb
- Zda se daří směřovat klienta k řešení jeho obtížné situace
- Klient/klientka je motivován/a ke spolupráci, chápe cíl, podílí se na činnostech, má radost ze svých úspěchů
- Evaluace s klienty – 4x
- Kl.dosáhl/a cíle

Evaluace přímé práce s klientem

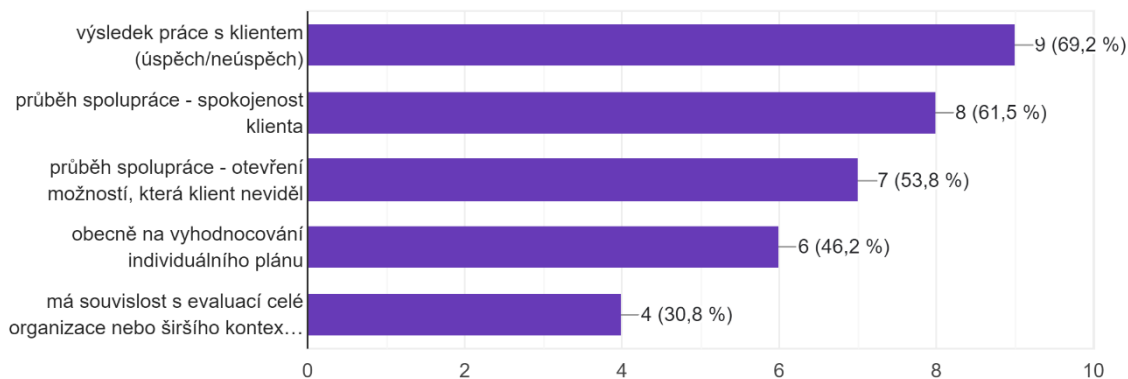
Je evaluace, vyhodnocování, běžnou součástí vaší práce?

13 odpovědí



Pokud je evaluace součástí vaší práce, zaměřuje se na:

13 odpovědí



Činnosti sociálního pracovníka

Vyjmenujte prosím STRUČNĚ svoje typické činnosti podle pracovní smlouvy nebo reálné agendy:

- odborné sociální poradenství :-) tzn. mapování (asi u mě nejdůležitější, abychom věděli, co vlastně dál), nastínění možností, rizika řešení, rizika setrvání v dané situaci, se kterou klient přichází, zdrojování, orientace na malinké cíle, krůčky, vyjasňování, dohodování, atd...
- Poradenství, doprovod, vyrizování davek, zastupování
- Poskytování dané soc.služby (př. odborného soc.poradenství) vč. distančních forem komunikace s klienty (email, tel.), vedení příslušné dokumentace a administrativy (zázpisy do klientské databáze), revize příp. podněty k aktualizaci interních dokumentů souvisejících s výkonem sociální práce (př.standardy kvality), vzdělávání, spolupráce se stážisty/dobrovolníky, účast na poradách, supervizích, podklady pro PR, FR /v souvislosti se službou - př. statistiky, podklady co je potřeba komunikovat z klientské práce směrem ven/

- Vedení konzultací, účast na supervizi, administrativa - doplňování KL databáze
- Sociální práce vedoucí pracovník na ORP(0,5 úvazku) veškeré činnosti soc. pracovníka na obci dle zákona o soc. službách + metodické vedení (jako vedoucí), na 0,3 jsem veřejný opatrovník, na 0,2 + přestupky na úseku ochrany před toxikem a SPOD, sociální práce v rámci samosprávy - bydlení, (sociální bydlení, městská ubytovna, komunitní dům seniorů, DPS) soc pohřby, vydávání parkovacích příkazů pro ZTP/ZTP/P...
- Schůzky s klienty, jejich vedení, terénní práce, skupinová práce. Probace, mediace
- Sociální práce s dospělými a sociální kuratel
- Pracuji v domově pro zdravotně postižené, cílovou skupinou jsou osoby s mentálním postižením 18+ let: Komunikace s opatrovníky, zajištění vhodných příležitostí k sebezrozvoji klienta, hledání činnosti pro volný čas klientů, integrace klientů do běžného života a mezi druhé lidi, učení vhodného chování, učit je dospělému životu, jelikož už nejsou děti, ale jsou tak okolím vnímány a sami sebe tak berou
- Poradenství
- Přímá práce s klientem, šetření, pohovory s dítětem, spolupráce s PČR, soudy, notáři, ústavním zařízeními, sociálními službami, výkon kolizního opatrovnictví, a strašně moc administrativy s tím spojené

Je něco ve vaší běžné činnosti, co nespadá do činností sociálního pracovníka a musíte to vykonávat?

- V době, kdy jsem naposledy pracovala jako SP jsem měla kumulovaný úvazek - napůl SP, napůl projektová koordinátorka. Dělal jsem tedy spoustu aktivit nad rámec SP a které svou povahou do SP nespádaly. Což je podle mě běžná věc v českých NNO, kvůli nedostatku zdrojů nebo personálu. Mě to nevadilo, ba naopak, chtěla jsem se směrem k projektovému řízení a fundraisingu a PR profesně posouvat, nicméně je fakt, že to nebylo to, co jsem vystudovala. Finančně byla má pozice složena z mnoha zdrojů, nejen z dotací/grantů na sociální služby, takže ani v tomto ohledu nešlo o "pochybení", a vykonávání těchto činností na úkor sociální práce... Nicméně žádoucí je zajistit, aby sociální služby měly adekvátní financování a mohly tyto aktivity (PR, FR, HR) zajistit z odborných a specifických a zejména dlouhodobých pozic (tedy aby nešlo jen o zřízení této pozice na 2 roky kvůli nějakému specifickému projektu).
- Individuální podpora dětí, pořádání a účast na akcích
- Spíše je moc agend, cítím, že žádná pak není na 100%. Práce mě baví, dělám ji 6 let ...před tím jsem dělala v neziskovce, ale na úřadě, to je teprve masakra, co vše musí člověk zvládnout
- Řešení vybavení domova - nedostatky, neshody pracovníků v přímé péči (PSS), nedostatek PSS, neochota PSS spolupracovat na rozvoji klientů, rozhodovat o zdravotním stavu klienta, kontrolovat, zda zdravotnický personál na domově vykonává dohodnuté činnosti s klienty
- Doprovod klienta a spolupráce např. s dalšími institucemi jako úřady, banky
- Vedení účetnictví, agenda půjčovny kompenzačních pomůcek
- Ne – 2x
- Ano – 2x