



# Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace

Z podnětů, kterými se zabývám, často vyplývá, že pro řešení nepříznivé situace člověka by bylo vhodné využít možností sociální práce. Tato však často není vykonávána tak, jak by bylo potřeba, nebo není vykonávána vůbec. Cílem tohoto desatera je přiblížit sociálním pracovníkům, jak na sociální práci nahlížím a co od nich očekávám. Současně je však nezbytné vnímat, že sociální práce je profese (či povolání), pro jejíž výkon nestačí chuť a odhodlání pomáhat. Jde o činnost, která vyžaduje odbornost, celoživotní vzdělávání a osobní rozvoj sociálního pracovníka.

Být sociálním pracovníkem je práce náročná a společností, někdy samotnými klienty a těmi, kteří sociální pracovníky zaměstnávají, nedocenená. I proto chci nejenom vyjádřit, co čekám od sociálních pracovníků, ale také, co vidím jako povinnost státu (obcí, resp. obecních úřadů, Úřadu práce), příp. dalších zaměstnavatelů. Za velmi důležité považuji především zajištění důstojných a vyhovujících pracovních podmínek, odpovídajícího finančního ohodnocení, podpory a podmínek pro další vzdělávání a osobní růst, zajištění supervize nebo jiné formy externí podpory.

Jako jednu z nejdůležitějších povinností vnímám podporu sociálního pracovníka jako profesionála. V momentech, kdy je sociální pracovník postaven před volbu mezi zájmem klienta a zájmem zaměstnavatele (ať již zjevným, nebo skrytým), musí zaměstnavatel respektovat etický kodex sociálního pracovníka a základní principy sociální práce. Jsem toho názoru, že prosazování, hájení a ochrana zájmů sociálních pracovníků by velmi přispěl vznik jedné profesní organizace jako organizace profesní samosprávy či přinejmenším jednotný a důsledný postup již existujících profesních sdružení.

Toto desatero cílí především na činnost sociálních pracovníků obecních úřadů obcí s rozšířenou působností při výkonu sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob<sup>1</sup> a sociální práci sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky a pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností při řešení situace osob v hmotné nouzi.<sup>2</sup>

Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.  
veřejná ochránkyně práv

1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

2 Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

# 1



## Garance pomoci

Sociální pracovník je pro člověka v nepříznivé sociální situaci často poslední možností, na koho se obrátit se žádostí o pomoc. Posláním sociálního pracovníka je pomáhat všem osobám v nepříznivé životní situaci podle bydliště nebo místa, kde problém nastal. Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení své situace nebo jejímu předejití.

# 2



## Proaktivní přístup

Sociální pracovník sám aktivně vyhledává osoby v nepříznivé sociální situaci nebo aktivně reaguje na informace svědčící o tom, že se určitá osoba v takové situaci nachází. Pokud to zákon ukládá, sociální pracovníci se vzájemně informují, že se určitá osoba ocitla nebo může ocitnout v nepříznivé sociální situaci (např. odebrání dávek na bydlení, ztráta bydlení apod.).

# 3



## Respekt k jedinečnosti a důstojnosti člověka

Sociální pracovník respektuje důstojnost každého klienta a jeho soukromí bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, pohlavní identifikaci a náboženské nebo politické přesvědčení. Informace, které mu klient svěří, jsou důvěrné a vztahuje se na ně povinná mlčenlivost sociálního pracovníka. Sociální pracovník přijímá klienta s jeho slabými i silnými stránkami. Sociální pracovník posuzuje situaci, ale nesoudí a neodsuzuje klienta.

# 4



## Komplexnost

Sociální pracovník řeší situaci klienta komplexně. Neřeší pouze dílčí problém, s nímž se na něj klient obrátí. V rámci sociální práce vede sociální pracovník klienta k vědomí vlastní odpovědnosti, k popsání a uvědomění si jeho celkové sociální situace včetně rozpoznání příčin. Nabízí mu možnosti řešení jeho situace a upozorňuje na rizika jejího neřešení. Sociální pracovník koordinuje spolupráci s ostatními pomáhajícími profesemi, které se podílejí na řešení situace klienta (řešení zadlužení klienta, poskytování sociálních služeb, dávky, vyřizování úředních záležitostí, zajištění bydlení).

# 5



## Respekt k přáním klienta

Je to primárně klient, kdo definuje své potřeby a přání. Sociální pracovník ho současně vede k tomu, aby byl sám schopen vyhodnotit reálnost dosažení svých rozhodnutí a přání. Sociální pracovník podporuje klienta, provází ho a pomáhá mu v nalezení řešení jeho nepříznivé sociální situace. Sociální pracovník ke klientovi přistupuje tak, aby klient neměl obavu své pocity a přání otevřeně popsat.

# 6



## Posílení schopností klienta

Sociální pracovník vede klienta k tomu, aby sám, případně s jeho pomocí, navrhl kroky k řešení nepříznivé sociální situace. Sociální pracovník klienta podporuje a motivuje, současně dbá na to, aby klient dohodnuté kroky dodržoval. Sociální pracovník hledá možný zdroj klientovy motivace i v případě, že klient aktivně nespolupracuje.

# 7



## Odborný výkon sociální práce

Sociální pracovníci uplatňují při výkonu sociální práce odborné znalosti a volí metody sociální práce, které odpovídají „nejlepší praxi“. Zaměstnavatel je povinen vytvořit dostatečné podmínky pro výkon sociální práce (zejména v oblasti vlastního rozvoje, který vede ke zvyšování úrovně sociální práce) a zajistit dostatečnou podporu, která je vzhledem k náročnosti profese nezbytná (supervize).

# 8



## Sociální pracovník v roli obhájce klienta

Sociální pracovník plní také roli obhájce zájmů klienta, který je ve většině případů ve slabší pozici. Sociální pracovník hájí zájmy klienta i v situacích, kdy se může dostat do konfliktu se svým zaměstnavatelem (například v otázce zajištění nájmu obecního bytu, poskytnutí sociálních dávek), kolegy či očekáváním veřejnosti.

# 9



## Sociální práce s prostředím klienta

Předmětem sociální práce je interakce člověka a jeho sociálního prostředí. Proto se sociální pracovník soustředí jak na jednotlivce, tak na prostředí, které klienta obklopuje. Zejména v situacích, kdy nelze ovlivnit schopnosti, dovednosti klienta nebo jeho příslušnost ke zranitelné skupině (např. Rom bude vždycky Rom, osoba s mentálním postižením bude vždy osobou s mentálním postižením, osobě po výkonu trestu bude přisuzována nálepka „odsouzeného“), musí sociální pracovník vystupovat proti předsudkům společnosti, vyjednávat, vysvětlovat a podněcovat společnost k činnostem, které přispějí k řešení situace klienta, ale pozitivně ovlivní i to, jak společnost vnímá ohrožené skupiny lidí. Sociální pracovník klienta povzbuzuje a posiluje jeho odhodlání a schopnosti aktivně hájit své zájmy a práva.

# 10



## Vedení dokumentace

Sociální pracovník pečlivě práci s klientem dokumentuje ve spisu v listinné podobě (v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů) a v informačním systému. Tento postup umožní sledovat vývoj případu, vyhodnocovat účinnost provedených kroků, hledat příčiny neúspěchu a snažit se je odstranit, nebo volit jiné kroky a následně vyhodnotit splnění cílů. Spisová dokumentace má nezastupitelný význam také v případě, kdy s klientem musí pracovat jiný sociální pracovník. Pečlivé vedení dokumentace je současně ochranou sociálního pracovníka i klienta v případě sporu o odbornost sociální práce.

Desatero je přístupné i v Evidenci stanovisek ochránce pod sp.zn. 3781/2017/VOP na <http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5286>



**Veřejný ochránce práv**  
OMBUDSMAN

Veřejný ochránce práv | Údolní 39, 602 Brno  
informační linka: +420 542 542 888  
telefon (ústředna): +420 542 542 111  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)