

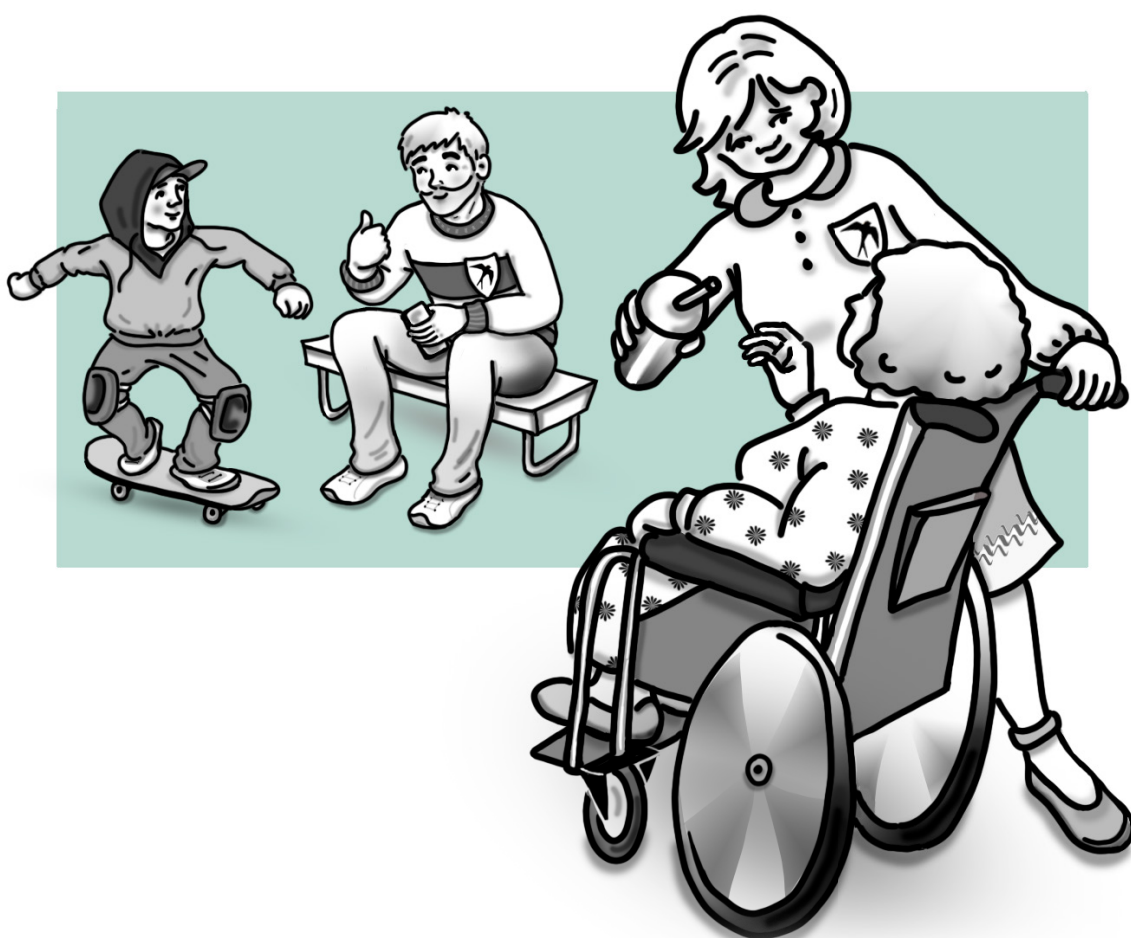


Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

# POVOLÁNÍ PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



VÝSTUP PROJEKTU „ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
PROSTŘEDNICTVÍM VYTVOŘENÍ KVALITNÍHO SYSTÉMU DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ  
PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH“ (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006925)



## OBSAH

Úvodní slovo ředitele .....	3
Co to je prestiž? .....	4
Povolání versus profese .....	4
Prestiž povolání pracovníka v sociálních službách .....	5
Vzdělání a kvalifikace .....	6
Co obnáší povolání pracovníka v sociálních službách .....	6
... co pracovník v sociálních službách dělá? .....	7
Příklady ze služeb.....	12
Jak pomoci ke zvýšení prestiže tohoto povolání? .....	14
Závěr.....	15
Zdroje .....	17





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## ÚVODNÍ SLOVO ŘEDITELE

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,  
s potěšením Vám představuji další z výstupů projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“. Předkládaná příručka určená pro širokou veřejnost se zaměřuje na seznámení se s povoláním pracovník v sociálních službách.



K vytvoření příručky nás vedlo zjištění, že ohledně pozice pracovník v sociálních službách panuje obecné nevědomí. Nevědomí o práci těch, kteří jsou pro sociální služby nepostradatelní, a kteří jsou s klienty denně v úzkém kontaktu. Pracovníci a pracovnice v sociálních službách svým klientům pomáhají a podporují své klienty v samostatnosti a v soběstačnosti, tráví s nimi čas – prostě dopomáhají k tomu, aby klient nevypadl ze svého přirozeného prostředí a nepřišel tak o své sociální návyky. Zjednodušeně to lze shrnout tak, že pracovníci a pracovnice v sociálních službách mohou být pro klienty „prostředkem“ k obnovení zapomenutých, nedostatečných nebo jinak nepodchycených dovedností a znalostí.

Prostřednictvím příručky chceme přispět ke zlepšení celkového vnímání tohoto povolání, proto zde naleznete kapitoly o tom, co je prestiž, jaké mohou být důvody pro nízkou prestiž povolání pracovník v sociálních službách, jaké je potřeba vzdělání a kvalifikace pro tuto práci nebo také kapitolu o tom, jak pomoci ke zvýšení prestiže tohoto povolání. Především však příručka obsahuje názorný přehled o rozličných činnostech, které pracovníci a pracovnice v sociálních službách vykonávají.

V projektu se nám postupně jednotlivými aktivitami daří naplňovat stanovené cíle. Mimo jiné bude současně s touto Příručkou vydána Metodika určená zaměstnancům a zaměstnankyním Úřadu práce, která poslouží jako podpora pro výběr vhodných uchazečů o zaměstnání na pozici pracovník v sociálních službách.

Pevně věřím, že předkládaný text bude pro Vás, čtenářky a čtenáře, zajímavý a představí Vám bohatou rozmanitost, užitečnost a nepostradatelnost tohoto povolání, která je pro sociální služby ona pověstná „první linie“.

**Mgr. David Pospíšil, DiS.**  
**ředitel Odboru sociálních služeb a sociální práce**  
**Ministerstvo práce a sociálních věcí**



## CO TO JE PRESTIŽ?

Prestiž (z latinského praestigiae = mámení) je důležitost a vážnost, která je přisuzována různým sociálním i jiným skupinám, povoláním nebo jejich příslušníkům, případně jednotlivým osobám, na základě určitého více či méně obecně uznaného měřítko. (Petrušek, 1996) Prestiž vyvolává úctu hodnotících a podpírá autoritu hodnocených. (Obrdlíková, 1970)

Prestiž profesí či povolání je založena na hodnotách konkrétní společnosti a projevuje se různými způsoby. Například ovlivňuje sociální status. Pomáhající profese jsou na žebříčku ve výzkumech prestiže poměrně vysoko – mezi pomáhající profese jsou v tomto výzkumu řazeni také lékaři/lékařky, psychologové/psycholožky, zdravotní sestry, speciální pedagogové/pedagožky či učitelé/učitelky apod. (Tuček, 2019) Dalším faktorem, který ovlivňuje prestiž profese či povolání, je finanční ohodnocení. Profese a povolání s nízkým finančním ohodnocením mají nižší společenskou prestiž a naopak; dobře placená zaměstnání mají společenskou prestiž vyšší.

Pomáhající profese je všeobecné označení pro práci zaměřenou na pomoc druhým. Pojem zahrnuje široké spektrum oborů. Mezi pracovníky působící v pomáhajících profesích lze zařadit například lékaře, zdravotní sestry, pracovníky v sociálních službách, učitele, manželské a rodinné poradce, fyzioterapeuty apod. Některé činnosti vykonávané profesionálními pracovníky zajišťují v některých případech také dobrovolní pracovníci (dobrovolníci).



## POVOLÁNÍ VERSUS PROFESE

A jak je to vlastně s hranicemi mezi „povoláním“ a „profesí“? Obecně vzato, tato hranice je velmi tenká a dost často intuitivní. Proto jsou tato označení běžně používána jako synonyma.

Za povolání je považována určitá, pravidelně vykonávaná pracovní činnost. Povolání je standardizovaný souhrn pracovních činností podle jejich obvyklého seskupení na trhu práce, jejichž výkon předpokládá určitou odbornou a další způsobilost.

Pokud je obor označen jako profese, tak má svůj teoretický základ, profesní autority a jasné metody práce. Má své hodnoty a principy – etický kodex, má svoji profesní kulturu. Člověk přísluší k určité profesi např. zdravotní sestra, sociální pracovník/pracovnice, výzkumník/výzkumnice, aj. a s touto profesí (specializací) mění různé zaměstnavatele, různá místa i resorty. Profesi je obecně přisuzována vyšší prestiž.





## **PRESTIŽ POVOLÁNÍ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

Jednou z hlavních příčin nízké prestiže pracovníků v sociálních službách (dále jen „PSS“), které jsme v projektových výzkumech identifikovali, je určitá nesrozumitelnost systému sociálních služeb a celkově poměrně špatný mediální obraz sociálních služeb jako takových. Stejně tak i hodnotová orientace společnosti, jejíž snahou je vyhýbat se tématům slabosti, nemoci a umírání a nezájmem o lidi v nepříznivé sociální situaci. Z výzkumů tohoto projektu vychází (projektové aktivity: dotazníkové šetření, 2018; fokusní skupiny, 2018; diskuze u kulatých stolů, 2019), že se většina občanů o sociální služby začíná zajímat až ve chvíli, kdy je sama potřebuje pro sebe nebo pro své blízké.

S prestiží PSS může souviset také feminizace sociálních služeb. Péče o potřebné, poskytování pomoci či podpory těm, kteří to z jakéhokoliv důvodu potřebují, je veřejností vnímána jako doména žen, které jsou dle obecného mínění nadány schopností pečovat „jaksi od přírody“ a nepotřebují k jejímu výkonu žádnou speciální odbornost či kvalifikaci. Toto je bohužel podpořeno i nízkoprahovostí vstupu na pozici PSS.

Rovněž jsou zajímavé i některé rozdíly ve vnímání prestiže PSS související s místem výkonu práce a typem zařízení. Například v malém městě, kde danou službu všichni obyvatelé znají a vědí, co její zaměstnanci dělají, komu pomáhají, bývá prestiž dané sociální služby jednoznačně vyšší. Za konkrétní službou jsou totiž snáze identifikovatelné konkrétní životní příběhy. Naopak ve větších městech, kde je život obecně více anonymní, a sociální služby jsou poskytovány ve větším měřítku, stojí sociální služby „jakoby v pozadí“ života ve městě (fokusní skupiny, 2018).

Podle výstupů fokusních skupin (fokusní skupiny, 2018) má velký vliv na společenskou prestiž PSS druh sociální služby a její cílová skupina. Prestiž je jinak vnímána u pečovatelských či pečovatelek z pečovatelské služby nebo z domova pro seniory a jinak je prestiž vnímána u pracovníků nebo pracovník z kontaktního centra, které se zaměřuje například na uživatele drog.

K tomu všemu můžeme také pozorovat rozpor ve vnímání prestiže povolání PSS i v rámci jednoho druhu sociální služby. Například práce PSS ve službách sociální prevence je velmi podobná práci sociálních pracovníků/pracovnic a mnozí PSS mají vysokoškolské vzdělání, ale na druhou stranu často pracují s cílovou skupinou, která je veřejností vnímána negativně.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



## VZDĚLÁNÍ A KVALIFIKACE

Každý, kdo chce práci PSS vykonávat, potřebuje mít minimálně dokončené základní vzdělání a musí absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz v minimálním rozsahu 150 hodin. Tento kurz musí mít ukončený do 18 měsíců ode dne nástupu na pozici PSS (§ 116 zákona o sociálních službách). Podmínka absolvování kurzu neplatí, pokud má zájemce vzdělání v oboru ošetřovatel, sociální pracovník nebo ergoterapeut.

Při práci PSS nesmíme zapomenout, že kromě rozmanitosti v náplni práce PSS, musí PSS věnovat pozornost individuálnímu přístupu ke každému klientovi. Znamená to, že jednu činnost nemůže PSS dělat u každého klienta stejně. Vždy se musí přizpůsobit konkrétní osobnosti a respektovat tak individualitu klienta.

## CO OBNÁŠÍ POVOLÁNÍ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Z praxe a z realizovaných projektových výzkumů víme, že v případě PSS jde o velmi psychicky i fyzicky náročnou práci, která není vhodná pro každého. Lze říci, že PSS jako pracovní nástroj používá sám/sama sebe – kromě dobré fyzické zdatnosti je totiž důležitá hlavně osobnost PSS.

V kontrastu s tím je velmi rozšířen názor, že práci PSS umí a zvládne každý. Navíc bez patřičné kvalifikace. Že je tato představa každodenní realitě práce na pozici PSS velmi vzdálená, dokazuje vysoký počet uchazečů o práci PSS, kteří nastoupili do sociálních služeb a velmi záhy své místo zase opustili.





## ... CO PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH DĚLÁ?

PSS především podporuje své klienty v různých denních činnostech tak, aby mohli zůstat soběstační co nejdéle ve svém přirozeném prostředí. Soběstačnost znamená, že se o sebe člověk zvládne postarat v plném rozsahu, a tedy nepotřebuje pomoc nikoho jiného. Osoby, které již nejsou schopny plné nebo částečné soběstačnosti, se mohou stát klienty sociálních služeb a v sociálních službách se „potkají“ s PSS. PSS těmto klientům poskytují pomoc nebo podporu s potřebnými činnostmi. U některých klientů je nutné obě složky – pomoc a podporu – v různých činnostech propojit.

PSS působí téměř ve všech existujících sociálních službách a má na starosti mnoho činností:

### **Pomáhá při zajištění chodu domácnosti.**

To znamená pomoci klientovi nebo podpořit klienta při běžném úklidu a údržbě domácnosti, při získávání návyků, které souvisejí se zajištěním chodu domácnosti, při nákupu a pochůzkách (na úřad či k lékaři) nebo při praní a žehlení osobního a ložního prádla, popřípadě jeho drobných oprav.

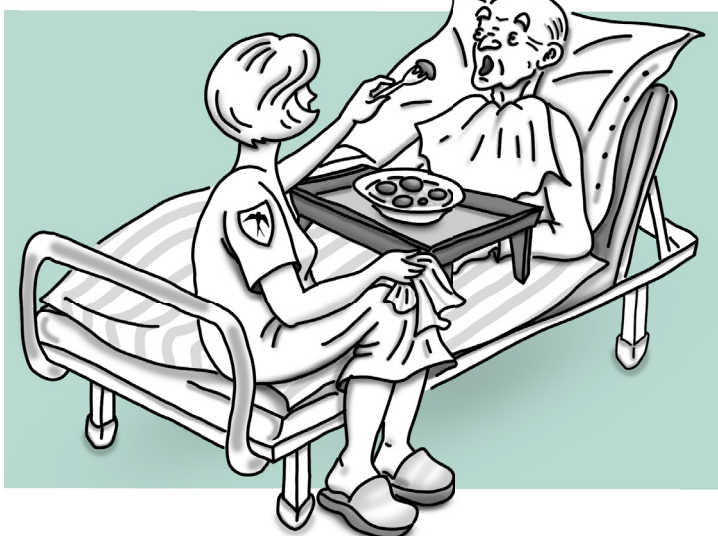
**PŘÍKLAD:** Představte si, že jste na nákupu s klientem, který potřebuje doprovod. Do obchodu a zpět je to příjemná procházka, ale zvládnete nezasahovat do nákupu „dobře míněnými radami“? Tedy dokážete respektovat, že nákupní návyky každého z nás jsou jiné?





### **Pomáhá nebo podporuje klienty při přípravě nebo podávání jídla a pití.**

Znamená to také dopomoc s vařením či jinou přípravou jídla nebo pití. U některých klientů je to pouze dopomoc při některých činnostech nebo příprava podmínek pro to, aby si klient sám připravil jídlo či pití. U některých klientů to může znamenat například vybrat s klientem vhodný nápoj a potraviny, nalít nápoj, rozdělit stravu na menší kousky a naservírovat ji, dopomoc s jídlem a pitím apod.

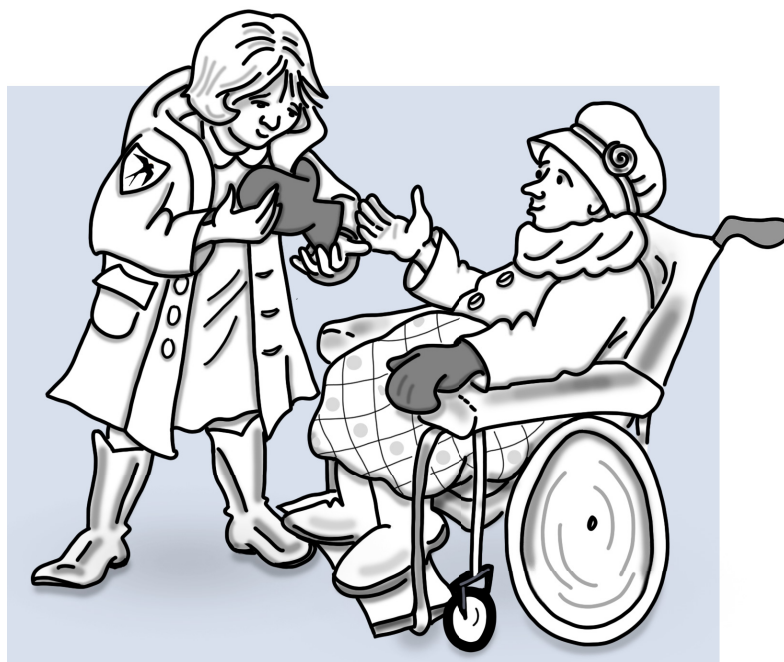


**PŘÍKLAD:** Představte si, že musíte klientovi také pomoci s tím, aby se najedl a napil. Umíte se vším respektem k důstojnému přijímání jídla pomoci druhé osobě s jídlem či pitím, a přitom zůstat dostatečně trpělivý, pokud to trvá neobvykle dlouho nebo daná osoba nekonzumuje jídlo tak, jak jste zvyklí?



### **Pomáhá klientům při oblékání a svlékání, včetně pomoci se speciálními pomůckami (pokud je klient využívá).**

**PŘÍKLAD:** Pomoc s oblékáním člověka, který je do určité míry samostatný a pohyblivý, se obléknout nebo svléknout, může být snadné. Ale představte si, že pomáháte s oblékáním či svlékáním někomu, kdo je upoutaný na lůžko nebo na vozík. Jak byste člověka na vozíku celého oblékli na procházku v zimě?



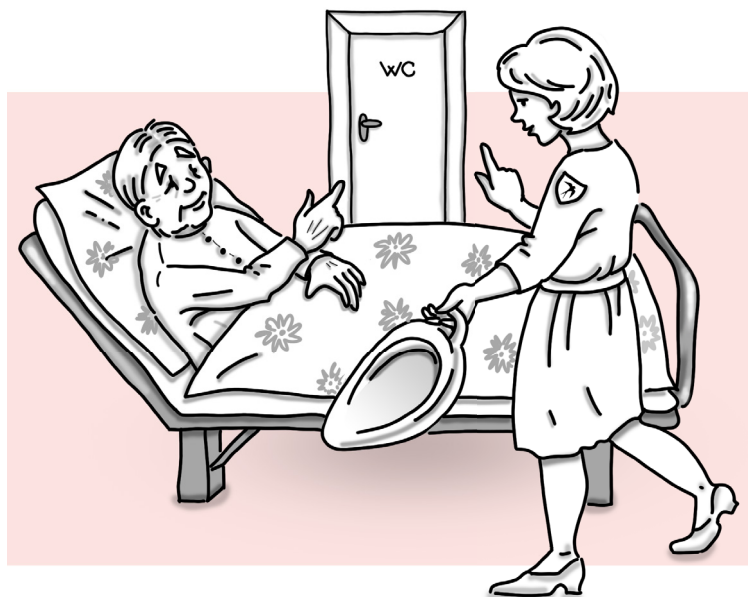




### **Pomáhá klientům při přesunu na lůžko nebo na vozík nebo pomáhá při vstávání z lůžka, při uléhání, při změnách polohy na lůžku.**

Abyste mohli účinně pomoci při přesunu na lůžko nebo na vozík, je třeba znát základní zásady při přesouvání osob a také je nutné dbát na některá pravidla, která Vám ochrání záda a pohybový aparát před zraněními a zajistí, že neublížíte ani sobě, ani klientovi. Důležité je osvojit si také zásady prevence vzniku proleženin, zejména pravidla správného polohování. Je rovněž nutné znát některé zdravotnické pomůcky a umět je používat.

**PŘÍKLAD:** Představte si, že máte klienta, který podstatnou část dne tráví v posteli. S dopomocí je však schopen si dojít na záchod. Víte jak na to?



### **Pomáhá při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.**

Je důležité se vcítit do klienta a bez hodnotících postojů respektovat jeho potřebu pomoci i s něčím, co je pro vás přirozené.

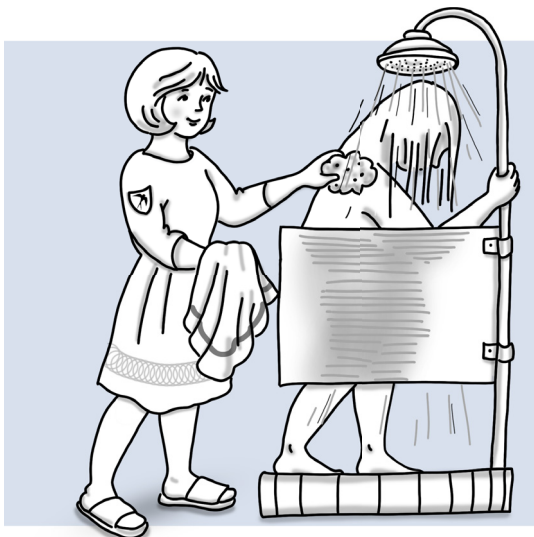


**PŘÍKLAD:** Zavažte si oči šátkem a zkuste se doma projít poslepu. Pak se nechte slovně navádět někým z rodiny. Jak Vám to šlo? Bourali jste do věcí kolem sebe? A věřili jste osobě, která Vás navigovala?



### **Pomáhá s osobní hygienou.**

Do této kategorie patří základní péče o vlasy a nehty, umytí obličeje i těla klienta – ať už na lůžku nebo pomoc při vstupu do vany nebo sprchového koutu, pomoc s utíráním po koupeli či sprše, namazání pokožky celého těla tělovým mlékem apod. Rovněž zde spadá také dopomoc při použití WC, nejen podstrčit mísu, ale také pomoci některým klientům dostat se na záchod, utírat je po vykonání potřeby apod.



**PŘÍKLAD:** Představte si, že máte pomoci klientovi ve sprše nebo člověku, který leží na lůžku... Vypadá to snadno, ale celý proces znamená také umýt a ošetřit intimní partie člověka. Jak to uděláte, abyste dodrželi veškeré hranice soukromí a respektovali, že to klientovi může být nepříjemné. A jaké jsou Vaše pocity?



### **Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím.**

Tato činnost obnáší pomoc s doprovázením do školy, do jiného školského zařízení, do zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět. Znamená to také pomoc s telefonováním, psaním, e-mailováním nebo pomoc s vyhledáváním informací.

**PŘÍKLAD:** Představte si, že máte klienta doprovodit do zaměstnání, kde jste po celou dobu přítomní, pomáháte s obědem, toaletou a dalšími praktickými věcmi. Při pracovní schůzce se obchodní partner s dotazy obrací přímo na Vás, místo na vašeho klienta. Jak se zachováte, jak obchodního partnera vhodně upozorníte na fakt, že jste schůzce přítomen pouze jako prodloužená ruka či noha svého klienta, který se však může a chce ke všem probíraným skutečnostem vyjadřovat zcela sám?





### Podporuje při různých výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech.

Zde se jedná o podporu klientů při volnočasových a zájmových aktivitách; PSS pomáhá rodině s péčí o dítě, pomáhá obnovovat nebo upevnit kontakt s rodinou, nebo při dalších aktivitách, které podporují sociální začleňování osob. Stejně tak pomáhá i s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

**PŘÍKLAD:** Jste PSS v nízkoprahovém denním centru pro osoby závislé na návykových látkách a jedete se skupinou klientů na terapeutický víkend (sebezkušenostní trénink). Kromě vás jede také lektor a vedoucí centra. Jeden ze skupiny klientů celou situaci nezvládne a vy ho přistihnete při tom, jak se na toaletě snaží aplikovat nitrožilně pervitin. Jak se zachováte? Budete se snažit klienta přemluvit, aby to nedělal? Necháte ho aplikovat pervitin, protože víte, že už se to nedá zastavit? Nebo ho bez diskuze rovnou z terapeutického kurzu vykážete a v souladu s definovanými pravidly uplatňování sankcí ve službě mu přerušíte na měsíc služby i v denním centru, kam obvykle pravidelně dochází?



### Podporuje základní sociální a společenské kontakty a uspokojování psychosociálních potřeb.

PSS je podporou klientům v tom, aby udržovali vztahy s rodinou a přáteli, aby byli zapojeni do komunitního života v místě, kde žijí apod.

**PŘÍKLAD:** Představte si, že jste PSS v azylovém domě pro muže. O víkendu navštíví azylový dům dcera klienta, který je zde dlouhodobě ubytován. Klient svou dceru neviděl několik let, resp. od té doby, kdy kvůli závislosti na alkoholu skončil na ulici. O víkendu není přítomna vedoucí azylového domu ani sociální pracovnice, situaci tedy musíte vyřešit sami. Klient se kvůli studu bojí se svou dcerou setkat. Jak ho budete motivovat k tomu, aby nakonec alespoň s krátkým setkáním souhlasil? Pokud k setkání napoprvé nedojde, jak budete komunikovat s dcerou klienta, aby případně neztratila zájem a motivaci zkusit svého otce znovu navštívit?





### **Pomáhá také při obstarávání osobních záležitostí.**

Může se jednat o aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností nezbytných pro integraci osob na trh práce.



**PŘÍKLAD:** Na ulici jako pracovník terénního programu kontaktujete člověka bez domova. Nabízíte mu služby denního centra, případně služby noclehárny či azylového domu. Tento člověk však nemá žádné platné doklady. Víte, jak postupovat při vyřizování nového občanského průkazu či při žádosti o duplikát rodného listu? Víte, kam se obrátit?

## **PŘÍKLADY ZE SLUŽEB**

Pojďme se nyní podívat na práci PSS zblízka. Následující příklady ukazují práci PSS v různých situacích a různých formách poskytování sociálních služeb.

Příklad z terénní služby:

*Paní Tamara je klientkou osobní asistence. Po porodu jí byla diagnostikována polyneuropatie (postižení periferních nervů – nejčastěji v pažích, rukách a nohách, projevuje se jako slabost svalů a ztráta citlivosti). V důsledku toho je kvadruparetička (postižení horních i dolních končetin) a žije v domácnosti se svým manželem a malým synem. Práce PSS u takové klientky spočívá v tom, že v klientčině přirozeném prostředí (doma) jí PSS pomáhá zvládat všechny běžné činnosti, které by mohla zvládat sama, pokud by byla zdravá. Aby mohla paní Tamara žít plnohodnotný život, je PSS vlastně tak trochu jejíma náhradníma „rukama a nohama“. V domácnosti paní Tamaře pomáhá PSS s vařením a běžným úklidem, ale snaží se do denních aktivit zasahovat pouze jako asistent, prodloužená ruka či noha klientky – podává a připraví potřebné náčiní a pomůcky, suroviny apod., a respektuje přitom její tempo a možnosti. Protože má paní Tamara postiženou i jemnou motoriku, pomáhá jí PSS i při vyřizování administrativy. Na úřadech si paní Tamara vyřizuje své záležitosti sama, pomoc PSS spočívá pouze v doprovázení. Někdy tráví společně čas na zahradě, kde paní Tamara pěstuje spoustu květin – společně je přesazují a zalévají, někdy jen tak sedí a povídají si. Několikrát v týdnu chodí společně i se synem na delší procházky a jednou týdně společně jezdí do mateřského klubu, který je určen pro rodiče s dětmi od dvou let. Zde je PSS celou dobu přítomný a pomáhá paní Tamaře s činnostmi, které nemůže se synem dělat sama.*



Příklad z pobytové služby:

*Pan Jan se po rozvodu, ztrátě zaměstnání a dočasném bydlení na ubytovně, která byla vázána na výkon zaměstnání, ocitl na ulici. Pracovníci terénního programu mu zajistili ubytování v menším azylovém domě, kde bydlel na pokoji s dalšími třemi muži. Pan Jan nechtěl v azylovém domě zůstat příliš dlouho. Se sociálním pracovníkem vypracoval první individuální plán, spolupráci při jeho plnění převzal klíčový PSS<sup>1</sup>. Při jedné konzultaci nad individuálním plánem s PSS pan Jan vyslovil přání, že by rád znovu obnovil kontakt se svou rodinou, resp. se svými dětmi. PSS vyhledal adresu syna pana Jana a pomohl s napsáním pohledu. Po měsíci přišla první odpověď. Poté si pan Jan začal se svým synem vyměňovat i dopisy. PSS pomáhal panu Janovi se psaním dopisů na počítači a pan Jan se tak začal více sblížovat se svým synem. Po několika měsících došlo k prvnímu osobnímu setkání, kam přišla i Janova dcera. Díky pomoci PSS se tak podařilo znovu obnovit rodinné vazby. Pan Jan začal být v lepší psychické pohodě, začal být více motivovaný na sobě pracovat. PSS společně se synem panu Janovi pomohl najít práci v automobilce, která zajišťovala svým pracovníkům ubytování. Pan Jan se tak odstěhoval do města, kde bydlely jeho děti. Díky aktivitě PSS se pan Jan opět postavil na vlastní nohy. Žije na podnikové ubytovně a pravidelně se vídá se svými dětmi a vnoučaty.*

Příklad z ambulantní služby:

*Radek dochází do nízkoprahového denního centra pro mladé lidi bez domova. Bez stálého bydlení se ocitl poté, kdy po vyučení opustil dětský domov. Radek sice chvíli bydlel v bytě u kamaráda, ale kvůli zvýšení nájmu musel z bytu odejít. Ocitl se tak ze dne na den na ulici a bez stabilní brigády. Nějakou dobu pobýval ve squatu, ale zde neměl mnoho možností v souvislosti s udržováním hygieny nebo s pravidelnou stravou. Svou nepříznivou sociální situaci se rozhodl řešit v nízkoprahovém denním centru. Tam se mohl chodit pravidelně umýt, najíst, mohl si zde vyprat oblečení, případně požádat o nové, odborné sociální poradenství ze strany sociálního pracovníka zatím odmítal. Mohl zde využívat i služby internetu nebo telefonu. PSS ho doprovázel ve všech těchto činnostech a byl mu nápomocen i při hledání nové brigády/práce. Radek odmítal služby azylového domu, měl obavy z velkokapacitních pokojů, ale když mu byla nabídnuta noclehárna<sup>2</sup>, byl rád, že se může vyspat v posteli a ráno odejít. Na noclehárně je k dispozici PSS, který se nejen stará o chod zařízení, ale také je nápomocen klientům v základním poradenství. Radek tak každý večer za pomoci PSS hledal nové, cenově přijatelné bydlení. Brigádu už nějakou dobu měl. Pracoval v jednom z velkých distribučních skladů za Prahou. PSS mu pomohl najít bydlení ve vesnici poblíž skladu za přijatelný nájem. Radek tak za pomoci PSS v denním centru a PSS noclehárny našel bydlení a práci. Po půl roce Radek přestal využívat obě služby.*



<sup>1</sup> Sociální pracovník se soustředí na to, jak se klientovi daří naplňovat Individuální plán z hlediska např. docházení na Úřad práce kvůli dávkám pomoci v hmotné nouzi nebo docházení za kurátorem kvůli podání žádosti o sociální byt apod. PSS se o klienta stará ve věcech, jako je pomoc při hledání práce, pomoc při zařizování zdravotní péče – hledání praktických lékařů, případně jiných odborností apod.

<sup>2</sup> Noclehárna je také ambulantní služba.



## JAK POMOCI KE ZVÝŠENÍ PRESTIŽE TOHOTO POVOLÁNÍ?

Každý má své možnosti, kterými může měnit svět kolem nás. Mnohá z opatření, která jsou níže vyjmenována ke zvýšení prestiže, jsou zaměřena spíše na zvýšení informovanosti o sociálních službách jako takových. To ale velmi úzce souvisí s prestiží práce PSS.

Pokud chceme, může se nám leccos podařit. Co dělat, když jsme:

### PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

- aktivně se zapojit do osvěty svého povolání tím, že budu umět jednoduše a srozumitelně vysvětlit svoji práci;
- nestydět se za svou práci, protože moje práce je důležitá stejně jako každá jiná práce;
- pracovat zodpovědně a odborně, protože jsem důležitým průvodcem v životě svých klientů.

### Poskytovatelé

- aktivně propagovat své služby nejen tím, co služba dělá a poskytuje, ale informovat laickou i odbornou veřejnost o tom, kdo v dané službě pracuje, jaké pozice zaměstnanci zastávají a jaká je jejich náplň práce (kdo, co, jak a proč dělá);
- zaměřit se také na publikování příkladů dobré praxe v místním tisku, nebát se veřejně prezentovat i problémy, které službu trápí;
- využívat již zavedené aktivity pro veřejnost, jako jsou dny otevřených dveří, Týden sociálních služeb, veletrhy pro studenty, tematické výstavy a trhy (vánoční, velikonoční, ke Dni dětí, případně jiné významné lokální výročí) apod.

### Obce a města

- pomoci s medializací na regionální úrovni, aby se informace o jednotlivých službách dostaly k co nejširšímu okruhu obyvatel. To zahrnuje například „vystavení“ katalogů sociálních služeb viditelně na webové stránky obce nebo města (někdy je složité se „proklikat“ na odbor sociálních služeb, natož tam najít něco potřebného...).

### Kraje

- pomoci obcím a městům s medializací sociálních služeb na krajské úrovni.

### Úřad práce ČR

- co nejlépe informovat zaměstnance a zaměstnankyně ÚP ČR o povolání PSS;
- podrobněji vysvětlovat, v čem práce PSS spočívá a systematicky vybírat uchazeče, kteří se na povolání PSS rekvalifikují (tím potenciálně snížit budoucí fluktuaci a zvýšit pozitivní dopad prostředků využitých na rekvalifikaci, pokud noví PSS na svých pozicích skutečně setrvají).





## **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

- posílit pozitivní medializaci sociálních služeb na celostátní úrovni, ale také v rámci resortu;
- podporovat aktivity a projekty zaměřené na propagaci sociálních služeb a všech jejich pozic;
- vyjednat s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR přijatelnou formu propagace sociálních služeb a jejich pracovníků ve školách; především na 2. stupni základních škol a na středních školách. Například zařazení exkurzí do jednotlivých sociálních služeb nebo praktických seminářů či besed, které budou zaměřeny na fungování sociální služby, z níž zástupci poskytovatele přicházejí;
- tímto krokem podpořit informovanost žáků a studentů o sociálních službách a pomoci jim nasměrovat své úvahy o budoucím povolání do sociálních služeb.

Do podpory prestiže PSS se však mohou zapojit například také představitelé regionu, komunity, občanskí aktivisté – každý podle svých možností.

Vše zmíněné pak povede ke zvýšení prestiže PSS, tedy pracovní pozice, jejíž zástupci by měli být veřejností vnímáni jako profesionálové v oblasti sociálních služeb při poskytování sociální péče a sociální prevence.

## **ZÁVĚR**

Předložený text vznikl v rámci projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ (zkrácený název projektu Vzdělávání PSS), který je systémovým projektem Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Hlavní plánované aktivity projektu byly původně zaměřeny zejména na návrh efektivnějšího systému dalšího vzdělávání PSS. Z aktivit realizovaných v úvodu projektu (dotazníkové šetření, fokusní skupiny) však vyplynulo, že pozornost bude nutné věnovat především stávající podobě kvalifikačního vzdělávání.

Současně se zjišťováním potřeb týkajících se vzdělávání (ať už kvalifikačního nebo dalšího) jsme zaměřili pozornost také na celkové postavení PSS ve společnosti, a s tím související prestiž povolání. V rámci výzkumných šetření, realizovaných v projektu, jsme se ptali na postoj/názor těch, kteří působí v roli PSS, i na názor jejich nadřízených/ poskytovatelů sociálních služeb. Přestože sami poskytovatelé a PSS jsou přesvědčeni o společenské důležitosti, a tím i o prestiži práce v sociálních službách, vnímají velký nepoměr mezi vlastním hodnocením a přístupem veřejnosti. Domnívají se, že veřejnost jejich práci nechápe a dostatečně neoceňuje.

O tom, jaká je skutečná společenská prestiž povolání PSS a jak ji vnímá česká veřejnost, můžeme jen polemizovat. Nejsou totiž k dispozici spolehlivé údaje, neboť nejrozšířenější výzkum na toto téma – Prestiž povolání, realizovaný Centrem pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR, nezařazuje žádné povolání z oblasti sociálních



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

služeb (a tedy ani PSS) do nabídky možností. (Tuček, 2019) Nicméně na základě řady indicií a také vlastního výzkumného šetření z roku 2018 lze tvrdit, že společenská prestiž PSS je v České republice dlouhodobě nízká.

Předpoklad nízké prestiže PSS může být ve společnosti deklarován neznalostí termínu PSS. Obecná nesrozumitelnost tohoto pojmu, také neznalost náplně práce PSS a jejich dovedností a odborných kompetencí vede často k degradaci pracovníků a pracovníc ze strany široké veřejnosti, rodiny či přátel, někdy i klientů sociálních služeb a jejich rodin na nekvalifikované pomocníky či pomocnice.

V době, kdy celý svět už více než rok sužuje pandemie nevídaných rozměrů, se ukazuje, jak jsou sociální služby důležité a pro společnost nepostradatelné. Doufejme tedy, že tato příručka přispěla k pochopení nejen práce pracovníků v sociálních službách, ale také k jejich užitečnosti pro ty, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci.







Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## ZDROJE

Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017. Slovník. In: Národní soustava povolání [online]. 2017. [Cit. 15. 9. 2020]. Dostupné z: <https://nsp.cz/napoveda/slovník>

OBRDLÍKOVÁ, J. Prestiž. In: Sociologická encyklopedie. Malý sociologický slovník [online]. 1970. [Cit. 27. 7. 2020]. Dostupné z [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Presti%C5%BE\\_\(MSgS\)](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Presti%C5%BE_(MSgS))

PETRUSEK, M. Prestiž. In: Sociologická encyklopedie Velký sociologický slovník [online]. 1996. [Cit. 27. 7. 2020]. Dostupné z <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Presti%C5%BE>

TUČEK, M. Prestiž povolání – červen 2019. In: Centrum pro výzkum veřejného mínění. [online]. 27. 9. 2019. [Cit. 20. 8. 2020]. Dostupné z: [https://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c2/a4986/f9/eu190724.pdf](https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a4986/f9/eu190724.pdf)

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

Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření pracovníků v sociálních službách, poskytovatelů sociálních služeb a vzdělávacích subjektů. Projekt „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006925). [online]. 2018. [Cit. 20. 8. 2020]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/zaverecna-zprava-z-dotaznikoveho-setreni-pracovniku-v-socialnich-sluzbach-poskytovatelu-socialnich-sluzeb-a-vzdelavacich-subjektu>

Závěrečná zpráva z fokusních skupin s pracovníky v sociálních službách, poskytovateli sociálních služeb a vzdělávacími subjekty. Projekt „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006925). [online]. 2018. [Cit. 20. 8. 2020]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/zaverecna-zprava-z-fokusnich-skupin-s-pracovniky-v-socialnich-sluzbach-poskytovateli-socialnich-sluzeb-a-vzdelavacimi-subjekty>





©Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2021  
Povolání pracovníků v sociálních službách