



Sociální práce v Izraeli



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Úvod

Vážení čtenáři,

s potěšením Vám představujeme publikaci shrnující poznatky, které vznikly na základě spolupráce projektu MPSV Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II a několika vybraných organizací a institucí v Izraeli včetně izraelského Ministerstva sociálních věcí a služeb.

Více o těchto organizacích a institucích se dozvíte na následujících stránkách této elektronické publikace. Fotografie uvedené v této publikaci byli poskytnuty příslušnými organizacemi.

Cílem této publikace je podělit se s Vámi čtenáři o informace, které se týkají výkonu sociální práce a specializací v sociální práci, a to v různých oblastech působení sociálních pracovníků. Jedná se o údaje související s výkonem sociální práce obecně, s identifikováním specializací, dalším vzděláváním sociálních pracovníků a uplatněním a potřebností specializací. Součástí spolupráce bylo také zjištění, jaké metody jsou užívány k měření efektivity a účinnosti sociální práce na konkrétního klienta sociální práce.

Z dlouhodobého kontaktu s izraelskými kolegy vznikly materiály, které byly předány 36 vybraným sociálním pracovnícím a pracovníkům k samostudiu. Sociální pracovníci měli v případě zájmu možnost kontaktovat zástupce jednotlivých organizací. Výsledkem jsou reflexe, jež jsou součástí publikace. Obsahují shrnutí hlavních přínosů předložených materiálů, metody a techniky, které přišly sociálním pracovnícím a pracovníkům zajímavé nebo důležité. Více jsme se zaměřili na měření kvality sociálních služeb a specializace v sociální práci. Součástí reflexí je i vlastní názor konkrétní sociální pracovníce nebo pracovníka na prostudované materiály a informace, včetně vlastního posouzení užitečnosti informací a možnosti přenesení do praxe sociální práce v České republice.

Tým Profíků II

Obsah

ÚVOD	1
PROJEKT SYSTÉMOVÁ PODPORA PROFESIONÁLNÍHO VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE II	4
SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE A INSTITUCE	7
Ministerstvo sociálních věcí a sociálních služeb Izraele – měření kvality a efektivity	8
Obecní úřad Tel Aviv – Jaffa Empliment Centre	9
Organizace Negev Coexistence Forum a sociálně vyloučené lokality	10
Women’s Spirit	11
Rabbis for Human Rights	12
The Central School for Workers in Social Services – Specializace v sociální práci formou dalšího vzdělávání	13
Domov pro seniory	14
Israeli Council for the Child in Residential Care	15
SOCIÁLNÍ PRÁCE V IZRAELI POHLEDEM SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	18
Mgr. Alena Aly	20
Mgr. Jan Matěj Bejček, DiS.	23
Bc. Marie Bílková, DiS.	26
Mgr. Ondřej Čalovka	29
Bc. Pavlína Černá	32
PhDr. Markéta Čožíková	35
Bc. Martina Damková, DiS.	38
Bc. Jana Doležalová	41
Mgr. Lucie Dostalová, MBA	44
Mgr. Monika Durajová, DiS.	47
Mgr. Jan Frühbauer	50
Bc. Kristýna Galíková	53
Mgr. Aneta Habartová	56
Mgr. Štěpánka Hejčová	59
Mgr. Jiří Hlavička, DiS.	62
Mgr. Denisa Holá	65

Bc. Tereza Chábová, DiS.	68
Mgr. Vendula Kaprálová	71
Mgr. Iva Kirejevo va	74
Mgr. et Mgr. Petra Kone čná , DiS.	77
Mgr. Petra Lhotáková	80
Mgr. Jiří Muk	83
Mgr. Hana Oravcová	86
Bc. Jiří Vít ek	89
Jan Vali š , DiS.	92
Mgr. Jiřina Ullmanová	95
Mgr. Renáta Turoňová	98
Ing. Mgr. Iveta Turková	101
Mgr. Jakub Tesař	104
Mgr. Hedvika Stuchlíková	107
Bc. Iva Skálová, DiS.	110
Bc. David Rygel	113
Ladislava Poláková, DiS.	116
Bc. Marie Piskořová, DiS.	119
Mgr. Alžběta Wurmová	122
Mgr. Klára Zachová	125
ZÁVĚR	129
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	130
KONTAKTY	131

Projekt systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II

Období realizace projektu: 2016–2020

Projekt Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II (dále jen „projekt Profíci II“), reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751, je součástí Operačního programu Zaměstnanost Evropského sociálního fondu a plynule navazuje na svého předchůdce stejného názvu. Jeho hlavním cílem je profesionalizace výkonu sociální práce v České republice, a to prostřednictvím zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků. Dalšími cíli jsou posílení profesní identity sociálních pracovníků a zlepšení mediálního obrazu sociální práce ve společnosti, stejně jako zvýšení povědomí o možnostech sociální práce ve prospěch klientů.

Cílová skupina: sociální pracovníci, nepřímo široká veřejnost

Hlavní cíle: podpora profesionalizace výkonu sociální práce v ČR a pozitivní propagace profese

Aktivity projektu jsou primárně směřovány k sociálním pracovníkům aktivně vykonávajícím činnosti sociální práce na území ČR v souladu s ustanovením §109 a §110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a nepřímo i k široké veřejnosti.

Plánované akce v rámci projektu:

- 2. Workshop – září 2019
- 3. odborný seminář – konec listopadu 2019
- Konference pořádaná u příležitosti Světového dne sociální práce – 17. března 2020
- Závěrečná konference – červen 2020

Další aktivitou v projektu je databáze sociálních pracovníků

Cílem je vytvoření pilotního modelu aplikace databáze určené k registraci sociálních pracovníků, ke zveřejňování novinek, doporučených postupů, inzercí apod.

V rámci projektu jsou a budou realizovány níže uvedené **klíčové aktivity**:

Posílení kompetencí sociálních pracovníků

- Aktivita je zaměřena na vytvoření prostoru pro odborné diskuze a zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků. Jedná se hlavně o řešení odborných otázek a etických dilemat vyplývajících z každodenní praxe sociálních pracovníků a témata související s aktuálním rozvojem a inovacemi v sociální práci.
- Konference pořádané u příležitosti Světového dne sociální práce, odborné semináře, workshopy, Jarní/Podzimní škola sociální práce, vzdělávací program zaměřený na mediální dovednosti, zahraniční studijní cesty (Slovensko – Košice, Bratislava a Nitra).
- Odborná knihovna.

Pilotní nastavení a ověření v oblasti profesního růstu sociálních pracovníků, v oblasti kvality a efektivity výkonu sociální práce a vytvoření databáze sociálních pracovníků.

- V rámci této aktivity budou navrženy podmínky pro získání profesních stupňů specialista a všeobecně uznávaný odborník, a to na úrovni klientské a neklientské.
- Bude vytvořen pilotní model Databáze sociálních pracovníků, který umožní registraci sociálních pracovníků, v rámci které současně dojde k ověření odborné způsobilosti sociálního pracovníka.
- Aktivita se věnuje také kvalitě v sociální práci a efektivitě výkonu sociální práce.

Osvěta / Mediální obraz sociální práce

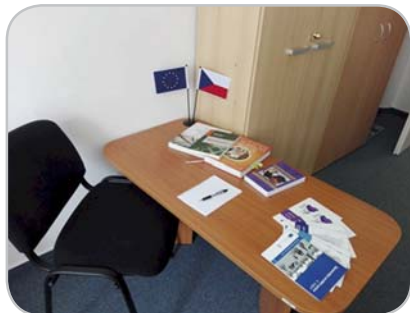
- Cílem této aktivity je pozitivní propagace sociální práce za účelem rozšíření povědomí o jejích možnostech, tj. o podpoře a pomoci, kterou sociální pracovník může a umí nabídnout klientovi (i potenciálnímu), a zároveň tím podpořit osvětu sociální práce.
- V pravidelných intervalech jsou vydávány články a publikace, které odrážejí činnosti tohoto projektu a zaměřují se na aktuální témata v oblasti výkonu sociální práce.
- Články: – na www.socialninovinky.cz
 - v elektronickém časopise Sociální práce/Sociálna práca
 - v Listech sociální práce
- Sešity sociální práce
- Sborníky z konferencí
- Publikace ze zahraničních studijních cest
- Plakáty sociální práce s odbornou veřejností nominovanými sociálními pracovníky.
- Televizní a radiové spoty.
- Videospoty.

Evaluace projektu

- V rámci aktivit projektu bude zhotovena evaluační studie s cílem zhodnotit dosažené výsledky a krátkodobé dopady. Evaluační aktivity a zpracování studie probíhají průběžně po celou dobu realizace projektu.



Věříme, že Vás publikace, popisující sociální situaci na Slovensku zaujala a pokud o ni máte zájem i v tištěné podobě, můžete si pro ni zajít do naší **Odborné knihovny** projektu. Knihovna sídlí na adrese Na Maninách 876/7, Praha 7 - Holešovice, 4. patro, kancelář 24 B – na recepci Vás nasměrují. V knihovně naleznete spoustu zajímavých, jinak těžko dostupných titulů týkajících se sociální práce. Seznam všech knih naleznete na webové stránce <http://www.budmeprofi.cz/knihovna/>. Prosíme Vás – čtenáře, abyste se před návštěvou ohlásili a oznámili přibližný čas, kdy Vás můžeme očekávat na kontaktech: Mgr. Lucie Mičínová a Bc. Kristýna Dubinová (viz další strana sborníku). Součástí odborné knihovny je nově také studovna, kterou můžete využít k prostudování publikací, zejména těch, které jsou určeny pouze k prezenčnímu zapůjčení.



*Děkujeme
Váš tým Profíků II*



**Spolupracující
organizace
a instituce**

SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE A INSTITUCE

V této kapitole představujeme organizace a instituce, které se zapojily do spolupráce s MPSV.

Ministerstvo sociálních věcí a sociálních služeb Izraele – měření kvality a efektivity

Ministerstvo sociálních věcí a sociálních služeb Izraele (dále jen „MSVSS“) nastavilo pro oblast sociálních služeb standardy kvality, od nichž se kvalita těchto služeb odvíjí. Kontrolní činnost ve smyslu kontroly kvality je vykonávána zaměstnanci ministerstva na pozici inspektor. Více informací naleznete v jednotlivých reflexích sociálních pracovníků.



Obecní úřad Tel Aviv – Jaffa Employment Centre

Součástí obecního úřadu v Tel Avivu je pobočka Jaffa Employment Centre (centrum zaměstnanosti) – společný projekt MSVSS a obecního úřadu. Projekt vytváří příležitosti pro osoby, které se na pracovním trhu setkaly s bariérami, které vlastními silami nedokáží překonat. V Tel Avivu žije mnoho migrantů, kteří mají obtíže s nalezením zaměstnání. Překážky souvisí s migrací, s místní kulturou a historickým vývojem.

Intervence probíhá mezi klienty – komunitou – zaměstnavateli – a odbornými učilišti. Budoucí zaměstnavatelé zajišťují trénink zájemců o práci formou workshopů – co se od nich očekává, jaké chování je nepřijatelné, příprava na osobní pohovor apod. Vzdělávací programy jsou přizpůsobeny specifickým potřebám jednotlivých skupin klientů. Při své práci využívá organizace dobrovolníky v rámci systému mentorů klientů.

Organizace je financována z prostředků vlády, která hradí až 80 % učňovského vzdělání, popř. rekvalifikačních kurzů. Klienty organizace jsou zletilé osoby. Ze statistik organizace vyplývá, že 45 % klientů organizace nalezne zaměstnání do 6 měsíců, 58 % do 9 měsíců, 68 % do 12 měsíců. Od roku 2015 organizace poskytla podporu a pomoc cca 3 000 klientů. Tým organizace tvoří 27 osob.



Organizace Negev Coexistence Forum a sociálně vyloučené lokality

Protipólem ke státním a neziskovým organizacím či MSVSS byly informace ze sociálně vyloučených lokalit, ve kterých žije původní obyvatelstvo – beduínové.

Zprostředkovatelem informací byli zástupci organizace Negev Coexistence Forum. Tato organizace pracuje s původním beduínským obyvatelstvem a je placena ze státního rozpočtu. Podmínkou financování je striktní zdržení se politických aktivit, což v některých situacích organizaci přivádí ke střetu zájmů, když v některých situacích vnímají potřebu podpory původního obyvatelstva a současně by aktivity s podporou spojené mohly být vnímány jako politicky zaměřené. Aktuálně organizace již druhým rokem čelí žalobě právě za aktivistickou činnost. Žaloba je řešena na mezinárodní úrovni.



Negev Coexistence Forum

منتدى التعايش السلمي في النقب

פורום דו-קיום בנגב

Byly nám představeny rozdíly v životě v legálním, státem vybudovaném městě, a nelegálních osadách. Více informací se dozvíte v reflexích sociálních pracovníků.

Women's Spirit

Organizace se zabývá podporou týraných žen. Primárním cílem je eliminovat závislost lidí (v tomto případě žen) na jiných lidech (mužích). Na organizaci se obracejí ženy jak sužované domácím násilím (průměrná doba, kterou v Izraeli žena vydrží v domácnosti, v níž se vyskytuje domácí násilí, je 10 let), tak stále častěji ženy trpící násilím ekonomickým (vydírání apod.). Řada účastnic (způsob, jakým nazývají ženy, které se na ně obracejí) na program organizace například vůbec nemá vlastní bankovní účet. O práci ve Women's Spirit má zájem mnoho dobrovolníků, na které jsou ale kladeny vysoké nároky (věk přes 30 let, akademické vzdělání, osobnostní předpoklady).



Rabbis for Human Rights

Organizace poskytuje služby vycházející ze základní myšlenky, že každý člověk byl stvořen Bohem, a proto by všichni měli mít stejná práva. Organizace tak pomáhá každému, kdo se na ni obrátí a cítí, že jeho lidská práva jsou porušována. Základ činností této organizace tak spočívá v reflexi sociální politiky státu a apel na úpravu legislativních ustanovení, která porušují práva lidí. Jejich častou činností jsou opravy (návrhy oprav) legislativních chyb, na něž přicházejí prostřednictvím svých klientů, kteří je upozorní na nějaké bezpráví vůči jejich osobě. V procesu příprav úpravy zákona konzultují jeho podobu vždy s těmi, kterých by se tento návrh měl týkat, například s lidmi pod hranicí chudoby, samoživitelkami/samoživiteli apod. Jednou z jejich činností je zvyšování občanské uvědomělosti o prevenci chudoby. Organizace požaduje, aby byl ve vládě člověk, který by dohlížel na lidi pod hranicí chudoby a zároveň se zabýval tím, jak chudobě předcházet. Primárně se tedy nejedná o pomoc s konkrétními problémy, ale o odstraňování chyb v systému, respektive zaměření na reformní paradigmatata sociální práce. Ročně se na tuto organizaci obrátí minimálně 1 500 klientů a tento počet stále narůstá.



The Central School for Workers in Social Services – Specializace v sociální práci formou dalšího vzdělávání

Toto zařízení je největším vzdělávacím centrem dalšího vzdělávání pro sociální pracovníky v Izraeli. Cílem vzdělávání je prohlubování odborných kompetencí sociálních pracovníků ve smyslu specializací.



Aktuálně MSVSS a škola řeší několik dilemat:

- Nastavení kvalifikačního vzdělávání v obecné rovině, nebo v rovině specializací.
- Stále se zvyšující požadavky na profesionalizaci a zároveň požadavky na „lidský přístup“.
- Jak hodně profesi regulovat? Definovat regulaci, nebo ponechat více prostoru a rozhodování sociálnímu pracovníku?
- Přejímat, či nepřejímat evidence base practis, jako zdravotnického systému do praxe sociální práce?

V rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků škola pořádá specifické, na konkrétní specializaci zaměřené kurzy pro sociální pracovníky působící v praxi. O tom, které konkrétní kurzy a kteří sociální pracovníci je absolvují, rozhoduje MSVSS. Kurzy mají délku 2 až 10 let a průměrně se v jejich rámci sociální pracovník školí 6 hodin týdně.

Domov pro seniory

Péče o seniory je v Izraeli realizována v mnoha formách, respektive v několika úrovních. Zřizována jsou:

- komunitní centra,
- domovy pro seniory s 24hodinovou péčí,
- denní centra,
- specializovaná zařízení (pro osoby např. s Alzheimerovou demencí),
- podporované bydlení.

Podobně jako v České republice je i v Izraeli podporováno setrvání seniora v jeho přirozeném sociálním prostředí, dokud je to možné. Důraz je kladen především na kvalitu služby, která je v Izraeli pravidelně ověřována „inspektory“. Domov seniorů v Tel Avivu poskytuje 750 „bytů“, které jsou určeny nejen pro seniory se zdravotními obtížemi, ale i pro soběstačné klienty, kteří ve vlastním bydlení zažívali pocity samoty. Velký důraz je kladen na společenské aktivity, o které mají klienti velký zájem. Na finanční příspěvek od státu mají nárok všichni senioři – samostatní i odkázaní na pomoc druhé osoby.

Israeli Council for the Child in Residential Care

Jedná se o období českých dětských domovů a výchovných ústavů. Tato organizace poskytuje navíc služby obdobné odpolední družině pro děti s přesahem spočívajícím v práci s rodinou.

Organizace tak poskytuje dva druhy služeb:

1. komunitní a
2. internát.

V zařízení jsou dále realizovány dva projekty, které jsou v zemi v podstatě ojedinělé.

- Program OPATROVNÍK – je dítěti k dispozici 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. Každý opatrovník má na starosti přibližně osm dětí, se kterými je v pravidelném kontaktu, a které musí minimálně jednou za dva, maximálně tři měsíce navštívit. Opatrovník vytváří každému dítěti jistotu osobního zájmu a osobního kontaktu, stává se určitou stabilní konstantou v životě dítěte, a to i poté, kdy se dítě stává zletilým.
- Program MOST PROVÁZENÍ – v rámci tohoto projektu je dětem, opouštějícím pobytové služby pro děti, poskytováno za dodržování určitých podmínek bydlení, ale také úzký kontakt se sociálním pracovníkem, který tak v podstatě „supluje“ rodiče. Organizace disponuje byty, ve kterých žije maximálně 6 osob. Sociální pracovník vede s každým dítětem samostatně rozhovor, a to minimálně 1x týdně.



Aktivizační techniky pro seniory



Areál dětského domova




Hřiště v dětském domově



Hřiště v dětském domově



Škola pro sociální pracovníky



**Sociální práce v Izraeli
pohledem sociálních
pracovníků**



Mgr. Alena Aly

Na Odboru sociálních věcí Magistrátu města Ostravy jsem zaměstnána od roku 2009. V letech 2009–2011 jsem byla zaměstnána na pracovní pozici sociální pracovník – pracovník pro výplatu dávek pomoci v hmotné nouzi. Po transformaci sociální práce na obecních úřadech po sociální reformě v roce 2012 jsem v letech 2012–2015 byla zaměstnána na pracovní pozici manažer pro koordinaci dotačního výběrového řízení a spolupráci s nestátními neziskovými organizacemi. Od roku 2017, po ukončení rodičovské dovolené, vykonávám pracovní pozici metodik v oblasti sociální ochrany.

Velmi jsem uvítala materiály předložené MPSV, a to s velkou mírou zvědavosti, jelikož jsem, vzhledem k imigrační historii státu Izrael, předpokládala jisté evropské vlivy na sociální práci, a zároveň, vzhledem ke kulturním a sociodemografickým specifickým země, zcela specifická řešení, postoje a pohledy na různou problematiku, kterou se sociální práce zabývá.

Mezi předloženými materiály mne zaujaly především ty o **The Central School for Workers in Social Services** a problematika beduínů a jejich vesnic.

Z komunikace s organizacemi poskytujícími sociální práci a sociální služby v městě Ostravě dlouhodobě vyplývá, že zaměstnavatelé hodnotí jako více připravené pro praktický výkon sociální práce absolventy vyšších odborných škol sociálních než univerzit. Problematiku znásobují obory univerzit, které legislativně splňují předpoklady pro výkon sociální práce, avšak praktická příprava je, troufám si říct, nulová.

Z tohoto důvodu mě velmi zaujal postup ve státě Izrael, kdy prvním stupněm vzdělávání sociálních pracovníků je studium univerzity a druhým stupněm je praktické vzdělávání při práci na Centrální škole pro sociální pracovníky v sociálních službách. Co v tomto systému vnímám jako nejdůležitější, je skutečnost, že vzdělávání koresponduje s cílovými skupinami, se kterými sociální pracovník u zaměstnavatele pracuje, a současně reaguje na politiku izraelského MSVSS. Nové vyšší požadavky izraelského MSVSS se odrážejí v podobě požadavku na vstup komerčního managementu do sociální práce, který klade důraz na marketing a byznys v kontrastu se „starým přístupem“, který vidí člověka jako individuální lidskou bytost.

Na jedné straně dochází k tlaku dodávat klientům kvalitní sociální práci, na druhé straně však sociální pracovníci získávají pocit, že ztrácejí kontakt s klienty. Výchozí bodem je NUTNOST udržet vztah sociální pracovník – klient, ale také vnímat službu jako obchodní svět.

Zajímavým dilematem v izraelském školství je také otázka, jaké sociální pracovníky vychovávat? Má se jednat o sériovou výrobu disciplinovaných úředníků, nebo vychovávání malých revolucionářů? V českém prostředí sociální práce se setkáváme s dilematy sociální práce s klientem a etickými dilematy v sociální práci. S dilematy vzdělávání sociálních pracovníků jsem se však osobně v odborné literatuře nesetkala a vzhledem k důležitosti tématu vzdělávání sociálních pracovníků vnímám izraelská témata jako podnětná.

S **problematikou beduínských vesnic** jsem měla možnost se seznámit ve dvou rovinách, které se ovšem prolínají – rovina politická a rovina sociální práce. Rovina politická zahrnovala politiku a postoje státu k těmto „ilegálním“ osadám, ve kterých lidé žijí po mnoho generací (problémem je, že si beduíni v historii nevyřídili doklady k vlastnictví půdy, s čímž stát Izrael operuje a snaží se tyto osady zlikvidovat), a rovina sociální práce zahrnovala problematiku arabských beduínských komunit, které se v určitých záležitostech často uzavírají před „oficiálním“ izraelským světem.

Ačkoliv se jedná o zcela jiný sociodemografický a politický problém, nabízí se mi v určitých prvcích srovnání s problematikou romské populace v České republice. Stejně jako

izraelští beduíni i čeští Romové jsou ve své zemi minoritou a potřebují podporu svých občanských práv. Napadá mě pár příkladů – v Ostravě jsou lokality, ve kterých žijí převážně Romové, kteří si v rámci kvalitní komunitní sociální práce neziskové organizace lokalitu zvelebili natolik, že se stala atraktivní pro vedení městského obvodu a nyní plánuje Romy vystěhovat a přestavět na rezidenční čtvrť. Stejně jako izraelští beduíni mají Romové své tradice, kulturu a přístupy k řešení problémů. Pozitivně vnímám, že sociální pracovníci a učitelé v beduínských vesnicích nezřídka pocházejí přímo z řad arabských beduínů, jelikož znají specifika komunit, mentalitu a úskalí řešení problémů. V ostravských sociálních službách zacílených na romské občany se dnes běžně setkáváme zejména s pracovníky v sociálních službách, kteří jsou romskými občany, a bylo by přínosné, kdyby se o romské občany rozšířily také pozice učitelů a sociálních pracovníků.

Celkové zhodnocení

Výstupy z praktikování sociální práce v Izraeli hodnotím celkově velmi pozitivně. Zastoupení cílových skupin ve výčtu materiálů bylo široké – nezaměstnaní, děti, senioři, rodiny s dětmi, oběti domácího násilí a specifickou skupinou byli beduíni žijící v ilegálních beduínských vesnicích. Obecně mohu říci, že výkon sociální práce a poskytování sociálních služeb je do vysoké míry srovnatelné s Českou republikou, avšak nuance přinášejí spoustu prostoru pro zamyšlení.



Mgr. Jan Matěj Bejček, DiS.

Oboru sociální práce se věnuji od roku 2008, kdy jsem zahájil studium na Vyšší odborné škole sociálně-právní v Praze 10. V letech 2010–2013 jsem následně působil v Arcidiecézní charitě Praha, v azylovém domě pro osoby bez přístřeší (AD sv. Terezie) a azylovém domě pro matky s dětmi (AD Gloria). Nejprve jako „sociální asistent“ (pracovník v sociálních službách), následně, po ukončení VOŠ v červnu 2011 jako sociální pracovník. Od léta 2013 působím v nevládní organizaci InBáze, z. s., kde se věnuji práci s cizinci a uprchlíky žijícími na území

České republiky, a to jak v rámci různých projektů (např. se zaměřením na integraci osob s udělenou mezinárodní ochranou), tak i v rámci registrovaných sociálních služeb – odborné sociální poradenství (§ 37 ZSS) a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65 ZSS). Od roku 2016 působím v této organizaci jako *vedoucí sociálně-právního oddělení* (vedení týmu pracovníků v registrovaných sociálních službách, vedení týmu interkulturních pracovníků¹, metodická a koncepční činnost a další).

1 Viz Národní soustava kvalifikací – dostupné z: https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1151-Interkulturni_pracovnik

K tématu **měření kvality** vnímám jako podnětnou praxi v Izraeli, neboť z poskytnutých materiálů (především „MSVSS“) vyplynulo, že měření kvality nespočívá pouze v prosté kontrole s výsledky „vyhověl / nevyhověl“ ale zejména v profesionální a odborné podpoře rozvoje jednotlivých poskytovaných sociálních služeb.

Potěšujícím faktem je také to, že jednotliví inspektoři mohou vykonávat kontrolní činnost za splnění zcela jasných podmínek, mezi něž se řadí i předchozí praxe v sociálních službách (min. 5 let) a odborné vzdělání. V ČR inspekci vykonává MPSV, přičemž v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „ZSS“), ani v jeho prováděcí vyhlášce² nejsou jasně stanovena kritéria pro výkon práce inspektora.

Velmi také oceňuji praxi zastřešujícího orgánu, který stanovuje základní kritéria a standardy, jejichž naplňování pak v rámci kontrol monitoruje a měří. V tomto ohledu je praxe v ČR do určité míry odlišná, neboť zastřešující orgán (potažmo zákonodárce) nastavuje pouze jednotlivá kritéria³ (která jsou dle mého názoru velmi rozsáhlá), přičemž hlavní břímě v tvorbě samotných standardů leží na poskytovateli dané sociální služby.

V souvislosti s **kvalifikací pracovníků vykonávajících sociální práci** mne velmi zaujaly podklady z „Central School for Workers in Social Service“. Škola připravuje sociální pracovníky pro výkon státní služby, kteří již absolvovali obor sociální práce na vysoké škole / univerzitě, kterých je v Izraeli celkem pět. Frekventanti školy se již věnují výkonu sociální práce v praxi, přičemž cílem vzdělávacího programu je především specializace pro práci s určitými cílovými skupinami v rámci politiky MSVSS. Osobně velmi kvituji ideu vzdělávacího systému, tj. *absolvování oboru sociální práce na VŠ v bakalářském programu → získání specializace (souběžně již výkon SP v praxi) → pokračování v navazujícím magisterském programu (volitelné)*.

Dle mého soudu by bylo vhodnější systém vzdělávání pro získání kvalifikace pro výkon sociální práce sjednotit a rámcově, dle vzoru uplatňovaném v Izraeli, postupovat dle vzorce: *bakalářský program (všeobecné vzdělání v oboru SP) → min. roční praxe v rámci státěm dotovaného zaměstnání v sociálních službách → magisterské specializační studium*. Další organizace – „RIAN Centre“, pracuje na bázi konceptu „interkulturní práce“⁴. Hlavními tématy jsou kulturní odlišnost a identita, která řešíme v našem prostředí nejen v českém

2 Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

3 Viz § 99 odst. 1 ZSS a dále příloha vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách.

4 Blíže in PALAŠČÁKOVÁ, Dita (eds.), 2014. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha : InBáze, z. s. ISBN 978-80-905759-0-5.

ale i evropském měřítku v souvislosti s tzv. „migrační krizí“. Konkrétní model práce s klienty spočívá zejména v tom, že sociální pracovníci a další personál jsou zástupci této komunity, čímž odpadají úvodní kulturní, ale i potenciální komunikační bariéry při vzájemné spolupráci. Pracovníci mají hlubší vhled do kulturního (často nábožensky motivovaného) pozadí klientů, lépe se jim navazuje i důvěra mezi nimi a klienty. Velmi často se během práce s klienty musí vypořádávat s množstvím dilemat, jako je např. *dodržování zákonů státu vs. tradice menšiny či život ve vesnici (v ilegalitě / bez potřebné infrastruktury) vs. život ve městě*.

Organizace „Rabbis for Human Rights“ se zabývá otázkou lidských a občanských práv. Jedná se o nevládní organizaci, která není financována státem ani formou dotací či grantů, ale pouze soukromými donory apod. Uchovává si tedy jakousi nezávislost, a tím i autenticitu v souvislosti s tím, že de facto tvoří opozici vůči politické reprezentaci a státu v případech, kdy z této strany dochází k porušování občanských či lidských práv občanů / obyvatel Izraele.

Zhodnocení

Pro samotnou praxi jsem získal řadu podnětů a inspirace, ale také otázek, nad nimiž se budu v budoucnu spíše zamýšlet, než abych je přímo v každodenní praxi využil.



Bc. Marie Bílková, DiS.

Pracuji jako sociální pracovník v sociálních službách již 12 rokem, současně v terénních sociálních službách. V rámci projektu profíci II mě zaujala možnost studia informací o sociální práci v Izraeli, protože bych si ráda rozšířila své obzory a zkušenosti v sociální oblasti. V domově seniorů pracuji více než 6 let, a za tuto dobu jsem získala mnoho zkušeností, znalostí, ale zároveň vím, že obzory poznání mohou být ještě širší. Pracuji jako vedoucí sociální pracovnice v domově seniorů. Ráda bych se ve své práci zdokonalovala a rozšiřovala

své poznatky i v mezinárodním měřítku, tak abych přispěla k inovacím domova seniorů. V našem Domově seniorů Mistra Křišťana Prachatice pracujeme s konceptem Smyslové aktivizace, který v roce 2011 dovezla ředitelka organizace Ing. Bc. Hana Vojtová z Rakouska. Jako první domov v České republice jsme tento koncept uvedli v život a postupně ho předávali i do ostatních organizací nejen u nás, ale i v zahraničí.

Zaujaly mne materiály z The Central School for Workers in social services, která vzdělává sociální pracovníky. Vzdělávání je přímo spojené s ministerstvem, které proces a program vzdělávání řídí. Přemítám o strategii sociálních služeb a sociální práce MSVSS na území Izraele a komparuji to s naším systémem. Přemýšlím, zda jsou některé věci přenositelné k nám do České republiky. Systém vzdělávání v počtu povinných 124 hodin ročně pro sociální pracovníky je oproti našim 24 hodin velký rozdíl. Nároky na sociálního pracovníka jsou několikanásobně vyšší než u nás. Což zvyšuje kvalitu a prestiž profese na území Izraele.

Negev coexistence forum se zabývá situací arabských beudínů. Jejich vesnicenemají jméno a nejsou ani na mapě, protože vlastně legálně neexistují. Arabští beduini zabrali území a jsou ve sporu se státem Izrael o půdu, kde stojí jejich domy a celé vesnice, která čítá např. 5000 obyvatel. Ve vesnicích chybí služby, silnice, elektřina, voda a všechno, co mohou využívat legální vesnice a města.

V rámci srovnání, je nám představena i státem Izrael uznanou vesnici pro beduiny, kde jsou veřejné služby i občanská vybavenost.. Při pročitání informací postupně vnímám obě strany (stát Izrael i beduini) a neodvažuji se posuzovat a hodnotit, která strana má pravdu. Přesto, že stát Izrael je vlastníkem půdy, historie s argumenty na druhé straně nejsou bezpředmětné, rozumím strachu, žít na území Izraele jako menšina (i přesto, že jsou to občané Izraele). Čas ukáže, kam se historický vývoj a vyjednávání posunou a co si skupiny vyjednají za podmínky.

Organizace Israeli council for the child in residential care zajišťuje péči o děti, které se ocitli mimo rodinu. „Dětský domov“ je jako malá vesnice, která má pohromadě služby, školy, ubytování, hřiště, v kterém žijí děti různých národností od ortodoxních židů, arabů, palestinců a dalších. Hromadné soužití dětí vytváří soudržnost a pospolitost. Organizace se věnuje různým projektů, které zkvalitňují jejich péči a služby. Například mne zaujal projekt s názvem Falafel, což je jejich lokální jídlo z ulice. Sociální pracovník v rámci navázání vztahu vezme dítě (dospívajícího) na falafel - falafel se dá naplnit různými druhy zeleniny, omáček, má to symbolizovat život, který se dá naplnit paletou barev a žít ho lepší. Pomáhá to navázat vztah se sociálním pracovníkem, dítě se leckdy svěří více „venku“ než v prostředí organizace.

Organizace Ruah Nashit poskytla příběhy, ze kterých mrazí. Týkají se především žen, které jsou několik let fyzicky týrané a nemají moc šancí změnit svůj život. Leckdy jsou v ohrožení i samotní pracovníci, kteří jdou do konfliktu s rodinou, kde je muž pachatelem.

O domácím násilí na ženách se zamýšlím ještě delší dobu, zákony náboženství jsou nad zákony státu Izraele, s tím je k tomu potřeba přistupovat. Kazuistika, která zachycuje příběh ženy pod dlouhodobým těžkým psychickým týráním, na mne silně zapůsobila. Dokonce natolik, že uvažuji o dlouhodobé podpoře projektů v Izraeli v pomoci této cílové skupině, budu ráda, když zůstanu s organizací v kontaktu.

Organizace Rabbish for human rights operuje na politickém vyjednávání, má po území Izraele spoustu lobistů, které vyjednávají na těch správných místech, kde je šance něco prosadit. Organizaci vede rabínka žena, což je v zemi neobvyklé.

Díky možnosti proniknout do hloubky některých problémů v Izraeli, skrze studium poskytnutých materiálů o sociální práci, jsem získala nadhled. Rázem je malá bublina tvořená médii, která srazí pohled na věc do malé kostky větší. Izrael není nebezpečná země, ano je ve válečné zóně, ale teroristické útoky tu hrozí asi jako jinde na zemi. Mít možnost i takto zprostředkovaně číst příběhy místních lidí, poznat jejich názory, postoje a problémy, to vše dává možnost lépe pochopit a nesoudit. Studium a pročítání materiálů ve mně vzbudilo hrdost na profesi sociální práce, která je v Izraeli uznávaná a důležitá. Váha prestiže profese byla znát i ze zprostředkovaných informací, byť byly pouze psané.



Mgr. Ondřej Čalovka

Vystudoval jsem obor Sociální práce (Bc.) na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové a obor Sociální práce s poradenským zaměřením (Mgr.) na Filozofické fakultě Ostravské univerzity. Aktuálně studuji magisterské studium Adiktologie na 1. Lékařské fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Jsem absolventem Sebezkušenostního psychoterapeutického výcviku REMEDIUM II – skupinová psychodynamická psychoterapie (celkem 618 hod.). Jako sociální pracovník pracuji od r. 2003 v RIAPS Trutnov (organizační jednotka Sdružení ozdraven a léčeben okresu Trutnov).

Mám zkušenosti především z nízkoprahových sociálních služeb. Vedle toho pracuji jako adiktolog v Ambulanci RIAPS Trutnov (zdravotní služba), kde probíhá léčba a doléčování osob se závislostním chováním. Mou specializací je sociální práce s uživateli návykových látek a současně i práce v ambulantních zdravotnických službách. Aktivně jsem participoval na tvorbě Strategie protidrogové politiky Královéhradeckého kraje na období 2011–2015 a 2016–2021.

Při studiu dostupných materiálů o sociální práci v Izraeli se v mém případě jednalo spíše o zvědavost – Izrael je země s nedlouhou historií, ale zajímavým osudem. Populace je namíchána z židovského, křesťanského náboženství a islámu. Tato náboženství jsou navíc ještě vnitřně diferencována. To samo o sobě vytváří zajímavý mix, který se projevuje zajímavou kulturou, ale současně je i zdrojem napětí a konfliktů. Primární motivací bylo v mém případě podhalit, jaké potíže z hlediska sociální oblasti tuto zemi trápí.

Potvrdilo se mi, že implicitní součástí sociální práce by měl být kritický přístup k systémovým podmínkám, které negativně ovlivňují život jedinců, rodin i celých komunit. Důležité se mi jeví nebát se vystoupit na ochranu práv utlačovaných a důsledně na nich trvat i přesto, že se zvyšuje riziko konfliktu s establishmentem a hlavním názorovým proudem. Důsledné hájení práv klientů s sebou nese riziko, že se znelíbíte těm, kteří práva porušují a současně jsou v roli donátorů. Tím pádem hrozí ztráta zdrojů a omezení nebo ukončení činnosti. A plyne z toho velké dilema pro organizaci i pro jednotlivé sociální pracovníky, zda se do toho vůbec pouštět. Etika a často i osobní nastavení velí ano, ale pud sebezáchovy říká raději ne.

Co se týče **hodnocení kvality** péče, z podkladů Ministerstva sociálních věcí a služeb Izraele jsem se dozvěděl, že se hodnotí tři hlavní aspekty. Prvním je procesní kvalita. Druhou hodnocenou částí jsou budovy a vybavení organizace a třetí financování. Jako zajímavé se mi jeví, že jednu organizaci hodnotí opakovaně stejný hodnotitel. Může to mít svoje výhody v kontinuitě hodnocení, ale současně vidím rizika ztráty objektivity.

Vzdělávání sociálních pracovníků v Izraeli probíhá na pěti univerzitách a sedmi akademických institutech. Vzdelávání je hrazeno z veřejných zdrojů. Následné celoživotní vzdělávání je povinné. Je odstupňované podle let praxe 0–3 (začátečník), 3–7 (zkušený), 7–10 (pokročilý) a 10+ (expert). Vzdelávání začátečníka a například experta se pochopitelně obsahově liší. Existuje dobrá vzájemná komunikace mezi sociálními pracovníky v přímé péči, ministerstvem a vzdělavateli. MSVSS určuje základní sociální politiku, sociální pracovníci poskytují informace z první linie a vznášejí požadavky na potřeby ve vzdělávání a vzdělavatelé se snaží reagovat a vytvářet adekvátní programy. V Izraeli existuje devět specifických uznaných odborností: děti a mládež, rodina, senioři, komunitní práce, tělesně hendikepovaní, zdraví, duševní zdraví, kuratela (péče o rizikovou mládež), ženy a násilí na ženách.

Ve srovnání se situací v ČR se jedná o částečně odlišný systém. V ČR je kvalifikace sociálního pracovníka definována v § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Další vzdělávání pak v § 111 stejné právní normy. *Zaměstnavatel je povinen zabezpečit*

sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Obsah vzdělávání se tedy nerozlišuje dle délky praxe, ale spíše dle potřeb zaměstnavatele a osobních preferencí sociálního pracovníka. Zodpovědnost za kvalitu tedy v ČR více leží na samotných vzdělavatelích, ačkoliv MPSV formálně kvalitu zkoumá a hlídá v rámci akreditací vzdělávacích akcí. A zodpovědnost za systematické vzdělávání zaměstnanců nese zaměstnavatel. V ČR zatím není zavedena specializace sociálních pracovníků. Má to svoje výhody – se všeobecným vzděláním lze poměrně snadno měnit cílové skupiny a oblasti, kterým se sociální práce věnuje. To má za následek vyšší profesní uplatnitelnost, někdy to může být pozitivní faktor pro prevenci syndromu vyhoření. Nevýhodou však může být povrchnost a malý vhled do problematiky, z čehož plyne riziko poškození klienta.



Bc. Pavlína Černá

Pracuji v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Součástí mé profese je poradenská činnost poskytovaná rodičům a dětem při řešení jejich rodinných a sociálních problémů, pomoc dětem zneužívaným a týraným, vykonávání funkce kolizního opatrovníka dětí jmenovaného soudem, výkon soudně stanoveného dohledu. Podílím se na tvorbě standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí.

Moje pracovní zkušenosti z oblasti sociální práce jsou z oblasti práce s lidmi s mentálním postižením (dále jen MP) se zaměřením na integraci lidí s MP do společnosti, vytváření podmínek pro zaměstnávání lidí s MP na otevřeném trhu práce a nácvik dovedností k využívání běžných zdrojů, jako např. instituce, které poskytují služby veřejnosti.

Očekávání: Využití poznatků pro sociální práci na území ČR a čerpání nových znalostí. Poznání nových možností sociální práce ve prospěch klientů.

Za velmi přínosné považují především různorodost materiálů, které jsou zaměřeny na různé oblasti sociální práce včetně informací o sociální politice daného státu. Zajímavý byl pro mne i materiál o **bytové politice státu**, kdy např. mladí lidé a novomanželé nedosahují na koupi bytu i přesto, že výrazně roste izraelská ekonomika. V Izraeli stoupají ceny nájmu i nových bytů. Sociální byty existují, ale je jich málo a mladí lidé na ně nedosáhnou, protože kritéria jejich získání splňují především rodiny s mnoha dětmi. Lidé jsou tak nuceni pracovat na více než jeden pracovní úvazek, a i tak se mnozí z nich nacházejí na hranici chudoby. Podmínky péče o děti do 6 let jsou ve státě Izrael zcela odlišné. Jeden z rodičů má možnost čerpat mateřskou dovolenou pouze první tři měsíce věku dítěte. Po uplynutí této doby využívají rodiče služeb chůvy či služeb privátních **Day Care Centers**, kde se o děti starají převážně dobrovolníci, kteří absolvují pedagogické minimum.

V organizaci **Rauch Nashit**, která se zabývá domácím násilím, ve velké míře působí dobrovolníci – ženy které by měly být starší 30 let, pracující a měly by mít dobré povahové vlastnosti. Organizace se o dobrovolnice stará tak, že jim poskytuje každý týden individuální či skupinovou supervizi. Dle mých zkušeností se poskytuje na území ČR supervize dobrovolníkům v organizacích velmi ojediněle. Zajímavostí této organizace je tzv. sociální podnik – butik, kde se prodávají a opravují svatební šaty. Tento butik dále nabízí služby jako např. líčení, úprava účesu apod. Výtěžek z tohoto butiku slouží na činnost organizace a zároveň se zde ženy učí novým dovednostem jako je šití a péče o šaty. Ze statistiky organizace vyplývá, že až 70 procent žen, které využijí nabídku organizace, udělají změny ve svém životě, kterou je např. nástup do zaměstnání, studium či seznámení se se svými právy. Nejvýraznějším prvkem provázení každé ženy je udržení její motivace a posílení její ekonomické nezávislosti na muži.

Velmi mě zaujalo **vzdělávání sociálních pracovníků** v The Central School for Workers in Social Services. Tato škola provází celoživotně sociální pracovníky v jejich odbornosti a zároveň jim předává příslušnou odbornost. Až po 10 letech se sociální pracovník stává odborníkem v oboru. Tato škola nabízí až 350 programů a má své speciální oddělení vývoje a kontroly osnov, které se zabývá tvorbou metodik pro vyučování. Příkladným programem této školy je CPP model, který je zaměřen na děti, u kterých byl narušen kontakt s rodičem. Tento model má principy, jako je příprava na setkání dítěte s biologickými rodiči, důraz je kladen na místnost, kde dojde k setkání, vysvětlení dítěti kladné role rodiče, příprava dítěte od náhradního rodiče k biologickému rodiči a zpět. Značný důraz je kladen na navázání vztahu k biologickému rodiči pomocí nových zkušeností dítěte.

Velmi mě zaujalo také **měření kvality výkonu sociální práce** inspektory kvality, jejichž činnost je metodicky řízena MSVSS. Jejich principem je průběžná podpora organizací, které získávají licenci k činnosti na čtyři roky. Inspektoři se zabývají jak kvalitou služby, tak i technickým stavem budovy a dohledem nad hospodařením služby. Následně inspektoři mohou předávat ocenění kvality za poskytovanou službu. Inspektoři se snaží motivovat služby k udržení co nejlepší kvality a zároveň jim předávají své odborné a praktické zkušenosti. Na území ČR jsou kontroly zaměřeny více direktivně a někdy chybí i znalost praxe inspektorů, která je z mého pohledu nepostradatelná pro objektivní náhled posuzované oblasti.

Celkové zhodnocení

Prostudování dostupných materiálů pro mne bylo velmi obohacující a zároveň mi poskytlo vhled do několika oblastí sociální práce. Přineslo mi povědomí o nových možnostech uplatnění v sociální práci s novými prvky přístupu k problematice klienta. Velmi mne motivovala práce dobrovolníků a ráda bych se k této činnosti i vrátila, jelikož jsem ji po dobu tří let vykonávala. Uvědomila jsem si, že se zbytečně limitujeme a můžeme svůj čas využívat ve prospěch smysluplné činnosti, která je naplňující i bez finančního ohodnocení.



PhDr. Markéta Čožíková

V současné době metodicky podporuji, řídím a kontrolovuji sociální pracovnice v 10 zdravotnických zařízeních skupiny AGEL na území ČR.

Sociální práci v praxi se věnuji od roku 1998, mám zkušenosti se sociální prací s různými cílovými skupinami z rozličných oblastí: z oblasti náhradní rodinné péče, ze sociálně-právní ochrany dětí, z vedení odboru sociálních věcí krajského úřadu, z řízení Střediska sociální prevence a Centra sociálních služeb. Devatenáct let jsem působila jako dobrovolník nevládní neziskové organizace pro

pomoc obětem trestných činů.

Motivací k mé spolupráci s MPSV byla možnost získání nových znalostí významných pro realizaci sociální práce z odlišného sociokulturního prostředí. Mé očekávání spočívalo zejména v porozumění systému pravidel a běžně využívaných řešení nepříznivých sociálních situací občanů Izraele.

Za nesmírně užitečné považují informace z **denního centra pro seniory**, kde byl uveden příklad dobré praxe na poli komunitní práce. V Izraeli jsou si dobře vědomi skutečnosti, že pro seniory i pro společnost bude vždy vhodnější a efektivnější, aby senioři setrvali ve svém přirozeném prostředí. Cílem denního centra pro „víceméně soběstačné“ seniory je minimalizovat jejich pocity samoty, smysluplně vyplnit jejich volný čas a umožnit jim cítit se užitečně při pomoci vrstevníkům.

Velkou výzvou pro systém inspekci **kvality sociálních služeb** v ČR je bezesporu kontrola sociálních služeb fungující v systému: řízení – detekce – efekt. Inspektor má vždy ve své působnosti cca 35 organizací a v jejich provozu detekuje slabá místa. Inspekce není jen kontrolou směřující ke zjištění nedostatků, ale plní zároveň úkoly v oblasti metodiky za účelem dosažení odpovídající nápravy.

Za obzvláště inspirující považují systém **vzdělávání pro sociální pracovníky** v sociálních službách. První stupeň vzdělání je totožný pro všechny sociální pracovníky a je ukončen získáním bakalářského titulu. Druhý stupeň vzdělávání je tzv. specializace a probíhá v rozsahu 6 hodin týdně již při praktickém výkonu sociální práce. Dosažení specializace a určitého počtu let dosažené praxe v rámci dané specializace se promítá do odměňování sociálního pracovníka. Škola vzdělávající sociální pracovníky je státní (nehradí se školné) a je přímo řízena MSVSS, podílí se tak přímo na realizaci státní sociální politiky.

Pro NNO v ČR je velmi dobrým příkladem **Negev Coexistence Forum** zabývající se soužitím národnostních skupin v Izraeli. Velkou pozornost věnují beduínské komunitě, ochraně jejich občanských práv a uplatňování žen na trhu práce. Dále usilují o uznání státem neuznaných vesnic, které nejsou zakresleny do map, není zde zavedena voda ani elektřina a nevedou do nich silnice.

Rezidenční služba pro ohrožené děti (od 12 do 18 let) má asi 50 zaměstnanců, náklady činí asi – 5–6 mil. dolarů, rodiče přispívají pouze symbolicky. Děti, které ukončily pobyt v rezidenční službě, jsou systematicky připravovány na budoucí samostatný život prostřednictvím programu Most provázení, kdy jsou sociálním pracovníkem jednou týdně navštěvovány v bytě s dotovaným nájmem a řeší s ním záležitosti, ve kterých běžně pomáhají rodiče. Vysoce oceňují institut opatrovníka, který je dítěti bez rodiny k dispozici na telefonu 24/7 a osobně se setkávají asi třikrát měsíčně.

Organizace pro pomoc obětem násilí v ambulantní formě v mnohém připomíná intervenční centra, jak je známe z ČR, **Ruach Nashit** však zároveň disponuje i přístřeším pro matky s dětmi (99% klientely tvoří ženy). Vzhledem k faktu, že 40% žen se vrací

do kruhu násilí zpět, soustřeďuje se organizace na zlepšení ekonomického postavení žen. Kapacitně zvládnou poskytnout své služby asi 500 ženám za rok, přesto je v Izraeli každoročně zavražděno v rodině přes 20 žen. Ženy v násilnických svazcích setrvávají zhruba 10 let, religiozita zde hraje významnou roli. Ortodoxní židovská doktrína považuje ženu za majetek muže, z čehož vyplývá i její postavení v rodině, ekonomická závislost apod.

Za objevené a milé zjištění považují fakt, že v reformním a konzervativním křídle židovské církve působí v organizaci **Rabíni pro lidská práva** jako rabínky také ženy. Za nejvíce inspirativní považují způsob zahájení poskytování služby klientovi. Na počátku spolupráce hovoří pouze klient sám, nikdo se ho na nic nevyptává, nemusí vyplňovat žádné dotazníky. Sám klient tedy zformuluje to, co cítí jako svůj problém a je vysoce motivovaný jej řešit.

Službu v armádě nastupují muži (na 3 roky) i ženy (na 2 roky). Službu v armádě lze nahradit službou u policie nebo civilní službou v nemocnici. Armáda je však také ekonomickým subjektem, kde lze i v případech sociálně znevýhodněných občanů dosáhnout dobrého materiálního zabezpečení a vybudovat úspěšnou kariéru. Soužití Izraelců s řadou národnostních skupin, z nichž nejsilnější jsou Arabové, vyžaduje nastavení jasných pravidel a zároveň na české poměry přísnou kontrolu jejich dodržování. Proto mě velmi překvapil vstřícný postoj k LGBT komunitě. Sňatky osob stejného pohlaví v Izraeli možné nejsou, ale lze sňatek uzavřít ve státě, kde to právní řád připouští a stát Izrael takový právní akt akceptuje.

Předložené materiály ukázaly, že v Izraeli je realizována vysoce profesionální a zároveň efektivní sociální práce.



Bc. Martina Damková, DiS.

Pracuji jako sociální pracovnice a ředitelka v občanské poradně Centrum nové naděje ve Frýdku-Místku, a to více než rok. Předtím jsem pracovala osm let u Probační a mediační služby ČR jako probační asistent s klienty v rámci trestní justice (zajišťování stanovisek k ukládání alternativních trestů nespojených s odnětím svobody). Také jsem pracovala téměř dva roky jako sociální pracovník pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany v přijímacím středisku MVČR Vyšní Lhoty. Mou motivací ke spolupráci s MPSV bylo poznat, jak je sociální práce praktikována jinde ve světě, jaké je tam fungování služeb, organizací a jejich celkové propojení v systému stát-služba-klienti. Také jsem očekávala podněty ke své vlastní práci a zamyšlení nad tím, jak by šlo výkon sociální práce zkvalitnit.

Shrnutí nejdůležitějších přínosů

Sociální služby realizují vlastní „sebekontrolu“ a to jednou za půl roku. Výstup z kontroly jde na komisi na MSVSS a komise pak následně uděluje body (nemá to vliv na budoucí dotace). Komise výstup následně zhodnotí a služba dostává známku, konkrétně v určitém počtu hvězdiček. Tato praxe je pro sociální služby motivující, protože mezi sebou zdravě soutěží. To považuji za velký klad. Vnímám MPSV jako největšího garanta sociální práce i co do procesu kvality, jaký je v Izraeli realizován. Pokud by naše ministerstvo o tomto novém způsobu hodnocení uvažovalo, ráda bych se do něj zapojila. Co se týká kvality sociální služby, které garantuje MSVSS, dává vláda sociálním službám licenci na provoz takové služby pouze na čtyři roky. Už od počátku tak sociální služba podle mého úsudku více dbá na své standardy kvality, protože ví, že pokud by nebyla kvalitní, nemusela by licenci znovu získat. Tento přístup považuji za velký klad. Inspektoři se snaží objektivně službu hodnotit a balancovat mezi radami, doporučeními, ale i připomínkami na adresu sociální služby.

Z materiálů o **The Central School for Workers in Social Services** vyplývá, že specializace jsou vlastně jakousi „odezvou z trhu“. Líbí se mi však jejich růstový model: začátečník: 0–3 let, pokročilý: 3–7 let, pokročilejší: 7–10 let, expert: 10 a více let. Expert by měl být schopen předat své vědomosti méně zkušeným sociálním pracovníkům, také by měl být schopen analyzovat různé situace. Rozhodně jsem pro specializaci, ale dobrovolnou. Domnívám se, že je zcela přirozené, že sociální pracovník po třech letech, kdy pracuje v sociálních službách, může začít přemýšlet, čím by se dále a více profiloval. Je to k dobru i zaměstnavateli, který by měl tuto profilaci pracovníkovi umožnit. Ve svém důsledku pak bude sociální služba kvalitnější a domnívám se, že větší znalosti také kultivují celkově společenské prostředí.

Zásadní rozdíl je také v tom, že je MSVSS vnímáno jako partner. Ať už jde o kvalitu služby či o vzdělávání. Všichni aktéři systému se vnímají jako partneři. Myslím, že v České republice stále přetrvává názor, že MPSV je jen kontrola a dohled, ale není to partner nebo podpora. Důvod je snad v minulých politických systémech, které v České republice fungovaly. Chce to jen více času, možná více nabídek z MPSV na dobrovolnou kontrolu kvality služby, nebo metodickou pomoc.

Obecně z materiálů také vyplývá, že primární prevence je v sociálních službách to nejdůležitější. V České republice však není takový důraz na primární prevenci v sociálním systému kladen.

Ráda bych také poznamenala, že v Izraeli hraje zcela zásadní roli prvek komunity. Řídí se heslem: Pečuji o toho, kdo je vedle mě. U nás v ČR se o tom hodně mluví, ale je to takové neuchopitelné. Často jsem slyšela, že se jednalo se „zástupci komunity“, ale kdo to vlastně v ČR je? V Izraeli je to rabín, výrazná osobnost, nebo někdo, komu lidé věří. Aktivizace občanů Izraele je také na vyšší úrovni než v ČR. Chtějí mít krásnou zemi, skutečně ji budují, velká část lidí se zapojuje do dění kolem sebe. Vědí, že každý musí přiložit ruku k dílu, aby se společnost měla dobře. To v ČR chybí a určitá občanská zodpovědnost je nízká. Jak ji zvýšit nevím, ale nabídka spoluúčasti občanů na věcech veřejných a otevřenost vůči společnosti je dobrým startem.

Město Tel Aviv zamýšlí plnou elektronickou správu spisů klientů, která má být přístupná všem pracovníkům v sociálních službách a zainteresovaným odborníkům. To povede k menší byrokracii a také rychlejší pomoci klientům. Zavedení takového systému do ČR bych také uvítala. Domnívám se totiž, že velká většina spisů klientů se v nějaké elektronické podobě vede, jen by bylo potřeba je centralizovat.

Celkové zhodnocení

Celkově hodnotím poskytnuté materiály velmi kladně. Získala jsem informace z různých organizací zabývajících se sociální prací. Organizace byly dobře vybrány, svým obsahem pokryly mnoho oblastí sociální práce. Na základě studia materiálů dojde k několika změnám v naší organizace, kde jsem ředitelkou (standardy kvality, evaluace, intervize apod.) za účelem zvýšení kvality naší služby. Do budoucna také využiji podporu ze strany MPSV.

**Bc. Jana Doležalová**

Vystudovala jsem bakalářský studijní program v oboru Sociální pedagogika. Nyní pokračuji ve stejném oboru v navazujícím magisterském studiu. V minulosti jsem absolvovala dvouletý arteterapeutický výcvik a pracovala jsem v dětském domově na pozici vychovatelky. Nyní působím v SOS vesničce v Karlových Varech jako sociální pracovník v zařízení pro okamžitou pomoc. Vzhledem k mému profesnímu zaměření pro mne byly nejvíce zajímavé materiály z dětského domova.

V rámci materiálů byl představen projekt „**Děti v šanci**“, jehož cílem je podpora harmonického vývoje dětí v institucionálních zařízeních. Zaujal mě především pilotní projekt „Therapeutic Falafel“, který se zaměřuje na doprovázení dětí v těchto zařízeních. Cílem je navázání trvalého a blízkého vztahu dítěte k vybranému sociálnímu pracovníkovi. Intenzita jejich kontaktu je nastavená dle potřeb dítěte. Jedná se však o pravidelná setkávání, minimálně 1 x za 14 dní. Mimoto spolu komunikují i přes e-mail či sociální síť. Sociální pracovník se také účastní všech důležitých událostí v životě dítěte. V případě náročných životních situací je pracovník schopen být s dítětem i 24 hodin denně. Jedním z příkladů, které mne zaujaly, byl případ hospitalizované slečny, se kterou byla po celou tu dobu její klíčová pracovnice.

Výhodu tohoto projektu spatřuji především v trvalém kontaktu klíčového pracovníka a dítěte bez ohledu na to, v jakém ústavním zařízení je dítě momentálně umístěné. Nutno však říci, že ústavní výchova v Izraeli funguje jiným způsobem než v České republice. V Izraeli jsou spíše dětské domovy internátního typu, kdy jeden vychovatel pečuje až o 15 dětí. Vychovatel v Izraeli má tedy méně času věnovat se jednotlivým dětem. Ústavní výchova je v naší republice celkově kvalitnější. Orientuje se více na přípravu dětí na jejich samostatný život a odchod z dětského domova. V Izraeli tato forma přípravy dětí na dospělost chybí.

Domnívám se, že by projekt „Therapeutic Falafel“ mohl být dobře využitelný i v České republice, kde také dochází k přemísťování dětí v rámci institucionální výchovy. Děti umístěné v zařízeních ústavní výchovy často nemají dostatečný kontakt s biologickou rodinou ani nemají žádnou jinou blízkou a trvalou osobu ve svém životě. Klíčový doprovázející pracovník by tyto osoby mohl alespoň částečně saturovat. Vzhledem ke svým zkušenostem z dětského domova i zařízení pro okamžitou pomoc, vnímám tuto potřebu, především u dospívajících dětí, které se připravují na osamostatnění a odchod z dětského domova. V tomto období potřebují mladí lidé velkou dávku podpory a potřebují mít pocit, že je zde někdo, na koho se mohou vždy obrátit.

Dále mne zaujal způsob **měření kvality sociálních služeb**, který byl představen v materiálech z MSVSS. Na základě určitých kritérií a parametrů určení zaměstnanci ministerstva hodnotí a udělují hvězdičky jednotlivým sociálním zařízením. Čím více hvězdiček je uděleno, tím kvalitnější zařízení je. Toto hodnocení je veřejně přístupné. Klient si tedy sám na jeho základě může vybrat zařízení dle svých představ.

Velmi zajímavé pro mne byly materiály z „**The Central School for Workers in Social Services**“. Tato škola je největším vzdělávacím centrem pro sociální pracovníky v Izraeli.

eli. Probíhají zde velmi specificky orientované semináře a kurzy pro již pracující sociální pracovníky. Sociální pracovník v Izraeli se vzdělává v průměru 6 hodin týdně. Semináře či kurzy v tomto centru jsou úzce orientované.

Součástí materiálů byly také informace z denního centra pro seniory. Toto centrum se orientuje na poskytování především volnočasových aktivit pro seniory, kteří by jinak byli ohroženi samotou. Toto centrum se snaží bojovat proti samotě seniorů. Dle předložených informací je vědecky dokázané, že senioři, kteří jsou aktivní a často ve společnosti jiných lidí, zůstávají déle zdraví a samostatní. V České republice jsou zařízení zaměřená spíše na pomoc seniorům se sníženými schopnostmi.

Protipólem k moderním sociálním organizacím a státním institucím byly informace o beduínských vesnicích, které se dělí na státem neuznané a uznané. Rozdíl mezi těmito vesnicemi je velmi patrný. Ve zmíněných dvou vesnicích žijí lidé ve velmi skrovných podmínkách. Tento způsob života si však sami vybrali, jelikož se odmítají přestěhovat na státem uznaná místa. Inspirující mi však přišla popsaná a nafocená mediační místnost v místní škole (v neuznané vesnici). Tato místnost slouží k řešení sporů mezi žáky a případně i mezi žákem a učitelem. Působí pozitivním a uklidňujícím dojmem.

Ve státem uznané beduínské vesnici působí sociální pracovník, který je zároveň beduínem a občanem vesnice a tím i součástí místní komunity. Což se může jevit jako výhoda, nicméně z jeho výpovědi vyplynulo, že se nemůže příliš angažovat ve věci násilí vůči ženám a dětem. S tímto problémem se snaží pracovat pouze uvnitř komunity, ale informace podává příslušným státním orgánům jen v nejkrajnějších případech.

Předložené studijní materiály předčily má očekávání. Organizace byly velmi různorodé a dotýkaly se mnoha oblastí sociální práce. Všechny materiály byly svým způsobem inspirativní. Pro mou praxi vnímám jako nejpodstatnější informace z dětského domova a výše zmíněný projekt zaměřený na doprovázení dětí v ústavní výchově. Ráda bych v budoucnu prosadila podobný projekt v SOS vesničkách či v jiné organizaci.



Mgr. Lucie Dostalová, MBA

Po úspěšném absolvování vysokoškolských studií jsem začala pracovat jako sociální pracovníce v soukromé nemocnici, kde jsem postupně zaváděla do praxe sociální práci a její metody a rovněž jsem vytvářela podklady pro sociální službu ve zdravotnickém zařízení, tzv. sociální lůžka v nemocnici včetně standardů, individuálního plánování apod. Později jsem si v rámci své praxe doplnila odbornou způsobilost pro výkon profese sociálního pracovníka ve zdravotnictví. Následně jsem svoji praxi začala dál rozvíjet ve Fakultní nemocnici Motol, kde působím jako zdravotně sociální pracovník a školitel akreditovaného kurzu zdravotně sociální pracovník.

Co se týká **vzdělání** v oblasti sociální práce v Izraeli, lze na univerzitách studovat obor sociální práce v bakalářském programu, na který navazuje magisterský program. Sociální práci lze studovat jak na státních univerzitách, tak v soukromém sektoru. Na univerzitách se vyučuje 9 programů sociální práce – děti a mládež, komunitní práce, senioři, rodina atd. Dále univerzity po celém státě nabízejí různé výcvikové kurzy. Veškerou přípravu a odborné vzdělání v rámci univerzit reguluje stát prostřednictvím MSVSS, které určuje sociální politiku včetně jednotlivých modulů výuky a studijních programů.

Sociální služby

Sociální služby v Izraeli se dělí na státní a soukromé. Hlavním řídicím orgánem je MSVSS, které sídlí v Jeruzalémě. Má široké spektrum působnosti, které vytváří sociální politiku státu. Zahrnuje legislativní opatření i jednotlivé inovace a regulace pro provozování sociálních služeb jak ve státním, tak i v komerčním sektoru. Cílem ministerstva je mít kvalitní a dobře dostupné služby a zároveň zajišťovat jejich regulaci. Má inspektory, kteří v terénu na dané sociální služby dohlížejí. Kontrolují kvalitu služeb, vybavenost a bezpečnost objektu i finance. Každý inspektor má na starosti 30 organizací.

Stejně jako ČR, i stát Izrael se potýká s rostoucím počtem seniorů ve společnosti. Právě péče o seniory je hlavní náplní mé profese, proto se o dané skupině a poskytovaných sociálních službách více rozepíši. Senioři a jejich rodiny jako pečující subjekty mohou v rámci sociálních služeb využít komunitní centra, jako jsou denní centra pomoci, kluby důchodců – obdoba našich denních stacionářů. Pro nesoběstačné seniory a seniory s demencí jsou k dispozici domovy se zvláštním režimem, kde je péče dostupná 24 hodin 7 dní v týdnu. Nutno zmínit, že senior vždy zůstává v rámci své komunity a v prostředí, které dobře zná (okolí organizace). Po celý den je zde zabezpečena strava, pomoc s hygienou, ergoterapie, 2x týdně fyzioterapie, trénink paměti. Cílem je snížit samotu seniorů, zaplnit jejich čas a tím zlepšit i jejich psychické a fyzické zdraví. Dát jim náplň života a tím jim prodloužit plnohodnotný život.

V rámci denního centra pro seniory je hlavní cílem, aby senior zůstal co nejdéle doma, ve své komunitě. Služby jsou hrazeny z důchodu klienta a jsou částečně dotované městem – posláním města je obecné zdraví a stát nahlíží na seniory jako na „poklad společnosti“.

Co se týká **kvality poskytovaných služeb**, je zde nastaven systém certifikací, které uděluje MSVSS. V každém zařízení se provádějí průzkumy spokojenosti klientů a jejich rodin, dále do zařízení dochází inspektor, který provádí kontrolu a aplikuje politiku státu, kterou prosazuje MSVSS. Zároveň jeho inspektoři působí jako rádcí a konzultanti. MSVSS vyhláší různé soutěže. Jednotlivá zařízení mezi sebou „soutěží“ a tím je podporován jejich rozvoj a zvyšování kvality.

Metody sociální práce v dané oblasti práce se seniory jsou podobné systému v ČR. Sociální pracovník je zprostředkovatelem mezi rodinou a daným zařízením. Snaží se rodinu nasměrovat správným směrem a působí zde jako odborník, který posuzuje v rámci sociálního šetření potřeby seniorů a nastavuje vhodný plán péče.

Domnívám se, že velice chybí takové nácvikové centrum i v rámci poskytovaných služeb Úřadu práce ČR. Víím, že existuje poradenský program JOB CLUB, ale ne zcela je využíván. Opět je nedostačující propagace a ochota referentů / sociálních pracovníků participovat. Je zde na místě se zamyslet, zda je možné proškolit zaměstnance našich úřadů práce, aby nabízeli poradenský program, nebo alespoň vytvořili jasný edukační materiál.

Zhodnocení

Díky poskytnutým materiálům jsme se mohli přesvědčit, že i v politicky nelehké situaci, v jaké se stát Izrael nachází, je zde vytvořen fungující sociální systém, který má jasnou strukturu, dle mého názoru přehlednou, transparentní a proklientsky orientovanou.



Mgr. Monika Durajová, DiS.

V současné době pracuji v Poradně pro náhradní rodinnou péči v Ostravě, která spadá pod Centrum psychologické pomoci, p. o. Při poskytování odborného sociálně-právního poradenství řeším situace spojené s rozpadem soužití rodičů nezletilých dětí. Využívám cochemskou praxi – je zaměřena na edukaci rodičů s cílem co nejrychleji vyřešit spor, zachovat rodičovskou odpovědnost za dítě u obou rodičů, vždy se preferuje dohoda rodičů před názorem soudu. Lektoruji společně s psychologem přípravu dětí žijících v rodině žadatelů

o náhradní rodinnou péči. Spolupracuji již třetím rokem i s ženami ve VTOS ve věznici v Opavě. Podílím se na tvorbě standardů a metodických postupů v oblasti OSP a OSPOD. Ve studiu materiálů jsem viděla perfektní možnost, jak vnést do Moravskoslezského kraje nové, praktické poznatky a zejména příklady dobré praxe. Moje očekávání byla zaměřena na získání nových metod práce a konkrétních příkladů, jak se to dá dělat jinak.

Pro mě osobně byly nejvíce zajímavé informace z tzv. dětského domova. Velmi se mi líbil projekt nazvaný Most nezávislosti, který je zaměřený na věkovou skupinu mladých lidí od 18 do 25 let. Myslím si, že u nás něco takového chybí. Organizace poskytují v jednom balíčku byt, služby tzv. klíčového pracovníka a taky možnost dostat stipendium na studium, což je naprosto skvělé. Samozřejmě, pokud mladí lidé dodrží určitě podmínky. Myslím si, že je to dostatečná doba na to, aby si mladý člověk, který dosud žil v dětském domově uspořádal svůj život a rozhodl se, kam chce směřovat.

Neméně zajímavé byly informace o škole pro sociální pracovníky, jejíž zaměření je následné profesní vzdělávání sociálních pracovníků. Překvapilo mě, že sociální pracovník se musí vzdělávat 6 hodin týdně. Musí to být velmi náročné i vzhledem k pracovním povinnostem. Nicméně je to asi jediný způsob, jak dosáhnout zvýšení kvality práce sociálního pracovníka směrem ke spokojenosti klienta. Našich 24 hodin následného profesního vzdělávání je dle mého názoru málo a ve velké většině absolvované vzdělávání neodpovídá úrovni, kterou člověk očekává. Možná bychom si mohli vzít z jejich následného profesního vzdělávání příklad a v obdobném modelu zavést u nás, jen s regulací hodin. Myslím, že 6 hodin týdně je náročné, proto bych volila 1 x měsíčně jeden až dva dny (8 až 16 hodin). Pokud by měl někdo zájem rozšířit si svou specializaci, navrhovala bych také možnost rozšíření i do jiné oblasti. Jako velmi účelné pro praxi se mi jeví to, že na vzdělávání se podílejí lidé z praxe, z konkrétních sociálních zařízení, kteří mají co předat, mohou obohatit ostatní, navzájem si vyměnit zkušenosti.

Co se týká **měření kvality výkonu sociální práce**, je jejich systém asi lepší než náš. Inspektoři kvality, které metodicky i pracovně vede přímo MSVSS, kontrolují, podporují, radí a dozorují jednotlivé organizace průběžně, jsou to lidé, kteří mají dlouholetou praxi v oblasti sociální práce, konkrétně na pozici sociální pracovník, takže vědí, co praxe potřebuje, jak by to mělo být, co udělat ještě jinak a lépe. Navrhovala bych využít systém následného profesního vzdělávání se zaměřením na specializaci samozřejmě s regulací hodin – cca 1 x měsíčně jeden či dva dny. Z praxe mohu říci, že takové vzdělávání, které by se mi zrovna hodilo absolvovat pro řešení konkrétní problematiky, není v nabídce, nebo je na druhém konci republiky, což nemusí být akceptováno ze strany zaměstnavatele. Měli bychom se také inspirovat tím, že tato škola je jakousi prodlouženou rukou MSVSS. Škola píše metodiky inspirované přímo zkušenostmi z praxe. U nás je následné profesní vzdělávání roztrženo mezi mnoho různých agentur, organizací, což také hovoří o různých úrovních jednotlivých lektorů a vzdělavatelů.

Velmi se mi také líbí práce inspektorů, která je průběžná. Pomáhají organizacím zlepšovat jejich služby, hledají možné nedostatky a nové přístupy. Výsledkem je jednou ročně přidělení hvězdiček, neboli známek, což organizace motivuje.

Celkové zhodnocení

Moje očekávání byla naplněna, dozvěděla jsem se spoustu užitečných informací a postupů, které by se daly aplikovat i u nás. Kolegům a naší projektové manažerce představím izraelský projekt „Most doprovázení“, který se mi hodně líbí. Z vlastní zkušenosti vím, že děti, které odcházejí z dětských domovů nebo od pěstounů (což se nám taky stalo) v 18 letech, dost často končí na ulici, popřípadě páchají trestnou činnost, nebo se různě protloukají. Bylo by fajn inspirovat se a vytvořit projekt zaměřený na mladé lidi odcházející z dětských domovů a pěstounských rodin.

Bohužel u nás, nebo alespoň v mém okolí ze strany některých kolegů velmi často slyším, že budou pracovat pouze do výše svého platu. V Izraeli jsou lidé pracující v sociálních organizacích pracovití a nenapadne je cokoliv ošidit, neudělat pořádně, ale naopak se snaží, protože vědí, že buď budou oceněni dobrou známkou, nebo ne. Jsou zvyklí být dobrovolníky úplně automaticky, udělat něco pro druhé, pro stát a nikoliv čekat s nataženou rukou jako u nás.



Mgr. Jan Frühbauer

Sociální práci jsem se začal věnovat v roce 2004, kdy jsem jako student začal pracovat pro Městské centrum sociálních služeb Praha v noclehárně pro osoby bez přístřeší. Bylo to ještě v období před přijetím zákona o sociálních službách. Měl jsem malé povědomí o tom, co tato práce přináší. Práce mne začala bavit, a tak jsem si v roce 2009 dodělal vzdělání, abych mohl tuto práci vykonávat. Začal jsem se více věnovat práci s mládeží v preventivních nízkoprahových programech (klub a terénní práce). S dětmi a mládeží jsem pracoval na jihu

Čech a následně v organizaci JAHODA v Praze pod dobu 8 let.

Studium zahraničních materiálů mne zaujalo, jelikož se vždy nejvíce naučím na mezinárodních školicích akcích. Tím nechci říci, že by mi Česká republika byla malá, ale je třeba uznat, že pokud sociální pracovník každý rok navštěvuje Ministerstvem práce akreditované kurzy, tak za nějakých 10 let se nabídka poměrně hodně vyčerpá.

Při studiu materiálů izraelských sociálních služeb jsem od počátku narážel na jeden zásadní rozdíl s naší zemí. Většina sociálních služeb je zde spravována přímo státem. Je tedy možné, že určitým způsobem odpadá každoroční soutěž jednotlivých nestátních neziskovek o možnosti financování. Otázkou je, zda by český systém takovou kontrolu sociálních služeb zvládl, případně, proč je v České republice sociální trh tak silně „privatizován“. Z návštěvy Vlámka mám v paměti, že tamější sociální služby (mládežnické) také spadají pod místní samosprávy. V případě Izraele je zřejmé, že již od počátku, krátce po druhé světové válce byl stát silným hráčem, který si udržoval kontrolu nad různými sektory lidského počínání.

Z toho důvodu se také zdá být snadnější kontrola poskytovaných služeb. V rámci materiálů o MSVSS byl popsán systém kontroly sociálních služeb. Systém spočívá v cca 250 inspektorech, kteří mají na starosti cca 35 služeb v rámci svého regionu. Jejich práce nespočívá v jednorázové kontrole zařízení, ale v pravidelném pozorování a sledování služby. Inspektor hledá chyby a upozorňuje na ně, je také metodickým vodítkem pro pozitivní změny ve službě. Je tedy možné, že inspekce poté nemusí být tajemným strašákem, ale partnerem pro službu.

V případě **měření efektivity práce** se jeví, že jsou sociální služby v Izraeli dále než v ČR. Musím však uznat, že mnohdy umí lépe (stejně jako například v Belgii) prezentovat svou službu než my v České republice. Zejména se to pozná na graficky upravených prezentacích, kde se záměrně vypichují údaje (info graphic), které dobře vypadají. To je stále potíž v českém prostředí, že nevíme, jak přesně zpřístupnit výstupy široké veřejnosti.

Jeden zásadní rozdíl lze však vidět v tzv. follow-up aktivitách. Pro příklad uvedu službu Centra pro příležitosti zaměstnání, kde uvádějí, že klientovi, který nastoupil do programu a případně již práci našel⁵, poskytují podporu po dobu dalších dvou let. Tento bonus jim umožňuje získávat kvalitní data výstupu a lze tak transparentněji měřit efektivnost. Je škoda, že se tuto službu v České republice nedaří prosadit. Je možné, že je v Čechách stále pocit, že užívání sociální služby je něco nepatřičného a ze strachu, aby klienta nestigmatizovali, sociální pracovníci respektují přání klientů dále se službou nekomunikovat.⁶ V každém případě nedeformující „podržení“ klienta ve službě o chvíli déle je dobrá možnost zvýšení efektivity naší práce.

5 Velkým bonusem i pro samotné sociální pracovníky je, že nalezením zaměstnání nemusí spolupráce končit. Naopak, klient může pokračovat na zvýšení svého vzdělání a dalším zlepšení pozice na trhu práce.

6 Zde více než obecnou kritikou systému mířím k sobě, mým kolegům a mé zkušenosti se sociální prací.

Jako výjimečnou metodu spatřuji program „Apothropus“, který je součástí výchovy dětí v ústavech podobných dětskému domovu. Systém placených průvodců, „big brother“, profesionálních kamarádů (nesociálních pracovníků), kteří se mohou věnovat mladistvým a být jim osobní oporou. Průvodce je také doprovázející osobou, která je s mladým člověkem při vážných osobních záležitostech.⁷ Je i člověkem, který se zaručuje za mladistvého v různých institucích. Při popisu služby se několikrát nabízela otázka, jak je ošetřen zdravý profesní vztah mezi mladým člověkem a apothropem. I přesto, že průvodci dostávají patřičné vzdělávání a supervizní dohled, vidím v tomto bodě ošetření možný problém v možnosti střetu zájmů. Je pro mne s podivem, že ve státě, který musí silně podporovat bezpečnostní opatření, je možný takovýto způsob, kdy vlastně laici (byť proškolení) jsou takovýmto způsobem uznávání při spolupráci s úřady.⁸ Se vším respektem k našemu systému, si podobnou službu v našem provedení prozatím neumím představit.

Zejména z těchto tří bodů (prezentace, follow-up aktivity, osobní dlouhodobý přístup speciálně pro klienty) byly pro mne studijní materiály přínosem.

-
- 7 Jako příklad byla uvedena epizoda z praxe, kdy průvodce doprovázel svou klientku při porodu. Dokonce s klientkou na klinice přespával. Služba doprovázení funguje 24/7.
 - 8 Možná je to z důvodu, že Izrael byl hned od svého vzniku nucen spolupracovat více na komunitní bázi. Vzpomeňme kibuci nebo vesničky, které byly plné osiřelých dětí po druhé světové válce, kde muselo být úsilí nejbližší komunity bráno na zřetel více než jinde.



Bc. Kristýna Galíková

Pracuji pátým rokem jako sociální pracovníce v Domově Sue Ryder, který nabízí pobytovou službu domov pro seniory a terénní sociální službu osobní asistence. Věnuji se práci se žadateli o službu a odbornému sociálnímu poradenství se zaměřením na tzv. „sendvičovou generaci“ a jsem odborným garantem poradenského webu www.neztratisevestari.cz.

Od poskytnutých materiálů jsem očekávala získání uceleného přehledu o izraelském sociálním systému, druzích sociálních služeb a jejich návaznosti. Zajímalo mě, zda je v sociální práci využíván case management, v jakém rozsahu a v jakých případech.

Co pro mě bylo přínosné?

Napříč popsanými organizacemi se jako nejefektivnější jevila práce, která nebyla jednoznačně pojmenovaná, ale sama bych ji nazvala jako doprovázení, případová práce nebo case management. Podstatou je, že každého klienta doprovází pracovník (sestra, starší kamarád – nemusí to být vždy nutně vzděláním sociální pracovník), který je mu průvodcem, rádcem, koordinátorem a je mu k dispozici vždy, když potřebuje. Tento způsob práce se pokouší v ČR zavést do praxe mnoho organizací při práci se seniory, kteří potřebují více služeb najednou a mají problém s dostupností a koordinací služeb.

Měření kvality výkonu sociální práce

Ve státních pobytových zařízeních, která plně financuje stát, existuje tzv. "supervizor" (inspektor, který má na starosti průměrně 30 zařízení, které pravidelně navštěvuje a kontroluje financování a kvalitu poskytované služby – vystupuje v roli direktora (řídí), detectora (objevuje nedostatky) a effectora (pomáhá, chyby napravit). Zařízení mezi sebou soutěží a získávají tzv. "hvězdičky". Soutěž probíhá každý rok a získat dobré umístění je otázka prestiže a organizace jsou na dobré hodnocení velice hrdé. Hodnocení nemá vliv na výši dotace, ale na to, jestli bude nadále udělena licence (povolení) k provozování činnosti.

Měření efektivity výkonu sociální práce (ve smyslu spokojenosti klienta)

Spolehlivým ukazatelem měření efektivity výkonu sociální práce je pouze dlouhodobý výzkum. Dilemata jsou stejná jako u nás: Jak měřit úspěšnost, když nevíme, co to vlastně je? Jak měří efektivitu organizace, jak hodnotit práci sociálního pracovníka? Mají stejná kritéria?

Specializaci v oblasti sociální práce

V poskytnutých materiálech bylo popsáno výcvikové centrum Central School for Workers in Social Services pro sociální pracovníky ve státní službě. Toto centrum průběžně vzdělává sociální pracovníky v jednotlivých specializacích. Jedná se o systém dalšího vzdělávání po ukončení všeobecného vzdělání (sociální práce na VŠ). Stát díky tomuto centru může vyškolovat průběžně své zaměstnance v nových metodách práce a zároveň dostávat zpětnou vazbu o tom, jaké vznikají nové potřeby v tzv. 1. linii. Hlavním cílem je zvýšit kvalitu výkonu sociální práce a profesionalizovat obor. Výcvik je povinný pro výkon sociální práce, zaměstnavatel musí pracovníky uvolnit. Zároveň je ale na místě připomenout i dilemata, které škola řeší. MSVSS stále zvyšuje své požadavky na specialisty, škola ale správně upozorňuje na to, že nejdůležitější je lidský přístup

(vztah pracovníka a klienta). Otázkou také je, zda chceme lidi, kteří se nabíflují nebo lidi, kteří jsou schopni sebereflexe a umějí se učit ze svých chyb a od svých klientů.

Nové metody, techniky, postupy (možnost využití v ČR)

Organizace Israeli Council for the Child in Residential Care v materiálech představila dva programy dobře fungující případové práce/case managementu. Program Most k nezávislosti pro děti, které opouštějí dětský domov a plní vojenskou službu. V Izraeli je vykonání vojenské/civilní služby velice důležité, neboť kdo nevykonal službu pro stát (vojenská služba) nebo pro společnost (civilní služba) nemůže očekávat služby od státu a společnosti. Výkon služby otevírá možnost pro lepší pracovní uplatnění.

Rozdíly podmínek pro výkon sociální práce v ČR/Izraeli

Stát efektivně řídí vzdělávání sociálních pracovníků, určuje priority ve výkonu sociální práce a na první pohled se může jevit, že má vše zcela pod kontrolou. Pro státní zaměstnance je zaručen kariérní růst, získávání a potvrzení tzv. odbornosti, s čímž je spojen vyšší plat. Na druhou stranu z materiálů od neziskových organizací vyplývá, že toto tak zcela v praxi nefunguje. Stejně jako v České republice zůstávají neřešené některé palčivé problémy. Izrael je stát, ve kterém se mísí náboženství a platná legislativa. Tyto dva světy se prolínají, mají stejnou váhu (civilní/rabínský soud), přičemž ke srovnatelné problematice – (platná legislativa/právo šaría) v případě palestinské části obyvatel, se stát staví jednoznačně na stranu legislativy. Výkon sociální práce je za těchto podmínek v neziskových organizacích velice obtížný.

Celkové zhodnocení

Velice pozitivně hodnotím výběr organizací, které byly v materiálech představeny. Základní problémy (nejen v oblasti sociální práce, ale v běžném životě) jsou ve státě Izrael, který je geograficky i kulturně pro nás již exotickou zemí, velice podobné jako v ČR. Do své praxe si odnáším potvrzení základní teze pro výkon sociální práce a to, že nemáme nárok soudit jiné lidi, národy, kultury. Můžeme naslouchat, reflektovat, pomáhat hledat jiné úhly pohledu, ale nezapomínat na respekt k jedinečnosti každého člověka, národa a kultury a neustále si uvědomovat, že oni jsou největšími odborníky na svoje problémy.

**Mgr. Aneta Habartová**

V oblasti sociální práce se pohybuji pět let. V současnosti pracuji v Centru Anabell na pozici sociální pracovníce a metodičky. Pracuji s celými rodinami v novém projektu, kde využíváme metodu práce tzv. „Otevřený dialog“. Současně jsem také konzultantem linky důvěry na Modré lince. V minulosti jsem tři roky působila jako sociální pracovníce v Diecézní charitě Brno v poradně pro cizince. Motivací ke spolupráci s MPSV pro mě byla touha po informacích z jiné země. V rámci České republiky sociální služby fungují většinou docela podobně, v zahraničí to může být jiné. Mým očekáváním bylo zjistit, na jaké úrovni je sociální práce v Izraeli, jakým způsobem se tam pracovníci vzdělávají a v jakých oblastech působí.

Hlavní přínosy

Největším přínosem pro mě bylo poznat, jakým způsobem v Izraeli funguje financování organizací, které vykonávají sociální práci. Většina z nich je na státu závislá jen minimálně (třeba z 30 %), některé jsou nezávislé zcela a fungují jen ze soukromých darů. Dále se mi moc líbí systém vzdělávání, kdy každý sociální pracovník musí ve své oblasti působení absolvovat další vzdělávání, které zajišťuje přímo MSVSS, a že jde toto vzdělávání do hloubky. Spousta změn se tam daří dělat zespoda – například v projektu „Děti v šanci“ vybudovali lidé zcela sami systém, kdy děti opouštějící dětské domovy žijí v podporovaném bydlení, kde má každý svého průvodce. Několik let tuto činnost organizace zajišťovala sama. Výsledky byly natolik dobré, že se stát rozhodl tuto odpovědnost převzít, což mi připadá inspirativní.

Měření kvality

Měření kvality sociální práce probíhá jinak než v ČR. MSVSS má své vlastní kmenové zaměstnance, kteří jsou vysíláni do organizací (nikdy do takové, na kterou by mohl mít kontrolor nějakou osobní vázanost) a sledují kvalitu. Nejde však jen o kontrolu, ale zároveň i o mentoring, jehož cílem je napravit případné chyby. Tito kontroloři mají jednotný systém, kam zaznamenávají své poznatky z organizací. Do systému vidí jejich nadřízený, který tak může sledovat, jak si organizace vedou, zda u nich dochází k pokroku apod. Organizace jsou známkovány. Tyto kontroly nijak neovlivňují dotace, které organizace dostávají. Osobně v tomto systému vidím spíš klady než zápory.

Specializace v sociální práci

Každý sociální pracovník si volí oblast, ve které bude později pracovat (např. děti a mládež, rodiny, senioři, péče o duševně nemocné apod.) Aby mohl tuto pozici vykonávat, musí ještě po škole absolvovat povinné vzdělávání, které jde v dané problematice do hloubky. Pokud by tuto povinnost pracovník nesplnil, nemohl by danou pozici vykonávat. Toto vzdělávání spadá přímo pod MSVSS. Velkou výhodou oproti našemu systému vidím v možnosti jít v daném tématu do hloubky a nejedná se pouze o krátký kurz, ve kterém se pracovník nedozví téměř nic nového – pracovník neabsolvuje stále dokola úvodu do problematiky. Nevýhodou může být časová náročnost a fakt, že pokud chce pracovník změnit cílovou skupinu, se kterou pracuje, musí absolvovat zase nové vzdělávání, což některé může možná odradit. Je pak pro pracovníky asi obtížnější měnit zaměstnání.

Velmi inspirativní pro mě je fakt, že organizace mohou fungovat nezávisle na dotacích od státu (nebo jen v malé míře) a mít finance spíše od soukromých dárců. Myslím si, že to organizacím může dávat větší nezávislost. Na druhou stranu jsou asi orga-

nizace ve větší nejistotě, musí aktivněji působit v oblasti PR a fund-raisingu. Je však díky tomu možné pružně reagovat na potřeby klientů a vymýšlet "služby", které nikdo jiný neposkytuje – příkladem je právě organizace Děti v šanci, která vymyslela systém podporovaného bydlení. Líbí se mi také fakt, že organizace se zaměřují i na aktivismus – například organizace, která pomáhá týraným ženám ve finanční nezávislosti nebo organizace, kde rabínka pomáhá lidem, kteří jsou diskriminováni zákonem.

V rámci práce s týranými ženami mě zaujalo, že daná organizace pracuje pouze se ženami, které už jsou mimo akutní nebezpečí, tzn. nežijí s agresorem. Pracují s nimi dlouhodobě ve dvouletém programu, kde se zaměřují na vybudování důvěry a finanční nezávislosti. Myslím, že podobná nezisková organizace v ČR nefunguje. Největší rozdíl mezi sociální prací v ČR a v Izraeli vidím v tom, jakým způsobem jsou služby financovány, jak jsou kontrolovány a jak je v Izraeli poskytováno vzdělávání pracovníkům (popsáno výše).

Celkové zhodnocení

Poskytnuté materiály naplnily má očekávání a byly užitečné pro mou praxi.



Mgr. Štěpánka Hejčová

V současné době pracuji jako vedoucí týmu Centra duševního zdraví v Chomutově, který je novým typem komunitní sociálně-zdravotní služby v rámci reformy psychiatrické péče, která v ČR probíhá. Centrum duševního zdraví v Chomutově zřizuje organizace Fokus Labe, která poskytuje komplexní služby lidem s dlouhodobým duševním onemocněním v Ústeckém kraji, a Psychiatrická léčebna Petrohrad, která poskytuje následnou lůžkovou péči. Klienty naší služby jsou lidé s duševním onemocněním, jedná se z velké části o osoby

s psychotickým onemocněním a v poslední době není výjimkou komorbidita s abúzem návykových látek. Vzhledem k mému pracovnímu zařazení (vedoucí týmu odborníků, práce s kvalitou poskytovaných služeb, přímá práce s klienty a jejich rodinami), je předpokladem a součástí mé každodenní praxe mít přehled o dosavadních trendech v oblasti komunitní péče a metodách sociální práce. Z toho důvodu pro mne byla nabídka prostudovat a zpracovat materiály o sociální práci v Izraeli velmi zajímavá.

Měření kvality

Materiály z odboru Supervize/kontroly, který dohlíží na činnost sociálních zařízení v zemi, jsou zajímavé již samotným názvem odboru – Supervize. Z popisu bylo patrné, že se nejedná jen o dohlížečský orgán udělující represe, ale o kontrolně podpůrný prvek v celém procesu sociální péče. MSVSS provádí regulace u zařízení, kterých je zřizovatelem, a financuje je, jedná se zejména o pobytová zařízení. Samotné hodnocení kvality se zabývá kvalitou ve smyslu poskytovaných služeb vůči klientovi a společnosti, budovou a hospodařením organizace. Organizace sbírají tzv. hvězdy kvality.

Specializace v sociální práci

Nyní se pokusím popsat systém vzdělávání v Izraeli. Všeobecné - akademické vzdělání – může student získat na úrovni Bc. či Mgr. Tato praxe se příliš neliší od České republiky, vzdělání je spíše všeobecně zaměřené tak, aby budoucí pracovník mohl pokrýt svými kompetencemi širší sociální problematiku. Zajímavé je, že Vysoká škola pro sociální pracovníky spadá přímo pod MSVSS. Dalším typem vzdělání je tzv. specializační vzdělávání. Je určeno již pro pracující pracovníky. Premisou je, že pracovník by se měl vzdělávat celoživotně a kontinuálně a dokonce je to i podmínka pro jeho licencování a vůbec možnost tuto činnost vykonávat na akreditovaných pracovištích. Dle získaného vzdělání a praxe dosahuje pracovník stupně pokročilosti od začátečníka (0–3 let praxe), zkušený (3–7 let), pokročilý (7–10 let) a nad 10 let hovoří již o expertním pracovníkovi. Celoživotní vzdělávání, jak jsem zmínila výše, je podporováno zaměstnavateli a je umožněno i v rámci pracovní doby, obvykle jde totiž o 6 hodin vzdělávání týdně.

V Izraeli funguje asi 100 organizací, jako je nezisková organizace **„First Change for Children“**, která byla v materiálech popsána. Dohromady pracují asi s 6,5 tisíci ohroženými dětmi. Zřizovatelem této organizace je MSVSS. Nezisková organizace poskytuje pobytovou službu pro děti od 15 do 18 let. Děti se sem obvykle dostávají na doporučení pracovníků městského úřadu. Takové zařízení pro děti jsou až ze 70 procent financováno filantropií a dary, zbylé náklady poté zajišťuje stát.

Cílová skupina **senioři** – poselstvím denního centra je především zlepšení kvality života, nalezení smyslu života a odvrácení samoty a izolace. Služby jsou placeny ze sociálního pojištění, dle individuálního posouzení osoba získává tzv. hodiny poskytované péče, v ČR hovoříme o příspěvku na péči. Výhodou takového příspěvku je nemožnost jeho zneužití.

Úřad práce – cílem úřadu je dávat příležitosti lidem, které je mají snižené z důvodu handicapu, nízké kvalifikace, ztížené přizpůsobivosti či aktuálně procházejí krizí. Po-

kud se během spolupráce objeví téma, která vyžaduje specifickou intervenci, obrací se na pracovníky neziskových organizací, se kterými úzce spolupracují. Zhruba 30 procent klientů získává benefity od státu v podobě sociálních dávek, i zde v Izraeli se v takovýchto případech pracovníci setkávají s nemotivovaností klientů opět se zapojit do pracovního procesu, často se jedná o klienty zatíženými exekucemi a jejich vstup na pracovní trh je z hlediska financí riskantní a víceméně neatraktivní.

Celkové zhodnocení

Vzhledem k tomu, že se jedná o stát na Blízkém východě s odlišnou historií, kulturou, náboženstvím a podmínkami pro život, nelze sociální systém s Českou republikou srovnávat. Na druhou stranu se dá konstatovat, že vzhledem k zapojení Izraele do nadnárodních organizací jako je OSN nebo OECD, je směřování díky ratifikovaným úmluvám podobné. Jako přínosné hodnotím spektrum popsaných organizací, jednalo se o různé cílové skupiny, ale i organizace ve veřejném a neziskovém sektoru. Izrael sice zřizuje zařízení v komunitním duchu, kdy tento styl vychází z jejich tradic (kibuc, beduínské osady), na druhou stranu poskytuje mnoho péče poskytované spíše v kolektivních než komunitních zařízeních. Proto ani u ohrožených dětí není tendence umísťování dětí do ústavní péče až tou nejzazší možností, tak jako v České republice. Proto usuzuji, že i péče o lidi s duševním onemocněním či závislostí je spíše směřována do ústavní péče a do jiných resortů a neprobíhá deinstitucionalizace, tak jako v České republice napříč cílovými skupinami.



Mgr. Jiří Hlavička, DiS.

Jsem absolventem VOŠ Jabok Praha, oboru Sociální pedagogika a teologie. V roce 2004 jsem úspěšně ukončil bakalářský studijní program *Sociální práce* na Univerzitě Karlově v Praze a v roce 2014 jsem zakončil své magisterské vzdělání na téže univerzitě. V roce 2005 jsem byl šest měsíců zaměstnán jako pečovatel v domově pro židovské seniory v Londýně. Mezi lety 2006–2008 jsem pracoval jako pracovní konzultant v Armádě spásy. Zaměřoval jsem se na komunikaci s úřady, individuální práci s uživateli sociálních služeb, vyhledávání pracovních

míst, sociální poradenství. Od roku 2008 jsem zaměstnán ve Správě uprchlických zařízení MV v přijímacím středisku v Praze-Ruzyni. Nejprve jako vedoucí sociální pracovník, posléze jako vedoucí celého střediska. Toto středisko slouží pro všechny cizince, kteří přiletí do České republiky a požádají si o mezinárodní ochranu.

Na nabízeném sdílení praktických zkušeností s kolegy z Izraele mě lákala možnost dozvědět se více o pracovním prostředí v zemi, která je mi blízká svou kulturou a myšlením. Chtěl jsem se seznámit s jinými přístupy k sociální práci, poznat i naprosto odlišné sociální oblasti, se kterými díky svému současnému zaměstnání nepřijdu do styku. Dále jsem chtěl využít možnosti obohatit se o jiné pohledy na sociální témata.

V rámci kontaktovaných organizací pokládám za pro mě nejpřínosnější spojení s **Negev coexistence forum** (NCF) sídlícím v Be'er Shevě. Vzhledem k nevyřešené otázce soužití arabsko-beduínských kmenů v současném Izraeli a multietnickým problémům, které přináší každodenní soužití této komunity s majoritní izraelskou společností, je mi toto téma profesně blízké. Tato organizace se ve své činnosti zaměřuje na několik úkolů. Mezi hlavní patří:

spravedlivé přerozdělování zdrojů dokumentace běžného života beduínů v nelegálních osadách a vesnicích, zaměstnávání beduínských žen a jejich uplatnění v místní komunitě sociální práce uvnitř jednotlivých komunit.

Obdobně jako v případě českých vyloučených lokalit a komunit jsou v Izraeli beduíni často chápáni jako občané druhé kategorie. Turisté, kteří Negevskou poušť navštíví, se na ně dívají pohledem určité atrakce, jako zdroj zajímavých rukodělných výrobků. Pracovníci NCF se proto snaží, aby stát uznal jejich lidská práva v plném rozsahu a aby docházelo k spravedlivému přerozdělování finančních a materiálních zdrojů. Většina beduínských osad je v Izraeli ilegálních, nevedou k nim silnice, není v nich většinou poskytována standardní lékařská péče, chybí školská zařízení. Sociální pracovnice, se kterou jsem měl možnost e-mailového kontaktu říká, že hlavním problémem je, že většina beduínských klanů není schopná prokázat, že půdu skutečně vlastní. Přesto mohou být na konkrétním místě usazeni už od osmanských dob. Chudobné příbytky se solárními panely na střeších, prašné silnice, děti prohánějící se po ulicích, všudypřítomné odpadky, zaparkované moderní terénní automobily... to vše tvoří kolorit místních osad. Nezákonných je prý na třicet. Je takřka nemožné získat od izraelských úřadů stavební povolení, proto dochází k demolicím na černo postavených staveb. Díky narušení komunity, které je způsobené změnou podmínek tradičního beduínského života, dochází k sociálním patologiím. Beduíni se cítí odstrčení, a to oběma stranami izraelsko-palestinského konfliktu. Sociální pracovník z legálně vybudovaného města Ar'ara ba-Negev vysvětluje rozpor mezi tradičním beduínským systémem řešení konfliktů a moderním izraelským zákonodárstvím. Přibližuje problematiku domácího násilí, péče o seniory v beduínské komunitě a další sociální oblasti, se kterými se při své práci pravidelně setkává. Velkým tématem je z jeho pohledu diskriminace – právo na dostupné školství, kulturu, lékařskou péči. Důležitým aspektem sociální práce v této poměrně uzavřené komunitě je podrobná znalost místního prostředí a osobní vztahy.

Velmi zajímavá byla také odborná prezentace poskytnutá Ministerstvem práce a sociálních věcí Izraele z Tel Avivu, konkrétně mám na mysli systém evaluace jednotlivých sociálních zařízení. Hodnocení probíhá každý rok podle přísných kritérií. Je tím vytvářen tlak na zkvalitňování poskytovaných služeb. Jednotlivá sociální zařízení mezi sebou „soutěží“, aby si udržela či vylepšila svá hodnocení.

Celkové zhodnocení

Tuto spolupráci hodnotím velmi kladně. Byl jsem překvapen kvalitně připravenými materiály, které nabídly náhled na poměrně velkou oblast sociální práce v Izraeli. Jak jsem již popsal výše – velmi mě zaujaly informace z beduínských vesnic. Sociální práce s etnickou menšinou je mi profesně blízka. I s ohledem na to, že nemalá část žadatelů o mezinárodní ochranu v ČR jsou muslimové a pocházejí ze zemí Blízkého a Středního východu (zejm. Syřané, Palestinci, Afghánci, Bangladéšané, Iráčané).



Mgr. Denisa Holá

V neziskové organizaci působím již šest let, začínala jsem jako lektorka primární prevence. Dva roky jsem byla vedoucí služby Primární prevence (PP) a dvou sociálních služeb – Terénního programu (TP) a Kontaktního centra (KC). Poslední rok se více věnuji přímé péči a na starost mi zůstaly dvě služby – PP a KC.

Nabídka této spolupráce mne zaujala zejména proto, že mne zajímá, jakým způsobem jsou zajištěny sociální služby v jiných zemích, o to víc byla nabídka lákavá, že se nejednalo o zemi v Evropě. Izrael je specifický svou historií

spojenou s náboženstvím a také obyvatelstvem a zvyky, které striktně dodržují i přesto, že v zemi žijí obyvatelé vyznávající jiná náboženství, a také ateisté. Vždy hledám sama v sobě odpovědi na otázky typu: Je systém sociálních služeb v ČR nastaven vhodně, kvalitně, efektivně? Pokud jinde nacházíme jiný styl práce, znamená to, že v ČR nejsme odborníky? „Nezamrzli“ jsme u nás během vývoje v neefektivních technikách práce? Nebo je to naopak a ostatním můžeme být vzorem?

Vzhledem k tomu, že jsem profesně zaměřená na rizikové chování, zajímalo mne, s jakým typem rizikového chování se v Izraeli potýkají a jakým způsobem je takové chování podchyceno a s jedinci pracováno.

Měření kvality v sociálních službách

MSVSS zde plní roli nejen kontroly, ale také roli podpůrnou. Inspektor je zároveň tzv. supervizorem, který přichází do služby minimálně jednou ročně a jeho úkolem není pouze kontrola a označení skutečností, které služba plní nesprávně, nekvalitně, neefektivně, ale doprovází pracovníky a pomáhá jim službu zlepšit a nefunkční modely práce upravit dle vhodných nástrojů a předepsaných pravidel. Takový inspektor je odborníkem v oblasti sociální práce – minimálně 10 let působil v přímé péči v sociálních službách, tudíž má bohaté zkušenosti a dobře ví, jak práce s klientem v praxi vypadá a co všechno je třeba zajistit.

Stejně tak jako u nás, získávají sociální pracovníci vzdělání na vysoké škole. Instrukce, se kterou jsme komunikovali, se prezentovala jako vysoká škola, univerzita... ovšem až později jsem pochopila, že se spíše jedná o jakousi formu institutu pro další, celoživotní, velmi intenzivní vzdělávání. Myslím si, že u nás je vzdělávání sociálních pracovníků nastaveno lépe – s tzv. „všeobecným“ vzděláním v sociální práci může jedinec nastoupit do zaměstnání a v rámci zaměstnání se učí uplatňování teoretických znalostí v praxi a dále se pomocí odborných kurzů vzdělává v oboru, který si zvolil a ve kterém získává další specializaci. Vzdělávání v Izraeli přináší mnohem více času bez zaměstnaneckého poměru, tzn. bez trvalého, dostatečného příjmu pro zajištění životních potřeb, a dlouho tak jedinec zůstává závislý na rodině.

Velice mne překvapil popis života v beduínských vesnicích. Až moc mi připomínají romskou komunitu. Jak je možné, že když žijí na okraji společnosti, jejich domy jsou luxusně vybavené a jezdí v drahých autech? Jedná se také o majetkové symboly, jako u romské komunity? To znamená, že navenek před ostatními chtějí vypadat, že „na to mají“, ale pak rodina nemá dostatek financí na zaplacení základních věcí, potřebných k životu, jako jsou například potraviny?

Kvalita a efektivita služeb se těžko z takového druhu získaných informací poznává. Nebylo možné vidět přímo práci s klientem. Navíc, jak víme, spokojenost klientů ještě neznačí kvalitní a efektivní sociální službu.

Sociální služby na mne působí tak, že jsou zaměřeny zejména na pobytovou, ústavní formu. Vycházím zejména z informací poskytnutých z dětského domova. Systém se snaží o co nejperfektněji vybavené a zajištěné místo pro život a trávení volného času, ovšem neklade si za cíl deinstitucionalizaci. Z tohoto důvodu jsou služby spíše hyperprotektivní a pečující, což se z mého pohledu neslučuje s kvalitou a efektivitou služeb tak, jak je vnímáme v Čechách. Zároveň si však uvědomuji odlišnost kultury a způso-

bu života obyvatelstva Izraele. Důležitý je pro ně život v komunitě, místo, kam patří, rodina a lidé, kterými se obklopují a vzájemně si pomáhají. Dovedu si tedy představit, že pobytová služba může suplovat právě život v komunitě, který je pro danou kulturu podstatný a deinstitucionalizace by mohla vést spíše k pocitu vyčlenění, samoty a situaci jedince by naopak mohla více zhoršit.

Ve stručnosti bych ještě ráda zmínila, že velmi zajímavé byly materiály ohledně projektu podporujícího zaměstnanost – mohli jsme se dočíst, že některé potíže jsou stejné jako u nás a je s nimi i obdobně pracováno. Velmi zajímavá je činnost rabinů, kteří společnými silami lobbují za práva občanů v politice.

Bohužel jsme neobdrželi celkový systém sociálních služeb v Izraeli – tedy pohled na služby tak, jak je známe u nás – cílové skupiny a jednotlivé sociální služby. Je tedy ještě několik otázek, které mne zajímají a na které bych ráda získala odpověď.



Bc. Tereza Chábová, DiS.

Od roku 2014 jsem zaměstnancem ÚMČ Praha 7 na pozici sociální pracovníce OSPOD, kde se věnuji především tématům domácího násilí a syndromu CAN. V rámci své práce na OSPOD jsem od června r. 2016 aktivním členem komunitní skupiny KOS pro Prahu 7 zaměřené na řešení případů domácího násilí. V minulosti jsem 4,5 roku pracovala na pozici sociální pracovníce v z. s. Rosa – pomoc ženám, obětem domácího násilí. V z. s. Rosa jsem vykonávala jak přímou práci s klienty formou sociálně právního poradenství, tak i internetové poradenství

a telefonickou krizovou intervencí.

Absolvovala jsem akreditovaný výcvik telefonické krizové intervence, kterou jsem následně vykonávala na lince Ztracené dítě – 116 000.

Od výměny informací s kolegy z Izraele jsem očekávala rozvoj dosavadních vědomostí a získání nových pracovních zkušeností na mezinárodní úrovni. Zajímaly mě příklady dobré praxe, které bych následně mohla efektivně využít při výkonu vlastní činnosti na OSPOD.

Výměna informací – přínosy

Za hlavní přínos spolupráce s MPSV považuji možnost seznámit se s výkonem sociální práce v prostředí, které je od toho českého v mnoha směrech odlišné – multikulturní prostředí, pevné komunitní vazby, důraz na náboženské vyznání, politická a bezpečnostní situace v zemi.

Pro vlastní praxi považuji za nejpřínosnější komunikaci s organizací Woman's Spirit, která se specializuje na práci s oběťmi domácího násilí, dále pak spojení s dětským domovem a beduínskými vesnicemi.

Měření efektivity výkonu sociální práce v organizacích

Hlavní poskytovatel sociálních služeb – MSVSS, provoz zařízení poskytujících sociální služby financuje a dále pak dozoruje, jak je s poskytnutými financemi nakládáno. Role inspektora spočívá v dozoru nad financováním, zjišťováním nedostatků v systému a v metodickém vedení jednotlivých poskytovatelů. Inspektor se ve své práci soustředí na kvalitu poskytovaných služeb a kontrolu finančního zisku oproti finančním ztrátám. Taková kontrola probíhá v každém zařízení 2 x ročně. Mezi základní požadavky na výkon této funkce patří odbornost – inspektor musí být svou profesí sociální pracovník s minimálně 5 lety praxe. V tomto směru by mohlo být přínosné inspirovat se praxí zavedenou v Izraeli, neboť znalosti z praxe v kombinaci s teoretickou přípravou mohou být pro vzájemnou spolupráci inspektora a konkrétních organizací velkým přínosem.

Specializace sociálních pracovníků

V Izraeli je pro výkon sociální práce nutné jak univerzitní vzdělání, tak konkrétní specializace. Tu lze získat při Centrální škole pro sociální pracovníky ve státní správě (The Central School for Workers in Social Services), která byla založena r. 1934. Zde narážíme na dilema, se kterým není snadné se vypořádat. Konkrétní specializace zajišťuje na jedné straně vysokou odbornost sociálního pracovníka, na straně druhé má však sociální pracovník následně velmi úzký profil a ztížené podmínky pro změnu výkonu práce s odlišnou cílovou skupinou. Odpověď na otázku, zda je pro výkon sociální práce výhodnější specializované, či všeobecné vzdělání, není jednoznačná. Z pohledu potřeb klienta je specializace pracovníka bezesporu výhodou. Zaměříme-li se však na osobu samotného sociálního pracovníka, není odpověď již tak jednoznačná – ať již z důvodu možného syndromu vyhoření či poptávky na trhu práce v sociální oblasti.

Metody/techniky/postupy

S ohledem na počet kontaktovaných organizací se na tomto místě zaměřím na zjištění, která byla přínosná konkrétně pro mou vlastní praxi.

V představovaném izraelském systému mě zaujal přístup k umisťování nezletilých do náhradní rodinné péče. Především pak fakt, že dětské domovy jsou pouze internátního, nikoliv rodinného typu, a dále, že tato ústavní zařízení jsou upřednostňována před pěstounskou péčí, která prokazatelně může snížit traumatizaci dítěte v důsledku vytržení z biologické rodiny. Domnívám se, že v tomto směru je přístup aplikovaný v České republice propracovanější a efektivnější.

Během spojení s organizací Women´s Spirit mě nejvíce zaujala šíře nabídek poskytovaných služeb. Organizace podporuje klientky nejen v oblasti sociálně právního poradenství ve vztahu k prožitému domácímu násilí, ale i v dalších směrech. Tím je např. pomoc při hledání zaměstnání, příprava na pracovní pohovor, poskytnutí vlastního pracovního místa v charitativním obchodě se svatebními šaty či školení pro práci s internetem a výpočetní technikou. Šíří nabídky poskytovaných služeb hodnotím velmi pozitivně a domnívám se, že i v České republice by bylo vhodné tento přístup zavést a uplatňovat, neboť problematika domácího násilí s sebou skutečně nese mnohem širší okruh témat, která je s klienty potřeba řešit.

Celkové zhodnocení

Celkově spolupráci hodnotím jako vysoce přínosnou. Dostala jsem jedinečnou možnost k rozšíření svých znalostí v oblasti výkonu sociální práce a k porovnání praxe uplatňované v zahraničí.

V neposlední řadě je nutno ocenit organizaci celé spolupráce i výběr kontaktovaných zařízení, za což chci na tomto místě všem, kteří se na přípravě a realizaci spolupráce podíleli, poděkovat.



Mgr. Vendula Kaprálová

Pracuji v organizaci Dobrá rodina, o. p. s., jako regionální koordinátor sociálních pracovníků, kteří doprovázejí pěstounské rodiny, pro Olomoucký a Zlínský kraj. Zároveň působím jako lektorka v oblasti sociálních služeb.

Dříve jsem pracovala jako vedoucí sociálně-aktivizačního úseku v Centru sociálních služeb Prostějov, p. o., kde jsem vedla pracovníky v domově se zvláštním režimem, domově pro seniory, pečovatelské službě, denním stacionáři, odlehčovací službě a chráněném bydlení. Pracovala jsem také jako sociální pracovníce v domově se

zvláštním režimem.

Velmi mě zajímala praxe v oblasti sociální práce mimo ČR, srovnání výkonu sociální práce v ČR se zahraničím a především pro mě byly velmi důležité nové podněty a poznatky, které by bylo možné aplikovat do sociální práce v ČR.

Center for Employment Opportunities

- identifikace bariér bránících v získání zaměstnání;
- zařazení do skupin dle dovedností, které klient potřebuje posílit/získat;
- práce se specifiky komunit – pracovníci organizace velmi dobře znají specifika komunit, ve kterých klienti žijí; s těmito specifiky aktivně pracují, přizpůsobují jim podmínky jednotlivých programů;

Ministry of Social Care and Social Services

- pobytové sociální služby (Out of Home) získávají licence na provoz (max. 4 roky);
- každá služba 1x za půl roku píše sebehodnocení (hodnotí se kvalita služby, materiálně-technické zázemí služby a finanční efektivita služby) – na základě zprávy je zařízení ohodnoceno příslušným stupněm, což má za následek zvyšování kvality poskytovaných služeb prostřednictvím soutěžení mezi organizacemi;
- MSVSS zaměstnává cca 250 inspektorů (sociální pracovník s dostatečnou praxí), každý inspektor má na starosti cca 35 zařízení (15 zařízení, která zřizuje MSVSS a 20 zařízení, která zřizují města), identifikuje slabá místa, zároveň však navrhuje způsoby zkvalitnění služby a vzdělává pracovníky; dohlíží na to, že služba, kterou klient čerpá, je nejlepší, jakou může mít);

The Central School for Workers in Social Services

- škola je státní (bezplatná) – přímo řízena ministerstvem (podílí se na realizaci státní sociální politiky a zároveň poskytuje ministerstvu informace a podněty přímo z praxe);
- sociální pracovníci absolvují 2 stupně vzdělání:
 1. stupeň vzdělání – titul Bc. (základ stejný pro všechny sociální pracovníky), probíhá prezenční formou studia;
 2. stupeň (specializace) probíhá u praktického výkonu práce – titul Master – po dobu 2 let 6 hodin týdně (toto vzdělání je nezbytné pro výkon práce odborného sociálního pracovníka v konkrétním oboru).
- Pedagogický tým tvoří sociální pracovníci (vždy z praxe) a pracovníci zabývající se výzkumem a statistikami (cca 1 000 přednášejících).
- Pracovníci neustále tvoří nové výukové moduly tak, aby odpovídaly aktuálním požadavkům a tématům sociální práce.

Izraeli Council for the Child in Residential Care

- 2 druhy služeb: komunitní (děti na ZŠ – přijdou po škole, vrací se domů; služba nabízí smysluplné trávení volného času, aktivně se pracuje i s rodiči dětí – spolupráce směřuje k funkční rodině) a internát (děti 12–18 let; pracovníci se zaměřují na přípravu

děti do dospělého života, usilují o to, aby si děti byly vědomy své hodnoty a možností, které v životě mají);

- program OPATROVNÍK (v Izraeli opatrovník „na tělo a na majetek“) – je dítěti k dispozici 24/7, osobně se s dítětem setkává 2–3x měsíčně; funguje jako stabilní osoba v životě dítěte i poté, kdy dítě dosáhne zletilosti; je financován z dávek dítěte a darů);
- program MOST PROVÁZENÍ – zajištění bydlení po ukončení pobytu v rezidenční službě (6 lidí v bytě), sociální pracovník do jisté míry supluje roli rodiče – 1x týdně rozhovory s klienty přímo v bytě, klienti mají možnost pracovníkovi kdykoliv zavolat (pracovník také aktivně volá klientům, řeší s nimi záležitosti, se kterými běžně pomáhají rodiče, poskytuje i psychickou oporu).

Celkové zhodnocení

Spolupráce více než naplnila má očekávání. Měla jsem možnost blíže poznat, jak fungují konkrétní služby v Izraeli, seznámit se se sociální prací v Izraeli a musím konstatovat, že celkový systém sociální práce je více provázaný než v ČR. Mnohem lépe funguje týmová práce v jednotlivých organizacích. Velmi oceňuji, že sociální pracovníci řeší reálné potřeby klienta, které klient sám identifikuje, a následně pracují na tom, aby klienta vybavili takovými dovednostmi, které mu v budoucnu pomohou poradit si s podobnou situací samostatně. V neposlední řadě musím zmínit také to, že organizace, dokáží na svůj provoz získávat významný podíl financí od zahraničních dárců.



Mgr. Iva Kirejevová

Sedmým rokem pracuji jako sociální pracovník OSPOD MěÚ Říčany se specializací na ohrožené děti syndromem CAN a domácí násilí. Dále jsem členem Komise pro sociálně právní ochranu dětí při MěÚ Říčany, kde se především zaměřujeme na lokální primární prevenci na základních školách a nově i mateřských školách. Dále pořádáme mezioborová setkání škol, školek, NGO, policie a OSPOD územně spadajících do ORP Říčany.

Má motivace ke spolupráci s MPSV pramenila především z touhy po „nakouknutí pod pokličku“ přístupu k sociální práci v cizí zemi, načerpání případných nových vizí, inspirací a taktéž poznání odlišného kulturního prostředí.

Pro vlastní praxi jako nejužitečnější hodnotím spojení s nevládní organizací **Women's Spirit** – Financial Independence for Women Victims of Violence. Cílovou skupinou jsou ženy, oběti domácího násilí, které jsou 'doprovázeny' k finanční nezávislosti. Získaná nezávislost následně vede ke snížení vulnerability a zvýšení šancí na život mimo toxické vztahové prostředí. Jednoduše řečeno, když se participantka (Women's Spirit nazývá klientky participantky z důvodu snahy o větší zapojení klientky – aktivizace a rovnosti mezi účastníky procesu – oběti a pomáhajícího odborníka či dobrovolníka) může postavit na vlastní nohy a není finančně závislá, snižuje se návratnost do partnerského vztahu s agresorem. Když oběť nemá střechu nad hlavou a není schopná sebe a případně děti uživit, často raději zvolí násilné soužití.

Organizace v materiálech uvedla, že přibližně 40 procent žen, které unikly z násilného soužití, se vrací, a to převážně z ekonomických důvodů. Což je důvod, proč se WS nezačínali na krizovou pomoc nebo jiné formy pomoci a poskytují tuto specifickou službu. Zajímavé jsou aktivity WS a poskytované typy služeb. WS spolupracuje s participantkami zpravidla dva roky. První rok je cílem zvýšení sebeúcty a sebedůvěry, meta pro druhý rok je již zmiňovaná ekonomická nezávislost. Participantky mají možnost čerpat právní poradenství, socioterapii, dlouhodobý mentoring, skupinová setkání. Kromě přímé práce s klienty – oběťmi domácího násilí, se organizace WS zaměřuje na celou společnost, která je, jak říká paní ředitelka, také „klientem“ WS. Tento přístup zahrnuje snahu zapojit do práce s klienty dobrovolníky, dále business sektor, organizaci lokálních veřejných aktivit zacílených na sociální odpovědnost v komunitě a v neposlední řadě lobbying za účelem politické změny.

Měření kvality výkonu sociální práce

Na otázku měření kvality výkonu sociální práce v kontaktovaných organizacích mohou sdělit, že MSVSS je zřizovatelem a metodickým gestorem části sociálních služeb a inspekčním orgánem všech sociálních služeb. Kvalita poskytovaných služeb je hodnocena výhradně zaměstnanci MSVSS, kteří splňují následující – jsou to sociální pracovníci a mají v oblasti, kterou dozorují praxi minimálně pět let. Inspekce v sociálních zařízeních probíhá zpravidla dvakrát ročně.

Specializace sociálních pracovníků

Pro výkon sociální práce je v Izraeli nutné získání univerzitního titulu z oboru sociální práce. Dále je nutné „dostudovat“ na The Central School for Workers in Social Services specializaci. Škola poskytuje 350 programů dělících se do devíti specifických odborností dle cílové skupiny: děti a mládež, rodina, senioři, komunitní práce, lidé s postižením, zdraví, duševní zdraví, náprava mladistvých s výchovnými problémy, ženy a násilí.

Sociální pracovníci si volí specializaci, ve které si prohlubují znalosti. Stávají se certifikovanými sociálními pracovníky. K efektivnímu získávání vyšší odbornosti slouží dělení sociálních pracovníků dle praxe (0–3 beginner, 3–7 let experienced, 7–10 advanced, 10+ expert).

Domnívám se, že tento přístup k následnému vzdělávání sociálních pracovníků je dobře propracován a zajišťuje především zvyšování odbornosti. Izraelský systém ve vzdělávání SP by mohl být pro nás inspirací.

Dále byl v materiálech patrný důraz na komunitní styl práce a aktivismus/lobbying samotných organizací za účelem prosazení lepších legislativních či finančních podmínek pro svou cílovou skupinu.

Celkové zhodnocení akce

Možnost zúčastnit se této spolupráce hodnotím velmi pozitivně. Rozšířila jsem si obzory nejen v mém oboru, ale také jsem měla možnost pochytit něco z jiného prostředí, což je dle mého názoru pro pomáhající profese vždy přínosem.



Mgr. et Mgr. Petra Konečná, DiS.

Působím jako metodik kvality sociálních služeb v pobytové službě Domov pro osoby se zdravotním postižením Sulická v Praze. Cílovou skupinou klientů naší služby jsou lidé s mentálním případně kombinovaným postižením a poruchou autistického spektra ve věku od 3 let, horní hranice věku není stanovena. Naším klientům poskytujeme službu domov pro osoby se zdravotním postižením a chráněné bydlení. Dále působím na poli dalšího vzdělávání, supervize a psychoterapeutického poradenství v intencích přístupu zaměřeného na člověka. Pro elektronický kontakt s kolegy z Izraele mě motivovala zejména touha dozvědět se o sociálním systému a nastavení sociálních služeb v zemi, kde je historie, náboženství a politická situace tak rozdílná od Evropy a České republiky. V hlavě jsem měla otázky typu: existují v Izraeli pobytové ústavní služby? Má (případně jaký) náboženství vliv na poskytované sociální služby? Jak fungují služby pro oběti domácího násilí?

Za **nejvíce užitečné a inspirativní** považují:

V oblasti péči a podpory o seniory byla evidentní hlavní tendence, aby senioři mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném prostředí, kde strávili většinu života. Tedy ne budování velkokapacitních anonymních domovů pro seniory. Poskytnout seniorům hlavně místo, kde nebudou sami a kde jim nabídnou podporu jen v těch oblastech, ve kterých to již sami nevládají (hygiena, stravování apod.).

V oblasti supervize a kontroly nad sociálními službami mě zaujal systém dohledu a podpory inspektorů, kteří osobně působí v konkrétních sociálních službách a reportují o tomto svém působení. Jejich práce je složena z několika složek, a to z dohledu (zejména nad financováním a legálními procesy v organizacích), vyhodnocování (tedy evaluace kvality, aby klient dostal nejlepší službu a zároveň, aby dostal právě takovou službu, v takovém rozsahu, jaký potřebuje) a konzultační podpory (působí zde jako zdroj informací a hlavně vědomostí a může tedy poskytnout i své odborné know-how).

V oblasti vzdělávání v sociální práci mě zaujal propracovaný čtyřstupňový systém profesionálního vývoje sociálních pracovníků a šesti oblastí, ve kterých je nutné tento profesionální vývoj a znalosti a dovednosti prokázat. Odbornost experta se dále skládá ze tří pilířů, a to z praktických – odborných zkušeností, vědomostí a tzv. působení v poli (v terénu tedy realita toho, co expert umí).

V oblasti ochrany lidských, občanských a ženských práv, „pozitivně vnímám, že sociální pracovníci pocházejí přímo z komunity. V rámci rabinátu jsme oslovili pracovníci pro palestinskou komunitu, která sama je Palestinkou, v beduínských vesnicích působí jak ve škole, tak v centru pro podporu hledání práce. Pracovníci sami pocházejí z beduínského prostředí a mají tak dokonalou znalost prostředí, jazyka, zvyků, tradic. V beduínském prostředí neexistují domovy pro seniory, služby pro bezdomovce nebo služby pro lidi s mentálním postižením, tito lidé zůstávají v rodině, kde se o ně postarají. Na druhou stranu mají rodinné klany vlastní pravidla, která se neřídí nastavenou legislativou, a v případě patologických jevů se generuje násilí, které je složité odhalit a eliminovat.

Celkově jsem za velmi praktické vnímala oboustrannou propojenost a reaktivnost práce sociální práce a ochrany občanských práv, postřehů vzdělávacích institucí a politiky MSVSS tyto praktické podněty zanáší do zákonů a vyhlášek a flexibilně upravuje podle toho stávající legislativní normy. Líbilo se mi, že emblém Ministerstva práce a sociálních věcí obsahoval větu „Open your hearth to social services“. Tento otevřený civilní apel na lidskou solidaritu mi byl příjemný.

Pro praxi sociální práce v České republice bych se ráda inspirovala tím vším, co jsem uvedla výše v textu a co považuji za nejvíce inspirativní. Stavím se proti budování dalších velkokapacitních ústavních zařízení pro seniory. Pro práci s národnostními menšinami, Romy a tak aktuálně „populární otázkou“ práce s přistěhovalci bych zvolila cestu vyškolení zástupců těchto menšin, kteří nejlépe této problematice rozumějí. Mají přirozenou autoritu a zároveň si snadno získají důvěru. Nejen pro děti, ale i pro lidi s mentálním, duševním onemocněním, kteří u nás žijí ve velkých pobytových ústavních službách, bych zavedla možnost navázat vztah s Apotroftsem. A mnoho dalšího.

Celkové shrnutí

Celkově jsem z možnosti absolvovat tuto spolupráci naprosto nadšená, volba země byla skvělá.

Izrael je země mnoha náboženských, ekonomických, sociálních kontrastů, na jedné straně se zde nacházejí mrakodrapy, kde sídlí diamantové burzy, a na druhé straně jsou to oprýskané oplechované domy, kde žijí lidé v chodbě. Těchto lidí je podle statistik v Izraeli až na 30 procent z celkové populace. E-mailový Kontakt s kolegy z Izraele pro mě měl přínos nejen z odborného hlediska, zároveň ve mně zažehl novou motivaci pro práci a to je po 4,5 letech v pobytovém zařízení ústavního typu co říct.



Mgr. Petra Lhotáková

Pracuji jako sociální pracovnice od roku 2007, jsem zakladatelka Sociálně terapeutické dílny Joker v Chebu, jsem jedna ze tří vedoucích pracovnic organizace. Snažím se sbírat zkušenosti v jiných organizacích, hledat inspiraci. Snažíme se, abychom poskytovali službu kvalitně a efektivně. Možnost výměny informací se sociálními pracovníky z Izraele, kterou nabízel projekt, mne velmi lákala. Je dobré zkoumat, jak dělají věci jinde, možná objevíme, že jinde mají vyřešené problémy, které nás trápí. Možná zjistíme, že jinde mají stejné problémy a možná se ukáže, že naše situace je v porovnání s jinými zeměmi dobrá. Od akce jsem očekávala získání pohledu na sociální práci z jiného úhlu.

Instituce, která mne velmi zaujala, bylo **Ministerstvo sociálních věcí a sociálních služeb** (MSVSS). Tématem materiálů byla kontrolní činnost v sociálních službách. Posláním kontroly je: řídit – hledat – napravovat. Každý kontrolor má na starosti 15–20 organizací. Jednou za půl roku proběhne kontrola systému. Kontrolor je bývalý sociální pracovník, minimální praxe 5 let. Kontrola kromě jiného také poradí, jak se věci mají dělat. Kritéria hodnocení jsou: 1) kvalita služby; 2) v jakém stavu je služba, jaká je bezpečnost klientů; 3) finance. Kvalita služby se hodnotí podle názoru, stížností klientů, rodiny, sousedů.

Z materiálů o **denním centru pro seniory** mne překvapilo, kolik seniorů do centra dochází, jak tu všichni aktivně žijí. Cílem centra je „snížit pocit samoty“. Pro ty, kdo jsou schopní samostatného pohybu, za službu platí. Ti, co jsou nějakým způsobem omezení, mají službu zadarmo. Je známo, že psychika má velký význam i na fyzické tělo a tady toho využívají. Život v komunitě zlepšuje zdravotní stav seniorů. Zaujala mne myšlenka organizace: „Vidět stáří jako poklad, ze kterého získáme“.

Velmi inspirující byla komunikace s **Centrální školou pro pracovníky v sociálních službách**. Velice mne zaujalo propojení mezi školou a MSVSS. MSVSS dává škole podněty, jaké obory se mají vyučovat. Naopak ze školy jdou informace na MSVSS, jaké oblasti je potřeba podpořit. Škola nejen vyučuje budoucí sociální pracovníky, vytváří také metodiky pro MSVSS. Výuka zde je úzce spojena s praxí. Studenti většinou již pracují a mají praktické zkušenosti. Připadá mi přínosné propojení vzdělávání, praxe a MSVSS. Otázkou zůstává, zda tak velká škola nevytváří monopol na vzdělání v oblasti sociálních služeb. Je tu i jiná možnost vzdělávání? Je zde zdravá konkurence, které vytváří přiměřený tlak na zvyšování kvality výuky?

Byl nám zprostředkován kontakt se třemi **beduínskými vesnicemi**. Dvě byly nelegální a jedna legální – podporovaná vládou. Spojení bylo velmi inspirativní. Beduínská komunita je velmi specifická. Rodiny jsou velmi pevně spjaty. Svoje sociální problémy nejsou ochotni ventilovat, vypustit na venek. 18 000 osob zde žije mimo zákon v nelegálních vesnicích. Beduíni neslouží v armádě, pouze dobrovolně. Nemohou volit do místních orgánů, jen do parlamentu, 76 % obyvatel je nezaměstnaných, 70 % obyvatel je pod úrovní chudoby. Organizace www.dukium.org (jejíž zástupkyně s námi komunikovaly) je financována z mezinárodních zdrojů. Škola v beduínské vesnici je cca pro 1 000 dětí. Všechny domy ve vesnici jsou na nelegálním pozemku. Vláda je nechává zbourat. Většinou ty novější, ty starší nechávají být. Je to jakési varování – nestavte nové domy. Beduíni velmi lpí na území, na kterém žijí. Vláda jim nabízí pozemky, na které se mohou přestěhovat. Ale oni nechtějí. Bojí se, že rodina, která tak pevně spolu drží, se přesunem rozpadne. Také nechtějí na půdu, která už někomu patřila.

Velmi inspirativní byla výměna poznatků s organizací „**Woman's Spirit**“. Je to nestátní nezisková organizace, která bojuje proti násilí na ženách. Myšlenkou organizace je: „Prevence je nejlepší lék“. V Izraeli jsou pouze církevní svatby. Civilní sňatky jsou možné pouze v zahraničí. V Izraeli jsou uznávané. Rozvod lze povolit pouze u civilních sňatků. V organizaci ženy připravují na nezávislý život. Většinou mají muži pod kontrolou veškerou činnost manželek vč. jejich financí. V organizaci pracují dobrovolnice, mají každý týden supervizi. Tady mne zaujalo, jak pečují o psychohygienu svých zaměstnanců a dobrovolníků.

Závěr

Sdílení informací s izraelskými sociálními pracovníky předčilo v mnoha směrech moje očekávání. Bylo velmi přínosné pro inspiraci v mé další práci. Určitě využiji hodnocení sociálního pracovníka podle Centrální školy. Myslím, že bychom se měli poučit v přístupu Ministerstva sociální péče ke kontrolám. Nejen kontrolují, ale i radí, jak se mají dané věci dělat správně. S tím mám bohužel aktuálně velmi špatné zkušenosti, ne s ministerskou, ale s krajskou kontrolou. V provozu Denního centra pro seniory jsem našla nějaké podobné prvky jako v naší organizaci. Potěšilo mne, že si uvědomují, že pocit samoty může zhoršit i fyzické zdraví. Podobně to vnímám u našich klientů Sociálně terapeutické dílny. Jsem ráda, že zaměstnanci MPSV nás informovali o plánovaných novinkách.



Mgr. Jiří Muk

Již desátým rokem pracuji jako sociální pracovník v NZDM Bouda, které spadá pod organizaci Centrum pro pomoc dětem a mládeži o.p.s. (CPDM o.p.s.). V roce 2008 jsem v této organizaci začínal na pozici klasického terénního sociálního pracovníka. V této pozici jsem pracoval do roku 2010, kdy jsem se stal ambulantním pracovníkem NZDM Bouda – zajišťoval jsem ambulantní formu sociální práce NZDM. V roce 2017 jsem se stal v této organizaci vedoucím, přičemž na této pozici pracuji dodnes.

Mojí motivací účastnit se spolupráce bylo zejména získávání relevantních informací a praktických dovedností týkajících se uplatňování různých technik sociální práce v praxi. Má očekávání spočívala převážně v navázání kontaktů sezahraničními kolegy.

Shrnutí nejdůležitějších přínosů

„The Central school for workers in Social Services“ – zde jsem se mimo jiné dozvěděl o rozvoji a vzdělávání profese sociálního pracovníka. Po zhodnocení získaných informací jsem dospěl k závěru, že v Izraeli mají oproti České republice propracovanější systém vzdělávání v této profesi, avšak nejen to – jejich vzdělávací systém je přímo napojen na politický a veřejnoprávní sektor, což považuji za velmi pokrokové, jelikož sociální politika je přímo napojena na vzdělávání a výzkum. Sociální politika státu Izrael je, aspoň dle mého názoru, oproti české flexibilnější, dokáže reagovat na aktuální trendy nebo problémy v dané oblasti. Myslím si, že zde by se mohl český vzdělávací systém hodně inspirovat.

Beduínské vesnice (za spoluúčasti zástupce z organizace „Negev coexistence forum“) – do doby zprostředkování informací z této vesnice jsem si myslel, že sociální systém a vzdělávání ve státě Izrael jsou opravdu na vysoké úrovni. Po získaných datech z této vesnice a následné organizace „Negev coexistence forum“ jsem dospěl k jinému závěru. Dle informací od organizací trpí stát Izrael markantními rozdíly mezi bohatou částí populace (zde převážně židovským obyvatelstvem) a chudou částí izraelského obyvatelstva (zde nejčastěji muslimové). Střední třída populace je oproti výše zmíněným vrstvám málo rozšířena, což má pro stát Izrael neblahý vliv.

Dle získaných informací je **měření kvality výkonu sociální práce** v daných organizacích realizováno prostřednictvím emočně-sociálně-kognitivního škálového ekvilibria, které je implementováno do komunikační interakce mezi osobou klienta a osobou sociálního pracovníka z dané organizace. Tento model je zde, podobně jako v České republice, velmi hojně rozšířen. Klady užití této metody spočívají v transparentní komunikaci mezi osobou sociálního pracovníka a daným klientem, jež slouží k získání relevantních informací přispívajících ke zdárnému řešení daného problému. Zápory tohoto modelu spatřuji v jeho náročném a dlouhotrvajícím procesu.

Co se týče implementace tohoto modelu do praxe v České republice, dle mého názoru je tento způsob měření kvality výkonu sociální práce v našich končinách velmi rozšířen a není jej zapotřebí implementovat.

V případě měření efektivnosti výkonu sociální práce je ve státě Izrael podobný nástroj měření jako v České republice. Jedná se časový rastr (mustr), jímž se měří efektivnost výkonu dané sociální práce. Tato metoda vychází z výsledků výzkumu, který se týkal měření dopadu velikosti časového horizontu na efektivnost výkonu sociálního pracovníka. Dle získaných informací od izraelských kolegů je rozmezí efektivity v této oblasti

v podstatě podobné jako v České republice a není potřeba jej v našem prostředí dále implementovat do praxe.

V rámci vybraných zařízení jsem nebyl v kontaktu s pracovníky, kteří na úrovni kvalifikace disponovali specializací v oblasti sociální práce. Vzdělávací systém státu Izrael je zaměřen na kvalitní, dlouhotrvající vzdělávání, jehož kurikulum je zaměřeno na všeobecné univerzální vzdělání v oblasti výkonu sociálního pracovníka.

Celkové zhodnocení

Stratifikace obyvatelstva státu Izrael je jiná než obyvatel České republiky. Tyto rozdíly mají vliv na rozdíly podmínek pro výkon sociální práce mezi těmito státy. Díky tomu zde nemohu definovat jejich klady a zápory – jejich kvalita a efektivnost se nedá poměřit.

Na závěr mohu konstatovat, že pro mě spolupráce byla přínosem. Obohatila mě a splnila všechna má očekávání. Pro mou praxi byla užitečná.



Mgr. Hana Oravcová

V oblasti sociální práce působím od r. 2007, kdy jsem nastoupila na pozici sociální pracovnice v sociálně-aktivizační službě pro rodiny do neziskové organizace STŘED, z. ú. v Třebíči. Od r. 2012 jsem v této službě na pozici vedoucí/koordinátorky služby, od r. 2013 do r. 2016 současně koordinátorky programu náhradní rodinné péče.

Kromě zákonem definovaných činností pro tuto službu vykonávám v přímé péči specializovanou odbornou práci v oblasti sociálně-právní ochrany: asistované

kontakty u rozvádějících se rodičů či v náhradní rodinné péči, facilitovaná setkání, párové či rodinné konzultace, terapeutické konzultace pro děti a rodiče.

Možnost podílet se na spolupráci s izraelskými organizacemi chápu jako příležitost seznámit se s pojetím sociální práce v jiném státě. To znamená rozšířit si svůj pohled o nové perspektivy a způsoby nastavení sociálního systému, získat inspirace pro vlastní rozvoj. Porovnáním obou systémů také získávám hlubší pochopení a „usazení“ toho, co a proč funguje u nás, co je dobré a stojí za to zachovat, a kde naopak stojí za to investovat úsilí a energii a prosazovat změnu.

Je otázka, do jaké míry lze uvažovat o přenositelnosti některých postupů a metod sociální práce do praxe jiného státu. Nicméně za významné momenty, kterými se dle mého názoru můžeme inspirovat, považuji následující:

Způsob fungování a řízení systému sociálních služeb ve dvou úrovních, které jsou provázané vzájemnou zpětnou vazbou a navzájem se přímo ovlivňující. Inspektoři přímo podléhají ministerstvu a naplňují jeho politiku. Přitom se etablovávají přímo z řad sociálních pracovníků s letitou praxí a jsou s ní tedy nejlépe seznámeni. Jsou velmi aktivním prvkem spojujícím úroveň praxe s úrovní řídicí a metodickou. Obousměrná zpětná vazba je velmi efektivním nástrojem měření kvality poskytovaných služeb. Zdá se, že tato praxe vylučuje rozdílná hodnocení a názory, protože má jasná kritéria, a vylučuje vykonávání kontroly „pro kontrolu“. Naopak se jeví jako praxe, která skutečně cíleně vede k faktickému zlepšení služby a snaze být ještě lepší. Praxe, která aktivně pracuje s podněty od klientů i samotných pracovníků zařízení, případně veřejnosti, kteří sami nejlépe formulují standardy pro kvalitu služeb.

Podobný dvoustupňový model funguje ve vzdělávání sociálních pracovníků, kde vytváření jednotlivých modulů specializace sociálních pracovníků vychází na jedné straně z poznatků z praxe a na straně druhé reaguje na potřeby sociální politiky státu. Podstatné je, že nejde o vzdělávání akademické vyučované pedagogy odtrženými od praxe, ale skutečnými praktiky. Lze takto získat specializaci jednak podle klientely a jednak podle jednotlivých specifík té které oblasti sociální práce. Stupně prohlubování znalostí a dovedností v rámci specializace jdou od obecného až ke zcela konkrétnímu. Umožňují tedy ukotvení v roli, v hodnotovém systému pracovníka a rozvíjejí etickou reflexi a sebereflexi, která je pro výkon sociální práce nezbytná.

Přenesení výkonu soudní moci na některé pozice – zejména na sociální pracovníky obcí, kteří vykonávají sociálně-právní ochranu v rámci terénní práce přímo v rodinách. Tato pravomoc může být nástrojem, který zabrání protahování řešení situace v rodině, kde je dítě vystaveno dlouhodobě ohrožením svého vývoje. Důležitým nástrojem při rozhodování je komise, která předchází rozhodnutí o případném umístění do ústavny výchovy. Je tak zajištěna budoucí práce s rodiči a uplatňuje se zde princip rodiny ve smyslu celé rodiny. Podobně přenesení výkonu soudní moci na rabíny, coby náboženské autority a vůdce dané komunity, může být účinné. Zvláště v občansko-právních sporech a ve sporech rodinných, kdy lze pozici rabína chápat jako ekvivalent mediátora. Zde však také byla pojmenována rizika v situacích, které může rozhodovat jak rabín, tak justice, a jejich rozhodnutí bývají odlišná.

Využití mentorů či průvodců napříč veškerými službami bez rozdílů zaměření a cílové skupiny. Jde o pozice, které nevyžadují nutně komplexní vzdělání v oblasti sociální práce. Nicméně důkladným proškolením, respektive výcvikem, a následnou pravidelnou supervizí je vytvořena pozice pracovníka v přímém, dá se říci nejbližším kontaktu s klientem. Tato pozice využívá veškeré možné prvky přirozeného vzájemného vztahu. Ty sociální pracovník často nemůže uplatnit nebo jen zčásti, protože ho staví do dilematické pozice. Pozici mentora či průvodce chápu jako pozici profesionalizovanou jen do míry nezbytně nutné a deprofesionalizovanou do maximální možné míry. Práce těchto mentorů se jeví jako velmi efektivní, protože se pohybují přímo v terénu, jsou v intenzivním kontaktu s klientem a mohou reagovat na jeho nejaktuálnější potřeby.

Závěr

S ohledem na diametrálně odlišné historicko-společensko-politické souvislosti dle mého názoru nelze srovnávat podmínky pro výkon sociální práce v Izraeli a u nás. Tyto podmínky jsou postaveny na zcela jiných principech, které už jako celek v našem prostředí implementovat nelze. Typicky česká roztržitost sociální práce po různých resortech, jejich neochota spolupracovat, rivalita vedoucí ke ztrátě zaměření na klienta samotného. Naproti tomu izraelský model kompaktního a komplexního budování jednotlivých složek celého systému, kdy žádný subjekt není důležitější než druhý – to je dle mého názoru neslučitelné. Nedělám si iluze o tom, že by to byl model bezproblémový a dokonalý. I přesto kompaktnost, komplexnost, provázanost složek, jejich vzájemný respekt a kooperace a komunitní charakter považuji za největší klad celého systému sociální práce v Izraeli.



Bc. Jiří Vítek

Působím pátým rokem jako sociální pracovník terénního programu NADĚJE na pobočce v Roudnici nad Labem. Ve službě, kde aktuálně působím, úspěšně dokončujeme tříletý evropský projekt podpořený z ESF EU na podporu zaměstnanosti v lokalitách ohrožených sociálním vyloučením. V terénním programu se zaměřuji na vyhledávání a oslovování potencionálních klientů a poskytnutí podpory klientům při řešení problému nebo následné nasměrování na další sociální služby, které daný problém řeší. Byl jsem proškolen v dlouhém

poradenství, v rámci něhož jsem schopen klientům pomoci zmapovat jejich dluhovou situaci a provést je až do fáze podání zpracovaného návrhu na povolení oddlužení. Motivací z profesionálního hlediska ke spolupráci byla touha získat nové zkušenosti, poznatky a moci si porovnat stav praxe sociální práce u nás a v Izraeli.

Reflexe dostupných informací

Pokud mám shrnout nejdůležitější přínosy ze sdílení informací izraelskými sociálními pracovníky a institucemi, jde hlavně o získání zkušeností s tím, jak se sociální práce v Izraeli praktikuje na vysoce profesionální úrovni. Zajímavým postřehem pro mne bylo, že MSVSS má svou vlastní školu v Tel Avivu pro přípravu sociálních pracovníků v bakalářském i magisterském stupni vzdělávání. Škola běžně poskytuje postgraduální vzdělávání i pracujícím, což v Česku schází. Zaměstnavatel své zaměstnance uvolňuje a vysílá na školu, protože sám požaduje určitou odbornost, specializaci **Celoživotní vzdělávání, odborný růst, získávání kompetencí a specializace v Izraeli patří mezi klíčové hodnoty profese, což by se jistě dalo implementovat i do prostředí České republiky.**

Inspirativní pro mne byly informace z MSVSS zaměřené na inspekci sociálních služeb, konkrétně v zařízeních zřizovaných státem. Inspektoři jednotlivým zařízením udělují hodnocení v podobě hvězdiček podobně jako v „michelinské kuchařce“. Licence na provozování služby se poskytuje nejdéle na 4 roky. Inspektoři jsou vybíráni jako odborníci z praxe. Inspektoři tak nepůsobí pouze jako kontroloři, ale hlavně jako konzultanti a supervizní dohled za účelem podpory a zlepšení kvality sociálních služeb.

V rámci jednotlivých organizací jsem byl v kontaktu se sociálními pracovníky, kteří na úrovni kvalifikace disponovali specializací v oblasti sociální práce. Velice mne zaujala náplň práce sociálního pracovníka koordinujícího aktivity programu nadace Most k nezávislosti 18+, který je určený pro děti, které odcházejí z dětských domovů, SOS dětských vesniček, výchovných ústavů, z pěstounské péče, sirotkům, dětem bez rodinné podpory až do 25 let věku. Program nabízí profesní podporu a řešení bydlení pro absolventy rezidentních škol a zařízení. Program disponuje byty v průměru pro 4–6 lidí, kam pravidelně docházejí sociální pracovníci a dobrovolníci. Tito mladí dospělí v tomto programu nacházejí u pracovníků a vybraných dobrovolníků chybějící oporu. Sociální opora je potřebná z důvodu disfunkční nebo chybějící rodiny. Myslím si, že podobná praxe v České republice chybí. I přes existenci kurátorů pro dospělé a domů na půli cesty jsou děti opouštějící ústavní péči odkázány nejčastěji pouze samy na sebe. Často tak nezvládají v realitě samostatného života náročné životní situace, které je potkávají. Dostávají se tak do hlubších problémů, které se mnohdy pojí s patologickými jevy, jakými jsou kriminalita, zneužívání návykových látek, hazard, prostituce, násilí, sociální vyloučení atp. Zaujalo mne, že projekt na podporu mladých dospělých má vysokou podporu veřejnosti, z řad donátorů a dárců cca 70 procent a MSVSS dofinancovává zbylých 30 procent.

Mezi zásadní rozdíly pro výkon sociální práce v ČR a Izraeli patří propracovaný systém vzdělávání sociálních pracovníků. Mnoho z izraelských seniorů je závislých na rodinné či komunitní pomoci. Služby seniorům postavené hlavně na komunitním základě mají za cíl zachování nezávislosti seniorů v jejich vlastním domácím prostředí. Řada rodin v ČR stále vidí jako nejlepší řešení přesunout péči o rodiče v seniorském věku na instituce. Významnou roli v izraelské společnosti i v jejím pojetí sociálních služeb má dobrovolnictví. Třetina obyvatel země od nácitiletých po seniory působí jako dobrovolníci zapojení do stovek organizací, které se věnují různým aktivitám v oblasti zdravotnictví, vzdělávání, práce s imigranty, rehabilitace hendikepovaných, pomoci zneužívaným dětem, hájení rovného postavení žen či práv imigrantů atd. Některé dobrovolnické skupiny poskytují přímé komunitní služby od center denní péče až po programy pro seniory. V České republice se dobrovolnictví rozvíjí a není tak masovým fenoménem jako v Izraeli. V menších městech dosud chybí dobrovolnická centra, kde by se zájemce o dobrovolnictví mohl zapojit. V řadě měst v ČR je složité pomáhat potřebným v rámci své přirozené komunity. To bychom se od Izraele rovněž mohli učit.

Celkové zhodnocení

Musím pochválit organizátory za přípravu této spolupráce. Vše bylo výborně připravené. Výběr organizací byl vyvážený, pestrý, zajímavý. Celkově hodnotím tuto zkušenost jako pro mne osobně obohacující a užitečnou pro rozšíření obzorů na poli sociální práce. Myslím si, že některé postřehy a podněty z ní lze přenést do praxe např. v podobě námětů na zlepšení komunitního plánování, kterého se i naše organizace účastní.



Jan Vališ, DiS.

Od roku 2007 do současné doby pracuji jako sociální pracovník v nízkoprahovém klubu Vrtule, který je zřizován Salesiánským střediskem mládeže – střediskem volného času, o.p.s. V roce 2011 jsem začal pracovat pro Českou asociaci streetwork, nejdříve v projektu Streetwork online, později jako hodnotitel kvality nízkoprahových služeb. Kromě nízkoprahových služeb se věnuji problematice extremismu a násilí z nenávisti. Tato témata přednáším pod Imperativ, z. s. Poslední oblast mého pracovního působení je krizová intervence, kde pro Remedium Praha, o. p. s. přednáším témata spojená s dětmi a rodinou a zastávám roli figuranta u závěrečných zkoušek.

K účasti na tomto teoretickém sdílení jsem se přihlásil z několika důvodů. Prvním důvodem byla možnost vyzkoušet jiný druh sebezvoje a vzdělávání, než jsem měl možnost doposud zažít. Dalším důvodem byla možnost dozvědět se bližší informace o více druhích služeb a získat větší množství informací o prostředí sociální práce v jiném státě.

Před začátkem popisu jednotlivých zařízení a jejich projektů, které mě zaujaly, je potřeba napsat, že Izrael je v mnoha věcech odlišný od České republiky, a to se samozřejmě týká i sociální práce. Počínaje tím, že je zde obrovské množství služeb zřizovaných státem, přes soutěžení mezi státními organizacemi a nutností obhájit se před „inspektory“, po ozbrojené dozory u některých sociálních služeb a zejména pak u dětských skupin. Hned první organizace, s níž jsme byli v kontaktu, by mohla být u nás příkladem. Jednalo se o **Center for Employment Opportunities**, tedy o jakousi obdobu našeho úřadu práce. Pracovníci centra přistupují ke každému klientovi individuálně, zaměřují se na podpoření silných stránek klienta, pomáhají v zapojení do peer skupin zřízených centrem. Pracovníci využívají 1–2x v týdnu supervizi. Centrum zaručuje, že pokud člověk projde jejich programem, je dobře připravený pro budoucí práci. Zajímavé také je to, že i když si klient najde práci, pracovníci mu pomáhají, aby měl stále možnost získávat státní podporu formou dávek.

Velice inspirativní byly také informace z **Ministerstva sociální péče a sociálních služeb**. Nejvíce mě zaujal popis kontroly kvality služeb. Kontrolu kvality vykonávají v každé organizaci každého půl roku inspektoři. Inspektoři jsou lidé, kteří mají alespoň pět let praxe na pozici sociálního pracovníky a kromě kontroly mají za úkol také doporučovat organizaci možnosti zefektivnění jejich práce. Všechny tři uvedené věci, tedy pravidelné kontroly, inspektoři z řad zkušených odborníků a podpora služeb z jejich strany, by mohly být velkou inspirací pro náš systém.

Zajímavé byly také zkušenosti a materiály z **beduínských vesnic**, z nichž vyplývalo, jak probíhá práce s jednou z tamních menšin v sociálně vyloučené lokalitě. Stát Izrael považuje většinu těchto vesnic za nelegální, a proto je v nich velice špatná občanská vybavenost. Tu nahrazuje, alespoň částečně, komunitní způsob života. Jeden z beduínských sociálních pracovníků mi popsal, jakým způsobem se daří propojovat tradiční právo komunity s obecnými zákony Izraele, což by mohlo být přenositelné do našich poměrů například v romských komunitách.

S ohledem na mé pracovní zaměření v oblasti mládeže pro mě bylo nejvíce zajímavé spojení s **Israeli council for the child in the residential care** – Děti v šanci. Jde o na-

daci, která pracuje s ohroženými dětmi (dětmi z nefunkčních rodin). Organizace má denní centrum, pobytovou službu a několik doprovodných projektů.

Jedním z projektů je program Falafel Therapy. Několik dětí, které jsou odebrány z rodin, má k dispozici jednoho ze sociálních pracovníků organizace. Tento pracovník je jim k dispozici non stop na telefonu a minimálně 1x měsíčně (praxe je 2–3x za měsíc) se s každým z dětí individuálně setká a tráví s ním čas – jdou například na falafel, hrají si, povídají. Celé setkání probíhá v neformálním duchu. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí a jediný případ, kdy ji musejí prolomit, je podezření na sebevražedné sklony klienta. Jedná se tedy o důvěrníka, který zároveň děti vytrhne z každodennosti ústavu a bere je do běžného světa. V Česku by něco takového bylo také velmi potřeba.

Druhý zajímavý projekt se jmenuje Most k nezávislosti. Program se zaměřuje na lidi, kteří v 18 letech opouštějí zdi ústavu. Poskytuje jim proto bydlení za výhodné nájmy, podporu sociálního pracovníka a motivuje je, aby prošli vojenskou, nebo civilní službou, což je v Izraeli velice důležité pro budoucí uplatnění. Tento program byl dokonce tak úspěšný, že jej stát převzal a začal sám podporovat.

Kooperace s izraelskými sociálními pracovníky a institucemi naplnila má očekávání a v mnoha ohledech je i předčila. Rád bych se do budoucna zabýval možnostmi realizovat u nás podobné projekty, jakými jsou Falafel Therapy a Most k nezávislosti.



Mgr. Jiřina Ullmanová

Od roku 2012 působím v oblasti sociálních služeb pro rodiny s dětmi v organizaci Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy v Plzni. Mým původním zaměřením byla sociální práce s rodinami s dětmi v ohrožení. Poté jsem se zaměřila na práci s náhradními rodinami. V organizaci působím jako vedoucí služby a metodik, dále pracuji terapeuticky s rodinami v rámci dyadické vývojové terapie (DDP). Věnuji se též kampani „V pěstounské rodině jsem doma“, která má za cíl osvětu veřejnosti v oblasti pěstounství. V rámci Plzeňského

kraje i celé ČR působím v různých mezioborových skupinách a věnuji se nastavování procesů v systému sociálně právní ochrany a sociálních služeb obecně. Motivací k účasti na tomto sdílení dobré praxe byl zájem získat nové zkušenosti a inspiraci z oblasti sociálních služeb v jiné zemi, která je Evropě vzdálená a odlišná kulturou i nastavením společnosti. Očekávala jsem možnost seznámit se se systémem sociálních služeb, rozmanitostí služeb a jejich vedení a financování. Zajímala mne samozřejmě i skupina dětí v ohrožení a práce těmito dětmi v jiném státě, včetně systému náhradní rodinné péče.

Sdílení zkušeností

Kontakt s izraelskými kolegy hodnotím za velmi přínosný, mé očekávání bylo nadměru splněno. Velmi oceňuji rozmanitost zvolených institucí. Ráda bych vyzdvihla možnost e-mailového kontaktu s úředníky MSVSS, jejichž informace byly velmi inspirující pro nastavení systému kontrol služeb – téma, se kterým se potýkáme v praxi i v České republice.

Denní centrum pro seniory **Matav-Care** svojí provázaností služeb dle měnícího se stavu klientů, Centrum pro zaměstnávání Employment Center of Job Opportunities komplexností služeb a zaměřením nejen na dovednosti klientů, ale i na jejich osobnostní bariéry s cílenou prací na změně v těchto oblastech.

Zajímavé bylo navázání kontaktu se školou pro sociální pracovníky **Central School for Workers in Social Services**, velmi mne oslovil rozvinutý systém vzdělávání již vystudovaných pracovníků a struktura specializace sociálního pracovníka, což považuji za velmi potřebné i v současné praxi sociální práce v ČR. Zároveň je velmi inspirující propojení praxe sociálních pracovníků se školou a zároveň Ministerstvem sociálních věcí, kdy je určována potřebnost vzdělávání v určitých oblastech pro aktuální praxi sociálních pracovníků. Sociální pracovníci se dělí v praxi dle doby praxe na 4 stupně vývoje: 0–3 roky začátečník, 3–7 let zkušený pracovník, 7–10 let pokročilý pracovník, 10 let a více odborník. Doba praxe má vliv i na finanční ohodnocení pracovníků. Specializace pracovníků je v základních oblastech: děti a mládež, rodina, senioři, komunita, postižení, duševní zdraví, nápravné služby, násilí.

Jako výjimečné považuji zkušenosti sdílené z **beduinských vesnic** a především pak od představitelů Negev Coexistence Forum for Civil Equality sídlící ve městě Beer Sheva. Kontakt s představiteli organizace i se samotnými obyvateli vesnic ve mně zanechal velmi silný dojem, ukázal na dlouhotrvající konflikt v rámci státu, na kulturní rozdíly, též nám byla zprostředkována možnost alespoň částečně nahlédnout do prostředí osob, které žijí v chudobě. Zaujala mne přednáška o uceleném přístupu k dětem, které odcházejí z dětského domova, a oblasti, na které se zaměřují jejich poradci pro zajištění úspěšného vstupu do dospělosti, včetně zvládnutí povinné vojenské služby.

Organizace **Woman's Spirit** mi dala nahlédnout do oblasti služeb pro ženy zažívající domácí násilí. Zaměřením organizace na zajištění ekonomické nezávislosti žen považuji za velmi pokrokové a zásadní. Zároveň mne zaujalo propojení s využitím mentorů dobrovolníků pro ženy, kteří jsou základní podpůrnou sítí pro ženy odcházející z domova, kde zažívají násilí.

Využití dobrovolné služby v sociální oblasti se prolínalo všemi organizacemi, s nimiž jsme navázali kontakt. V tomto považují společnost v Izraeli za vyspělejší, a zapojení dobrovolníků v takové míře si můžeme v ČR jen přát. K otázce měření kvality výkonu sociální práce jsme se dostali zejména během spojení s ministerskými úředníky. Zde bylo zajímavé, jakým způsobem se pracuje s organizacemi, role inspektora při kontrole služby není zdaleka jen kontrolní, případně upozorňující na nedostatky. Stejně důležitá je i role rozvojová, vzdělávací. Inspektoři pracují s organizacemi na zlepšení kvality služeb, je to součástí systému kontroly. Zároveň udělují měřitelné hodnocení organizacím, které je zveřejňováno, a je tak vytvářeno zdravé konkurenční prostředí.

Celkové zhodnocení

Sdílení dobré praxe s izraelskými kolegy naplnilo mé očekávání. Bylo velmi inspirující, poskytlo nové pohledy například na vzdělávání sociálních pracovníků a jejich specializaci, zároveň na systém kontroly sociálních institucí. Obojí se jeví v Izraeli jako propracovanější a funkčnější, než je tomu v ČR. Velký zájem jsem měla o informace ze systému péče o ohrožené děti, měla jsem možnost intenzivního kontaktu s residenčním zařízením včetně hovorů s různými odborníky z oblasti a zjištění více informací o procesech v mé oblasti zájmu. Jako inspirující zde byla například ucelená práce s malými dospělými, kteří odcházejí z pěstounské péče či dětského domova.



Mgr. Renáta Turoňová

V sociálních službách se pohybuji od roku 2003. Jsem zakladatelkou naší organizace Bunkr, o. p. s. Poskytujeme registrované sociální služby, zejména nízkoprahového a terénního charakteru (NZDM, TP), dále odborné činnosti v rámci sociálně-právní ochrany dětí a mládeže (Služby pěstounům – doprovázení, vzdělávání), komunitní sociální práce ve vyloučené lokalitě (Komunitní centrum). V organizaci pracuji ve vedení jako metodik sociální práce a v přímé práci doprovázím pěstouny. Co se týče mého dosavadního

aktivního působení v oboru – v tomto poli se pohybuji, z mého pohledu, docela intenzivně. Od roku 2004 jsem se aktivně zapojovala do chodu Pracovní skupiny NZDM a STREET Moravskoslezského kraje. Díky členství našich klubů v České asociaci streetwork s touto asociací intenzivně spolupracuji. Jsem členkou Pracovní skupiny pro kvalitu sociálních služeb v MSK.

Byl nám umožněn kontakt s **MSVSS**, díky němuž jsme se zběžně seznámili s koncepcí práce ministerstva. Pracuje zde 250 „supervizorů“, kteří působí ve všech sociálních službách v roli metodika, auditora i inspektora v jednom. Každý z nich má starosti 15 pobytových služeb a 20 komunitních center. MSVSS tak zastupuje nejen roli kontrolní, ale významně i roli podpůrnou. Zařízení jsou takto dlouhodobě a průběžně vedená a jejich kvalita je nejen kontrolována (mají také systém standardů), ale oceňována formou udělených hvězd „kvality“. Tento certifikát kvality určuje licenci služby, kdy základní doba jsou 4 roky.

Central school for workers in social services zajišťuje odborné celoživotní vzdělávání. Sociální pracovníci se vzdělávají až 6 hodin týdně, a stávají se tak specialisty pro konkrétní cílové skupiny, kterých je definováno v Izraeli devět. Je možná určitá prostupnost mezi cílovými skupinami, na které se pracovním zaměřuje, nebo se musí dovzdělat.

Těžko říci, zda takto centralizované a ministerstvem řízené vzdělávání je ideální. Každopádně může být inspirací, že někdo (MSVSS) definuje celostátně potřeby v oboru, sleduje vývoj a změny a s touto prozřetelností nastavuje vzdělávání pracovníků. A zdá se, že pro odborníky s dlouhou praxí jsou otevřeny dlouhodobé kurzy, které prohlubují jejich odbornost.

Poté jsme komunikovali s organizací zajišťující **sociálně-právní ochranu dětí** v Izraeli, konkrétně šlo o dětský domov. V Izraeli žije 10 000 dětí mimo svou rodinu – v ústavní péči nebo náhradních rodinách. V dětských domovech je umístěno 6 500 dětí, z toho kolem 1 000 dětí nemá žádnou původní rodinu nebo s ní nemá žádný kontakt (sirotci, zcela nefunkční rodina). Dětské domovy se dělí dle věku dětí 0–8 let, 8–18 let, a také se zaměřují dle příslušnosti na židovské, arabské, ortodoxní a další.

Dětský domov, který jsme kontaktovali, má dvě služby – komunitní a pobytovou. Komunitní – jedná se o službu pro děti, kterým to určil sociální pracovník – dítě žije ve své rodině, která ale není plně funkční, proto po škole dítě přichází do domova, kde je do večera – do 18 hodiny, a pak odchází domů. Takto zde dochází 220 dětí, jsou rozděleny do skupin po 15 dětech, mají svou místnost a zázemí, kde se jim věnuje pracovník, mají zde oběd a večeři, připravují se zde do školy, mají velmi pestrý výběr volnočasových aktivit, dostávají pozornost a péči. Pracovníci spolupracují i s rodiči, ti zde docházejí na konzultace, terapie, společné akce.

Tento druh „částečného dětského domova“ se mi nesmírně líbí, umím si představit, že takovou službu by uměly třeba poskytovat po úpravě některá současná česká NZDM. Takový způsob sanace rodiny, aby dítě bylo maximálně zabezpečené a přesto žilo v ro-

dině, je úžasný a přála bych dětem v České republice, aby se jim takového druhu ochrany také dostalo.

Pobytová – v domově žije 100 dětí ve věku 8–18 let. Pracovníci dbají na maximální podobnost s běžným životem – např. děti si zde zvu kamarády, mohou naopak zůstat u kamaráda, třeba i na noc. I zde je výrazná spolupráce s rodinou – až 95 procent dětí tráví běžně víkendy ve svých rodinách a děti bez možnosti kontaktu se svou rodinou mají hostitelské rodiny. I tato praxe je v naší zemi nevídaná.

Celkové zhodnocení

Rozličnost přístupů a metod je zajímavá a inspirující, přičemž je spojuje jeden hlavní pohled – pohled na člověka, který potřebuje podporu, povzbuzení a opravdový zájem. Nejvíce mě oslovily dvě věci. Za prvé – systém nejen kontroly, ale i podpory organizací MSVSS. Ve spojení s promyšleným vzděláváním sociálních pracovníků to vidím jako cestu ke zvyšování prestiže sociální práce navenek a vytváření více důstojného i odborného vnitřního prostředí v oboru. Za druhé – jelikož pracuji v oblasti náhradní rodinné péče, velmi kvituji systém práce v dětském domově. Všechny informace ve mně vyvolaly touhu, aby náš systém mnohem více a prakticky působil v ohrožených rodinách a v ústavech, aby OSPODY efektivněji a kreativněji využívaly již existující organizace a služby, aby stát systematicky podpořil práci s původní rodinou dítěte, aby se celý systém naučil lépe využívat již existující a ještě doplnil o chybějící.

**Ing. Mgr. Iveta Turková**

V sociální oblasti působím od roku 1996, kdy jsem nastoupila jako sociální pracovnice na Okresní úřad v Benešově, kde jsem 11 let pracovala na oddělení péče o děti, později orgánu sociálně-právní ochrany dětí. V roce 2007 jsem se stala vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Nyní působím, mimo jiné, jako konzultant a metodik plánování sociálních služeb při Centru pro komunitní práce střední Čechy, kde vedu projekt Podpora rozvoje plánování sociálních služeb na ORP. Současně se podílím

na vzniku nového vzdělávacího centra pro sociální pracovníky, profesního institutu Jahodovka, při Vyšší odborné škole sociálně právní. Také působím jako odborná lektorka. Vzhledem k mému dlouhodobému působení v oblasti sociální práce a sociálních služeb jsem zaměřena na širokou sociální oblast. Svou odbornost vnímám zejména v projektových aktivitách, v podpoře rozvoje sociální práce a sociální kurately na obcích a v rozvoji komunitního plánování sociálních služeb.

Kooperace s izraelskými kolegy jsem se zúčastnila zejména z důvodu získání inspirace pro sociální práci s různými cílovými skupinami, ale také pro inspiraci v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků. Jakýkoliv zahraniční podnět pro rozvoj sociální práce, jakýkoliv příklad dobré praxe může být přenositelný a využitelný pro prostředí v České republice. Také jsem očekávala seznámení se specifiky sociální práce s odlišnou kulturou, což považuji za významné pro práci s cizinci a uprchlíky. Očekávala jsem kontakt s různými sociálními službami a sociálními zařízeními, případně úřady a školami. Spojení s jednotlivými zařízeními byla dobře připravena a po odborné stránce jsme získali široký přehled o službách a výkonu sociální práce v Izraeli.

Měření kvality sociálních služeb

S oblastí měření kvality výkonu sociální práce jsme byli seznámeni zejména v rámci výkonu agendy MSVSS. Izrael má vypracovaný systém inspekcí, které dohlížejí, objevují nedostatky v poskytovaných službách, ale také působí významně metodicky a podpůrně – doprovází k nápravě nedostatků. Systém vyhodnocuje stanovená kritéria umožňující měření kvality poskytovaných služeb a na základě posouzení přiděluje jednotlivým službám tzv. hvězdičky – stupeň kvality.

Specializace v sociální práci

V rámci kontaktovaných zařízení jsme měli možnost komunikovat se sociálními pracovníky, kteří disponují specializací v oblasti sociální práce. V beduínské škole to byl sociální pracovník se specializací „Rodina“. V podstatě se jedná o terénního sociálního pracovníka, který řeší širokou sociální problematiku rodiny. Potýká se zejména s spojením tradice, zákona a náboženství. Zařízení Ruach Nashit, které se zaměřuje na domácí násilí, zejména násilí na ženách, nás seznámilo se specializací „Násilí vůči ženám“.

Jednotlivé specializace sociální pracovníci získávají po získání bakalářského titulu. Po nástupu do zaměstnání se specializují, mají celkem devět specializací, které vedou ke zvyšování odbornosti a kompetencí při práci s konkrétní cílovou skupinou nebo v oblasti konkrétního výkonu sociální práce.

V českém prostředí bych rozhodně specializace uvítala. Otázkou je stanovení míry všeobecného vzdělání a specializace tak, aby specializace nelimitovala sociálního pracovníka pro úzký profil výkonu sociální práce. Pokud jsou vědomosti široké, může se sociální pracovník na něco konkrétního zaměřit.

Při této výměně poznatků jsme také byli v rámci jednotlivých zařízení seznámeni s metodami a postupy sociální práce. Za podnětné v této oblasti považuji spojení s Centrem pro podporu zaměstnanosti, a to zejména v komunitní sociální práci, kdy řešení

problematiky nezaměstnaných, respektive zaměstnaných s nízkým příjmem je vázáno na podporu a práci s celou komunitou. Opětovně musím zmínit inspiraci z projektu Most pomoci, který je realizován na podporu dětí odcházejících z ústavních zařízení. Nejedná se o Domy na půli cesty jako v českém prostředí, ale o podporované tréninkové bydlení. U tohoto modelu lze předpokládat větší motivaci pro účast na projektu, a to z důvodu, že na ústavní zařízení nenavazuje opět instituce – pobytové zařízení. Tento model pravděpodobně vede k vyšší samostatnosti a úspěšnému zapojení do společnosti. Úspěšnost projektu je zřejmá také s ohledem na podporu státu, který začal tento projekt podporovat finančně a poskytnutím bytů.

Rozdíly mezi ČR a Izraelem

Hlavní rozdíly v podmínkách pro výkon sociální práce v České republice a v Izraeli spatřují právě ve specializacích při vzdělávání sociálních pracovníků, dále v kulturních odlišnostech (význam náboženství) a v důrazu na komunitní sociální práci (vyplývá z kulturních odlišností). Kulturní odlišnosti v Izraeli přinášejí příležitost pro vyšší podporu rodiny a komunity (v beduínských komunitách neznají bezdomovectví), což ovšem může být problematické při odkrývání sociálně patologických jevů. Uzavřenost komunit a rodin často vytváří ztížené pracovní podmínky pro sociálního pracovníka, zejména s ohledem na náboženské a tradiční zvyklosti.

Shrnutí přínosů

Za největší plus možnosti komunikace s izraelskými kolegy považují rozmanitost a širší kontaktovaných zařízení, organizační zajištění a připravenost celé události, to vše bylo na velmi vysoké úrovni. Ve své praxi bych ráda využila zejména zkušenosti z projektu Most pomoci. V Benešově se připravuje koncepce sociálního bydlení, kde se pokusím prosadit prostor pro „tréninkové bydlení“ pro děti přicházející z dětských domovů, s podporou dobrovolníků a terénní sociální práce.



Mgr. Jakub Tesař

Pracuji na Ministerstvu vnitra v organizaci Správa uprchlických zařízení jako metodik pro sociální oblast. Součástí mé práce je nejen vedení malého metodického týmu, ale zejména koncepční, kontrolní a koordinační činnost směrem k zaměstnancům (sociálním pracovníkům) v přímém kontaktu s našimi klienty v zařízeních. Hlavním účelem metodického vedení je kontrola standardů kvality poskytovaných sociálních služeb pro všechny naše klienty, ale také pomoc a spolupráce se sociálními pracovníky v zařízeních. Do metodické práce také patří tvorba závazných návodů, pokynů a metodik k určité praktické činnosti v sociální oblasti. Lektoruji celodenní kurzy v oblasti sociální práce – principy sociální práce, syndrom vyhoření, sociální práce s cizinci.

Nejprve jsme byli ve spojení s organizací **Center for Employment opportunities** sídlící v Tel Avivu. V organizaci pracuje 27 zaměstnanců. V této organizaci jsem se dozvěděl, že 70 procent jejich klientely tvoří ženy (s dětmi). Zaměstnanci musejí nejprve získat důvěru klientů, kteří nevěří autoritám. Organizace pomáhá samozřejmě klientům získat práci, protože jsou nezaměstnaní. V Izraeli je navíc 60 tisíc nelegálních imigrantů. Klientela pochází z chudších čtvrtí Tel Avivu.

Organizace je v kontaktu se zaměstnavateli, kterým doporučuje vhodné klienty. Například asistenční služby ve zdravotnictví. Každému klientovi je vytvořen profil a služby jsou mu přizpůsobeny individuálně dle jeho potřeb. Může jít o rekvalifikační kurzy, IT schopnosti, tvorbu CV. Jejich služby jsou k dispozici také on-line. Velmi dobrou zkušenost mají se skupinovou prací s klienty. Je podle nich rychlejší a efektivnější a dají se jí dosáhnout velké změny.

Možnosti implementace do praxe: U nás nejsou ještě tak rozšířené on-line služby, většinou se tyto služby omezují jen na nabídky pracovních míst. On-line služby mohou pomoci nalézt práci hendikepovaným klientům.

Skupinová práce s uchazeči o zaměstnání – zajímavá metoda práce, nevím o tom, že by se u nás využívala.

Neméně zajímavé byly informace a materiály, které jsme obdrželi od **Ministerstva práce, sociálních věcí a služeb Izraele**, detašovaného pracoviště centrálního ministerstva v Jeruzalémě. MSVSS financuje pobytové služby, ústavy nebo azylové domy.

Měření kvality a efektivity sociální práce: Inspektoři dohlížejí na kvalitu poskytovaných služeb v jednotlivých zařízeních a organizacích. Hodnotí pomocí hvězdiček, které tvoří výslednou známku. Následně MSVSS zveřejní žebříček organizací dle umístění, což vede organizace ke zdravému soutěžení. Kritériem kvality je 1. Kvalita služby 2. Provozní stav budov 3. Hospodaření organizace. V případě špatných známek může MSVSS přistoupit k odebrání licence k poskytování sociálních služeb. Licence se vydávají na 4 roky.

Další telavivskou organizací, s níž jsme navázali spojení, byla v **The Central School for Workers in Social Services**. Jde o státní univerzitu, přičemž celkem je v Izraeli pět univerzit s výukou oboru sociální práce.

Ve městě Be'er Sheva sídlí rovněž kontaktovaná nezisková organizace **Negev coexistence forum**, od jejichž zástupců jsme se dozvěděli, jakým způsobem se žije a s jakými problémy se potýkají v **beduínských osadách**. Příkladem byl popis dvou osad, z nichž první v podstatě existuje nelegálně, navzdory izraelským zákonům a vlastnictví pozemků. Druhá osada je součástí vládního programu, takže se jí dostává také podpory státu – je tu zavedená elektřina, je tu infrastruktura.

Jednou z kontaktovaných organizací byla **Israeli council for the child in residential care**. Jde o příspěvkovou organizaci, která pečuje o děti v nouzi a poskytuje jim ochranu. Má 50 zaměstnanců a pracuje asi pro 6 500 dětí. Celkově se nachází v Izraeli asi 10 000 dětí bez domova a v nouzi. Děti jsou zde ubytovány, chodí do školy. Částečně lze tuto organizaci přirovnat k funkci našich dětských domovů. Funkce služeb je rehabilitační, léčebná a post-hospitalizační.

Možnosti implementace do praxe: V tomto případě se domnívám, že služby v našich organizacích s obdobnou cílovou skupinou jsou na stejné či vyšší úrovni (u nás existují již jen dětské domovy rodinného typu.)

Jednou z posledních organizací, s níž jsme byli ve spojení, byla **Rabbis for human rights**. Tato nezisková organizace ve městě Ruach Nashit již existuje 40 let. Pomáhají všem lidem bez rozdílu vymáhat svá práva. Největší klientelu tvoří ženy, které v určitých částech společnosti cítí, že nemají stejná práva jako muži. Organizaci se například podařilo prosadit, aby ženy, které studují, nemusely pracovat (být evidované na úřadu práce). Organizace se snaží také zasahovat do rozvodových řízení, jež jsou v zemi stále ovlivňovány církevní lobby.

Měření kvality a efektivity sociální práce a možnosti implementace do praxe: Kvalita a efektivita se v tomto případě dá měřit množstvím klientů, kteří se na organizaci obrátí, přesto, že své služby nikde nepropagují a nemají finance na žádné PR. Jejich vliv lze hodnotit také dle toho, že se jim daří ovlivnit změny v legislativě celého státu. V tomto případě by stálo za to se inspirovat a plnit jeden z bodů kodexu sociálních pracovníků, kterým je usilování o zlepšení legislativy v sociální oblasti. Na konkrétním příkladu malé neziskové organizace je vidět, že i taková organizace se může zasadit o progresivní změny v pohledu na lidská práva.



Mgr. Hedvika Stuchlíková

Pracuji jako sociální pracovník ve službě Občanská poradna ve sdružení Respondeo, a to od roku 2006. Naše služba se profiluje jako sociální poradenství pro lidi, kteří jsou v těžké životní situaci a nevědí, jak z ní ven (krom toho máme ještě intervenční centrum a služby pro rodiny s dětmi). Kromě této činnosti se v rámci své práce zabývám také primární prevencí na školách a přednáškovou činností pro dospělé. Mojí motivací pro spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí bylo načerpat zejména nové podněty pro svou práci a také vykročit z rutiny. Očekávala jsem, že se dozvíme, jak sociální služby v Izraeli fungují, jaké řeší problémy a co u nich naopak dobře funguje.

Poskytnuté materiály byly přínosem především v oblasti specifík sociálních služeb v Izraeli; ty jsou vymezené hlavně jiným sociokulturním prostředím, větším důrazem na komunitu, vlivem církve na civilní život, politickou situací v zemi, povinnou účastí v armádě a také rozdílností menšin. Samotné fungování sociálních služeb se v leccm stýká s ČR a bylo pro mě překvapivé zjištění, že řeší i podobné problémy jako u nás (např. činnost soudů a policie).

Měření kvality sociálních služeb

Systém měření kvality je nastavený centrálně, jak vyplývá z materiálů Ministerstva sociální péče v Tel Avivu, konkrétně byl popsán systém kontrol; ty jsou realizovány vyškolenými kontrolory kvality, kteří původně působili jako sociální pracovníci a mají dlouholetou praxi (min. 5 let). Tento kontrolor si v případě potřeby může přizvat na pomoc i odborníka-specialistu. Realizace inspekce kvality je vedena centrálně na úrovni ministerstva, což vnímám jako výhodu oproti ČR, kde podle mého názoru panuje/panovala v inspekcích jistá roztržitost přístupů v rámci krajů i jednotlivých kontrolorů a ublížily jí také přesuny v rámci odpovědných úřadů. Zaujal mě systém hodnocení ústavů, který podle zástupců tamního ministerstva vzbuzuje konkurenční prostředí mezi ústavami a má i vypovídající hodnotu pro klienty, pro které představuje jednoduché vodítko kvality. Výše hodnocení má také vliv na délku licence ústavu a motivuje tedy zařízení k větší snaze o dosažení co nejvyšší kvality.

Specializace v sociální práci

Problematika specializace v sociální práci je v Izraeli reflektována v nabízených studijních oborech sociální práce, konkrétně specializace na děti a rodinu; pracovník se specializací má jednak větší kompetence v dané oblasti, požívá větší prestiže, což se odráží i na jeho platovém zvýhodnění. V rámci ČR je podobná specializace získávána zaškolením u konkrétního zaměstnavatele, účastí na kurzech a samostudiem, ale ne na úrovni komplexní odborné přípravy na vysokých školách. Studium sociální práce na vysoké škole je zpravidla všeobecné a teoretické, což pak vede absolventy k nutnosti získávat další znalosti a dovednosti v rámci zaměstnání a/nebo na vlastní pěst. Bohužel ne všechny kurzy v ČR disponují potřebnou kvalitou. V Izraeli je vzdělávání sociálních pracovníků realizováno univerzitou, která je propojena s ministerstvem a myslím si, že se tímto systémem přes jistou unifikaci lépe nastavuje kvalita vzdělávání a také zacílenost na konkrétní potřeby.

Nevýhodou specializace sociálního pracovníka je horší uplatnění v oblastech sociální práce, na které není pracovník specializován, a může to dle mého mínění vést i k menší komplexnosti (ve smyslu nazírat a řešit problém komplexně).

V navštívených organizacích mě zaujal důraz na prosazování změny na systémové úrovni a lobbying, např. změny legislativy či městského nařízení, které mají vliv na život občanů. Některé organizace v České republice se také snaží prosazovat systémové změny, ale mám pocit, že se jedná spíše o nahodilé pionýrské snahy, poznamenané nejednotností i mezi jednotlivými organizacemi orientujícími se na stejné téma (např., zda a jakým způsobem pracovat s agresory domácího násilí). Cítila jsem také snahu o rozvíjení služeb, zkoušení nových programů a snahu o osamostatnění klienta (posilování profesních dovedností), dokonce vyškolení občanů, jak lobbovat za své zájmy. Oproti ČR jsem vnímala větší přirozenou roli komunity a také nastavení sociálních služeb tak, aby tuto roli podporovaly a doplňovaly – např. doprovázející rodiny pro děti bez rodičů, mentor pro oběti domácího násilí, práce s vůdci komunit atd.

Hlavní rozdíly

Rozdíly podmínek pro výkon sociální práce vnímám zejména v rozdílném sociokulturním prostředí, jak jsem uvedla již výše. Myslím si, že na sociální pracovníky to klade vysoký nárok jednak na respekt vůči klientům, znalost odlišností (např. rozdíly ve zvyklostech, hodnotách menšin atd.) a do jisté míry taky na odvahu. Slova, která se u nás nadužíváním skoro vyprázdnila, tam nabývají konkrétní a smysluplný rozměr.

Celkové zhodnocení

Z konkrétních nápadů/programů se jako červená nit organizacemi táhla práce s komunitou a využívání dobrovolníků, mentorů, koučů atd., zkrátka osob, které s klienty navážou lidský vztah, podporují ho, doprovázejí, poskytují následnou péči.

**Bc. Iva Skálová, DiS.**

Pracuji v neziskové organizaci pro podporu a péči o duševně nemocné. Organizace se jmenuje VOR Jihlava, z. ú. Naše organizace poskytuje službu sociální rehabilitace a chráněné bydlení. Kromě toho, že mám své klíčové klienty, se věnuji i dalším klientům a to v rámci JOB klubu a přípravy na zaměstnání. S klienty, kteří mají zájem najít si práci, vyhledávám vhodné pracovní nabídky, domlouvám vhodné podmínky se zaměstnavateli a podporuji je v jejich pracovním nasazení. Pro lidi s duševním onemocněním je velmi těžké sehnat si vhodnou práci, ve které by vydrželi. Velmi často totiž dochází k tomu, že po pár měsících, týdnech a někdy i dnech klient zaměstnání opouští, protože ho nezvládá, a to na úrovni psychické nebo fyzické.

Shrnutí nejdůležitějších přínosů

V popisu první organizace – Center for Employment opportunities mě zaujalo, jak s klienty intenzivně pracují na získání jejich zaměstnání, na získání potřebného vzdělání, na jejich motivaci ke vzdělání. Také se mi líbí, že se dokáží zamyslet nad tím, co předchází problému, který se zdá být hlavním. Např. u žen, které byly negramotné, nepocházel problém z nízké inteligence, ale ze souvislosti pocházejících z kultury a náboženského přesvědčení. Dále se mi velmi líbí, že se svými klienty sociální pracovník pracuje i v případě, že klient ztrácí svou motivaci. Pracovník klienta motivuje a vysvětluje mu důsledky jeho pasivního či negativního postoje k získání lepšího vzdělání a potažmo lépe placeného zaměstnání. S klienty vytváří sociální pracovník individuální plány na tzv. Intake meetings. Většinou však mají pracovníci klienty, kteří o pomoc stojí. I přes to, že je v Izraeli velmi nízká nezaměstnanost, je mnoho lidí závislých na dávkách, protože jejich plat nestačí na pokrytí všech životně důležitých výdajů. Proto přicházejí, aby získali možnost se do vzdělání a získat lepší kvalifikaci a předpoklady k lépe placené práci. Dovzdělávací kurz si z 20ti procent platí klient sám, avšak v případě, že na kurz nemá klient žádné finanční prostředky, uhradí jej klientovi MSVSS zcela. Někdy se klienti bojí, že když nastoupí do zaměstnání, přijdou o dávky, podporu. V takovém případě jim sociální pracovníci vysvětlí situaci do budoucna, v souvislosti s vyplácením důchodových dávek atd. V těchto a dalších případech sociální pracovníci vyjíždějí i do terénu a pracují s klienty intenzivněji na jejich motivaci.

Měření kvality sociálních služeb

Systém hodnocení kvality je takový, že z MSVSS jsou stanoveni tzv. inspektoři (musí splňovat minimálně 10 let praxe v sociální péči), kteří hodnotí poskytovanou péči. Každý inspektor má své organizace (cca 12). Každou organizaci navštíví jednou za půl roku a jednou za rok píše hodnocení, které pak posílá svému nadřízenému na Ministerstvo sociálních věcí a služeb (MSVSS). Inspektor hodnotí kvalitu poskytované péče jako takovou, budovu, ve které je služba poskytována, a finanční hospodaření. Cílem návštěvy a hodnocení inspektora je však spíše zjistit, jaké jsou nedostatky a jak pomoci pracovníkům tyto nedostatky odstranit. Inspektor pracovníkům poskytuje rady, doporučení a pomoc. Na konci roku píše hodnocení, zda se nedostatky podařilo odstranit a jakou kvalitu péče organizace poskytuje a vystaví organizaci hodnocení (na základě něhož jsou organizace od státu odměňovány). Organizace tak svým způsobem mezi sebou soupeří, která z nich má lepší známku, což zvyšuje jejich vlastní zájem na tom, mít vysokou kvalitu poskytované péče, udržet si jí a neustále ji zlepšovat. Tímto způsobem a frekvencí „návštěv“ inspektora se zajistí odstranění případných nedostatků velmi rychle – kvalita péče je tím zaručena. V tomto bodě se mi zdá, že v České repub-

lice by tento způsob mohl být také implementován, zvýšila by se tím celková kvalita sociální péče.

Na vzdělávání sociálních pracovníků se v Izraeli klade velký důraz, hlavně na jejich specializaci. Každý pracovník je neustále motivován, aby se dále vzdělával a prohluboval poznatky ve svém zaměření. Míra vzdělání se samozřejmě odrazí na jejich platu a prestiži.

V organizaci Isreali council for the child in residential care mají mnoho programů. Ve velkém množství bodů se péče v České republice setkává s péčí v Izraeli, ale program „Bridge to independence“ a jeho myšlenku u nás neznáme. Samozřejmě to opět souvisí s celkovým systémem kulturním, politickým, ekonomickým atd. Jde o to, že v Izraeli je povinná vojenská služba a to jak pro chlapce (3 roky), tak i pro dívky (2 roky). V naší republice takovýto systém péče o děti, které opustí dětský domov, schází. Program „Bridge to independence“ je o tom, že dospívající, kteří opustí dětský domov, mají možnost přejít do bytu, kde je až 6 takových lidí, o které se po dobu jejich vojenské služby „stará“ a podporuje je sociální pracovník, tzv. náhradní rodič.

V organizaci „Rabbis for human rights“ sociální pracovníci nejen pracují na vyřešení problému svého klienta, ale i lobbují za změny práva zákonů přímo v parlamentu.

Zhodnocení

Celkově hodnotím všechny získané informace z poskytnutých materiálů jako velice zajímavé, ale sama si úplně nedokážu představit implementaci výše zmíněných metod u nás vzhledem k jiné politické, kulturní a náboženské situaci.



Bc. David Rygel

V současnosti se věnuji podpoře osob s postižením. Působím jako sociální pracovník a vedoucí služby Sociální rehabilitace SPOLU v Olomouci. Těžištěm naší činnosti je podporované zaměstnávání pro dospělé a tranzitní program pro studenty speciálních středních škol, poskytujeme odborné sociální poradenství, zejména v oblasti finanční gramotnosti, dávek sociální péče či vyřizování příspěvku na péči.

Předtím jsem se po několik let soustředil na vyrovnávání příležitostí pro děti a mládež ze sociálně znevýhodněného prostředí.

Ústřední motivací ke spolupráci s MPSV byla má potřeba dále poznávat různé přístupy a oblasti sociální práce a konfrontovat je s vlastní praxí.

S tématem měření efektivity výkonu sociální práce jsem se výslovně setkal v prezentaci kontrolního oddělení Ministry of Social Affairs, které koncepčně a opakovaně sleduje kvalitu poskytování sociální péče v pobytových zařízeních. Poznatkem pro mě bylo, že supervizor, který sleduje, jak je na potřeby uživatelů reagováno, současně pomáhá a vede konkrétní zařízení, aby dosáhla zlepšení.

Specializace v sociální práci

Podrobnější vhled do problematiky specializací poskytly materiály z The Central School of Workers in Social Services. Oblastí, na které se lze specializovat, bylo definováno devět (rodina, děti, starší lidé, komunitní práce, osoby s postižením, lidé s duševním onemocněním, lidé po výkonu trestu, ženy, sociální zdraví). Jednoznačným a pozitivním vkladem je umožnění rozvoje v dané oblasti (sociální pracovník se může stát licencovaným expertem) a prohloubení odborného přístupu.

Ohrožením je „uzavření“ sociálního pracovníka do vymezené oblasti „jeho“ specializace. Podle mého názoru je možnost postupovat do různých oblastí sociální práce skvělou prevencí proti profesnímu vyhoření. Získaná specializace nemá opravňovat k automatickému zvýhodňování při získávání práce; smyslem je opravdu a pouze prohlubování znalostí a tedy profesionálnější výkon sociálního pracovníka.

Podle dostupných informací lze specializaci pro výkon určité sociální práce získat na výše zmíněné škole – ta pak může fungovat jako odborný garant profese sociálního pracovníka v rámci celého státu.

Zaujalo mě přenášení zkušeností, získaných v terénu, do veřejného prostoru. Například do ovlivňování zákonů, veřejného nebo expertního mínění. Sociální práce v Izraeli má odvahu a schopnosti formovat rozvoj sociálního státu a občanské společnosti.

Jednotlivé organizace se velmi liší svým záběrem, ekonomickým zázemím, právní formou. Působí v mnoha oblastech, kde vzniká společenská nerovnováha, a konkrétní lidé potřebují podporu, aby se s ní mohli úspěšně vyrovnávat. Izraelská zkušenost je významně poznamenána imigrací; fenoménem, s nímž máme jen malou zkušenost. Možná právě z tohoto důvodu se mi jeví, že je sociální práce v Izraeli dobře připravena na nejrůznější současné výzvy, je schopna jim flexibilně vycházet vstříc.

Potěšující je zjištění, že jednotlivé podoby sociální práce i celý systém, od lokální úrovně po státní, jsou si v mnohém v obou zemích blízké. Zkrátka, že pole sociální práce v Izraeli a v České republice nemusí překonávat velké rozdíly, ale že se může navzájem snadno inspirovat. Pravděpodobně je to dáno obdobnou velikostí obou společností, historickými a kulturními vazbami a souvislostmi.

Shrnutí

Studium poskytnutých materiálů mi pomůže jak v mém profesním rozvoji, tak obohatí mou aktuální praxi. Posílení pracovního sebevědomí, širšího vnímání celého pole sociální práce i odvahy reagovat na nové výzvy, jsou velmi užitečné pro budoucnost – mou i organizace, v níž působím. Hledat a realizovat dosud nevyužité příležitosti pro začleňování osob s postižením je jedním z hlavních cílů sociální práce – mé a mých kolegů ve SPOLU.



Ladislava Poláková, DiS.

Pracuji jako sociální pracovnice v Intervenčním centru pro osoby ohrožené domácím násilím, což je jedno ze středisek Centra sociálních služeb Praha. Zároveň pod stejnou mateřskou organizací poskytují sociálně-právní poradenství v Krizovém centru Riaps. Mojí cílovou skupinou jsou tedy především oběti domácího násilí, v menší míře se pak věnuji krizové intervenci.

K účasti na události spojené s kontaktem s izraelskými odborníky mě motivovala hlavně snaha rozšířit si obzory. Těšila jsem se jednak na možnost seznámit se s fungováním organizací pracujících v zahraničí. Z účasti na několika mezinárodních projektech, kterých jsem se účastnila v minulých letech, vím, že právě síťování mezi účastníky má mnohdy potenciál inspirovat a třeba i dát vzniknout novým nápadům a navázat novou spolupráci.

Velmi mě zaujal systém vzdělávání sociálních pracovníků, který prezentovali vyučující Central school for workers in social services. Líbí se mi model, kdy si sociální pracovník vybírá oblast, na kterou se v profesním životě zaměří a té se pak věnuje do hloubky. Faktem zůstává, že sociální práce je tak široký obor, že se tento systém zdá být naprosto logický a myslím si, že i napomáhá vyšší prestiži oboru.

Shrnutí hlavních dojmů

Můj hlavní dojem je, že sociální práce je do velké míry (rozhodně větší než v ČR) řízená státem. Izrael má podrobně propracovaný systém vzdělávání sociálních pracovníků, financování i kontroly organizací. To vše zajišťuje dle mého dojmu organizacím větší jistotu a klid na práci. Nejvíc mě zaujal způsob kontroly jednotlivých organizací, kdy MSVSS přidělí každé organizaci inspektora, který má za úkol jednak mentorovat a posouvat organizaci dopředu, ale zároveň má i kontrolní funkci. Na příkladu dětského domova nám pak bylo názorně předvedeno, jak může takový inspektor v praxi fungovat.

Kontakt s organizací z Beershevy a ilustrace života ve třech beduínských vesnicích mi pomohly hlavně pochopit postavení původně kočovných skupin obyvatel v pouštních oblastech Izraele. Hodně zajímavé pro mě bylo sledovat rozpor ve vnímání jejich způsobu života jimi samotnými a většinovou společností v Izraeli. Tento rozpor pak krásně ilustrovaly názory sociálních pracovníků, které s beduíny pracují na jedné straně, a názory izraelských úředníků mimo řady sociálních pracovníků nebo beduínů, s nimiž jsme přišli do kontaktu, na straně druhé.

Patrně nejvíce na mě zapůsobil dětský domov. Jak jsem již zmínila, velmi inspirativní nejsou pouze jednotlivé projekty, ale celkově dojem, že v oblasti náhradní péče jsme dál. Zejména zobrazené ubytovací jednotky, které nebyly rodinného typu, ačkoli tak byly prezentovány, mě utvrdily v tom, že Česká republika jde v tomto ohledu správnou cestou. V Izraeli v podstatě chybí profesionální péčovská péče, což mi později mimo prezentaci vysvětlil sociální pracovník z projektu Falafel.

Kontakt s organizací Women's Spirit pro mě byla nejdůležitější, jelikož se jako jediný týkal přímo problematiky domácího násilí, kterou se zabývám. Z mého pohledu šlo o organizaci, která je zaměřena podobně jako řada jiných organizací u nás, vzniklých na feministické platformě. Domnívám se, že se systémem ochrany proti domácímu násilí, který funguje v ČR, se Izrael nemůže porovnávat. I v této oblasti jsme mnohem dál. V České republice máme zákon na ochranu před domácím násilím, máme zde k dispozici řadu nástrojů podporujících pomoc a tento druh násilí vnímáme většinou už jako

komplexní problém celého rodinného systému, kde je potřeba pracovat se všemi zainteresovanými členy rodiny. Následné spojení s organizací Rabíni za občanská práva pro mě byla sice zajímavá, ale přiznám se, že jsem nenašla mnoho pojmů s ČR. Nebylo mi zcela jasné, co motivuje klienty k návštěvě rabínky, když proces případné legislativní změny, ke které by organizace mohla dát podnět, je tak dlouhý, že klientovi nemá šanci pomoci. Spojení s touto organizací pro mě bylo trochu vytržené z kontextu, asi by bylo potřeba mít možnost blíže se zorientovat, abychom pochopili náboženský kontext.

Zhodnocení

Mám-li hodnotit přínos tohoto sdílení informací, musím zmínit zejména rovinu týkající se osobnosti sociálního pracovníka. Dobrý sociální pracovník by měl podle mého názoru být schopen nadhledu, reflexe svojí práce i podmínek, ve kterých pracuje. Měl by mít rozhled a schopnost hledat a vidět možnosti pro klienta i tam, kde je těžké je nacházet. A z tohoto úhlu pohledu vidím jasný přínos sdílení pro sebe jako pro člověka - profesionála, který se dlouhodobě snaží svoje znalosti, schopnosti a zkušenosti využívat pro zlepšení situace lidí, kteří se ocitli v nouzi.

**Bc. Marie Piskořová, DiS.**

Cílem této práce je shrnout přínosy i podněty, které jsem získala při kontaktu s kolegy sociálními pracovníky z Izraele zprostředkovaného projektem MPSV. V danou chvíli působím dva roky na postu sociálního pracovníka pobytové Odlehčovací služby a metodika organizace oblastní Charity Vyškov. Zároveň jsem členem komunitního plánování města Vyškova. Současně si doplňuji své vzdělání studiem oboru Sociální práce v magisterském programu FSS Masarykovy univerzity v Brně. V této nabídce

jsem viděla možnost nechat se inspirovat praxí ze zahraničí, možnost přinést nové myšlenky a nové podněty pro další práci na pozici jak metodika, tak člena komunitního plánování města. Tato má očekávání kontakt s izraelskými kolegy splnil.

Nejprve bych se chtěla zastavit nad sociokulturními podmínkami v Izraeli, které byly velmi významným bodem. Tím, že je stát Izrael v trvalém konfliktu asi se čtyřmi státy, je velmi znatelná ostrážitost jeho obyvatel, která se střídá se zdánlivou samozřejmostí a klidem. Pro Izraelity je hrdostí a ctí sloužit v armádě. Mají povinnou vojenskou službu na tři roky pro muže a dva roky pro ženy. Tuto službu mohou vykonávat také v pomoci společnosti v rámci zdravotnictví, sociálních služeb atd. Velmi se mi líbí, že je pro ně samozřejmé, že nebudou tyto dva roky pracovat pouze na vlastním růstu, ale věnují je službě státu nebo společnosti. Podle postavení v této vojenské nebo civilní službě se následně odvíjejí i jejich možnosti pro pracovní umístění a postavení ve společnosti. V průběhu naší spolupráce jsme se dozvěděla, jaká specifika s sebou nese přítomnost dvou hlavních dominantních skupin obyvatel dělící se o moc v Izraeli, které jsou rozděleny náboženstvím na skupiny Židů a Arabů. V tuto chvíli je vláda tvořena spíše židovskou stranou, proto se arabská část obyvatel musí potýkat s omezeným přístupem k moci. To bylo nejvíce patrné z kontaktu s beduínskými vesnicemi poblíž města Be'er Sheva, které jsou zcela odříznuty od přístupu ke zdrojům vody, elektřiny i služeb. Velmi mne překvapil fakt, že organizace Rabbis for human rights, která je v základu vedena a podporována židovskou obcí, nemá problém být obhájcem lidských práv muslimů.

Měření kvality sociálních služeb

Také jsem byla v kontaktu s MSVSS, které má na starosti sociální práci a způsob hodnocení kvality jednotlivých služeb. V Izraeli mají vybudovaný systém hodnocení služeb kontroly, ale i významné podpory a snahy o motivaci služeb o vlastní rozvoj. V rámci ministerstva mají vybudovaný systém inspektorů kvality, kteří v určitých službách slouží také jako poradci a podpůrci. Hodnocení kvality služeb pak probíhá každý rok díky udělování hvězd, které symbolizují úroveň kvality poskytovaných služeb. Tyto hvězdy se dávají za velký soubor kritérií, která se pravidelně hodnotí. Líbí se mi, že sociální služby jsou tímto systémem motivovány k ustavičné práci na zdokonalování svých služeb, zároveň tyto hvězdy pak pro veřejnost a potenciální klienty slouží jako záruka toho, že služba poskytuje to, co má.

Nejdůležitější přínosy

Tím, že pracuji ve službě, která pracuje především se seniory, byla pro mě velmi podnětná komunikace s komunitním centrem Matav-Care and Welfare Services. Tato organizace se zaměřuje na práci se seniory, kteří jsou aktivní, i na ty, kteří již potřebují zajistit základní úkony péče. Toto propojení je velmi pokrokové a zároveň velmi zajímavé pro přenesení do naší praxe. Často se ve své praxi setkávám s tím, že města nabízejí aktivity pro aktivní seniory, ale v okamžiku, kdy se senior již není schopen na tato se-

tkávání dopravit, končí jeho kontakt se společenským prostředím a je odříznut od života. V danou chvíli se stane plně závislým na pomoci svých blízkých. Pro sociální služby je velmi obtížné ho kontaktovat či se o něm přímo dozvědět. Centrum, s nímž jsme byli ve spojení, propojuje práci s aktivními seniory, organizuje pro ně výlety, dává jim možnost nezůstávat doma, s práci s těmi, kteří postupně přestávají zvládat základní úkony sebezpečí. Pro ně pak nabízí možnost provést osobní hygienu s pomocí asistenta ve vybudovaném sociálním zařízení. Zároveň připravují aktivity, které umožňují aktivní trávení volného času.

Specializace v sociální práci

V rámci komunikace s vysokou školou pro sociální pracovníky byl představen systém specializací, které jsou nutné pro výkon sociální práce v Izraeli. Podle těchto specializací si pak student zvyšuje svou profesní kvalitu v dané oblasti se zaměřením na obor, který si sám vybral. První tři roky bakalářského studia jsou vyučovány podobně jako v Česku. Toto studium poskytuje studentovi všeobecné vzdělání v sociální problematice. Specializaci pro daný obor si student vybírá až po jeho ukončení v rámci nástavbového / magisterského programu. Toto specializované vzdělávání je pouze začátkem dlouhotrvajícího procesu, který trvá až 15 let profesního života. Velmi se mi líbí snaha motivovat poskytovatele, aby ve své organizaci zaměstnávali odborníky, proto v rámci vzdělávání musejí umožnit sociálním pracovníkům vlastní růst. Tato možnost nám v Česku bohužel chybí.



Mgr. Alžběta Wurmová

V současné době pracuji jako sociální pracovníce v doléčovacím centru organizace Sananim. Během magisterského studia jsem začala pracovat jako sociální pracovníce v NZDM. Po úspěšném absolvování studia jsem pracovala v azylovém domě pro ženy a muže starší 18 let (lidé bez domova), dále s lidmi se znevýhodněním (psychickým, fyzickým, sociálním) a nyní pracuji s drogově závislými. Také jsem pracovala jako metodička pro Centrum Seňorina, které poskytuje přechodné ubytování pro seniory s demencí. Ráda

klientům poskytuji nebo zprostředkovávám informace, které jim pomohou řešit jejich složité životní situace. Snažím se mít přehled o aktuálním dění v oboru, abych klienty správně směřovala.

Moje očekávání od sdílení zkušeností s izraelskou sociální prací se dají shrnout do dvou otázek.

1. Jak lze vykonávat sociální práci s rovným přístupem ke všem klientům v hluboce polarizované společnosti (Židé vs. Palestinci)?
2. Jakou podobu má sociální práce v Izraeli – spíše materiální pomoc, nebo strukturované programy vedoucí ke zlepšení situace jedince/rodiny/komunity?

Měření kvality

Měření kvality výkonu sociální práce je v Izraeli postavené na kontrolách inspektorů kvality sociální práce. Od pracovníků Ministerstva sociální péče a služeb jsme se dozvěděli, že každý inspektor kvality má své stálé organizace, které pravidelně navštěvuje. Jeho funkce ovšem není pouze kontrolní, ale je také supervizorem a rádcem. Jeho cílem je společně se svými organizacemi pracovat na tom, aby organizace odváděly svoji práci dobře. Inspektoři jsou sami pod pravidelnou kontrolou, kde výsledky své práce a svých šetření prezentují. Jejich poznatky jsou dále zpracovávány a ministerstvu slouží jako podklad pro vývoj sociální práce.

Na základě šetření inspektorů kvality dostávají jednotlivé organizace hodnocení formou určitého počtu hvězdiček. Čím lepší hodnocení, tím více dostává organizace finanční podpory od státu a od městské samosprávy (resp. organizace s více hvězdičkami má větší šanci na úspěch ve výběrovém řízení, který stát či samospráva vypisuje pro danou oblast sociálních služeb).

V této metodě hodnocení kvality služeb spatřuji klady především v tom, že organizace jsou systematicky podporovány v tom, aby poskytovaly kvalitnější služby (inspektor kvality jako rádcem). V situaci, kdy organizace nevědí, jak mají postupovat, nebo jsou jejich postupy v rozporu s nastavenými standardy, mají inspektora, který jim poskytuje bezprostřední zpětnou vazbu.

Specializace v sociální práci

Během shromažďování poznatků jsme se dozvěděli základní informace o způsobu získávání specializací v sociální práci v Izraeli. Jedná se o systém, kdy sociální pracovník po získání bakalářského titulu nastupuje do zaměstnání s všeobecným vzděláním. Vybere si cílovou skupinu klientů, se kterými chce pracovat, a dále pokračuje v získávání specializace pro tuto cílovou skupinu. Specializace mají čtyři úrovně, a pracovník tak postupně dosahuje čtyř stupňů odbornosti. Pokud by si pracovník po získání titulu dále své odbornosti nezvyšoval, mohlo by to mít vliv na jeho pokračování v zaměstnání.

ní (zaměstnavatelé požadují, aby se zaměstnanci dále doškolovali). V neposlední řadě má vyšší stupeň odbornosti vliv na výši platu.

Výhody specializací jsou především v tom, že sociální pracovník po škole nemůže dělat jakoukoliv práci, ale pro náročnější práci musí získat odbornost a časem nabyté zkušenosti.

Já vidím specializace v sociální práci jednoznačně jako výborný systém vzdělávání sociálních pracovníků a zvyšování kvality sociální práce a velmi bych uvítala, kdyby byly specializace zavedeny i v České republice.

Shrnutí zásadních rozdílů podmínek pro výkon sociální práce v ČR a Izraeli

Z mého pohledu se výkon sociální práce v Izraeli a v České republice zásadně neliší. Jako zásadní rozdíl považuji vzdělávání sociálních pracovníků.

Další znatelný rozdíl vidím v individualizovaném přístupu sociální práce v ČR a v přístupu zaměřeném na komunitu v Izraeli. V Izraeli se o diskriminaci mluví otevřeně (uvědomujeme si, že lidé mají rozdílný přístup ke zdrojům – volební právo, bydlení, voda, elektřina, vojenská služba, vzdělání, zaměstnání) a s tímto vědomím sociální práci uskutečňují.

Celkové zhodnocení zkušenosti

Celkově hodnotím toto sdílení jako velmi podařené a nesmírně přínosné. Díky intenzivnímu kontaktu s organizacemi jsme získali nejen informace o tom, jak situaci v Izraeli vnímají sociální pracovníci, ale jak se s tím ztotožňuje běžný občan. Zároveň jsme se dozvěděli mnoho informací o zvycích a současné situaci v Izraeli. Materiály vybraných organizací byly vyčerpávající a myslím, že jsem se dozvěděla mnohem více, než jsem si myslela, že budu mít možnost zjistit.



Mgr. Klára Zachová

Od roku 2008 působím v sociální službě neziskové organizace poskytující odborné sociální poradenství, jejíž cílovou skupinou jsou imigranti– nejprve v pozici pracovnice v sociálních službách, jelikož jsem nejprve vystudovala obor sociální a kulturní antropologie, od roku 2010 po dokončení vzdělání v oblasti sociální práce jako sociální pracovnice. Tehdy byla mou hlavní činností přímá práce s klienty, poskytování odborného sociálního poradenství. Od roku 2013 jsem současně také vedoucí této služby. Možnost získání nových zkušeností z jiných sociálních služeb, náhled na fungování systému v jiné zemi považuji za velmi cennou, proto jsem se ráda zúčastnila tohoto sdílení zkušeností s kolegy z Izraele. Doufala jsem také, že bych tímto mohla získat i zajímavé zkušenosti a inspiraci ohledně sociální práce s migranty a jejich integrace.

Velmi zajímavé pro mě byly také poznatky z organizace **Ruach Nashit (Woman's Spirit)**, věnující se ženám – obětem domácího násilí. Zde je velmi silně vnímáno propojení domácího násilí na ženách s jejich ekonomickou závislostí na manželovi – „finanční násilí“. Ženy záměrně nenazývají klientkami, ale účastnicemi, spolupracují s nimi až v okamžiku, kdy nežijí společně s násilným partnerem. Důležitou roli zde hrají dobrovolnice. Ty nemusejí být sociálními pracovníci, absolvují kurz v rozsahu 10 x 4 hod., poté se stávají mentorkami účastnic. Mentorkou se může stát pouze žena starší 30 let, vysokoškolsky vzdělaná, musí být zaměstnaná (vzor pro účastnici). Mentorka se potkává s účastnicí po dobu 2 let, 1x týdně, doprovází ji při jednání s institucemi, podporuje v osamostatňování se, sebedůvěře, nalezení zaměstnání atp.

V **Center for Employment opportunities** mne zaujal způsob práce s klienty, který je velmi individuální a dlouhodobý. S klientem spolupracuje klíčový pracovník, jsou zjišťovány jeho konkrétní bariéry pro uplatnění na trhu práce, získání lepší práce, dle toho je poskytnuta adekvátní podpora – vzdělávání, skupinové setkávání, posilování důvěry klientů v instituce. Potřebná podpora, koučování je poskytováno i v začátcích zaměstnání. Po ukončení spolupráce je klient centrem pravidelně kontaktován ještě další dva roky, zjišťují, jak se mu daří. Nalézt novou práci se daří po 6 měsících 45 % klientů, po 9 měsících 58 % a po 12 měsících 68 % klientů.

Nezisková organizace Děti v nebezpečí nám představila několik projektů. V areálu této organizace je poskytováno několik typů služeb. Jednak poskytují služby dětem z okolí, které tam přicházejí po škole a večer se vrací do svých rodin, další část je určena pro děti, které vlastní rodinu nemají či z ní byly odebrány. Všechny děti se do centra dostávají na základě doporučení sociálního odboru města, každé dítě patří do menší skupiny dle svých problémů (např. citové, problémy s chováním), která má svůj program a svého průvodce. Byli jsme seznámeni také s inovativním programem „Pečující falafel“, který je určen pro děti, mladistvé žijící v ústavní péči, kteří nemají rodinu či někoho, kdo stojí mimo ústav, komu se mohou se vším svěřit, trávit čas mimo ústavní zařízení. Do projektu jsou jako průvodci dětí zapojeni i nesociální pracovníci. Důležitý je blízký vztah s dítětem, navázání důvěry, dlouhodobý vztah (v protikladu k měnícím se pracovníkům v ústavním zařízení). Setkávají se min. 1x měsíčně, ale spíše 2–3krát, ale pracovník je stále na telefonu, dítě/mladistvý má pocit, že je tu vždy pro něj.

Ministerstvem sociálních věcí a sociálních služeb nám byl představen systém kontroly pobytových zařízení. Pracuje zde 250 inspektorů, kteří mají tři základní role – director (vede, dodržuje politiku ministerstva), defector (objevuje nedostatky) a effector (dohlíží na nápravu, předává zkušenosti). Inspektor je především sociální pracovník

se zkušeností ze sociálních služeb, svými zkušenostmi má pak pomáhat organizacím, které kontroluje. Komise prohlíží spisy z každého ústavního zařízení, uděluje hodnocení – systém hvězdiček – ústavní zařízení mezi sebou soutěží o co nejlepší hodnocení. Hodnocení se nepromítá do financování zařízení, ale ovlivňuje délku doby, na kterou dostávají licenci, kterou povinně potřebují, aby mohla organizace služby poskytovat (základ 4 roky). Podněty, stížnosti či pochvalu mohou dávat také přímo uživatelé služeb, jejich rodiny či lidé žijící v okolí ústavních zařízení.

Dostí odlišný od České republiky je systém dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, navazující na akademické vzdělání, který realizuje **Central School for Workers in Social Services**. Tato škola je zřízena přímo MSVSS, vykonává jeho politiku, ale současně také podněty z terénu předává MSVSS. Zabývají se výukou, ale i metodikou vyučování sociální práce. Odbornost je posuzována ze tří aspektů – zkušenost a praxe (min. 5 let v oboru, min. na 0,5 úvazku), vědomosti (znalost komunity, obce, zákonů, úřadů, znalost různých stavů a situací v odbornosti, kterou sociální pracovník požaduje, zná místa, potřebné informace), jeho působení v terénu, profesionalita (reflexe, schopnost předávání znalostí druhým, schopnost psaní metodických materiálů, etika, analyzování).

Absolvované sdílení zkušeností považuji za velmi zajímavé a přínosné. Skutečnost, že jsme bohužel nenavázali kontakt přímo se sociální službou zaměřenou na cílovou skupinu, jíž se v ČR já v současnosti věnuji, nijak zásadně neubírá na přínosu tohoto sdílení. Cením si možnosti se tohoto programu zúčastnit a věřím, že je pro mne zkušeností, ze které budu v budoucnu čerpat.



Mediační místnost v Beduínské vesnici



Obchod v Beduínské vesnici

Závěr

Spolupracující organizace a instituce působí v oblasti sociální péče a sociální práce dlouhou dobu a je nutné uvést, že při spolupráci s izraelským Ministerstvem práce a sociálních věcí protistrana nabízela kontakt s organizacemi, které mohou nabídnout příklady dobré praxe a dobrý obraz poskytovaných sociálních služeb v Izraeli.

Z hlediska sociální práce je možné konstatovat, že ač je systém sociální práce v některých aspektech v Izraeli odlišný, lze v obou zemích detekovat společné záměry výkon činností sociální práce profesionalizovat. V obou zemích však proces profesionalizace provází mnoho otázek a dilemat – např. kde je hranice profesionalizace a dostatečného prostoru pro odborný výkon sociálního pracovníka bez regulace, zda žádoucí změny v zemi realizovat postupně a pozvolna, nebo zásadní změny provést v rychlém a krátkém sledu. Na rozdíl od České republiky jsou sociální služby a sociální práce výrazně „ovládány“ místním Ministerstvem práce a sociálních věcí (např. systém inspekce, který je současně systémem řízení kvality a řízení financování sociálních služeb, mnohaleté další vzdělávání sociálních pracovníků ve státní škole ...).

Některé izraelské projekty, např. doprovázení dětí po opuštění ústavní výchovy či projekt opatrovníka/mentora dětí může být zajímavou inspirací pro Českou republiku. Další zdroj inspirace lze v každém případě nalézt v systému řízení kontroly a kvality v sociálních službách prostřednictvím inspektorů, kteří jsou však současně zodpovědní za kvalitu přidělené sociální služby, a proto ve službě také působí výrazně metodicky, nejenom jako kontrolní článek.

Z hlediska měření kvality a efektivity se izraelská strana zabývá touto tematikou ve vztahu k sociálním službám, respektive sociální práce není řešena samostatně, nýbrž pouze jako součást poskytování sociálních služeb.

Izraelská strana opakovaně projevuje velký zájem na pokračování spolupráce s Českou republikou.

Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA.

Seznam použitých zkratk

DD – dětský domov

VTOS – výkon trestu odnětí svobody

OSP – odborné sociální poradenství

SPOD – sociálněprávní ochrana dětí

MSVSS – Ministerstvo sociálních věcí a sociálních služeb Izraele

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Kontakty

Realizační tým projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II

Bc. Petra Nebeská: věcný gestor projektu

e-mail: petra.nebeska@mpsv.cz

Mgr. Lucie Mičínová: odborný metodik

e-mail: lucie.micinova@mpsv.cz

tel.: 770 147 943

Mgr. Veronika Marešová.: věcný gestor posilování kompetencí sociálních pracovníků

e-mail: veronika.maresova1@mpsv.cz

tel.: 778 475 265

Bc. Kristýna Dubinová, DiS.: věcný gestor osvěty sociální práce

e-mail: kristyna.dubinova@mpsv.cz

tel.: 770 147 925

doc. PhDr. Marie Macková, Ph.D.: odborný pracovník

e-mail: marie.mackova1@mpsv.cz

tel.: 770 116 505

Mgr. Tereza Šafářová: projektový manažer

e-mail: tereza.safarova@mpsv.cz

tel.: 221922121

Ing. Jarmila Tůmová: finanční manažer

e-mail: jarmila.tumova@mpsv.cz

tel.: 221923214

Sociální práce v Izraeli

Projekt Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751

Praha – červenec 2019

Recenzent: Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

Vydalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2

www.mpsv.cz

ISBN: 978-80-7421-187-4



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost





Sešit sociální práce byl vydán v rámci projektu MPSV – „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II“; reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751, financováno z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky.