



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Efektivita a profesionalita v sociální práci

Mgr. Petr Antoni

Mezinárodní den sociální práce

Brno 20.3.2018

rovnice na úvod

Profesionalita = kvalita = efektivita

Znaky profese a profesionality

- Sociální pracovník má monopol na určité typy prací – což dává profesi výjimečnost a současně určuje její hranice
- Sociální práce je veřejně uznaná, pojem „sociální pracovník“ je obecně bez výhrady přijímán a je obecně „rozuměno“ co znamená
- Sociální práce je profesně autonomní
- Sociální pracovník má profesní vzdělání a průběžně se vzdělává
- Řídí se profesní etikou
- Profese požívá zaslouženou prestiž
- Status sociální práce je vyjádřen zákonem

„profesionál“

- Sociální pracovník „profesionál“ se dokáže dobře zorientovat v situaci a problému klienta (a skupin klientů), dokáže efektivně volit metody, dokáže vyhledat pomoc (tým, supervize, vedoucí pracovník) v případě komplikovaných případů
- Dokáže definovat a měřit potřebnost sociální práce (objem, rozsah, intenzita) v organizaci, území / komunitě, regionu
- Rozumí své profesi, sebevědomě vstupuje do řešených kauz, zplnomocňuje své klienty...
- Na širší úrovni prosazuje potřebné metodické/legislativní změny, vyjadřuje se k profesi

Kvalita

Nositelem kvality v přímém výkonu sociální práce je zejména SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK sám

- Vyhodnotit, že „jsem“ jako sociální pracovník podal 100% výkon, mohu na té nejnítěrnější úrovni, která je současně tou nejzásadnější, pouze „já jakožto sociální pracovník“ sám
- Uvědomuji si svou společenskou roli a zodpovědnost
- Otevřeně pracuji na odstraňování nedostatků při výkonu sociální práce

Zkoumání kvality

- Výsledky

Konkrétní dosažené během spolupráce: sociální pracovník – klient, komunita, popř. na makroúrovni

- Dopady

Dlouhodobé – jak se změnil klientův život, došlo k trvalé (trvalejší) změně? Jak se změnil region/obec

Jak kvalitu měřit?

- Náročný proces, který svými znaky a rozsahem připomíná výzkum
- Přesto je nezbytný pro zpětnou vazbu sociálního pracovníka / týmu / organizace
- Při měření kvality sociální práce musí být přítomen sociální pracovník – pracuje se s interpretací
- Máme na to kapacity? Vyžaduje to po nás někdo?
- Nezaměňujeme kvalitu sociální práce za kvalitu sociální služby jakožto celku, nebo neschováváme se za čísla ve statistikách?

- Statistická (sumární) hodnocení jsou pro hodnocení kvality podpůrnou metodou s vysokou vypovídající hodnotou, ale bez přiměřeného kvalitativního vyhodnocení je jejich vypovídající hodnota nízká
- Na hodnocení kvality sociální práce se musí podílet i její klient, popř. jeho okolí
- Ovšem i tak platí, že:

spokojený klient – se vždy nemusí rovnat – kvalitní sociální práce

Efektivita

- Jasně stanovování cílů
- Vymezení hranic
- Umění ukončení intervence/spolupráce – v odůvodněných případech
- „vyplněná pracovní doba“
- Efektivní reakce na „zakázku zadavatele“
- Práce s vyhodnocováním stížností, chyb, nestandardních situací

- Jedním z návodů je stanovovat postupné kroky a cíle, vyjednávat s klientem jejich naplnění...s ohledem na jeho schopnosti, dovednosti, reálné možnosti...
- Někdy je velkým úspěchem už navázání kontaktu, navození důvěry...
- Umět pracovat i s neúspěchy – mohou generovat změnu v přístupu / metodách
- Odpověď z ankety: „když dokážeme definovat jasný a měřitelný cíl, to už je kus dobré sociální práce“

Co nám v efektivitě a kvalitě brání?

- Obhajování profese (u jiných profesí je jejich existence přijímána automaticky, hodnotí se jen kvalita)
- Opora v autoritě vyjadřující se k sociální práci / garantující sociální práci
- Tlak na „efektivitu“ z pohledu financování sociální práce
- Kumulace funkcí (přetěžování)
- Nespolupráce sociálních pracovníků (někdy až na úrovni předsudků a rivalryity)
- Dobré nastavení zásadních agend – např. z mého pohledu agenda hmotné nouze – první linie – je dostatečně provázaná s dalšími formami pomoci?
- Absence personálního standardu

Přání k Světovému dni sociální práce

- Abychom neztratili chuť individuálně i kolektivně přispívat k rozvoji sociální práce
- Abychom nepřestávali být na svou profesi hrdí
- Abychom dokázali dobře prezentovat sociální práci před odbornou i laickou veřejností
- Abychom uměli odolávat tlaku okolí na neprofesionální postupy
- Obnovení seriózní diskuze o legislativním ukotvení profese
- Adekvátní a zasloužené finanční ohodnocení (Profese požívá určitou prestiž vyjádřenou přiměřeným platem)
- *A pevné nervy, klid, nadhled, selský rozum, humor a zdravé sebevědomí!*