

11. ROLE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ

Sociální pracovníci vykonávají při své profesionální činnosti řadu rolí, které se vzájemně prolínají. K objasnění povahy těchto různých činností lze vyčlenit několik odlišujících se typů. V praxi může jeden nebo druhý přístup převládat podle požadované pracovní náplně, charakteru zařízení, stylu vedení organizace, cílů a prostředků jejího programu, atd. Čistý typ v praxi patrně neexistuje. Je nicméně vhodné, aby praktici a studenti na stážích uvažovali o možnosti vyhranění přístupu podle povahy problému a typu klientely, se kterou pracují.

Pečovatel nebo *poskytovatel služeb* napomáhá klientům v jejich denním životě tam, kde vzhledem k postižení, onemocnění, slabosti nebo jiné neschopnosti sami nezvládnou vykonávat důležité činnosti. Takové služby je možno poskytovat v pobytovém zařízení nebo v domácnostech klientů.

Zprostředkovatel služeb pomáhá klientům získat kontakt s potřebnými sociálními zařízeními, případně jinými zdroji pomoci. Síť sociálních služeb někdy nebývá dobře koordinovaná, klientům nejsou předem známa existující zařízení, někdy je také nutno stanovit hierarchii potřeb služeb podle jejich naléhavosti. Sociální pracovník zastává funkce situačního diagnostika, odhadce dostupných zdrojů pomoci, informátora klienta, toho, kdo klientovi případně doporučuje jiné zařízení, obhájce jeho potřeb a koordinátora osob účastnících se práce s klientem.

Cvičitel (učitel) sociální adaptace napomáhá klientům modifikovat jejich chování tak, aby mohli účinněji řešit své problémy. V rámci této činnosti zastává funkce učitele nebo trenéra sociálních a adaptačních dovedností, povzbuzovatele změn v chování a preventivního činitele v situaci potenciální krize.

Poradce nebo terapeut pomáhá klientům získat náhled na jejich postoje, postupy a způsoby jednání, se záměrem napomoci jejich osobnímu růstu nebo adaptivnějšímu jednání. V této roli se chápe funkce psychosociálního diagnostika, poradenského pracovníka, socioterapeuta, případně výzkumníka v praxi.

Případový manažer - role identifikovaná a prosazovaná na Západě teprve v posledním desetiletí, usiluje o zajišťování, koordinaci, vhodný výběr a souvislé poskytování tzv. kontinua služeb, zejména u klientely s větším množstvím sociálních a zdravotních potřeb. Mezi jeho funkce patří případová diagnostika, plánování služeb nebo terapie, navazování funkčních vazeb k jiným poskytovatelům sociálních služeb, pravidelné sledování poskytovaných služeb a hájení zájmů klientů. Podstatou role případového manažera je, že poměrně dlouhodobě hraje roli agenta najatého klientem k tomu, aby v síti nápomocných služeb zajistil jejich pokud možno efektivní sladění v zájmu určitého předem stanoveného cíle. Tato role se uplatňuje zejména u problémových rodin nebo u postižených osob navracejících se do běžného života.

Manažer pracovní náplně v zařízení, tj. organizátor často nadměrného objemu práce, plánuje načasování a dávkování intervence, sleduje kvalitu poskytovaných služeb a průběžně zpracovává informace. V této souvislosti jde zejména o profesionály ve větších zařízeních, která mají rozsáhlou klientelu vynucující si operativní rozhodování a zasahování.

1. *Personální manažer* (tj. personalista) je osoba zajišťující výcvik a výuku, supervizi, konzultace a řízení pracovníků zařízení. Často se jeho funkce spojují s funkcemi administrátora, ale někdy jde o specialistu sloužícího několika zařízením současně nebo návazně.

2. *Administrátor*, tj. vedoucí pracovník nebo ředitel zařízení, plánuje, rozvíjí a zavádí způsoby práce, služby a programy v sociálních a jiných zařízeních sloužících příslušné klientele. K jeho funkcím patří zejména manažerská funkce, dále funkce vnitřního a vnějšího koordinátora, zejména v dlouhodobém plánu rozvoje zařízení, funkce plánovače a prosazovatele rozvoje zařízení a jeho programů a konečně také funkce odborného hodnotitele programů.

3. Sociální pracovník může být také *činitelem sociálních změn*, tj. člověkem angažujícím se při identifikaci a řešení širších společenských problémů (v protikladu k individuálním problémům klienta, případně jeho rodiny). V rámci tohoto působení na sebe bere funkce analytika sociálních problémů, mobilizátora vůle komunity, skupinového advokáta a povzbuzovatele sociální iniciativy, případně mobilizátora politických hnutí. Tradičněji vzato jde o komunitního sociálního pracovníka angažujícího se ve správních a legislativních orgánech, popřípadě v politické oblasti v širším zájmu klientely a nápomocných profesí.

Přednáška: variabilní role sociálních pracovníků

Seminář: analýza případů

Zadání pro studenty (první jako téma k diskusi, druhé jako psaný příspěvek do příštího týdne):

1. *Provedte analýzu práce sociálního pracovníka na svém zpracovaném příkladu z hlediska role, kterou vůči klientu zaujal. Pokuste se získat vhled do jeho motivace a zjistit, zda při své práci vycházel ze stanovení potřeb klienta. Pokuste se stanovit, zda zařízení, z něhož případ pochází, umožňuje pracovníkům pružný přístup ke klientům.*

2. *Navrhněte možná zlepšení sociální práce ve vašem zařízení, aniž by došlo ke změnám ve financování, obsazení personálem a klientele. Kopii předložte vašemu vedoucímu k posouzení.*

Literatura:

různé formy sociální práce a role sociálních pracovníků, např.

Sheafor, B. W., Horejsi, C. R., Horejsi, G. A., *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. 2nd edition, Boston, Allyn and Bacon 1991; kapitola 3, The Roles and Functions of Social Workers, s. 34-48.