

# POŽADOVANÉ KOMPETENCIE SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA PRI KOMUNITNEJ PRÁCI V ORGANIZÁCIÍ PEOPLE IN NEED NA SLOVENSKU

GREJTÁKOVÁ IVA – VOROBEL JOZEF

People in need Slovensko

---

## Abstrakt

*Príspevok je venovaný požadovaným kompetenciám sociálneho pracovníka v medzinárodnej neziskovej organizácii People in need na Slovensku pri práci v sociálne vylúčených komunitách. Zaoberá sa očakávanými znalosťami a schopnosťami vybranej pozície pracovný poradca v rámci projektu Európskeho sociálneho fondu zameraného na komplexný program integrácie sociálne vylúčených spoločenstiev na trh práce.*

## Kľúčové slová

*Kompetencie. Klient. Pracovný poradca.*

## Abstract

*Paper is devoted to competencies required by international nonprofit organization People In Need Slovakia from social workers, working in socially excluded communities. It deals with the knowledge and skills, expected from the selected position (job counselor), for the European Social Fund project aimed at a complex program of integration of socially excluded communities into the labor market.*

## Keywords

*Competencies. Client. Job counseling.*

## Úvod

Sociálny pracovník, ktorý pôsobí na určitej pozícii v praxi, potrebuje pre kvalitné vykonávanie sociálnych činností okrem svojich osobných zručností, vhodných charakterových vlastností, adekvátny rozsah kompetencií. Vo väčšej miere tieto kompetencie sú zložené z odborných vedomostí, zo schopností správne komunikovať a zo znalostí poskytovať hodnotné služby pre klienta.

Praktické činnosti v sociálnej práci sú náročné, kde sú veľmi dôležité a potrebné zvládnutia rôznych sociálnych pozícií. Preto aj kvalifikácia pracovníkov, ktorí sa budú realizovať v sociálnej oblasti, by mala byť vhodne prispôsobená kompetenciám<sup>91</sup>, ktoré sú potrebné pre jednotlivé pracovné pozície.

Sociálny pracovník predovšetkým využíva svoje odborné znalosti a schopnosti v záujme klienta. Prihliada na to, aby klient bol čo v najväčšej miere zapojený do všetkých etáp sociálnej práce. Zabezpečuje koordináciu poskytovania priamych služieb pre klienta. Má byť informovaný o dostupnosti zdrojov a o finančných nákladoch poskytovania sociálnych služieb. Podieľa sa na hodnotení a zabezpečení kvality sociálnych činností, ktorých cieľom je monitorovať vhodnosť a účinnosť poskytovania sociálnych služieb.<sup>92</sup>

Slovník sociálnej práce charakterizuje kompetencie sociálneho pracovníka prostredníctvom jednotlivca s vysokoškolským vzdelaním, ktorý vo svojej práci uplatňuje kritické myslenie, pozitívne využíva svoju osobnosť a uplatňuje svoje odborné znalosti v sociálnej práci. Vie analyzovať vplyv sociálneho systému na klientov a hodnotiť výsledky

---

<sup>91</sup> Podľa Slovníka súčasného slovenského jazyka sa význam slova kompetencia chápe ako rozsah pôsobnosti alebo tiež ako odborné predpoklady. (Pozri JAROŠOVÁ, A., BUZÁSSYOVÁ, A. eds.: *Slovník súčasného slovenského jazyka*, H – L (2. zv.). 2011. s. 670. )

<sup>92</sup> *Standards for Social Work Case Management*. National Association of Social Workers (NASW). 1992. [online].

výskumu. Vie komunikovať na požadovanej úrovni s klientmi, s kolegami a s verejnosťou. Vie pozitívne pracovať vo svojej organizácii a presadzovať v nej dôležité zmeny.<sup>93</sup>

Sociálny pracovník by sa mal vedieť orientovať v sociálnych potrebách klienta a rozoznať jeho silné stránky. Mal by ovládať metódy sociálnej práce a systém sociálnych služieb, vedieť ich správne využiť v prospech klienta a snažiť sa o postupný profesijný rast.<sup>94</sup>

Znalosť osôb, ich individuálneho rastu a správania sú dôležité pre prácu sociálneho pracovníka. Veľmi potrebné je sledovanie klienta v rámci jeho komunity. Vplyv rodinného, sociálneho, politického a kultúrneho prostredia. Významná je taktiež kapacita klientov pomáhať jeden druhému, prispievať k sociálnej zmene v komunite pri využití dostupných sociálnych služieb. Zo strany sociálneho pracovníka je potrebné uznanie rozdielov v rámci kultúry, etnika, pohlavia, veku, telesných a duševných schopností, sexuálnej orientácie.<sup>95</sup>

V sociálnej práci sú profesionálne kompetencie chápané ako schopnosti využívať vedomosti a zručnosti v prospech klienta. Dôležitá je taktiež potreba akceptácie empatického prístupu, asertívneho správania a schopnosti nezaujatého hodnotenia informácií.<sup>96</sup>

Kompetencie sociálneho pracovníka sa skladajú z poskytovania informácií o existujúcich formách sociálnych služieb, z realizácie pomoci pri klientových stretnutiach s inými sociálnymi subjektmi a uskutočňovania rôznych spôsobov prevencie. Sociálny pracovník navrhuje vhodné formy poskytovania sociálnych služieb a zároveň ich hodnotí z pohľadu efektívnosti.<sup>97</sup>

Kto je pracovný poradca? Je to sociálny pracovník, ktorý pracuje pre organizáciu People in need na Slovensku.<sup>98</sup> Je financovaný z Európskeho sociálneho fondu prostredníctvom projektu Komplexný program integrácie obyvateľov sociálne vylúčených rómskych lokalít na trh práce. V rámci svojich pracovných kompetencií realizuje sociálne poradenstvo<sup>99</sup> poskytovaním služieb pracovného a kariérneho poradenstva, komunikuje<sup>100</sup> so zainteresovanými inštitúciami, spolupracuje na lokálnom trhu práce, poskytuje sociálnu asistenciu v zamestnaní, sprostredkúva práce v iných regiónoch Slovenska a v zahraničí, podporuje sociálne služby pre deti a mládež v komunitnom centre.

Kto je klientom pracovného poradcu? Primárne táto sociálna služba je zameraná na ľudí ohrozených sociálnym vylúčením (predovšetkým rómske komunity), ktorí potrebujú individuálny a flexibilný prístup. Pre týchto klientov je cesta na legálny pracovný trh náročná a vyžaduje si veľkú motiváciu z ich strany a tak zďaleka nie všetci sú vhodnými adeptmi na poskytnutie služby pracovného poradenstva.<sup>101</sup>

Ideálnym klientom by bol ten, kto vyhľadá službu, sám si zadefinuje cieľ, aktívne sa podieľa na jeho dosiahnutí, je skutočne motivovaný a nájdenie si zamestnania považuje za vyriešenie jeho problémov.

<sup>93</sup> Podľa Americkej rady pre vzdelávanie v sociálnej práci. (Pozri MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. 2003. s. 91 – 92.)

<sup>94</sup> Pozri HAVRDOVÁ, Z.: *Kompetence v praxi sociální práce*. 1999, s. 45 – 46.

<sup>95</sup> *Standards social work practice with groups*. The Association for the Advancement of Social Work with Groups (AASWG). 2005. [online].

<sup>96</sup> Pozri LEVICKÁ, J. et al.: *Sociální práce I*. 2007. s. 93 – 97.

<sup>97</sup> Pozri MATOUŠEK, O. et al.: *Sociální práce v praxi*. 2005. s. 15.

<sup>98</sup> People in need na Slovensku je medzinárodná humanitárna organizácia, ktorá sa zaoberá predovšetkým problematikou sociálne vylúčených rómskych lokalít. Realizuje svoje komplexné programy v štyroch komunitných centrách na východnom Slovensku.

<sup>99</sup> Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. (§ 19, Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní, živnostenský zákon, v znení neskorších predpisov.)

<sup>100</sup> Kompetentným účastníkom komunikácie je ten, kto disponuje poznatkami, má dostatočný počet informácií a vie ich využiť. Komunikačné nedostatky obmedzujú toho, kto nevie jazyk, profesijný štýl, kultúrny kontext, nevie súvislosti a je nekompetentný posúdiť informácie druhých. (Pozri VYBÍRAL, Z.: *Psychologie komunikace*. 2005. s. 48.)

<sup>101</sup> Pozri HŮLE, D. et al.: *Metodika služby pracovní poradnictví společnosti Člověk v tísni, o.p.s.* 2008. s. 12.

Klienti sú často dlhodobo, niekedy celoživotne závislí na dávkach pomoci v hmotnej núdzi. Absentujú im pracovné návyky a motivácia zamestnať sa býva minimálna. Sociálne dávky a príspevky v rodine, v ktorej ani jeden z partnerov nepracuje, sú vyššie, alebo sa vyrovnávajú výške predpokladanej mzdy, ktorú by jeden z partnerov dostal za prácu.

Vzdelanie u klientov sa pohybuje od základného (veľmi často je to špeciálne) po stredné odborné, čo ich radí na posledné miesta u budúcich zamestnávateľov a v kombinácii so sociálnym systémom štátu spôsobuje nezamestnateľnosť klienta.

Prostredie klienta, v ktorom žije, ho vylučuje z možností, ktoré by pomohli riešiť jeho nepriaznivú sociálnu situáciu, či už finančnú alebo pracovnú. Sociálne vylúčení klienti majú nedostatočný prístup informácií o pracovných miestach. Chýba im základná sociálna sieť, ako je rodina alebo známi, ktorá by im mohla pomôcť pri zamestnaní. Nemajú ako cestovať do práce. Lokalita, v ktorej žijú, je často geograficky segregovaná. Možnosti cestovať prostriedkami verejnej dopravy sú veľmi obmedzené. Žijú v kruhu patologických, pre sociálne vylúčenú komunitu typických vzťahov. Požičiavajú si od úžerníka, ich majetok je v exekúcii, sú zadlžení, musia byť súčasťou pravidiel komunity, ako sú napríklad včasné manželstvá a podobne.

Čo robí pracovný poradca? Predovšetkým aktivizuje a motivuje klienta. Od prvého kontaktu poradca zisťuje a snaží definovať to, čo klienta môže aktivizovať, prečo sa obrátil na službu a žiadal o pomoc pracovného poradcu. Rozoznáva pravú motiváciu od nepravdej a dôvody potreby zmeny v živote klienta. Ak to poradca dokáže správne identifikovať, môže byť úspešný. Klienti pracovného poradcu očakávajú rýchle a pozitívne riešenia. Napriek začiatkovej motivácii veľmi rýchlo strácajú nadšenie pre zmenu a rezignujú. Aktivizácia a udržanie záujmu je preto súčasťou individuálnych stretnutí.

Pracovný poradca v komunite pomáha prekonávať bariéry, podporuje a rozvíja sociálne zručnosti klienta. Slabé sociálne siete, nedostatok informácií, limitované komunikačné zručnosti, neovládanie technológií ako používanie internetu, e-mailu, mobilných telefónov, miera rezignácie, malé sebavedomie, nízka hodnota vzdelania, tlak rodiny a mnoho iných faktorov môžu predstavovať bariéru pri zamestnaní sa klienta. Pracovný poradca by mal vedieť tieto bariéry rozoznať a spolu s klientom pracovať na ich odstránení.

Pracovný poradca mapuje ekonomické, sociálne a rodinné pomery. Bez dôkladnej anamnézy klienta (rodinnej, pracovnej, vzdelanostnej) by pracovný poradca ťažko identifikoval jeho sociálnu situáciu. Spracovanie anamnézy je súčasťou niekoľkých stretnutí s klientom. Je teda tvorená postupne a zameriava sa predovšetkým na bariéry, ktoré klientovi zabraňujú riešiť jeho situáciu.

Sprostredkuje informácie. Pracovný poradca sa venuje získavaniu a sprostredkovávaniu informácií, ktoré sú dôležité pre vyriešenie situácie klienta. Môže ísť o informácie o voľných pracovných miestach, o možnostiach rekvalifikácie či kvalifikácie, tiež distribúcia k iným odborníkom, ako sú agentúry, inšpektorát práce, právne poradenstvo a podobne. Pracovný poradca by mal mať prehľad o možnostiach zamestnať sa v regióne, ale aj v rámci Slovenska, respektíve by mal vedieť takéto informácie účelne získavať.

Asistuje pri komunikácii so zamestnávateľmi, s úradmi. Klient môže zlyhávať práve pri komunikácii či kontaktovaní sa so svetom mimo svojej komunity. Neovláda spisovný jazyk, nerozumie jazyku väčšiny či oficiálnemu jazyku úradov a zamestnávateľov. Pracovný poradca je schopný klientovi vysvetliť, ak niečomu nerozumie, zvyšovať klientove kompetencie ponúknutím možnosti vzdelávať sa v tejto oblasti ako písanie životopisu, motivačného listu a podobne.

Pracovný poradca sprevádza. Pri kontakte so zamestnávateľmi, úradmi alebo vzdelávacími inštitúciami môže klient pociťovať potrebu podpory sociálneho pracovníka

a jeho prítomnosti. Pracovný poradca má v náplni práce sprevádzanie a osobnú asistenciu pri takýchto stretnutiach. Nesmie však zabúdať na potreby zvyšovania kompetencií klienta, a preto by takéto sprevádzanie malo byť u klienta postupom času obmedzované.

Pracovný poradca udržuje kontakt. Ak sa klient zamestná, zväčša sa kontakt s pracovným poradcom obmedzí, prípadne úplne zanikne. Poradca sa môže s klientom stretnúť aj po ukončení spolupráce, môže sa informovať o tom, ako sa mu v práci darí, či nenastali nepredpokladané situácie, poprípade ako ich klient riešil.

Pôsobí ako mediátor pri riešení problémov a konfliktov v pracovno-právnych vzťahoch. Pri nedodržaní dohôd, ktoré z pracovno-právnych vzťahov vyplývajú, je pracovný poradca kompetentný pomôcť klientovi obhajovať jeho práva. Preventívne môže s klientom hovoriť o možných situáciách a poučiť ho ešte predtým, ako dôjde k problémom.

Pre realizáciu činností pracovného poradcu je nesmierne dôležité dodržiavanie pravidiel, spoliehať sa na doterajšiu skúsenosť a na profesionálnu intuíciu. Ak sú pochybnosti, je potrebné ich konzultovať s kolegami. Veľmi potrebné je mať zmysel pre prácu v tíme, dávať dôraz na individuálny, flexibilný prístup a byť citlivý ku komunitnému prostrediu a ku kultúrnym odlišnostiam.<sup>102</sup>

## Záver

Je dôležité, aby pracovný poradca, ktorý pracuje pre organizáciu, splňal dve oblasti kompetencií. V rámci odborných kompetencií by mal mať adekvátnu vzdelanostnú úroveň, ovládať štruktúru lokálneho trhu práce, mať dobré poznatky o miestnych pomeroch a vzťahoch v komunite. Veľmi potrebná je znalosť sociálneho systému a dávok, dôležité je taktiež kvalitné ovládanie metód priamej práce s klientom prostredníctvom individuálneho prístupu, využívanie vhodných foriem komunikácie so zainteresovanými inštitúciami, používanie adekvátneho jazyka a foriem neverbálnej komunikácie.

V rámci osobnostných kompetencií by mal vedieť zvládnuť charakter sociálnej práce v teréne, byť adekvátne flexibilný, mať schopnosť vhodnej improvizácie, vedieť pracovať v záťaži a pod tlakom, ovládať emócie a mať pozitívnu motiváciu.

Činnosť pracovného poradcu si vyžaduje komplexný prístup. Nemal by zneužívať svoje postavenie v neprospech klienta, nemal by sľubovať nesplniteľné, nemal by byť v pozícii záchrancu, nemal by pracovať s peniazmi a nemal by preberať zodpovednosť za klienta.

## Literatúra:

GREJTÁKOVÁ, I.: *Pracovné poradenstvo: metodika služby*. Človek v tísi – pobočka Slovensko. 2010. 28 s.

HAVRDOVÁ, Z.: *Kompetence v praxi sociálnej práce*. Praha: Osmium, 1999, 165 s. ISBN 80-902081-8-5.

HŮLE, D. et al.: *Metodika služby pracovní poradenství společnosti Člověk v tísi, o.p.s.* 2008. 46 s.

JAROŠOVÁ, A., BUZÁSSYOVÁ, A. eds.: *Slovník současného slovenského jazyka, H – L (2. zv.)*. Bratislava:

Veda, 2011, 1088 s. ISBN 978-80-224-1172-1.

LEVICKÁ, J. et al.: *Sociální práce I*. Trnava: Oliva, 2007, 168 s. ISBN 978-80-9969454-2-9.

MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. et al.: *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

VYBÍRAL, Z.: *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, 320 s. ISBN 80-7178-998-4.

*Standards for Social Work Case Management*. National Association of Social Workers (NASW). [online]. 1992. [25.03.2012]. Dostupné na: <[http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw\\_case\\_mgmt.asp](http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp)>.

*Standards social work practice with groups*. The Association for the Advancement of Social Work with Groups (AASWG). [online]. 2005. [25.03.2012]. Dostupné na: <<http://www.aaswg.org/standards-social-work-practice-with-groups>>.

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších.

<sup>102</sup> Pozri GREJTÁKOVÁ, I.: *Pracovné poradenstvo: metodika služby*. 2010, s. 12.

**Kontakt:**

*Mgr. Iva Grejtáková*

*People in need Slovensko*

*Svoradova 5, 811 03 Bratislava*

*Tel: +42911791713*

*E-mail: [iva.grejtakova@peopleinneed.sk](mailto:iva.grejtakova@peopleinneed.sk)*

*PhDr. Jozef Vorobel, PhD.*

*People in need Slovensko*

*Svoradova 5, 811 03 Bratislava*

*Tel: +42911791793*

*E-mail: [jozef.vorobel@peopleinneed.sk](mailto:jozef.vorobel@peopleinneed.sk)*