

## V. KOMPETENCE V PRAXI

### 1. Proč „kompetence“

Jednou z cest, jak předávat představu o profesionální roli novým adeptům (studentům, začínajícím profesionálům) nebo jak zajišťovat mezinárodní konsensus v obsahu této role, je její funkcionální dekonstrukce. Spočívá v tom, že se identifikují klíčové úkoly v pracovní roli profesionálů a porovnává se, jak jsou tyto úkoly řešeny v různých kontextech, např. „podporovat a pomáhat k soběstačnosti“ v ústavní péči, v terénní práci, v práci s dětmi. Každý úkol je pak rozdělen na jednotky kompetence, tj. na elementy chování, které přesněji předepisují, co má sociální pracovník dělat. (K. O. Haganová, 1997)

Takováto funkcionální dekonstrukce může přispět ke znovu pochopení a prohloubení významu a obsahu profesionální role vymezením tzv. kompetencí v praxi.

### 2. Vymezení pojmů

Původně termín „kompetence“ pochází z latinského výrazu *competens*, tj. *vhodný, příhodný, náležitý*. V kontextu práva, kde je termín nejčastěji v historii používán, se kompetencí rozumí *schopnost chápat a jednat rozumně*.

V americkém slovníku soc. práce je kompetence definována jako schopnost *naplnit požadavky povolání nebo jiné požadavky*. Kompetence v sociální práci pak zahrnuje zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušenostních, které jsou demonstrovány absolvovanými diplomními zkouškami a schopností realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachování hodnot a dodržování etického kodexu profese (Social Work Dictionary, 1995).

Britská organizace NCVQ (National Council for Vocational Qualifications), která se rozsáhle zabývá rozvojem vzdělání založeném na kompetencích v různých povoláních, definuje kompetenci takto:

*Kompetence je široký pojem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s ne-rutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty. (NCVQ, 1988)*

V češtině „jednat kompetentně“ je chápáno jako „jednat odpovědně a se znalostí věci“. „Být kompetentní“ má v češtině konotaci „mít patřičnou pravomoc a vědět jak jednat“, doslovně „být způsobilý, oprávněný“ (Otto, 1905).

Jde tedy o celostní charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocí, určitými znalostmi a postoji a je schopna na základě této výbavy jednat.

Kompetentní sociální pracovník je v našem pojetí ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí.

Kompetence v praxi chápeme jako *funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.*

Kompetenci v praxi lze analyzovat z různých hledisek a různými způsoby. Výsledkem takové analýzy může být soustava znaků či funkcionálních prvků, jimiž lze kompetenci v praxi popsat. Takovou soustavu jsme začali označovat jako „praktické kompetence“.

Praktické kompetence vyjadřují souhrn toho, co podle konsensu odborníků sociální pracovník koná a jak to koná při práci s klienty v organizaci, jak se tedy jeho profesionální kompetence realizuje v konkrétních situacích. O tom, že názory odborníků se vyvíjejí a obvykle zrcadlí převládající trendy ve společnosti, jsme hovořili již v 1. kapitole.

### 3. Vznik soustavy praktických kompetencí v ČR

#### 3.1. Zdroje

Pro porozumění předkládané české soustavy praktických kompetencí považujeme za důležité vysvětlit, jak „konsensus odborníků“ vznikl.

Soustava uvedená v příloze V se opírá o několik zdrojů. Prvním impulsem se stal britský dokument CCETSW (Ústřední rada pro vzdělávání a trénink v sociální práci), tzv. Paper 30 z r. 1995, který shrnuje požadavky a pravidla pro diplom v sociální práci. V tomto dokumentu jsou mimo jiné uvedeny tzv. jádrové kompetence v sociální práci a praktické požadavky, jak je lze prokázat. Ze šesti zde uvedených kompetencí jsme ve své práci vycházeli a snažili jsme se zachovat jejich přibližné členění tak, aby výsledná soustava byla s nimi alespoň trochu srov-

natelná. V zájmu „národní kultury“ však došlo k řadě změn jak v pojmenování tak i v obsahu kompetencí. Naopak základní pojetí sociální práce, jejích hodnot, cílů a metod jak jich dosáhnout, zůstalo stejné a odpovídá modernímu chápání sociální práce v západní Evropě.

Dalším zdrojem byly práce několika skupin učitelů a sociálních pracovníků, které v r. 1996 a 1997 opakovaně tvořily v souvislosti s diskusemi o minimálních standardech vzdělávání a s cíli praktické výuky a supervize vlastní *českou* charakteristiku dobrého odborníka v sociální práci.

Další odborníci v rámci kursu rozvojové supervize navrhli v pracovních skupinách obsah několika praktických kompetencí v sociální práci a analyzovali jejich aspekty a projevy.

#### 3.2. Postup

Ze všech těchto materiálů byl vytvořen v r. 1997 první ucelený návrh šesti základních kompetencí, včetně jejich dílčích aspektů. Návrh se pokusil zachytit všechny dobré podněty obsažené ve všech materiálech. Návrh byl dán k vyjádření mnoha zaměstnavatelům, sociálním pracovníkům a učitelům sociálních škol. Jejich výběr nebyl systematický, ale vycházel z adresáře těch, kdo se nějakým způsobem angažovali na oborových diskusích v rámci různých programů Phare, obracel se na členy Společnosti sociálních pracovníků a na členy ASVSP.

Pracovní skupina, složená z učitelů a praktiků z různých organizací, podrobila tuto verzi zatěžkávací zkoušce v rámci studentských praxí. Studenti pod vedením svých konzultantů a supervizorů sbírali doklady o svých dovednostech přibližně na 20 různých pracovištích praxe.

Cílem tohoto ověřování bylo jednak zjistit, zda tento pro nás náročný proces je vůbec možné realizovat, jednak byly zvažovány a diskutovány přínosy a rizika tohoto přístupu k výuce. Důležité také bylo nalézt optimální vyvážení mezi póly, kde na jedné straně byla co největší přesnost a obsažnost v zachycení kompetencí sociálního pracovníka (obavy z redukcionismu), na druhé straně co nejúspornější zachycení jen toho, co je opravdu podstatné (obava ze zahlcení pracovníků a menší přehlednosti).

Formulace jednotlivých aspektů i soustava jako celek procházely v letech 1997, 1998 a 1999 řadou změn, podložených narůstajícími zkušenostmi se studenty a nakonec i zkušenostmi pracovníků na sobě, které byly společně diskutovány i individuálně komentovány.

Takto vznikla nyní 4. verze soustavy. Ve školním roce 1998/99 byla tato verze znovu podrobena ověření. Tentokrát se vybraní dobrovolníci pokusili za pomoci konzultanta (vybraného učitele, kolegy či vedoucího praxe) zrealizovat celé „portfolio“ zachycující všechna kritéria kompetencí.

Výsledky zkušeností z této dobrodružné výpravy uvádíme v další části.

## VI. KOMENTOVANÁ SOUSTAVA PRAKTICKÝCH KOMPETENCÍ

### 1. Celkové pojetí soustavy

Ačkoli praktické kompetence představují operacionalizované aspekty role sociálního pracovníka, tedy především pozorovatelné a zachytitelné chování, je na první pohled zřejmé, že zvolený popis není prost teoretických a etických předpokladů

Naším cílem je naopak podpořit rozvoj takové praxe, která respektuje současné znalosti v rozvinutých zemích a současně reflektuje stav společenského vědomí u nás. Vyjadřuje hodnoty a postoje, na nichž se mnozí sociální pracovníci v různých zemích i u nás shodují. Většina podstatných konceptů, o které se tato soustava opírá, je uvedena v kap. 1. Pokusíme se je zkonkretizovat a vysvětlit v komentáři k jednotlivým položkám soustavy.

K pochopení takto vymezených kompetencí a jejich aspektů je dobré znát teoretické předpoklady a souvislosti, o něž se opírají, nebo se o ně zajímat. Zmiňujeme to proto, že porozumění tu není zcela samozřejmé a bez znalosti souvislostí může snadno dojít ke zkreslení či zploštění jejich významu.

Pro práci s praktickými kompetencemi je důležitý „duch“ andragogického přístupu k učení a hodnocení. Toto považujeme za velmi podstatné.

Soustava obsahuje šest oblastí profesionální role, které se vzájemně prolínají a doplňují. Pro zkrácení hovoříme o šesti kompetencích, ve skutečnosti se však jedná pouze o různé aspekty a projevy profesionální kompetence jako takové.

Podle předpokladů, z nichž je soustava konstruována, se tato kompetence projevuje nejčastěji při práci s klienty v rámci nějaké sociální organizace a její různé stránky lze zachytit v projevech, které byly pro lepší přehlednost uspořádány do následujících skupin:

- ☛ Schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami – **rozvíjet účinnou komunikaci**
- ☛ Schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymežit s nimi oblast a plán spolupráce – **orientovat se a plánovat postup**

## DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce *jako obor* je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí.

Sociální práce *jako činnost* je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.

## SOUSTAVA PRAKTICKÝCH KOMPETENCÍ

Rada pro rozvoj sociální práce, 1999

### I. kompetence: Rozvíjet účinnou komunikaci

*Definice: Umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Iniciuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů.*

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum podpis
1. Navázat kontakt (vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřené neverbální komunikace)			
2. Přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám			
3. Rozeznávat shodná a odlišná hlediska, hodnoty a cíle a respektovat je			
4. Poskytovat přiměřený prostor pro vyjasnění a vyjádření názorů a cílů klientů			
5. Usnadňovat komunikaci mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím			
6. Motivovat pro překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů klientů			
7. Udržovat pracovní vztah s klientem a jeho okolím v procesu změny a získávat a poskytovat přiměřenou zpětnou vazbu			

## II. kompetence: Orientovat se a plánovat postup

**Definice:** Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných i potenciálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce.

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Orientovat se v potřebách a možnostech klientů a jejich rodin ve vazbě na okolí			
2. Orientovat se v legislativních, společenských a organizačních podmínkách a možnostech působících v dané situaci			
3. Sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů			
4. Zvažovat spolu s klienty a jejich okolím různé možnosti působení a změny			
5. Rozeznávat rizikové faktory a stanovit meze			
6. Vést přiměřenou dokumentaci			
7. Pomáhat objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhnout možná řešení			
8. Vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí			
9. Dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny			

Doplňující kritéria pro studenty	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
10. Vede přiměřenou dokumentaci o situaci klienta			
11. Orientuje se v sociálních záznamech			
12. Je schopen ze sociálního záznamu vybrat potřebné informace			
13. Je schopen provést samostatně záznam o vyšetření (pozorování) klienta			
14. Ovládá prostředky moderní kancelářské techniky			

## III. kompetence: Podporovat a pomáhat k soběstačnosti

**Definice:** Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování.

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Umět poskytnout emoční podporu			
2. Pomáhat lidem rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky			
3. Umět objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich uplatnění			

Kritéria pro pracovníky	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
4. Pomáhat účasti klientů na rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění práv			
5. Podporovat získání a rozšíření informací, dovedností a schopností, které posilují soběstačnost			
6. Přímo vystupovat v zájmu klientů, obhajovat a vysvětlovat jejich oprávněné zájmy			
7. Zvažovat právo lidí přebírat na sebe riziko poškození			
8. Pomáhat lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které ohrožuje je nebo okolí			
9. Chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku			

## IV. kompetence: Zasadovat a poskytovat služby

*Definice: Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.*

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Znat možnosti a metody poskytování služeb a intervence			
2. Poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem			

Kritéria pro pracovníky	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
3. Pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty			
4. Organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů			
5. Vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni			
6. Aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí			
7. Aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko a zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí			
8. Pomáhat zvládat konflikt, napětí a stres uživatelům služeb a jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci			
9. Připravit vhodné podmínky pro zdařilé ukončení služby			

## V. kompetence: Přispívat k práci organizace (kompetence pracovníků)

*Definice: Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy.*

Kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim			
2. Jednat v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce a přispívat k dobré pověsti pracoviště na základě solidních výsledků			
3. Účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky			
4. Umět charakterizovat tým, identifikovat vlastní místo v něm a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu			
5. Podílet se na kritickém hodnocení práce organizace, přispívat ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb potřebám a právům různých klientů.			
6. Znat dostupné zdroje organizace, efektivně je využívat a chápat priority			
7. Vytvářet podmínky pro získání zpětné vazby o chodu organizace a o vlastní práci od klientů a kolegů a navrhopvat konstruktivní změny			

## V. kompetence: Přispívat k práci organizace (kompetence studentů)

*Definice: Dovede se zorientovat v organizaci a začlenit do způsobu její práce. Chápe své postavení v týmu, spolupracuje s kolegy a zodpovědně plní svou roli. Podílí se na kritickém hodnocení práce organizace a navrhuje změny.*

Kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
8. Dodržovat základní pravidla společenského styku a respektovat kolegy			
9. Přijímat a poskytovat zpětnou vazbu a kritiku			
10. Projevovat se zodpovědně			
11. Aktivně přistupovat k plnění úkolů			
12. Rozumět struktuře, cílům a hodnotám organizace			
13. Respektovat pravidla a zájmy organizace			
14. Kriticky reflektovat práci organizace a navrhnout změny			
15. Zabezpečovat výměnu informací s jinými subjekty			
16. Navazovat kontakt s institucemi v lokalitě			
17. Umět charakterizovat tým a identifikovat vlastní místo v něm			

## VI. kompetence: Odborně růst

*Definice: Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vyčleněných pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.*

Společná kritéria	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
1. Sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci			
2. Využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru			
3. Ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit			
4. Reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vyladovat			
5. Identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty a pomáhat je překonávat			
6. Umět si zorganizovat práci a dosáhnout cíle, který si vytknul ve stanoveném čase			

Kritéria pouze pro pracovníky	Důkazy	Splnil	Datum/podpis
7. Sdílet s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávat teoretické souvislosti a mnohostrannost možných řešení a vyvažovat práva, potřeby a možnosti			
8. Rozeznávat, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí			
9. Tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení			
10. Vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi			

## SOUHRNNÉ HODNOCENÍ PRAKTICKÝCH KOMPETENCÍ DLE PORTFOLIA

Jméno hodnoceného: ..... datum hodnocení: .....  
pracoviště: .....  
hodnotitel: ..... za období: .....

Kompetence (obsah)	Současné dosažení
I. Rozvíjet účinnou komunikaci Naslouchat, vytvářet podmínky pro důvěru a otevřenost, iniciovat spolupráci a motivovat pro změnu	1 2 3 4 5 6 7
II. Orientovat se a plánovat postup Získávat přehled o souvislostech situací nouze a rizika a plánovat postup ke změně	1 2 3 4 5 6 7
III. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti Podporovat rozpoznání a využívání vlastních sil a schopností, přebírání odpovědnosti a zabezpečení práv	1 2 3 4 5 6 7
IV. Zasahovat a poskytovat služby Poskytovat či zajišťovat přiměřenou podporu, ochranu a kontrolu a zapojovat se do prevence	1 2 3 4 5 6 7
V. Přispívat k práci organizace Pracovat odpovědně, hodnotit a zlepšovat účinnost služeb, efektivně využívat zdrojů, spolupracovat	1 2 3 4 5 6 7
VI. Odborně růst Plánovat a řídit své další vzdělání, využívat supervizi a sebereflexi k růstu, umět si zorganizovat práci a čas, rozhodovat se a spolupracovat v síti	1 2 3 4 5 6 7

Toto hodnocení vyjadřuje dosaženou úroveň v kompetencích, které hodnotitel posuzuje. Pokud chybí doklady nebo kompetence není posuzována, hodnocení proškrtněte.

- 1... minimální zvládnutí dané kompetence v některých kritériích  
7... úplné zvládnutí kompetence ve všech kritériích

## TYPY PRAXÍ

(Zpracovala Mgr. J. Sýkorová na základě portfolií z kursu rozvojové supervize r. 1997)

### Formy praxe a učební cíle studenta

Standardní formy praxe, které jsou zavedeny na našich školách, je možno rozdělit do těchto kategorií podle jejich délky a rytmu:

- krátkodobá průběžná
- dlouhodobá průběžná
- krátkodobá bloková
- dlouhodobá bloková
- nárazová, projektová

**Krátkodobá průběžná praxe** probíhá v délce 1–2 dny v týdnu po dobu 4 týdnů. Jednorázová návštěva, případně 2–3 návštěvy zařízení nelze považovat za krátkodobou praxi; ale jedná se o stáž. Tato forma praxe je vhodná pro ambulantní zařízení, úřady a další sociální instituce. Cílem učení je především seznámit se se strukturou organizace, jejím zařazením do sociální sítě, jejími cíli, typem klientů, rytmem provozu a základními pravidly zařízení. Student může informativně poznat úlohu sociálního pracovníka, jeho hlavní činnosti a způsob vedení dokumentace. Učitelé a konzultanti z pracovišť se shodují, že tento typ praxe je vhodný pro studenty prvních ročníků VOŠ.

**Dlouhodobá průběžná praxe** trvá většinou jeden nebo dva semestry a student dochází na pracoviště 1–2 dny v týdnu. Tento typ praxe je vhodný v ambulantních poradenských a informačních službách, stacionářích, speciálně pedagogických centrech, azylových domech, odděleních péče o děti aj. Student má možnost zúčastnit se po delší období pravidelných aktivit, skupin, návštěvních dnů. V této formě praxe může plnit náročné cíle učení: sledovat a zaznamenat vývoj jednoho případu, naučit se vést dokumentaci, pochopit metodiku vedení případu a uvědomit si možné varianty řešení, učit se sebereflexi naučit se analyzovat a zaznamenávat změny, udělat plán sociální pomoci a některé realizovat. Cíle této formy praxe navazují na úkoly z nižších ročníků, student by měl umět např. navázat kontakt s klientem, vést rozhovor, pracovat s dokumentací.

**Krátkodobá bloková praxe** probíhá tak, že student je přítomen na pracovišti denně po dobu 2–3 týdnů. Tato forma je vhodná zejména v lůžkových zařízeních, hospicích, LDN, výchovných zařízeních, léčebných komunitách apod. Student má možnost získat základní informace o charakteru zařízení, seznámit se s legis-



## IX. MOŽNOSTI A MEZE PRAKTICKÝCH KOMPETENCÍ

### 1. Názory veřejné obce

V dubnu 1999 se téma praktických kompetencí stalo předmětem diskuse členů Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Na diskusi se podíleli učitelé, kteří s kompetencemi zkusili pracovat v praktické výuce studentů. Účastníci se také někteří pracovníci z praxe, zkoušející kompetence na sobě. Konečně zde byli ti, kdo soustavu moc neznali a diskutovali spíš o principu operacionálního vymezení profesionální role. V diskusi zazněly následující podněty:

- ☛ Funkcionální vymezení tzv. praktických kompetencí (PK) přispívá spolu s minimálními standardy vzdělávání v sociální práci, etickým kodexem a definicí sociální práce k lepšímu vymezení profesionální identity sociální práce a k jejímu objasňování jak v rámci oboru tak i navenek (např. při jednání s úřady).
- ☛ Soustava PK se nemůže stát normou, protože nemůže plně vyjádřit všechny aspekty profesionální role. Pokud bude však prezentována v kontextu teoretického objasnění východisek, může sloužit jako zdůvodněná možnost dobré praxe a stát se tak užitečným nástrojem učení a praktické výuky. V tomto kontextu může přispět ke zvyšování koncepčnosti práce, sjednocení v pojmání profese, vytvoření řádu a překonávání živelnosti ve vzdělávání sociálních pracovníků.
- ☛ Formulovaná soustava PK může být užitečná jako podpora sebereflexe sociálního pracovníka. Jednotlivá kritéria mu umožňují si lépe uvědomovat a pojmenovávat, co dělá a ukazují mu, co by ještě mohl dělat při práci s klienty. V tomto smyslu jsou PK dobře využitelné pro supervizi, případně pro vytváření plánů individuálního rozvoje v organizaci.
- ☛ Zejména v počátečních fázích práce s PK hrozí, že se učení „zvrhne“ na čárkování důkazů a komplexní profesionální role se zredukuje na fragmentující dokladování kompetence bez ohledu na klienta. Mohlo by to vést ke schematičnosti, odosobněnosti a technickému přístupu. Správné využití PK je tedy podmíněno uvedením studentů do celkového kontextu praxe, důslednou individualizací a kompetencemi učitelů v oblasti supervize. Kontext využití PK musí vždy respektovat principy vzdělávání a aktivního učení dospělých.
- ☛ Soustava kompetencí je vyjádřena jazykem, který se dosud všude nevžil a nemusí být pro některé pracovníky srozumitelný. Je proto důležité jej vysvětlovat, a to i za pomoci písemného komentáře. Teprve při lepší obeznámenosti s celou soustavou a myšlenkami, na kterých stojí, je možné soustavu kompetencí plně využít jako nástroj profesionálního růstu.

## 2. Meze praktických kompetencí

### ☛ Riziko zmechanizování

Každé pojmenování skutečnost nejen uchopuje, ale také zkrěsluje, svazuje ji do vytvořených pojmů. Pokud bychom zkušenost studenta na praxi viděli např. jen spektrem předem plánovaných vzorků hodnocení, mohlo by to odvést pozornost od toho, co studenta nejvíce zajímá, jakým způsobem se učí apod. Přílišný důraz na předem plánované úkoly za účelem hodnocení může omezovat tvořivost, experimentování a motivaci studenta a tím i jeho odborný růst (CCETSW, 1990).

Zmíněnému riziku se můžeme úspěšně vyhnout, pokud si budeme vždy znovu připomínat hlavní cíl či smysl vedení a hodnocení studentů i pracovníků – totiž *nastartování spirály celoživotního učení*. Potřebujeme se proto naučit rozlišovat mezi pojmenováním, které usnadňuje reflexi, a rigidním fixováním zkušenosti do plánovaných kategorií. Pomůckou se nám může stát vždy nové hledání takových situací učení a dokladů pro hodnocení, které by odpovídalo zájmům a prioritám studenta/ pracovníka i potřebám klienta.

Realita je nekonečně mnohotvárná a umožňuje tvůrčí objevování nových a nových možností, pokud neustneme v rutíně pod tlakem času. S tím souvisí i upozornění, že je dobré v průběhu praxe vyvážit plánované a neplánované složky učení a umět ocenit všechny možné zdroje učení. K těm patří i nespokojenost, selhání, mimořádné události, zhroucení plánů či osobní radosti a oslavy.

### ☛ Mýtus „objektivitý“

Funkcionální analýza rozčleňuje široké pole chování a vnímání na lépe uchopitelné jednotky. Vzhledem k tomu, jak je obor sociální práce obtížně definovatelný a uchopitelný, může tato funkcionální analýza vytvářet iluzi větší objektivitý, než jakou má. Jak jsme uvedli výše, formulované kompetence jsou určitou konsensuálně utvořenou konstrukcí. Míra „objektivitý“ závisí na tradici a společně respektované a udržované „kultuře“ v rámci dané profese. Tradice a kultura je přenášena jazykem.

„Objektivitý“ kompetencí, ve smyslu vytvoření společně chápaného úseku skutečnosti, se vlastně nyní teprve dává základ tím, že jsou pojmenovány. Díky vytvoření společného slovníku může začít dialog a upřesňování významů.

Především je důležité, aby i nadále, tak jako dosud, byla soustava konstruována konsensuálně, nikoli „od stolu“. Ti, kdo se podíleli na její konstrukci, vytvořili základ společného jazyka a společného porozumění. To se již nyní projevuje při společných setkáních, na nichž účastníci spokojeně kvitují širší možnost porozumění.

### ☛ Riziko redukce

Soustava praktických kompetencí svádí k redukci. K té může dojít, pokud pouhá suma jednotlivých funkcionálních aspektů bude chybně zaměněna za celek komplexní a mnohostranné odbornosti v sociální práci. Toto riziko odborníci citlivě vnímají a je také zdrojem nejčastějších argumentů proti těmto operacionálním způsobům přiblížení profesionální kompetence (K. O'Hagan, 1997). Záleží na nás, zda tomuto riziku dokážeme nepodlehout. Nepochybně přitom velmi záleží na kontextu a cílech využití praktických kompetencí.

## 3. Shrnutí významu kompetencí a postupu práce s nimi

Na následujících řádkách se pokusíme znovu v kostce vyjádřit, co jsme podrobněji uváděli v předchozích kapitolách.

Zkušenost z pracovišť poskytujících praxi v uplynulých letech ukázala, že je obtížné rozčlenit praktickou činnost do trsů učení nebo učebních situací. Praxe byla vnímána jako rozsáhlá, málo diferencovaná zkušenost, kterou je obtížné v detailech popsat a získat na ni náhled. Taková málo diferencovaná, spíše intuitivní zkušenost ztěžuje jak vlastní pokrok v profesionálním růstu, tak i předávání zkušeností jiným.

Pracovníci z praxe, kteří se stali konzultanty studentů na praxi, tuto obtíž dobře reflektovali. Z rozpaků a bezradnosti se u nich někdy objevovaly pochybnosti, zda nesplňují školu, od níž očekávali lepší schopnost poznatky předávat, než jakou cítili u sebe. Přitom je zřejmé, že praxe je nenahraditelným a jedinečným zdrojem učení, který ve škole chybí.

Také zavádění supervize na pracovištích někdy naráželo na málo diferencovanou zkušenost pracovníků. Vědomí toho, že konají svou práci po mnoho let, jim dodávalo přesvědčení, že dělají to nejlepší, co mohou, aniž bylo zcela jasné, co dobrá praxe přesně je.

Vytvoření soustavy praktických kompetencí je jedním ze způsobů, jak podpořit schopnost rozlišování a hodnocení praktické zkušenosti. Umožňuje pojmenovat jednotlivé dovednosti, postoje a způsoby myšlení o praxi, které je možné a užitečné si osvojit. Společný jazyk, podložený zkušeností pak tvoří pojmový rámec dorozumívání srozumitelný všem stranám. Soubor takových dohodnutých/ pochopených významových prvků je tím, co nazýváme „kriteria kompetence“.

Ty jsou nejen rámcem dorozumívání o praktické zkušenosti, ale jsou také východiskem pro pojmenování potřeb a cílů učení, pro výběr situací učení a současně i pro výběr vzorků hodnocení studenta. Takové vzorky se pak stávají dokladem či důkazem zvládnuté kompetence jak pro studenta/pracovníka samotného, tak pro supervizora či jiného posuzovatele v kontextu andragogicky chápané spirály učení (viz kap. III).

Nezanedbatelným aspektem tohoto přístupu je lepší ujasnění, v čem kompetence sociálního pracovníka spočívá, což podporuje jeho sebevědomí a vědomí identity oboru.

Velmi užitečné je také propojení potřeb, cílů a hodnocení. Zkusíme toto propojení ukázat na příkladu.

V rozhovoru konzultanta a studenta se ukáže, že kritérium V. kompetence *Prispívat k práci organizace* formulované jako „rozumět struktuře, cílům a hodnotám organizace“ je to, co studenta zajímá, co má potřebu zvládnout. V rámci plánování učebních aktivit student spolu s konzultantem zvolí vhodný způsob, jak tuto potřebu učení naplnit, jak porozumění dosáhnout. Jednou z metod učení může být, že student zpracuje na základě dostupných materiálů a rozhovorů s pracovníky studii, která vysvětluje strukturu, cíle a hodnoty dané organizace, v níž je student na praxi.

Během zpracování studie vyvstává u studenta řada otázek a přirozeně se tak startuje aktivní učení, které konzultant může podporovat zadáním dalších drobných úkolů, dodáváním dalších materiálů atd. Např. místo aby na otázku studenta sám odpověděl, navrhne rozhovory s několika kolegy, o nichž předpokládá, že budou mít různé názory. Výsledkem může být, že student se nakonec rozhodne zpracovat výzkumnou studii, ne proto, že mu to někdo řekl, ale protože chce vědět, „jak to je“.

Z našeho hlediska, totiž z hlediska andragogického přístupu, je tato vlastní aktivita studenta, kterou si sám naplánoval, nejlepším dokladem toho, že spirála učení byla nastartována. To je naším hlavním cílem. Výsledná studie se pak současně stává důkazem splnění zvoleného kritéria profesionální kompetence.

Vzorky pro hodnocení ukládá student/pracovník do portfolia. Vytváří tak pro sebe i pro druhé dokument, ilustrující co všechno prošel, vyzkoušel si a naučil se, co již zvládá a co ještě ne. Takový dokument může použít, když přijde na nové pracoviště praxe, nebo jej pracovník předloží při změně zaměstnání. Dokument umožňuje, aby byl pro některé účely přizván externí posuzovatel.

#### 4. Jak dál

V dalším období je možné jednak rozšiřovat společný jazyk „praktických kompetencí“ mezi další profesionály, jednak začít zpřesňovat chápání kompetencí a důkazů a vytvářet jemnější „váhy“ v rozlišování, které důkazy odpovídají „dobré praxi“ a které už ne. Ačkoli jsme se o podobné zvažování již pokusili, je zjevné, že proces se nedá uspěchat. Nastává zřejmě období, kdy se ukáže, nakolik je přístup popsany v této publikaci nosný a obecněji přijatelný. V současné době nelze v žádném případě pojímat kritéria kompetence normativně.

Je zřejmé, že silné stránky uvedeného způsobu hodnocení jsou v tom, jak dokáží podnítit a nasměrovat aktivní učení. Musíme na ně pohlížet jako na kvalitativní proces, který se opírá o „poučenou intuici“ v pozorování posuzovatelů, o jejich znalosti a jejich konsensus.

Tento proces má význam zejména proto, že dává možnost ustálení a zdůraznění společného kontextu v praktické činnosti. Vytváří se tak nový základ profese, která trpí značnou nevyvážeností znalostí mezi různými odborníky. Tato nevyváženost souvisí s dlouhodobou absencí společného odborně fundovaného systému vzdělávání v sociální práci. Soustava praktických kompetencí a jejich použití v supervizi, společné konference a semináře, výměny posuzovatelů a vzájemné intervize na pracovištích, se mohou stát zdrojem dalšího rozvoje sociální práce jako oboru a posílení její identity. Věříme, že právě to by znamenalo lepší situaci pro klienty, jimž má sociální práce sloužit.