

## DOVEDNOSTI KOMUNITNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA orientační přehled

(studijní text)

Libor Musil, FSS MU Brno  
1999

Předpokladem realizace cílů a funkcí komunitní práce jsou následující kategorie dovedností komunitního sociálního pracovníka:

- **uvědomovat si vlastní hodnoty, zájmy a ustálené představy a systematicky reflektovat jejich vztah k hodnotám, zájmům a ustáleným představám jiných skupin a jedinců,**
- **poznávání obce a klientů,**
- **navazování kontaktů, spojování lidí, organizace**
- **vyjednávání,**
- **vedení kampaně,**
- **posilování kompetencí obyvatel obce nebo klientů,**
- **management a administrace profesionálních i dobrovolných sítí nebo organizací,**
- **ukončení práce se členy autonomní obce, zájmové nebo servisní komunity.**

Tyto kategorie dovedností jsou syntézou řady dále uvedených dílčích dovedností. Jejich seznam není ani v jednom případě možné považovat za vyčerpávající. Jednotlivé seznamy dílčích dovedností přesto poměrně dobře odrážejí předpoklady pro celou škálu činností potřebných pro výkon komunitní práce.

\*\*\*

### **Uvědomovat si vlastní hodnoty, zájmy a ustálené představy a systematicky reflektovat jejich vztah k hodnotám, zájmům a ustáleným představám jiných skupin a jedinců.**

Tato dovednost má dvě dimenze: (a) makrosociální a (b) mikrosociální.

(ad a) Z makrosociálního hlediska je možné rozlišit dva přístupy:

(aa) Zastánci reformního přístupu ke komunitní práci vycházejí z představy, že k posílení schopnosti klientů zvládat vlastní životní situace stačí úprava poměrů v rámci obce nebo sousedství. Usilují o takové změny místní infrastruktury a takové změny kompetencí klientů, které jim umožní lépe zvládat životní situaci v rámci existujících poměrů ve společnosti. Jsou přesvědčeni, že dobrou praxi zaručuje spíše zvládnutí technicky chápaných kompetencí než příklon k určitým hodnotám. Dovednosti považují za politicky neutrální.

(ab) Stoupenci radikálního přístupu ke komunitní práci také vycházejí z představy, že k posílení schopnosti klientů zvládat životní situace může dojít díky úpravě poměrů v rámci obce nebo sousedství. Domnívají se však, že taková úprava poměrů může být účinná pouze tehdy, přesáhne-li vliv snahy o kolektivní prosazení místní změny rámec obce a přispěje k celkové změně ekonomických a mocenských poměrů ve společnosti. Usilují proto o takové změny místní infrastruktury a takové změny kompetencí klientů, jež jim umožní veřejně vyjádřit zájem na změně těch celospolečenských podmínek, které vedou k jejich diskriminaci. Takto zaměřeni pracovníci věří, že účelem komunitní práce je překonávat sociální nerovnosti. Považují proto za potřebné, aby si komunitní pracovník předtím než začne používat dovednosti vyjasnil svoje hodnoty i hodnoty ostatních lidí, porozuměl povaze společnosti z hlediska její struktury a definoval sociální problémy tak, aby vyšly najevo s nimi související mocenské vztahy mezi kapitálem a prací, muži a ženami, černými a bílými, zdravými a lidmi s postižením a tak dále. To může vést k vytváření a využívání specifických dovedností komunitního sociálního pracovníka.

(ad b) Bez ohledu na reformní nebo radikální orientaci pracovníka platí, že v rámci obce přichází komunitní pracovník do styku s lidmi, kteří mají různorodou životní zkušenost, jsou vystaveni odlišným životním okolnostem, uznávají různé hodnoty a mají, proto odlišné zájmy. Aby jim komunitní pracovník mohl porozumět a nezaměňoval vlastní hodnotová východiska (například hodnoty intelektuála ze střední třídy) nebo zájmy (například zájmy své profese) s hodnotami a zájmy jiných lidí (klientů, místních politiků, jiných profesionálů, úředníků a podobně) je třeba, aby reflektoval své

priority, dokázal si uvědomit priority ostatních a zdůvodnit si, co je důvodem jejich podobností a rozdílů.

**četba:**

HARTL, P.: *Komunita občanská a komunita terapeutická*. SLON, Praha 1997, s. 118-119, 146-148.

\*\*\*

**Poznávání obce a klientů**

Do této kategorie patří řada dílčích dovedností:

- poznávání systému místního rozhodování a místních organizací a služeb, jejich formálních i neformálních sítí,
- popis sociální a demografické struktury obce a kategorií nebo zájmových či servisních komunit klientů, poznávání nerovností mezi lidmi, jejich skupinami a organizacemi,
- individuálním jednáním, pozorováním nebo prostřednictvím setkání místních organizací, obyvatel a klientů zjišťovat, jaké jsou jejich problémy a nesnáze, zda mají zájem na společné akci a jakým způsobem k ní chtějí a mohou přispět,
- porozumění hodnotám, zájmům, ustáleným představám a rituálům (tradicím) místních obyvatel, klientů, jejich skupin a organizací (viz výše „systematická reflexe hodnot, zájmů a ustálených představ jiných skupin a jedinců“)
- provádění nebo kvalifikované zadávání šetření postojů nebo názorů obyvatel, klientů, zástupců jejich skupin a organizací pomocí vhodných metodických postupů (dotazníku, rozhovorů a tak dále),
- systematické shromažďování poznatků získaných během kontaktů s lidmi v obci, klienty, jejich skupinami a organizacemi,
- interpretování získaných poznatků z hlediska situace v obci i v celé společnosti,
- a tak dále.

\*\*\*

**Navazování kontaktů, spojování lidí, organizace.**

Sem patří například následující dovednosti:

- stanovení priorit, koncipování programů, formulace záměrů projektu společné akce,
- organizace a zajištění setkání, konference, demonstrace nebo jiné skupinové akce,
- zprostředkování jednání, moderování diskuse a dialogu,
- vytváření, ustavování a podpora chodu organizací a organizovaných, formálních i neformálních sítí a svépomocných skupin,
- vyhledání a navázání spolupráce s dalšími specialisty a poradci,
- poznávání a využívání rozdílů hierarchických a synergických (ne-direktivních) přístupů k organizování kolektivní činnosti a schopnost aplikovat tyto přístupy podle situace (podle povahy úkolu a cíle akce, podle očekávání spolupracovníků a členů organizované skupiny a tak dále),
- stanovování priorit, koncipování programů, vytváření projektů,
- a tak dále.

**četba:**

HARTL, P.: *Komunita občanská a komunita terapeutická*. SLON, Praha 1997, s. 73-75, 124-126, 104-107.

BÚTORA, M.: *Překročit svůj stín. Kluby abstinujících a jiné svépomocné skupiny v péči o zdraví*. Avicenum, Praha 1991, s. 15-118.

\*\*\*

## **Vyjednávání.**

Předpokladem úspěšného vyjednávání jsou zejména tyto dovednosti:

- uspořádání kolektivního jednání klientů o strategii vyjednávání, stanovení jeho cílů a určení rozsahu pravomoci vyjednávačů učinit změny,
- získávání informací o prioritách, možnostech, silných a slabých místech a zvyklostech partnera,
- zhodnocování vlastních možností, zájmů, silných a slabých míst a zvyklostí,
- vymezení vlastního manévrovacího prostoru určením „hladiny aspirace“ a „bodu nepřijatelnosti“ (viz četba), rozpoznávání manévrovacího prostoru partnera, přizpůsobování mezi vyjednávání změnám,
- vypracování široké základny poznatků pro argumentaci, určení klíčových argumentů, které není vhodné „oslabovat“ (viz četba),
- vypracování a přizpůsobování scénáře návrhů a možných protinávrhů,
- ustavení vnitřně vyváženého týmu pro vyjednávání,
- a tak dále.

**četba:** HARTL, P.: *Komunita občanská a komunita terapeutická*. SLON, Praha 1997, s. 86-104.

\*\*\*

## **Vedení kampaně.**

Podmínkou veřejného uznání problémů, které mají obyvatelé obce nebo členové zájmové nebo servisní komunity klientů, a podmínkou mobilizace zájmu o řešení situace je popularizace informací o situaci v obci nebo o situaci znevýhodněných skupin a popularizace stanovisek k této situaci. Účelem kampaně také může být vyvinout přímý politický tlak na rozhodování těch, kdo mají vliv. Obecně je tedy možno odlišit kampaň osvětovou nebo apelující od kampaně politické či nátlakové. Vedení obou typů kampaní vyžaduje v různé míře následující, ale i další dovednosti:

- shromáždění poznatků, formulování účinných argumentů a přesvědčování,
- promyčlení konvenčních dat a poznatků z hlediska situace klientů a její změny,
- mobilizace účastníků a sympatizantů,
- načasování a koordinace paralelních akcí,
- organizace veřejného setkání,
- tvorba letáku, plakátu, brožury, časopisu,
- znalost předpisů a legálních postupů vyjadřování mínění a schopnost rozlišit legální, hraniční a nelegální metody propagace názorů,
- znalost politické kultury obce a celé společnosti,
- vyjednávání (viz výše),
- a tak dále.

**četba:** HARTL, P.: *Komunita občanská a komunita terapeutická*. SLON, Praha 1997, s. 77-80, 100-105, 111-113, 114-115.

\*\*\*

## **Posilování kompetencí obyvatel a klientů v oblasti účasti na veřejném životě a rozhodování.**

Aby mohl komunitní pracovník posilovat kompetence svých klientů, je třeba aby dokázal:

- vést dialog a účastnit se jej,
- poskytovat supervizi,
- spolupracovat při vytváření nabídky nestandardních vzdělávacích programů, rekvalifikace a jiných možností využití volného času,
- nabízet příležitosti k problematizaci vlastní zkušenosti klientů, jejich situace, podmínek života a rozhodování v obci.

Řadu dovedností by měl komunitní pracovník nejen sám zvládat, ale také předávat dál. Jedná se například o:

- podporu při samostatném získávání informací, kontaktů s odborníky, poradci apod.,
- podporu při samostatném vytyčování priorit a cílů a volbě postupu řešení,
- podporu při samostatném organizování kolektivní činnosti, formování skupin a jejich aliancí,
- podporu při samostatném získávání zdrojů,
- podporu při samostatné tvorbě projektu změny,
- a tak dál.

**četba:** HARTL, P.: *Komunita občanská a komunita terapeutická*. SLON, Praha 1997, s. 105- 106, 110-113.

\*\*\*

### **Management a administrace profesionálních i dobrovolných sítí nebo organizací.**

Sem patří zejména tyto dílčí dovednosti:

- znalost legislativní úpravy občanských sdružení a nevládního sektoru,
- personální management (koncipování, přijímání, propouštění, práce s dobrovolníky),
- fundraising,
- tvorba a administrace projektu,
- účetnictví,
- organizování součinnosti (viz „navazování kontaktů, spojování lidí, organizace“),
- hodnocení činnosti, stanovení dalších priorit a směrů činnosti.
- a tak dál.

\*\*\*

### **Ukončení práce se členy autonomní obce, zájmové nebo servisní komunity klientů.**

Předpokladem této dovednosti je permanentní udržování vědomí podpůrné role pracovníka. Toto vědomí posilují následující dovednosti:

- rozlišování role „spasitele“ a pomocníka nebo spolutvůrce,
- rozlišování vlastních cílů a zájmů a cílů a zájmů komunity klientů,
- avizování možnosti komunity klientů odmítnout pomoc,
- permanentní zvažování potřebné míry vlastního zapojení do rozhodování a činnosti komunity klientů nebo obce,
- podporování demokratické kontroly vlastních aktivit v rámci komunity klientů nebo obce,
- oceňování rozvoje dovedností členů pospolitosti klientů,
- přítomnost jasné představy kritérií autonomie obce nebo stavu, ve kterém je komunita klientů pravděpodobně schopna zvládat situaci samostatně (viz četba),
- a tak dál.

**četba:** HARTL, P.: *Komunita občanská a komunita terapeutická*. SLON, Praha 1997, s. 130.