

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Petr Matoušek, DiS.

Role sociálního pracovníka v sociálním podniku
Bakalářská práce

vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková
2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracoval samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Moravské Třebové dne 31. 10. 2023

Petr Matoušek, DiS.

Poděkování:

Na tomto místě chci poděkovat své vedoucí práce, paní Ing. Ester Danihelkové, za její obětavé a vstřícné vedení v průběhu psaní práce. Jsem vděčný za připomínky, trpělivost a zpětnou vazbu, kterou mi vždy ochotně poskytla. Poděkování také patří celé mé rodině a spolužákům za neutuchající podporu ve studiu.

Obsah

Úvod.....	6
1 Kdo je sociální pracovník.....	7
1.1 Definice činnosti sociálního pracovníka	7
1.2 Pracovní pozice sociálního pracovníka.....	8
1.3 Kompetence sociálního pracovníka	10
1.4 Etický kodex sociálních pracovníků	11
1.5 Typologie přístupů sociálního pracovníka k praxi.....	13
2 Sociální pracovník v sociálním podniku	17
2.1 Sociální práce jako obor.....	17
2.2 Definice sociální práce	17
2.3 Sociální práce jako profese	18
2.4 Definice sociálního podniku.....	19
2.5 Základní typy sociálních podniků	20
2.6 Vztah sociální práce a sociálního podnikání	21
2.7 Místo sociálního pracovníka v sociálním podniku.....	24
2.8 Role sociálního pracovníka v sociálním podniku	25
2.9 Kompetence sociálního pracovníka v sociálním podniku.....	27
2.10Vzdělávání sociálního pracovníka	29
3 Metodologie výzkumu.....	31
3.1 Kvalitativní výzkum	31
3.2 Typ výzkumu.....	33
3.3 Cíle výzkumu	35
3.4 Metody výzkumu.....	35
3.5 Popis výzkumného vzorku	36
3.6 Průběh šetření	36

3.7	Fixace a zpracování dat	37
3.8	Výsledky analýza dat.....	38
3.8.1	Role sociálního pracovníka v sociálním podniku.....	38
3.8.2	Sociální pracovník přímo v sociálním podniku.....	40
3.8.3	Překážky pro vykonávání role sociálního pracovníka	41
3.8.4	Kompetence sociálního pracovníka	42
3.8.5	Metody a techniky sociální práce v sociálním podniku.....	42
3.8.6	Etická dilemata	44
3.8.7	Přístup sociálního pracovníka ke klientům.....	44
3.8.8	Motivace sociálního pracovníka	45
4	Vyhodnocení výzkumného šetření.....	47
	Závěr.....	50
	Bibliografický seznam.....	52
	Seznam obrázků.....	56

Úvod

Cílem této bakalářské práce je zpřístupnění problematiky sociálních podniků a poukázat na možnosti zaměstnávání sociálních pracovníků v sociálních podnicích. Tato bakalářská práce může sloužit jako vodítko pro poskytovatele sociálních služeb a provozovatele sociálních podniků, kteří si uvědomují nutnost propojování sociální práce a sociálních podniků jako efektivního nástroje pro zvýšení soběstačnosti a finanční nezávislosti. V době všeobecné nejistoty a vysychajících veřejných zdrojů je finanční soběstačnost poskytovatelů sociálních služeb žádoucí a nutná.

Cílem práce je analýza kompetencí sociálního pracovníka a jeho profesní zařazení v prostředí sociálního podniku a analýza současného stavu sociální práce v prostředí sociálního podniku. Tato práce poslouží jako informační podklad široké i odborné veřejnosti při zkoumání výhod a nevýhod sociální práce v sociálních podnicích. Zároveň tato práce poslouží k lepšímu povědomí o sociální práci a pomůže zájemcům, kteří by chtěli v sociálních podnicích v budoucnu pracovat.

Motivace pro napsání této práce vychází z mé osobní zkušenosti sociálního pracovníka, který zároveň pracuje v sociálním podniku. Oslovila mě představa, že by tato bakalářská práce mohla sloužit jako pomůcka pro uchopení role sociálního pracovníka v sociálních podnicích. Správně vedený sociální podnik, s podporou sociálního pracovníka, je důležitým článkem pro zapojování osob se znevýhodněním do pracovního procesu. Sociální podniky jsou pro tento cíl jedním z nejeftivnějších dostupných nástrojů.

Výzkum byl realizován pomocí polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníci neziskové organizace, které v rámci výkonu svého povolání vstupují do prostředí sociálního podniku. Dále se bakalářská práce zabývá případovou studií sociální práce v tomto konkrétním sociálním podniku.

K výběru tohoto tématu mě přivedly zejména osobní zkušenosti ze zaměstnání v sociálních službách a v sociálním podniku. Nejprve jsem pracoval na pozici fundraisera a o po úspěšném dokončení CARITAS – Vyšší odborné školy sociální, taktéž na pozici sociální pracovník. V sociálním podniku jsem zastával pozici provozního manažera sociálního podniku. Zkušenosti ze sociálních služeb a taktéž ze sociálního podnikání mi byly i motivací ke studiu sociální práce. Zároveň mi umožnily programově propojovat sociální služby a sociální podnikání.

1 Kdo je sociální pracovník

Sociální pracovník je člověk, který zodpovídá a zastiťuje sociální práci od prvního kontaktu se zájemcem o sociální službu, či jeho rodinou. Vždy se snaží být pomocníkem při řešení nepříznivé sociální situace klienta a jeho rodiny. Zastupuje organizaci nejen v rámci jednání se zájemcem o sociální službu, poskytuje základní informace o sociálních službách a dokáže poradit v případě, že si zájemce neví rady.

Barker (Barker, 2006, s. 410) ve svém Slovníku sociální práce definuje sociální pracovníky jako profesionály, kteří se specializují na poskytování podpory a pomoci jednotlivcům, rodinám, skupinám a komunitám v řešení sociálních a emocionálních potřeb a problémů. Sociální pracovníci pracují s lidmi všech věkových kategorií a z různých sociálních vrstev a pomáhají jim zlepšit kvalitu svého života. Mezi hlavní úkoly sociálních pracovníků patří poskytování poradenství, podpory, terapie a koordinace služeb. Sociální pracovníci také pracují na prevenci sociálních problémů a podporují změny v politikách a programech, které ovlivňují životy lidí. Barker zdůrazňuje, že sociální práce je profesí, která je založena na etických principech, jako jsou respekt k lidské důstojnosti, ochrana lidských práv a sociální spravedlnost, a že sociální pracovníci mají klíčovou roli v ochraně a podpoře zranitelných a marginalizovaných skupin v naší společnosti (Barker, 2006, s. 410).

Sociální pracovník by měl disponovat určitými vrozenými schopnostmi a dovednostmi, které jsou nezbytné pro vykonávání této profese. Mezi klíčové předpoklady patří respekt a úcta k ostatním, důvěra, empatie, optimismus ve smyslu vidění pozitivního potenciálu, nadhled, solidní odborné vzdělání, schopnost zachovat objektivitu a schopnost porozumět klientům. Sociální pracovník, včetně cvičitele, poradce, mentora, kouče, zprostředkovatele sociálních služeb, administrátora, manažera a aktivního agenta sociální změny a dalších.

Sociální pracovníci pracují v různých organizacích a na úřadech, které se specializují na poskytování pomoci potřebným. Sociální pracovník je někdo, jehož úkolem je za všech okolností pomáhat.

1.1 Definice činnosti sociálního pracovníka

Sociální pracovník plánuje, realizuje, monitoruje a vyhodnocuje poskytované sociální služby. Pracuje přímo s cílovou skupinou, vede a vyhodnocuje plány uživatelů této služby. Poskytuje sociálněprávní poradenství. Při realizaci sociálních opatření může spolupracovat se

zdravotnickými pracovníky. Sociální pracovník během výkonu povolání provádí sociální šetření, zabezpečuje veškerou sociální agendu, včetně řešení sociálně právních problémů v zařízení poskytujících služby sociální péče. Dále pak poskytuje sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti.

Neméně důležité jsou pak odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, vědomé, cílené a včasné vyhledávání osob v nouzi, poskytování krizové pomoci, sociálního poradenství a sociální rehabilitace (Králová, Rážová, 2008, s. 149).

Z výše uvedeného výčtu činností je dobře zřetelná náročnost, ale zároveň i obrovská rozmanitost výkonu služby sociálního pracovníka.

„Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje co nejdůstojnější způsob života.“ (Matoušek a kol., 2008, s. 11).

Sociální pracovník není někdo, kdo řídí nebo organizuje život uživatele služby, ať už jde o jeho život pracovní nebo soukromý. Jeho rolí je nabídnout konkrétní služby, které mají za cíl podpořit úspěšný návrat uživatele do pracovního procesu a tím i k plnohodnotnému občanskému životu.

1.2 Pracovní pozice sociální pracovník

Pracovní pozice sociálního pracovníka je legislativně ukotvena do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V zákoně je jasně vydefinováno povolání sociálního pracovníka, popsány jsou zde předpoklady k výkonu povolání a dalšího vzdělávání.

Základním předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, trestní bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Bezúhonnou je dle § 79 zákona 108/2006 Sb. fyzická a právnická osoba, která nebyla odsouzena pro úmyslný trestný čin v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnatelných. Odbornou způsobilostí je dle § 110 zákona 108/2006 Sb. myšleno vyšší odborné vzdělání získané v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost a vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální

politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Dle §109 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách je sociální pracovník vykonavatelem sociálního šetření, zabezpečuje sociální agendu, včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, provádí sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, zajišťuje odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, vykonává depistážní činnost, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci, pravidelně zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a funguje jako koordinátor poskytování sociálních služeb.

Nosnou myšlenkou profese sociálního pracovníka může být také vlastní životní zkušenost. Mnozí sociální pracovníci vnímají svou práci jako filantropické poslání a často se spoléhají na vlastní těžké životní zkušenosti, ve snaze lépe porozumět potřebám svých klientů. V takových případech se zdá, že čistý altruismus a soucit jsou důležitější než formální administrativní postupy. Zaměstnavatelé v takových případech poskytují sociálním pracovníkům více volnosti při volbě technik, metod a přístupů očekávající, že altruisticky a filantropicky motivovaný sociální pracovník se bude řídit především citem a tzv. „zdravým rozumem“. V optimálním případě by mělo dojít ke sloučení administrativní funkce, která se vyznačuje formální správností, s altruisticky proklientským přístupem zaměřujícím se na pomoc a empatii směrem lidem (Musil, 2007, s. 7).

Sociální pracovník je hlavně samostatný profesionál, který má odbornou kvalifikaci v oboru sociální práce a řídí se etickým kodexem své profese. Při své práci musí brát v úvahu práva a potřeby uživatele služby, který je jeho klientem, a také musí respektovat poslání a hodnoty organizace, v níž pracuje. Uživatele služby vnímá jako aktivního partnera, který má nejen práva, ale i určité povinnosti. Jedním z těchto práv je například možnost podat stížnost, pokud se cítí nedostatečně uspokojený svými potřebami.

Při výkonu profese sociálního pracovníka nesmíme zapomenout, že kromě nezpochybnitelné rozmanitosti profese, musí sociální pracovník věnovat pozornost individuálnímu přístupu ke každému klientovi. Znamená to, že jednu činnost nemůže sociální pracovník provádět u každého klienta stejně. Vždy se musí přizpůsobit konkrétní osobnosti a respektovat tak individualitu klienta.

1.3 Kompetence sociálního pracovníka

Výraz kompetence vychází z latinského výrazu *competens*, který je překládán jako vhodný, příhodný nebo náležitý. Historicky je termín kompetence nejčastěji používán v právní souvislosti a rozumíme pod ním schopnost chápat a jednat na rozumové bázi. Tento pojem dále zahrnuje schopnost jednat odpovědně a se znalostí věci a schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací. Zahrnuje tak kompletní organizaci práce, inovace a vyrovnání se s nerutinními situacemi (Havrdová, 1999, s. 41).

Mlčák rozlišuje mezi britským a americkým kompetenčním přístupem. V britském modelu jde o certifikaci a hodnocení pracovníků a zaměřuje se na pracovní i individuální charakteristiky. Kompetence jsou podle tohoto modelu specifické pro různé funkce v zaměstnáních. Je založen na existenci důkazů pracovních činností a zkušeností. Americký model oproti tomu upřednostňuje zvýšení výkonu a zaměřuje se na individuální chování. Kompetence je tu vnímána z pohledu celé organizace. Americký přístup hledá hlavně vzájemný vztah mezi kompetencemi a pracovním výkonem.

Mlčák dále uvádí tři základní typy rozdělení kompetencí. Kompetence ve vztahu ke klientům (jednotlivec, skupina, komunita, společnost – mikro, mezzo, makro), kompetence ve vztahu k zastřešující organizaci a pracovnímu týmu a kompetence ve vztahu k celému systému sociálních služeb. Podle Mlčáka je třeba si uvědomit, že v sociální práci, stejně tak jako jiné humanistické obory (psycholog, terapeut, vychovatel), významně ovlivňuje osobnost pomáhajícího se všemi podsystémy jejího poznávání. Jedná se o kognitivní vlastnosti (kreativita, flexibilita, úroveň pozornosti), temperamentové (např. míra neurocitu, extraverte, senzitivity či impulsivity), charakterové (svědomitost, zásadovost, poctivost) a v neposlední řadě motivační a volní vlastnosti, jako jsou úroveň sebehodnocení, sebereflexe aj.). Pracovní výkony sociálních pracovníků mohou být do značné míry ovlivněny psychickými procesy (syndrom vyhoření, únava), které mohou negativně působit na vědomosti, schopnosti, dovednosti a hodnoty. Pozitivně naopak dokáže zafungovat motivace pomáhajícího. Efektivitu sociální práce ovlivňují organizační podmínky, v nichž je realizován výkon sociálního pracovníka. Významnou roli v kultivaci osobnosti hraje další vzdělávání (výcviky, supervize) (Mlčák, 2005, s. 40-45).

Havrdová na základě dlouhodobé praxe definovala následující kompetence, které by měl sociální pracovník ovládat:

- **rozvíjet účinnou komunikaci:** schopnost komunikovat na mikroúrovni, mezzourovni a makroúrovni sociální práce,
- **orientovat se a plánovat postup:** schopnost orientovat se v potřebách klientů,
- **podporovat a pomáhat k soběstačnosti:** schopnost rozeznávat silné stránky a zplnomocňovat klienty k soběstačnosti,
- **zasahovat a poskytovat služby:** znalost správných metod a postupů pro maximalizaci prospěchu klientů,
- **přispívat k práci organizace:** orientace v systému organizace, spolupráce v rámci týmu, podíl na kritickém hodnocení práce organizace a návrhy změn
- **odborně růst:** kvalifikované rozhodování, přispívání k pozitivním změnám v oboru (Havrdová, 1999, s. 45-97).

Na kompetence sociálních pracovníků lze nahlížet z různých úhlů pohledu. Kuzníková sestavila soustavu deseti základních kompetencí sociálního pracovníka. Jedná se o kompetenci profesně oborovou, sociálně anamnestickou a diagnostickou, poradenskou a konzultační, výchovnou, rozhodovací, organizační metodickou, jazykovou, osobnostně kultivující, a v neposlední řadě komunikativní a etickou (Kuzníková, 2011, s. 73-75).

Komunikace je jedním z klíčových prvků, který je společný v různých definicích a popisech kompetencí sociálního pracovníka. To není překvapující, protože schopnost efektivně komunikovat s klienty, kolegy a dalšími zainteresovanými stranami je klíčovým aspektem úspěšné sociální práce. Dobrá komunikace umožňuje sociálním pracovníkům pochopit potřeby a cíle klientů, budovat důvěru a efektivně spolupracovat na řešení problémů. Důležitá je také schopnost empatie, která umožňuje sociálním pracovníkům lépe porozumět klientům a poskytnout jim podporu a pomoc na míru. Rozhovor je právem považován královskou disciplínou sociální práce. Díky tomu je komunikace klíčovým prvkem kompetencí sociálního pracovníka.

1.4 Etický kodex sociálních pracovníků

Etický kodex sociálních pracovníků je od roku 2006 klíčovým dokumentem, který stanovuje oblast působnosti sociálních pracovníků a definuje jejich místo v rámci společnosti. Tento kodex je jedním z nejvýznamnějších a nejčastěji používaných nástrojů pro etické řízení nejen

v oblasti pomáhajících profesí, ale také v podnikatelském prostředí a ve školství. Etický kodex je základním vodícím prvkem i na Slovensku (Medlen, 2017).

Etický kodex sociálních pracovníků ČR upravuje pravidla etického chování sociálních pracovníků v těchto oblastech:

- **ve vztahu ke klientovi sociální práce** klade velký důraz na podporu vlastní odpovědnosti klientů, ochraně lidské důstojnosti a lidských práv. Vymezuje se proti jakékoliv diskriminaci a podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek, na které mají nárok,

- **ve vztahu ke svému zaměstnavateli** považuje za nutné zodpovědné plnění povinností sociálního pracovníka, spoluvytváření podmínek pro výkon práce v organizaci a ovlivňování sociální politiky, které v optimálním případě povedou ke kontinuálnímu zvyšování úrovně služeb poskytovaných klientům,

- **ve vztahu ke kolegům** pokládá etický kodex za důležité, aby sociální pracovník respektoval znalosti, zkušenosti a rozdílné názory svých kolegů. Spoluprací s nimi zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb. zdůrazňuje nutnost spolupráce mezi odborníky. Kritické připomínky vůči jiným sociálním pracovníkům vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem,

- **ve vztahu ke svému povolání a odbornosti** pracuje na udržování a neustálém zvyšování prestiže povolání sociálního pracovníka, sociální práci odvádí kvalifikovaně, celoživotně se vzdělává ve spolupráci s odborníky z oblasti sociální práce a jiných odborníků. Pro růst oboru sociální práce spolupracuje se školami, aby zajistil podporu studentů při výcviku a získávání praktických znalostí,

- **ve vztahu ke společnosti** klade sociálním pracovníkům za povinnost upozorňovat na porušování zákonů a oprávněných zájmů všech občanů, zasazování se o zlepšování sociálních podmínek a sociální spravedlnosti tím, že bude aktivně podněcovat změny zákonů. Sociální pracovník dbá a aktivně působí na zvyšování vážnosti a úcty ke všem lidským kulturám. Obecně se stará o zlepšování života všech osob se zvýšenou citlivostí osobám s jakýmkoliv znevýhodněním a postižením (Etický kodex sociálních pracovníků, 2006).

Etický kodex je klíčovým prvkem profesionálního výkonu sociální práce. Určuje standardy chování a etické normy, které by měli sociální pracovníci dodržovat ve své práci s klienty a v rámci profesního výkonu. Tímto způsobem se zajistí, že sociální pracovníci budou jednat způsobem, který respektuje práva a potřeby klientů, a budou řídit se principy lidských práv a společenské spravedlnosti. Dodržování etických zásad a kodexu je klíčové nejen pro zajištění důvěryhodnosti profese ve společnosti, ale také pro zachování integrity a kvality sociální práce.

Etický kodex poskytuje sociálním pracovníkům rámcové směrnice pro jejich jednání a pomáhá jim řešit etická dilemata, která se mohou v praxi objevit. Takový kodex tedy hraje důležitou roli v profesionálním výkonu sociální práce.

1.5 Typologie přístupů sociálního pracovníka k praxi

Každý sociální pracovník na sebe bere profesionální zodpovědnost k organizaci a k oboru sociální práce. Je proto pochopitelné, že všichni očekávají, že své povinnosti bude plnit svědomitě. Sociální pracovník vykonává svou činnost ohraničen prostorem, který utváří legislativní systém práva a povinností, vztahem k zaměstnavateli a zarámován je standardy kvality sociální práce. To legitimuje vstupy sociálního pracovníka do klientova života a zajišťuje klientovu ochranu. Sociální pracovník by měl být především odborníkem, který je schopen kriticky zhodnotit situaci a své postupy reflektovat. Měl by být schopen své jednání vždy vysvětlit a umět obhájit před veřejností. Pokud opustíme ideální nastavení, ve kterém se práva a povinnosti doplňují, může v praxi sociálního pracovníka docházet k jejich konfliktům. V tom případě rozlišujeme mezi defenzivní a reflexivní praxí (Matoušek a kol., 2008).

V defenzivní praxi jedná sociální pracovník striktně v souladu s předpisy a plní beze zbytku povinnosti dané zákony a zaměstnavatelem. Taková praxe mu zajišťuje bezpečný prostor a řízení práce s klienty podle nastavených manuálů. Nové situace, které přinášejí nervozitu, většinou bývají úspěšně ignorovány. Dochází tak k transformaci sociálního pracovníka, který sice vyhovuje praktikám organizace, ale přestává chápat a reagovat na potřeby klientů. Do detailu popsané postupy vytvářejí ze sociálního pracovníka sběrače důkazů, hodnotitele a inspektora své vlastní práce (Matoušek a kol., 2008).

Oproti tomu sociální pracovník, který reflektuje praxi, dokáže identifikovat etická dilemata a sledovat genezi jejich vzniku. Je pevnější ve svých i profesních hodnotách a aktivně je vnáší do své práce. Nejistotu, kterou sociální práce přináší, bere jako součást procesu. Dokáže jí zpracovat a je ochoten nést riziko s ní spojené. Reflektuje, že může vzniknout konflikt na průsečíku hodnot, ve kterém jsou osobní, profesní a zaměstnanecké hodnoty. Takový sociální pracovník je nezávislá osobnost schopná nést morální odpovědnost za svá rozhodnutí (Matoušek a kol., 2008).

Sarah Banksová (2006) identifikuje čtyři typy sociálních pracovníků. Tyto modely odrážejí hodnotové založení daného typu sociální práce a jejich hodnotové založení. Z hlediska

zvolených způsobů přístupů k praxi tak dle Banksové (2006) definujeme čtyři typy sociálních pracovníků, které se v realitě prolínají:

Profesionální pracovník – sociální pracovník je nezávislým odborníkem s vzděláním v oboru, který se řídí etickým kodexem a jeho identita je založena na členství v profesním společenství. Jeho nejvyšší prioritou jsou práva a zájmy klientů, s nimiž spolupracuje jako aktivními partnery. Profesionální model sociální práce klade důraz na vyvážení moci mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to prostřednictvím zapojení klientů do rozhodování a otevření služeb vlivu klientů. Klient má tak větší moc, ale sociální pracovník ji musí stále kontrolovat. Důležitou roli v této změně hraje i možnost klienta stěžovat si a sociální pracovník musí být schopen tuto moc klientovi předat.

Byrokratický sociální pracovník – v tomto modelu sociální práce se doporučuje oddělení osobních, profesních a zaměstnavatelských hodnot. Cílem sociální práce je pomoci lidem změnit svou situaci, a proto sociální pracovníci musí být schopni manipulovat s klienty. Součástí role sociálního pracovníka je vytváření dojmu osobní péče o klienta, ale v některých případech musí také působit jako přísný "normalizátor". Rozdělení osobního a profesního je důležité, aby se sociální pracovníci necítili provinile tím, že manipulují s lidmi a používají vztahy způsobem, který by v osobním životě nepovažovali za správný.

Angažovaný sociální pracovník – sociální pracovník chápe svou práci jako způsob, jak uplatňovat své osobní morální hodnoty. S klienty jedná jako s rovnocennými lidskými bytostmi, které respektuje a vnímá empaticky. Sociální pracovník se snaží pečovat o své klienty a jednat s nimi jako s přáteli, a to i v rámci profesionálního vztahu. Tento přístup však může být problematický, protože může vést k obvinění ze stranění některým klientům a k vytvoření osobního vztahu s klientem, což může být zneužito jak ze strany sociálního pracovníka, tak klienta. Proto je důležité, aby se sociální pracovník řídil institucionálním rámcem práv a povinností a aby byl schopen poskytnout stejnou péči všem klientům.

Radikální sociální pracovník – podobně jako v předchozím případě, i zde se jedná o vkládání osobních hodnot do praxe. Avšak v tomto případě to není s cílem poskytnout jednotlivým klientům bezpodmínečnou péči, ale primárně jde o změnu zákonů, sociální politiky a praxe, které jsou považovány za nespravedlivé. Tento přístup se více zaměřuje na politickou ideologii a práci v zájmu sociální změny (Banks, 2006).

	Profesionální	Byrokratický	Angažovaný	Radikální
pojetí sociálního pracovníka	profesionál	úředník/technik	rovnocenný partner	rovnocenný partner
zdroj moci	profesionální expertizy	role v organizaci	kompetence jednat v dané situaci	kompetence jednat v dané situaci
pojetí uživatele služby	klient	konzument péče (vybírá si z předložených možností)	rovnocenný partner	rovnocenný partner
na co se klade důraz	individuální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem	služební opatření (postupy)	individuální zmocnění	společenská změna
čím se sociální pracovník řídí	profesní etický kodex	pravidla zaměstnavatele	osobní přesvědčení	ideologie
základní principy	právo klienta na seburčení, akceptace, důvěra atd.	povinnost organizace spravedlivě distribuovat zdroje a podporovat veřejné blaho	empatie, opravdovost, ryzost úmyslů	růst uvědomění, kolektivní akce
vhodná organizace	tam, kde je vysoký stupeň autonomie (např. soukromá praxe)	byrokratická organizace	nezávislá nezisková organizace, svépomocná skupina	nezávislá nezisková organizace, svépomocná skupina, nátlaková skupina

Obrázek 1 Modely způsobů praxe v sociální práci (Matoušek a kol., 2008).

Sociální práce vymezuje mnoho teorií a přístupů pro práci s klienty, dalším je psychosociální přístup. Psychosociální přístup v sociální práci klade velký důraz na interakci mezi jedincem a jeho prostředím. Tento přístup chápe, že jedinec je ovlivňován a ovlivňuje své sociální a psychické okolí. Důležité je porozumět, jaký vliv má prostředí na jedince a jak jedinec působí na své okolí.

Psychosociální přístup v sociální práci hraje klíčovou roli v poskytování podpory a pomoci klientům. Tento přístup klade důraz na psychické a sociální aspekty klientova života a má za cíl posilovat jeho psychické zdraví a sociální funkčnost. Jedním z důležitých prvků psychosociálního přístupu je sociální opora, která může pocházet z různých zdrojů, včetně rodiny, komunity a profesionálních sociálních pracovníků. Sociální opora hraje klíčovou roli v posilování sebedůvěry a pocitu hodnoty u klientů. Pomáhá jim zvládat obtížné situace

a zlepšovat své psychické zdraví. Sociální pracovníci, kteří používají psychosociální přístup, se zaměřují na budování zdravých vztahů s klienty, poskytování emocionální podpory a pomoci při řešení sociálních problémů (Baštecká a kol., 2005).

Tento přístup je zvláště důležitý v sociálním podniku, kde se pracuje s lidmi, kteří jsou znevýhodněni a potřebují podporu při nalezení svého místa v pracovním prostředí a ve společnosti. Psychosociální přístup pomáhá klientům získat potřebné dovednosti, sebedůvěru a sociální oporu, aby mohli dosáhnout svých cílů a zvládat výzvy, které přináší jejich životní situace.

2 Sociální pracovník v sociálním podniku

Sociální práce je oborem, který datuje svůj vznik až na přelom 19. a 20. století. Tento vznik je spjat se vznikem se vznikem specializovaných škol, vzdělávacích procesů a univerzitních programů (Matoušek, 2016, s. 200). Specifická forma sociální péče je ale známa napříč celými lidskými dějinami.

2.1 Sociální práce jako obor

V minulosti, před vznikem sociální práce jako oboru, řešila nepříznivé situace nejčastěji rodina, či rodině blízký okruh lidí. Jen pro ty nejtěžší případy fungovala institucionální pomoc, nejčastěji církevního charakteru. Dalo by se tak říct, že bylo nutností, aby každý člověk přijmul i novou osobní roli interního sociálního pracovníka. Obor sociální práce, stejně jako další jiné obory lidské činnosti, externalizoval do samostatného vědního oboru. Nosnou myšlenkou vzniklého oboru sociální práce bylo umět reagovat a účinně řešit nepříznivé sociální situace, jejichž řešení nebylo v moci soudobých mechanismů dostupné. Sociální práci je v současnosti definována jako pomáhající obor, samostatná vědní i akademická disciplína. Sociální práce je charakterizována zacílením na komplexnost řešení obtížných životních situací lidí v nouzi (Hanuš, 2007, s. 5).

Na sociální práci je právem nahlíženo jako na vědecky fundovanou profesi a odbornou disciplínu. Sociální práce používá praktické metody, které zabezpečují účinnou pomoc člověku, to na té nejvyšší profesionální úrovni. V lidské společnosti je sociální práce absolutně nenahraditelná (Mülpachr 2004, s. 28).

2.2 Definice sociální práce

Sociální práce podporuje společenskou proměnu, řeší problémy v mezilidských vztazích a usiluje o posílení a osvobození jednotlivců s cílem zvýšit jejich osobní blaho. Tato disciplína využívá teorií lidského chování a sociálních systémů a intervenuje tam, kde lidé interagují se svým sociálním prostředím. Klíčovými zásadami sociální práce jsou ochrana lidských práv a dosažení společenské spravedlnosti (Sociální práce, 2008, s. 35).

Dle Barkera máme několik různých definic sociální práce. Podle jedné z nich jde o naplňování společenských změn, jejímž cílem je mnohem lépe prosperující celek. V kontextu sociální práce

používá termín spravedlivý přístup k možnostem jako způsob, jak zajistit, aby všichni lidé měli stejný přístup k příležitostem a zdrojům, které potřebují k dosažení svého plného potenciálu. Tento koncept se týká nerovností v přístupu k vzdělání, zdravotní péči, zaměstnání, bydlení a dalším zdrojům, které mohou ovlivnit kvalitu života jednotlivců a komunit. Spravedlivý přístup k možnostem znamená, že sociální pracovníci by měli pracovat na odstranění překážek, které brání lidem v přístupu k těmto zdrojům, a měli by podporovat politiky a programy, které zajišťují rovnost příležitostí pro všechny. Tento koncept je založen na zásadě sociální spravedlnosti a respektu k lidské důstojnosti a je klíčovým prvkem práce sociálních pracovníků v oblasti podpory a ochrany zranitelných a marginalizovaných skupin v naší společnosti (Barker, 2006, s. 407).

„Formování sociální práce jako oboru je nekončící proces, během něhož obor dohání měnící se společnost, ve které se objevují nové problémy a známé problémy mění svou váhu.“ (Šiklová, 2010, s. 2).

Sociální práce má za cíl podporovat sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posilování jednotlivců za účelem naplnění jejich osobního blaha. Tím, že využívá teorie lidského chování a sociálních systémů, sociální práce intervenuje tam, kde lidé interagují se svým okolím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti. Sociální práce se snaží řešit konflikty a napětí mezi společnostmi a klienty.

Sociální pracovníci mají náročnou úlohu v mediaci a řešení třecích ploch mezi klienty a společnostmi, a musí zaujímat vyvážené stanovisko, které zohledňuje potřeby obou stran. Sociální práce, která klade důraz na dialog a hledání kompromisů, je často účinný při řešení sociálních problémů.

2.3 Sociální práce jako profese

Sociální práce, podobně jako většina humanitních oborů, závisí na "lidských dovednostech" jako nezbytném předpokladu pro výkon této profese. Charakteristikou sociální práce je, že pracovníci jsou požádáni o osobní angažovanost při řešení problémů svých klientů. Kombinace kontrolované osobní angažovanosti a požadavku na hodnotovou neutralitu klade vysoké nároky na emocionální stabilitu a vytrvalost sociálních pracovníků (Řezníček, 2000, s. 18).

Sociální práce je nedílnou součástí systému, který je organizován a zajišťován státem a slouží k redistribuci zboží a služeb. Jedinečným aspektem sociální práce je, že prostřednictvím ní

dochází ke přesměrování prostředků k lidem, kteří jsou závislí (například starší občané, nezaměstnaní, děti, jedinci s mentálním nebo fyzickým postižením atd.). Tímto způsobem se korigují nedostatky tržního systému (Matoušek, 2003, s. 25).

Definice sociální práce v České republice teprve nachází svou legislativní podobu, a není tak dosud jednoznačně taxativně vymezena. Legislativa a normy nejsou stanoveny, což znamená, že jsme v současné době v jakémsi nejednoznačném stavu a nedostatečném právním ukotvení.

2.4 Definice sociálního podniku

Sociálním podnikem se rozumí „subjekt sociálního podnikání“, tj. právnická osoba založená dle soukromého práva nebo její součást nebo fyzická osoba, které splňují principy sociálního podniku. Sociální podnik naplňuje veřejně prospěšný cíl, který je formulován v základacích dokumentech. Vzniká a rozvíjí se na konceptu tzv. trojího prospěchu – ekonomického, sociálního a environmentálního. Sociální podnikání je podnikatelská činnost zaměřená jak na dosahování zisku, tak na společenský prospěch. Zisk je z více než 50 % využit pro další rozvoj sociálního podniku a/nebo za účelem zajištění společensky prospěšné činnosti.

Sociální podnikání se vyznačuje transparentním nakládáním se ziskem a důrazem na dobré mravy vně i uvnitř podniku. Sociální podnikání přináší prospěch sociální i environmentální a respektuje místní potřeby. Společensky prospěšnou činností, kterou sociální podnik podporuje z části svého zisku, se rozumí zejména činnost v oblasti ochrany životního prostředí, kultury, vzdělávání, pomoci znevýhodněným osobám či rozvoje místních společenství (TESSEA, 2022).

I přes značné úsilí, které je v České republice věnováno tomu, aby bylo sociální podnikání definováno v zákoně, legislativní ukotvení tu stále bohužel chybí. Existují dva návrhy zákona o sociálním podnikání. První z nich je širší, druhý užší, ale zatím ani jeden z těchto dvou návrhů není dotažen do konce. Připravovaná podoba zákona počítá mimo jiné s výraznou podporou těchto zaměstnavatelů, a to skrze různé slevy – například na pojistném za znevýhodněného zaměstnance nebo na daních. Registrované sociální podniky by navíc mohly mít snazší přístup k veřejným zakázkám. Sociální podnik je něco, co zná v České republice pouze praxe a nikoliv zákon. Naproti tomu v zahraničí je to obvyklá platforma nějakého podnikatelského subjektu, který v rámci podnikatelské činnosti má také vydefinovaný společensky prospěšný cíl (TESSEA, 2022).

Poslední návrh zákona zavádí do českého právního systému koncept "sociální ekonomiky," definuje jeho obecnou povahu a některé dílčí charakteristiky. Součástí návrhu je jasné určení subjektů sociální ekonomiky, což zahrnuje obecné sociální podniky a specificky registrované sociální podniky, na které se návrh právní úpravy zaměřuje. Dále obsahuje jasnou definici toho, co přesně znamená "registrovaný sociální podnik," včetně popisu jeho rysů, klasifikaci na různé typy a stanovení povinností vůči společnosti a zaměstnancům z řad osob se znevýhodněním. Tento návrh také umožní efektivnější spolupráci Úřadu práce České republiky s jeho klienty, zejména s dlouhodobě nezaměstnanými osobami a jednotlivci se specifickými potřebami, kteří jsou na trhu práce nejzranitelnější (ČESKO, 2023).

2.5 Základní typy sociálních podniků

Definice sociálního podnikání dle organizace TESSEA zní následovně: „Sociální podnikání jsou podnikatelské aktivity prospívající společnosti a životnímu prostředí. Sociální podnikání hraje důležitou roli v místním rozvoji a často vytváří pracovní příležitosti pro osoby se zdravotním, sociálním nebo kulturním znevýhodněním. Zisk je z větší části použitý pro další rozvoj sociálního podniku. Pro sociální podnik je stejně důležité dosahování zisku jako zvýšení veřejného prospěchu.“

Sociální podnikání je nástrojem sociální ekonomiky a je přínosné v několika oblastech. Společenský prospěch lze chápat již tím, že pokud má člověk zaměstnání, zvyšuje se jeho kvalita života včetně osobnostního růstu a posilování vlastních kompetencí. Současně je prevencí sociálně patologických jevů. Zaměstnanci, kteří mají příjem, platí daně a odvody do státního rozpočtu, čímž vytvářejí hodnoty (Dořičáková, Pastrňák, 2017).

Dosud se integračním sociálním podnikem rozumí „subjekt sociálního podnikání“, tj. právnická osoba nebo její část nebo fyzická osoba, která splňuje principy integračního sociálního podniku a podniká na základě příslušného živnostenského oprávnění. Integrační sociální podnik naplňuje veřejně prospěšný cíl zaměstnáváním a začleňováním osob se znevýhodněním na trhu práce, a ten má definován ve svých zakládacích dokumentech (Dořičáková a Pastrňák, 2017).

Sociální podnikání v Česku by mohlo po letech příprav dostat jasná pravidla. Vláda by měla v brzké době mít návrh zákona, který by upravoval fungování sociálních a integračních podniků i jejich podporu. Hlavním tvůrcem budoucí podoby zákona je Ondřej Závodský, jenž má na Ministerstvu práce a sociálních věcí na starosti problematiku sociální integrace. V připravované

podobě zákona o sociálních podnicích bude integrační sociální podnik definován jako: „fyzická nebo právnická osoba, které byl přiznán status integračního sociálního podniku, přičemž nárok na jeho přiznání bude mít subjekt naplňující výše uvedenou definici sociálního podniku, který zaměstnává a sociálně začleňuje osoby znevýhodněné na trhu práce, za následujících podmínek:

- podíl znevýhodněných zaměstnanců tvoří alespoň 30 % průměrného ročního počtu zaměstnanců přepočteného na úvazky (poměr zaměstnanců ze znevýhodněných skupin vůči celkovému počtu zaměstnanců se vyjadřuje v průměrných ročních přepočtených stavech zaměstnanců, do kterých se započítávají zaměstnanci s pracovní smlouvou a dohodou o pracovní činnosti) a
- provádí prokazatelné aktivity směřující k dalšímu uplatnění těchto osob na trhu práce a/nebo sociální integraci a zajišťuje svým znevýhodněným zaměstnancům psychosociální podporu.“ (ČESKO, 2023).

2.6 Vztah sociální práce a sociálního podnikání

Sociální ekonomika má vliv i na oblast sociálních služeb, ačkoli není omezena pouze na tuto oblast. Jako konkrétní příklad můžeme uvést chráněná pracovní místa, které zaměstnavatel zřídí pro osobu se zdravotním postižením na základě písemné dohody uzavřené s Úřadem práce ČR dle ustanovení § 75 zákona o zaměstnanosti. Sociální služby jsou tradičně závislé na financování z veřejných prostředků, ale často se jedná o financování nedostatečné a neefektivní. Sociální podnik, který poskytuje sociální služby, je samostatným subjektem, který usiluje o finanční nezávislost, zejména díky svému hospodářskému rozměru a schopnosti pracovat s výdělkem, což umožňuje efektivní fungování. Ačkoli stát může poskytovat určité nepřímé podpory, například daňové výhody nebo půjčky, ze zahraničních zkušeností je zřejmé, že sociální podniky mohou dosáhnout soběstačnosti a fungovat efektivně (Defourny, Hulgard, Pestoff, 2014, s. 22).

Rozdíl v legislativním prostředí mezi oblastí sociálních služeb a sociální ekonomiky je zřejmý a klíčový. Zatímco sociální služby mají ucelenou normativní regulaci, která upravuje poskytování a financování těchto služeb, v oblasti sociální ekonomiky chybí konkrétní právní rámec. To může mít významný dopad na organizace a podniky, které spadají do oblasti sociální ekonomiky.

KRITÉRIUM	SOCIÁLNÍ EKONOMIKA	SOCIÁLNÍ SLUŽBY
<i>Legislativní ukotvení</i>	Současná legislativa s pojmem nepracuje, ucelená legislativní norma neexistuje, ovšem některé normy směřují k její podpoře, či je lze implicitně chápat jako normy regulující aktivity v této oblasti.	Ucelená legislativní norma i regulace dalšími normami.
<i>Hlavní definiční znak příslušné oblasti</i>	Akceptované principy sociální ekonomiky; v pojetí národní tematické sítě C CIP EQUAL se jedná o obecně prospěšný cíl, participaci, specifický způsob financování a místní rozměr.	Legislativně stanovené parametry jednotlivých zákonem vymezených typů sociálních služeb.
<i>Subjekt odpovídající těmto definičním znakům</i>	Subjekt, který ve své činnosti naplňuje uvedené principy sociální ekonomiky, nehledě na oblast působení, legislativní zakotvení atd.	Subjekt, který se registroval jako poskytovatel určitého typu sociálních služeb (není-li subjekt jako poskytovatel registrován, nelze jej takto chápat, byť by kritéria pro poskytování příslušné sociální ve své činnosti naplňoval).
<i>Záměr subjektu naplňovat principy, respektive kritéria</i>	zcela dobrovolné rozhodnutí podniku	naplňování kritérií je podmínkou registrace subjektu jako poskytovatele sociálních služeb
<i>Zaměření principů, respektive kritérií</i>	obecně prospěšné cíle, participace, podpora komunity atp.	obecně prospěšné cíle, participace, podpora komunity atp., (s) vázané podmínkou dodržovat standardy kvality v sociálních službách
<i>Sféra ekonomiky, v níž subjekt působí</i>	všechny	sociální služby podle zákona o sociálních službách
<i>Právní status subjektu</i>	všechny soukromoprávní	veřejnoprávní i soukromoprávní statuty, avšak pouze u subjektů registrovaných jako poskytovatelé sociálních služeb

Obrázek 2 Nejvýznamnější rozdíly mezi oblastí sociální ekonomiky a sociálních služeb. (Bareš in Dohnalová., 2009, s. 58).

Sociální ekonomika představuje jednu z možných strategií pro řešení sociálních výzev prostřednictvím sociálního podnikání, jehož cílem je vytvářet pracovní příležitosti pro jednotlivce, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Tato nevýhodná pozice neomezuje pouze osoby se zdravotním postižením, ale zahrnuje také dlouhodobě nezaměstnané jedince. Sociální ekonomika využívá sociální služby, které jsou poskytovány jednotlivcům, skupinám nebo komunitám a tvoří středobod zájmu této oblasti (TESSEA, 2022).

Pokud však člověk čelí dluhům, může se vyhýbat vstupu na pracovní trh, protože by mohl ztratit velkou část svého příjmu v důsledku exekucí. V tomto kontextu se nabízí možnost spolupráce mezi neziskovými organizacemi (NNO) a sociálními podniky. Neziskové organizace mohou pomoci jednotlivcům s řešením jejich finančních potíží tím, že nastaví splátkový plán, což je

obvykle mimo dosah sociálních podniků kvůli jejich omezeným finančním zdrojům. Sociální pracovníci, kteří mají široké znalosti a dovednosti v oblasti sociálního péči, mohou zprostředkovávat řešení sociálních dilemat. Celkově lze koncept sociálního podnikání chápat jako inovativní přístup, který ovlivňuje aktivity třetího sektoru (Borzaga, Defourny, 2004).

I když se o konceptu sociálního podnikání diskutuje již několik let, stále ještě nemáme jasné právní ukotvení a definice. V současnosti se však pracuje na posouzení návrhu zákona o sociálním podnikání, což je zejména žádoucí krok ze strany subjektů, které finančně podporují sociální podniky. Sociální podnik dnes představuje subjekt, který provozuje své podnikání s důrazem na sociální, ekonomické a environmentální hodnoty spojené se sociálním podnikáním. Tyto principy by měly být explicitně a podrobně popsány v zakládacích dokumentech každého sociálního podniku, včetně stanovení společensky prospěšného cíle. Integrační sociální podnik je dlouhodobě udržitelným podnikem, který poskytuje pracovní příležitosti pro minimálně polovinu svých zaměstnanců se sociálním znevýhodněním a kladl důraz na ohleduplnost vůči zdravotnímu stavu a sociální situaci každého jednotlivce.

Aktuální potřeby zaměstnanců v sociálním podniku zvyšují náročnost podnikání tím, že vyžadují vytvoření příznivého a bezpečného pracovního prostředí a poskytnutí odborného vedení a psychosociální podpory. Financování sociálního podniku je rozmanité a jeho hlavní zdroje pocházejí z vlastního provozu, a to v minimální výši 30 % z vlastních příjmů. Současně může využívat dotace nebo granty ze veřejných zdrojů k vyrovnání nižší produktivity svých zaměstnanců. Dalším způsobem financování mohou být také dary nebo dobrovolnická činnost. Na rozdíl od zakladatele běžné firmy si zakladatel sociálního podniku musí být vědom nutnosti dalších finančních prostředků, které je třeba investovat do vylepšení pracovního prostředí, školení zaměstnanců ve specifických oblastech sociálního podnikání a poskytování psychosociální podpory a prevence syndromu vyhoření (Matoušek, 2022).

Sociální podnikání vyžaduje vysoce kvalifikovaný management, zejména v oblasti ekonomického a sociálního řízení. Zatímco vedení neziskových organizací (NNO) má schopnost vnímat sociální potřeby, podnikový subjekt se soustředí na dosažení ekonomické soběstačnosti. Při zakládání sociálního podniku je tedy důležité zohlednit tuto dynamiku a snažit se do vedení zapojit osobnosti, které mají schopnosti a dovednosti k řešení obou těchto aspektů. Vytvořením synergických diskusí a kombinací těchto různých pohledů lze vytvořit prostředí pro vyvážené fungování sociálního podniku (Dořičáková, 2016, s. 137).

Rozdíl mezi oblastí sociálních služeb a sociální ekonomikou tak hlavně spočívá v odlišném legislativním prostředí. Sociální služby jsou pevně regulovány legislativou, zatímco sociální ekonomika nemá jasný a ucelený právní rámec. To znamená, že subjekty působící v sociální ekonomice mají více autonomie v naplňování principů sociální ekonomiky, zatímco subjekty poskytující sociální služby musí striktně dodržovat předepsaná pravidla. Rozvoj legislativního rámce pro sociální ekonomiku by mohl přinést větší jasnost a jistotu pro organizace a podniky v této oblasti a přispět k rozvoji sociální ekonomiky jako celku.

2.7 Místo sociálního pracovníka v sociálním podniku

Sociální podniky mohou těžit ze zkušeností neziskových organizací zabývajících se poskytováním sociálních služeb. Neziskové organizace mají často hluboké znalosti a zkušenosti v poskytování sociální práce a péče o klienty se zdravotním znevýhodněním. To může být pro zakladatele nových sociálních podniků cenným zdrojem informací a know-how. Kromě toho mohou sociální podniky vznikat jako rozšíření stávajících služeb neziskových organizací. To umožňuje klientům pokračovat v dostávání služeb, na které byli zvyklí, a zároveň se zapojit do pracovní terapie a získávat praktické dovednosti, které jim mohou pomoci při sociálním začlenění. Zaměstnanci sociálních podniků, kteří jsou rekrutováni z řad klientů sociálních služeb, mohou mít hluboké porozumění potřebám klientů a poskytování péče na míru. Tímto způsobem se sociální podniky mohou stát důležitým prvkem sociálního podpory a poskytování pracovní terapie pro lidi se zdravotním znevýhodněním. Spolupráce mezi neziskovými organizacemi a sociálními podniky může posílit kvalitu a dostupnost služeb pro ty, kteří je potřebují (Matoušek, 2022).

Pozice sociálního pracovníka v sociálním podniku není povinná, ale je zásadní pro poskytování podpory zaměstnancům z cílové skupiny a při naplňování a prosazování sociálního principu (prospěchu). Dostačujícím řešením může být externí sociální pracovník nebo pracovník s kratším pracovním úvazkem. V současné době dochází ke vstupování externích sociálních pracovníků prostřednictvím sociálních služeb, konkrétně při řešení nepříznivé životní situace zaměstnanců (dluhy, exekuce, bydlení, zdravotní stav). Zaměstnanec se tím dostává do pozice klienta a sociální pracovník zastává roli poskytovatele sociálních služeb, zprostředkovatele následných služeb, případového manažera nebo terapeuta.

Sociální podniky poskytují psychosociální podporu pozicí tzv. psychosociálního pracovníka, který se zaměřuje na kompetence, pracovní schopnosti a dovednosti svých zaměstnanců. Takže na rozdíl od externího sociálního pracovníka pracuje se svým zaměstnancem, poskytuje mu podporu a rozšiřuje jeho pracovní kompetence a takový zaměstnanec za svou práci dostává mzdu. Psychosociální pracovník tak funguje jako personalista, cvičitel sociálních kompetencí a snaží se o rozvoj pracovních dovedností, a to formou osobních i skupinových setkání. Psychosociální pracovník vytváří individuální plány zaměstnanců, díky kterým pracuje na rozvoji jejich schopností a dovedností (Dořičáková, 2020).

Nástrojem sociální práce je tak poskytovat sociální služby, cílovou skupinou jsou klienti. Nástrojem sociální ekonomiky je sociální podnikání, které je realizováno prostřednictvím sociálních podniků. Cílovou skupinou v sociálních podnicích jsou zaměstnanci. Nejsou to klienti, jsou to zaměstnanci, kteří řádně pracují, mají pracovní smlouvu a dostávají za ní odměnu (Dořičáková, 2020).

Místo sociálního pracovníka v sociálním podniku hraje klíčovou roli v poskytování podpory a služeb lidem s různými potřebami. Sociální pracovníci mají schopnost vybudovat důvěrný vztah s klienty, porozumět jejich individuálním potřebám a situaci, a pomoci jim dosáhnout lepšího a plnějšího života. Jejich role spočívá nejen v poskytování emocionální a psychosociální podpory, ale také v navigaci v systému sociálních služeb a vytváření individuálních plánů pro klienty. Sociální pracovníci jsou také spojovacím článkem mezi klienty a dalšími odborníky a zdroji, což přispívá k celkovému úspěchu sociálního podniku při naplňování jeho sociálního poslání. Jejich práce je nepostradatelná pro udržení kvality a účinnosti sociálního podniku.

2.8 Role sociálního pracovníka v sociálním podniku

Sociální pracovní může mít v sociálním podniku více rolí. Dle Řezníčka (Řezníček, 2000, s. 57-59) sociální pracovník vykonává mnoho různých rolí v rámci své rozsáhlé činnosti, které jsou detailně popsány v typologii sociálních pracovníků:

Poskytovatel sociálních služeb – klientovi poskytuje pomoc při aktivitách, které kvůli svému znevýhodnění nebo onemocnění nezvládá sám.

Zprostředkovatel služeb – sociální pracovník pomáhá klientům najít další sociální zařízení nebo zdroje pomoci, pokud jsou stávající sociální služby nedostatečné nebo klienti nevědí o jejich existenci.

Cvičitel sociální adaptace – sociální pracovník usiluje o to, aby klienti získali dovednosti a změnili své chování, což jim umožní lépe řešit svou nepříznivou situaci.

Poradce nebo terapeut – sociální pracovník podporuje osobnostní růst klientů tím, že se snaží změnit jejich pohled, postoj, pocity a způsoby jednání.

Případový manažer – sociální pracovník koordinuje a vybírá vhodné sociální služby pro klienty s větší potřebou zdravotnické a sociální péče.

Manažer pracovní náplně – tento pracovní model se používá spíše ve větších zařízeních, kde pracovníci sledují a vyhodnocují kvalitu poskytovaných služeb.

Personální manažer – sociální pracovník organizace poskytuje výcvik, supervizi a řízení ostatních pracovníků.

Administrátor – nejvíce vedoucí pracovníci nebo ředitelé zařízení, kteří plánují, rozvíjejí a zavádějí inovace uvnitř zařízení.

Činitel sociálních změn – sociální pracovník se snaží identifikovat a vyřešit sociální problémy. (Řezníček, 2000, s. 57-59).

Dle Havrdové existují tři modely profesionality jako projevy role v sociální práci:

Praktik – vychází ze zkušeností, zdůrazňuje vliv osobních kvalit, hodnot a zkušeností sociálního pracovníka na jeho práci. Sociální pracovníci v tomto modelu jsou vnímáni jako empatičtí a soucitní jednotlivci, kteří mají schopnost navazovat a udržovat vztahy s klienty. Jejich profesionální identita je spojena s osobním závazkem a lidskými hodnotami.

Technický expert – tento model klade důraz na odbornou znalost a dovednosti sociálního pracovníka. Sociální pracovníci v tomto modelu jsou vnímáni jako odborníci, kteří mají specializované znalosti a schopnosti pro řešení složitých sociálních problémů. Jejich profesionální identita je spojena s vědeckým a odborným přístupem k práci.

Reflektující odborník – vystupuje jako facilitátor, poznatky odvozuje z teorií, aplikuje zaměřený přístup, využívá kritické myšlení, zaměřuje na sociální pracovníky jako aktivní agenty změn, kteří se snaží o změny ve společnosti a bojují za sociální spravedlnost. Sociální pracovníci v tomto modelu jsou vnímáni jako advokáti klientů a aktivisté, kteří se angažují ve veřejné politice a prosazují sociální změny. Jejich profesionální identita je spojena s politickým aktivismem (Havrdová, 1999).

Každý z těchto modelů představuje jiný pohled na to, co znamená být profesionálním sociálním pracovníkem. V praxi mohou sociální pracovníci v sociálním podniku kombinovat prvky těchto modelů podle konkrétních situací a potřeb klientů.

2.9 Kompetence sociálního pracovníka v sociálním podniku

Student (Student a kol., 2006, s. 118) zmiňuje tři klíčové aspekty: znalosti, dovednosti a postoje, které tvoří základní výbavu pro každého sociálního pracovníka. Je zajímavé poznamenat, že sociální pracovníci zdůrazňují, že přibližně 90 % jejich práce je spojeno s jejich osobnostním nastavením, zatímco pouze 10 % ovlivňuje odborné znalosti. Student (Student a kol., dle Peter Löcherbach, 2006, s. 118) popisuje kompetenční model pro sociální práci jako průnik čtyř základních hodnot nebo aspektů. Tyto hodnoty se vzájemně prolínají a tvoří komplexní rámec pro pracovníky v oblasti sociální práce.

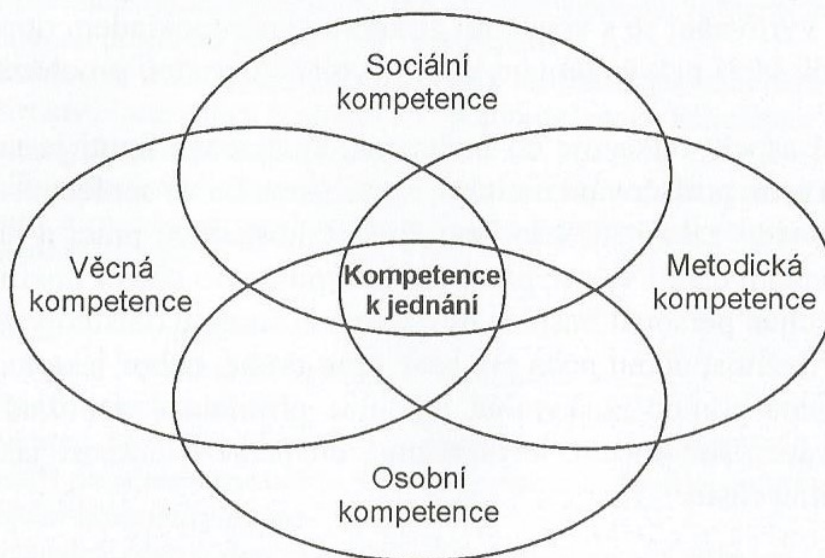
Kompetence věcné a systémové – dovednost vysvětlit a jednat, organizační znalosti a povědomí o infrastruktuře.

Kompetence metodické znalosti a umění jednat – organizační dovednosti, schopnost koordinovat a řídit informace.

Kompetence sociální – komunikační dovednosti, koordinační dovednosti, účinné řešení konfliktních situací, schopnost přijímat kritiku, schopnost týmové spolupráce.

Osobní kompetence – snaha rozvíjet vlastní osobnost, dovednost ovládání reflexe.

Totéž znázorňuje obrázek níže (Student a kol., 2006, s. 118-119).



Obrázek 3 Plná odborná kompetence k jednání vzniká průnikem věcné, metodické, sociální a osobní kompetence.
(Student a kol., 2006, s. 119).

Sociální pracovník v sociálním podniku by měl mít sociální kompetence.

1. Co se týká vztahu k zaměstnancům, měl by být schopen definovat pro každého z nich konkrétní pracovní roli. Je třeba ověřit, zda je tato role adekvátní, a v případě potřeby ji upravit, aby byla vhodná. To stejné platí pro samotný výběr pracovníků v sociálním podniku.
2. Často je sociální pracovník odpovědný za poskytování sociálních služeb, jako je služba sociální rehabilitace, osobní asistence nebo podpora samostatného bydlení. Pokud však pozice sociálního pracovníka obsazena není, je to obvykle personalista, který zajišťuje zprostředkování sociálních služeb a spolupráci s poskytovateli těchto služeb.
3. Sociální pracovník hraje nezbytnou roli v podpoře integrace jednotlivce do pracovního procesu a kolektivu. To zahrnuje individuální plánování, kde pomáhá jednotlivci stanovit cíle a kroky k dosažení úspěšné integrace. Taktéž poskytuje psychosociální podporu, která zahrnuje emocionální a sociální podporu pro jednotlivce, aby se lépe adaptovali na pracovní prostředí a kolektiv. Tímto způsobem sociální pracovník přispívá k tomu, aby se jednatlivec mohl úspěšně začlenit do pracovního týmu a dosáhnout svého plného potenciálu v pracovním procesu (Křivohlávková, 2022).

Sociální pracovník má výbornou schopnost pracovat s cílovou skupinou zaměstnanců, a proto je důležité brát tento aspekt v úvahu. Je vhodné začlenit do týmu osobu se zkušenostmi v oblasti podnikání nebo s dobrou orientací v ekonomice. Pouze spojením sociálního a ekonomického

hlediska lze dosáhnout úspěchu v sociálním podnikání. Je nezbytné zohlednit podnikatelský aspekt, protože pokud sociální podnik nevytváří zisk, hrozí zánik pracovních míst. Důležitá je také komunikace s okolím, marketing a důraz na rozvoj vlastních služeb a produktů (Dořičáková a Pastrňák, 2017).

2.10 Vzdělávání sociálního pracovníka

Oujezdská a Gojová (Oujezdská, Gojová, 2016, s. 7–25) provedly v roce 2016 výzkum, jehož cílem bylo zjistit, zda vzdělávací osnovy sociální práce na českých vyšších odborných a vysokých školách obsahují předměty zaměřené na sociální podnikání, případně jsou ekonomicky orientovány. Z výsledků prezentovaného výzkumu (s vědomím, že nejsou zamýšleny jako obecná reprezentace českého vzdělávání v sociální práci), se zdá, že na vyšších odborných a vysokých školách v České republice, které nabízejí vzdělávání v oblasti sociální práce, je příprava v oblasti sociálního podnikání zatím zahrnuta pouze v minimálním rozsahu. Z celkového počtu 66 analyzovaných učebních plánů mělo pouze 5 z nich předměty, které se věnovaly tématům sociálního podnikání. Nicméně většina, tedy 80 % zkoumaných vzdělávacích programů, zahrnovala do svých učebních plánů alespoň jeden předmět s ekonomickým nebo manažerským zaměřením. Jestliže tato zjištění interpretujeme jako snahu integrovat do vzdělávání v sociální práci i témata a předměty z oblasti ekonomiky, můžeme doufat, že česká sociální práce se nebude odtrhávat od společenského vývoje, ale bude aktivně reagovat a připravovat profesionály, kteří budou mít schopnost intervenovat jak na mikroúrovni, tak na makroúrovni společnosti, a tak ovlivňovat její vývoj.

Mezi hlavní hybatele vzdělávání sociálních pracovníků na poli sociálního podnikání patří Cyrilometodějská teologická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci a CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. Ta jako doplnění svých vzdělávacích osnov zrealizovala v rámci projektu Inovace vyššího odborného vzdělávání CZ.02.3.68/0.0/0.0/16_041/0008052 kurz „Sociální podnikání a role sociálního pracovníka v sociálním podniku (MOOC 6).“

Kurz byl věnován problematice sociálního podnikání v souvislosti s pozicí sociálního pracovníka. Důraz byl kladen na rozvoj dovedností a kompetencí sociálních pracovníků v oblasti přípravy podnikatelského plánu a vhodného výběru adekvátního finančního projektu pro podporu sociálního podnikání. Prostřednictvím teoreticky zaměřených videoprezentací se účastník seznámil se základními teoretickými východisky sociálního podnikání a s rolí sociálního pracovníka v prostředí sociálního podniku. Součástí kurzu jsou videa z praxe, která

poskytli praktické příklady možností a způsobu práce zástupců v reálném sociálním podniku (Dořičáková, 2020).

3 Metodologie výzkumu

Praktická část využívá metod kvalitativního výzkumu a navazuje na teoretickou část. V této části se zaměřuji na výzkum pomocí kvalitativního šetření, který se skládá z případové studie zaměřené na konkrétní sociální pracovníky vstupující mezi zaměstnance do sociálního podniku. Tento typ výzkumu umožňuje soustředit se na specifické detaily práce.

3.1 Kvalitativní výzkum

Pro svůj výzkum jsem se rozhodl využít metody kvalitativního výzkumu, což je způsob, jak zkoumat jevy a problémy související s charakterem mé práce. Kvalitativní výzkum se zaměřuje na proces, který má za cíl získat hlubší porozumění daným jevům. Tento výzkum se obvykle provádí v přirozeném prostředí a klade důraz na získání komplexního obrazu prostřednictvím detailních dat a interakce mezi badatelem a účastníkem výzkumu (Švaříček, Švedová 2007, s. 17).

Kvalitativní výzkum je přístup, který se zaměřuje na zkoumání a interpretaci sociální reality pomocí sdělovaných informací. Jeho hlavním cílem je odhalovat význam a hloubku těchto informací. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu, který se zaměřuje na numerická data, kvalitativní výzkum se soustředí na kvalitativní aspekty a snahu porozumět kontextu a složitosti zkoumaného jevu (Disman, 2009, s. 285).

Kvalitativní výzkum je často definován jako typ výzkumu, který nepoužívá statistické procedury nebo kvantifikaci k dosažení výsledků. Namísto toho se zaměřuje na sběr a analýzu kvalitativních dat, jako jsou rozhovory, pozorování nebo dokumenty. Cílem je porozumět složitosti a kontextu zkoumaného jevu, spíše než se soustředit na kvantitativní měření a generalizaci výsledků (Strauss, Corbinová 1999, s. 10).

V kvalitativním výzkumu výzkumník obvykle začíná stanovením výzkumného tématu a následně formuluje základní výzkumné otázky. Kvalitativní výzkum je pružný a otevřený proces, který umožňuje výzkumníkovi přizpůsobovat se a reagovat na nové poznatky a objevy během průběhu výzkumu. To znamená, že v průběhu výzkumu může výzkumník upravovat nejen výzkumné otázky, ale také formulovat nové hypotézy a přijímat nová rozhodnutí na základě získaných dat a poznatků. Tímto způsobem se kvalitativní výzkum stává dynamickým procesem, který umožňuje hlubší porozumění zkoumanému jevu (Hendl, 2005, s. 50).

Shromažďování, zpracování a analýza dat jsou klíčovými kroky výzkumného procesu. V kvalitativním výzkumu se často používá opakovaný cyklus sběru a analýzy dat, nazývaný cyklus zpětné vazby. Tento cyklus umožňuje výzkumníkovi neustále se ponořovat do dat a hledat nové informace a vzorce. Jakmile se již nezískávají žádné nové informace nebo se dosáhne nasycení daty, výzkumník může uzavřít cyklus a přistoupit k interpretaci a závěrům. Uzavření cyklu výzkumu je důležité, protože to znamená, že výzkumník dosáhl určitého stupně porozumění zkoumanému jevu na základě dostupných dat (Loučková, 2010, s. 47).

Kvalitativní výzkum má několik předností, které zahrnují:

Podrobný popis a vhled do situace: Kvalitativní výzkum umožňuje získat hlubší a podrobnější pochopení zkoumaného jevu, protože se zaměřuje na detailní popis a interpretaci dat.

Provádění v přirozeném prostředí: Kvalitativní výzkum často probíhá v reálném prostředí, což umožňuje studovat jev ve skutečných podmínkách a získat autentické informace.

Studování procesů: Kvalitativní výzkum je vhodný pro studium procesů a změn v čase, protože se zaměřuje na interakce, kontext a vývoj jevu.

Možnost navrhnout teorie: Kvalitativní výzkum může přispět k rozvoji nových teorií a konceptů, protože se zaměřuje na hlubší porozumění zkoumanému jevu a identifikaci nových vzorců a souvislostí.

Pozitivní reakce na místní situace a podmínky: Kvalitativní výzkum je flexibilní a umožňuje přizpůsobit se specifickým místním podmínkám a situacím, což zvyšuje relevanci výsledků.

Nevýhody kvalitativního výzkumu zahrnují:

Omezená generalizovatelnost: Získané informace a závěry z kvalitativního výzkumu nelze jednoduše aplikovat na celkovou populaci, protože se zaměřuje na specifické případy a kontexty.

Obtížnost predikce: Kvalitativní výzkum se zaměřuje na hlubší porozumění jevu, ale nemusí být vhodný pro předpovídání budoucích událostí nebo chování.

Obtížnost testování hypotéz a teorií: Kvalitativní výzkum se často zaměřuje na induktivní přístup, který nezahrnuje přímé testování hypotéz a teorií, což může být nevýhodou pro vědeckou validitu.

Časová náročnost: Získávání dat v kvalitativním výzkumu může být časově náročné, protože vyžaduje interakci s účastníky, analýzu obsáhlých datových sad a interpretaci výsledků (Hendl, 2005, s. 52).

Pro kvalitu provádění kvalitativního výzkumu je potřeba, aby výzkumník disponoval určitými dovednostmi. Patří sem schopnost odstoupit od tématu, objektivně a kriticky analyzovat situaci, rozpoznat a vyvarovat se zkreslení, získat platné a spolehlivé údaje a také schopnost abstraktního myšlení (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11).

V kvalitativním výzkumu je skutečně klíčová subjektivita a význam, protože jeho cílem je prozkoumat sociální skutečnost prostřednictvím odhalování subjektivních významů. To znamená, že se zaměřuje na porozumění a interpretaci jedinečných perspektiv, postojů a zkušeností jednotlivých lidí. Výzkumník se snaží zachytit jejich subjektivní pohledy a porozumět tomu, jak daná situace nebo jev ovlivňuje jejich vnímání a chování. Tím se vytváří hlubší a bohatší porozumění sociální skutečnosti (Loučková, 2010, s. 46).

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumáním daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Hendl, 2005, s. 50).

„Kvalitativní výzkum uvádí zjištění ve slovní podobě. Jde o popis, který je výstižný, plastický a podrobný. Výzkumník se v kvalitativním výzkumu snaží o sblížení se zkoumanými osobami a o proniknutí do situací. Hlavním cílem kvalitativního výzkumu je porozumět člověku.“ (Gavora, 2000, s. 31-32).

3.2 Typ výzkumu

Pro svou práci jsem zvolil metodu případové studie, protože se tak mohu zaměřit pouze na jednotlivé případy. V mé práci se konkrétně jedná o sociální pracovníci Občanské poradny a sociální pracovníci sociální rehabilitace, které v rámci své praxe vstupují do sociálního podniku. Při použití případové studie se shromažďuje velké množství dat od jednoho nebo několika jedinců. Cílem případové studie je zachytit složitost případů a popsat vztahy v jejich celistvosti (Hendl, 2005, s. 104).

Hendl (2005, s. 104-105) rozlišuje jednotlivé typy případové studie:

1) **Osobní případové studie** se zaměřují na jedince nebo malé skupiny, jde o podrobný výzkum určitého aspektu v životě nebo práci jedné konkrétní osoby.

2) **Studie komunity** zkoumají sociální strukturu a vztahy v dané komunitě, zkoumá se jedna nebo více komunit ve městě nebo rovnou celé město. Probíhá analýza hlavních vzorců života komunity a provádí se jejich komparace.

3) **Studování sociálních skupin** se zaměřuje na interakce a vztahy mezi členy skupiny. Zkoumání zahrnuje různé typy skupin, včetně menších a uzavřených skupin, jako jsou rodiny, a také větších a rozptýlených skupin, jako jsou zaměstnanecké skupiny. To umožňuje zkoumat sociální interakce a dynamiku jak na mikroúrovni, kde se jednotlivci navzájem ovlivňují, tak na makroúrovni, kde se zkoumá širší sociální vliv a vztahy v různých typech skupin a komunit.

4) **Studium organizací a institucí** zkoumá fungování organizací a institucí. Zahrnuje širokou škálu organizací a institucí, které mohou být předmětem výzkumu. Tyto organizace a instituce mohou být zkoumány z různých perspektiv, jako je analýza organizační kultury, hodnocení efektivity programů a intervencí, studium změn a adaptací v rámci organizací, a mnoho dalších aspektů, které se týkají sociálního chování a interakce v těchto kontextech.

5) **Zkoumání událostí, rolí a vztahů** se zaměřuje na konkrétní události nebo vztahy. Zaměřuje se na konkrétní událost nebo situaci a zkoumá různé aspekty této události, jako je např. interakce mezi učitelem a žákem, sociálním pracovníkem a klientem, konflikty rolí mezi různými účastníky, přítomnost stereotypů a adaptace na danou situaci. Takový přístup může poskytnout hlubší porozumění chování a interakce v různých sociálních kontextech.

Rozlišení typu případové studie v bodu 5 odpovídá charakteru výzkumného šetření v rámci této bakalářské práce. Tento typ případové studie také zahrnuje analýzu interakce, konfliktů rolí, stereotypů a adaptace. Tento typ zkoumání se překrývá s typy 3. a 4. (Hendl, 2005, s. 105) Výzkum probíhá v kontextu konkrétní situace a zaměřuje se za všech okolností na konkrétní případ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 98).

3.3 Cíle výzkumu

Výzkum začíná vymezením výzkumného problému. Pro výzkum role sociálního pracovníka v sociálním podniku je důležité mít teoretické znalosti v oblasti sociální práce a také seznámení s praktickými aspekty této problematiky. Cílem výzkumu je získat detailní a konkrétní informace o roli sociálního pracovníka v sociálním podniku a o podpoře, kterou tito pracovníci poskytují osobám se znevýhodněním zaměstnaným v rámci sociálního podniku. Postupem výzkumu budeme získávat podrobnější poznatky a upřesňovat si náš pohled na tento problém. Výzkum se zaměřuje na úlohu sociálních pracovníků v kontextu sociálního podnikání, které slouží k řešení současných problémů spojených se zaměstnáváním lidí se znevýhodněním. Sociální pracovníci hrají klíčovou roli v podpoře rozvoje pracovních schopností a dovedností těchto znevýhodněných jednotlivců. Cílem výzkumu je zjistit, jaká je role sociálního pracovníka při práci s klienty v sociálním podniku. Na hlavní výzkumnou otázku se pokusím odpovědět prostřednictvím vedlejších výzkumných otázek. Vedlejší výzkumné otázky jsou:

1. Jak sociální pracovníci chápou svou pozici u zaměstnanců ze sociálního podniku?
2. Které kompetence jsou klíčové v činnosti sociálních pracovníků?
3. Vnímají sociální pracovníci chybějící legislativu o sociálním podnikání jako problém?
4. Jaká etická dilemata řeší sociální pracovníci se zaměstnanci sociálního podniku?
5. Jaké techniky a metody a techniky využíváte při sociální práci v sociálním podniku?

Cílem výzkumu je zjistit, jaká je činnost sociálních pracovníků v sociálních podnicích. Z tohoto důvodu bylo stanoveno několik indikátorů. Indikátory vychází z odborné literatury.

3.4 Metody výzkumu

Pro svůj výzkum jsem zvolil metodu rozhovoru, konkrétně formu polostrukturovaného rozhovoru. Během této interakce s respondentem jsou požadované informace získávány přímo v průběhu rozhovoru (Disman, 2007, s. 124).

Polostrukturované rozhovory kombinují výhody nestrukturovaných a plně strukturovaných interview. Vytváříme si pevné rámce, které obsahují specifické okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát. Během samotného rozhovoru můžeme flexibilně upravovat pořadí

otázek podle aktuálních možností a potřeb, abychom dosáhli co nejvyššího zisku z rozhovoru (Miovský, 2006, s. 159–160).

Před rozhovory jsem určil témata mého zájmu a také otázky, které mám v úmyslu položit, aby bylo možné získat všechny nezbytné informace. Během rozhovoru jsem však dával respondentům prostor pro vyjádření svých názorů na témata, která považují za důležitá. Přesto jsem se snažil udržovat rozhovory v rámci daných oblastí, abych získal co nejvíce potřebných dat.

3.5 Popis výzkumného vzorku

Výzkum byl realizován mezi sociálními pracovníky v Charitě Moravská Třebová. Charita Moravská Třebová je největším poskytovatelem sociálních služeb v regionu Moravskotřebovsko a Jevíčko. Vybral jsem si Charitu Moravská Třebová z důvodu mé více než pětileté pracovní zkušenosti v této organizaci. V organizaci nejčastěji vstupují do sociálního podniku Speramus v rámci výkonu své služby dvě sociální pracovnice služeb Občanská poradna a sociální rehabilitace. První sociální pracovnice pracuje v Občanské poradně od roku 2019, druhá sociální pracovnice pracuje ve službě sociální rehabilitace od roku 2018. Samotný sociální podnik žádného sociálního pracovníka nezaměstnává. Dochází však k záměrnému propojování sociálních služeb a sociálního podniku tím, že sociální podnik je dceřinou společností neziskové organizace a vedoucí služby sociální rehabilitace je provozním manažerem sociálního podniku.

3.6 Průběh šetření

Polostrukturované rozhovory proběhly v březnu a dubnu 2023 a trvaly přibližně 30-45 minut. U všech respondentů byl získán informovaný souhlas a celý průběh rozhovorů byl zaznamenáván na mobilním zařízení. Tyto záznamy byly následně použity jako součást výzkumného šetření v rámci mé bakalářské práce. Všichni účastníci rozhovorů byli velmi vstřícní a rádi mi poskytli veškeré informace k mému šetření i mimo záznam.

Během oslovování jsem využil svých kontaktů a známých, kteří v organizaci pracují, tudíž nebyl problém se dohodnout na realizaci rozhovoru. Všichni byli velice vstřícní a ochotní už při prvotním oslovení, přes dohodnutí místa a času až po samotnou realizaci. Rozhovory jsem

vždy plánoval tak, aby místo konání bylo v souladu s preferencemi samotných respondentů, aby se během rozhovoru cítili co nejpohodlněji. Rovněž jsem se snažil přizpůsobit termín a místo setkání tak, aby vyhovovalo jejich potřebám. Všechny rozhovory byly nakonec uskutečněny v kanceláři informantů.

Snažil jsem se během rozhovoru vytvořit přátelskou atmosféru, což bylo poměrně snadné, protože dotazované znám osobně. Žádná z nich se příliš neostýchala a v ničem nebyl zásadnější problém. V průběhu rozhovoru jsem informanty povzbuzoval a motivoval k obsáhlejší odpovědi a dával jim k tomu prostor. Myslím si, že si obě strany užily příjemně strávený čas.

Pro přehlednost zde uvedu několik důležitých otázek, které jsem kladl.

Otázky:

1. Jakou roli nejčastěji zastáváte při své práci sociálního pracovníka?
2. Jak vnímáte roli sociálního pracovníka v sociálním podniku?
3. Vnímáte překážky pro vykonávání role sociálního pracovníka v sociálním podniku?
4. Jaké jsou hlavní kompetence sociálního pracovníka v sociálním podniku?
5. Jaké metody a techniky používáte při práci se zaměstnanci?
6. Jaká etická dilemata při práci se zaměstnanci ze sociálního podniku nejčastěji řešíte?
7. Jakým způsobem přistupujete k zaměstnancům ze sociálního podniku?
8. Jaká je Vaše hlavní motivace pro sociální práci?

3.7 Fixace a zpracování dat

Rozhovory jsem nahrával pomocí mobilního telefonu. Předem jsem informoval své respondenty, že budu rozhovory zaznamenávat. Všechny jsem zároveň ujistil, že jejich identita bude zachována v anonymitě a záznam bude sloužit pouze pro potřeby mého výzkumu. Poté jsem přepsal nahrávky rozhovorů do doslovných transkripcí, což znamená převod mluveného projevu z rozhovoru do písemné formy (Hendl, 2005, s. 208).

3.8 Výsledky analýza dat

Pro analýzu dat jsem použil metodu otevřeného kódování, která zahrnuje označování a kategorizaci pojmů prostřednictvím pečlivého studia údajů. Tato metoda mi umožnila lépe porozumět a strukturovat informace získané z dat (Strauss, Corbinová, 1999, s. 43).

Jednotlivé kategorie představují oblasti, které byly zmíněny respondenty během analýzy dat. Tyto kategorie slouží k seskupení a organizaci informací, které byly identifikovány v rámci výzkumu.

3.8.1 Role sociálního pracovníka v sociálním podniku

V této oblasti výzkumu jsem se zaměřil pouze na ty role, které sociální pracovník plní v interakci s klientem.

Poskytovatel sociálních služeb a zprostředkovatel. Sociální pracovnice Občanské poradny (P1) nejčastěji v sociálním podniku pomáhá s orientací v otázkách spojených s exekucí, rozhodnutím soudu či podmínkách oddlužení. Občanská poradna poskytuje bezplatné akreditované služby v oblasti oddlužení. Jedná se o sepsání a podání insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení tzv. „osobní bankrot“. Občanské poradny nenahrazují služby advokátní kanceláře. Poradci jsou sociální pracovníci, nikoliv právníci. Informují o právní úpravě, ale nepodávají právní výklady. Občanské poradny jsou poskytovatelem odborného sociálního poradenství podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Cílem OP je informovat občany o jejich právech a povinnostech, pomáhat jim zorientovat se v obtížných životních situacích a poskytovat podporu při jejich řešení.

„Nejčastěji řešíme problémy s penězi, konkrétně pak podání návrhu na oddlužení; to je u klientů v rámci sociálního podniku nejběžnější situace.“ (P1)

Posláním služby sociální rehabilitace je poskytovat pomoc a podporu dospělým lidem s duševním onemocněním při získávání, nácviku nebo upevnění dosavadních dovedností, které jim umožní fungovat a žít svůj život naplno. Smyslem sociální práce je dát lidem prostor k rozvíjení komunikace, seberealizace, pomoci se zapojit do pracovního, kulturního, společenského dění a tím je vést k běžnému životu ve společnosti. Práce sociálního pracovníka sociální rehabilitace (P2) je tak velmi rozmanitá. Jedním z formalizovaných typů výsledků je počet klientů, u nichž se povedlo najít a udržet práci.

„Základním cílem naší služby je přivádět klienty zpět na trh práce a podporovat je v samostatnosti a soběstačnosti. Díky spolupráci se sociálním podnikem se z našich klientů mohou stát zaměstnanci na chráněném pracovním trhu.“ (P2)

Poradce a podporovatel. Sociální pracovnice Občanské poradny (P1) v roli kvalifikovaného poradce poskytuje bezplatné odborné sociální poradenství osobám v nepříznivé sociální situaci, které nemají možnost si zaplatit komerční službu. Informuje o dalších (bezplatných) službách, které jsou občanům k dispozici.

„Občanská poradna poskytuje zaměstnancům sociálního podniku veškeré odborné sociální poradenství. Nejčastěji se tito lidé vyrovnávají s dluhy, exekucemi nebo řeší problémy s bydlením.“ (P1)

Sociální pracovnice sociální rehabilitace (P2) pomáhá lidem s duševním onemocněním dosáhnout co největší míry nezávislosti a kvality života v rámci svých možností. Sociální pracovník v této oblasti hraje klíčovou roli při poskytování této podpory. Poskytuje emocionální a psychologickou podporu klientům, pomáhá jim zvládat stres, úzkost a deprese.

„Každý sociální pracovník poskytuje základní informace ve všech možných oblastech. Je důležité klienta podpořit, dodat mu odvalu a netlačit na něj. Velmi často radíme ohledně možného zaměstnání a propojení s charitním sociálním podnikem nám dává větší šance, že uplatníme klienta naší služby na pracovním trhu.“ (P2)

Činitel sociálních změn. Sociální pracovník realizuje sociální práci aktivní kooperací s dalšími sociálními službami, sociálními podniky, firmami, úřady, zdravotnickými zařízeními, lékaři, spolky a kluby důchodců. Důležitou součástí jeho práce je také komunikace s veřejností, která zahrnuje účast na besedách a akcích pořádaných městskými a obecními úřady, stejně jako sociálními službami a sociálními podniky, které slouží k šíření informací o poskytovaných sociálních službách a zaměstnávání v sociálním podniku. Tímto způsobem přispívají sociální pracovníci k zvýšení povědomí o sociálních službách a sociálních podnicích nejen mezi klienty a zaměstnanci, ale také mezi širší veřejností. Sociální pracovník má velký podíl na kvalitě poskytovaných služeb a prostřednictvím komunitní práce usiluje o jejich rozvoj.

„Motivuje mě touha zlepšovat prostředí ve kterém žijeme. Někdy stačí prezentace výrobků sociálního podniku na akcích pro veřejnost, jindy zmínka o sociálním podniku na setkání poskytovatelů sociálních služeb, je toho spousta, jak nenásilně upozorňovat, že sociální služby mohou mít nadstavbu v podobě sociálního podniku. Je to ale tím, že

jsem se sociálním podnikem a jeho zaměstnanci více v kontaktu. Ne všichni to tak ale mají.“ (P1)

„V případě sociálního podniku je to velmi často snaha propojovat sociální služby a sociální podnik. Hlavní je umět vidět z větší perspektivy. Někdy ale stačí správně poradit a jindy vhodně nasměrovat. Optimální je propojit mikro a makro rovinu.“ (P2)

Sociální pracovnice se nejvíce identifikovaly v roli poskytovatelek sociálních služeb, činitele změn a v neposlední řadě je role poradce. Z toho vyplývá, že sociální pracovníci v sociálním podniku vnímají svou práci jako komplexní a multifunkční. Identifikují se nejen jako poradci, kteří poskytují rady a informace, ale také jako činitelé změn, kteří se aktivně zapojují do komunitního života a spolupracují s různými organizacemi a jednotlivci. Zároveň se, a to nejvíce, se považují stále za poskytovatele sociálních služeb, což znamená, že mají kompetence, schopnosti a znalosti potřebné k poskytování konkrétních sociálních podpůrných služeb. Tato identifikace naznačuje, že sociální pracovníci v sociálním podniku jsou flexibilní a připraveni plnit různé úkoly a role ve prospěch svých klientů, zaměstnanců i celé společnosti.

3.8.2 Sociální pracovník přímo v sociálním podniku

V této oblasti výzkumu jsem se zaměřil na ty role sociálního pracovníka přímo v sociálním podniku, které obě charitní pracovnice identifikovaly jako žádoucí pro lepší fungování sociálního podniku. Sociální pracovník do sociálních podniků vstupuje v rámci naplňování sociálního principu. Odborně způsobilý sociální pracovník je garantem profesionálně vykonávané sociální práce. Nejinak by tomu mělo být i v prostředí sociálních podniků. Autoři Šámalová a Vojtíšek (2021) definují sociálního pracovníka jako odborníka s požadovaným vzděláním v oboru, který řídí svou práci podle etického kodexu sociálních pracovníků. Zároveň zdůrazňují, že klíčová je komunikace s klienty v jejich přirozeném prostředí.

„Sociální pracovník v sociálním podniku by měl být hlavně průvodcem všech změn, které nové zaměstnání přináší. Trochu průvodce, trochu terapeut, trochu kamarád a hlavně někdo, kdo rozvíjí pracovní dovednosti.“ (P1)

„Důležité je mít odpovídající vzdělání. Tím myslím i s ohledem na sociální podnikání. Sociálního pracovníka v sociální podniku vidím jako někoho, kdo pracuje na podpoře zaměstnanců a udržení jejich duševního zdraví a pohody v dobrém stavu.“ (P2)

V konkrétním kontextu tohoto výzkumu, to znamená pracovní prostředí sociálního podniku, kde sociální pracovník poskytuje psychosociální podporu osobám se znevýhodněním. Podle odpovědí informantů je nejběžnějším typem podpory, kterou sociální pracovník poskytuje, emocionální podpora. To zahrnuje provázení obtížnou situací a bezpečné sdílení emocí, pomoc při stabilizaci psychického stavu klientů a podporu zaměstnanců, aby se vyrovnali s nastalými změnami nebo případnými pracovními neúspěchy. Tato emocionální podpora je klíčovým prvkem v práci sociálních pracovníků a pomáhá klientům zvládnout různé psychosociální výzvy, se kterými se zaměstnanci sociálních podniků setkávají.

3.8.3 Překážky pro vykonávání role sociálního pracovníka

Největším problémem pro vykonávání role sociálního pracovníka v sociálním podniku je financování. Zkoumaný sociální podnik nemá zdroje, kterými by tento post zafinancoval. Hypotetickou možností je zaměstnávat sociální pracovníky jako pracovní asistenty nebo provozní zaměstnance. Avšak zde narazíme na nutnost vyhnout překernímu pracovnímu vztahu v sociálním podniku a na časovou kolizi se zaměstnaneckým poměrem v mateřské organizaci. Pokud se tedy, jako v případě tohoto výzkumu, jedná o sociální podnik, který je propojen s organizací poskytující sociální služby. Ani v námi zkoumané organizaci není situace optimální, protože propojený provozní zaměstnanec sociálního podniku nesplňuje vzdělání k výkonu povolání sociálního pracovníka. Sociální pracovnice tak do sociálního podniku vstupují z pozice sociálního pracovníka jiného typu služeb a zaměstnanci sociálního podniku jsou zde v rolích klientů sociálních služeb.

„Já bych sociální podnik dala na stejnou úroveň jako sociální služby. Vykonávat sociální práci v nich je žádoucí, ale sociální podnik na to nemá peníze.“ (P1)

„Nejlepší řešení by bylo mít sociálního pracovníka přímo v sociálním podniku. Díky průniku Charity a jejího sociálního podniku jde mnohdy o jeden funkční organismus, ale vykonávaná sociální práce je v podstatně limitována současnou legislativou.“ (P2)

V české legislativě je sociální podnikání neukotveným pojmem, jednotná definice sociální ekonomiky a fungování sociálního pracovníka v ní neexistuje. Zároveň je nutné nastavit takový systém podpory, který by byl dostupný pro všechny sociální podniky a umožnil jim zaměstnávat sociální pracovníky. Celkově by měl systém podpory sociálních podniků brát v úvahu jejich různorodost a potřeby a zajistit, aby všechny organizace měly rovný přístup k finančním, organizačním a odborným zdrojům, které potřebují k dosažení svých cílů (Trombalová, 2022).

3.8.4 Kompetence sociálního pracovníka

Kompetence jsou nástrojem pro provádění sociální práce. Kompetence v oblasti sociální práce jsou komplexní a složitým tématem, protože jsou ovlivněny různými společenskými systémy a měnícími se podmínkami. Podle Mlčáka lze profesní kompetence v sociální práci rozdělit do několika hlavních kategorií vzhledem k jejich praktickému uplatnění v konkrétních pracovních oblastech. Jde o kompetence ve vztahu ke klientům, což zahrnuje dovednosti a schopnosti v komunikaci a interakci s klienty, ať už jsou to jednotlivci, skupiny, komunity nebo celá společnost. Důležitou součástí těchto kompetencí je empatie a schopnost porozumět potřebám klientů. Kompetence ve vztahu k pracovní organizaci a pracovnímu týmu zahrnují dovednosti týkající se efektivní spolupráce s kolegy a týmem, plánování a organizaci práce a schopnost adaptace na pracovní prostředí. Dále je to pak kompetence ve vztahu k systému sociálních služeb. Tato kategorie kompetencí se týká znalosti a porozumění systému sociálních služeb, právních předpisů a politik, které ovlivňují poskytování sociální péče.

„Pro mě je nejdůležitější schopnost citlivé komunikace k potřebám klientů, ale i k potřebám zaměstnavatele. Někdy nevím, co je vlastně těžší.“ (P1)

„Doufám, že jsem kompetentní sociální pracovník. Každopádně jsem spolupracující, empatická, vzdělaná a krásná. Vůbec ale nejsem nadšená, kolik administrativy moje práce přináší, ale beru to jako nutnou součást profese.“ (P2)

Za další prakticky užitečnou kategorizaci z hlediska zaměření profesních dovedností považuje Mlčák, rozlišení diagnostické kompetence, intervenční kompetence a administrativní kompetence. Rozpoznávací kompetence se týkají schopnosti identifikovat potřeby klientů a rozpoznat problémy. Zásahové kompetence zahrnují dovednosti potřebné k poskytování klientům efektivní pomoci a podpory. Administrativní kompetence se vztahují k dovednostem spojeným s organizací a administrativními aspekty práce v oblasti sociálních služeb.

Z uvedených odpovědí navíc usuzuji, že obě pracovnice jsou schopny i sebereflexe, a navíc jedna z nich trpí i smyslem pro humor. Ten považuji v sociální práci za velmi potřebný a žádaný.

3.8.5 Metody a techniky sociální práce v sociálním podniku

Sociální pracovnice obou služeb pracují v sociálním podniku převážně s jednotlivci. V obou službách je rozhovor základním nástrojem sociální práce. Hlavní technikou, kterou sociální

pracovnice používají, je poradenský rozhovor a individuální plánování. Dalšími technikami, které pracovnice uvádějí, jsou aktivní naslouchání a dávání klientovi najevo, že má jejich podporu a že je chápán. Tyto techniky jsou klíčové pro efektivní komunikaci a budování důvěry mezi pracovníci a klienty. V Občanské poradně je rozhovor často nástrojem pro identifikaci konkrétních problémů klienta, například finančních potíží, exekucí nebo právních záležitostí. Cílem je nalézt praktická řešení pro tyto problémy. V Občanské poradně je sociální pracovníci často uplatňován přístup orientovaný na konkrétní úkoly a řešení praktických problémů klienta.

„Na začátku spolupráce převažuje zejména aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Po zmapování situace používám zejména úkolově orientovaný přístup. Roli zde hraje i poukázání na jiné úspěšné příběhy. Dále se může jít cestou malých úspěchů, díky kterým se posílí víra klientů ve šťastný konec. Nápomocným může být i krátký časový horizont, za který může klient díky sociálnímu podniku nastoupit zpět do práce, a tedy řešení situace „je nadohled.“ (P1)

V průběhu celého procesu vstupu do sociálního podniku sociální pracovník využívá především metody a techniky sociální práce, které volí s ohledem na nepříznivou sociální situaci klienta, a to i s ohledem na kontext souvisejících okolností. V průběhu celého procesu sociální pracovník motivuje klienta v sociálním podniku k dosažení změny jeho nepříznivé sociální situace.

„Základem pomoci je zplnomocnění klienta tím, že mu umožňujeme objevovat a rozvíjet jeho silné stránky prostřednictvím konstruktivního rozhovoru. Motivace klienta hraje v tomto procesu významnou roli, jelikož bez ní se sociální pracovník často ocitá v bezmocném postavení. Ve své práci nejčastěji používám přístup zaměřený na člověka, protože mimo jiné věřím, že sebeaktualizační tendence se začne naplňovat, když jsou k tomu vytvořeny vhodné podmínky. A v případě zaměstnání takovou podmínkou může být existence sociálního podniku.“ (P2)

Celkově lze říci, že způsob používání technik a metod v sociální práci v sociálním podniku závisí na konkrétních potřebách zaměstnance a cílech služby. Ve všech případech je však klíčové, aby sociální pracovníci zachovali profesionální postoj a respektovali individuální potřeby a přání klientů. Individuální plány jsou vypracovávány s ohledem na schopnosti, dovednosti a možnosti klienta v souladu s jeho aktuálními potřebami a za účelem řešení svých problémů a řešení nepříznivé životní situace.

3.8.6 Etická dilemata

Sociální pracovníce identifikovaly dvě etická dilemata. V Občanské poradně v minulosti řešily dilema, kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení. Sociální pracovníce v minulosti čelily dilematu, kdy do poradny přicházelo velké množství klientů současně a neměly dostatečnou kapacitu k tomu, aby jim poskytly účinnou pomoc. Musely tak volit mezi kvantitou a kvalitou. Částečné zlepšení přinesl evropský projekt, který umožnil vytvořit v Občanské poradně dvě nová pracovní místa.

„Situace byla dlouhodobě neudržitelná, a proto bylo nutné rozšířit kapacitu služby tak, abychom mohli kvalitně odvádět svoji práci. Další evropský projekt pomohl lidem se znevýhodněním ke zlepšení v přístupu k zaměstnání a jeho udržení, čehož sociální podnik ve spolupráci s Občanskou poradnou hojně využíval.“ (P1)

V sociální službě sociální rehabilitace se sociální pracovníce potýkala s otázkou, kolik má pomoci a péče klientům sociálního podniku poskytnout, aby je dostatečně stimulovala ke změně postojů a k odpovědnému jednání. Sociální pracovník může předpokládat potřeby, které klient nemá, protože je přesvědčen, že klient své potřeby nechce nebo nedokáže vyjádřit. Zároveň sám sebe považuje za odborníka na to, co klient skutečně potřebuje. Pokud chce být pracovník ve vztahu ke klientovi především lidský, musí dát přednost vždy klientovi.

„V důsledku zcela odlišného myšlení a vnímání reality je s některými klienty obtížná komunikace. Pokud se dostaví z vlastní iniciativy, dochází z jejich strany většinou k alespoň částečné a opatrné spolupráci. Na tom se vždy snažím stavět.“ (P2)

Etický kodex představuje pro každého sociálního pracovníka důležitý nástroj, kterým se řídí při používání metod sociální práce. Uplatňování etických zásad při práci s klienty je často diskutovanou otázkou. Sociální pracovníci by měli dodržovat etické principy a být schopni je uplatňovat v praxi.

3.8.7 Přístup sociálního pracovníka ke klientům

Přístup sociálního pracovníka ke klientům je úzce spojen s etickými zásadami sociální práce. Důvěra a kvalitní vztah mezi pracovníkem a klientem jsou základními pilíři sociální práce. Je však zásadní zachovat v tomto vztahu profesionalitu, hranice a odborný přístup, aby bylo možné klientovu situaci objektivně posuzovat. Pokud sociální pracovník nedokáže jasně stanovit a dodržovat určité hranice ve vztahu s klientem, může tím spíše oddálit dosažení klientova cíle.

Hranice profesionality pracovníka by měly být vytvořeny na základě odborných znalostí a dovedností v oboru sociální práce, aby byla poskytována efektivní podpora klientovi.

Existuje několik nástrojů, které mohou sociální pracovníci použít k udržení přístupu ke klientům. To může zahrnovat absolvování akreditovaných školení, kurzů, terapeutických tréninků, stejně jako supervize nebo intervize. Etické a morální hodnoty a postupy sociální práce jsou stanoveny v mezinárodním etickém kodexu sociálních pracovníků nebo v etickém kodexu národních organizací. Nicméně nelze se spoléhat výhradně na tyto standardy a kodexy, a proto je důležité, aby sociální pracovník průběžně reflektoval svou práci s klienty a vyhodnocoval, zda nedochází k překračování hranic profesionálního vztahu.

Sociální pracovnice jednomyslně přistupují ke každému klientovi jako k jedinečné osobě, i když se mohou setkat s podobnými problémy, které by teoreticky mohli řešit stejným způsobem. Důvodem k tomu je, že každý jedinec je jedinečný a má své vlastní potřeby a specifické okolnosti. I když se zdá, že situace jsou podobné, klienti mohou mít odlišné zkušenosti, životní situace, osobní cíle a představy o tom, jakou pomoc potřebují. Proto je nezbytné přistupovat k nim individuálně a poskytovat jim pomoc a podporu, která je přizpůsobena jejich konkrétním potřebám a situaci. Tím se zajišťuje, že klienti obdrží efektivní a relevantní pomoc, která jim skutečně pomůže řešit jejich problémy. (Krejčí, 2014)

„Sociální pracovník by vždy měl respektovat individualitu klienta.“ (P1)

"Mým cílem je vytvořit bezpečné a empatické prostředí, kde klient může prozkoumávat své problémy, a já ho budu podporovat bez odsuzování nebo posuzování." (P2)

Nejenom u propojení služeb se sociálním podnikem je klíčové brát v úvahu individualitu každého klienta. Tím se zajistí udržení vysoké kvality poskytovaných služeb a ochrana důvěrného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Každý klient má své jedinečné potřeby a specifické situace, které vyžadují individuální přístup.

3.8.8 Motivace sociálního pracovníka

Motivace je dle Nakonečného silou, která dodává energii našim akcím, zvyšuje jejich intenzitu a prodlužuje jejich trvání. Zvláště při náročných aktivitách s mnoha výzvami je motivace touhací silou, která nás posouvá vpřed, pomáhá překonávat překážky a pokračovat v našich snahách.

„Moje práce má smysl. Každý den to vidím na vlastní oči.“ (P1)

Smysluplnost sociální práce silně motivuje sociální pracovníky. Tato profese má jasný smysl a zajišťuje nezbytnou pomoc lidem, kteří se ocitli v těžkých situacích. Sociální pracovníci jsou pravidelně konfrontováni s potřebou pomoci a vidí, jak obtížné může být život některých lidí. To vytváří silnou motivaci, protože vědí, že mohou tyto lidi alespoň částečně ulehčit jim jejich situaci, což je hnací silou, která je nepřestává motivovat ve své práci

Pro druhou pracovnice jsou motivací úspěchy, kterých spolu s klienty dosáhne.

„Mně hodně pomůže, když vidím, že klienta posuneme zpět do pracovního procesu.“

(P2)

Motivací pro sociální pracovníky jsou i pokroky, kterých jejich klienti dosahují. I když v práci sociálního pracovníka existují úspěchy, je také třeba se vyrovnat s neúspěchy. Přes veškeré úsilí věnované řešení obtížných životních situací klientů není výsledek vždy zaručen, protože konečné rozhodnutí je vždy na klientovi a závisí na jeho motivaci. Sociální pracovníci musí být schopni vnímat i malé pozitivní změny v životě klienta a najít radost v těchto pokrocích. To jim pomáhá udržovat motivaci a pozitivní přístup ke své práci.

4 Vyhodnocení výzkumného šetření

Získané informace ze zvukového záznamu jsem nejprve transkripcí uvedl do textové podoby a následně je upravil do shrnujícího protokolu. Analýzou textu jsem vytvořil segmenty, které byly významné z hlediska stanoveného cíle výzkumu. Jednotlivým segmentům jsem posléze přiřadil takzvané kódy neboli symboly. Segmenty, které byly významově stejné, jsem označil tentýž symbolem.

Následně jsem symboly dle příbuznosti setřídil do kategorií, které jsem uspořádal do kategoriálního systému, jenž zpřehlednil vytvořené kategorie podle obsahu a významu. V takto vytvořené struktuře informací jsem hledal vzájemné vztahy a souvislosti mezi symboly a kategoriemi. Tento postup jsem završil syntézou získaných poznatků a vyvozením závěrů, které vyplynuly na základě analýzy a zjištěných vztahů mezi získanými daty.

Hlavní výzkumná otázka:

Jaká je role sociálního pracovníka v sociálním podniku při práci se zaměstnanci?

Sociální pracovník je stále, a to i v prostředí sociálního podniku, nejvíce **poskytovatelem sociálních služeb**. Zde můžeme vidět sociální práci podle Řezníčka (2000), který uvažuje o vyhraněnosti přístupů podle povahy problému a typu zakázek, se kterými sociální pracovníci pracují. V praxi ale neexistuje čistý typ „pouhého“ poskytovatele sociálních služeb a sociální pracovníci vykonávají při výkonu své funkce v sociálním podniku řadu rolí, které se vzájemně prolínají. V případě tohoto konkrétního podniku je to role poradce a podporovatele, činitele sociálních změn a poskytovatele psychosociální podpory. V neposlední řadě je to také cvičitel sociální adaptace.

Vedlejší výzkumná otázka č. 1:

Jak sociální pracovníci chápou svou pozici u zaměstnanců ze sociálního podniku?

Respektování individuality zaměstnance a projevování empatie jsou zásadními aspekty sociální práce dotazovaných sociálních pracovníků. Tyto sociální pracovníce vnímají zaměstnance v sociálním podniku jako jedinečné osoby s vlastními potřebami a zkušenostmi, nikoli jako standardní případy. Empatie je důležitá, protože pomáhá vytvořit důvěrný vztah mezi pracovníkem a zaměstnancem a umožňuje zaměstnanci cítit se slyšeným a respektovaným. Zároveň je však nutné udržovat zdravé profesionální hranice mezi pracovníkem a zaměstnancem. Tyto hranice pomáhají udržovat objektivitu a odborný přístup v práci. Bezpečný rámec je důležitý pro spokojenost pracovníků, protože umožňuje oddělit pracovní

a osobní život, což může snížit riziko vyhoření a udržet dlouhodobou motivaci. Zároveň zachovávání hranic posiluje důvěru zaměstnance v sociálního pracovníka, protože klient ví, že jeho osobní informace jsou v bezpečí a že pracovník jedná v souladu s etickými zásadami sociální práce. Udržování těchto hranic je tedy důležité pro efektivní a etickou práci sociálního pracovníka.

Cílem sociálních pracovníků je vytvořit v sociálním podniku bezpečné a empatické prostředí, kde zaměstnanec může bez obav prozkoumávat své problémy. Sociální pracovníci mají za úkol zaměstnance podporovat, aniž by ho soudily nebo hodnotily. Toto prostředí by mělo být otevřené, důvěrné a respektující zaměstnancovu individualitu. Zaměstnanec by měl mít možnost sdílet své pocity, myšlenky a obavy a cítit, že je vyslyšen a respektován. Empatie, porozumění a neodsuzování jsou klíčovými prvky v práci sociálních pracovníků, které umožňují zaměstnanci pociťovat podporu a důvěru v procesu řešení svých problémů.

Vedlejší výzkumná otázka č. 2:

Které kompetence jsou klíčové v činnosti sociálních pracovníků?

Schopnost citlivé komunikace je klíčovým prvkem práce sociálních pracovníků. Musíte být schopni naslouchat zaměstnancům a reagovat na jejich potřeby, což může být náročné, protože každý klient je jedinečný a má své vlastní potřeby a životní situaci. Současně je však důležité komunikovat se zaměstnavatelem a plnit očekávání organizace, ve které pracujete. To může také přinášet různé výzvy.

Mezi další klíčové vlastnosti sociálních pracovníků uvedly spolupráci, empatii a vzdělání, což bývá považováno pro sociálního pracovníka za klíčové vlastnosti. Zároveň zdůrazňuje, že administrativní povinnosti mohou být náročné, ale chápou je jako nezbytnou součást své profese. Tato otevřenost ohledně administrativy a schopnost ji brát jako součást práce je také důležitá. Tento přístup a otevřenost umožňuje efektivně komunikovat s klienty a týmem, což má pozitivní vliv na výkon sociální práce. Zároveň tu byl zaznamenán prvek humoru, což může být při výkonu sociální práce bráno jako velmi osvěžující prvek.

Vedlejší výzkumná otázka č. 3:

Vnímají sociální pracovníci chybějící legislativu o sociálním podnikání jako problém?

Sociální pracovníci vnímají sociální podnikání jako náročné na financování. Rozdíl mezi sociálním podnikáním a sociálními službami může spočívat v cílech a zdrojích financování. Sociální služby jsou často financovány z veřejných prostředků a zaměřují se na přímou pomoc

klientům, zatímco sociální podniky často hledají vlastní finanční udržitelnost a mohou kombinovat sociální cíle s obchodními aktivitami.

Mít sociálního pracovníka přímo v sociálním podniku a integrovat sociální práci s obchodními aktivitami je žádoucí a může to přinést řadu výhod. Umožní to poskytovat přímou podporu zaměstnancům sociálního podniku a zároveň lépe naplňovat sociální cíle, jako je začleňování lidí se znevýhodněním do pracovního procesu.

Vedlejší výzkumná otázka č. 4:

Jaká etická dilemata řeší sociální pracovníci se zaměstnanci sociálního podniku?

Dilema, kdy sociální pracovnice mají omezenou kapacitu a musí se vypořádat s velkým množstvím klientů, je běžnou výzvou v oblasti sociální práce. V takových situacích je důležité najít způsoby, jak efektivněji alokovat zdroje a zvýšit dosah pomoci. V tomto konkrétním případě pomohl evropský projekt.

Druhým popsaným dilematem bylo rozhodování o tom, kolik pomoci a péče zaměstnancům poskytnout. Klíčovým prvkem v tomto konkrétním případě je najít rovnováhu mezi podporou klientů a jejich samostatností, která je důležitá pro jejich změnu postojů a odpovědné jednání. Každý zaměstnanec může vyžadovat jiný přístup, a je důležité mít na paměti, že změna postojů a odpovědné jednání může vyžadovat čas. Spolupráce s klienty a citlivý přístup jsou klíčovými prvky úspěšné sociální rehabilitace.

Vedlejší výzkumná otázka č. 5:

Jaké techniky a metody a techniky využíváte při sociální práci v sociálním podniku?

Mezi používané techniky a metody sociální práce sociální pracovnice popsaly aktivní naslouchání, vedení rozhovoru a úkolově orientovaný přístup. Motivace zaměstnanců bývá posilována prostřednictvím úspěšných příběhů a malých úspěchů. Krátký časový horizont je také popisován jako užitečný nástroj sociální práce v sociálním podniku.

Dále pak pomoc objevit zaměstnancovy silné stránky a rozvíjet je prostřednictvím konstruktivního rozhovoru, kde je motivace klienta klíčovým faktorem. Ve zkoumaném sociálním podniku bývá často využíván také přístup zaměřený na člověka.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat úlohu sociálního pracovníka v prostředí sociálního podniku, a to jak z teoretického, tak praktického hlediska. Teoretická část se věnovala obecné roli sociálního pracovníka z různých perspektiv a faktorům, které tuto roli ovlivňují. Těmito faktory byly kompetence, dodržování etických pravidel, osobnost sociálního pracovníka, způsoby komunikace s klienty, osobnost klienta, organizační prostředí a škála činností, a také etická dilemata, která se v rámci této role vyskytují. Tyto teoretické poznatky byly následně aplikovány na konkrétní výzkumnou oblast, a to na analýzu role sociálního pracovníka v konkrétním sociálním podniku.

V rámci výzkumu byly použity metody polostrukturovaného rozhovoru a případové studie, které měly za cíl zjistit případné rozdíly v rolích sociálních pracovníků v daném sociálním podniku. Zjištěné rozdíly v jednání sociálních pracovníků s klienty byly minimální. Výsledky výzkumu naznačily, že v této neziskové organizaci a v sociálním podniku pracují vyškolení odborníci, kteří poskytují podporu klientům. Tyto závěry odpovídají současnému trendu v oblasti sociální práce, který směřuje k propojení organizací poskytujících sociální služby a sociálními podniky, s cílem zajistit komplexní nabídku pro klienty. Pravděpodobně i díky tomuto trendu vznikají sociální podniky. Doufáme, že tato spolupráce bude nadále rozvíjena a poskytne komplexní sociální podporu pro zaměstnance. Limitem výzkumu může být malý výzkumný vzorek, který čítal pouze dvě sociální pracovnice jako účastnice výzkumu. Příčina tohoto omezení spočívá v záměrném zacílení na tyto dvě konkrétní sociální pracovnice, které v profesionálním vztahu nejvíce komunikují se zaměstnanci sociálního podniku a jsou tak s nimi nejčastěji ve vzájemné interakci.

Lze konstatovat, že sociální práce v rámci sociálního podnikání hraje nezastupitelnou roli v poskytování podpory a služeb lidem s různými potřebami. Sociální pracovníci mají klíčové místo v tomto prostředí, neboť jejich schopnosti budovat důvěrné vztahy s klienty, porozumět jejich individuálním potřebám a poskytovat jim individuální podporu jsou nepostradatelné pro dosažení sociálního poslání organizace. Role sociálních pracovníků v sociálním podniku spočívá hlavně v poskytování sociálních služeb, ale také v poskytování emocionální a psychosociální podpory, vytváření individuálních plánů a spojování zaměstnanců s dalšími zdroji případné pomoci. Důležité je rozlišovat mezi sociální ekonomikou a sociálními službami, kde každý se řídí odlišnou legislativou a postavením subjektů. Sociální pracovníci v sociálním

podniku mají možnost prosazovat principy sociální ekonomiky na úrovni podniku, což vyžaduje značnou samostatnost a odbornost.

Nový zákon o sociálním podnikání může přinést několik důležitých výhod a změn v oblasti sociálního podnikání. Poskytne jasnou legislativní základnu pro sociální podnikání a sociální práci, což pomůže legitimizovat tuto formu podnikání. Regulace může také pomoci nastavit jasná pravidla pro sociální podniky, což zvýší transparentnost a důvěru. Bude obsahovat různé formy podpory pro sociální podniky, například daňové výhody, přístup k finančním prostředkům a grantům. To může pomoci novým i existujícím sociálním podnikům růst a rozvíjet se. Nová legislativa by mohla zvýšit společenský dopad sociálního podnikání tím, že povzbudí podniky k více zaměření na řešení sociálních problémů a inkluzi znevýhodněných osob. Sociální podniky mohou být zvlášť vhodným prostředím pro zaměstnávání lidí se zdravotním postižením nebo jiných znevýhodněných skupin. Zákon může tuto oblast podpořit a vytvořit více pracovních míst pro osoby se znevýhodněním a může přilákat investory, což pomůže sociálním podnikům získat kapitál potřebný k rozvoji svých aktivit. Legislativa může přispět k většímu povědomí veřejnosti o sociálním podnikání, což může vést ke zvýšené poptávce po sociálních produktech a službách. Nový zákon o sociálním podnikání posílí tuto formu podnikání a přispět k řešení sociálních problémů a podpoře znevýhodněných jedinců.

Sociální pracovník je hlavním poskytovatelem sociálních služeb v rámci sociálního podniku. To zahrnuje práci se zaměstnanci a poskytování podpory a služeb, které odpovídají jejich individuálním potřebám. Celkově lze říci, že sociální pracovníci mají klíčovou úlohu v dosahování sociálního poslání sociálního podniku a v poskytování kvalitních a individuálních služeb pro zaměstnance. Jejich odborné dovednosti, empatie, komunikace a schopnost budovat důvěrné vztahy přispívají k úspěchu organizace a k lepší kvalitě života lidí se znevýhodněním.

Bibliografický seznam

BANKS, Sarah, 2006. *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillan Press. ISBN-10:140399420X

BARKER, Robert, L, 2006. *The Social Work Dictionary*. 3. vyd. New York: Palgrave MacMillan. ISBN-13: 978-1403994202.

BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy. Psyché*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0708-X.

BORZAGA, Carlo, DEFOURNY, Jacques, 2004. *The emergence of social enterprise*. London: Routledge. ISBN 9780415253017

ČESKO, 2023. *Návrh zákona o sociálním podniku a o změně souvisejících zákonů* In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010–2023 [cit. 29. 10. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/monitor/7684511.htm>

DEFOURNY, Jacques, HULGARD, Lars, PESTOFF, Victor, 2014. *Social Enterprise and the Third Sector. Changing European Landscapes in a Comparative Perspective*. Londýn a New York: Routledge. ISBN: 978-0-415-83155-0.

DISMAN, Miroslav, 2009. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. ISBN: 978-80-246-0139-7.

DOŘIČÁKOVÁ, Šárka, 2020. *Sociální podnikání a role sociálního pracovníka v sociálním podniku* [MOOC]. In: *Inovace VOV, pedagogicko-sociální oblast* [online]. Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2020. Dostupné z: <https://www.vovcr.cz/mooc/socped/moodle/course/view.php?id=45>. Vytvořeno v projektu Inovace VOV_pedagogicko-sociální oblast – CZ.02.3.68/0.0/0.0/16_041/0008052.

DOŘIČÁKOVÁ, Šárka. *Vztah sociální práce a sociálního podnikání*. Sociální práce/Sociální práce, 2016 (5), 5–6. ISSN: 1213-6204

DOŘIČÁKOVÁ, Šárka, PASTRŇÁK, René, 2017. *Aktuální otázky sociálního podnikání v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-969-1.

GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN: 80–85931–79–6.

HANUŠ, Petr. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný*. Sociální práce/Sociální práce, 2008 (1), 5–6. ISSN: 1213-6204

- HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5
- HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-485-4.
- KRÁLOVÁ, Jarmila, RÁŽOVÁ, Eva, 2008. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Ostrava: Anag. ISBN 978-80-7263-462-0.
- KREJČÍ, Barbora, 2014. *Role sociálního pracovníka v Občanské poradně Charity Zábřeh* [online] [cit. 2023-10-07]. Dostupné z: <https://is.caritas-vos.cz/th/fram7/>. Absolventská práce. CARITAS - Vyšší odborná škola sociální Olomouc.
- KŘIVOHLÁVKOVÁ, Radka, 2022. *Implementace paliativní péče do pobytového zařízení pro seniory jako výzva pro sociální práci* [online] [cit. 2023-10-07]. Dostupné z: <https://is.caritas-vos.cz/th/lge4r/>. Absolventská práce. CARITAS - Vyšší odborná škola sociální Olomouc. Vedoucí práce Jan VANČURA.
- KUZNÍKOVÁ, Iva, 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3676-1.
- LOUČKOVÁ, Ivana, 2010. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN: 978-80-86429-79-3.
- MATOUŠEK, O. a kol., 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9
- MATOUŠEK, Petr, 2022. *Sociální podniky jako možnosti zaměstnávání pro osoby s mentálním postižením a chronickým duševním onemocněním* [online] [cit. 2023-10-07]. Dostupné z: <https://is.caritas-vos.cz/th/uwm11/>. Absolventská práce. CARITAS - Vyšší odborná škola sociální Olomouc. Vedoucí práce Ester DANIHELKOVÁ.
- MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4
- MEDLEN, Marian, 2017. *Sociální pracovník 2017*. Bratislava: JurisDat. ISBN 978-80-165956.
- MLČÁK, Zdeněk, 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 80-7368-129-3.

- MUSIL, Libor. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*. Sociální práce/Sociálna práca, 2007 (1), s. 7–11. ISSN: 1213-6204
- MUSIL, Libor. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. Sociální práce/Sociálna práca, 2008 (2), s. 60-79. ISSN 1213-6204.
- MÜLPACHR Pavel, 2016. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita v Brně. ISBN 80- 210-3323-1.
- NAKONEČNÝ, Milan, 2013. *Lexikon psychologie*. Praha: Academia. ISBN 978-80-7439-056-2.
- OUJEZDSKÁ, Izabela a GOJOVÁ, Vendula. *Vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti sociálního podnikání*. Sociální práce/Sociálna práca, 2016 (5), s. 7–25. ISSN 1213-6204
- ŘEZNÍČEK, Ivo, 2000. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.
- Společnost sociálních pracovníků ČR. 2006. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR*. [online]. [cit. 2023-10-29]. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/file-share/69f49e59-fb45-450d-84ff-aa7900ac7156>
- STRAUSS, Anselm L., CORBINOVÁ, Juliet, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Sdružení Podané ruce. ISBN: 9788085834604.
- STUDENT, Johann-Christoph, MÜHLUM, Albert, STUDENT Ute, 2006. *Sociální práce v hospici a paliativní péče*. Jinočany: H & H. ISBN 80-7319-059-1.
- ŠÁMALOVÁ, Kateřina, VOJTÍŠEK, Petr, ed, 2021. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2195-3.
- ŠIKLOVÁ, Jiřina. *Medailón Jiřiny Šiklové*. Sociální práce/Sociálna práca, 2010 (2), s. 2. ISSN 1213-6204.
- ŠVARČÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISSN: 978-80-7367-313-0.
- TESSEA [online], 2023. Praha: <https://www.tessea.cz> [cit. 2023-10-29]. Dostupné z: <https://www.tessea.cz/cz/socialnipodnikani/definice-tessea>

TROMBALOVÁ, Jaroslava, 2022. *Sociální pracovník v sociálním podniku*. [online]. Ostrava: theses.cz, [cit. 2023-10-07]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/w0cm69/>. Diplomová práce. Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Mgr. Šárka Kopřivová, Ph.D.

Zákony pro lidi: zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: Zákony pro lidi [online]. Zlín: AION CS, s.r.o. [cit. 2023-10-29]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Modely způsobů praxe v sociální práci	15
Obrázek č. 2: Nejvýznamnější rozdíly mezi oblastí sociální ekonomiky a sociálních služeb	22
Obrázek č. 3: Plná odborná kompetence k jednání vzniká průnikem věcné, metodické, sociální a osobní kompetence	28