

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Profesní perspektivy sociálního pracovníka  
ve službách sociální prevence**

Diplomová práce

Autor: Bc. Barbora Bobvošová

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Barbora Bobvošová**  
Osobní číslo: **U1349**  
Studijní program: **N6731 Sociální politika a sociální práce**  
Studijní obor: **Sociální práce**  
Název tématu: **Profesní perspektivy sociálního pracovníka ve službách sociální prevence**  
Zadávající katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je zjistit, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako "sociální pracovníce/pracovník" a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. Zejména v kontextu, zda profesní perspektiva vůbec nějaká je, zda není zaměňována za kariéerní růst a perspektivu rozvoje v rámci pozice, nikoliv profesní. A nakolik je systémově pojata personální práce u poskytovatele ve vztahu k sociálním pracovníkům. Pro empirické výzkumné šetření bude použita kvalitativní výzkumná strategie, konkrétně technika kvalitativního interview.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.**  
Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání diplomové práce: **28. ledna 2014**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2015**

L.S.

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.

ředitel

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

vedoucí katedry

dne

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí diplomové práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne .....

Barbora Bobvošová

Podpis .....

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, cenné rady, připomínky a nasměrování, které mi bylo z její strany vždy ochotně poskytnuto.

## **Abstrakt**

BOBVOŠOVÁ, Barbora. *Profesní perspektivy sociálního pracovníka ve službách sociální prevence*. Hradec Králové, 2015. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Tato práce se zabývá profesními perspektivami sociální práce ve službách sociální prevence. Jejím cílem je zjistit, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. V teoretické části práce jsou vysvětleny základní pojmy, které jsou spojeny s vykonáváním sociální práce sociálními pracovníci a pracovníky ve službách sociální prevence. Konkrétněji vymezuje sociální práci, sociální služby, profesi sociálního pracovníka, personální práci a profesní perspektivu. Pro empirické výzkumné šetření je použita kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně technika kvalitativního interview. Následně je provedena analýza a interpretace výsledků výzkumného šetření. Výsledky výzkumu by mohly být přínosem pro sociální práci ale i pro širokou veřejnost.

**Klíčová slova:** sociální práce, služby sociální prevence, personální práce, profesní perspektiva

## **Abstract**

BOBVOŠOVÁ, Barbora. *Professional Perspectives of a Social Worker in Social Prevention Services*. Hradec Králové, 2015. Diploma Thesis. University of Hradec Králové, Department of Social Work. Leader of the Diploma Thesis: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

This work deals with the professional perspectives of social work in social prevention services. Its aim is to see how it looks professional development employees in social prevention services, in relation to the employed, known as "social worker" and what it raises professional perspectives. The theoretical part explains the basic concepts that are associated with the performance of social work, social workers in social prevention services. More specifically defines social work, social services, professional of social worker, personal work and professional perspective. For empirical research is used qualitative research strategy, namely qualitative interview technique. Consequently, the analysis and interpretation of research results. The results of the research could be beneficial for social work but also for the wider public.

**Keywords:** social work, social prevention services, personal work, professional perspective

## Obsah

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Úvod .....                                                         | 10 |
| 1 Sociální práce .....                                             | 12 |
| 1.1 Definice sociální práce .....                                  | 12 |
| 1.2 Preventivní sociální práce .....                               | 14 |
| 2 Sociální služby .....                                            | 16 |
| 2.1 Služby sociální prevence .....                                 | 16 |
| 2.2 Výčet služeb sociální prevence .....                           | 18 |
| 3 Profese sociálního pracovníka .....                              | 18 |
| 3.1 Sociální pracovník .....                                       | 19 |
| 3.2 Charakteristika profese .....                                  | 20 |
| 3.3 Sociální pracovník a profesionalita .....                      | 21 |
| 4 Personální práce .....                                           | 24 |
| 4.1 Hodnocení sociálního pracovníka .....                          | 25 |
| 4.2 Vzdělávání sociálního pracovníka .....                         | 27 |
| 4.3 Odměňování sociálního pracovníka .....                         | 28 |
| 4.4 Činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociálního pracovníka ..... | 29 |
| 4.5 Analýza potřeby pracovních míst pro sociální pracovníky .....  | 30 |
| 4.6 Nabírání sociálních pracovníků .....                           | 34 |
| 5 Profesní perspektiva .....                                       | 38 |
| 6 Shrnutí teoretické části .....                                   | 39 |
| 7 Metodická část .....                                             | 40 |
| 7.1 Formulace hlavního a dílčích cílů výzkumu .....                | 40 |
| 7.2 Transformace dílčích cílů do zkoumatelné podoby .....          | 42 |
| 7.3 Zdůvodnění zvolené výzkumné strategie .....                    | 46 |
| 7.4 Popis průběhu sběru údajů .....                                | 46 |
| 7.5 Výzkumný vzorek .....                                          | 47 |
| 7.6 Sběr údajů a strategie pro analýzu údajů .....                 | 47 |
| 7.7 Rizika výzkumu .....                                           | 48 |
| 8 Analýza a interpretace údajů .....                               | 49 |



|                                                                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| DC I. Zjistit, jak probíhá hodnocení sociálních pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. ..                         | 49 |
| Shrnutí k DC I.....                                                                                                                                                                | 53 |
| DC II. Zjistit, jak je koncipováno vzdělávání sociálních pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. ....              | 54 |
| Shrnutí k DC II. ....                                                                                                                                                              | 60 |
| DC III. Zjistit, jak probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. ....           | 61 |
| Shrnutí k DC III. ....                                                                                                                                                             | 64 |
| DC IV. Zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence vymezovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociální práce a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.....           | 64 |
| Shrnutí k DC IV.....                                                                                                                                                               | 69 |
| DC V. Zjistit, jak je ve službách sociální prevence analyzována potřeba pracovních míst pro sociální pracovníky a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti..... | 70 |
| Shrnutí k DC V. ....                                                                                                                                                               | 73 |
| DC VI. Zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence nabírány sociální pracovníci a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. ....                            | 74 |
| Shrnutí k DC VI.....                                                                                                                                                               | 79 |
| 9 Shrnutí výzkumné části .....                                                                                                                                                     | 81 |
| Závěr a diskuze.....                                                                                                                                                               | 84 |
| Seznam použité literatury.....                                                                                                                                                     | 88 |
| Seznam použitých symbolů a zkratk.....                                                                                                                                             | 91 |
| Seznam příloh.....                                                                                                                                                                 | 92 |
| Přílohy .....                                                                                                                                                                      | 93 |

## Úvod

Jako téma své diplomové práce jsem si vybrala profesní perspektivy sociálního pracovníka ve službách sociální prevence. Hlavním cílem bude zjistit, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy.

Chtěla bych zjistit, jaké má sociální práce perspektivy v organizacích poskytujících služby sociální prevence a to v oblasti hodnocení, vzdělávání a finančního odměňování sociálních pracovníků a pracovník. Také chci zjistit, jaká je perspektiva sociální práce v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociální práce ve službách sociální prevence. Jak je v těchto službách analyzována potřeba pracovních míst pro sociální pracovnice a pracovníky, jak jsou tyto pracovnice a pracovníci nabíráni a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v těchto oblastech. Zejména v kontextu, zda profesní perspektiva vůbec nějaká je, zda není zaměňována za kariéerní růst a perspektivu rozvoje v rámci pozice, nikoliv profesní.

V diplomové práci bude použita kvalitativní výzkumná strategie. Konkrétně jde o techniku kvalitativní interview a jako doplňkovou techniku použiji nestandardizované pozorování. Zvolila jsem techniku kvalitativního interview, při kterém mohu zjistit individuální postoje, interpretace, názory a pocity jednotlivých informantů/informantek. Výzkum budu provádět v organizacích poskytujících služby sociální prevence, kdy informanty<sup>1</sup> budou vedoucí pracovníci a ředitelé těchto organizací. Práce bude rozčleněna na dvě části - teoretickou a praktickou.

V první kapitole diplomové práce představím sociální práci, definice sociální práce a preventivní sociální práci. V druhé kapitole se budu zabývat sociálními službami, také službami sociální prevence a uvedu i výčet služeb sociální prevence. Ve třetí kapitole se budu zabývat profesí sociálního pracovníka, kdo je sociální pracovník, uvedu charakteristiky profese a v souvislosti se sociálním pracovníkem, uvedu také termín profesionalita. Čtvrtá kapitola se bude zabývat personální prací, konkrétněji se bude zabývat hodnocením, vzděláváním, finančním odměňováním, činnostmi, pravomocemi a odpovědnostmi, dále též analýzou potřeby pracovních míst a nabíráním sociálních pracovníků. Pátá kapitola představí pojem profesní perspektiva a šestá kapitola shrnuje informace prezentované v teoretické části této diplomové práce.

---

<sup>1</sup> V této práci se snažím psát, jak v ženském, tak i v mužském rodu, ale ne vždy to je možné z důvodu koheze textu. Nicméně neupřednostňuji žádné pohlaví.

V praktické části práce budu zjišťovat, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. Hlavní cíl práce budu zjišťovat pomocí dílčích cílů, dílčím cílem C I. budu zjišťovat, jak probíhá hodnocení sociálních pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Dílčím cílem C II. budu zjišťovat, jak je koncipováno vzdělávání sociálních pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Dílčím cílem C III. budu zjišťovat, jak probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Dílčím cílem C IV. budu zjišťovat, jak jsou ve službách sociální prevence vymezovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociální práce a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu. Dílčím cílem C V. budu zjišťovat, jak je ve službách sociální prevence analyzována potřeba pracovních míst pro sociální pracovnice/pracovníky a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Dílčím cílem C VI. budu zjišťovat, jak jsou ve službách sociální prevence nabírány sociální pracovnice/pracovníci a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.

Při volbě tématu jsem volila spíše z osobního zájmu a také z důvodu, že pokládám toto téma za specifické, jelikož jsem neobjevila žádný výzkum, který by se zabýval tím, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. Zejména v kontextu, zda profesní perspektiva vůbec nějaká je, zda není zaměřována za kariérní růst a perspektivu rozvoje v rámci pozice, nikoliv profesní. A na kolik je systémově pojata personální práce u poskytovatele služeb sociální prevence. Z tohoto důvodu by mohla být tato práce přínosem, jak pro sociální pracovníky ve službách sociální prevence, tak i pro poskytovatele sociálních služeb, pro studenty a studentky sociální práce a podobných oborů a v neposlední řadě i pro širokou veřejnost.

# 1 Sociální práce

Následující kapitola představuje sociální práci, její cíle a vymezuje sociální práci jak v užším, tak i širším pojetí. Také seznamuje s preventivní sociální prací a specifikem služeb sociální prevence. Službami sociální prevence se budu zabývat více, uvádím i výčet služeb sociální prevence.

## 1.1 Definice sociální práce

Definice sociální práce je opravdu velké množství a pojetí sociální práce jsou také různá. Proto zde uvádím tuto kapitolu, protože seznámení se sociální prací je základní pro tuto práci, protože zjišťuji, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovníce/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy, tudíž i perspektivy sociální práce.

Matoušek (2001) dle Matouška (2003, s. 11) definuje sociální práci takto. „Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“

Matouškova definice je poměrně obsáhlá a abstraktní až na to, že uvádí konkrétní sociální problémy, také hovoří o společenských podmínkách. Další zde zmíněnou definicí, která opět vymezuje sociální práci spíše dle ideologických principů, ale zohledňuje prostředí, je definice Generálního shromáždění Mezinárodní federace sociálních pracovníků, ta ji určuje následovně.

„Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.“ (Sociální revue, 2005)

Asociace vzdělavatelů v sociální práci (2008) se vyjadřuje k definici sociální práce, kterou schválilo Generální shromáždění Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Montrealu v Kanadě v květnu roku 2000 následovně, sociální práce je propojený systém poznatků z teorie a praxe. Zasahuje jak v krizových situacích, tak i v každodenním světě lidí, kdy je orientována přímo na člověka a jeho prostředí a věří, že člověk je schopen změny a snaží se pozitivní změnu navodit. K tomu využívá nejrůznější způsoby intervence. Celková idea sociální práce je stejná pro všechny země, ale priority každé země se liší.

Musil a Navrátil dle Janebové (2014, s. 16) definují sociální práci takto. „Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.” Toto pojetí definuje sociální práci pomocí jejího cíle a orientuje se na sociální fungování klienta a zohledňuje i společenské podmínky. Navrátil (2000) dle Navrátila (2001, s. 11-12) také popisuje sociální práci pomocí jejího cíle. „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem lidských rolí (sociální fungování).“ Obě tyto definice spolu úzce souvisí, jsou spíše konkrétně vymezeny a v souvislosti se sociální prací zmiňují profesionalitu.<sup>2</sup>

Sociální práci můžeme chápat jak v užším, tak i v širším slova smyslu. V užším pojetí se zaměřuje na přímý a připravený kontakt sociálního pracovníka s klientem, kdy klientem je jednatel, skupina či komunita, a má za hlavní účel určení sociální diagnózy a provádění sociální terapie. Z toho plyne, že se snaží o sociálně výchovné působení a ovlivnění klientů ke změně postojů a navození změny sociální situace. Kdy součástí sociální práce v tomto užším pojetí je i sledování a hodnocení výsledků poskytované péče. Oproti tomu sociální práce v širším pojetí zahrnuje sociálně technická opatření, tím se rozumí poskytování služeb, dávek a s tím související i jejich organizace, odborné použití nálezů, posudků i rozhodnutí z jiných oblastí, proto sociální pracovník spolupracuje s dalšími odborníky. Týká se rovněž administrativně-správních postupů vytvořených sociálními a zdravotnickými institucemi. (Mühlpachr, 2004)

---

<sup>2</sup> Profesionalitou se budu zabývat v kapitole 3 Profese sociálního pracovníka

## 1.2 Preventivní sociální práce

Tato kapitola seznamuje s preventivní sociální prací a obecně s prevencí jako takovou, protože v práci zjišťují, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy, pokládám za potřebné se seznámit s termíny jako je prevence, jak ji lze dělit, co je to sociální prevence a v jaké souvislosti se užívá prevence v sociální práci.

Ve vztahu k sociální práci je prevence souborem opatření, jimiž se předchází sociálnímu selhání, které ohrožuje základní hodnoty společnosti. Primární prevence je cílena na celou populaci to je tzv. nespecifická nebo je cílena na určitou skupinu, to je tzv. specifická prevence a to v době, kdy se očekávaný problém této skupiny neprojevil. Primární prevence sociálního selhání nemůže být, zejména u dětí, specifická, protože nelze chránit děti jen před jedním škodlivým vlivem. Účinná primární prevence nezakládá na varováních a zákazech, ale zásadní je podpora sociálního fungování. Sekundární prevence může být označovaná jako prevence indikovaná, kdy cílovou skupinou sekundární prevence jsou osoby se zvýšeným rizikem sociálního selhání, případně osoby, u nichž se selhávání začíná projevovat, ale míra selhávání se nyní ještě nedá určit. Terciární prevence by se měla provádět u osob, u kterých již k sociálnímu selhání došlo. Terciární prevence se tedy snaží o opětovné navození sociálního fungování. (Matoušek, 2003)

Preventivní sociální práce se dle Novotné a Schimmerlingové (1992) zaměřuje na předcházení vzniku nefunkčních procesů, tím je myšleno narušení vnitřní balance a blahodárného vývoje jednotlivců, skupin či komunit. Preventivní sociální práce také usiluje o předcházení možných poruch vzájemných vztahů mezi lidmi i vztahů jak ke společenskému tak i hmotnému prostředí.

Bednářová a Pelech (2003) mají za sociální prevenci soubor aktivit ovlivňujících proces socializace, tyto aktivity se orientují v první řadě na změnu a to na změnu nežádoucích sociálních nebo socioekonomických podmínek, protože ty vedou ke vzniku a šíření poruch sociálních procesů, které jsou příčinou nepříznivých jevů života člověka. Sociální prevence slouží k ochraně společnosti před těmito jevy, jež ohrožují její primární hodnoty. Nepříznivými jevy se rozumí např. kriminalita, toxikomanie, xenofobie, rasismus, dětská prostituce, násilí apod.

Machačová dle Novotné a Schimmerlingové (1992) považuje sociální prevenci za nejvyšší ideu sociální práce, protože zakládá na včasném předcházení vzniku nechtěných společenských situací a to pomocí včasného a záměrného odstraňování jejich příčin.

„Hlavní důraz je kladen na obecnou prevenci, neformální osvětu, snižování rizika a vyvolání jejich zájmu o zlepšení sociálního postavení.“ (Ukázka z manuálu: Terénní sociální práce a komunikace s médii dle Mezinárodní sítě sociálních pracovníků, 2004, s. 12) Mezinárodní síť sociálních pracovníků (2004, s. 12) dále rozvádí sociální postavení následovně. „Zlepšení sociálního postavení neznamena, že zmizí problémy a konflikty. Naopak - znamená, že je lidé akceptují a začnou je překonávat.“ Toto vymezení sociálního postavení je dle mého názoru přínosné, protože není pouze abstraktní a optimistické v tom smyslu, že žádné problémy a konflikty už nikdy nebudou, ale vypovídá o tom, jak lidé si budou vědomi problémů a konfliktů, nicméně se je pokusí překonávat a tím budou zlepšovat své sociální postavení.

## **2 Sociální služby**

Kapitola seznamuje se sociálními službami. Konkrétněji vymezuje služby sociální prevence a to hlavně tak, jak vycházejí ze Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a uvádí výčet těchto služeb. Protože právě službami sociální prevence se budu zabývat v praktické části této práce, protože zjišťuji, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovníce/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy.

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společensky chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“ (Matoušek, 2007, s. 9) Matouškova definice sociálních služeb uvádí termín společenské znevýhodnění, ale jinak ho konkrétněji nevymezuje. Také usiluje o integraci uživatelů sociálních služeb do společnosti a zároveň varuje, že jsou uživatelé nositeli možných rizik pro společnost. Matouškovo pojetí sociálních služeb zohledňuje uživatelské životní prostředí, což pokládám za důležité pro osobu uživatele.

Molek (2011) oproti Matouškovi sociální služby vymezuje na základě odlišností sociálních služeb a ostatních služeb. Nejdříve se o sociálních službách vyjadřuje tak, že jejich základní charakteristiky na obecné rovině jsou stejné i pro ostatní služby. Ale i přesto se trh sociálních služeb a trh ostatních služeb odlišuje. Důvod odlišnosti vychází z role, kterou sociální služby mají ve společnosti. Největší odlišností sociálních služeb od služeb komerční sféry je zdroj financování, právní rámec, provázanost s ostatními službami v komunitě, soukromá povaha poskytovaných služeb, důraz na rodinu nebo jiné neformální společenství, okruh týkající se etických a hodnotových otázek.

### **2.1 Služby sociální prevence**

Kapitola uvádí definici služeb sociální prevence, jak jsou vymezeny tyto služby ze zákona, také zde představuje nepříznivou sociální situaci, která je zmíněna v dané definici a okrajově zmiňuje i preventivní probační programy pro mladistvé nebo probačně resocializační programy, které jsou také realizovány v rámci služeb sociální prevence.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 53, v platném znění, definuje služby sociální prevence následovně. „Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení



osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“

Tato definice vyplývající ze zákona informuje o tom, že služby sociální prevence v první řadě pomáhá zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy nepříznivou sociální situací a okrajově i udává konkrétní příklady, nepříznivé sociální situace. Definice vymezuje cíl služeb sociální prevence, kdy cílem je mimo jiné chránit společnost.

Zákon definuje nepříznivou sociální situaci jako „oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením, dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem se rozumí nepříznivý zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy má trvat déle než jeden rok a který omezuje duševní, smyslové nebo fyzické schopnosti a má vliv na péči o vlastní osobu a soběstačnost.“ (Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3, v platném znění)

Toto vymezení nepříznivé sociální situace je velmi obsáhlé a zahrnuje široké spektrum osob, které jsou ohroženy nepříznivou sociální situací, ale konkrétněji dané osoby nijak nevymezuje.

V rámci sociálně preventivních služeb jsou také realizovány probační programy pro mladistvé a kromě toho probačně resocializační programy uložené soudem, nebo popřípadě rozhodnutím státního zástupce. Tyto programy mohou obnášet různé aktivity a služby, například sem spadají vzdělávací, doškolovací, rekvalifikační služby nebo jiné vhodné programy určené k rozvíjení sociálních kompetencí a k samotnému rozvoji osobnosti klienta. (Sokol a Trefilová, 2008)

## 2.2 Výčet služeb sociální prevence

Tato podkapitola udává výčet služeb sociální prevence. Služby sociální prevence jsou různé, ať zohledňujeme jejich cílovou skupinu nebo se zabýváme konkrétními poskytovanými službami, činnostmi a úkoly. V této práci zjišťuji, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovníci/pracovníci“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy, tudíž pokládám za potřebné, aby zde byl uveden alespoň výčet těchto služeb.<sup>3</sup>

- Raná péče
- Telefonická krizová pomoc
- Tlumočnické služby
- Azylové domy
- Domy na půl cesty
- Kontaktní centra
- Krizová pomoc
- Intervenční centra
- Nízkoprahová denní centra
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- Noclehárny
- Služby následné péče
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- Sociálně terapeutické dílny
- Terapeutické komunity
- Terénní programy
- Sociální rehabilitace

## 3 Profese sociálního pracovníka

Kapitola seznamuje s tím, kdo je sociální pracovník, uvádím zde charakteristiky profese a specifika profese sociálního pracovníka. Také zmiňuji pojem profesionalita, protože ta je nepostradatelná při výkonu sociální práce. Tato kapitola je zde z důvodu, protože v práci zjišťuji, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu

---

<sup>3</sup> Ke konkrétním službám sociální prevence, jak jsou zde uvedeny, je v příloze č. 1 bližší popis.

k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovníce/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. Zejména v kontextu, zda profesní perspektiva vůbec nějaká je, zda není zaměřována za kariérní růst a perspektivu rozvoje v rámci pozice, nikoli profesní.

### **3.1 Sociální pracovník**

V kapitole představuji sociálního pracovníka, přestože v sociálních službách mohou mít pracující různé zařazení například pracovník v sociálních službách, dobrovolník a podobně. Pro účely této práce se zabývám pouze pracujícími pod označením sociální pracovník/pracovnice.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“ (Zákon o sociálních službách, § 109, v platném znění)

Nezbytné pro výkon pozice sociálního pracovníka je minimálně vyšší odborné vzdělání nebo bakalářské studium získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 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. Podle již zmíněného zákona je také nutné, aby se sociální pracovník dále vzdělával a to nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kdy si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Dle Novotné (2014) je také pro sociálního pracovníka mimo odborného vzdělání důležité, aby byl pro výkon této pozice také vhodně osobnostně vybaven. Tím jsou myšleny vlastnosti a schopnosti, které by měl sociální pracovník mít, patří mezi ně vlastnosti zralé osobnosti, dobrý vztah k lidem, prosociální chování, emoční inteligence, životní optimismus, přirozená autorita, vlastní životní zkušenosti, respekt, flexibilita, odborné vzdělání a všeobecný přehled. Novotná pojímá za důležité též přitažlivost, důvěryhodnost a dodržování etického kodexu.

Mne osobně z výčtu Novotné zaujal životní optimismus, protože se domnívám, že bez něj opravdu nelze pracovat jako sociální pracovník. Zároveň bych varovala před přehnaným optimismem, protože přehnaný optimismus u sociálního pracovníka může způsobit syndrom vyhoření, když se sociálnímu pracovníkovi nebude dostávat pozitivní zpětné vazby jak od

zaměstnavatele nebo od klientů, například když se pracovníkovi stále nedaří navodit pozitivní změnu v životě klienta.

Též Nedělníková et al. upozorňuje na skutečnost, že sociální pracovníci jsou při výkonu své práce vystaveni zvýšené míře zátěže a ohrožují je různá rizika. Z tohoto důvodu je součástí jejich profesní způsobilosti schopnost zhodnotit vlastní práci, dávat ji do kontextu, realisticky vyhodnotit své možnosti, rovněž i potřeby a limity, motivy, vědět proč to dělám, silné i slabé stránky, které se do práce promítají.

Zvýšená míra zátěže může být jak fyzická, tak i psychická, protože sociální pracovníci mnohdy pracují s takovým nasazením a očekáváním znatelných výsledků své práce. Ale očekávaný výsledek mnohdy nenastane. Také sociálním pracovníkům hrozí například zdravotní rizika, protože jsou denně v kontaktu s nemocnými lidmi, a to jak ve smyslu, že je klienty nakazí nějakou nemocí nebo parazitem, tak i ve smyslu, že sociálního pracovníka klient může přímo fyzicky napadnout.

### **3.2 Charakteristika profese**

Tato kapitola představuje základní charakteristiky profese. Protože v práci zjišťuji, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovníce/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy, z tohoto důvodu pokládám za potřebné se alespoň základně seznámit s charakteristikami profese.

Greenwood dle Nečasové (2001) vyznačuje profesi pěti základními atributy. To je existence systematické teorie, autority uznávané klienty, autority uznávané komunitou, etického kodexu a profesní kultury.

Nečasová (2001) se jednotlivými atributy profese se zabývá podrobněji.

- systematická teoretická základna - Sem patří veškeré dovednosti, které jsou pro profesi charakteristické a typické, tyto dovednosti vycházejí z vědomostí založených na teoretické základně. Příprava na vykonávání profese zahrnuje jak intelektuální činnost, to znamená znalost teorie, tak i tuto znalost používat v praxi.

- autorita profese vzhledem ke klientům - Profese pracují s klienty, kdy klient často nedokáže sám určit, jaké má potřeby a jak by je mohl vyřešit. A to mimo jiné i z toho důvodu, že nedisponuje znalostí teoretické základny a určitými zvláštními dovednostmi. Jsou také klienti,

kteří mohou rozpoznat svůj problém, ale neví jak ho řešit nebo nemohou určit nejvhodnější způsob řešení problému. Těmto klientům je autorita profese základním zdrojem přesvědčení, že mu profesionál pomůže naplnit jeho potřeby a očekávání.

- autorita uznávaná komunitou - Profese se snaží přesvědčit komunitu, aby stvrdila její autoritu určitými privilegii. Může se jednat o profesní kontrolu nad vzdělávacími středisky, nad akreditacemi a obsahy studijního programu a nad vydáváním licencí kvalifikovaným sociálním pracovníkům. Zástupci profese se také snaží o právní ochranu profesionálního titulu sociální pracovník a o relativní nezávislost na komunitě, co se týče standardů profesionálního jednání. Ovšem dosáhnout takovýchto privilegií je obtížné.

- kultura profese - Profese pracuje skrze síť formálních a neformálních skupin. V oblasti formálních skupin se jedná o instituce, kde se setkávají profesionálové a klienti, také vzdělávací a výzkumná centra a o organizace, které se snaží prosazovat zájmy profese, to jsou profesní asociace. Neformální skupiny jsou potom menší skupiny kolegů, kteří se sdružují podle konkrétní specializace, povahy a druhu práce, místa bydliště, zájmů a zálib, náboženství aj. Vzájemná spolupráce členů formálních i neformálních skupin vytváří profesní kulturu. Profesní kulturu tvoří vlastní normy, hodnoty a symboly. V neposlední řadě patří do kultury profese étos povolání.

- etický kodex - Moc a privilegia mohou být zneužita, proto každá profese obsahuje kodex, který reguluje jednání svých členů. Profesní etický kodex je formální, to znamená psaný a neformální, nepsaný. Pomocí formálního kodexu si profese zajišťuje důvěru komunity. Profesionál musí být ve vztahu ke klientům neutrální a musí poskytnout službu komukoliv, kdo o ni požádá. Etické jednání ke kolegům je spolupracující, rovnoprávné a vzájemně se podporující.

### **3.3 Sociální pracovník a profesionalita**

Již dlouhá léta probíhají diskuse, zda je sociální pracovník profese nebo nikoli. Někteří autoři se o sociální práci vyjadřují jako o poloprofesi. Dle mého názoru je sociální pracovník profese nebo by měl být. V této kapitole se také budu zabývat profesionalizací a jejími známkami v kontextu sociální práce a zmíním i tři modely profesionality jako projevy role v sociální práci.

Sveiby dle Hughes a Wearing (2007) popisuje profesi sociálního pracovníka tak, že tento pracovník má odborné vzdělání a vědomosti, pomocí kterých poskytuje služby a odborné

poradenství v dané organizaci. Sociální pracovník je považován za vysoce oddaného své práci, mající vysoký stupeň profesionální hrdosti a důvěru, že se bude vzdělávat ve stále užším rozpětí své specializace.

Mezi základní charakteristiky profesionality lze zařadit podle Vališové a Kasíkové (2007) plný úvazek v zaměstnání, který zároveň poskytuje zdroj příjmů. Profesionalita ovšem předpokládá silnou motivaci nebo také určité vědomí poslání, za významné je považováno osvojení trvalého celoživotního závazku ke zvolené dráze. Základní podmínkou profesionalizace je ovládnutí specializovaného souboru vědomostí a dovedností, které jsou osvojeny v průběhu prodlouženého období vzdělávání a tréninku tedy jak teorie, tak i praxe. Profesionálové se soustředí na služby a využívají získaných znalostí a dovedností ve prospěch svých klientů. Profesionál uskutečňuje svá rozhodnutí ve prospěch klient a na vlastní prospěch nebere zřetel. Služby vykonávané profesionálem vyžadují diagnostické dovednosti, kompetentní užití obecných znalostí a to zvláště v případech, kdy má klient speciální potřeby.

Weiss-Gall a Welbourne hodnotili sociální práci osmi podmínkami, které vybrali jako známky profese či profesionalizace těmi jsou veřejné uznání, monopol na druhy práce, profesní autonomie, znalostní báze, odborné vzdělání, profesní organizace, existence kodifikovaných etických norem a také prestiž a odměny sociální práce.

Knowles dle Havrdová (1999) popisuje tři modely profesionality jako projevy role v sociální práci:

**Praktik** - Má představu sám o sobě jako o praktikovi. Znalosti má odvozené z jednání, praktických poznatků, pokusů a omylů, pragmaticky řeší problémy a má sklony k tomu, že nevěří teoretickým poznatkům. Hodnoty má odvozené od kultury organizace, v níž pracuje a z její tradice. Vztahy ke klientům používá jako kontrolu interakce. Profesionální vývoj u praktika je takový, že se učí konáním či jednáním konkrétní dovednosti. Například se dotazuje, co má dělat v konkrétní situaci.

**Technický expert** - Vnímá sám sebe jako experta s výjimečnou technickou odborností. Poznatky má odvozené z určitých teorií založených na výzkumech. Praktická teorie je založena výslovně na aplikaci technik. Hodnoty má takové, že je spíše odtažitý, snaží se být objektivní, k lidem zaujímá spíše diagnostický přístup, protože identifikuje problémy a ne lidi. Interakce s klientem je kontrolovaná a řízená, kdy řešení mohou být vnucována. V profesionálním vývoji jsou oceňovány akademické poznatky a studium, je vzdálený praxi.

Reflektující odborník - Ten se vidí jako facilitátor, má za úkol optimální řešení problémů v nejistém světě. Poznatky odvozuje z osvojených teorií, je si vědom, že neexistuje jediná správná odpověď a používá všech zdrojů poznání. Na klienta aplikuje zaměřený přístup. Profesionální vývoj se uskutečňuje pomocí kritické reflexe, aby byla co nejvíc rozvinuta schopnost kriticky myslet. Kritický posun nastává díky reflexi a dialogu se vzdělavatelem.

Z těchto tří zmíněných modelů profesionality jako projevů role v sociální práci, za opravdového profesionála pokládám reflektujícího odborníka, protože dokonale prolíná teorii s praxí. Hlavně z důvodu, že dokáže kriticky přemýšlet a ví, že na problémy klientů neexistuje žádné univerzální řešení.

## 4 Personální práce

Kapitola seznamuje s řízením lidských zdrojů a se subjekty, které nesou odpovědnost za personální řízení. V této kapitole se zabývám hodnocením, vzděláváním, odměňováním sociálního pracovníka. Také zde uvádím činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociálního pracovníka, analýzu potřeby pracovních míst a nabírání sociálních pracovníků. Tato kapitola je zde z toho důvodu, jelikož v práci zjišťuji, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. A to právě v oblastech hodnocení, vzdělávání, finančního odměňování, v oblasti činností, pravomocí a odpovědností, v oblasti analýzy potřeby pracovních míst a v oblasti nabírání. Též nakolik je systémově pojata personální práce u poskytovatele služeb sociální prevence ve vztahu k sociálním pracovníkům.

„Personální práce (personalistika) tvoří tu část řízení organizace, která se zaměřuje na vše, co se týká člověka v souvislosti s pracovním procesem, tj. jeho získávání, formování, fungování, využívání, jeho organizování a propojování jeho činností, výsledků jeho práce, jeho pracovních schopností a pracovního chování, vztahu k vykonané práci, organizaci, spolupracovníkům a dalším osobám, s nimiž se v souvislosti se svou prací stýká, a rovněž jeho osobního uspokojení z vykonané práce, jeho personálního a sociálního rozvoje.“ (Koubek, 2009, s. 13)

„Lidské zdroje mají klíčový význam pro organizaci a jsou jejím největším bohatstvím. Význam lidských zdrojů je zdůrazňován i současným trendem managementu, tím je management znalostí. Podle tohoto přístupu jsou určujícím zdrojem informace a především znalosti a vědomosti pracovníků. Je tedy zřejmé, že lidské zdroje a jejich úspěšné řízení v podstatné míře rozhodují o tom, jak organizace v boji s konkurencí uspěje nebo naopak neuspěje.“ (Koubek dle Šimkové, 2006, s. 49)

Odpovědnost za personální řízení organizace nesou dle Šimkové (2006) společně subjekty jako je vedení organizace, linioví vedoucí a personální útvary. Vedení organizace to jsou nejvyšší manažeři tudíž ředitelé organizací, ti zodpovídají za plnění dlouhodobých personálních cílů, tvoří personální strategii a to v souladu se strategií organizace jako celku. Linioví vedoucí, střední a nejnižší management, to mohou být různí koordinátoři a podobně, ti uplatňují praktické personální řízení tím, že řídí jednotlivé pracovníky a spolupracují s nimi,



také je jejich prací je motivovat apod. Podílejí se na vykonávání základních personálních činností. Personální útvary již nemají takou moc jako dříve.

#### **4.1 Hodnocení sociálního pracovníka**

Hodnocení pracovníků zahrnuje přípravu formulářů a též i časového plánu hodnocení, obsahy a metody hodnocení, jejich pořizování a vyhodnocování, ovšem i archivaci dokumentů, projednávání výsledků hodnocení i návrh opatření ke zlepšení výkonu a jejich kontrolu. (Šimková, 2006) Hodnocením sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence se zabývám i v praktické části této práce.

„Pro hodnocení pracovníků a jejich pracovního výkonu je zásadní popis a specifikace pracovního místa. Jen tehdy je možné provádět spravedlivé hodnocení pracovníků, je-li jasné to, co má pracovník dělat a jaké výsledky a kvality se od něj očekávají. Výsledky hodnocení pracovníků mohou být i důvodem k zamyšlení nad tím, zda je možné zvýšit motivaci zaměstnanců a tím i jejich pracovní výkon.“ (Koubek, 2009)

„Hodnocení pracovníků je velmi důležitá personální činnost zabývající se zjišťováním toho, jak pracovník vykonává svou práci, jak plní úkoly a požadavky svého pracovního místa či své role, jaké je jeho pracovní chování a jaké jsou jeho vztahy ke spolupracovníkům, zákazníkům či dalším osobám, s nimiž v souvislosti s prací přichází do styku. Zabývá se také sdělováním výsledků, poskytuje je jednotlivým pracovníkům a projednává tyto výsledky s nimi. Hledá cesty ke zlepšování pracovního výkonu a realizuje opatření, která tomu mají napomoci.“ (Koubek, 2009, s. 207-208) „Výkon pro účely hodnocení je chápán jako jednota výsledků práce, pracovního a sociálního chování i schopností a charakteristik osobnosti, jež mají vztah k vykonávané práci a k podmínkám a prostředí, v nichž se sociální práce vykonává.“ (Koubek, 2009, s. 208)

Koubek (2009, s. 208) rozlišuje dvě podoby hodnocení pracovníků. Tím je „neformální hodnocení, to je hodnocení pracovníka jeho nadřazeným během výkonu práce. Je spíše dáno aktuální situací, pocitem hodnotícího, jeho dojmem a momentální náladou než faktickou jistotou výsledku práce či chování pracovníka. Jedná se spíše o každodenní vztah mezi nadřazeným a podřízeným. Oproti tomu formální nebo také systematické hodnocení je většinou racionálnější a standardizované, je periodické a jeho charakteristické rysy jsou plánovitost a systematická. Pořizují se z něj dokumenty, které se zařazují do osobních spisů pracovníků. Tyto dokumenty slouží jako podklady pro další personální činnosti týkající se pracovníků.“

Dle Mádlové (2012, s. 31) se „pracovní hodnocení využívá ke zlepšení výkonu, určení odměny, rozhodování o pracovním zařazení, odborné přípravě a pro potřeby rozvoje, plánování pracovního postupu a rozvoje, nedostatky ve výběru pracovníků, informační nepřesnost, chyby v rozvržení práce, vnější vlivy.“

Metody orientující se na minulost dle Mádlové (2012). Přístupy se zaměřují již na vykonanou práci zaměstnanců, jejich výsledky již nelze změnit, tudíž slouží jako zpětná vazba o výsledcích jejich snažení.

- Hodnotící stupnice – Zde můžeme hodnotit např. spolehlivost, iniciativu, celkový výkon, docházka, přístup, spolupráce, kvalita práce. Stupnice je v rozsahu např. vynikající, dobrý, přijatelný, uspokojivý, slabý. Jedná se o subjektivní hodnocení, kdy pracovníka hodnotí jak nadřízený, tak i podřízený. Porovnáním těchto hodnocení pak dochází ke zvýšení mzdy. Realizace je levná, časově nenáročná, ale problémem by mohla být zaujatost.
- Dotazníky – Hodnocení obvykle provádí přímý nadřízený, kdy nadřízený hodnotí zaměstnance slovně. Výhodou je úspornost, nenáročnost zpracování, minimální příprava hodnotících zaměstnanců. Nevýhodou je snadné zkreslení a špatná interpretace.
- Metoda nucené volby – Zde se vybere výrok, který nejméně popisuje osobnost hodnoceného zaměstnance. Jedná se o párové hodnocení, výrok pozitivní a negativní. Hodnotícím je nadřízený, který stanoví, kde je co rozvíjet a zlepšovat. Výhodou je, že je to nezaujaté hodnocení a nevýhodou je to, že má omezený vliv na zlepšení.
- Metoda klíčové události – Jedná se o záznam výjimečně dobrého či špatného chování, vztahující se k zaměstnání. Vedoucí zaznamenává událost ihned v daný okamžik.
- Hodnotící stupnice zakotvující chování – Hodnotící osobě jsou dány konkrétní modely chování, které jsou spjaty s určitou prací. Porovnává se stupnice předpokládaného chování a stupnice pozorovaného chování u zaměstnance. Metoda je finančně i časově náročná.
- Metoda pomocného posudku – Zkušený personalista pomáhá vedoucímu s hodnocením.
- Testování a pozorování pracovního výkonu – Jedná se o testování znalostí a dovedností pouze při náhodném pozorování.

- Postupy srovnávacího hodnocení – Jedná se o skupinu metod, které porovnávají pracovní výkon zaměstnance s výkony jeho kolegů. Prováděno je vedoucím při rozhodování o procentu zvýšení mezd, povýšení a odměnách.

Metody orientující se na budoucnost dle Mádlové (2012). Kdy zaměstnanec hodnotí budoucí výkony, možnosti nebo stanoví budoucí úkoly.

- Sebehodnocení – Počítá se zapojením zaměstnanců do procesu hodnocení, zaměstnanec sám ocení vlastní práci, je pravděpodobné, že se bude dále sebezdokonalovat.
- Vytváření úkolů – To se provádí společně za účasti jak vedoucího, tak i zaměstnance, kdy se zpracovávají budoucí pracovní cíle, to vede k větší motivaci k dosahování stanovených cílů. Potřebná je zpětná vazba. Lze objektivně měřit splnění vytyčených cílů.
- Psychologické hodnocení – Psychologické hodnocení dělá psycholog na dle možností individuálního jedince pro zjištění jeho schopností, tato metoda může pomoci rozhodnout o přeřazení či povýšení, je ovšem pomalá a finančně náročná.
- Hodnotící střediska – Hodnotí se větší počet lidí, většinou na vyšších místech, kteří se setkávají ve školícím středisku, tam se uskutečňují hloubkové pohovory, testy, skupinové debaty atd. Tato metoda nenáročná jak na čas, tak i na finance. Také se může jednat o méně nákladnou korespondenční formu, kdy je poštou zaslán soubor testů, cvičení, dotazníků a po zpětném odeslání vyhodnotí výsledky.

## **4.2 Vzdělávání sociálního pracovníka**

Vzdělávání pracovníků zahrnuje identifikaci potřeb vzdělávání pro pracovníky též i plánování vzdělávání ovšem i vybrání vhodné metody, zhodnocení výsledků vzdělávání a účinnosti vzdělávacích programů. (Šimková, 2006) Vzděláváním sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence se zabývám i v praktické části této práce.

„Plány vzdělávání pracovníků musí odpovědět na otázku, jaká je potřeba vzdělávání a formování pracovních schopností pracovníků organizace ve světle měnících se požadavků pracovních míst na pracovníka, jaké oblasti vzdělávání a jaké skupiny pracovníků jsou z hlediska vzdělávání prioritní, jaké metody a formy vzdělávání je třeba použít, kde a kdy se bude vzdělávání odehrávat, kdo bude vzdělávání zajišťovat a jaké budou jeho náklady. Musí být také jasné, jaké metody vyhodnocování efektivnosti vzdělávání a vzdělávacích programů

se budou používat, které programy budou cyklické a které příležitostné.“ (Koubek, 2009, s. 117-118)

Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání sociálního pracovníka musí být minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob.

Formou dalšího vzdělávání je i účast v akreditovaných kurzech nebo výkon odborné stáže v zařízeních sociálních služeb, též se jako forma dalšího vzdělávání počítá účast na školicích akcích. Dalším vzděláváním si pracovník prohlubuje kvalifikaci nebo doplňuje kvalifikaci dokladem toho, je osvědčení, které vydává vzdělávací zařízení, které další vzdělávání pořádalo. (Vzdělávání v sociální oblasti)

Supervize by měla být jednou z nedílných součástí systému organizace, má sloužit k přispívání její změny a to prostřednictvím bezděčného učení pracovníků pomocí reflexí, zrcadlení též i zpracovávání emocí, které vznikly v rámci působení organizaci. To vše supervize dokáže. Velmi důležitý je prostor supervize, jež pomáhá při zpracování stresů a slouží i k vyjasnění vztahů v rámci organizace. Praktikování supervize na různých organizačních úrovních je součástí zdravé organizační kultury a je i jedním z jejich znaků. (Havrdová, 2011)

### **4.3 Odměňování sociálního pracovníka**

Odměňování pracovníků slouží jako nástroj k ovlivňování pracovního výkonu, který zahrnuje též motivování pracovníků i poskytování zaměstnaneckých výhod. (Šimková, 2006) Finančním odměňováním sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence se zabývám i v praktické části této práce.

Organizace má vypracované plány pro odměňování, které zohledňují i produktivitu práce. Tyto plány určují, co všechno je nutné provést, aby systém odměňování organizace lákal možné pracovníky do organizace, ovšem také stabilizuje tyto pracovníky a stimuluje je k požadovanému výkonu v práci. Plány musí odpovídat na to, jak jsou nastaveny hranice odměňování? Do jaké míry lze vázat odměňování pracovníků na jejich pracovní výkon a do jaké míry je možné zohledňovat i jejich kvalitu? Do jaké míry může vývoj mezd odrážet

produktivitu práce, ovšem i jak by měl systém odměňování sloužit ke zvýšení produktivity práce? (Koubek, 2009)

Nedílným předpokladem úspěchu nejen v organizační práci je schopnost motivovat ostatní lidi. Zásadní je pro schopnost motivovat pochopit, na čem se motivace zakládá, je proto nutné být si vědom působení různých motivačních faktorů též i umět základní dovednosti jako je například pochvala a kritika. (Janoušková, 2007)

Motivace je důležitá dle Janouškové (2007) z několika důvodů. Mezi tyto důvody patří to, že pomáhá udržet pracovní nasazení i zájem pracovníků o danou organizaci, vybízí lidi k hledání úspor a zvýšení pracovního nasazení, pomáhá přesvědčovat pracovníky, aby zůstali v organizaci i náročných časech, lze pomoci motivace získat odborníky, dokáže přesvědčit lidi, že ve výjimečných situacích jsou ochotni pracovat a to nad rámec svých běžných povinností.

Motivace je mnohdy spojována pouze s finanční odměnou. Peníze určitě hrají velmi významnou roli, ovšem někteří lidé si více cení jiných věcí. Je z tohoto důvodu podstatné dbát na to, jsou různí lidé a ti mohou dávat přednost rozdílným druhům motivace. Mezi druhy motivace řadíme např. peníze též osobní postavení i pracovní výsledky. Přátelství a jistota, odbornost spolu se samostatností a tvořivostí jsou také motivační faktory. (Janoušková, 2007)

Finanční odměňování se ve většině organizací uskutečňuje prostřednictvím mzdy, ta se skládá z pevné složky, to je základní plat, který je s pracovníkem sjednán při nástupu do zaměstnání, ten je uveden v pracovní smlouvě a v dalších dohodách sepsaných s pracovníkem. Dále se mzda skládá z pohyblivé složky, kdy tato část mzdy je podmíněna finanční situací organizace a v neposlední řadě také uspokojivým pracovním výkonem, není proto zaručena.

#### **4.4 Činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociálního pracovníka**

Činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociálního pracovníka jsou různé, záleží na tom, v jaké konkrétní oblasti služba sociální prevence působí a jaké druhy služeb poskytuje. Také je podstatné zařazení daného pracovníka v organizaci. Činnostmi, pravomocemi a odpovědnostmi sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence se zabývám i v praktické části této práce. Činnosti, pravomoci a odpovědnosti pracovníka by měly být definovány analýzou pracovního místa, protože tato analýza by měla dávat odpovědi na všechny otázky týkající se daného pracovního místa.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> viz. Kapitola 4.5 Analýza potřeby pracovních míst pro sociální pracovníky

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“ (Zákon o sociálních službách, § 109, v platném znění) Podle již zmíněného zákona je předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Okruhy činností, které podle Krejčířové a Teznerové (2011) vykonává sociální pracovník na různých úrovních odbornosti jsou to sociálně-správní činnosti, ty souvisejí s uplatňováním nároku a poskytováním peněžní i věcné podpory a pomoci v systému sociálního zabezpečení. Sociálně-právní poradenství to pomáhá v orientaci jednotlivců, rodin nebo skupin a též i komunit v jejich zákonných a správních možnostech. Sociální diagnostika se používá k určování a mapování sociálních problémů, také potřeb a různých zdrojů jednotlivců, skupin či komunit a pomáhá s vymezováním jejich vzájemných souvislostí. Sociální prevence a ochrana, ta pomáhá vytvářet podmínky ke zmenšení vzniku rizik a zabraňuje zhoršení sociálních problémů u ohrožených jednotlivců, rodin nebo skupin a komunit, také do sociální prevence spadá jejich vyhledávání. Sociální intervence je souborem odborných činností, jež zahrnují provázení, poradenství, terapii, organizování, trénink i vyjednávání a zastupování. Sociální intervence tedy je tedy určena k obnově a zlepšení psychosociálního fungování a to jak jednotlivců, rodin, skupin tak i komunit. Též slouží i k vyvolání sociální změny ve společnosti. Sociální koncepce do ní spadá vytváření a realizace sociálních programů i sociální plánování. Supervize je reflexí a podporou profesionálního fungování sociálních pracovníků a k jejich dalšímu rozvoji a růstu. Sociální management jeho funkcí je řízení sociálních organizací a různých týmů. Sociální management se dále zabývá i řízením změn v rámci organizace. Výzkum v sociální práci slouží k vyhodnocování účinnosti poskytovaných služeb a jejich dopadů v rámci sociálně-politických opatření. Vědecká činnost rozvíjí teorie a metodologie sociální práce. Vzdělávání a další vzdělávání je nedílnou součástí tvoření odborníků v sociální práci.

#### **4.5 Analýza potřeby pracovních míst pro sociální pracovníky**

Vytváření a analýza pracovních míst ta složí k definování pracovních úkolů a jejich spojování na jednotlivá pracovní místa včetně vymezení kompetence to jsou pravomoci a odpovědnosti, také pořizuje popis pracovních míst též i kvalifikační požadavky na tyto místa. (Šimková,

2006) Analýzou potřeby pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky ve službách sociální prevence se zabývám i v praktické části této práce.

„Vytváření pracovních míst je proces, během něž se definují konkrétní pracovní úkoly jedince, popřípadě skupiny jedinců, a seskupují se do základních prvků organizační struktury, to je pracovních míst, která musejí zabezpečit nejen efektivní uspokojování potřeb organizace, ale i uspokojování potřeb pracovníků zařazených na tato pracovní místa. Analýza pracovního místa poskytuje obraz práce na pracovním místě, a tím vytváří i představu o pracovníkovi, který by měl na pracovním místě pracovat. Při analýze pracovních míst jde o proces zjišťování, zaznamenávání, uchovávání a analyzování informací o úkolech, metodách, odpovědnosti, vazbách na jiná pracovní místa, podmínkách, za nichž se práce vykonává a dalších souvislostech pracovních míst.“(Koubek, 2009, s. 43)

Analýza pracovního místa se dle Koubka (2009) rozpadá na dva problémové okruhy a tím jsou otázky týkající se pracovních úkolů a podmínek a dále otázky týkající se pracovníka.

Otázky týkající se pracovních úkolů a podmínek dle Koubka (2009) jsou následující.

- „Kdo vykonává práci, jaký je název práce, pracovní funkce? Tedy jaké povolání se váže na příslušnou pracovní funkci a jak se jmenuje odpovídající zaměstnání? Jak je pracovní místo organizačně začleněno?“ (Koubek, 2009, s. 71)
- „Co vyžaduje daná práce, jaká je její povaha?“ (Koubek, 2009, s. 71) Zde rozpoznáváme a konkrétně určujeme povahu úkolů, jejich dělení na dílčí úkoly či operace. Rozpoznáváme a určujeme, jaké povinnosti jsou stálé nebo jaké jsou pravidelné a jaké jsou pouze příležitostné, tedy v případě potřeby. Také nás zajímá odpovědnost spojená s pracovním místem, např. hmotná odpovědnost, odpovědnost za přidělování práce,... (Koubek, 2009)
- „Jak se práce provádí, jak jsou úkoly a povinnosti vykonávány, jaké metody jsou používány, zda je práce vykonávána individuálně či v týmu, jaké nástroje, stroje či materiál se používají, v jakém pořadí se jednotlivé operace vykonávají?“ (Koubek, 2009, s. 72)
- „Proč se úkoly a povinnosti vykonávají právě takovým způsobem, jaký je účel těchto úkolů a povinností? Jaká je vazba každého z úkolů k jiným úkolům a také celé práci?“ (Koubek, 2009, s. 72)

- „Kdy se úkoly a povinnosti vykonávají, jaká je jejich sekvence, jak často se vykonávají, jak často se vyskytují v rámci celé práce, pracovního postupu atd.“ (Koubek, 2009, s. 72)
- „Kde se úkoly a povinnosti vykonávají, v jaké lokalitě či na jakém pracovišti? Jde o stabilní či pohyblivé pracoviště?“ (Koubek, 2009, s. 72)
- „Jaké je vzájemné, relativní postavení jednotlivých úkolů a povinností, jejich hierarchické uspořádání z hlediska obtížnosti, frekvence a důležitosti?“ (Koubek, 2009, s. 72)
- „Komu je pracovník odpovědný? Jaký je systém kontroly, pravidel, postupů, instrukcí, hlášení apod. ve vztahu k nadřízenému či ve vztahu k jiným vedoucím pracovníkům?“ (Koubek, 2009, s. 72)
- „Jaký je vztah pracovního místa k pracovním místům dalším? Která to jsou? Popis a zdůvodnění koordinace vyžadované pracovním místem.“ (Koubek, 2009, s. 72)
- „Jaké jsou normy výkonu, jaký je standardní výkon? Jaké jsou požadované normy přesnosti, tolerance, výkonu, dovednosti a způsobilosti?“ (Koubek, 2009, s. 72)
- „Existuje možnost výcviku při vykonávání práce?“ (Koubek, 2009, s. 72)
- „Jaké jsou obvyklé pracovní podmínky?“ (Koubek, 2009, s. 72) Zda se jedná o fyzikální (teplota, hluk, nečistota, nebezpečí, práce ve stísněných podmínkách, vybavení pracoviště,...), sociální (zda je pracovník izolován od ostatních nebo sdílí pracoviště s jinými pracovníky, jestli pracuje individuálně nebo v týmu, zda se jedná o práci na směny, zda jeho práce ovlivňuje jeho soukromý či rodinný život,...) a platové (základní tarify, mzda či plat, odměny a prémie, systémy stimulace a motivování pracovníka, možnost vedlejších příjmů,...) souvislosti práce? (Koubek, 2009)

Nejpodstatnějšími otázkami analýzy jsou otázky 1. – 6., zatímco otázky ostatní poskytují detailnější pohled. Souhrn odpovědí na všechny tyto otázky tvoří popis pracovního místa a pracovních podmínek na něm. (Koubek, 2009)

Otázky zaměřené na pracovníka dle Koubka (2009) jsou tyto.

- Fyzické požadavky, do kterých spadá svalová energie, síla, manuální zručnost, sedavá práce, cestování, pracovní doba, vzhled, zdraví,... (Koubek, 2009)
- Duševní požadavky, to jsou požadavky na inteligenci či intelektuální schopnosti pracovníka, do kterých lze zařadit celkovou vzdělanost, verbální a numerické



schopnosti, jazykové znalosti, schopnost řešit problémy, rozhodovat se, organizační schopnosti a také požadované znalosti získané školením a praxí. (Koubek, 2009)

- Dovednosti, kdy se jedná především o psychomotorické dovednosti, rychlost a přesnost, ale také o sociální dovednosti, které zahrnují schopnost kontaktu, komunikace s jinými pracovníky, schopnost vést lidi, kontrolovat je, motivovat je,... (Koubek, 2009)
- „Vzdělání a kvalifikace.“ (Koubek, 2009, s. 73) Tyto jsou nezbytné pro výkon dané práce, kdy je požadována určitá úroveň či stupeň dokončeného vzdělání a také případná odborná příprava a praxe. (Koubek, 2009)
- „Pracovní zkušenosti, především zkušenosti získané na podobném pracovním místě, zkušenosti na pracovních místech s určitou odpovědností, rozhodováním, organizační zkušenosti,...“ (Koubek, 2009, s. 73)
- „Charakteristiky osobnosti a postojů, např. schopnost formovat pracovní tým, vést lidi, iniciativa, schopnost pracovat bez dozoru, temperament, povaha, hodnotové orientace, sociální potřeby, názory atd.“ (Koubek, 2009, s. 73)

Druhá sada otázek při analýze pracovního místa je zaměřena na charakteristiky schopností, chování a osobnosti pracovníka žádoucí pro práci na pracovním místě. Kdy odpovědi na všechny tyto otázky tvoří specifikaci požadavků pracovního místa na pracovníka. Analýza pracovních míst by měla zobrazovat práci tak, jaká opravdu je a to v okamžiku zjišťování, nikoliv tak, jak by měla vypadat nebo jak vypadá jinde. Proto dbáme na maximální přesnost a periodické aktualizace popisu a specifikace pracovních míst. (Koubek, 2009)

Výsledkem analýzy pracovního místa dle Sakslové a Šimkové (2013) je důkladný a konkrétní popis specifikace pracovního místa. Na základě provedené analýzy pracovních míst se mohou vytvářet nová pracovní místa, to je design, nebo dojde ke změně profilu pracovního místa, to je redesign.

Koubek (2009) dělí personální plánování na plánování potřeby pracovníků, plánování pokrytí potřeby pracovníků a plánování personálního rozvoje jednotlivých pracovníků. Plánování potřeby pracovních míst je plánováním pracovních míst, tedy plánováním poptávky po pracovních silách, oproti tomu plánování pokrytí potřeby pracovních sil je předvídáním nabídky pracovních sil v organizaci i mimo ni a vytyčením cest, jak pro organizaci zabezpečit potřebné zdroje pracovních sil.

„Plánování personálního rozvoje pracovníků organizace úzce souvisí s plánováním vzdělávání, plánováním rozmíst'ování, plánováním odměňování i plánováním penzionování a propouštění pracovníků a pochopitelným východiskem pro ně je hodnocení pracovníků v nejširším slova smyslu.“ (Koubek, 2009, s. 119)

#### **4.6 Nabírání sociálních pracovníků**

Získávání, výběr a přijímání pracovníků zahrnuje přípravu a zveřejňování informací o volných pracovních místech, přípravu formulářů a volbu dokumentů požadovaných od uchazeče, shromažďování materiálů o uchazečích, předvýběr, výběr, rozhodování o výběru a zařazení přijatého pracovníka do personální evidence. (Šimková, 2006) Nabíráním sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence se zabývám i v praktické části této práce.

„Získávání pracovníků je činnost, která má zajistit, aby volná pracovní místa v organizaci přilákala dostatečné množství odpovídajících uchazečů o tato místa, a to s přiměřenými náklady a v žádoucím termínu. Spočívá tedy v rozpoznávání a vyhledávání vhodných pracovních zdrojů, informování o volných pracovních místech v organizaci, nabízení těchto volných pracovních míst, v jednání s uchazeči, v získávání přiměřených informací o uchazečích a v organizačním a administrativním zajištění všech těchto činností.“ (Koubek, 2009, s. 126)

Volba metod získávání pracovníků vychází z toho, že organizace by měla informovat lidi, že existují volná pracovní místa, aby se vhodní lidé o tato místa ucházeli. Metody zmíním jen ty častěji užívané dle Koubka (2009).

Uchazeči se nabízejí sami - Organizace, které mají dobrou pověst, nabízejí zajímavou, dobře placenou nebo prestižní práci, mohou vyznávat pasivní metodu získávání pracovníků a to tu, že uchazeči se sami nabízejí organizaci nebo se písemně obracejí na organizaci se svou nabídkou. Výhodou této metody je, že náklady na výběrové řízení jsou minimální. Nevýhodou je, že uchazeči mají mylnou představu o potřebách organizace a neodpovídají potřebám organizace. Ale přesto se jimi organizace musí zabývat, jednat s uchazeči a odmítat je tak, aby to organizaci neuškodilo. (Koubek, 2009)

Doporučení současného pracovníka organizace – Toto se řadí mezi pasivní způsoby získávání pracovníků. To však vyžaduje, aby byli pracovníci informováni o volném místě a jeho povaze. Některé organizace tuto metodu získávání pracovníků podporují tím, že pracovníkovi,

který do organizace přivedl vhodného uchazeče, udělí odměnu, většinou finanční. Výhodou jsou nižší náklady na získávání pracovníků a vhodnost doporučeného uchazeče, protože pracovník, který ho doporučí, si u zaměstnavatele nechce pokazit pověst doporučením nevhodného uchazeče. Nevýhodou je omezená možnost výběru z většího počtu uchazečů. Této metody se využívá hojně, když nadřízený doporučuje na povýšení své podřízené. (Koubek, 2009)

Přímé oslovení vyhlédnutého jedince - Metoda klade velké nároky na vedoucí pracovníky, kdy vyžaduje sledování, kdo je v daném oboru dobrý, má nápady, účastní se odborných setkání, píše do odborného tisku apod. Po té se snaží vyhlédnutého pracovníka získat nejrůznějšími způsoby. Výhodou je to, že vyhlédnutý člověk je vhodný a ušetří se na nákladech na výběrové řízení. Nevýhodou je, že se mohou zhoršit vztahy s ostatními organizacemi a vyhlédnutý pracovník si uvědomí svoji cenu a ta se projeví na odměně. (Koubek, 2009)

Vývěsky - Vývěsky mohou být umístěny jak v organizaci, tak i mimo ni. Je vyvěšena na přístupném místě, aby si jí mohli potenciální uchazeči všimnout. Poskytuje podrobný popis pracovního místa, pracovních podmínek i požadavků na uchazeče. Také je na vývěsce uvedeno, do kdy a kde se mají přihlásit. Výhodou jsou nízké náklady a to, že potenciální uchazeči se sami rozhodnou, zda se o místo ucházejí či ne. Celý proces je racionálnější organizován a je zde velký předpoklad pro to, aby byl vybrán opravdu vhodný pracovník. Nevýhodou je, že k vývěsce se dostane omezený počet lidí, většinou lidé z okolí organizace. (Koubek, 2009)

Letáky vkládané do poštovních schránek - Letáky vkládané do poštovních schránek obyvatelů na určitém území jsou aktivnější metodou než vývěsky. Lidé musí zaregistrovat nabídku organizace. Výhodou je, že se uchazeči sami rozhodnou, zda se do výběrového řízení přihlásí. Nevýhodou je cena a to, že se leták dostane do ruky všem, kdo bydlí na daném území. Také záleží na celkovém množství letáků, protože bychom leták mohli bez povšimnutí vyhodit. Proto není vhodná pro vysoce kvalifikovanou práci. (Koubek, 2009)

Inzerce ve sdělovacích prostředcích - Jedna z nejrozšířenějších metod získávání pracovníků, především v tiskovinách, odborných periodikách, v rozhlasu nebo televizi. Inzerce může být zaměřená jen na region, kde organizace leží. Výhodou inzerátu je, že se rychle dostane k adresátovi. Nevýhodou může být cena inzerce. (Koubek, 2009)

Spolupráce organizace se vzdělávacími institucemi – Velmi užívanou metodou získávání pracovníků je přímé spojení organizace se vzdělávacími institucemi, slouží k získávání mladých odborníků příslušného vzdělání. Výhodou je, že organizace je informována o profilu studia a ví, jaké jsou znalosti a dovednosti absolventa příslušné školy. Nevýhodou je sezónnost nástupu absolventů do zaměstnání. To se může řešit tak, že volná místa jsou dočasně obsazena, než absolvent bude moci nastoupit do zaměstnání. (Koubek, 2009)

Spolupráce s úřady práce - Úřady práce mohou sloužit nejen osobám hledajícím zaměstnání, ale i organizacím hledajícím pracovníky. Podmínky pro hledání pracovníků jsou velmi výhodné. Výhodou je, že je to metoda levná. Úřady práce zprostředkovávají zaměstnání bezplatně a to pro uchazeče i organizace. Další výhodou je, že úřady samy zjišťují informace o uchazeči. Také je dobré zajímat se o aktuální projekty na úřadech práce, protože by organizace případně mohla získat příspěvek na zaměstnance apod. Nevýhodou je, že je výběr omezený a vhodný uchazeč se nemusí registrovat na úřad práce. (Koubek, 2009)

Využívání služeb komerčních zprostředkovatelen - Většinou tyto firmy nabízejí nejen získávání pracovníků, ale i jejich předvýběr. Pracují buď v součinnosti s představiteli organizace, nebo samostatně. Konečné rozhodnutí o přijetí zůstává na organizaci. Výhodou zprostředkovatelen je jejich velká znalost trhu práce a mohou mít i vlastní databáze potenciálně vhodných jedinců. Nevýhodou je, že jde o drahý způsob získávání pracovníků a ne vždy jsou uchazeči vhodní. (Koubek, 2009)

Používání internetu, elektronické získávání pracovníků - V současné době existuje velké množství e-mailových nebo internetových adres, kde mohou organizace umístit svou nabídku zaměstnání. Tyto adresy slouží i uchazečům o zaměstnání k umístění jejich individuální nabídky. Také samotné organizace mohou na svých internetových stránkách umístit nabídky zaměstnání. Výhodou je nízká cena, operativnost i možnost uvést detailní informace jak o organizaci, tak i o pracovním místě. Proces získávání pracovníků se tak urychluje a zlevňuje, styk s uchazeči je operativnější. (Koubek, 2009) Nevýhodou je, že ne každý má pravidelný přístup na internet. Nicméně se domnívám, že tato metoda se hojně využívá.

Z již zmíněného je vidět, že organizace se může při získávání nových pracovníků zaměřovat, jak na vnitřní zdroje organizace, tak i na vnější zdroje. Pokud se organizace zaměří na získávání pracovníků z vnějších zdrojů, tak tato volba skýtá širokou škálu metod, metody se také mohou různě kombinovat, dokonce se domnívám, že kombinace různých metod je nejčastější.

Uchazeč o zaměstnání také musí doložit nejrůznější dokumenty. Většinou se jedná o doklady o vzdělání a praxi, vyplněný dotazník organizace, životopis, hodnocení či reference z předchozích zaměstnání, výpis z rejstříku trestů, lékařskou zprávu o zdravotním stavu nebo průvodní či motivační dopis.

Dotazník organizace pro uchazeče o zaměstnání dle Koubka (2009) existují dvě formy dotazníku, to je jednoduchý dotazník, kde uchazeč uvádí jen holá fakta a dotazník umožňující uchazeči podrobněji popsat některé skutečnosti nebo vyjádřit se k některým otázkám.

Životopis uchazeče je také nezbytnou součástí přijímajícího procesu dle Koubka (2009) můžeme rozlišovat tři typy životopisů, a to volný životopis, v němž je jeho struktura a obsah ponechán na zvážení uchazeče. Polostrukturovaný životopis, kdy má uchazeč informace o tom, co by mělo být v životopisu uvedeno a strukturovaný životopis, kdy je uchazeč detailně informován o tom, co a v jakém pořadí by mělo být uvedeno.

Nabírání pracovníků je proces, který začíná zveřejněním nabídky zaměstnání, dále pokračuje shromážděním všech potřebných dokumentů a informací, které organizace vyžaduje v rámci výběrového řízení od uchazečů, zde se také jedná s uchazeči. Následuje předvýběr na základě shromážděných dokumentů. Výsledkem předvýběru je rozčlenění uchazečů do tří skupin a to dle vhodnosti, velmi vhodní, musí být pozváni k dalšímu výběru, většinou jde o pohovor nebo test znalostí aj., vhodní, pokud na to máme kapacitu nebo je málo velmi vhodných, tak je též pozveme k dalšímu výběru, nevhodní, těm zašleme zdvořilý dopis nebo e-mail s odmítnutím. Nyní vytvoříme seznam uchazečů, kteří budou pozváni k dalšímu výběru. Tento seznam by měl být abecedně. (Koubek, 2009)

## 5 Profesní perspektiva

Kapitola profesní perspektiva je v této práci z toho důvodu, protože v práci zkoumám profesní perspektivu sociálního pracovníka ve službách sociální prevence. Profesní perspektiva je v této práci míněna, jako určitý výhled do budoucnosti. Předpoklad jaký bude budoucí vývoj. Konkrétně výhled, jak bude vypadat sociální práce v blízké či vzdálenější budoucnosti.

Cílem práce totiž je zjistit, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. Zejména v kontextu, zda profesní perspektiva vůbec nějaká je, zda není zaměňována za kariérní růst a perspektivu rozvoje v rámci pozice, nikoliv profesní.

Profesní perspektiva může být utvářena dvěma způsoby. Prvním způsobem je tvoření profesní perspektivy shora a druhým je zezdola. Prvním již zmíněným způsobem tvoření profesní perspektivy je shora. Tím je myšleno politiky, kteří tvoří zákony, kterými se musí řídit všechny instituce, organizace a občané, pro které jsou tyto zákony určené a na které jsou cílené.

Druhým způsobem, jakým lze tvořit profesní perspektivu je zezdola. To znamená přímo od lidí. Lidé mohou vytvářet různá seskupení za společným účelem a naplnění společného cíle. Tito lidé se neúprosně snaží uskutečnit svůj cíl nejrůznějšími možnými způsoby, snahou je na sebe upozornit a tím prosadit svůj zájem. Toho si mohou povšimnout i v nejrůznějších organizacích a institucích a nakonec mohou tyto požadavky uskutečnit. Nejvyšší metou, kterou lze tvořit profesní perspektivu zezdola, je prosazení svého zájmu i u politiků, kteří vytvoří novou právní normu na základě požadavků společnosti.

V této práci jsem se soustředila na profesní perspektivu pracujících pod označením sociální pracovnice a pracovník ve službách sociální prevence, tudíž zda má sociální práce nějakou perspektivu a pokud ano, tak jakou. Zjišťovala jsem profesní perspektivu sociální práce v personální práci těchto pracujících a to v oblasti hodnocení, v oblasti vzdělávání, v oblasti finančního odměňování, v oblasti činností, pravomocí a odpovědností, v oblasti analýzy potřeba pracovních míst a v oblasti nabírání. Zajímalo mne, zda jsou sociální pracovnice a pracovníci nějak zohledňováni v sociální práci nebo se u nich činnosti personální práce provádějí stejným způsobem, jako u jiných pracujících v organizacích poskytujících služby sociální prevence.

## 6 Shrnutí teoretické části

V první kapitole diplomové práce představuji sociální práci, definice sociální práce a preventivní sociální práci. Protože pokládám za nezbytné se seznámit se sociální prací, jelikož tato práce zjišťuje, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. Tedy mě zajímají i perspektivy sociální práce a sociální práce jako taková.

V druhé kapitole se zabývám sociálními službami, také službami sociální prevence a uvádím i výčet služeb sociální prevence. Z důvodu toho, jelikož právě ve službách sociální práce se uskutečňuje i výzkum pro účely této práce a služeb sociální prevence je poměrně velké množství.

Ve třetí kapitole se zabývám profesí sociálního pracovníka, kdo je sociální pracovník, uvádím charakteristiky profese a v souvislosti se sociálním pracovníkem, zmiňuji také termín profesionalita. Poněvadž pokládám za nezbytné se seznámit se tím, kdo je sociální pracovník a jaké jsou charakteristiky profese, jelikož tato práce zjišťuje, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy.

Čtvrtá kapitola se zabývá personální prací, konkrétněji popisuje hodnocení, vzdělávání, finanční odměňování, činnosti, pravomoci a odpovědnosti, dále též analýzu potřeby pracovních míst a nabírání sociálních pracovníků a pracovnic. Poněvadž prostřednictvím těchto základních činností personální práce, zjišťuji profesní perspektivy sociální pracovnice a pracovníka ve službách sociální prevence právě v oblastech hodnocení, vzdělávání, finančního odměňování, činností, pravomocí a odpovědností, analýzy potřeby pracovních míst a nabírání.

Pátá kapitola představuje pojem profesní perspektiva, jelikož tato práce zjišťuje, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. Z tohoto důvodu se zabývám tím, zda je profesní perspektiva utvářena spíše shora nebo zezdola.

## **7 Metodická část**

Metodická část práce seznamuje se hlavním cílem a dílčími cíli výzkumu. Uvádím zde transformaci cílů do zkoumatelné podoby, zdůvodnění zvolené výzkumné strategie, popis průběhu sběru údajů, výzkumný vzorek, sběr údajů a strategie pro analýzu údajů. V metodické části práce také uvádím možná rizika výzkumu.

### **7.1 Formulace hlavního a dílčích cílů výzkumu**

Hlavním cílem práce je zjistit, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovníce/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy.

DC I. Zjistit, jak probíhá hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.

DC I. 1 Zjistit, jak podle jakých nástrojů či kritérií probíhá hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence.

DC I. 2 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků.

DC II. Zjistit, jak je koncipováno vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.

DC II. 1 Zjistit, jak jsou určovány potřeby vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence.

DC II. 2 Zjistit, jak probíhá plánování, příprava a organizace vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence.

DC II. 3 Porovnat poskytované vzdělávání ve službách sociální prevence z hlediska nabídky profesního vzdělávání a vzdělávání zaměřeného na získávání jiných dovedností, než je výkon sociální práce.

DC II. 4 Zjistit, jak je nabízena a reálně poskytována supervize ve službách sociální prevence.

DC II. 5 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků.



DC III. Zjistit, jak probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovnic ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.

DC III. 1 Zjistit, dle jakých nástrojů či kritérií probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovnic ve službách sociální prevence.

DC III. 2 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků/pracovnic.

DC IV. Zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence vymezovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociální práce a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.

DC IV. 1 Zjistit, jaké pracovní úkoly vykonávají zaměstnaní ve službách sociální prevence pracující pod označením „sociální pracovníci/pracovnice“.

DC IV. 2 Zjistit, jaké pravomoci a odpovědnosti mají ve službách sociální prevence pracující pod označením „sociální pracovníci/pracovnice“.

DC IV. 3 Zjistit, jak jsou tyto činnosti, pravomoci a odpovědnosti ve službách sociální prevence v souladu s profesní představou o činnostech a poslání sociální práce.

DC IV. 4 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociálních pracovníků/pracovnic.

DC V. Zjistit, jak je ve službách sociální prevence analyzována potřeba pracovních míst pro sociální pracovníky/pracovnice a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.

DC V. 1 Zjistit, jak je ve službách sociální prevence plánována potřeba sociálních pracovníků/pracovnic, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem k plánované činnosti organizace.

DC V. 2 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti potřeby pracovních míst sociálních pracovníků/pracovnic.

DC VI. Zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence nabírány sociální pracovníci/pracovnice a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.

DC VI. 1 Zjistit, jaké jsou kvalifikační či jiné požadavky na pracovní místa sociálních pracovníků/pracovnic ve službách sociální prevence.

DC VI. 2 Zjistit, jak probíhá výběrové řízení na pracovní místo sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence.

DC VI. 3 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti nabírání sociálních pracovníc/pracovníků.

## 7.2 Transformace dílčích cílů do zkoumatelné podoby

| Hlavní cíl                                                                                                                                                                                            | Dílčí cíle                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                         | Indikátory                                                                              | Tazatelské otázky/Otázky výzkumnice                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zjistit, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. | DC I. Zjistit, jak probíhá <b>hodnocení</b> sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.          | DC I. 1 Zjistit, jak podle jakých nástrojů či kritérií probíhá hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence. | Hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků                                               | TO1: Jak podle jakých nástrojů či kritérií probíhá hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků ve Vaší organizaci?                    |
|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                   | DC I. 2 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků.  | Profesní perspektiva sociální práce v oblasti hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků | OV1: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti hodnocení sociálních pracovníc/pracovníků? |
|                                                                                                                                                                                                       | DC II. Zjistit, jak je koncipováno <b>vzdělávání</b> sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. | DC II. 1 Zjistit, jak jsou určovány potřeby vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální prevence.                   | Potřeby vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků                                      | TO2: Jak určujete potřeby vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků ve Vaší organizaci?                                            |
|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                   | DC II. 2 Zjistit, jak probíhá plánování, příprava a organizace vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků ve službách sociální          | Plánování, příprava a organizace vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků             | TO3: Jak probíhá plánování, příprava a organizace vzdělávání sociálních pracovníc/pracovníků ve Vaší organizaci?                    |
|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                         |                                                                                         |                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                 |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                      | prevence.                                                                                                                                                                                            |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                 |
|  |                                                                                                                                      | DC II. 3 Porovnat poskytované vzdělávání ve službách sociální prevence z hlediska nabídky profesního vzdělávání a vzdělávání zaměřeného na získávání jiných dovedností, než je výkon sociální práce. | Profesní vzdělávání a vzdělávání jiných dovedností, než je výkon sociální práce           | OV2: Jaké je poskytované vzdělávání ve službách sociální prevence z hlediska nabídky profesního vzdělávání a vzdělávání zaměřeného na získávání jiných dovedností, než je výkon sociální práce? |
|  |                                                                                                                                      | DC II. 4 Zjistit, jak je nabízena a reálně poskytována supervize ve službách sociální prevence.                                                                                                      | Supervize                                                                                 | TO4: Jak nabízíte a poskytujete supervizi ve Vaší organizaci?                                                                                                                                   |
|  |                                                                                                                                      | DC II. 5 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků.                                                            | Profesní perspektiva sociální práce v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků | OV3: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků?                                                           |
|  | DC III. Zjistit, jak probíhá finanční <b>odměňování</b> sociálních pracovníků/pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho | DC III. 1 Zjistit, dle jakých nástrojů či kritérií probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovníků ve službách sociální prevence.                                                       | Finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovníků                                      | TO5: Podle jakých nástrojů či kritérií probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci?                                                                         |

|                                                                                                                                                                      |                                                  |                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                      | lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. | DC III. 2 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků/pracovníků.                   | Profesní perspektiva sociální práce v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků/pracovníků   | OV4: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků/pracovníků? |
| DC IV. Zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence vymezovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociální práce a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu. |                                                  | DC IV. 1 Zjistit, jaké pracovní úkoly vykonávají zaměstnaní ve službách sociální prevence pracující pod označením „sociální pracovníce/pracovník“.                      | Pracovní úkoly                                                                                         | TO6: Jaké pracovní úkoly vykonávají sociální pracovníce/pracovníci ve Vaší organizaci?                                                           |
|                                                                                                                                                                      |                                                  | DC IV. 2 Zjistit, jaké pravomoci a odpovědnosti mají ve službách sociální prevence pracující pod označením „sociální pracovníce/pracovník“.                             | Pravomoci a odpovědnosti                                                                               | TO7: Jaké pravomoci a odpovědnosti mají sociální pracovníce/pracovníci ve Vaší organizaci?                                                       |
|                                                                                                                                                                      |                                                  | DC IV. 3 Zjistit, jak jsou tyto činnosti, pravomoci a odpovědnosti ve službách sociální prevence v souladu s profesní představou o činnostech a poslání sociální práce. | Profesní představa o činnostech a poslání sociální práce                                               | OV5: Jak jsou tyto činnosti, pravomoci a odpovědnosti v souladu s profesní představou o činnostech a poslání sociální práce?                     |
|                                                                                                                                                                      |                                                  | DC IV. 4 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vymezených činností, pravomocí a                                           | Profesní perspektiva sociální práce v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociálních | OV6: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností           |

|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                   |                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                  | odpovědností sociálních pracovníků/pracovníků.                                                         | pracovníků/pracovníků                                                                                                                                             | sociálních pracovníků/pracovníků? |
| DC V. Zjistit, jak je ve službách sociální prevence analyzována <b>potřeba pracovních míst</b> pro sociální pracovníce/pracovníky a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. | DC V. 1 Zjistit, jak je ve službách sociální prevence plánována potřeba sociálních pracovníků/pracovníků, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem k plánované činnosti organizace. | Plánování potřeby sociálních pracovníků                                                                | TO8: Jak je plánována potřeba sociálních pracovníků/pracovníků, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem k činnosti Vaší organizace? |                                   |
|                                                                                                                                                                                                  | DC V. 2 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti potřeby pracovních míst sociálních pracovníků/pracovníků.                                                            | Profesní perspektiva sociální práce v oblasti potřeby pracovních míst sociálních pracovníků/pracovníků | OV7: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti potřeby pracovních míst sociálních pracovníků/pracovníků?                |                                   |
| DC VI. Zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence <b>nabírány</b> sociální pracovníce/pracovníci a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.                             | DC VI. 1 Zjistit, jaké jsou kvalifikační či jiné požadavky na pracovní místa sociálních pracovníků/pracovníků ve službách sociální prevence.                                                                     | Kvalifikační či jiné požadavky na pracovní místa sociálních pracovníků/pracovníků                      | TO9: Jaké jsou kvalifikační či jiné požadavky na pracovní místa sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci?                                              |                                   |
|                                                                                                                                                                                                  | DC VI. 2 Zjistit, jak probíhá výběrové řízení na pracovní místo sociálních pracovníků/pracovníků ve službách sociální prevence.                                                                                  | Výběrové řízení na pracovní místo sociálních pracovníků/pracovníků                                     | TO10: Jak probíhá výběrové řízení na pracovní místo sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci?                                                          |                                   |

|  |  |                                                                                                                                         |                                                                                         |                                                                                                                                     |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | DC VI. 3 Odvodit profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti nabírání sociálních pracovníků/pracovníků. | Profesní perspektiva sociální práce v oblasti nabírání sociálních pracovníků/pracovníků | OV8: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti nabírání sociálních pracovníků/pracovníků? |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 7.3 Zdůvodnění zvolené výzkumné strategie

Pro empirické výzkumné šetření jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Hlavním úkolem kvalitativního výzkumu je „objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.“(Hendl, 2005, s. 52) Kvalitativním výzkumem se získává mnoho informací o velmi malém počtu jedinců, proto jeho závěry mají nízkou reliabilitu, ale potenciálně vysokou validitu. (Disman, 2002) Pro účely empirického šetření jsem použila konkrétně techniku kvalitativního interview. Tato technika je pro výzkumné šetření v této práci vhodná, protože jsem zjišťovala, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a to jsem pomocí kvalitativního interview mohla zkoumat více do hloubky. Technika kvalitativního interview pomáhá zjistit názory, postoje, pocity a způsoby myšlení jednotlivých informantů a otevřenost otázek jim dává více volnosti při odpovídání. Interview jsem prováděla individuálně s vedoucími pracovníky a řediteli služeb sociální prevence. Jako doplňkovou metodu jsem použila nestandardizované pozorování. Kdy jsem pozorovala reakce, mimiku i gesta informantů na vyslovenou otázku.

### 7.4 Popis průběhu sběru údajů

Rozhovory jsem prováděla během března 2015 v různých organizacích poskytujících služby sociální prevence v menším městě o počtu obyvatel dvacet až třicet tisíc a v jeho okolí. Z důvodu zachování anonymity informantů i organizací samotných v práci neuvádím názvy organizací ani místa výzkumu. Při rozhovorech byly použity polostrukturované otevřené tazatelské otázky. Nejdříve jsem kontaktovala jednotlivé organizace, kdy jsem je informovala o mé výzkumné činnosti, o účelu a podstatě práce. Také jsem je musela ujistit o anonymitě jednotlivých informantů i celé organizace. Rozhovory jsem prováděla s vedoucími pracovníky

i řediteli organizací. Před samotným rozhovorem jsme se dohodli o způsobu zaznamenávání rozhovoru. Rozhovory jsem nahrávala na diktafon, pouze ve třech případech to dotazovaným nebylo příjemné, tak jsem údaje během rozhovoru zaznamenávala na papír a po skončení rozhovoru jsem tyto údaje ještě doplnila, dokud jsem vše měla v živé paměti. Také jsem všechny informanty ujistila, že rozhovory nebudou použity za jiným účelem, než do mé diplomové práce. V průběhu rozhovorů byly kladeny otázky, které jsem přetransformovala z dílčích cílů druhého stupně. Otázky byly kladeny za sebou ve stejném pořadí, informanti se v průběhu rozhovoru mohli doptávat, pokud jim nebylo něco jasné, odpovědi se jim dostalo. Také já jsem se doptávala, pokud mne něco zajímalo nebo zaujalo. Na konci rozhovoru jsem poděkovala za ochotu. Rozhovory nahrané na diktafon jsem po té doslovně přepsala.

## **7.5 Výzkumný vzorek**

Výzkumným vzorkem pro kvalitativní výzkum byli vedoucí pracovníci a ředitelé organizací, které poskytují služby sociální prevence. Tyto organizace poskytující služby sociální prevence se nacházejí v menším městě o počtu obyvatel dvacet až třicet tisíc a v jeho okolí. Protože v daném městě se nenachází potřebný počet organizací poskytující služby sociální prevence, zahrnuje jsem do výzkumu i organizace z okolí, které také poskytují služby sociální prevence. Z důvodu zachování anonymity informantů i organizací samotných v práci neuvádím názvy organizací ani místa výzkumu. Typ výběru byl záměrný, kdy jsem oslovila organizace v dané lokalitě. Výzkumný vzorek jsem vybírala podle pracovního zařazení informantů, kdy informantem byl vždy vedoucí pracovník nebo ředitel organizace, protože jsem potřebovala kompetentní zdroj údajů. Tento výběr nebyl úplný, protože jsem neprováděla rozhovory se všemi vedoucími pracovníky a řediteli organizací. Ve zkoumané lokalitě je poměrně málo organizací poskytující služby sociální prevence, podařilo se mi provést deset rozhovorů. Při tak malém počtu organizací poskytujících služby sociální prevence nepřipadal v úvahu jiný typ výzkumu, než kvalitativní interview.

## **7.6 Sběr údajů a strategie pro analýzu údajů**

Dialog mezi mnou a jednotlivými informanty jsem nahrávala na diktafon. Vedoucí pracovníci a ředitelé měli možnost odmítnout nahrávání rozhovoru a to se stalo ve třech případech. V těchto případech jsem si údaje zaznamenávala přímo při rozhovoru na papír a po skončení rozhovoru jsem tyto údaje ještě doplnila, dokud jsem měla rozhovor v živé paměti. Poté jsem provedla transkripci, kdy údaje získané rozhovorem a pozorováním jsem přepsala do lépe zpracovatelné podoby a to do počítače, abych je pak mohla lépe analyzovat. Dále jsem

pokračovala segmentací, kdy jsem se snažila údaje rozdělit do analytických jednotek. Při analýze jsem údaje popisovala pomocí kódování. K úseku údajů jsem přiřadila kód, který klasifikuje anebo kategorizuje tyto údaje. Jednotlivé úseky pro určité kódy vycházely z posloupnosti tazatelských otázek pro určitou strukturu a řád. Pak jsem se snažila najít vzájemné vztahy mezi určenými kategoriemi. K jednotlivým dílčím cílům jsem přisuzovala kategorie a následně je popsala. Ze zjištěných údajů od informantů jsem odvozovala odpovědi na otázky výzkumnice. Nakonec jsem vše zjištěné výzkumem a odvozením z výzkumu shrnula.

## **7.7 Rizika výzkumu**

Kvalitativní výzkum nemá prakticky žádnou standardizaci údajů, proto má nízkou reliabilitu, to znamená, že při opakovaném výzkumu a za stejných podmínek nedostaneme podobné výsledky. Ale disponuje vysokou validitou, jeho výsledky odpovídají skutečnosti. (Disman, 2002) Kvalitativní výzkum nemá příliš velkou výpovědní hodnotu, je to spíše soubor názorů a dojmů jednotlivých informantů. Z tohoto důvodu nelze získané údaje aplikovat na celou populaci. Rozhovor je závislý na přítomnosti tazatele a informanta. Analýza údajů i jejich sběr jsou často časově náročné etapy. Výsledky jsou snadno ovlivnitelné výzkumníkem, může je ovlivnit už při samotném dotazování a to způsobem dotazování, řazením otázek i svými gesty a mimikou obličeje. Výzkumník může výsledky ovlivnit i při samotném zpracování údajů, kdy je může ovlivnit podle vlastních preferencí. U rozhovoru je také možné riziko, že tazatel není dostatečně kvalifikovaný, ale v tomto případě jsem rozhovory prováděla já sama a s kvalitativním výzkumem mám již zkušenosti. Nedostatečné zaručení anonymity je opět možným rizikem u kvalitativního výzkumu, protože pokud zveřejním názvy organizací nebo místa konání interview, je zcela zřejmé s kým jsem prováděla interview a jaké organizace se týkalo. S informanty jsem byla předem domluvená na termínu a místě konání rozhovoru, tudíž jsme měli soukromí a nikdo nás nevyrušil. V práci odvozují ze zjištěných údajů od informantů odpovědi na otázky výzkumnice, které se většinou týkají profesních perspektiv v různých oblastech. To je také rizikové z hlediska možné ovlivnitelnosti výsledků výzkumu, ale snažila jsem se výsledky výzkumu nijak neovlivňovat.



## 8 Analýza a interpretace údajů

**DC I. Zjistit, jak probíhá hodnocení sociálních pracovníků/pracovnic ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.**

### **Indikátor: Hodnocení sociálních pracovníků/pracovnic**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO1: Jak podle jakých nástrojů či kritérií probíhá hodnocení sociálních pracovníků/pracovnic ve Vaší organizaci? Informanti při odpovídání na tuto otázku, často navázali na finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků. Z toho je zřejmé, že hodnocení pracovníků/pracovnic velmi úzce souvisí s finančním odměňováním, kdy hodnocení je většinou podklad pro udělení finanční odměny pro sociální/ho pracovníci/pracovníka.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Časová linie hodnocení**
- **Formulář hodnocení**
- **Počítačový program**
- **Kvalita poskytovaných služeb**
- **Metodické konzultace**
- **Výsledek hospitace konzultován s klientem**

#### **Časová linie hodnocení**

Intervaly hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků jsou různé. Velmi záleží na nastavení samotné organizace poskytující služby sociální prevence. Z tohoto důvodu jsem tuto kategorii rozdělila.

Tuto kategorii jsem rozdělila takto:

- *Zpětná vazba*
- *Hodnocení po třech měsících od nástupu*
- *Pololetní hodnocení*
- *Roční hodnocení*

### ***Zpětná vazba***

Zpětnou vazbu poskytuje vedoucí pracovník nebo přímý nadřízený sociálnímu pracovníkovi ihned po provedení požadovaného úkolu nebo po vykonání služby. Poskytování zpětné vazby pokládám za velmi důležité, protože se neprodleně sociální pracovník dozví, zda svou práci vykonává dobře či nikoli. Tím se může hned poučit a předejít tak budoucímu pochybení. Poskytování zpětné vazby dokládá citát I1: *„Tak u nás v organizaci vlastně hodnocení probíhá samozřejmě průběžně formou nějaký zpětný vazby od vedoucího pracovníka nebo od přímýho nadřízenýho.“* Také citát I8 dokládá poskytování zpětné vazby: *„No, u nás pracovníkům nadřízený poskytuje zpětnou vazbu, třeba když se nějak zachovaj nebo nějak jednaj a podle něj to není úplně dobře nebo tak.“*

### ***Hodnocení po třech měsících od nástupu***

Hodnocení se realizuje po třech měsících, což je doba, kdy se nový pracovník zavádí. Kdy po uplynutí této doby by pracovník měl být už dostatečně seznámený s organizací samotnou a měl by adekvátně poskytovat služby, které jsou náplní jeho práce. Hodnocení po třech měsících od nástupu do organizace dokládá citát I1: *„Je teda pravidlem, že toto proběhne vždycky po zavádění pracovníka, poprví je teda hodnocený teda po třech měsících co je tady zaměstnanaj.“* Potvrzuje to citát I7: *„Hodnocenej je u nás pracovník hned po třech měsících. Kdy zvažujeme, jestli na to vůbec má a jako jestli to zvládá.“*

### ***Pololetní hodnocení***

Hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků probíhá jednou za půl roku. Z výpovědí vyplývá, že by hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků bylo dobré provádět každý půlrok, ale ne vždy tomu tak je. To dokládá citát I2: *„... někdy je to jednou za půl roku, no to spíš vyjímečně.“* Dokládá to i citát I1: *„...ideálně by to mělo být půl roku.“* Citát I4 to potvrzuje: *„Pololetní hodnocení to je dvakrát ročně.“*

### ***Roční hodnocení***

Hodnocení sociálních pracovníků probíhá jednou do roka. Dokládá to citát I1: *„...většinou se k tomu dostaneme jednou za rok.“* Dokládá to i citát I5: *„... jedenkrát ročně vyplňují sociální pracovníci, tak jejich přímí nadřízení hodnotící dotazník.“* Také to dokládá citát I2: *„... stanoví se interval, kdy bude probíhat to hodnocení, v některých případech to je až jednou za rok, ...pravidelně jednou za rok, vlastně dvakrát až jednou za rok probíhá hodnocení*

zaměstnanců.“ Dokládá to také citát I6: „*Máme vytvořené hodnotící formulář, který vyplňuje nadřízený společně s podřízeným jedenkrát ročně, zpravidla na konci roku.*“ Potvrzuje to i citát I10: „*Hodnocení zaměstnanců u nás se dělá jednou za rok.*“ I citát I8 to potvrzuje: „*Hodnocení, to je asi jednou za rok asi tak.*“

## **Formulář hodnocení**

Hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků se velmi často provádí pomocí hodnotícího formuláře, který má různou podobu i způsob zpracování. Dokládá to citát I5: „... *jedenkrát ročně vyplňují sociální pracovníci, tak jejich přímí nadřízení hodnotící dotazník. V tomto dotazníku se sociální pracovník i jeho vedoucí vyjadřují k tomu, jak pracovník zvládá jednotlivé kroky v poskytování metody psychosociální rehabilitace, jak je schopný navázat a udržet vztah s klientem, zda se ke klientům chová respektujícím způsobem, jak zvládá činnosti související s case managementem, jaký je týmový hráč, jak se v průběhu roku vzdělává a podobně.*“ Dokládá to i citát I1: „... *máme vlastně formulář hodnocení, co se týče takových těch měkkých věcí, máme takovej formulář, který vlastně si pracovník vyplní sám, je to vlastně taková sebereflexe tý práce a potom ten vyplněný dává svému nadřízenému nebo právě člověku, který ho hodnotí, většinou je to právě ten přímý nadřízený a ten vlastně s ním ten formulář projde, nějakým způsobem to spolu přetvořej, přeformulují ty věci, který tam jsou a je to výsledkem nějakýho jejich konsenzu a zároveň ten vedoucí pracovník dává tomu svému podřízenému takou dlouhodobější zpětnou vazbu.*“ I citát I2 potvrzuje využívání hodnotícího formuláře: „*Kdy máme vytvořené formulář hodnocení zaměstnanců. Kterej se zpracovává písemně, potom se sedí osobně a společně vyhodnocují to daný období a součástí toho hodnocení je nějaký vzdělávací plán a toho kam by se ten pracovník mohl nebo chtěl posunout dál ze svého pohledu a současně z pohledu organizace nebo strategie organizace a tý profesní dovednosti, kterou v současné době má a potřebuje v současné době rozvíjet.*“ Je to také doloženo citátem I6: „*Máme vytvořené hodnotící formulář, který vyplňuje nadřízený společně s podřízeným jedenkrát ročně, zpravidla na konci roku. Pracovník v něm má také možnost ohodnotit pracovní prostředí a spolupráci s kolegy.*“ Dokládá to i citát I9: „... *na to hodnocení máme takovej formulář, kterej vyplňuje přímý nadřízený na každého sociálního pracovníka.*“ Potvrzuje to i citát I10: „*Hodnocení u nás je jako, na to máme takovej jako dotazník pro vedoucího pracovníka, kterej tam píše takovej posudek na toho pracovníka a potom se to probírá s tím pracovníkem.*“ Potvrzuje to i citát I4: „...*pololetní hodnocení v rámci evaluačního dotazníku.*“

## **Počítačový program**

Jeden z informantů vypověděl, že hodnocení pracovníků také zakládají na počítačovém programu, do kterého se zaznamenává veškerá činnost pracovníků. Dokládá to citát I5: *„Kvantitativně sledujeme výkony sociálních pracovníků v naší organizaci ve statistických výstupech z programu Highlander. Jde o program, do kterýho zapisujeme veškerou činnost s klienty. Lze z něj zjistit procento přímé práce pracovníků s klienty, procento práce v terénu a ambulanci, s jakými GAF klienty pracuje. GAF je dotazník WHO, který sleduje závažnost onemocnění u klientů, jak dlouhé intervence poskytuje a tak.“*

## **Kvalita poskytovaných služeb**

Hodnocení sociálních pracovníků se zakládá také na kvalitě poskytovaných služeb, které hodnocený sociální pracovník vykonává. Kdy je samozřejmě žádoucí, co nejvyšší kvalita. Dokládá to citát I4: *„Zohledňuje se kvalita a kvantita odvedené práce.“* Dokládá to i citát I8: *„No tak v hodnocení pracovníka je hodně důležitá ta kvalita s jakou poskytuje služby a výkony.“*

## **Metodické konzultace**

V některých organizacích probíhá hodnocení sociálních pracovníků v rámci metodických konzultací. Dokládá to citát I5: *„Kvalitu poskytované práce sleduje vedoucí daného střediska při pravidelných metodických konzultacích.“* Také to dokládá citát I7: *„... no u nás taky probíhá, když máme metodiku, tak se řeší co a jak, kdo co zvládl a co ne.“*

## **Výsledek hospitace konzultován s klientem**

Setkala jsem se i s tím, že se hodnocení sociálního pracovníka ve službách sociální prevence zakládá i z části na tom, že se provede hospitace a výsledek této hospitace se dále konzultuje s klientem. Dokládá to citát I4: *„...výsledek hospitace při konzultaci s klientem.“*

## **Indikátor: Profesní perspektiva sociální práce v oblasti hodnocení sociálních pracovníků/pracovníků**

Toto je otázka na výzkumnici OV1: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti hodnocení sociálních pracovníků/pracovníků? Tuto otázku jsem si položila a odpověď na ni jsem odvodila ze zjištěných údajů od informantů. Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti hodnocení sociálních

pracovnic/pracovníků je taková, že sociální pracovníce a pracovníci nejsou hodnoceni za kvalitní vykonávání sociální práce, ale jejich hodnocení vychází z jiných kritérií. V oblasti hodnocení sociálních pracovníc a pracovníků ve službách sociální prevence nejsou hodnoceny specifika sociální práce. Z toho plyne, že profesní perspektiva sociální práce v preventivních sociálních službách v oblasti hodnocení sociálních pracovníc a pracovníků je taková, že je sociální práce ztotožňována se sociálními službami, tudíž není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které působí ve službách sociální prevence. Protože sociální pracovníce a pracovníci jsou hodnoceni na základě stejných kritérií jako ostatní pracovníci a pracovníce v organizacích poskytující služby sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována a hodnocena.

### **Shrnutí k DC I.**

Podářilo se mi zjistit, jak probíhá hodnocení sociálních pracovníc a pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Dle údajů zjištěných od informantů jsou sociální pracovníce a pracovníci hodnoceni podle kritérií, které se nevztahují k sociální práci.

Jsou například hodnoceni na základě poskytování zpětné vazby od přímého nadřízeného nebo vedoucího pracovníka. A to co nejvíce obzvláště v době nástupu do zaměstnání, aby si pracovník rychle osvojil potřebné metody práce s klienty. Hodnocení sociálních pracovníc a pracovníků se vypracovává tři měsíce po nástupu do zaměstnání, aby si organizace byla jista kvalitou poskytovaných služeb novým pracovníkem. Pracovníci jsou hodnoceni pravidelně jednou nebo dvakrát za rok. Kdy hodnocení ideálně vychází ze sebereflexe pracovníka, po té sociálního pracovníka hodnotí jeho přímý nadřízený nebo vedoucí pracovník a následně hodnocení společně vyhodnocují. Aby jak hodnotitel, tak i hodnocený byli obeznámeni s tím, co je v pořádku a v čem se musí ještě pracovník zlepšit. Toto hodnocení má nejlépe písemnou podobu, lze ho tedy archivovat a vrátit se k němu po určitém časovém intervalu a posoudit tak pracovníkův růst.

Sociální pracovníce a pracovníci jsou také hodnoceni na základě počítačového programu, v dnešní moderní době se stále více využívá těchto technologií, ale nevýhodou je, že jsou kvantitativní, tudíž lze do nich zaznamenat počet klientů a různých výkonů pracovníka, ale nezjistíme z nich, jakým způsobem pracovník práci vykonal, jak jednal s klientem a podobně.

Kvalita a kvantita poskytovaných sociálních služeb je nedílnou součástí hodnocení sociálního pracovníka. Alespoň základní hodnocení sociálního pracovníka je součástí metodických

konzultací. Hodnocení sociálního pracovníka na základě provedené hospitace se také provádí, kdy výsledek této hospitace je konzultován s klientem, je to velmi časově i organizačně náročné a hodnocení pracovníka závisí na názoru klienta.

Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že tito pracovníci a pracovníci nejsou hodnoceni za kvalitní vykonávání sociální práce, ale jejich hodnocení vychází z jiných kritérií. Například je hodnocení založeno na kvalitě a kvantitě poskytovaných sociálních služeb. Z toho lze odvodit, že v oblasti hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence nejsou hodnoceny specifika sociální práce. Z již zjištěného plyne, že profesní perspektiva sociální práce v preventivních sociálních službách v oblasti hodnocení sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že je sociální práce ztotožňována se sociálními službami, tudíž není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které působí ve službách sociální prevence. Protože sociální pracovníci a pracovníci jsou hodnoceni na základě stejných kritérií jako ostatní pracovníci a pracovníci v organizacích poskytující služby sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována a hodnocena.

## **DC II. Zjistit, jak je koncipováno vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.**

### **Indikátor: Potřeby vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO2: Jak určujete potřeby vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci? Při položení této otázky si ji informanti většinou zopakovali a po té otázku nějakým způsobem zodpověděli.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Potřeba pracovníků**
- **Podle cílové skupiny**
- **Povinné vzdělávací penzum**

#### **Potřeba pracovníků**

Sociální pracovníci/pracovníci sděluje své potřeby vzdělávání vedoucímu pracovníkovi nebo přímému nadřízenému. To dokládá citát I4: „*Sociální pracovník sděluje své potřeby v rámci*

stanovení vzdělávacího plánu, nebo při pololetním hodnocení v rámci evaluačního dotazníku.“ Také to dokládá citát I1: „*Tak ty potřeby vzdělávání vycházejí buď z nějakých podnětů od těch samotných pracovníků, že mají třeba pocit, že v té oblasti by potřebovali vzdělávání.*“ Potvrzuje to i citát I2: „*Určuje si je sám pracovník a současně vedení organizace.*“ Dokládá to i citát I6: „*Pomocí rozhovoru a také podle nabídky vzdělávacích agentur. Pokud to jen opravdu jde, bojuji za to, aby každý pracovník využil kurz nebo školení, které mu opravdu pomůže a ne, že si ho odsedí pro formalitu. V momentě, kdy je kurz vypsán, se na něj přihlašuje sám pracovník.*“ Potvrzuje to také citát I10: „*No u nás si to jednoznačně určuje sám pracovník, podle toho co ho zajímá a taky co by potřeboval zlepšit, hodně to závisí taky na tom hodnocení, co a jak z toho výjde.*“ Dokládá to také citát I9: „*To si říká ten pracovník, co ten pracovník potřebuje a chce vědět asi jako tak.*“

### **Podle cílové skupiny**

Sociální pracovníce/pracovníci jsou vzděláváni na základě cílové skupiny, se kterou pracují. Dokládá to citát I3: „*Podle potřeb a cíle třeba rodiny s dětma, bezdomovci a podobně.*“ Potvrzuje to i citát I8: „*Tak tady je hodně tak jako důležitá potřeba jako v té daný cílovce, takže asi podle cílový skupiny.*“

### **Povinné vzdělávací penzum**

Sociální pracovníce/pracovník se musí vzdělat v povinném vzdělávacím penzu, to je nedílnou součástí vzdělávání pracovníků v jedné ze zkoumaných organizací poskytující služby sociální prevence. Dokládá to citát I5: „*Každý pracovník musí kromě podmínek pro sociální pracovníky, který vycházejí ze zákona o sociálních službách splnit nejdříve povinné vzdělávací penzum organizace. To je absolvovat kurz psychiatrické minimum, metoda psychosociální rehabilitace, metoda case managementu, používání hodnotícího dotazníku CAN, to v prvním až druhém roce. Musejí absolvovat stáž na psychiatrickém oddělení a psychiatrickém stacionáři a stáž v jiném středisku organizace. Další rok absolvují všichni pracovníci kurz krizové intervence. Po roce působení pracovníka v organizaci má sociální pracovník první roční hodnocení, ze kterého vyplyne v jaké oblasti je třeba, aby se nějakým způsobem dovedl a v daném roce se účastní kurzu, semináře a taky stáže na daný téma. Časté jsou semináře například práce s nemotivovaným klientem, práce s rodinou, práce s klientem s duální diagnózou, ... Každý pracovník sleduje vzdělávání v průběhu roku v přehledu vzdělávání, to plnění je součástí zmiňovaného ročního hodnocení pracovníka.*“

## **Indikátor: Plánování, příprava a organizace vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO3: Jak probíhá plánování, příprava a organizace vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci? Na tuto otázku někteří informanti odpověděli v předešlé otázce.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Finanční dostupnost**
- **Plán vzdělávání**
- **Projekty**
- **Vlastní vzdělávání**
- **Povinné vzdělávací penzum**

### **Finanční dostupnost**

Finance jsou pro organizace poskytující služby sociální prevence velmi důležité při plánování, přípravě a organizaci vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků. Dokládá to citát I1: „...pokud ty finance jsou, tak se to pracovníkům dopřeje.“ Dokládá to i citát I2: „No a taky je určuje teda samozřejmě finanční zdroje a finanční limity té organizace, protože ty peníze jsou hodně důležitý v neziskovém sektoru. Moc jich nemáme.“ Potvrzuje to také citát I6: „Kurz musí být taky cenově dostupný. Přednost mají akreditované kurzy, které lze započítat do povinného vzdělávání. Jsme ale velká organizace a někdy je to prostě tak, že pracovníci musejí jít na školení, které se právě nabízí, je finančně dostupné.“ Je to doloženo i citátem I8: „No, tak tady rozhodnou peníze.“

### **Plán vzdělávání**

Plán vzdělávání je nepostradatelnou součástí plánování, přípravy a organizace vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence. Dokládá to citát I4: „Vedoucí služby sestaví vzdělávací plán služby, který koresponduje se vzdělávacími potřebami pracovníků s ohledem na potřebnost služby. Každý pracovník má stanoven svůj vzdělávací plán.“ Také to potvrzuje citát I2: „No tak vzdělávací plán se dělá teda buď na půl roku nebo na rok jednotlivých pracovníků...“ Potvrzuje to i citát I3: „S každým pracovníkem je vytvořena jeho osobní vzdělávací plán, který obsahuje oblasti, témata vzdělávání.“ Je to doloženo i citátem



I9: „*Taky máme vzdělávací plán, kterej sepisuje pracovník s vedoucím a ten se dělá vždycky na rok.*“

## **Projekty**

Účast organizace v projektu také ovlivňuje plánování, přípravu a organizaci vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v organizaci, která poskytuje služby sociální prevence. Dokládá to citát I1: „*To plánování souvisí s téma potřebama a zároveň taky s nějakýma projektovýma věcmá. Většinou je to v návaznosti i na nějaké projekty. Protože třeba jsme v projektu, kde garantujeme, že proběhne za to období trvání toho projektu, že proběhne dvakrát akreditovaný vzdělávání, jo, takže prostě se k tomu zavážeme i tím projektem, nebo jak jsem říkala před tím.*“ Dokládá to také citát I7: „*Když jsme v nějakým projektu, tak to ovlivňuje ten projekt, že se musej jako vzdělávat podle těch pravidel toho projektu.*“

## **Vlastní vzdělávání**

V některých ze zkoumaných organizací poskytují sociálním pracovnícím a pracovníkům vlastní vzdělávání. Dokládá to citát I3: „*Využíváme vlastní školení a případně nabízená témata jiných organizací.*“ Je to doloženo i citátem I2: „*...jinak i organizace máme kurzy nebo semináře, který jsou pro všechny zaměstnance, takže vlastně v rámci setkání zaměstnanců probíhá takový to obecný vzdělávání, kdy si může ten tým říct, že by chtěly nějaký ty informace třeba ohledně hmotný nouze, to je jedou za šest týdnů a jinak jako plán seminářů se dělá většinou tak na půl roku pro všechny ty semináře, to se dělá při poradě vedení.*“ Potvrzuje to citát I1: „*...když je to třeba nějaká potřeba větší skupiny, tak se děje to, že třeba se seze ten lektor přímo k nám do organizace a udělá s náma přímo takový seminář, nějaký hromadnější, jenom třeba pro nás.*“ Potvrzuje to i citát I10: „*Když hodně pracovníků projeví zájem o nějaké to téma nebo nějakou oblast co potřebují vědět, tak se udělá hromadně u nás.*“

## **Povinné vzdělávací penzum**

Jeden z informantů vypověděl, že u nich v organizaci se plánování, příprava a organizace vzdělávání sociálních pracovníků řídí podle povinného vzdělávacího penza. Dokládá to citát I5: „*Každý pracovník musí kromě podmínek pro sociální pracovníky, který vycházej ze zákona o sociálních službách splnit nejdříve povinné vzdělávací penzum organizace. To je absolvovat kurz psychiatrické minimum, metoda psychosociální rehabilitace, metoda case managementu, používání hodnotícího dotazníku CAN, to v prvním až druhém roce. Musej*

*absolvovat stáž na psychiatrickém oddělení a psychiatrickém stacionáři a stáž v jiném středisku organizace. Další rok absolvují všichni pracovníci kurz krizové intervence. Po roce působení pracovníka v organizaci má sociální pracovník první roční hodnocení, ze kterého vyplyne v jaké oblasti je třeba, aby se nějakým způsobem dovzdělal a v daném roce se účastní kurzu, semináře a taky stáže na daný téma. Časté jsou semináře například práce s nemotivovaným klientem, práce s rodinou, práce s klientem s duální diagnózou, ... Každý pracovník sleduje vzdělávání v průběhu roku v přehledu vzdělávání, to plnění je součástí zmiňovaného ročního hodnocení pracovníka.“*

### **Indikátor: Profesní vzdělávání a vzdělávání jiných dovedností, než je výkon sociální práce**

Toto je otázka na výzkumnici OV2: Jaké je poskytované vzdělávání ve službách sociální prevence z hlediska nabídky profesního vzdělávání a vzdělávání zaměřeného na získávání jiných dovedností, než je výkon sociální práce? Ze zjištěných údajů od informantů je zřejmé, že vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků je jen okrajově zaměřeno na profesní vzdělávání v sociální práci. Převážně se zaměřuje na vzdělávání jiných dovedností, než je výkon sociální práce například se jedná o vzdělávání v oblasti sociálních služeb či vzdělávání v problematice cílových skupin nebo také vzdělávání v rámci povinného vzdělávacího penza.

### **Indikátor: Supervize**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO4: Jak nabízíte a poskytujete supervizi ve Vaší organizaci? U této otázky informanti váhali a přemýšleli, zda supervizi nabízejí nebo nevěděli, jak ji nabízejí. Překvapilo mě, že někteří informanti vypověděli, že supervizi vůbec nenabízejí ani neposkytují.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Individuální supervize**
- **Skupinová supervize**
- **Intervize**
- **Nenabízí a neposkytují supervizi**

#### **Individuální supervize**

Individuální supervize je poskytována ve službách sociální prevence poměrně často, kdy není ani stanoven maximální počet individuálních supervizí pro konkrétního sociálního

pracovníka. Posuzuje se to individuálně. Dokládá to citát I1: „*Jo a máme možnost využívat i individuální supervizi. Není ani třeba daný počet těch individuálních supervizí, vždycky to posuzuje individuálně právě.*“ Potvrzuje to i citát I2: „*Pak má každé pracovník individuální supervizi podle své potřeby.*“ Je to doloženo i citátem I10: „*Pracovníci mají možnost využívat taky individuální supervizi, když chtějí nebo potřebují něco rozebrat, poradit nebo něco takového.*“ Také citát I8 to potvrzuje: „*Zaměstnanci mají možnost chodit na supervizi i individuálně, podle toho, jak sami uznají za vhodný.*“

### **Skupinová supervize**

Skupinová supervize je ve službách sociální prevence nabízena a poskytována nejčastěji. Kdy ji někteří informanti považují za součást práce. Frekvence poskytování skupinové supervize je ve zkoumaných organizacích různá. Dokládá to citát I2: „*... je to jako součástí naší práce a je to něco takového jako, když si myjete ruce, takže jako každé, když jdete ze záchodu, takže mám pocit, že ani bez toho nedokážu představit, takže při nástupu mluvíme o tom, že bez supervize to prostě nejde. Takže nevím, jak ji nabízíme, ale poskytujeme ji, máme supervize týmu, tu mají jednou za šest týdnů, za osm týdnů.*“ Dokládá to i citát I1: „*Supervizi máme jednou za šest týdnů zhruba, tříhodinovou supervizi a nutno říct, že naše organizace je rozdělena na tři takové základní lokality. Tak každá ta lokalita má svého supervizora, není to tak, že je jeden supervizor pro celou organizaci. Ale je to tak, aby si s těma týmy a specifikami toho týmu sednul ten supervizor.*“ Potvrzuje to i citát I5: „*Skupinovou supervizi máme jednou za měsíc, šest týdnů.*“ I citát I6 to dokládá: „*U nás máme supervizi jednou za dva měsíce, je týmová, řešíme na ní komplikované situace, případně dilemata sociální práce. Supervize u nás je dobrovolná, pokud pracovník nechce, nemusí se jí účastnit.*“ Také to dokládá citát I4: „*Supervize pobytových zařízení, ta je jednou za tři měsíce a supervize týmu je taky jednou za tři měsíce měsíce...*“ Je to doloženo i citátem I7: „*U nás máme skupinovou supervizi.*“

### **Intervize**

Někteří informanti v souvislosti v souvislosti se supervizí začali zmiňovat intervizi, z tohoto důvodu zde uvádím kategorii intervize. Kdy intervize je nabízena a poskytována dle potřeby pracovníků. Dokládá to citát I8: „*...taky máme intervize, ty jsou jako hodně často, jsou tak často, jak potřebují ty pracovníci.*“ Potvrzuje to i citát I5: „*Intervize máme dle potřeby.*“ Je to doloženo i citátem I1: „*...a nebo nějakou intervizi nebo nějakým rozhovorem s ředitelkou organizace...*“

## **Nenabízí a neposkytují supervizi**

Opravdu mě překvapilo, že některé organizace poskytující služby sociální prevence nenabízejí ani neposkytují supervizi svým sociálním pracovním a pracovníkům. Konkrétně dva informanti takto odpověděli. Dokládá to citát I9: „*V naší organizaci nic takového nenabízíme ani neposkytujeme, supervizi prostě nemáme.*“ Dokládá to i citát I3: „*Nenabízíme a neposkytujeme.*“

## **Indikátor: Profesní perspektiva sociální práce v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků**

Toto je otázka na výzkumnici OV3: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků? Tuto otázku jsem si položila a odpověď na ni jsem odvodila ze zjištěných údajů od informantů. Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že sociální pracovníci a pracovníci jsou jen okrajově vzdělávání v sociální práci. Sociální práce v preventivních sociálních službách v oblasti vzdělávání není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které působí ve službách sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována v této oblasti. Systém vzdělávání v organizacích spíše nereflexuje potřeby vzdělávání přímo v oboru sociální práce, protože sociální pracovníci a pracovníci jsou vzdělávání v oblasti sociálních služeb a v oblasti specifických cílových skupin nebo v rámci povinného vzdělávacího penza. Sociální pracovníci a pracovníci jsou vzdělávání ve stejných či podobných oblastech jako ostatní pracovníci a pracovníci v organizacích poskytujících služby sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována v oblasti vzdělávání.

## **Shrnutí k DC II.**

Podarilo se mi zjistit, jak je koncipováno vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Vzdělávání je koncipováno podle finanční dostupnosti, plánu vzdělávání, projektů, vlastního vzdělávání a povinného vzdělávacího penza. V rámci vzdělávání se také ve většině organizací využívá individuální nebo skupinová supervize, lze využívat i intervizi. Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků je jen okrajově zaměřeno na profesní vzdělávání v sociální práci.

Spíše se vzdělávání orientuje na vzdělávání v oblasti sociálních služeb a na specifika cílových skupin nebo je koncipováno v rámci povinného vzdělávacího penza.

Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že sociální pracovníci a pracovníci jsou jen okrajově vzdělávání v sociální práci. Sociální práce v preventivních sociálních službách v oblasti vzdělávání není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které působí ve službách sociální prevence. Systém vzdělávání v organizacích spíše nereflktuje potřeby vzdělávání přímo v oboru sociální práce. Sociální pracovníci a pracovníci jsou vzdělávání ve stejných či podobných oblastech jako ostatní pracovníci a pracovníci v organizacích poskytující služby sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována v oblasti vzdělávání.

### **DC III. Zjistit, jak probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.**

#### **Indikátor: Finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovníků**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO5: Podle jakých nástrojů či kritérií probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci? O finančním odměňování někteří informanti hovořili v souvislosti s hodnocením sociálních pracovníků. U některých informantů tato otázka na jejich obličejích vytvořila skeptický výraz. Domnívám se a zjištěné údaje to potvrzují, že ten výraz byl důsledkem nedostatku financí organizací.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Stálá mzda**
- **Odměna**
- **Finanční limity organizace**

#### **Stálá mzda**

Stálá mzda je v organizacích poskytující služby sociální prevence dána mzdovým předpisem dané organizace. Kdy se výše mzdy odvíjí od dosaženého vzdělání sociálního pracovníka a počtu let praxe v sociální oblasti. Dokládá to citát I2: „*Já myslím, že odměny nebo odměňování sociálních pracovníků máme normálně klasické plat, ten je podle tabulky,*

*takže to je jasný.*“ Dokládá to i citát I5: *„Ve finančním předpise máme stanovenou tabulku odměňování, která zohledňuje dosažené vzdělání pracovníka, délku praxe v sociální oblasti...“* Potvrzuje to i citát I6: *„Pracovník má nástupní plat, který se mu po třech měsících, po zkušební době, zvýší a pak už zůstává stejný.“* Je to doložené citátem I1: *„Finanční odměňování závisí to samozřejmě na platový třídě do který člověk spadá, ten pracovník. Takže máme nákou základní mzdu ke který se přidává pohyblivá složka.“* Potvrzuje to také citát I8: *„Tak to máme daný mzdovým předpisem, tam to je všechno podle tabulky, jsou tam i roky praxe a tak.“* Citát I10 to také dokládá: *„Plat je tvořen stálou mzdou, která vychází z tabulek, vlastně z tabulky, která je ve vnitřním předpise. Taky to je podle náplně práce pracovníka a podle praxe.“*

## **Odměna**

Odměna je pohyblivou složkou platu sociálních pracovníků a pracovníků v organizacích poskytujících služby sociální prevence. Odměny jsou udělovány spíše výjimečně a to pouze několikrát do roka, většinou pololetně nebo ve zvláštních případech, kdy se sociální pracovník nebo pracovnice angažují nad rámec svých pracovních povinností. Odměny uděluje a rozděluje vedoucí pracovník. Dokládá to citát I4: *„Na základě podaného návrhu vedoucí služby, která provádí dvakrát ročně kontrolu sociálních pracovníků, ta zahrnuje hospitaci, kontrolu vedení dokumentace, náslech činností a tak..., a v případě splnění nadstandardního úkolu mohou být mimořádné odměny uděleny i v průběhu roku.“* Dokládá to i citát I6: *„O odměnách lze hovořit třeba jednou za půl roku, jedná se ale o stokoruny.“* I5: *„Opět se k otázce osobního hodnocení dostáváme při ročním hodnocení, kdy je výše osobního hodnocení s pracovníkem komunikována. Zlepšení jeho výkonů se promítá právě do této složky finančního hodnocení.“* I citát I1 to dokládá: *„Takže ta pohyblivá složka taky i s tímhlestem koliduje a pak teda závisí i na možnostech toho finančního odměnění, jak už jsem říkala, takových těch odměn, vyloženě třeba těch pololetních, když ty finance na to jsou tak na základě toho rozhodnutí toho přímého nadřízeného, který ty odměny v podstatě dává nebo je rozděluje.“* Potvrzuje to i citát I7: *„Je to individuální a není to plošný, je to fakt o tom, že by mělo být jasný za co. Není to tak, že se rozdělí a každé dostane stejnou částku, ale je to hodně o tom výkonu a o tom, že pak se s tím pracovníkem mluví o tom, za co to má a proč to má. A ty peníze, ty odměny, uděluje teda vedoucí.“*

## **Finanční limity organizace**

Finanční limity organizace jsou rozhodující pro finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence. Především pohyblivá složka mzdy, odměna, závisí na stavu financí organizace. I1: „*No, a pokud jde teda o finanční ohodnocení, tak teda to vlastně je trošku závislý na financích organizace, pokud je ta možnost tak většinou dostaneme informace od vedení, že vlastně vedení řekne, my máme peníze na odměny, rozdělte je procentuelně mezi svoje podřízený a vypíšeme takový odůvodnění za co to ten člověk má a následně teda dostane k výplatě nějakou odměnu, většinou to je půlročně, pokud to jde.*“ Dokládá to i citát I3: „*Množství dotačních peněz je limitem pro možné další odměny.*“ Potvrzuje to i citát I9: „*...závisí to hodně na nějakých finančních zdrojích v té organizaci, takže v průměru tak dvakrát, třikrát do roka, když jsou peníze lidi dostávají odměny.*“ Potvrzuje to i citát I6: „*Bohužel v tomto jsem negativní. O finančním odměňování není možné vůbec hovořit. O odměnách lze hovořit třeba jednou za půl roku, jedná se ale o stokoruny.*“ Je to doloženo i citátem I8: „*Pohyblivá složka platu se odvíjí od ročního hodnocení pracovníků, vždy musí být jasné, že se ten pracovník zlepšil a udělal za to daný období nějaký pokrok.*“ I citát I10: „*Odměny jsou přímo závislý na penězích, když peníze jsou, tak jsou odměny, to ale moc často není, opravdu ne.*“

### **Indikátor: Profesní perspektiva sociální práce v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků/pracovníků**

Toto je otázka na výzkumnici OV4: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků/pracovníků? Tuto otázku jsem si položila a odpověď na ni jsem odvodila ze zjištěných údajů od informantů. Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že odměňování je určeno ze zákona a mzdovými předpisy v konkrétních organizacích, kde je zohledněné dosažené vzdělání a počet let praxe. Ale mimo to jsou podmínky pro další finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků stejné i pro ostatní pracovníce a pracovníky pracující ve službách sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že jako obor je nějak specificky zohledněna v oblasti finančního odměňování, ale ostatní podmínky například pro udělení odměny a podobně jsou v této oblasti stejné i pro ostatní pracovníky v organizaci.

### **Shrnutí k DC III.**

Podarilo se mi zjistit, jak probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků je určeno ze zákona a dle mzdových předpisů organizací poskytujících služby sociální prevence, kde je podle tabulky stanovena stálá mzda, kde je zohledněno dosažené vzdělání a počet let praxe. Pohyblivá složka mzdy, odměna, se uděluje pracovníkům přibližně jednou až dvakrát do roka a je závislá na financích organizace.

Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že odměňování je určeno ze zákona a mzdovými předpisy v konkrétních organizacích, kde je zohledněno dosažené vzdělání a počet let praxe. Ale mimo to jsou podmínky pro další finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků stejné i pro ostatní pracovníce a pracovníky pracující ve službách sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že jako obor je nějak specificky zohledněna v oblasti finančního odměňování, ale ostatní podmínky například pro udělení odměny a podobně jsou v této oblasti stejné i pro ostatní pracovníky v organizaci.

### **DC IV. Zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence vymezovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociální práce a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.**

#### **Indikátor: Pracovní úkoly**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO6: Jaké pracovní úkoly vykonávají sociální pracovníci/pracovníci ve Vaší organizaci? Nad touto otázkou se informanti museli zamyslet, usuzuji tak z toho důvodu, že si téměř všichni zopakovali nahlas položenou otázku. Také odpovědi na tuto otázku jsou různé. Definování pracovních úkolů sociálních pracovníků a pracovníků bylo náročné pro informanty.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Přímá práce**
- **Administrativa**
- **Úkoly dle cílové skupiny**
- **Úkoly vymezené zákonem**



- **Pomoc pracovníkům v sociálních službách**

### **Přímá práce**

Z údajů od informantů vyplývá, že sociální pracovníci a pracovníci ve službách sociální prevence vykonávají v rámci pracovních úkolů především přímou práci s klienty. Dokládá to citát I1: *„Je to přímá práce samozřejmě, kterou vykonávají na tom klubu nebo v tom terénu.“* Dokládá to i citát I9: *„Převážně vykonávají, zásadně vykonávají přímou práci s klientem většinou v jejich přirozeném prostředí.“* Potvrzuje to i citát I5: *„Pracovníci sociálních služeb, přímé péče v jednotlivých střediscích vykonávají přímou práci se zájemci a uživateli sociálních služeb poskytovaných sdružením.“* A je to doloženo i citátem I7: *„Rozhodně je to přímá práce s klientem.“*

### **Administrativa**

Kategorii, kterou jsem identifikovala v oblasti úkolů vykonávaných sociálními pracovníci a pracovníky ve službách sociální prevence je administrativa. Dokládá to citát I10: *„Tak do toho určitě spadají administrativní věci, pracovníci musejí psát výkazy, smlouvy s klienty a taky revidace smluv, taky nějaký databáze a tak asi.“* Dokládá to také citát I4: *„...nástup zájemce do služby, vstupní dokumentace, ukončení služby, podklady a další statistické údaje v případě vyžádání vedoucí služby.“* Potvrzuje to i citát I1: *„Nebo do toho samozřejmě spadají ty administrativní věci nepřímé práce, vyplňování výkazů a výčetek a takovýchle věcí. Zapisování, zápisy do databáze a komunikace přes e-mail a všechno tohle.“* I citát I5 to potvrzuje: *„Pracovníci sociálních služeb jsou oprávněni uzavírat s uživateli za poskytovatele smlouvy o poskytování sociálních služeb.“*

### **Úkoly dle cílové skupiny**

Další kategorii, kterou jsem identifikovala z údajů od informantů v oblasti úkolů vykonávaných sociálními pracovníci a sociálními pracovníky, ve službách sociální prevence jsou úkoly dle cílové skupiny, tím je myšleno, že úkoly vyplývají ze specifík cílové skupiny. Dokládá to citát I2: *„... ty pracovní úkoly hodně vycházejí z individuálních potřeb těch klientů a ty cílové skupiny s kterou ten sociální pracovník pracuje.“* Dokládá to i citát I3: *„Běžné vzhledem k specifickým cílům, individuální plány, doprovázení na úřady, řešení problémů bezdomovců a podobně.“* Dokládá to také citát I8: *„To hodně záleží na té dané cílové skupině, podle té cílovky a potřeb té cílovky nebo hoto individuálního zájemce o naše služby.“*

## **Úkoly vymezené zákonem**

Z údajů zjištěných od informantů jsem identifikovala kategorii, úkoly vymezené zákonem, konkrétně je zákonem myšlen Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Kdy pracovní úkoly, které vykonávají sociální pracovníce a pracovníci v organizacích poskytujících služby sociální prevence, jsou vykonávány na základě již zmíněného zákona. Dokládá to citát I6: „*Jedná se o úkony, které vymezuje zákon o sociálních službách.*“ Dokládá to i citát I2: „*...jsou to výkony nebo úkoly já nevím definovaný vlastně ze zákona o sociálních službách.*“ Potvrzuje to i citát I10: „*Tak to jsou úkoly, který jsou určovány jednoznačně zákonem, konkrétně stoosmičkou, ten upravuje sociální služby.*“

## **Pomoc pracovníkům v sociálních službách**

Dva informanti také vypověděli, že sociální pracovníce a pracovníci v rámci pracovních úkolů také pomáhají pracovníkům v sociálních službách. O tom také hovoří Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Ale přesto jsem pomoc pracovníkům v sociálních službách identifikovala jako samostatnou kategorii. Dokládá to citát I2: „*Současně pomáhají pracovníkům v sociálních službách, takže dělají ještě takovou odbornější činnost, ale je to hodně o zkušenosti těch lidí.*“ Potvrzuje to i citát I9: „*No, tak sociální pracovníci taky pomáhají a raději pracovníkům v sociálních službách, taky na ně dohlížejí a různě pomáhají.*“

## **Indikátor: Pravomoci a odpovědnosti**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO7: Jaké pravomoci a odpovědnosti mají sociální pracovníce/pracovníci ve Vaší organizaci? Většině informantům zodpovězení této otázky dělalo problém. Kdy informanti přemýšleli, co vůbec pravomoci a odpovědnosti jsou. Ve třech případech jsem otázku musela informantům upřesnit, kdy jsem ji přeložila, co mohou a za co odpovídají sociální pracovníce a sociální pracovníci. Těžkosti při zodpovídání otázky přisuzují tomu, že vedoucí pracovníci a ředitelé organizací nepřemýšlí nad pravomocemi a odpovědnostmi sociálních pracovníc a pracovníků, protože je mají za samozřejmé.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Odpovědnost za kvalitu práce**
- **Právní rámec**
- **Standardy kvality sociálních služeb**

- **Běžná odpovědnost**
- **Udělování sankcí**
- **Interní předpisy**

### **Odpovědnost za kvalitu práce**

Z výpovědí od informantů jsem utvořila kategorii odpovědnost za kvalitu práce. Kdy sociální pracovníce a sociální pracovníci v organizacích poskytující služby sociální prevence mají odpovědnost za kvalitu vykonané práce. Dokládá to citát I9: „*No odpovídají za kvalitu práce, odpovídají za prostě věci, který vycházej z pracovně právního vztahu.*“ Dokládá to i citát I1: „*Odpovědnosti..., odpovědnost mají samozřejmě za to, aby svoji práci vykonávali kvalitně.*“ Potvrzuje to i citát I7: „*Odpovědnost maj určitě za kvalitu poskytovaných služeb.*“

### **Právní rámec**

Z údajů od informantů jsem utvořila kategorii právní rámec. Kdy sociální pracovníce a sociální pracovníci v organizacích poskytující služby sociální prevence mají pravomoci a odpovědnosti plynoucí z právního rámce. Kdy dodržování právního rámce někteří informanti považují za samozřejmé. Dokládá to citát I1: „*Jsmé vázaní k sociálně právní ochraně dětí. Spadáme pod tu stoosmičku, pod zákon sto osm, pod samozřejmě standardy kvality sociálních služeb a vyhlášku, ve které jsou zaneseny. Takže takovej ten právní rámec, ten považuju jako za samozřejmej, takhle jako třeba jsem ho nezmínila.*“ Dokládá to také citát I8: „*Pravomoci a odpovědnosti..., ty jsou daný zákonem.*“ Dokládá to i citát I9: „*...odpovídají za prostě věci, který vycházej z pracovně právního vztahu.*“

### **Standardy kvality sociálních služeb**

Z výpovědí od informantů jsem utvořila kategorii standardy kvality sociálních služeb. Kdy sociální pracovníce a sociální pracovníci v organizacích poskytující služby sociální prevence mají pravomoci a odpovědnosti plynoucí ze Standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou také součástí právního rámce, ale zde jsem je identifikovala jako samostatnou kategorii. Dokládá to citát I6: „*Dodržovat standardy kvality sociálních služeb a metodiku služby.*“ I citát I9 to dokládá: „*Taky odpovídaj za dodržování standardů sociálních služeb, myslim tím standardy kvality sociálních služeb.*“ Je to doloženo i citátem I3: „*Ty jsou stanovené standardy sociální práce jednotlivých sociálních služeb.*“ Dokládá to i citát I1: „*...pod samozřejmě standardy kvality sociálních služeb a vyhlášku, ve které jsou zaneseny.*“

## **Běžná odpovědnost**

Z údajů od informantů jsem vytvořila kategorii, běžná odpovědnost. Kdy sociální pracovníce a sociální pracovníci v organizacích poskytující služby sociální prevence mají dle informantů běžnou odpovědnost. Dokládá to citát I4: „*Běžná odpovědnost za svěřené úkoly vyplývající zejména z přímé práce s klientem.*“ Dokládá to i citát I2: „*Odpovídaj za, ... já nevím, jestli mají běžnou odpovědnost a běžný kompetence, já nevím.*“

## **Udělování sankcí**

Z výpovědí informantů jsem vytvořila kategorii udělování sankcí. Kdy sociální pracovníce a sociální pracovníci v organizacích poskytující služby sociální prevence mají pravomoci a odpovědnosti udělovat sankce v dané organizaci. Dokládá to citát I10: „*Pravomoce a odpovědnosti, ... tak tady můžou pracovníci udělovat sankce klientům, když něco neplněj nebo třeba za jejich chování.*“ Potvrzuje to i citát I4: „*...pravomoc udělovat některé druhy sankcí. Ostatní zásadní pravomoce podléhají schválení vedoucí služby.*“

## **Interní předpisy**

Z údajů zjištěných od informantů jsem vytvořila kategorii interní předpisy. Kdy sociální pracovníce a sociální pracovníci v organizacích poskytující služby sociální prevence mají pravomoci a odpovědnosti plynoucí z interních předpisů v dané organizaci. Dokládá to citát I2: „*No tak, personální a mzdový předpis, tam jsou kompetence jednotlivých pracovníků stanoveny, současně v náplni práce máme, kdo co řídí, kdo koho zastupuje a tak dále. Takže tam jsou daný nějaký jejich kompetence a i odpovědnosti.*“

## **Indikátor: Profesní představa o činnostech a poslání sociální práce**

Toto je otázka na výzkumnici OV5: Jak jsou tyto činnosti, pravomoci a odpovědnosti v souladu s profesní představou o činnostech a poslání sociální práce? Tuto otázku jsem si položila a odpověď na ni jsem odvodila ze zjištěných údajů od informantů. Pracovní úkoly, pravomoci a odpovědnosti sociálních pracovníců a pracovníků, jak je uvádí informanti, jsou částečně v souladu s profesní představou o činnostech a poslání sociální práce. A to v případech, kdy činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociálních pracovníků vycházejí ze zákona tedy z právního rámce. O sociální práci to vypovídá, že její profesní představa utvářena hlavně ze zákona. Kdy tedy profesní představu o sociální práci utvářejí hlavně platné zákony. Nicméně údaje zjištěné od informantů jsou spíše obecné než, aby konkrétně

vymezovaly pracovní úkoly, pravomoci a odpovědnosti sociálních pracovníků a pracovníků. Těžkosti při zodpovídání otázek týkajících se pracovních úkolů, pravomocí a odpovědností sociálních pracovníků přisuzují tomu, že vedoucí pracovníci a ředitelé organizací nepřemýšlí nad úkoly, pravomocemi a odpovědnostmi sociálních pracovníků a pracovníků, protože je mají za samozřejmé nebo možná i rutinní a sociální pracovníci a pracovníci vykonávají všechny potřebné úkoly než, aby reflektovali, zda je to v souladu s profesní představou a posláním sociální práce. Pracovní úkoly, pravomoci a odpovědnosti jsou v praxi také určovány v souvislosti s poskytováním sociální služby a konkrétní cílovou skupinou, např. sankce.

### **Indikátor: Profesní perspektiva sociální práce v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociálních pracovníků/pracovníků**

Toto je otázka na výzkumnici OV6: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociálních pracovníků a pracovníků? Tuto otázku jsem si položila a odpověď na ni jsem odvodila ze zjištěných údajů od informantů. Profesní perspektiva sociální práce v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že je ve velké míře tvořena ze zákona, konkrétně zákonem o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb, které jsou obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Nicméně sociální pracovníci a pracovníci vykonávají všechny potřebné úkoly než, aby reflektovali, zda je to v souladu s profesní představou a posláním sociální práce. Pracovní úkoly, pravomoci a odpovědnosti jsou v praxi také určovány v souvislosti s poskytováním sociální služby a konkrétní cílovou skupinou, např. sankce. O sociální práci to vypovídá, že jako obor je nějak specificky zohledněna v oblasti činností, pravomocí a odpovědností, ale převážně jsou tyto činnosti a podobně shodné pro všechny pracovníky organizace.

### **Shrnutí k DC IV.**

Podářilo se mi zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence vymezovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociální práce a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu. Profesní perspektiva sociální práce v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že je ve velké míře tvořena ze zákona, konkrétně zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb, které jsou obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Nicméně sociální pracovníce a pracovníci vykonávají všechny potřebné úkoly než, aby reflektovali, zda je to v souladu s profesní představou a posláním sociální práce. Pracovní úkoly, pravomoci a odpovědnosti jsou v praxi také určovány v souvislosti s poskytováním sociální služby a konkrétní cílovou skupinou, např. sankce. O sociální práci to vypovídá, že jako obor je nějak specificky zohledněna v oblasti činností, pravomocí a odpovědností a to zákonem, ale většina činností, pravomocí a odpovědností je shodná pro všechny pracovníky organizace. Kdy jsou tyto činnosti, pravomoci a odpovědnosti určovány potřebností v rámci organizace a ne v rámci sociální práce.

**DC V. Zjistit, jak je ve službách sociální prevence analyzována potřeba pracovních míst pro sociální pracovníce/pracovníky a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.**

**Indikátor: Plánování potřeby sociálních pracovníků**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO8: Jak je plánována potřeba sociálních pracovníků/pracovníků, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem k činnosti Vaší organizace? Odpovědi na tuto otázku se v některých případech částečně kryly s odpověďmi na následující tazatelskou otázku TO9, která se týká kvalifikačních či jiných požadavků na pracovní místa sociálních pracovníků a pracovníků.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Finance**
- **Sociální pracovník v každé sociální službě**
- **Potřebnost sociální služby**
- **Strategický plán organizace**
- **Projekty**

**Finance**

Z údajů zjištěných od informantů jsem utvořila kategorii finance. Kdy plánování potřeby pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem činnostem organizací poskytujících služby sociální prevence jsou závislé na financích dané organizace. Dokládá to citát I1: *„No, to je všechno bohužel závislý na těch financích. Je to tak zkrátka, když ty peníze jsou, tak toho pracovníka přijmeme. Myslím si, že v našich službách ta kapacita je docela jako velká a každá ruka se hodí, když to*

*tak řeknu. Takže když je ta možnost finanční, tak ten pracovník se přijme jako navíc.“* Dokládá to i citát I9: *„To je ve velké míře ovlivněno financema organizace.“*

### **Sociální pracovník v každé sociální službě**

Z výpovědí zjištěných od informantů jsem utvořila kategorii, sociální pracovník v každé sociální službě. Kdy plánování potřeby pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem činnostem organizací poskytujících služby sociální prevence jsou závislé na tom, že sociální pracovníci či pracovníci musí být přítomni v každé sociální službě. Většina informantů vypověděla, že v každé z poskytovaných služeb sociální prevence je alespoň jeden sociální pracovník, ke kterému může být přiřazen jeden nebo více pracovníků v sociálních službách. Dokládá to citát I10: *„Ale většinou je to tak, že na každém tom pracovišti by měli být jeden sociální pracovník v té registrované službě a okolo něj by už mohli být už pracovníci v sociálních službách, který splňují kvalifikační předpoklady. Takže v každé té službě je to tak jakoby nepsané pravidlo.“* Dokládá to i citát I6: *„Já preferuji pozici sociální pracovník ne pracovník v sociálních službách. Sociální pracovník je u nás v každé službě. Kde to lze, pobytová služba, je zaměstnán také pracovník v sociálních službách, který provádí již nasmlouvané úkony, které má daný uživatel v individuálním plánu.“* Potvrzuje to i citát I3: *„Máme dvě sociální pracovníce. Jedna pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, druhá pro bezdomovce a obyvatele ubytovny.“* Dokládá to také citát I1: *„My to máme tak, že vlastně toho teréňáka, tu terénní práci je potřeba, aby to byl sociální pracovník, právě podle té sto osmičky. Potom stejně tak na klubu je potřeba, aby jeden z pracovníků byl sociální pracovník, ostatní pracovníci můžou být pracovníci v sociálních službách. No, ostatní, většinou jsou tam ve dvou, takže ten druhý může být to, to znamená, že má vysokoškolský vzdělání a k tomu má ten kurz pracovníka v sociálních službách.“*

### **Potřebnost sociální služby**

Z údajů zjištěných od informantů jsem utvořila kategorii potřebnost sociální služby. Kdy plánování potřeby pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem činnostem organizací poskytujících služby sociální prevence jsou určovány dle potřebnosti konkrétní služby sociální prevence. Dokládá to citát I4: *„S ohledem na potřebnost každé sociální služby, počet klientů, velikost služby, náročnost cílové skupiny, její složení.“* Dokládá to i citát I7: *„Záleží to hodně na té*

*daný službě. Určuje to to, kolik je tam těch pracovníků a to záleží na počtu klientů a na rozsahu té daný služby.“*

### **Strategický plán organizace**

Z výpovědí informantů jsem utvořila kategorii strategický plán organizace. Kdy plánování potřeby pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem činnostem organizací poskytujících služby sociální prevence vyplývá ze strategického plánu organizace. Ale jeden z informantů podotkl, že ne vždy se dle strategického plánu lze v praxi řídit. Dokládá to citát I1: *„Jinak jako plán, samozřejmě nějaký ideální představy jsou, ale ne vždycky to tak doopravdy je.“* Dokládá to také citát I2: *„Organizace má strategický plán, tam se mluví o tom, že jaký služby jsou prioritní nebo který prostě jsou v centru toho dění, a pak jsou nějaký podpůrný služby.“* Potvrzuje to i citát I8: *„Tak to by mělo být zaneseno ve strategickém plánu naší organizace.“*

### **Projekty**

Z údajů zjištěných od informantů jsem utvořila kategorii projekty. Kdy plánování potřeby pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem činnostem organizací poskytujících služby sociální prevence mohou být dány i projekty. Dokládá to citát I2: *„...je to trochu daný i projektama, protože máme jakoby projektovou činnost, takže tam jsou kvalifikační předpoklady, takže ten, kdo vypisuje ten projekt, tak nám tam může nadefinovat nějaký počty sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách.“* Je to doloženo i citátem I7: *„Jak už bylo řečeno, když jsme v nějakém projektu, tak to ovlivňuje ten projekt.“*

### **Indikátor: Profesní perspektiva sociální práce v oblasti potřeby pracovních míst sociálních pracovníků/pracovníků**

Toto je otázka na výzkumnici OV7: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti potřeby pracovních míst sociálních pracovníků/pracovníků? Tuto otázku jsem si položila a odpověď na ni jsem odvodila ze zjištěných údajů od informantů. Profesní perspektivu sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti potřeby pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky ve velké míře ovlivňují finance organizace. Pokud finance jsou, tak organizace nabírají sociální pracovníce a pracovníky.



Profesní perspektivou sociální práce je to, že sociální pracovník musí být v každé službě sociální prevence, což plyne opět z již zmíněného zákona, protože může vykonávat více činností než pracovník v sociálních službách. Potřeba pracovních míst pro sociální pracovníce či pracovníky je ovlivněna potřebností konkrétní sociální služby. Projekty mohou určovat počet sociálních pracovníků a pracovníků, kdy podmínky jsou mnohdy velmi úzce vymezeny.

Profesní perspektiva sociální práce v oblasti potřeby pracovních míst je, že v preventivních sociálních službách je sociální práce ztotožňována se sociálními službami nebo s jejich poskytováním. Než aby byla vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které zde působí. O sociální práci to vypovídá, že kdyby nebylo zákona o sociálních službách, tak by ve službách sociální prevence žádní sociální pracovníci nebyli zaměstnáni.

## **Shrnutí k DC V.**

Podářilo se mi zjistit, jak je ve službách sociální prevence analyzována potřeba pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Z údajů zjištěných od informantů jsem utvořila kategorii finance. Kdy plánování potřeby pracovních míst pro sociální pracovníce a pracovníky, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem činnostem organizací poskytujících služby sociální prevence jsou závislé na financích dané organizace. Dalšími identifikovanými kategoriemi jsou sociální pracovník v každé sociální službě, potřebnost sociální služby, strategický plán organizace a projekty.

Profesní perspektivou sociální práce je to, že sociální pracovník musí být v každé službě sociální prevence, což plyne opět z již zmíněného zákona, protože může vykonávat více činností než pracovník v sociálních službách. Potřeba pracovních míst pro sociální pracovníce či pracovníky je ovlivněna potřebností konkrétní sociální služby a ne potřebností sociální práce. Projekty mohou určovat počet sociálních pracovníků a pracovníků, kdy podmínky jsou mnohdy velmi úzce vymezeny.

Profesní perspektiva sociální práce v oblasti potřeby pracovních míst je, že v preventivních sociálních službách je sociální práce ztotožňována se sociálními službami nebo s jejich poskytováním. Než aby byla vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které zde působí. O sociální práci to vypovídá, že kdyby nebylo zákona o sociálních službách, tak by ve službách sociální prevence žádní sociální pracovníci nebyli zaměstnáni.

**DC VI. Zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence nabírány sociální pracovníci/pracovníci a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti.**

**Indikátor: Kvalifikační či jiné požadavky na pracovní místa sociálních pracovníků/pracovníků**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO9: Jaké jsou kvalifikační či jiné požadavky na pracovní místa sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci? Na pracovní místa sociálních pracovníků a pracovníků jsou především kladeny kvalifikační požadavky, které vycházejí ze zákona o sociálních službách. To znamená vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání v oblasti sociální práce. Někteří informanti vypověděli, že praxe v sociální práci je pro sociální pracovníce či pracovníky důležitá. Dva informanti hovořili i o sebezkušenosti. Ale jinou kategorii se mi nepodařilo utvořit, protože výpovědi informantů na tuto otázku byly natolik různorodé, že z nich nelze vytvořit kategorii.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Zákon o sociálních službách**
- **Praxe**
- **Sebezkušenost**

#### **Zákon o sociálních službách**

Z údajů zjištěných od informantů jsem utvořila kategorii zákon o sociálních službách. Do této kategorie jsem zařadila i údaje, které konkrétně nezmiňují zákon o sociálních službách, ale vypovídají o minimálním vzdělání sociálních pracovníků a pracovníků, které určuje již zmíněný zákon, kdy toto minimální vzdělání je vyšší odborná škola nebo bakalářské studium v oblasti sociální práce. Všichni informanti odpověděli v rámci této kategorie. Dokládá to citát I1: „*My to máme tak, že vlastně toho teréňáka, tu terénní práci je potřeba, aby to byl sociální pracovník, právě podle té sto osmičky.*“ Také citát I3 to dokládá: „*Minimálně voška, lépe vysokoškolské studium v oblasti sociální práce.*“ Potvrzuje to i citát I6: „*Držíme se zákona o sociálních službách, tedy minimálně vyšší odborná škola sociální práce, dále potom bakalář nebo magistr. Já sama preferuji čistý obor sociální práce, ne obory jako je speciální pedagogika.*“ Potvrzuje to i citát I4: „*Vzdělávání pracovníků se řídí dle zákona o sociálních službách,...*“ Je to potvrzeno i citátem I10: „*No, já si myslím, že sociální pracovník nemusí mít vysokou školu, že může mít třeba vošku...*“

## **Praxe**

Dle údajů zjištěných od informantů jsem utvořila kategorii praxe. Někteří informanti uvedli, že počet let praxe může také ovlivnit přijetí či nepřijetí sociální pracovníce či pracovníka do organizace poskytující služby sociální prevence. Dokládá to citát I5: *„Požadovaná praxe, ... a priori není požadována, ale může být nastaveno jinak v konkrétním výběrovém řízení podle potřeby doplnění týmu, například v týmu střediska jsou převážně pracovníci bez delší praxe, tudíž hledáme někoho s delší praxí a stanovíme jak dlouhou.“* Také citát I4 to dokládá: *„...mimo jiné zohledňujeme předchozí pracovní zkušenosti, ...“* Citát I1 to potvrzuje: *„No, když se přijímají, tak tam je samozřejmě uvedený nějaký počet těch let praxe, záleží taky na jakou pozici, se ten člověk hlásí, ale ty přesný roky bohužel neřeknu.“* A je to doloženo i citátem I7: *„Taky praxe je pro nás důležitá, ve výběrovém řízení dáváme přednost uchazečům alespoň s dvouletou praxí v oboru.“*

## **Sebezkušenost**

Z výpovědí informantů jsem utvořila kategorii sebezkušenost. Dva informanti nějakým způsobem vypověděli, že vítají u sociálních pracovníků a pracovníků znalost sebe sama. Dokládá to citát I2: *„Já si myslím, že bych byla ráda, kdyby měl sociální pracovník nějakou sebezkušenostní výcvik, jo, aby nemluvil o terapeutickém výcviku, ale fakt jako aby měl nějakou sebezkušenost, jo aby to nebyla jenom načtená literatura, ale aby si něco odžil a možná prostřednictvím toho, té sebezkušenosti. To je pro mě tak jako důležitý.“* Dokládá to i citát I5: *„...dostatečná znalost sebe sama, svých předností a limitů.“*

## **Indikátor: Výběrové řízení na pracovní místo sociálních pracovníků/pracovníků**

Údaje od informantů jsem zjišťovala pomocí otázky TO10: Jak probíhá výběrové řízení na pracovní místo sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci? Některé výpovědi poskytnuté od informantů na tuto otázku, byly opravdu obsáhlé, proto jsem zjištěné údaje rozdělila na dvě kategorie, které jsem dále dělila na podkategorie.

Při zpracování údajů jsem identifikovala tyto kategorie:

- **Metody získávání pracovníků**
- **Dvoukolové výběrové řízení**

### **Metody získávání pracovníků**

Z údajů zjištěných od informantů jsou metody získávání sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence různé. Většinou kombinují různé metody získávání pracovníků. Pro účely této práce jsem kategorii metody získávání pracovníků ještě rozdělila.

Tuto kategorii jsem rozdělila takto:

- *Používání internetu, elektronické získávání pracovníků*
- *Doporučení současného pracovníka organizace*
- *Přímé oslovení vyhlédnutého jedince*
- *Spolupráce organizace se vzdělávacími institucemi*
- *Spolupráce s úřady práce*

### ***Používání internetu, elektronické získávání pracovníků***

Používání internetu tedy elektronické získávání pracovníků je v dnešní době zřejmě nejběžnější způsob získávání sociálních pracovníků a pracovníků. Dokládá to citát I1: „...a do takových těch internetových portálů a podobně.“ Dokládá to i citát I2: „...potom ho vyvěsíme na stránkách, na fejbukový stránky, na ten... sociálních pracovníků a tak různě hledáme další možný zdroje, kde by sme mohli oslovit potencionální zájemce o práci sociálního pracovníka.“ Potvrzuje to i citát I5: „...na webových stránkách. Dále se doporučuje obeslat inzerátem portál sociálních služeb MPSV, emailové adresáře.“ Dokládá to i citát I8: „To, že hledáme pracovníka, nejdříve vyvěsíme na internet, na různé webové stránky, taky samozřejmě na naše stránky.“

### ***Doporučení současného pracovníka organizace***

Jeden z informantů vypověděl, že sociální pracovníci a pracovníky mohou doporučit současní pracovníci organizace poskytující služby sociální prevence, proto vymezují podkategorii doporučení současného pracovníka organizace. Dokládá to citát I1: „...zároveň to probíhá takovou tou formou třeba ne úplně oficiální, že třeba, když někdo někoho zná z oboru a ví, že shání práci a že ten člověk je kvalitní, tak ho třeba doporučí, ale každopádně to regulérně projde tím pohovorem.“

### ***Přímé oslovení vyhlédnutého jedince***

Jeden z informantů uvedl, že organizace poskytující služby sociální prevence může sama oslovit vyhlédnutého jedince, z tohoto důvodu uvádím podkategorii přímé oslovení vyhlédnutého

jedince. Dokládá to citát I5: „...oslovit konkrétní osoby v síti sociálních služeb, které by samy mohly reflektovat na nabízenou pozici, nebo mohou nabídku distribuovat dál.“

### ***Spolupráce organizace se vzdělávacími institucemi***

Dva informanti vypověděli, že organizace poskytující služby sociální prevence spolupracují při získávání sociálních pracovníků a pracovníků s vysokými školami a univerzitami, proto zde identifikují subkategorii spolupráce se vzdělávacími institucemi. Dokládá to citát I9: „My často spolupracujeme s vysokými školami, univerzitami a dalšími institucemi v oblasti sociální práce.“ A potvrzuje to citát I2: „Současně kontaktujeme univerzity, vysoké školy aby prostě tam ty požadavky byly.“

### ***Spolupráce s úřady práce***

Spolupráce s úřady práce bývá také častou metodou získávání sociálních pracovníků a pracovníků v organizacích poskytujících služby sociální prevence. Vyplyvá to z údajů zjištěných od informantů. Dokládá to citát I5: „Výběrová řízení na pracovní pozice v organizaci jsou vyhlášována veřejně, prostřednictvím dostupných forem zveřejnění. Nejméně však oznámením dotčenému, místnímu úřadu práce.“ Dokládá to i citát I1: „Jo, no tak samozřejmě dáváme inzeráty na úřad práce.“ Potvrzuje to i citát I10: „Tak v první řadě informujeme úřady práce, řekneme jim požadavky na pracovní místo a ostatní věci, který k tomu patří.“

### ***Dvoukolové výběrové řízení***

Informanti většinou hovořili o dvoukolovém výběrovém řízení nebo z jejich odpovědí vyplývalo, že organizace poskytující služby sociální prevence praktikují dvoukolové výběrové řízení.

Tuto kategorii jsem rozdělila takto:

- ***Shromažďování a analýza požadovaných dokumentů***
- ***Dotazník jako součást pohovoru***
- ***Pohovor***

### ***Shromažďování a analýza požadovaných dokumentů***

Ze zjištěných údajů od informantů plyne, že výběrové řízení na pozici sociální pracovníce/pracovník je z části tvořeno shromažďováním a analýzou požadovaných

dokumentů. Mezi tyto dokumenty patří motivační dopis, životopis a další. Dokládá to citát I7: „*No a pak probíhá, je několika kolový to výběrový řízení, kdy teda žádáme o doložení písemnejch dokladů, dokumentů, jako je motivační dopis, životopis, ...*“ Je to také doloženo citátem I5: „*Podmínkou pro vstup do výběrového řízení je zaslání motivačního dopisu a strukturovaného pracovního životopisu písemně či elektronicky v termínu stanoveném jako uzávěrka výběrového řízení, a dále souhlas se zpracováním osobních údajů.*“ Potvrzuje to i citát I4: „*...shromáždění životopisů, výběr životopisů splňující zadané požadavky,...*“ Také citát I3 to potvrzuje: „*Nejprve studium životopisu, ...*“

### ***Dotazník jako součást pohovoru***

Dva informanti vypověděli, že u nich v organizaci je dotazník součástí pohovoru s uchazečem. Prostřednictvím pohovoru s komisí, který je založen na vyplněném dotazníku, probíhá výběrové řízení na pozici sociální pracovníce a pracovník. Dokládá to citát I1: „*...v podstatě pracovník vyplní takový krátký dotazník, v kterým jsou nějaké otázky z oboru, ale i takový dalo by se říct praktický a na základě toho dotazníku vlastně s tím pracovníkem probíhá ten pohovor přijímací.*“ Také to dokládá citát I2: „*V rámci toho pohovoru je necháváme vyplňovat takovej dotazník, testík, já nevím co to je, takový písemný. No a když to vyplní, tak vlastně prostřednictvím tady tohohle materiálu se snažíme probrat tady tyhle otázky na který odpovídali. Není to o tom, jestli to je dobře nebo špatně, ale je to spíš o tom, získat tochu širší pohled na toho člověka, protože tam nejsou jenom otázky o sociální práci, ale taky co čtou, co by uvařili a tak.*“

### ***Pohovor***

Z informací vyplývajících z výpovědí informantů jsem vytvořila podkategorii pohovor. Prostřednictvím osobního rozhovoru s komisí, která provádí výběrové řízení na pozici sociální pracovníce a pracovník, je uchazeč vybrán či nikoli. Dokládá to citát I9: „*Uchazeči, kteří uspějí v prvním kole přímáčího řízení dále postupují do druhého kola a tím je pohovor.*“ Také to dokládá citát I5: „*Druhé kolo probíhá formou osobních pohovorů uchazeče s komisí. Při osobním pohovoru na vedoucí středisek a pracovníky středisek komise využije připravený vzor strukturovaného rozhovoru.*“ Je to doloženo i citátem I6: „*Na pohovoru jsou kladeny otázky typu, v krátkosti se nám představte, proč byste chtěla pracovat právě u nás, jaké máte požadavky, co víte o této oblasti, jaké máte pracovní zkušenosti a podobně.*“ Dále to dokládá citát I3: „*...pak ústním pohovorem.*“ Potvrzuje to i citát I4: „*pozvání k výběrovému řízení, čímž je osobní pohovor, který obsahuje i modelové situace.*“

### **Indikátor: Profesní perspektiva sociální práce v oblasti nabírání sociálních pracovníků/pracovnic**

Toto je otázka na výzkumnici OV8: Jaká je profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti nabírání sociálních pracovníků/pracovnic? Tuto otázku jsem si položila a odpověď na ni jsem odvodila ze zjištěných údajů od informantů. Profesní perspektiva sociální práce v oblasti nabírání sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence je taková, že je kladen důraz na to, aby uchazeči na pracovní místo sociálních pracovníků a pracovníků splňovali požadavky vycházející ze zákona o sociálních službách, aby mohli být zaměstnáni na pozici sociální pracovníce nebo pracovník. Domnívám se, že je to z toho důvodu, aby poskytované služby organizace mohly být doplněny pracovníky v sociálních službách. Také je žádoucí, aby uchazeči měli lidský přístup a určitou empatii, ale jiné požadavky vztahující se alespoň částečně k sociální práci jsem z údajů nezaznamenala. Z toho plyne, že v preventivních sociálních službách je sociální práce ztotožňována se sociálními službami a jejich poskytováním, než aby byla sociální práce vnímána jako specifická profese. Dle mého předpokladu jsou sociální pracovníce a pracovníci nabírání jednak v závislosti na tom, aby splnily požadavky dle zákona a dalším předpokladem pro přijetí pracovníka je určitá sympatie uchazeče, než kvalitní výkon sociální práce.

### **Shrnutí k DC VI.**

Podarilo se mi zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence nabírány sociální pracovníce a pracovníci a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Na pracovní místa sociálních pracovníků a pracovníků jsou především kladeny kvalifikační požadavky, které vycházejí ze zákona o sociálních službách. To znamená vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání nejlépe v oboru sociální práce. Někteří informanti vypověděli, že praxe v sociální práci je pro sociální pracovníce či pracovníky důležitá. A také sebezkušenostní výcvik uchazečů je žádoucí. Nabírání sociálních pracovníků a pracovníků je také dáno metodami získávání pracovníků, kdy se v organizacích poskytujících služby sociální prevence nejčastěji využívá kombinace různých metod. Výběrová řízení jsou dvoukolová, ta pomáhají vybrat nejvhodnějšího uchazeče.

Profesní perspektiva sociální práce v oblasti nabírání sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence je taková, že je kladen důraz na to, aby uchazeči na pracovní místo sociálních pracovníků a pracovníků splňovali požadavky vycházející ze zákona o sociálních službách, aby mohli být zaměstnáni na pozici sociální pracovníce nebo pracovník. Domnívám

se, že je to z toho důvodu, aby poskytované služby organizace mohly být doplněny pracovníky v sociálních službách. Také je žádoucí, aby uchazeči měli lidský přístup a určitou empatii, ale jiné požadavky vztahující se alespoň částečně k sociální práci jsem z údajů nezaznamenala. Z toho plyne, že v preventivních sociálních službách je sociální práce ztotožňována se sociálními službami a jejich poskytováním, než aby byla sociální práce vnímána jako specifická profese. Dle mého předpokladu jsou sociální pracovníci a pracovníci nabíráni jednak v závislosti na tom, aby splnily požadavky dle zákona a dalším předpokladem pro přijetí pracovníka je určitá sympatie uchazeče, než kvalitní výkon sociální práce. Také to potvrzuje to, že nabírání sociálních pracovníků se provádí dle stejného postupu, jako při nabírání jiných pracovníků, jedinou odlišností je, že sociální pracovníci musí



## 9 Shrnutí výzkumné části

Podářilo se mi zjistit, jak probíhá hodnocení sociálních pracovnic a pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Dle údajů zjištěných od informantů jsou sociální pracovnice a pracovníci hodnoceni podle kritérií, které se nevztahují k sociální práci. Jsou například hodnoceni na základě poskytování zpětné vazby od přímého nadřizeného nebo vedoucího pracovníka. Hodnocení sociálních pracovnic a pracovníků se vypracovává tři měsíce po nástupu do zaměstnání a mimo to jsou pracovníci hodnoceni pravidelně jednou nebo dvakrát za rok, kdy toto hodnocení má nejlépe písemnou podobu. Sociální pracovnice a pracovníci jsou také hodnoceni na základě počítačového programu, kvality a kvantity poskytovaných sociálních služeb, metodických konzultací, provedené hospitace, kdy výsledek této hospitace je konzultován s klientem.

Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti hodnocení sociálních pracovnic a pracovníků je taková, že tyto pracovnice a pracovníci nejsou hodnoceni za kvalitní vykonávání sociální práce, ale jejich hodnocení vychází z jiných kritérií. Z toho plyne, že sociální práce je ztotožňována se sociálními službami, tudíž není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které působí ve službách sociální prevence. Protože sociální pracovnice a pracovníci jsou hodnoceni na základě stejných kritérií jako ostatní pracovníci a pracovnice v organizacích poskytující služby sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována a hodnocena.

Podářilo se mi zjistit, jak je koncipováno vzdělávání sociálních pracovnic a pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Vzdělávání je koncipováno podle finanční dostupnosti, plánu vzdělávání, projektů, vlastního vzdělávání a povinného vzdělávacího penza. V rámci vzdělávání se také ve většině organizací využívá individuální nebo skupinová supervize, lze využívat i intervizi. Vzdělávání sociálních pracovnic a pracovníků je jen okrajově zaměřeno na profesní vzdělávání v sociální práci. Spíše se vzdělávání orientuje na vzdělávání v oblasti sociálních služeb a na specifika cílových skupin nebo je koncipováno v rámci povinného vzdělávacího penza.

Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vzdělávání sociálních pracovnic a pracovníků je taková, že sociální pracovnice a pracovníci jsou jen okrajově vzdělávání v sociální práci. Sociální práce v preventivních sociálních službách v oblasti vzdělávání není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které zde působí. Sociální pracovnice a pracovníci jsou vzdělávání ve stejných či podobných oblastech

jako ostatní pracovníci a pracovnice v organizacích poskytující služby sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována v oblasti vzdělávání.

Podarilo se mi zjistit, jak probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků je určeno ze zákona a dle mzdových předpisů organizací poskytujících služby sociální prevence, kde je podle tabulky stanovena stálá mzda, kde je zohledněno dosažené vzdělání a počet let praxe. Pohyblivá složka mzdy, odměna, se uděluje všem pracovníkům přibližně jednou až dvakrát do roka a je závislá na financích organizace.

Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že odměňování je určeno ze zákona a mzdovými předpisy v konkrétních organizacích, kde je zohledněné dosažené vzdělání a počet let praxe. Ale mimo to jsou podmínky pro další finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků stejné i pro ostatní pracující ve službách sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že jako obor je nějak specificky zohledněna v oblasti finančního odměňování a to zákonem.

Podarilo se mi zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence vymezovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociální práce a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu. Profesní perspektiva sociální práce v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že je ve velké míře tvořena ze zákona, konkrétně zákonem o sociálních službách.

Nicméně sociální pracovníci a pracovníci vykonávají všechny potřebné úkoly než, aby reflektovali, zda je to v souladu s profesní představou a posláním sociální práce. Pracovní úkoly, pravomoci a odpovědnosti jsou v praxi také určovány v souvislosti s poskytováním sociální služby a konkrétní cílovou skupinou. O sociální práci to vypovídá, že jako obor je nějak specificky zohledněna v této oblasti a to zákonem, ale většina činností, pravomocí a odpovědností je shodná pro všechny pracovníky organizace. Kdy jsou tyto činnosti, pravomoci a odpovědnosti určovány potřebností v rámci organizace a ne v rámci sociální práce.

Podářilo se mi zjistit, jak je ve službách sociální prevence analyzována potřeba pracovních míst pro sociální pracovnice a pracovníky a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Potřeba pracovních míst pro sociální pracovnice a pracovníky je určena financemi organizace, potřebností sociální služby, strategickým plánem, projekty a zákonem, dle něj musí být sociální pracovník v každé sociální službě.

Profesní perspektiva sociální práce v oblasti potřeby pracovních míst je taková, že v preventivních sociálních službách je sociální práce ztotožňována se sociálními službami nebo s jejich poskytováním. Než aby byla vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které zde působí. O sociální práci to vypovídá, že kdyby nebylo zákona o sociálních službách, tak by ve službách sociální prevence žádní sociální pracovníci nebyli zaměstnání.

Podářilo se mi zjistit, jak jsou ve službách sociální prevence nabírány sociální pracovnice a pracovníci a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Na pracovní místa sociálních pracovnic a pracovníků jsou především kladeny kvalifikační požadavky, které vycházejí ze zákona o sociálních službách, praxe v sociální práci je také důležitá a žádoucí je i sebezkušenostní výcvik. K nabírání se využívá kombinace různých metod. Výběrová řízení jsou dvoukolová, ta pomáhají vybrat nejvhodnějšího uchazeče.

Profesní perspektiva sociální práce v oblasti nabírání sociálních pracovnic a pracovníků ve službách sociální prevence je taková, že je kladen důraz na to, aby uchazeči splňovali požadavky vycházející ze zákona o sociálních službách. Také je žádoucí, aby uchazeči měli lidský přístup a určitou empatii, ale jiné požadavky vztahující se alespoň částečně k sociální práci jsem z údajů nezaznamenala. Nabírání sociálních pracovnic a pracovníků se provádí dle stejného postupu, jako při nabírání jiných pracovníků, jedinou odlišností je, že sociální pracovnice a pracovníci musí splňovat podmínky dané zákonem. Z toho plyne, že v preventivních sociálních službách je sociální práce ztotožňována se sociálními službami a jejich poskytováním, než aby byla sociální práce vnímána jako specifická profese.

Profesní perspektivy sociálního pracovníka ve službách sociální prevence jsou tvořeny zákonem, konkrétně zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Kromě tohoto zákona sociální práce ve službách sociální prevence není nějak specifiky zohledněna nebo vyžadována, tudíž není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které zde působí. O sociální práci to vypovídá, že je zaměňována za sociální služby. Profesní rozvoj sociálních pracovnic a pracovníků a jejich profesní perspektivy ve službách sociální prevence určuje tedy zákon o sociálních službách.

## Závěr a diskuze

Na závěr mé práce chci stručně shrnout její výsledky tak, jak vyplynuly ze zpracování hlavního cíle a následně dílčích cílů. Domnívám se, že jsem pomocí dílčích cílů hlavní cíl naplnila. Údaje získané pomocí kvalitativního interview s vedoucími pracovníky a řediteli organizací poskytující služby sociální prevence, poskytly dostatečné množství informací a rozhovory jsou vhodná technika pro zjištění těchto údajů. Ve své práci jsem si kladla za hlavní cíl zjistit, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovnice/pracovník“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy.

Dílčím cílem C I. jsem zjišťovala, jak probíhá hodnocení sociálních pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Dle údajů zjištěných od informantů jsou sociální pracovnice a pracovníci hodnoceni podle kritérií, které se nevztahují k sociální práci. Hodnoceni jsou poprvé tři měsíce po nástupu a potom pololetně nebo ročně. Jsou hodnoceni na základě počítačového programu, kvality a kvantity poskytovaných sociálních služeb, metodických konzultací, provedené hospitace, kdy výsledek této hospitace je konzultován s klientem. Profesní perspektiva sociální práce v této oblasti je taková, že je sociální práce ztotožňována se sociálními službami, tudíž není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které působí ve službách sociální prevence. Protože sociální pracovnice a pracovníci jsou hodnoceni na základě stejných kritérií jako ostatní pracovníci a pracovnice v organizacích poskytující služby sociální prevence. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována a hodnocena.

Dílčím cílem C II. jsem zjišťovala, jak je koncipováno vzdělávání sociálních pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Z údajů zjištěných od informantů je vzdělávání koncipováno podle finanční dostupnosti, plánu vzdělávání, projektů, vlastního vzdělávání a povinného vzdělávacího penza. V rámci vzdělávání se také ve většině organizací využívá individuální nebo skupinová supervize, lze využívat i intervizi. Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků je jen okrajově zaměřeno na profesní vzdělávání v sociální práci. Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že sociální práce není vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších. O sociální práci to vypovídá, že není jako obor nějak specificky zohledňována v oblasti vzdělávání.

Dílčím cílem C III. jsem zjišťovala, jak probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovníků ve službách sociální prevence a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Z údajů zjištěných od informantů je finanční odměňování sociálních pracovníků a pracovníků je určeno ze zákona a dle mzdových předpisů, kde je stanovena stálá mzda, kde je zohledněno dosažené vzdělání a počet let praxe. Pohyblivá složka mzdy, odměna, se uděluje všem pracovníkům přibližně jednou až dvakrát za rok a závisí na financích organizace. Profesní perspektiva sociální práce ve službách sociální prevence v oblasti finančního odměňování sociálních pracovníků a pracovníků je taková, že odměňování je určeno ze zákona a mzdovými předpisy v konkrétních organizacích, kde je zohledněno dosažené vzdělání a počet let praxe. O sociální práci to vypovídá, že jako obor je nějak specificky zohledněna v oblasti finančního odměňování, ale ostatní podmínky jsou stejné i pro ostatní pracovníky v organizaci.

Dílčím cílem C IV. jsem zjišťovala, jak jsou ve službách sociální prevence vymezovány činnosti, pravomoci a odpovědnosti sociální práce a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu. Z údajů zjištěných od informantů je profesní perspektiva sociální práce v oblasti vymezených činností, pravomocí a odpovědností sociálních pracovníků a pracovníků ve velké míře tvořena zákonem o sociálních službách. O sociální práci to vypovídá, že jako obor je nějak specificky zohledněna v oblasti činností, pravomocí a odpovědností a to zákonem, ale většina činností, pravomocí a odpovědností je shodná pro všechny pracovníky organizace. Kdy jsou tyto činnosti, pravomoci a odpovědnosti určovány potřebností v rámci organizace a ne v rámci sociální práce.

Dílčím cílem C V. jsem zjišťovala, jak je ve službách sociální prevence analyzována potřeba pracovních míst pro sociální pracovníky/pracovníky a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Z údajů zjištěných od informantů je plánování potřeby pracovních míst pro sociální pracovníky a pracovníky, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem činnostem organizací poskytujících služby sociální prevence závisí ve velké míře na financích dané organizace. Profesní perspektiva sociální práce v oblasti potřeby pracovních míst je taková, že v preventivních sociálních službách je sociální práce ztotožňována se sociálními službami nebo s jejich poskytováním. Než aby byla vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které zde působí. O sociální práci to vypovídá, že kdyby nebylo zákona o sociálních službách, tak by ve službách sociální prevence žádní sociální pracovníci nebyli zaměstnáni.

Dílčím cílem C VI. jsem zjišťovala, jak jsou ve službách sociální prevence nabírány sociální pracovníci/pracovníci a jaké z toho lze odvodit profesní perspektivy v této oblasti. Z údajů zjištěných od informantů jsou na pracovní místa sociálních pracovníků především kladeny kvalifikační požadavky, které vycházejí ze zákona o sociálních službách. Také je žádoucí, aby uchazeči měli lidský přístup a určitou empatii, ale jiné požadavky vztahující se alespoň částečně k sociální práci jsem z údajů nezaznamenala. Nabírání sociálních pracovníků a pracovníků se provádí dle stejného postupu, jako při nabírání jiných pracovníků, jedinou odlišností je, že sociální pracovníci a pracovníci musí splňovat podmínky dané zákonem. Z toho plyne i profesní perspektiva sociální práce v této oblasti, v preventivních sociálních službách je sociální práce ztotožňována se sociálními službami a jejich poskytováním, než aby byla sociální práce vnímána jako specifická profese.

Z výzkumů je tady patrné, že profesní perspektivy sociální práce ve službách sociální prevence jsou dány pouze zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a mimo tento zákon se personální práce v těchto službách, konkrétně v oblasti hodnocení, vzdělávání, finančního odměňování, v oblasti činností, pravomocí a odpovědností, v oblasti analýzy pracovních míst a nabírání sociálních pracovníků a pracovníků řídí dle stejných pravidel, jako u jiných pracovníků, jak tom vypovídá i teoretická část této práce. Personální práce u poskytovatelů služeb sociální prevence se tedy neliší od personální práce kdekoli jinde, protože nejsou zohledněny aspekty týkající se výkonu sociální práce, pouze je brán ohled na platný zákon.

Zjistila jsem tedy, jak vypadá profesní rozvoj zaměstnanců ve službách sociální prevence, ve vztahu k zaměstnaným, označovaným jako „sociální pracovníci/pracovníci“ a jaké z něj vyplývají profesní perspektivy. Profesní rozvoj sociálních pracovníků a pracovníků je určován hlavně již zmíněným zákonem, ale mimo něj je sociální práce přímo zaměřována za sociální služby a úzce souvisí s poskytováním těchto služeb. O sociální práci to vypovídá, že v preventivních sociálních službách není sociální práce vnímána jako specifická profese vedle profesí dalších, které v těchto službách působí, to dokazuje, že se spíše nejedná o profesní perspektivu sociální práce, ale spíše možnou perspektivu rozvoje v rámci pozice. Tím je i ztracen potenciál sociálních pracovníků a pracovníků v poskytování sociální práce, kterou by mohli poskytovat na vysoké úrovni. Profesní perspektiva sociální práce je tedy určována shora, zákony, jak je psáno i v teoretické části práce a ne zezdola přímo od lidí a sociálních pracovníků.

Domnívám se, že jsem bádání pojala komplexně a problematiku profesních perspektiv sociální práce ve službách sociální prevence jsem zkoumala podrobně a ze všech úhlů. Výsledky této práce by mohly být zdrojem užitečných informací nejen pro mne, ale i pro širokou veřejnost, sociální pracovníky a další odborníky v příbuzných oborech a možná i pro zákonodárce anebo pro poskytovatele sociálních služeb. A sloužit těmto k zamyšlení.

## Seznam použité literatury

ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI. *Definice sociální práce. SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA: Společenská zakázka a naše odpovědnost* [online]. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci., 2/2008 [cit. 2015-02-13], s. 35-39, 147 s. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003, 99 s. Co? Jak? Proč?. ISBN 80-723-9148-8.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost. Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2002, 374 s. ISBN: 80-246-0139-7.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999, 167 s. ISBN 80-902-0818-5.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kultura organizace a supervize ve vzájemném působení*. 1. vyd. Praha: FHS UK, 2011, 102 s. ISBN 978-808-7398-142.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2.

HUGHES, Mark a Michael WEARING. *Organisations and management in social work*. London: SAGE, 2007, s. 14-15, 210 s. ISBN 14-129-0201-0.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.

JANOŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava, 2007, 351 s. ISBN 978-807-3682-293.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4. rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2009, 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.

KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TEZNEROVÁ. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. ISBN 978-802-4427-546.

MÁDLOVÁ, Danuše. *Řízení lidských zdrojů*. 1. vyd. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně Ústí nad Labem, 2012, 60 s. Studijní opory.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 379 s. ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.

MEZINÁRODNÍ SÍŤ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Mezinárodní manuál zaměřený na metodologii terénní sociální práce na celém světě* [online]. Lille, 2004, 94 s. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/images/download/guide2008cz.pdf>



- MOLEK, Jan. *Řízení organizací sociálních služeb: vybrané problémy*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2011, 254 s. ISBN 978-807-4160-837.
- MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. 100 s. ISBN 80-210-3323-1.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001, 168 s. ISBN 80-903-0700-0.
- NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-01.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. et al. *Metodická příručka: pro výkon terénní sociální práce* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava [cit. 2015-02-13], 195 s. Dostupné z: [http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met\\_prirucka\\_tsp.pdf](http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf)
- NOVOTNÁ, Jana. *Teorie sociální práce*. 1. vyd. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014, s. 127. ISBN 978-80-87035-96-2.
- NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, 128 s. ISBN 80-7066-483-5.
- SAKSLOVÁ, Věra a Eva ŠIMKOVÁ. *Základy řízení lidských zdrojů: systematický přehled základní personální problematiky*. 4. aktualiz. a rozš. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013, 177 s. ISBN 978-80-7435-331-4.
- SOCIÁLNÍ REVUE. *Definice sociální práce* [online]. Sociální práce a společenské otázky. 11.3.2005 [cit. 2015-02-13], rubrika: zprávy, štítky: sociální práce, autor: ms. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>
- SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb: výklad je zpracován k právnímu stavu ke dni 1.1.2008*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, 424 s. Meritum. ISBN 978-807-3573-164.
- ŠIMKOVÁ, Eva. *Management a marketing v praxi neziskových organizací*. 2. rozšíř. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, 171 s. ISBN 80-704-1859-1.
- VALIŠOVÁ, Alena a Hana KASÍKOVÁ. *Pedagogika pro učitele*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 402 s. ISBN 978-80-247-1734-0.
- Vyhláška č. 505/2006 ze dne ze dne 15. listopadu 2006, prováděcí předpis k zákonu č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění [online]. Sbírka zákonů ČR. 2006 [cit. 3. 2. 2015]. Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/vyhlaska/505-2006-sb-kterou-se-provadeji-nektera-ustanoveni-zakona-o-socialnich-sluzbach/>
- Vzdělávání v sociální oblasti: Legislativní podklady pro vzdělávání sociálních pracovníků. *Marlin: Centrum dalšího vzdělávání* [online]. Machin.cz, 2010 [cit. 2015-02-13]. Dostupné z: <http://www.socialni-vzdelavani.cz/legislativni-podklady-pro-vzdelavani-socialnich-pracovniku>
- WEISS-GAL, Idit a Penelope WELBOURNE. The professionalisation of social work: a cross-national exploration [online]. *International Journal of Social Welfare*. 2008, vol. 17, issue 4, s. 281-290. [cit. 2015-02-13]. DOI: 10.1111/j.1468-2397.2008.00574.x. Dostupné z: [http://www.google.cz/url?url=http://www.researchgate.net/profile/Idit\\_Weiss-Gal/publication/229937081\\_The\\_professionalisation\\_of\\_social\\_work\\_a\\_crossnational\\_exploration/lin](http://www.google.cz/url?url=http://www.researchgate.net/profile/Idit_Weiss-Gal/publication/229937081_The_professionalisation_of_social_work_a_crossnational_exploration/lin)

ks/0c96051e6d411a39a6000000.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=k4rTVMf-  
FpPLaIKOgFA&ved=0CBkQFjAA&usg=AFQjCNG9xiWptzeEBEDV5xXkS3kPjGaszg

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách v platném znění [online]. *Sbírka zákonů*  
ČR. 2006, částka 37 [cit. 3. 2. 2015]. ISSN 1211-1244. Dostupné z:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)

## **Seznam použitých symbolů a zkratk**

|       |                       |
|-------|-----------------------|
| aj.   | a jiné                |
| apod. | a podobně             |
| atd.  | a tak dál             |
| např. | například             |
| s.    | strana                |
| tzv.  | takzvaný              |
| viz.  | to znamená, jmenovitě |

# **Seznam příloh**

## **Příloha č. 1**

Výčet služeb sociální prevence

## **Příloha č. 2**

Přepis rozhovoru s I1

# **Přílohy**

## **Příloha č. 1**

### **Výčet služeb sociální prevence**

V této příloze uvádím všechny služby sociální prevence, jak je vymezuje Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a prováděcí předpis tohoto zákona, tím je Vyhláška 505/2006 Sb., v platném znění. Jen podotýkám, že to není plné znění. Protože pokládám za důležité se alespoň základně seznámit s oblastmi působnosti těchto služeb a jejich charakteristikami, formami a cílovými skupinami, pro které jsou tyto služby zřízeny.

#### **Raná péče**

Raná péče je terénní služba, která může být doplněna ambulantní formou. Raná péče je poskytována dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

Raná péče zajišťuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, v rámci těchto činností probíhá zhodnocení schopností a dovedností dítěte i rodičů, zjišťování potřeb rodiny a dítěte s postižením nebo znevýhodněním. Poskytují specializované poradenství rodičům a dalším blízkým osobám, podporují a posilují rodičovské kompetence, upevňují a nacvičují dovednosti rodičů nebo jiných pečujících osob, které napomáhají přiměřenému vývoji dítěte a soudržnosti rodiny. Vzdělávají rodiče formou individuálního a skupinového poskytování informací a zdrojů informací, seminářů, půjčování literatury, nabízejí programy a techniky podporující vývoj dítěte, instruují při nácviku a upevňování dovedností dítěte s cílem maximálního možného využití a rozvoje jeho schopností v oblasti kognitivní, sensorické, motorické a sociální. Služba raná péče zprostředkovává klientům kontakt se společenským prostředím. To obnáší pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. Raná péče poskytuje rovněž sociálně terapeutické činnosti, jako je psychosociální podpora formou naslouchání, podpora výměny zkušeností a pořádání setkání a pobytových kurzů pro rodiny. Tato služba pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pomáhají při komunikaci, nácviku dotazování a komunikačních dovedností, podporují svépomocné aktivity rodičů, doprovázejí rodiče při vyřizování žádostí v záležitostech týkajících se vývoje dítěte.

## **Telefonická krizová pomoc**

Telefonická krizová pomoc je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví a života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. Krizová práce s osobou spočívá v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu osoby s pracovištěm telefonické krizové intervence. Také pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **Tlumočnické služby**

Mezi služby sociální prevence také patří tlumočnické služby, ty jsou terénní, ale mohou být i ambulantní. Jsou poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby. Tlumočnické služby zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím a pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **Azylové domy**

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Azylové domy poskytují stravu nebo pomoc při zajištění stravy, poskytují ubytování, ale jen po dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok a vytvářejí podmínky pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla. Azylové domy pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a pomáhají při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomáhají a podporují při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

## **Domy na půl cesty**

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Domy na půl cesty poskytují ubytování, nejdéle na jeden rok, v prostředí, které má znaky bydlení v domácnosti. Vytvářejí podmínky pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla a výměny ložního prádla. V rámci zprostředkování kontaktu se společenským

prostředím pomáhají při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomáhají při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, také pomáhají při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů. Domy na půl cesty provádějí sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností jsou nezbytné pro integraci osob na trh práce. Domy na půl cesty pomáhají uplatňovat práva, oprávněné zájmy a obstarávat osobní záležitosti klientů.

### **Kontaktní centra**

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, nebo terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

Mezi sociálně terapeutické činnosti, které vykonávají kontaktní centra, patří poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu minimalizace škod, také se snaží o rozvoj a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Také pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Kontaktní centra zajišťují podmínky pro běžné úkony osobní hygieny a celkovou hygienu těla.

### **Krizová pomoc**

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba sociální prevence na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy dočasně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Poskytují ubytování, jde-li o pobytovou formu služby jen na omezenou dobu zpravidla nepřesahující sedm dní, také zajistí úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení a poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. Služba krizové pomoci zabezpečuje sociálně terapeutické činnosti, jako je krizová intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu. Také pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **Intervenční centra**

V intervenčních centrech je na základě vykázaní ze společného obydlí osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta také na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové.

Intervenční centra zajišťují sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Tato centra poskytují ubytování, ale jen na omezenou dobu zpravidla nepřesahující 7 dní, vytvářejí podmínky pro praní, drobné opravy a žehlení osobního, popřípadě ložního prádla a ošacení. Také zajišťují stravu, ale jen pokud jde o pobytovou službu. Součástí služby intervenčního centra je zajištění spolupráce a vzájemné informovanosti mezi intervenčními centry, poskytovateli jiných sociálních služeb, orgány sociálně-právní ochrany dětí, obcemi, útvary Policie České republiky a obecní policie, jakož i ostatními orgány veřejné správy.

## **Nízkoprahová denní centra**

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, ale také terénní služby pro osoby bez přístřeší. Mezi činnosti denních center patří pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

## **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež**

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou sociálně preventivní služba poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života prostřednictvím předcházení nebo snížení sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vykonávají výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, tzn. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, pracovně



výchovná činnost s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání. Pomocí různých aktivit umožňují lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí. Vykonávají také sociálně terapeutické činnosti a pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### **Noclehárny**

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a přenocování.

### **Služby následné péče**

Služby následné péče jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které již absolvovaly ústavní léčbu ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstinují.

Služby následné péče poskytují socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k trvalé abstinenci, prevenci relapsu, rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob, realizují aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí, pomáhají při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Pokud se jedná o pobytovou formu služby, tak služby následné péče poskytují ubytování, podmínky pro úklid, praní ložního prádla a žehlení, podmínky pro celkovou hygienu těla a poskytují stravu nebo pomoc při zajištění stravy.

### **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení vývoje dítěte.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytují pracovní výchovnou činnost s dětmi a pracovní výchovnou činnost s dospělými, například podporují a nacvičují rodičovské chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, nacvičují sociální kompetence v

jednání na úřadech, školách, školských zařízeních, alespoň 70% těchto činností je zajišťováno formou terénní služby, nacvičují a upevňují motorické, psychické a sociální schopnosti a dovednosti dítěte. Poskytují podporu pro přiměřené vzdělávání dětí a zajišťují podmínky pro společensky přijatelné volnočasové aktivity. Dále také mohou děti doprovázet do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a zpět.

### **Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní nebo terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.

Sociálně aktivizační služby klientům nabízejí zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### **Sociálně terapeutické dílny**

Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které z tohoto důvodu nelze umístit na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie. V sociálně terapeutických dílnách pomáhají klientům při osobní hygieně, poskytnutí stravy, nácvičku dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačností a dalších činnostech vedoucích k sociálnímu začlenění. Podporují vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

### **Terapeutické komunity**

Terapeutické komunity poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem se začlenit do běžného života. V terapeutických komunitách je klientům poskytnuta strava, ubytování, zprostředkován kontakt se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

## **Terénní programy**

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob. Mezi tyto osoby patří uživatelé návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

## **Sociální rehabilitace**

Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob. To se uskutečňuje rozvojem jejich specifických schopností, dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních, ambulantních nebo pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

## **Příloha č. 2**

### **Přepis rozhovoru s I1**

T- tazatel

I1- Informant

T: „Informant jedna, jak podle jakých nástrojů či kritérií probíhá hodnocení sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci?“

I1: „Tak u nás v organizaci vlastně hodnocení probíhá samozřejmě průběžně formou nějaký zpětný vazby od vedoucího pracovníka nebo od přímýho nadřízenýho a zároveň máme vlasně formulář hodnocení, co se týče takových těch měkkých věcí, máme takovej formulář, který vlastně si pracovník vyplní sám, je to vlastně taková sebereflexe tý práce a potom ten vyplněný dává svému nadřízenýmu nebo právě člověku, který ho hodnotí, většinou je to právě ten přímý nadřízený a ten vlastně s ním ten formulář projde, nějakým způsobem to spolu přetvořej, přeformulujou ty věci, který tam jsou a je to výsledkem nějakýho jejich konsenzu a zároveň ten vedoucí pracovník dává tomu svému podřízenýmu takou dlouhodobější zpětnou vazbu za to období, ideálně by to mělo být půl roku, ale většinou se k tomu dostaneme jednou za rok. Je teda pravidlem, že toto proběhne vždycky po zavádění pracovníka, poprví je teda hodnocený teda po třech měsících co je tady zaměstnanej a pak teda po tom roce. No a pokud jde teda o finanční ohodnocení, tak teda to vlastně je trošku závislý na financích organizace, pokud je ta možnost tak většinou dostaneme informace od vedení , že vlastně vedení řekne, my máme peníze na odměny, rozdělte je procentuelně mezi svoje podřízený a vypíšeme takový odůvodnění za co to ten člověk má a následně teda dostane k výplatě nějakou odměnu, většinou to je půlročně, pokud to jde.“

T: „Jak určujete potřeby vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci?“

I1: „Tak ty potřeby vzdělávání vycházej buď z nějakých podnětů od těch samotných pracovníků, že maj třeba pocit, že v tý oblasti by potřebovali vzdělávání, tak potom je to závislý na financích, ale ve výsledku, když to třeba i vychází právě v tom hodnocení, souvisí to s tím hodnocením, kdy ten pracovník právě ty potřeby hodnocení formuluje za pomoci i třeba toho nadřízenýho, takže třeba i z toho hodnocení výjde, že by potřeboval nějakou takovou i metodickou podporu nebo by se chtěl vzdělat, já nevím, teď mě nic nenapadá, třeba v tý oblasti, která je třeba pro něj potřebaná, tak buď to takhle nějak výjde z toho hodnocení nebo

v průběhu roku, kdy se prostě pracovník setká s něčím a ta jeho náplň práce se může třeba nějak proměnit nebo je něčím typická v té chvíli a pokud ty finance jsou, tak se to pracovníkům dopřeje a když je to třeba nějaká potřeba větší skupiny, tak se děje to, že třeba se sezeve ten lektor přímo k nám do organizace a udělá s náma přímo takový seminář, nějaký hromadnější, jenom třeba pro nás. Takže tak.“

T: „Jak probíhá plánování, příprava a organizace vzdělávání sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci?“

I1: „Já si myslím, že o tom jsem částečně mluvila teďka v té otázce před tím. To plánování souvisí s těma potřebama a zároveň taky s nějakýma projektovýma věcmi. Většinou je to v návaznosti i na nějaké projekty. Protože třeba jsme v projektu, kde garantujeme, že proběhne za to období trvání toho projektu, že proběhne dvakrát akreditovaný vzdělávání, jo, takže prostě se k tomu zavážeme i tím projektem, nebo jak jsem říkala před tím. Příprava a organizace vzdělávání záleží na tom, pokud to je výjezd jednoho nebo dvou pracovníků na nějaký seminář, v podstatě je to v rukou dá se říct. Projde to poradou vedení, je jim to povolený, že můžou vyjet, je jim to proplacený. Řeší se nějaký cestáky a takovýhle věci. A je to spíš tak jako na nich, oni si to třeba přinesou a tak.“

T: „Jak nabízíte a poskytujete supervizi ve Vaší organizaci?“

I1: „Supervizi máme jednou za šest týdnů zhruba, tříhodinovou supervizi a nutno říct, že naše organizace je rozdělena na tři takový základní lokality. Tak každá ta lokalita má svého supervizora, není to tak, že je jeden supervizor pro celou organizaci. Ale je to tak, aby si s těma týmama a specifikami toho týmu sednul ten supervizor. Takže dá se říct, že toho supervizora si vybírá tým. Jo a máme možnost využívat i individuální supervizi. Funguje to tak, že na té týmové supervizi si nějak jako vydefiniuje, že by potřeboval tu individuální, tak si o ni zažádá tomu svému nadřízenýmu, ten to vezme na poradu vedení, projde to poradou vedení, je to schváleno, a nebo nějakou intervizi nebo nějakým rozhovorem s ředitelkou organizace a je dovoleno si vzít individuální supervizi. Jo, takže asi takhle. Není ani třeba daný počet těch individuálních supervizi, vždycky to posuzuje individuálně právě.“

T: „Podle jakých nástrojů či kritérií probíhá finanční odměňování sociálních pracovníků/pracovníků ve Vaší organizaci?“

I1: „Finanční odměňování, závisí to samozřejmě na platový třídě do který člověk spadá, ten pracovník. Takže máme nějakou základní mzdu ke který se přidává pohyblivá složka. Záležína

tom, na jaký pozici tady ten pracovník pracuje, co dělá, co je jeho náplní práce. Takže ta pohyblivá složka taky i s tímhle tím koliduje a pak teda závisí i na možnostech toho finančního odměnění, jak už jsem říkala, takových těch odměn, vyloženě třeba těch pololetních, když ty finance na to jsou tak na základě toho rozhodnutí toho přímýho nadřízenýho, který ty odměny v podstatě dává nebo je rozděluje.“

T: „Jaké pracovní úkoly vykonávají sociální pracovníci/pracovnice ve Vaší organizaci?“

II: „No, tak to je podle toho na jaký ty pozici ty pracovníci dělají, my vlastně poskytujeme služby jak pro děti a mládež, tak i pro jednotlivce nebo pro rodiny s dětma. Takže vždycky to tak jako souvisí s tou konkrétní cílovou skupinou, máme tady i rodinný asistenty, máme tady i terénní pracovníky právě pro ty jednotlivce a pro ty rodiny právě. Teď ty pracovní úkoly právě nevím, čeho se mají týkat. Je to přímá práce samozřejmě, kterou vykonávají na tom klubu nebo v tom terénu, ta už je jako specificky uzpůsobená jako té cílové skupině. Nebo do toho samozřejmě spadají ty administrativní věci nepřímé práce, vyplňování výkazů a výčtek a takovýchle věcí. Zapisování, zápisy do databáze a komunikace přes e-mail a všechno tohle. A zároveň nějaký ten plán toho vzdělávání, jak už jsem o tom mluvila, vychází i jako z toho hodnocení.“

T: „Jaké pravomoci a odpovědnosti mají sociální pracovníci/pracovnice ve Vaší organizaci?“

II: „To taky hodně záleží na tom, na jaký ty pozici tady pracují. Třeba v NZDM tak služba je vedena jako anonymní, takže prostě nemůžou poskytovat informace o klientech jako třeba policii pokud si to vyloženě nevyžádají. Pokud nedají vyloženě jako žádost tak nic takovýho tady neprobíhá. Odpovědnosti..., odpovědnost mají samozřejmě za to, aby svojí práci vykonávali kvalitně. Jsme vázaní k sociálně právní ochraně dětí. Spadáme pod tu stoosmičku, pod zákon sto osm, pod samozřejmě standardy kvality sociálních služeb a vyhlášku, ve které jsou zaneseny. Takže takovej ten právní rámec, ten považuju jako za samozřejmej, takhle jako třeba jsem ho nezmínila.“

T: „Jak je plánována potřeba sociálních pracovníků/pracovnic, jejich počtu, profesní a kvalifikační struktury a rozmístění vzhledem k činnosti Vaší organizace?“

II: „No, to je všechno bohužel závislý na těch financích. Je to tak zkrátka, když ty peníze jsou, tak toho pracovníka přijmeme. Myslím si, že v našich službách ta kapacita je docela jako velká a každá ruka se hodí, když to tak řeknu. Takže když je ta možnost finanční, tak ten

pracovník se přijme jako navíc. Jinak jako plán, samozřejmě nějaký ideální představy jsou, ale ne vždycky to tak doopravdy je.“

T: „Jaké jsou kvalifikační či jiné požadavky na pracovní místa sociálních pracovníc/pracovníků ve Vaší organizaci?“

II: „My to máme tak, že vlastně toho teréňáka, tu terénní práci je potřeba, aby to byl sociální pracovník, právě podle té sto osmičky. Potom stejně tak na klubu je potřeba, aby jeden z pracovníků byl sociální pracovník, ostatní pracovníci můžou být pracovníci v sociálních službách. No, ostatní, většinou jsou tam ve dvou, takže ten druhý může být to, to znamená, že má vysokoškolský vzdělání a k tomu má ten kurz pracovníka v sociálních službách. Takže takhle. To samý platí pro rodinné asistenty, kteří pracují vlastně v tandemu s terénním pracovníkem, a ty taky, stačí, aby byli pracovníci v sociálních službách. Takže rodinný asistent nemá takový pravomoci, jako má ten terénní sociální pracovník. Ten rodinný asistent je takovou prodlouženou rukou, řeší takový ty každodenní věci v té rodině a je tam třeba i takový delší čas na činnosti, na který ten terénní pracovník v tom množství nemá kapacitu. Nutno říct, že ten rodinný asistent spadá pod službu sanace, takže tak vykonává tohle to.“

T: „Takže jsou tam ještě jiné požadavky na ty pracovníky?“

II: „No, když se přijímají, tak tam je samozřejmě uvedený nějaký počet těch let praxe, záleží taky na jakou pozici, se ten člověk hlásí, ale ty přesné roky bohužel neřeknu.“

T: „Jak probíhá výběrové řízení na pracovní místo sociálních pracovníc/pracovníků ve Vaší organizaci?“

II: „Já jsem teda nepodařilo se mi být součástí toho úplně prvního výběrového řízení jako pracovníků, ale jako koordinátor to mám tak, že proběhne takový základní výběrko, co vim, tak jeho struktura je, že se tam sejde paní ředitelka s personálním ekonomem nebo s někým z vedení a v podstatě pracovník vyplní takový krátký dotazník, v kterém jsou nějaké otázky z oboru, ale i takový dalo by se říct praktický a na základě toho dotazníku vlastně s tím pracovníkem probíhá ten pohovor přímající. No a pokud z tohohle pohovoru vznikne to, že se zdá paní ředitelce, že by to byl vhodnej kandidát, tak potom se do toho angažujeme my jako střední management, kdy toho člověka vezmeme na stáž do té služby, do který se jako hlásí a je třeba půl dne přímo ve službě konkrétně s tím svým budoucím kolegou a promluví si i s tím svým nadřízeným, tím koordinátorem. Jo nějakým způsobem se seznámíme a potom po proběhnutí týhle stáže my si sedneme s vedením a nějakým způsobem se pobavíme o tom, jak

jsme to viděli my, jestli bychom to chtěli s tím pracovníkem spolupracovat, jestli bychom ho chtěli do týmu nebo jestli se nám to nějak nezdálo. V téhle fázi se dá už hodně na to naše slovo. Zase je to výsledkem nějaký diskuse ředitele, středního managementu a těch lidí, kteří s tím pracovníkem přišli do styku během té stáže. Takže výběrka jsou, dalo by se říct dvoukolová.“

T: „Můžu se ještě zeptat, jak dáváte najevo, že sháníte pracovníka?“

I1: „Jo, no tak samozřejmě dáváme inzeráty na úřad práce a do takových těch internetových portálů a podobně a zároveň to probíhá takovou tou formou třeba ne úplně oficiální, že třeba, když někdo někoho zná z oboru a ví, že shání práci a že ten člověk je kvalitní, tak ho třeba doporučí, ale každopádně to regulérně projde tím pohovorem, tou stáží, tím všim. Takže buď se vyloženě přihlásí na inzerát anebo takhle přes nějaký doporučení, takže zase přihlásí se, napíše e-mail, všechno to má takový ty náležitosti jako oficiální, jediný rozdíl je v tom, že toho člověka informuje rovnou ten pracovník.“

T: „A když ten pracovník, takhle někoho způsobilého dohodí tý organizaci, má ten pracovník kterej ho dohodil, nějaký bonusy?“

I1: „Ne, nemá bonusy, aspoň o nich nevím.“

T1: „Děkuji za rozhovor.“