

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Aneta Pěničková

*Spolupráce sociálních pracovníků v oblasti sociálně
právní ochrany dětí*
Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Lenka Divoká, Ph.D.

2017

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 28. 3. 2017

Aneta Pěničková

Děkuji Mgr. Lence Divoké, Ph.D. za vedení mé bakalářské práce, za cenné rady, podněty a inspiraci. Dále chci poděkovat své rodině, která mi byla nejen při psaní této práce oporou, a rovněž děkuji všem respondentům, kteří mi ochotně poskytli informace.

Obsah

Úvod.....	6
1 Spolupráce	8
1.1 Case management.....	9
1.2 Multidisciplinární spolupráce.....	10
1.3 Interdisciplinární spolupráce	10
1.4 Případová konference	11
2 Faktory ovlivňující spolupráci	13
3 Obecní úřad obce s rozšířenou působností	15
3.1 Činnosti oddělení sociálně-právní ochrany dětí.....	15
4 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	16
4.1 Činnosti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.....	16
4.2 SOS Kompas	18
4.2.1 Rodinná mediace.....	19
4.2.2 Sanace rodiny.....	19
5 Metodologie výzkumu	21
5.1 Výzkumná otázka a metoda výzkumu	21
5.2 Výzkumné cíle, hypotézy a jejich operacionalizace	22
5.3 Metoda výzkumu.....	27
5.4 Výzkumný vzorek a popis sběru dat	28
5.5 Limity výzkumu	29
6 Analýza dat	31
6.1 Výsledky výzkumu.....	31
6.1.1 Nejvýznamnější faktory pro spolupráci	31
6.1.2 Důležité vlastnosti sociálního pracovníka při spolupráci	33
6.1.3 Nejčastější důvody spolupráce a nespolupráce.....	34

6.1.4	Úroveň spolupráce s různými odděleními sociálně-právní ochrany dětí..	36
6.1.5	Nejvyužívanější forma komunikace a spokojenost s komunikací.....	37
6.1.6	Hodnocení vzájemné spolupráce	39
6.2	Shrnutí a zhodnocení výsledků analýzy dat	40
6.3	Diskuze.....	43
Závěr	46
Seznam zdrojů.....		48
Seznam příloh		51

Úvod

Tématem této bakalářské práce je spolupráce sociálních pracovníků v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Toto téma jsem si zvolila z toho důvodu, jelikož jsem měla možnost z pozice praktikanta vidět spolupráci mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí a sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi v okrese Šumperk. Cíleně jsem si tedy vybrala sociální pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, přičemž těchto oddělení má okres Šumperk celkem tři, a to v Mohelnici, Šumperku a v Zábřehu, a sociální pracovníky ze sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi s názvem SOS Kompas, která sídlí v Zábřehu, ale její pole působnosti je po celém okrese Šumperk. I přesto, že je v okrese Šumperk ještě jedna sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, ta působí jen v malé části okresu Šumperk, z toho důvodu tuto sociálně aktivizační službu do mé práce nezahrnuji. Většina sociálních pracovníků z těchto tří oddělení by totiž neměla možnost hodnotit vzájemnou spolupráci.

Kromě toho, důvodem výběru tématu této práce je i skutečnost, že zatím neexistuje závazná metodika upravující pravidla a povinnosti spolupráce a někteří sociální pracovníci tak z určitých důvodů nevyužívají možnost spolupráce. Jiní sociální pracovníci vzájemně spolupracují, ovšem otázkou je, jakou kvalitu spolupráce má, to znamená, zda spolupráce mezi subjekty prospívá klientům. Cílem této bakalářské práce proto je zhodnotit pomocí kvantitativního dotazníkového šetření kvalitu vzájemné spolupráce sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a sociálních pracovníků z nestátní neziskové organizace SOS Kompas. Tato práce se také zaměřuje na faktory, které tuto kvalitu spolupráce ovlivňují.

Jelikož je má práce zaměřena na konkrétní subjekty v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, potřebovala jsem pro realizaci výzkumu podrobnější vzhled do této problematiky. Proto jsem se rozhodla před kvantitativním výzkumem udělat kvalitativní pilotáž, která je součástí mé absolventské práce, přičemž cílem bylo detailně zjistit podmínky a stav spolupráce mezi SOS Kompas a odděleními sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk.

Práce je rozdělena na část teoretickou, metodologickou a výzkumnou. V teoretické části je uvedena teorie, která se týká spolupráce v sociální práci. První kapitola vymezuje spolupráci a dále rozvíjí jednotlivé pojmy, které se spolupráce týkají a s kterými je spolupráce v sociální práci spjata. Druhá kapitola zmiňuje konkrétní faktory, které určitým způsobem ovlivňují kvalitu spolupráce. Třetí kapitola popisuje činnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností, konkrétně činnosti oddělení sociálně-právní ochrany dětí. A poslední kapitola v teoretické části definuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, popisuje činnosti, které tato služba vykonává, a následně popisuje konkrétní sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, a to SOS Kompas.

Metodologická část představuje metodologii k empirické části, kde je uvedena výzkumná otázka a metoda sběru dat. Kromě toho tato kapitola vymezuje výzkumné cíle, hypotézy a jejich sledované proměnné. Dále popisuje výzkumný vzorek a limity výzkumu.

Výzkumná část této práce je zaměřena na výsledky mého výzkumu, kde popisují jednotlivé grafy, které souvisí s odpověďmi respondentů a dále tato kapitola shrnuje a hodnotí výzkum. Kromě toho se věnuje i diskuzi nad výzkumnou otázkou.

1 Spolupráce

Tato kapitola představuje spolupráci v sociální práci, a dále vymezuje pojmy, které jsou v sociální práci, konkrétně mezi subjekty sociálně-právní ochrany dětí, často zmiňované, ovšem ne vždy zcela zřejmé. Patří mezi ně pojem case management, multidisciplinární spolupráce, interdisciplinární spolupráce a případová konference. Tato kapitola je v práci zařazena z toho důvodu, jelikož výzkumná část práce se zabývá spoluprací mezi sociálními pracovníky. Je tedy nutné představit, jakou úlohu představuje spolupráce v sociální práci a vymezit z jakého důvodu je důležitá spolupráce, konkrétně mezi sociálně aktivizační službou a orgánem sociálně-právní ochrany dětí. Neméně důležité je v této práci zařazení podkapitol, tedy case management, multidisciplinární spolupráce, interdisciplinární spolupráce a případová konference, jelikož přinášejí vydefinování těchto typů spolupráce, v kterých někteří sociální pracovníci nemají zcela jasno.

Spolupráce v rámci interprofesionálního pomáhajícího týmu, ale i mezi jednotlivými organizacemi jsou důležitým prvkem umožňujícím poskytovat kvalitní péči rodinám a efektivně využívat jednotlivé zdroje pomoci a podpory. Sociální pracovník má v rámci spolupráce klíčové postavení, jelikož jeho úlohou je spolupráce a společná snaha o pomoc rodině v jejich situaci řídit a koordinovat jednotlivé pomáhající subjekty s cílem naplnit společné cíle (Bánovčínová et. al., 2013, s. 350).

Nastavení mezioborových vztahů souvisí s tím, že součástí prostředí je jak klient, tak i odborníci a dobrovolníci z jiných disciplín. Sociální pracovníci musí s lidmi z jiných oborů v rámci poskytovaných služeb efektivně a kvalitně spolupracovat, jelikož jejich společným cílem je interakce mezi lidmi a jejich prostředím. „*Spolupráce je nejen žádaným a očekávaným mezioborovým vztahem, ale také ze své definice – pracovat společně – souzní s hodnotami oboru sociální práce.*“ (Matoušková et. al., 2015, s. 25).

Vaculíková (2014, s. 40-1) uvádí, že zásadní roli v péči o ohrožené děti představují sociální služby, přičemž vyzdvihuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, jelikož jejich spolupráce s oddělením sociálně-právní ochrany je u komplikovanějších případů zcela klíčová. Odůvodňuje to tím, že sociální pracovníci z neziskových organizací mohou klientům nabízet pravidelné konzultace a možnost podpory, a to v jejich přirozeném prostředí.

Bechyňová (2011, s. 11-2) dodává, že důležitou roli ve spolupráci hraje sanace rodiny, která je považovaná za nový přístup k práci s rodinou. Zatím neexistuje závazná metodika upravující pravidla a povinnosti multidisciplinární spolupráce. Záleží tedy jen na sociálních pracovnících z obecních úřadů obcí s rozšířenou působností i ze sociálních služeb, a také na dalších odbornících, kteří jsou ve styku s ohroženým dítětem a jeho rodinou, zda budou otevřeni novým přístupům a budou spolupracovat na základě předem definovaných pravidel a vzájemném respektu. Mohou si vybrat, zda budou spolupracovat formálně či nebudou spolupracovat vůbec. Může dojít i k tomu, že budou stát proti sobě a budou se vzájemně obviňovat z nekompetence.

1.1 Case management

Case management lze do českého jazyka přeložit jako „vedení případu“, avšak se takovéto spojení nepoužívá. Jedná se o expertní přístup v sociální práci, který se používá při řešení situací s multikauzálními příčinami. Jde o takové situace, u kterých je potřeba aktivní a intenzivní zapojení klienta a multidisciplinárního týmu (Pemová et. al., 2012, s. 39).

Metoda case managementu je v České republice využívána poměrně velkým počtem odborníků, ačkoliv spíše intuitivně než systematicky. Tato metoda se aplikuje i v práci s ohroženými dětmi a rodinami, nicméně její uplatnění je všude tam, kde je do práce s klientem zainteresováno více osob. Je to tedy koordinovaná činnost za účasti všech dostupných zdrojů, která směřuje k podpoře klienta (Solařová, 2013, s. 3-4).

Stuchlík (2001, s. 9) uvádí, že case management zahrnuje přehled o potřebách a schopnostech klienta, následuje plánování péče a poté dochází k uskutečňování plánu, a to za pomoci jak klienta, tak jeho okolí. V case managementu je významné také monitorování a zaznamenávání dosaženého či nedosaženého pokroku a následné vyhodnocování práce a výsledků, a to se všemi, kteří se podíleli.

Za case managera se považuje profesionál, který je koordinátorem všech aktivit v procesu case managementu. Koordinátorem je většinou sociální pracovník, který spolupracuje jak s klientem, tak s dalšími odborníky a osobami, které nějakým způsobem ovlivňují situaci klienta (Solařová, 2013, s. 4).

Case management je základnou pro multidisciplinární spolupráci v systému ochrany dětí. To znamená, že vytváří formální podmínky a pravidla pro spolupráci, nicméně využívá i formu konkrétních nástrojů, jako je například případová konference (Pemová et. al., 2012, s. 47).

1.2 Multidisciplinární spolupráce

V předchozí podkapitole jsem uvedla, že case management je základnou pro multidisciplinární spolupráci v systému ochrany dětí. To znamená, že tyto pojmy na sebe navazují. Podle Vaculíkové (2014, s. 41) pro efektivní práci s rodinou a dětmi je totiž multidisciplinární spolupráce organizací a orgánů nutná. Multidisciplinární spolupráce je ideální model pro řešení situace konkrétní ohrožené rodiny, který v praxi závisí na jednotlivých aktérech.

Multidisciplinární tým je tým, který je složený ze státních i nestátních zástupců různých organizací působících v dané lokalitě. Tento tým je zaměřen na určitou skupinu klientů a pracuje podle předem domluvených pravidel (Solařová, 2013, s. 5).

Matoušková (2015, s. 21) zmiňuje existenci více multidisciplinárních týmů. **Výkonný multidisciplinární tým**, což zahrnuje například případovou konferenci nebo systém včasné intervence, **koordinační multidisciplinární tým**, což je komise pro sociálně-právní ochranu dětí, a **strategický či koncepční multidisciplinární tým**, do něhož spadá komunitní plánování sociálních služeb.

Sociální pracovník má výjimečné postavení v rámci multidisciplinárního týmu, jelikož jeho rolí je role prostředníka, a to mezi rodiči a ostatními zainteresovanými odborníky (Jankovský, 2007, s. 105).

1.3 Interdisciplinární spolupráce

Pojem interdisciplinární spolupráce se taktéž vyskytuje v odborné literatuře, nicméně podle jeho definice se shoduje s pojmem multidisciplinární spolupráce. Avšak předpona inter- znamená mezi dvěma nebo více, kdežto předpona multi- zahrnuje mnoho větví. Lze tedy říci, že interdisciplinární spolupráci se označuje mezioborová spolupráce,

multidisciplinární spolupráce je vnímána jako mnoho oborová spolupráce (Pstružina, 2002).

Interdisciplinární spolupráce zahrnuje spolupráci odborníků z různých resortů, jelikož ochrana klienta je předmětem zájmu více institucí. „*Nespolupráce jednotlivých institucí může vést až k ublížení klientovi, a to i přesto, že jednotlivě mohou tyto instituce pracovat na špičkové úrovni.*“ Interdisciplinární spolupráce se může odehrávat mezi státním sektorem a nestátním sektorem, ale i mezi jednotlivými organizacemi mezi sebou (Hellebrandová, 2006, s. 5-6).

Mezi bariéry, které ztěžují interdisciplinární spolupráci, patří důvěra klienta v organizaci, ale také důvěra v kompetentnost ostatních odborníků v týmu. Nicméně mezi bariéry lze zařadit i kulturu organizace, rozdílný status profesí, stereotypy nebo i konkurenci mezi organizacemi. Kromě toho i mocenské zájmy organizace či nevyjasněnost rolí mohou být překážkou ve spolupráci. Někdy sice dochází ke spolupráci, avšak pokud je tato spolupráce na nízké úrovni, zahrnuje se i nedostatečná kooperace do bariér, které brání kvalitní spolupráci (Hellebrandová, 2006, s. 5).

Pomoc klientům a chránění tak zájmů dětí vyžaduje znalost práce dalších zainteresovaných osob, kterou lze získat vzájemnou spoluprací. Častými problémy, které brání ve spolupráci, jsou komunikace, nedostatek času, strach, touha po vlastním prospěchu apod. (Hanušová, 2006, s. 13).

1.4 Případová konference

Pojem případová konference je v literatuře uváděn jako nástroj case managementu, ale i v rámci multidisciplinární spolupráce. Podle Pemové (2012, s. 45) se v průběhu case managementu používá technika, kterou nazýváme případová konference. Tato metoda má vydefinována základní pravidla a postupy, aby mohla být označena za „případovou konferenci“. Lze jí charakterizovat jako odbornou diskusi zainteresovaných osob nad konkrétní situací ohrožené rodiny s dítětem. Cílem je rychlé, ale zároveň úplné vyhodnocení situace a nalezení optimálního řešení. Na případové konferenci jsou přítomni odborníci, ale i dítě a jeho rodina.

„Případová konference je plánované a koordinované společné setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří pro ně představují nebo mohou představovat podpůrnou síť.“

Cílem případové konference je výměna informací, zhodnocení situace a hledání řešení společně s plánováním takového postupu, který se zaměří na naplňování potřeb dítěte (Solařová, 2013, s. 6).

Vaculíková (2014, s. 38-9) doplňuje, že případové konference koordinují aktivity v souladu se zájmem dítěte, zároveň se snaží o vytvoření otevřeného systému podpory a pomoci. Cílem je rychle reagovat na danou situaci rodin s dětmi, vyhodnotit ji a snažit se najít optimální řešení. Kromě toho se snaží podporovat rodinu prostřednictvím sítě odborníků a aktivizace, a také se snaží získat nástroj ke kontrole plnění stanovených kroků. Důležité přitom je, aby rodina byla ochotná spolupracovat. Případová konference je vhodná zejména proto, že pomáhá rozložit odpovědnost mezi subjekty konference tím způsobem, že každý subjekt má svůj jasný úkol, a navíc i odpovědnost za jeho naplnění. Spolupráce je pak nastavena tak, aby nedošlo k duplicitě intervencí.

Matoušková (2015, s. 21) píše, že smyslem případové konference je využít všech shromážděných poznatků, získat a sdílet mezi subjekty konference stanoviska a ověřit, zda jsou dosavadní postupy správné. Nezbytnou součástí případové konference je také vyhodnocování situace dítěte, jeho rodiny a následně jeho individuální plán. Dodává, že je důležité motivovat rodinu k další spolupráci. Zmiňuje se stejně jako Vaculíková o tom, že se stanovují opatření, které budou jednotlivé subjekty zajišťovat.

Koordinátorem případových konferencí bývá zpravidla sociálně-právní ochrana dětí, která garantuje řádnou ochranu dítěte, a to v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (Bechyňová, 2012, s. 46).

2 Faktory ovlivňující spolupráci

Předchozí kapitola se zabývala spoluprací obecně a vydefinovala různé pojmy, které se objevují v souvislosti se spoluprací. Tato kapitola na ní navazuje a vymezuje konkrétní faktory, které určitým způsobem ovlivňují kvalitu spolupráce. Proto, abych mohla zhodnotit kvalitu spolupráce mezi sociálními pracovníky, je potřeba znát i rizikové faktory, které mohou onu kvalitu snižovat.

Každá disciplína má jiné hodnoty, priority a předpoklady, a to může vést k neefektivní spolupráci. Může tedy například dojít ke konfliktům a konkurenci (Matoušková et. al., 2015, s. 25).

Podle Jankovského (2007, s. 97-98) je maximální pracovní výkon jedním z charakteristických rysů současnosti, což může vést například k vystupňování individualismu nebo i k soupeření místo spolupráce. Avšak v sociální práci je očekávána snaha o spolupráci, vzájemné porozumění či tolerance.

Spolupráci může ovlivnit mnoho vnějších i vnitřních lidských faktorů, tím pádem může dojít i k neefektivní spolupráci. Mezi vnější klíčové faktory lze uvést velikost týmu, role aktérů a jejich způsoby chování, dovednosti, postoje a osobnosti jednotlivců. Tyto faktory mohou buď podpořit, nebo ničit efektivní spolupráci. Do vnitřních faktorů lze zařadit například to, jak v týmu probíhá a funguje komunikace, spolupráce, koordinace a jakým způsobem se tým rozhoduje (Matoušková et. al., 2015, s. 25-6).

Mezi častá rizika související se snížením kvality multidisciplinárního týmu patří přenesení role facilitátora na jednoho ze zástupců zúčastněných profesí a vágní nebo chybějící popis funkce koordinátora a facilitátora týmu. Také financování činnosti multidisciplinárních týmů může představovat riziko, které může snížit kvalitu týmu. Nicméně ke snížení kvality týmu může přispět i názorová kolize mezi subjekty nebo rozdílné vnímání etického rámce aktivit. Tyto rizika je důležité znát, aby se předešlo nekvalitní a neefektivní spolupráci (Matoušková et. al., 2015, s. 26-7).

Kodymová (2015) zmiňuje podobně jako Matoušková (2015) vnitřní i vnější faktory a rozlišuje je jako rizikové faktory nebo jako faktory, které usnadňují spolupráci. Podle

Kodymové (2015, s. 44) patří tedy nejasnost kolem rolí, nereflektované odlišnosti, neshody o tom, co je v nejlepším zájmu klienta, ale i různé profesní hodnoty a metody práce mezi faktory, které mohou způsobit napětí a konflikty v týmu. Do těchto faktorů spadá také špatná komunikace nebo nedostatek podpory konkrétního aktéra. Negativní dopad na práci týmu může mít však i vnější a organizační napětí, což je například konkurence, rozdílné pohledy v etických kodexech, nedostatek času a zdrojů nebo nejasná struktura a koordinace týmu.

Podle Kodymové (2015, s. 44) existují i faktory, které usnadňují spolupráci a zároveň přispívají ke kvalitní spolupráci. Pokud tedy multidisciplinární tým vymezí role a povinnosti jednotlivých aktérů, kteří se zavážou ochotně spolupracovat, budou se vzájemně respektovat a důvěřovat si, usnadní to spolupráci. Kromě toho je důležité pochopit různé pohledy na situaci a ocenit to, čím mohou přispět k fungování týmu. V neposlední řadě je významná i komunikace a schopnost sebereflexe.

3 Obecní úřad obce s rozšířenou působností

Následující kapitola popisuje činnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností, konkrétně činnosti oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Tato kapitola je v této práci zahrnuta, jelikož se ve své práci zabývám spoluprací mezi odděleními sociálně-právní ochrany dětí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností je klíčový úřad ve struktuře orgánů sociálně-právní ochrany. Tento obecní úřad vedle základní přenesené působnosti vykonává i přenesenou působnost v širším rozsahu. Základní přenesenou působnost by měl vykonávat pouze ve správním obvodu města, kde sídlí. Avšak v praxi vykonává i činnosti, které by jinak příslušeli jinému obecnímu úřadu, a to proto, že mnoho úřadů obcí tzv. prvního stupně nemají dostatečné personální a odborné zázemí, aby mohli sociální práci s rodinami a dětmi zajišťovat (Macela et. al., 2015, s. 111-2)

3.1 Činnosti oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Obecní úřad obce s rozšířenou působností sleduje nepříznivé vlivy působící na děti a také zjišťuje jejich příčiny vzniku. Kromě toho činní opatření k omezování působení nepříznivých vlivů na děti a pravidelně vyhodnocuje situaci dítěte a jeho rodiny. S tím souvisí i to, že poskytuje pomoc rodičům či jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte. Na základně pravidelného vyhodnocení situace zpracovává individuální plán ochrany dítěte. Individuální plán pak obsahuje příčiny ohrožení dítěte, stanoví opatření k zajištění ochrany dítěte, k poskytnutí pomoci rodině a k posílení funkcí rodiny. Navíc stanoví časový plán k těmto opatřením a to ve spolupráci s rodiči, dítětem a odborníky. Obecní úřad obce s rozšířenou působností také pořádá případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených rodin s dětmi. Spolupracuje tak s rodiči či jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte a s dalšími přizvanými osobami, což mohou být například zástupci škol, policie, státní zástupci, poskytovatelé sociálních služeb, apod. (Zák. č. 359/1999 Sb.).

4 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

V této kapitole definuji sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi obecně, dále popisuji činnosti, které tato služba podle zákona o sociálních službách musí vykonávat, a následně zmiňuji konkrétní sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, a to SOS Kompas, jelikož má práce je cílena na spolupráci mezi touto konkrétní službou a odděleními sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk. Do této kapitoly jsem zařadila i podkapitulu s názvem Rodinná mediace, jelikož SOS Kompas poskytuje nad rámec činností stanovených zákonem i tuto činnost, což může přispět ke zlepšení situace u některých klientů. Další podkapitola je věnována sanaci rodiny, z toho důvodu, že SOS Kompas sanuje rodiny. Samozřejmě, že činnosti, které poskytuje SOS Kompas, jsou rozdílné od činností, které jsem vymezila u obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, tudíž tato služba může nabídnout klientům i to, co jim sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí ze své pozice nabídnout nemohou. Předpokládá se, že pokud se budou vzájemně doplňovat, tedy kvalitně a efektivně spolupracovat, může to zlepšit situaci v rodině.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi patří do souboru služeb a programů sanace rodiny. Zároveň jsou součástí služby sociální prevence, které pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob. Cílem služeb sociální prevence je pomáhat osobám překonat jejich nepříznivou sociální situaci, ale také chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Bechyňová et. al., 2011, s. 33).

„Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby. Ty jsou poskytovány rodině s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě nepříznivé sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u něhož existují další rizika ohrožení jeho vývoje. V pomáhajících pracovnících (poskytovatelích služby) mohou najít aktivní průvodce na své cestě ke změnám.“ (Bechyňová et. al., 2011, s. 33).

4.1 Činnosti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, popisuje základní činnosti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Zařazuje mezi ně výchovné, vzdělávací a

aktivizační činnosti. Dále do činností této služby spadá zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a sociálně terapeutické činnosti. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi mají také pomáhat klientům při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zák. č. 108/2016 Sb.).

Bechyňová (2011) popisuje konkrétněji jednotlivé základní činnosti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Díky **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** si rodiče prohlubují své dovednosti ve výchově dítěte nebo například ve vedení domácnosti, a to prostřednictvím posílené motivace a praktického podporovaného nácviku. Tato činnost zahrnuje zejména vedení rozhovorů s rodiči k prohloubení jejich rodičovských dovedností, podporování k reflexi změn a k motivaci rodičů při hledání či udržení zaměstnání nebo k různým povinným platbám, apod. (Bechyňová et. al., 2011, s. 33-4).

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím se týká například matek na mateřské dovolené, přičemž touto činností dochází k zprostředkování podpory v návštěvách mateřských center nebo například zprostředkování přehledu o rekvalifikačních kurzech. Dále se to týká dětí, které mají problémy se zařazením do jejich vrstevnických skupin. U těchto dětí je důležitá motivace docházení do kroužků volnočasových aktivit. Zároveň jsou jejich rodiče podporováni, aby porozuměli potřebám svých dětí - být zařazeni do kolektivu - a také, aby je podporovali v návštěvách těchto kroužků (Bechyňová et. al., 2011, s. 34).

V rámci **sociálně terapeutické činnosti** mohou rodiče využít služeb psychoterapeuta. Nejčastěji jde o zprostředkování rodinné, párové či individuální psychoterapie, které jsou pro klienty využitelné zdarma (Bechyňová et. al., 2011, s. 34).

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zahrnuje pomoc pro rodiče s dítětem v jejich tíživé sociální situaci, přičemž cílem je, aby uměli využívat své možnosti a práva, a zároveň propojení jejich práv a nároků se zodpovědností nejen za sebe, ale i za celou svou rodinu. Díky posílení této

schopnosti pak mohou klienti využívat vše, nač mají nárok (Bechyňová et. al., 2011, s. 33).

4.2 SOS Kompas

V předešlé kapitole jsem vymezila sociálně aktivizační službu obecně a popsala její činnosti, které stanovuje zákon. Nyní se zaměřím na konkrétní sociálně aktivizační službu, která je nezbytnou součástí této práce, jelikož se v ní zaměřuji na spolupráci sociálních pracovníků z této služby a sociálních pracovníků z konkrétních orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

SOS Kompas je jeden z programů SOS dětských vesniček, což je nestátní nezisková organizace, která pomáhá ohroženým rodinám. SOS dětské vesničky mají komplexní portfolio služeb, které se zaměřují jak na prevenci odebírání dětí z rodin, krizovou okamžitou pomoc, podporu pěstounské péče, tak i na asistenci dospívajícím dětem, které vyrůstaly v dětských domovech či byly v pěstounské péči.¹

V rámci programu SOS Kompas poskytují odborné služby terénních sociálních pracovníků pro rodiny, které jsou ohroženy odebráním dítěte. To znamená, že zajišťují preventivní péči pro rodiny s dětmi, které se ocitají v takové životní situaci, kterou nedokáží řešit vlastními silami.² SOS Kompas má za cíl stabilizovat rodinu, která je v těžké sociální nebo materiální situaci, a zároveň se snaží předejít odebrání dítěte z rodiny. Sociální pracovníci pracují s rodinou přímo v jejich přirozeném prostředí.³

SOS Kompas nabízí rodině pomoc při školní přípravě dítěte, ale také nácvik jeho motorických, psychických a sociálních dovedností. Společně s rodiči mohou doprovázet dítě do školy, k lékaři či na zájmové aktivity, pokud to situace vyžaduje. SOS Kompas nabízí pro děti i nácvik finanční gramotnosti. Pro rodiče nabízí podporu a nácvik rodičovského chování, společně s vedením hospodaření a udržováním domácnosti. Kromě toho poskytují podporu a nácvik sociálních kompetencí, například v jednání na úřadech. SOS Kompas také pomáhá rodičům při hledání zaměstnání, při řešení

¹ SOS Dětské vesničky – Kdo jsme. Aktualizace nevedena. Dostupné z: <http://www.sos-vesnicky.cz/o-sdruzeni/> [cit. 19. 2. 2017]

² SOS Dětské vesničky – Naše činnost. Aktualizace nevedena. Dostupné z: <http://www.sos-vesnicky.cz/nase-cinnost/> [cit. 19. 2. 2017]

³ SOS Dětské vesničky – Preventivní péče – SOS Kompas Zábřeh. Aktualizace nevedena. Dostupné z: <http://www.sos-vesnicky.cz/nase-cinnost/SO-kompas/sos-kompas-zabreh/> [cit. 19. 2. 2017]

ekonomických problémů či při změně nevyhovujícího bydlení. Nicméně tato služba pomáhá i s ukončením užívání návykových látek.⁴

4.2.1 Rodinná mediace

SOS Kompas nabízí kromě výše zmíněných činností také rodinnou mediaci. Dvě sociální pracovnice jsou vyškoleny, aby mohly nabídnout jejich klientům i tuto možnost řešení problémů. Tento způsob řešení sporů je bezplatný, což je pro klienty s nízkými příjmy výhodou. Orgány sociálně-právní ochrany dětí, konkrétně tedy obecní úřady obcí s rozšířenou působností v okrese Šumperk, pak mohou svým klientům ve spolupráci s SOS Kompas zprostředkovat i tuto možnost řešení konfliktů.

Důvodová zpráva k zákonu č. 401/2012 Sb. řadí mezi odbornou pomoc, která je poskytována fyzickými osobami, i pomoc formou mediace. Mediaci upravuje zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů, a definuje i rodinnou mediaci. „*Rodinnou mediací se rozumí mediace, která se zaměřuje na řešení konfliktů vyplývajících z rodinných vztahů.*“ (Macela et. al., 2015, s. 136).

Mediace je tedy alternativní formou řešení konfliktů, která se využívá v rodinných sporech, a umožňuje vyřešit konflikty mimosoudní cestou. Prostřednictvím mediátora se účastníci aktivně zapojují do procesu vyjednávání a společně budují výslednou dohodu. Účastníci se obrací na mediátora v tom případě, že nedokáží svou krizi vyřešit vlastními silami. Mediátor je neutrální a pomáhá k vyřešení sporu vzájemnou dohodou. Tato forma řešení konfliktů je méně nákladná, než řešení konfliktů přes soudní orgány, a zároveň nevyvolává takový psychický tlak (Ponížilová, 2011, s. 133-34).

4.2.2 Sanace rodiny

Sanaci rodiny lze jinými slovy označit za podporu rodiny (Matoušek, 2008, s. 196). Matoušek (2008, s. 196) vymezuje sanaci rodiny jako „*postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen. V současnosti*

⁴ SOS Dětské vesničky – Preventivní péče – SOS Kompas Zábřeh. Aktualizace neuvedena. Dostupné z: <http://www.sos-vesnicky.cz/nase-cinnost/SO-kompas/sos-kompas-zabreh/> [cit. 19. 2. 2017]

v západních zemích převažuje názor promítající se i do praxe sociální práce, že sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli výskytu domácího násilí. Sanace rodiny však má mnohem širší pole působnosti, například jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí. “ Dodává, že tato práce s rodinou může mít více forem podpory od různých subjektů. Například od služeb, které jsou poskytovány rodinám, a které kromě dalšího zahrnují docházku dětí do různých center, přípravné vzdělávání dětí apod.

Tato definice je však poněkud obecná. Bechyňová (2011, s. 17) sanaci rodiny rozvíjí více. Zaměřuje se na důvody zvolení této metody sociální práce, ale také se zaměřuje na její cíl.

Bechyňová (2011, s. 18) tedy definuje sanaci rodiny blíže. „*Sanace rodiny je soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen.*“ Pokud by se taková situace neřešila, dítě by mohlo být umístěno mimo rodinu.

Předcházení, zmírnění nebo eliminování příčin ohrožení dítěte lze zařadit mezi cíle sanace rodiny. Kromě toho je cílem také poskytnutí pomoci a podpory rodině takovým způsobem, aby se zachovala rodina jako celek, přičemž cílí také na udržení kvality prostředí rodiny (Bechyňová et. al., 2011, s. 18).

Bechyňová (2011, s. 18-26) zdůrazňuje, že i při sanaci rodiny je důležitý multidisciplinární tým, kde by měl být jak pracovník sociálně-právní ochrany dětí, tak i pracovníci, kteří poskytují činnosti související se sanací rodiny a další odborníci, kteří pracují s rodinou. Sanovat rodinu nelze provádět jen jednou institucí, proto je důležité, aby všichni zainteresovaní pracovníci týmově spolupracovali.

Účinná sanace vyžaduje tedy multidisciplinární spolupráci, nicméně stejně tak důležitý je partnerský přístup mezi všemi členy týmu. Kromě toho je nutné, aby všichni členové multidisciplinárního týmu měli stejný zájem, a to pomoci dítěti prostřednictvím pomoci jeho rodině (Bechyňová et. al., 2011, s. 26).

5 Metodologie výzkumu

V následující kapitole popíši metodologii k empirické části, uvedu zde výzkumnou otázku a metodu sběru dat. Kromě toho vymezím výzkumné cíle, hypotézy a jejich operacionalizace. Dále popíši výzkumný vzorek a limity výzkumu.

5.1 Výzkumná otázka a metoda výzkumu

Cílem této bakalářské práce je pomocí dotazníkového šetření zhodnotit kvalitu spolupráce sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a sociálních pracovníků z nestátní neziskové organizace SOS Kompas Zábřeh. V této práci evaluačního charakteru se zaměřím na oddělení sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk, kde se nachází tři obecní úřady obce s rozšířenou působností, a to v Mohelnici, Šumperku a v Zábřehu.

Výzkumná otázka je odvozená z hlavního cíle a zní: *„Jaká je kvalita spolupráce sociálních pracovníků v oblasti sociálně-právní ochrany dětí a co kvalitu spolupráce ovlivňuje?“*. K naplnění hlavního cíle jsem si stanovila šest dílčích cílů.

Pro realizaci výzkumu jsem zvolila metodu kvantitativního sběru dat pomocí dotazníkového šetření. Cílem kvantitativního výzkumu je testování hypotéz o sociálních skupinách (Disman, 2002, s. 126). Kvantitativní výzkum řeší jen určitou skupinu problémů, což je označováno za deduktivní metodu (Disman, 2002, s. 77).

Za vysoce efektivní techniku sběru dat je považován dotazník, který není nákladný, ale přitom lze použít pro velký počet jedinců, a to v poměrně krátkém čase. Výhodou je vysoká formální shodnost podnětové situace. Nicméně dotazník klade vysoké nároky na ochotu dotazovaného, otázky mohou být zodpovězeny někým jiným a návratnost dotazníku je velice nízká (Disman, 2002, s. 141). Jak zmiňuje Matoušková (2015, s. 25), každá disciplína má jiné hodnoty, priority a předpoklady, což může vést k neefektivní spolupráci. Z tohoto důvodu jsem pro tuto práci vytvořila dva dotazníky, jelikož je potřebné rozlišovat postoje ke spolupráci od sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a od sociálních pracovníků z SOS Kompas.

Nicméně k tomu, abych mohla sestavit kvalitní dotazník, jsem potřebovala podrobnější vhled do problematiky. Proto jsem se rozhodla před kvantitativním výzkumem udělat kvalitativní pilotáž, která je součástí mé absolventské práce. V rámci kvalitativní pilotáže jsem oslovila jednu sociální pracovníci z již zmíněné sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a jednu sociální pracovníci z každého oddělení sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk. Celkem jsem provedla čtyři rozhovory a na základě výsledků z těchto rozhovorů jsem stanovila hypotézy v tomto výzkumu.

5.2 Výzkumné cíle, hypotézy a jejich operacionalizace

Jak jsem již zmínila v předchozí kapitole, stanovila jsem si šest dílčích cílů, které přispějí k naplnění hlavního cíle. Každý cíl je rozpracovaný do hypotéz a ke každé hypotéze jsou přiděleny sledované proměnné. Všechny následující hypotézy jsou opřeny o výsledky kvalitativní pilotáže, která byla využita jako základ pro sestavení dotazníků v této práci.

Hypotéza je označena za domněnku, tedy podmíněně pravdivý výrok o vztahu mezi jevy nebo o existenci faktu, ale také například i o jejich příčinách či změnách. Vychází ze znalosti problému a předjímá určitý stav, který lze empiricky ověřit. Hypotézy spojují teoretickou a empirickou složku poznání, a tím pádem ji obohacují a rozvíjí. Kromě toho hypotézy minimalizují subjektivitu výzkumníka a jsou určitým testem, zda je možné zkoumání realizovat (Reichel, 2009, s. 60).

Operacionalizace je proces převodu pojmů na ukazatele, které lze zkoumat. To znamená překlad problému, který zkoumáme z jazyka teorie do jazyka výzkumu (Reichel, 2009, s. 51).

Cíle jsou následovné:

- 1. Zjistit, jaké faktory jsou pro spolupráci nejvýznamnější.*
- 2. Zjistit, jaké vlastnosti sociálního pracovníka jsou důležité při navázání spolupráce.*
- 3. Zjistit, jaké důvody spolupráce a nespolečné jsou nejčastější.*
- 4. Zjistit, do jaké míry je spolupráce s různými odděleními sociálně-právní ochrany dětí rozdílná.*

5. Zjistit, která forma komunikace je při spolupráci nejvyužívanější a jaká je spokojenost s formou komunikace?
6. Zjistit, jak je celkově hodnocena vzájemná spolupráce mezi sociálními pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a z SOS Kompas.

Toto jsou hypotézy k dílčím cílům.

Dílčí otázka 1: Jaké faktory jsou pro spolupráci nejvýznamnější?

Hypotéza 1: Předpokládám, že nejvýznamnějším faktorem pro spolupráci je osobnost sociálního pracovníka.

Tato hypotéza se opírá o poznatky získané během rozhovorů v mé absolventské práci, kde všechny tři respondentky hovořily o tom, že osobnostní předpoklady hrají ve spolupráci významnou roli. Jedna respondentka se vyjádřila následovně. „*Ne každéj má ty předpoklady, takovej člověk pak ani nepomůže klientovi, zničí sám sebe a ta spolupráce pak nevypadá dobře. Takže to je základ, aby to skutečně dělali ty lidi, kteří to dělat chtějí, protože pak to nemá žádný smysl.*“ Jankovský (2007, s. 97-98) uvádí, že maximální pracovní výkon je jedním z charakteristických rysů současnosti, což může vést například k vystupňování individualismu nebo i k soupeření místo spolupráce. Matoušková (2015, s. 25-6) uvádí, že spolupráci může ovlivnit mnoho vnějších i vnitřních lidských faktorů, což může vést i k neefektivní spolupráci. Mezi vnější klíčové faktory mimo jiné uvádí i role aktérů, jejich způsoby chování, dovednosti, postoje a osobnosti jednotlivců. Tyto faktory mohou buď podpořit, nebo ničit efektivní spolupráci.

Operacionalizace:

Hypotéza se potvrdí, pokud většina respondentů u otázky č. 1 („*Co, podle Vás, nejvíce ovlivňuje kvalitu spolupráce?*“), uvede na prvním místě odpověď *osobnost sociálního pracovníka*.

Dílčí otázka 2: Jaké vlastnosti sociálního pracovníka jsou důležité při navázání a udržení spolupráce?

Hypotéza 2: Předpokládám, že flexibilita a důvěryhodnost patří mezi nejdůležitější vlastnosti sociálního pracovníka pro úspěšné navázání a udržení spolupráce.

I tato hypotéza je opřena o poznatky získané z rozhovorů v absolventské práci, kde jedna respondentka zmínila, že oceňuje při spolupráci flexibilitu. „*A musím říct, že oni jsou velmi flexibilní, s nimi se domlouváme operativně, jako fakt jako.*“ Ostatní dvě respondentky se v průběhu rozhovorů také zmínily, že oceňují při spolupráci flexibilní sociální pracovníky z SOS Kompas. Všechny tři respondentky zmínily důvěryhodnost jako důležitou vlastnost sociálního pracovníka. Na důvěru jsem se ptala v absolventské práci prostřednictvím otázky, zda spolupracují s touto službou i při řešení těžkých případů, přičemž všechny tři respondentky uvedly, že tuto sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi využívají i při řešení složitých případů, z čehož vyplývá, že důvěra patří mezi důležité faktory při spolupráci. Nosková (2013, s. 275-6) uvádí, že důvěra přispívá k hladkému průběhu komunikace, vyžaduje angažovanost a zároveň předpokládá určité riziko. Důvěra v organizaci zahrnuje informovanost o službě, cílech a principech. V sociální práci tak můžeme označit důvěru mezi pracovníky, to znamená vztah organizace k pracovníkům, ale i vztah mezi dalšími spolupracujícími organizacemi.

Operacionalizace: Hypotéza se potvrdí, pokud respondenti odpoví s největší četností u otázky č. 2 („*Jaké vlastnosti sociálního pracovníka oceňujete při spolupráci?*“) flexibilita a důvěryhodnost.

Dílčí otázka 3: Jaké důvody spolupráce a nespoupráce jsou nejčastější?

Hypotéza 3: Předpokládám, že nejčastějším důvodem spolupráce je to, že služba nabízí klientům i to, co jim sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany ze své pozice nabídnout nemohou.

Hypotéza 4: Předpokládám, že důvodem nespoupráce s SOS Kompas je to, že sociální pracovník momentálně nepotřebuje jejich službu využít.

Obě hypotézy jsou opřeny o výsledky z rozhovorů z mé kvalitativní pilotáže, přičemž hypotéza 3 je stanovena na základě výpovědí dvou respondentek, které nezávisle na sobě zmínily, že sociální pracovníci ze sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi nabízejí jejich klientům i to, co jim sociální pracovník z oddělení sociálně-právní ochrany dětí nabídnout nemůže. „*Vnáší do té spolupráce s těma klientama takovej ten doprovázející, pomocnej, podpůrnej prvek, kterej já ne vždycky ze své pozice, i kdybych chtěla, můžu nabídnout.*“

Všechny respondentky, které mi poskytly rozhovor v absolventské práci uvedly, že s SOS Kompas spolupracují, nicméně jedna respondentka se zmínila, že její kolegyně nevyužívá tuto službu, jelikož ji momentálně nepotřebuje. „Ale některá kolegyně zrovna ráno říkala, že od nich pomoc nevyužívá momentálně, není tam něco, co by potřebovala až tak řešit.“ Na základě těchto slov předpokládám, že důvodem nespolupráce s SOS Kompas je to, že sociální pracovník z oddělení sociálně-právní ochrany dětí momentálně nepotřebuje využít činnosti, které nabízí sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.

Operacionalizace: Hypotéza 3 se potvrdí, pokud respondenti odpoví u otázky č. 3 („Spolupracovala jste někdy s SOS Kompas?“), že s nimi spolupracují opakovaně. A v otázce č. 5 („Uved'te, prosím, důvody spolupráce.“) uvedou s největší četností odpověď – „nabízí mému klientovi i to, co já mu z mé pozice nabídnout nemohu“. Hypotéza 4 se potvrdí, pokud respondenti u otázky č. 3 („Spolupracovala jste někdy s SOS Kompas?“) odpoví buď „Ano, ale spolupráce mi nevyhovovala.“ nebo „Ne, zatím jsem s nimi nespolupracovala.“. A v otázce č. 4 („Uved'te, prosím, důvody nespolupráce.“) uvedou s největší četností odpověď – „Momentálně nepotřebuji tuto službu“.

Dílčí otázka 4: Do jaké míry je pro SOS Kompas spolupráce s různými odděleními sociálně-právní ochrany dětí rozdílná?

Hypotéza 5: Předpokládám, že jedno oddělení sociálně-právní ochrany dětí pracuje na vyšší úrovni než zbylé dvě.

Hypotéza 6: Předpokládám, že existuje málo sociálních pracovníků, kteří doposud nespolupracovali s SOS Kompas.

I tyto hypotézy jsou opřeny o poznatky z rozhovorů v mé absolventské práci, kde respondentka z SOS Kompas odpověděla, že jedno oddělení sociálně-právní ochrany dětí pracuje na vyšší úrovni než zbylé dvě a zároveň zmínila, že ví jen o malém počtu sociálních pracovníků, kteří nespolupracují.

Operacionalizace: Hypotéza 5 se potvrdí, pokud respondentky z SOS Kompas u otázky č. 3 („Dalo by se říci, že některé oddělení sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk (dále OSPOD) spolupracuje na vyšší úrovni?“) uvedou s největší četností „Ano, jedno spolupracuje na vyšší úrovni“. Hypotéza 6 se potvrdí, pokud

respondentky z SOS Kompas u otázky č. 4. (*„Víte o konkrétních sociálních pracovnících z OSPOD v okrese Šumperk, s kterými jste ještě nespolupracovala?“*) odpoví s největší četností *„Ano, ale je jich málo.“*

Dílčí otázka 5: Která forma komunikace je při spolupráci nejvyužívanější, pokud se jedná o zjištění informací o klientovi a jaká je spokojenost s komunikací?

Hypotéza 7: Předpokládám, že nejvyužívanější forma komunikace při zjištění informací o klientovi je prostřednictvím telefonu.

Hypotéza 8: Předpokládám, že většině sociálních pracovníků vyhovuje způsob, kterým vzájemně komunikují.

Obě hypotézy se odvíjí od zjištěných informací z rozhovorů v mé absolventské práci. Všechny čtyři respondentky odpověděly, že nejvyužívanější forma komunikace je z důvodu času přes telefon. *„Tak samozřejmě nejlepší jsou osobní schůzky, ale ne vždy je to z důvodu času možný, takže převážně spolu komunikujeme přes telefon, ale vůbec není problém se sejit osobně, když je to potřeba.“* Proto jsem uvedla v hypotéze 7 jako nejvyužívanější formu komunikace komunikaci přes telefon. Jelikož jsem nezpozorovala během rozhovorů žádné negativní poznámky na způsob komunikace, ba naopak jsem pozorovala, že všem respondentkám způsob komunikace vyhovuje, předpokládám, že se hypotéza 8 potvrdí i u většího vzorku respondentů.

Operacionalizace: Hypotéza 7 se potvrdí, pokud respondenti z oddělení sociálně-právní ochrany dětí u otázky č. 7 (*„Jakou formu komunikace s SOS Kompas nejvíce upřednostňujete, když potřebujete zjistit informace o klientovi?“*) zvolí s největší četností odpověď *„telefonní kontakt“* a obdobně respondentky z SOS Kompas u otázky č. 6 (*„Jakou formu komunikace s OSPOD nejvíce upřednostňujete, když potřebujete zjistit informace o klientovi?“*) uvedou s největší četností odpověď *„telefonní kontakt“*. Hypotéza 8 se potvrdí, pokud respondenti z oddělení sociálně-právní ochrany dětí u otázky č. 8 (*„Vyhovuje Vám způsob, kterým běžně komunikujete s SOS Kompas?“*) s největší četností uvedou ano, stejně tak respondentky z SOS Kompas u otázky č. 7 (*„Vyhovuje Vám způsob, kterým běžně komunikujete s OSPOD?“*) s největší četností odpoví ano.

Dílčí otázka 6: Jak je hodnocena vzájemná spolupráce mezi sociálními pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a z SOS Kompas?

Hypotéza 9: Předpokládám, že sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí jsou naprosto spokojeni se spoluprací se sociálními pracovníky z SOS Kompas.

Hypotéza 10: Předpokládám, že sociální pracovníci z SOS Kompas jsou spíše spokojeni se spoluprací se sociálními pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Hypotézy 9 a 10 jsou také opřeny o výsledky z mé kvalitativní pilotáže, kde všechny respondentky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí vyjádřily naprostou spokojenost se spoluprací s SOS Kompas, a zároveň uvedly, že neví o žádném z kolegů, který by nebyl se spoluprací spokojený. „*A spolupráce je velmi dobrá, velmi dobrá se všema prostě pracovníci*“. Hypotézu 9 opírám o poznatky získané během rozhovoru, který mi poskytla respondentka z SOS Kompas, a která se zmínila, že spolupráce se odvíjí od konkrétních sociálních pracovníků, avšak uvedla, že převážně jsou se spoluprací spokojeni.

Operacionalizace: Hypotéza 9 se potvrdí, pokud sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí u škálové otázky č. 6 („*Do jaké míry jste spokojeni s tím, jak funguje spolupráce s SOS Kompas?*“) zvolí možnost 1, která značí naprostou spokojenost. Hypotéza 10 se potvrdí v případě, že sociální pracovníci z SOS Kompas u škálové otázky č. 5 („*Do jaké míry jste spokojeni s tím, jak funguje spolupráce s OSPOD v okrese Šumperk?*“) zvolí možnost 2, tedy spíše spokojen.

5.3 Metoda výzkumu

Jak jsem již zmínila, pro realizaci výzkumu jsem zvolila metodu kvantitativního sběru dat pomocí dotazníkového šetření. Hendl (2005, s. 48) zařazuje mezi metody kvantitativního přístupu statické šetření, experiment, oficiální statistiky, strukturované pozorování a obsahovou analýzu. Jelikož ani jedna metoda neodpovídá charakteru mé práce, použila jsem kvantitativní výzkum evaluačního charakteru, který lépe odpovídá skutečnostem, které v této práci zmiňuji. Podle Hendla (2005, s. 290) k evaluačnímu výzkumu lze využít jak kvantitativní metody, tak kvalitativní metody.

Evaluační je vědecká činnost, předmětem jsou opatření k odstranění nebo zmírnění sociálních problémů a hodnotí více aspektů. Pomocí evaluačního výzkumu se zkoumá efektivita a užitečnost různých aspektů ve stále měnícím se prostředí, a výsledky mají mimo jiné přispět k větší racionalitě a lepší kvalitě nabídky (Hendl,

2005, s. 289-90). Zároveň však není zaměřena na konečné posouzení, nýbrž jako podklad pro konečné závěry (Hendl, 2005, s. 313).

Podle Hendla (2005, s. 313) „*Evaluační výzkum aplikuje podle potřeby všechny metody společensko-vědního výzkumu s cílem vyhodnotit nějaký program nebo intervenci.*“. A zaměřuje se na praktické problémy, což je i kvalita spolupráce mezi zkoumanými subjekty v této práci.

Evaluace se rozlišuje na evaluaci programů a na evaluaci organizací (Hendl, 2005, s. 291). Tato práce se zabývá hodnocením kvality spolupráce v rámci vybraných subjektů působících v sociálně-právní ochraně dětí.

Vzhledem k potřebě získat více informací o problematice a nahlédnout tak do ní hlouběji, jsem ještě před sestavením kvantitativního dotazníku provedla kvalitativní pilotáž. Disman (2002, s. 121) definuje pilotní studii jako kvalitativní techniku, která je prováděna na malé skupině vybrané z populace, kterou chceme zkoumat. Pilotní studie je velice důležitá, pokud nemáme hlubokou znalost o problematice a cílové populaci. Technika pilotní studie se liší od techniky, kterou používám v tomto výzkumu. Cílem mé kvalitativní pilotáže bylo detailně zjistit podmínky a stav spolupráce mezi SOS Kompas a odděleními sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk.

5.4 Výzkumný vzorek a popis sběru dat

Výzkumný vzorek jsem zvolila na základě metody účelového výběru, který je založen na úsudku výzkumníka o tom, co je možné pozorovat a co by mělo být pozorováno. Účelový výběr většinou neumožňuje širokou generalizaci závěrů, to ovšem neznamená, že nemohou být takovéto závěry užitečné (Disman, 2002, s. 112).

Jelikož je má práce zaměřena na sociální pracovníky z obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, konkrétně na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, výzkumným vzorkem jsou tedy všichni sociální pracovníci z těchto oddělení v okrese Šumperk. V okrese Šumperk se nachází tři obecní úřady obcí s rozšířenou působností, a to v Mohelnici, Šumperku a v Zábřehu. Výzkumný vzorek z těchto tří oddělení je celkem 33 respondentů, přičemž jsou do mého dotazníkového šetření zahrnuti i vedoucí těchto oddělení. Každé oddělení sociálně-právní ochrany dětí má vymezené přesné pozice sociálních pracovníků, a to terénní sociální pracovník, pracovník náhradní rodinné péče

a kurátor pro děti a mládež, nicméně vzhledem k poněkud malému vzorku respondentů nerozlišuji odpovědi na základě konkrétních pozic a všechny tyto pozice vnímám jako charakteristické pro práci sociálního pracovníka.

Součástí výzkumného vzorku jsou i sociální pracovníky ze sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, konkrétně tedy SOS Kompas, který se nachází v Zábřehu. V této službě jsou pouze tři sociální pracovnice, včetně vedoucí.

Ke sběru dat jsem využila internetové dotazníkové šetření, ale vzhledem k nízké návratnosti vyplněných dotazníků jsem zvolila možnost využít dotazníkové šetření v papírové podobě. Dotazníky v papírové podobě jsem následně zpracovala do elektronické databáze, z důvodu přehlednosti a celistvosti.

Oba dotazníky probíhaly v březnu 2017. Dotazník pro sociální pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí měl celkem 10 otázek a jeho vyplnění trvalo průměrně 5 minut. Stejnou dobu trvalo vyplnění dotazníku pro sociální pracovníky z SOS Kompas a otázek bylo celkem 11.

5.5 Limity výzkumu

Před tímto kvantitativním výzkumem bylo vhodnější udělat kvalitativní pilotáž, jelikož jsem se obávala možného opomenutí některých faktorů souvisejících se spoluprací. Potřebovala jsem zjistit přímo od sociálních pracovníků, které poznatky z literatury jsou z jejich pohledu vhodné do práce zakomponovat, tedy co oni vnímají za stěžejní při spolupráci. Dále jsem potřebovala detailně zjistit podmínky a stav spolupráce mezi SOS Kompas a všemi odděleními sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk. Z toho důvodu jsem se rozhodla pro kvalitativní pilotáž jako podklad pro tuto bakalářskou práci. Na základě rozhovorů se čtyřmi sociálními pracovníky jsem vyhodnotila, které faktory nejvíce ovlivňují spolupráci. Dále jsem díky rozhovorům zjistila, jaké existují možné důvody spolupráce či nespolečné, ale také očekávání od vzájemné spolupráce se sociálními pracovníky. Jejich poznatky jsem mohla dále rozpracovat a společně s literaturou tak vytvořit dotazník zahrnující údaje, které bych bez pilotní studie nezvládla do dotazníku v takové formě zahrnout.

Limitem mého kvantitativního výzkumu je to, že je zaměřen pouze na sociální pracovníky působící v oblasti sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk. Z toho

plyne skutečnost, že pokud bych výzkum měla zaměřený na sociální pracovníky ze všech oddělení sociálně-právní ochrany dětí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a místo jedné sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi bych se zaměřila obecně na spolupráci mezi těmito subjekty, měla bych více respondentů, a tím pádem by byl výzkumný vzorek více reprezentativní. Avšak mým cílem bylo zhodnotit kvalitu spolupráce konkrétní služby, proto jsem se rozhodla, i přes malý vzorek respondentů, provést výzkum jen v okrese Šumperk, kde tato služba působí.

Mezi limity výzkumu by se dal zařadit i fakt, že jsem působila v SOS Kompas jako praktikantka. Z počátku jsem tuto skutečnost brala jako pozitivum, jelikož jsem díky praxi viděla do dané problematiky více, než pokud bych takovou praxi neabsolvovala. Kromě toho jsem byla na praxi i na jednom z posuzovaných oddělení sociálně-právní ochrany dětí, tudíž jsem pozorovala, jakým způsobem spolupráce mezi těmito dvěma subjekty funguje. Avšak jsem si na základě zkušeností se spoluprací utvořila o spolupráci určitou představu, kterou jsem postupně vyvracela až v průběhu zjišťování informací a realizování výzkumů. Snažila jsem se po celou dobu výzkumu oddělit svůj postoj a pohled ke spolupráci a být tak neutrálním výzkumníkem.

6 Analýza dat

V následující kapitole zmíním výsledky mého výzkumu, kde popíši jednotlivé grafy související s odpověďmi respondentů a dále shrnu a zhodnotím výzkum. V závěru této kapitoly se budu věnovat i diskuzi nad výzkumnou otázkou.

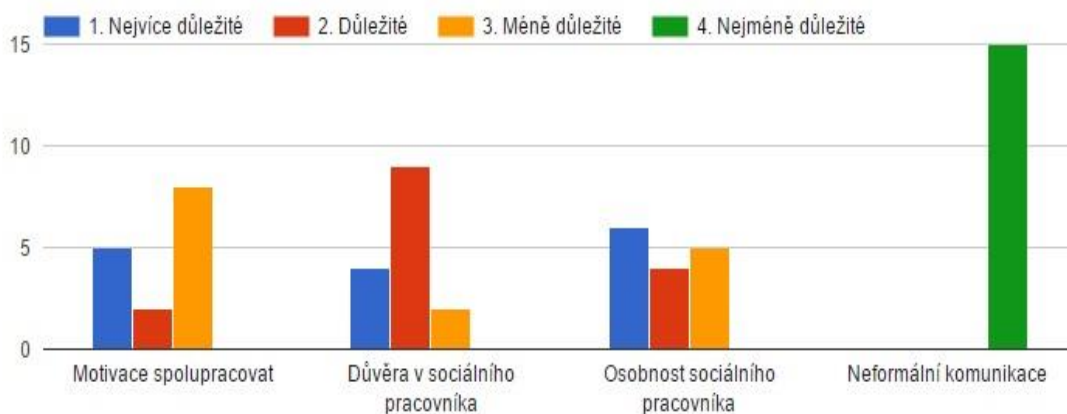
6.1 Výsledky výzkumu

V následujících podkapitolách jsem rozpracovala výsledky výzkumu podle jednotlivých cílů a hypotéz. Některé cíle a hypotézy se týkají jen sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí, jiné se týkají sociálních pracovníků z SOS Kompas a některé cíle a hypotézy jsou pro oba subjekty stejné, nicméně vzhledem k odlišnosti těchto dvou subjektů budou výsledky výzkumu porovnány.

6.1.1 Nejvýznamnější faktory pro spolupráci

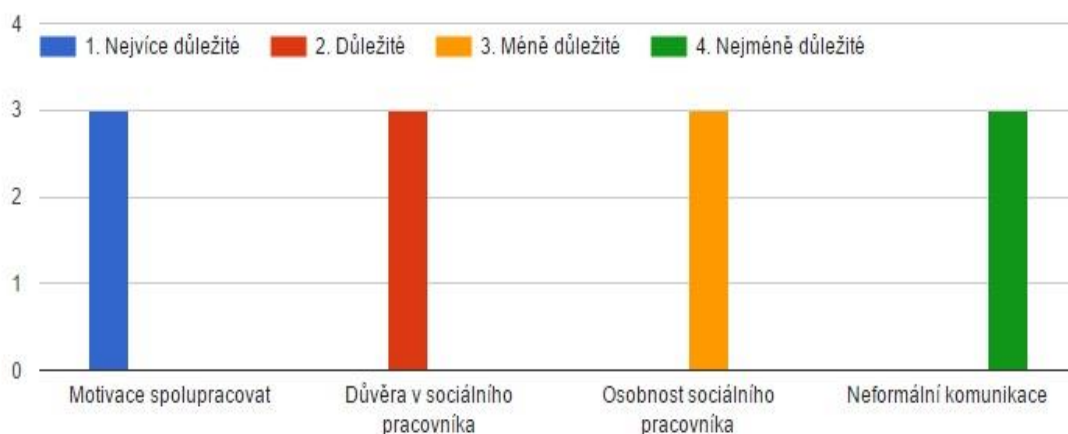
Jak dokládají následující grafy, předpoklad, že osobnost sociálního pracovníka je nejvýznamnějším faktorem pro spolupráci, se potvrdil jen částečně. Z pohledu respondentů z oddělení sociálně-právní ochrany dětí se tento předpoklad potvrdil, nicméně respondentky z SOS Kompas nevidí osobnost sociálního pracovníka za nejvíce důležitou.

Jak jsem již zmínila, sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí vidí jako nejdůležitější faktor, který ovlivňuje spolupráci, osobnost sociálního pracovníka. Důvěru v sociálního pracovníka označili za důležitou, kdežto motivaci spolupracovat vidí jako méně důležitý faktor při spolupráci. Všichni se zároveň shodli, že neformální komunikace je nejméně důležitým faktorem ovlivňujícím spolupráci.



Graf 1: Významné faktory ovlivňující spolupráci z pohledu respondentů z oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Je zajímavé, že všechny tři sociální pracovníce z SOS Kompas se vyjádřily stejně. Nejvýznamnějším faktorem pro spolupráci je, podle nich, motivace spolupracovat. Důvěra v sociálního pracovníka je pro tyto respondentky důležitá, kdežto osobnost sociálního pracovníka označily za méně důležitý faktor ve spolupráci. Nejméně důležitá je pro všechny respondentky neformální komunikace, kterou v mé kvalitativní pilotáži respondentky označily za důležitý faktor pro spolupráci.



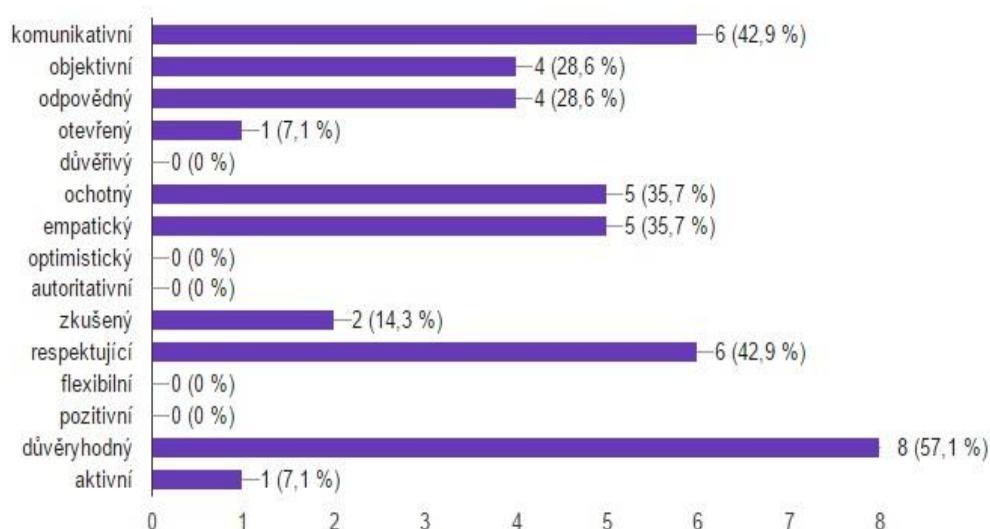
Graf 2: Významné faktory ovlivňující spolupráci z pohledu respondentek z SOS Kompas.

6.1.2 Důležité vlastnosti sociálního pracovníka při spolupráci

Jak dokládají následující grafy, předpoklad, že flexibilita a důvěryhodnost patří mezi nejdůležitější vlastnosti sociálního pracovníka pro úspěšné navázání a udržení spolupráce, se potvrdil jen z části.

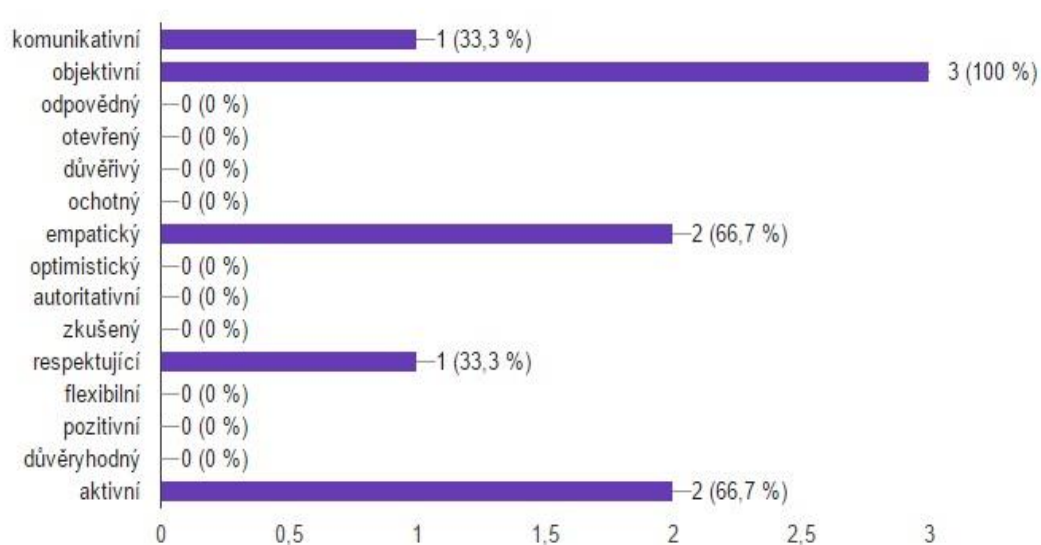
Všichni respondenti měli zvolit přesně tři vlastnosti, které vidí jako stěžejní při navázání a udržení spolupráce.

Více než polovina sociálních pracovníků (57,1%) z oddělení sociálně-právní ochrany dětí označilo jako nejdůležitější vlastnost při navázání a udržení spolupráce důvěryhodnost, ovšem flexibilitu nezmínili ani jednou. Avšak 42,9% respondentů vnímá jako potřebnou vlastnost komunikativnost a také to, aby byl sociální pracovník respektující.



Graf 3: Důležité vlastnosti sociálního pracovníka při spolupráci z pohledu respondentů z oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Sociální pracovníce z SOS Kompas vidí ze své pozice vlastnosti sociálního pracovníka rozdílně. Všechny respondentky (100%) se shodly, že objektivita patří mezi nejdůležitější vlastnosti sociálního pracovníka při spolupráci. Také empatie a aktivita sociálního pracovníka je pro 66,7% respondentů při spolupráci oceňována.

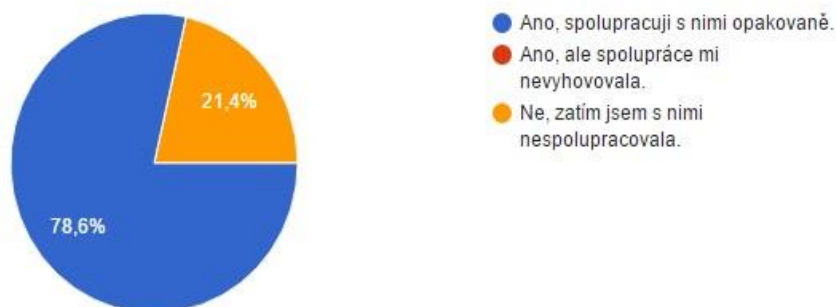


Graf 4: Důležité vlastnosti sociálního pracovníka při spolupráci z pohledu respondentek z SOS Kompas.

6.1.3 Nejčastější důvody spolupráce a nespoupráce

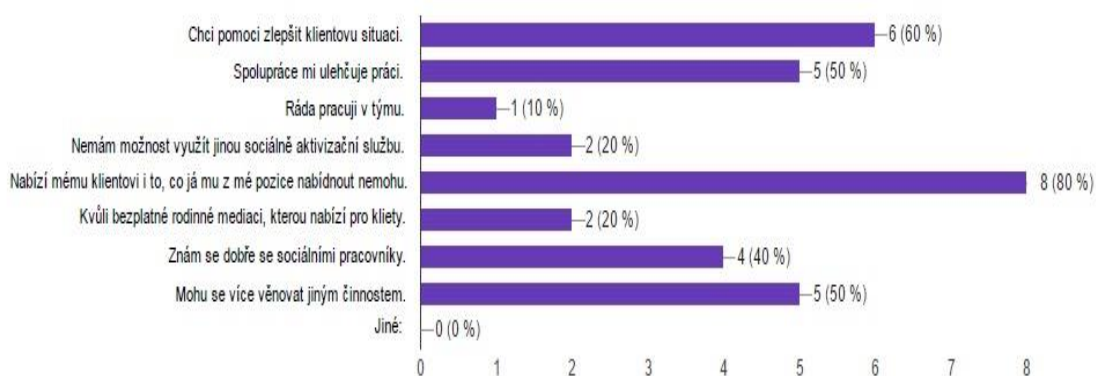
Tento cíl jsem stanovila vzhledem ke snaze o zjištění důvodů spolupráce. To znamená, že jsem chtěla zjistit, jaké benefity může spolupráce přinášet. Nicméně stejně tak významné je zaměření se i na důvody nespoupráce, protože pokud se například zjistí, co brání ve spolupráci, může se to začít určitým způsobem řešit. Následující hypotézy jsou stanoveny na základě odpovědí respondentů z oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

První graf ukazuje, že převážná většina, tedy 78,6% respondentů, spolupracuje s SOS Kompas opakovaně. Žádný z respondentů neuvedl, že s SOS Kompas v minulosti spolupracoval, ale spolupráce mu nevyhovovala a 21,4% respondentů zmínilo, že s SOS Kompas nikdy nespoupracovalo.



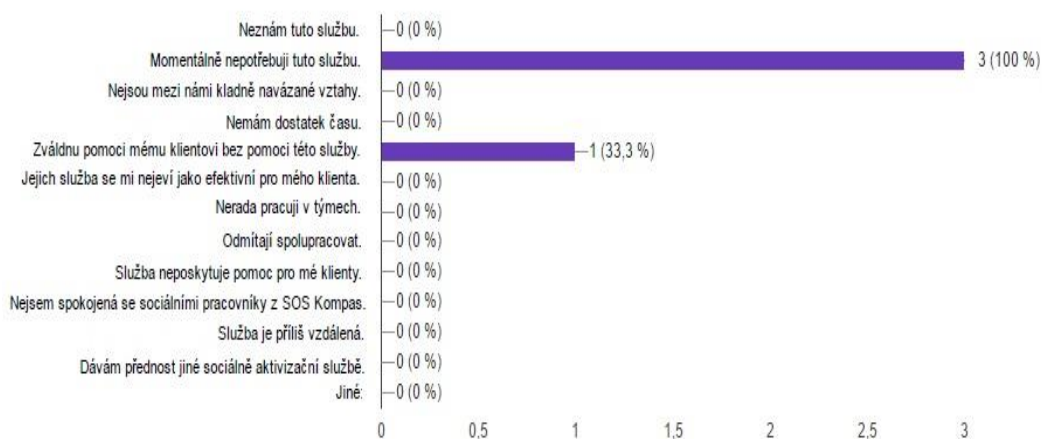
Graf 5: Spolupráce s SOS Kompas z pohledu respondentů z oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Předpoklad, že nejčastějším důvodem spolupráce je, že služba nabízí klientům i to, co jim sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí ze své pozice nabídnout nemohou, se potvrdil, jelikož většina respondentů (80%) tento důvod zmínila.



Graf 6: Důvody spolupráce s SOS Kompas.

Všichni tři respondenti, kteří uvedli, že nespolečují s SOS Kompas, zmínili důvod, že momentálně nepotřebují jejich službu, což tedy potvrzuje i mou hypotézu, kde jsem předpokládala, že tento důvod zmíní respondenti nejčastěji. Jeden z nich navíc uvedl, že zvládne pomoci klientovi i bez pomoci této služby.

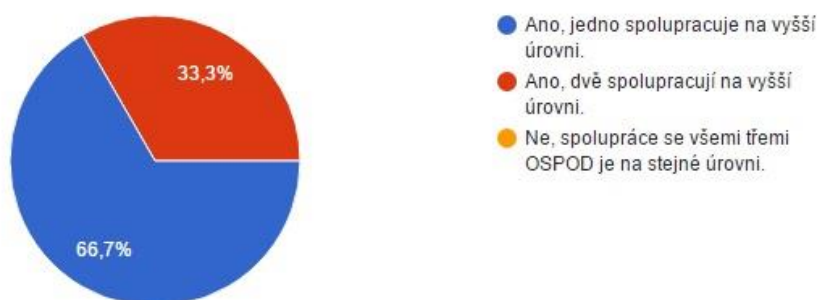


Graf 7: Důvody nespolupráce s SOS Kompas.

6.1.4 Úroveň spolupráce s různými odděleními sociálně-právní ochrany dětí

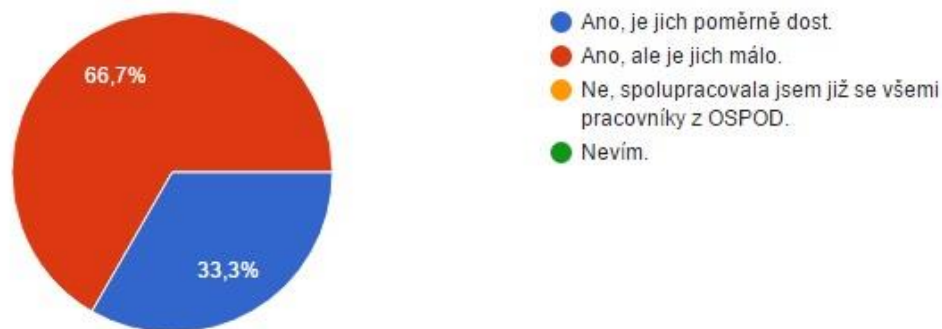
Tento cíl obsahuje dvě hypotézy, první se zaměřuje na oddělení sociálně-právní ochrany dětí jako celek, druhá hypotéza se týká spolupráce u konkrétních sociálních pracovníků. Na tyto dvě hypotézy odpovídaly respondentky z SOS Kompas.

Jak dokládá první graf, předpoklad, že jedno oddělení sociálně-právní ochrany dětí pracuje na vyšší úrovni než zbylé dvě, se potvrdil. Nicméně jedna respondentka vnímá, že jsou dvě oddělení na stejné úrovni a jedno spolupracuje na nižší úrovni.



Graf 8: Úroveň spolupráce z pohledu respondentek z SOS Kompas.

Jak dokazuje následující graf, předpoklad, že existuje jen několik málo sociálních pracovníků, kteří ještě nespolupracovali s SOS Kompas, se také potvrdil. Avšak jedna respondentka vnímá, že sociálních pracovníků, kteří nespolupracují, je poměrně dost.

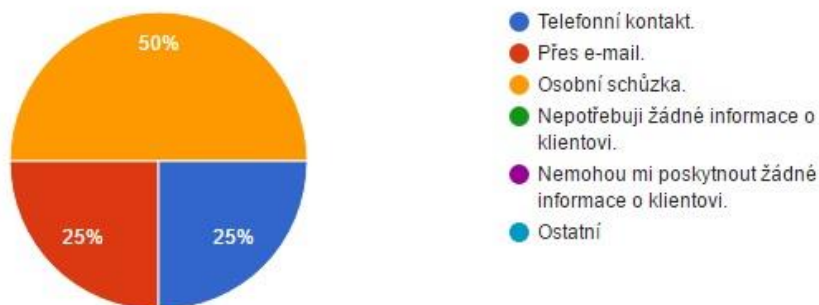


Graf 9: Názor respondentek z SOS Kompas na počet nespolupracujících sociálních pracovníků.

6.1.5 Nejvyužívanější forma komunikace a spokojenost s komunikací

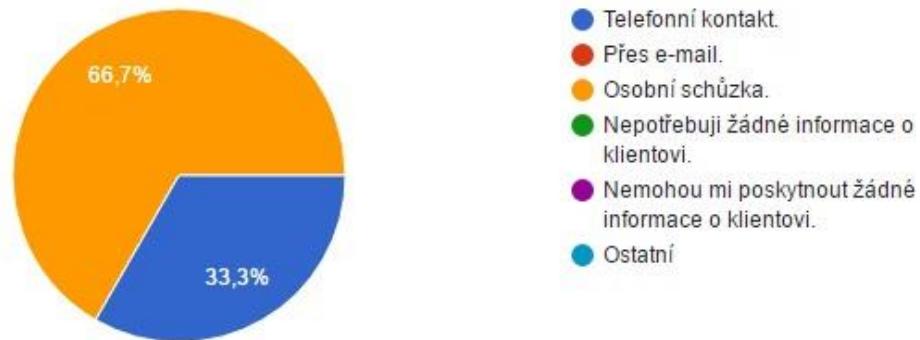
K tomuto cíli jsem definovala dvě hypotézy. První hypotéza obsahuje předpoklad, že nejvyužívanější formou komunikace při zjištění informací o klientovi je prostřednictvím telefonu. První graf a komentář ukazuje, že hypotéza nebyla potvrzena.

Přesně polovina sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí se vyjádřilo, že preferují osobní schůzku. 25% respondentů uvedlo, že upřednostňují komunikaci prostřednictvím telefonu a dalších 25% respondentů preferuje komunikaci přes e-mail.



Graf 10: Nejvyužívanější forma komunikace z pohledu respondentů z oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Sociální pracovníce z SOS Kompas s největší četností (66,7%) uvedly, že při získávání informací o klientovi upřednostňují osobní schůzku. Jedna respondentka zmínila, že preferuje telefonní kontakt.



Graf 11: Nejvyužívanější forma komunikace z pohledu respondentek z SOS Kompas.

Druhá hypotéza, která souvisí s tímto cílem, obsahuje předpoklad, že většině sociálních pracovníků vyhovuje způsob, kterým vzájemně komunikují. Následující graf ukazuje, že hypotéza byla potvrzena. Všichni respondenti, tedy jak sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí, tak sociální pracovníci z SOS Kompas, uvedli, že jsou spokojeni s tím, jak probíhá vzájemná komunikace.

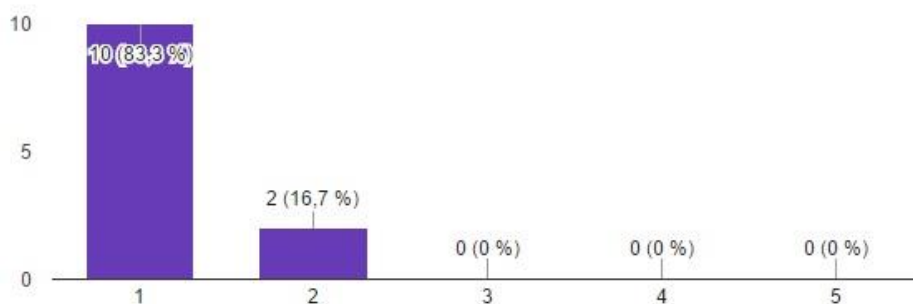


Graf 12: Celková spokojenost všech respondentů se vzájemnou komunikací.

6.1.6 Hodnocení vzájemné spolupráce

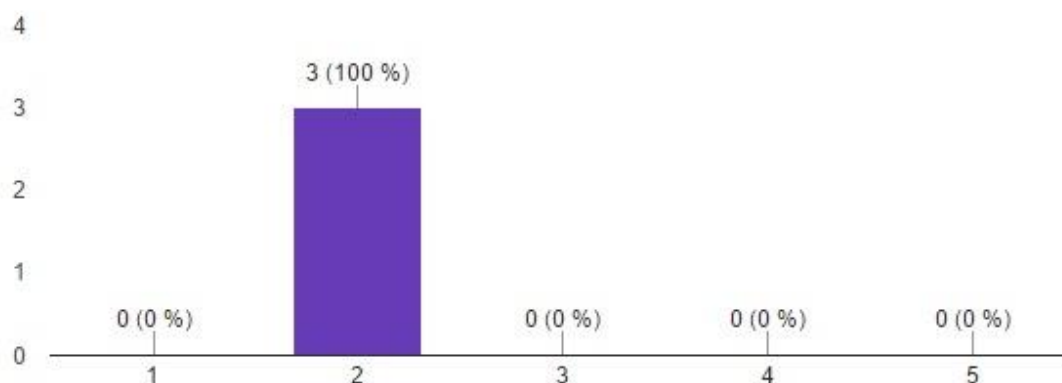
K tomuto cíli jsem stanovila dvě hypotézy, jelikož je důležité rozlišovat spokojenost z pohledu sociálních pracovníků z SOS Kompas a sociálních pracovníků ze všech oddělení sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk.

Jak dokládá první graf, předpoklad, že sociální pracovníci z oddělení sociálně právní ochrany dětí jsou naprosto spokojeni se spoluprací se sociálními pracovníky z SOS Kompas se potvrdil, jelikož respondenti odpověděli s největší četností (83,3%), že jsou naprosto spokojeni s průběhem spolupráce. Ostatní respondenti (16,7%) uvedlo, že jsou spíše spokojeni se spoluprací.



Graf 13: Hodnocení vzájemné spolupráce z pohledu respondentů z oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Jak ukazuje následující graf, předpoklad u sociálních pracovníků z SOS Kompas se mírně lišil, což jsem na základě kvalitativní pilotáže předpokládala, jelikož jsem se dozvěděla, že jsou spíše spokojeni se vzájemnou spoluprací. Tento předpoklad se tedy potvrdil i při dotazníkovém šetření, kdy všechny respondentky odpověděly, že jsou spíše spokojené s průběhem spolupráce.



Graf 14: Hodnocení vzájemné spolupráce z pohledu respondentek z SOS Kompas.

6.2 Shrnutí a zhodnocení výsledků analýzy dat

Výzkum probíhal na vzorku sociálních pracovníků z oblasti sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk. Cíleně jsem si vybrala sociální pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí na obecních úradech obcí s rozšířenou působností, přičemž těchto oddělení má okres Šumperk celkem tři, a to v Mohelnici, Šumperku a v Zábřehu. Součástí mého výzkumu jsou také sociální pracovníci ze sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi s názvem SOS Kompas, která sídlí v Zábřehu, ale její pole působnosti je po celém okrese Šumperk. I přesto, že je v okrese Šumperk ještě jedna sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, tato služba působí jen v části okresu Šumperk, z toho důvodu tuto sociálně aktivizační službu do mé práce nezahrnuji. Většina sociálních pracovníků z těchto tří oddělení by totiž neměla možnost hodnotit vzájemnou spolupráci.

Jelikož se zabývám dvěma odlišnými subjekty v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, zvolila jsem kvantitativní výzkum pomocí dvou strukturovaných dotazníků. Sociální pracovníce z SOS Kompas měly tedy odlišný dotazník, než ostatní respondenti, nicméně první dvě otázky byly obecné („Co, podle Vás, nejvíce ovlivňuje kvalitu spolupráce?“ a „Jaké vlastnosti sociálního pracovníka oceňujete při spolupráci?“), tudíž pro všechny respondenty stejné. V kapitole Výsledky výzkumu jsem však rozlišovala odpovědi respondentů i u těchto dvou obecných otázek, jelikož se ukázalo, že sociální pracovníci ze sociálně aktivizační služby mají jiné představy o vlastnostech

sociálního pracovníka při spolupráci, než sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí, stejně tak jako mají jiný pohled na faktory, které ovlivňují spolupráci.

První cíl zjišťoval, který faktor je pro spolupráci nejvýznamnější. Tento cíl byl stanoven pro všechny respondenty, ovšem jeho výsledky jsou znázorněny ve dvou grafech. První se týká odpovědí respondentů ze tří zkoumaných oddělení, druhý znázorňuje odpovědi respondentů z konkrétní sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Respondenti ze sociálně-právní ochrany dětí uvedli s největší četností jako nejdůležitější faktor pro kvalitní spolupráci osobnost sociálního pracovníka. Respondentky ze sociálně aktivizační služby se shodly, že nejvýznamnějším faktorem pro kvalitní spolupráci je motivace spolupracovat. Všichni respondenti se shodli, že neformální komunikace je nejméně důležitým faktorem, který ovlivňuje spolupráci.

Z druhého cíle, který se zaměřoval na důležité vlastnosti sociálního pracovníka při spolupráci, a který byl také stejný pro všechny respondenty, bylo zřejmé, že respondentky z SOS Kompas preferují jiné vlastnosti sociálního pracovníka, než respondenti z oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Ti, ve většině (57,1%), upřednostňují důvěryhodného sociálního pracovníka, nicméně komunikativní a respektující sociální pracovník je pro 42,9% respondentů také důležitý. Avšak všechny sociální pracovnice z SOS Kompas považují za nejvýznamnější vlastnost sociálního pracovníka objektivitu. 66,7% těchto respondentek vnímá také empatii a aktivitu za důležité vlastnosti při spolupráci.

Třetí cíl se týkal důvodů spolupráce a nespolupráce. Tento cíl se zaměřoval jen na sociální pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí, jelikož z mé kvalitativní pilotáže je zřejmé, že všechny tři sociální pracovnice aktivně reagují na návrhy spolupráce. To znamená, že pokud existuje nějaká spolupráce mezi těmito subjekty, iniciátorem bývají zpravidla právě obecní úřady obcí s rozšířenou působností.

V první řadě bylo potřeba zjistit, zda respondenti se službou spolupracují opakovaně nebo spolupráce nikdy v minulosti neproběhla. Nicméně jsem také vnímala za důležité zjistit, zda se sociální pracovníci pokoušeli s touto službou spolupracovat, ale z určitých důvodů jim spolupráce nevyhovovala. Zjistila jsem, že tento fakt se nepotvrdil a žádný respondent neodpověděl, že by mu spolupráce vyhovovala. Nicméně 21,4% respondentů uvedlo, že s touto službou zatím nespolupracovali a jako důvod uvedli, že momentálně pro své klienty sociálně aktivizační službu nepotřebují. Jeden z nich se

navíc zmínil, že dokáže pomoci svým klientům i bez pomoci této služby. Většina respondentů (78,6%) spolupracuje s touto službou opakovaně a nejčastějším důvodem bylo, že SOS Kompas nabízí jejich klientům i to, co jim oni ze své pozice nabídnout nemohou.

Čtvrtý cíl se zabýval úrovní spolupráce z pohledu sociálních pracovníků z SOS Kompas. To znamená, že respondentem mohly být jen sociální pracovníci z této služby. V tomto případě jsem se zaměřila na úroveň oddělení sociálně-právní ochrany dětí jako celek. Nicméně jsem do tohoto cíle zakomponovala i názor respondentek na počet nespolupracujících sociálních pracovníků, jelikož se domnívám, že kvalita celého oddělení se odvíjí od konkrétních sociálních pracovníků, protože čím více sociálních pracovníků bude ve spolupráci aktivních, tím více kvalitnější bude konkrétní oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Tuto skutečnost jsem zjistila z rozhovorů v mé kvalitativní pilotáži.

Respondentky ve většině (66,7%) vnímají, že jedno oddělení sociálně-právní ochrany dětí spolupracuje na vyšší úrovni než zbylé dvě. Avšak 33,7% vnímá, že dvě oddělení spolupracují na vyšší úrovni. Stejně tak 66,7% respondentek ví o některých sociálních pracovnících z těchto oddělení, kteří s nimi nespolupracují, ale zároveň dodávají, že jich je málo. Nicméně jedna respondentka, což v tomto případě tvoří 33,7% z celku, uvádí, že je nespolupracujících pracovníků poměrně dost.

Pátý cíl se zabýval formou komunikace, která je při spolupráci nevyužívanější, pokud se jedná o zjištění informací o klientovi. Zároveň se týkal míry spokojenosti se vzájemnou komunikací. Respondenti se s největší četností shodli, že nejvyužívanější forma komunikace je prostřednictvím osobních schůzek, konkrétně 50% respondentů ze sociálně-právní ochrany dětí a 66,7% respondentek z SOS Kompas. Ovšem tyto respondentky vůbec nezařadily mezi využívanou formu komunikace komunikaci přes e-mail, kterou ostatní respondenti (25%) zmínili. Ve stejném procentu, tedy 25%, zmínili respondenti z oddělení sociálně-právní ochrany dětí také komunikaci přes telefon. Tu vidí i jedna respondentka z SOS Kompas jako nejvyužívanější.

Poslední cíl zjišťoval, jak je hodnocena vzájemná spolupráce mezi sociálními pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a pracovníky z SOS Kompas. Ptala jsem se všech respondentů na spokojenost se vzájemnou spoluprací. Většina respondentů (83,3%) ze sociálně-právní ochrany dětí jsou naprosto spokojeni s tím, jak

spolupracují sociální pracovníce z SOS Kompas. Ovšem sociální pracovníce z této služby se shodly, že jsou spíše spokojené s tím, jak s nimi spolupracují tyto tři oddělení obecních úřadů obcí s rozšířenou působností.

6.3 Diskuze

Výzkumná otázka se zaměřila na kvalitu spolupráce sociálních pracovníků v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, a na faktory, které tuto kvalitu ovlivňují. Konkrétně se jedná o kvalitu spolupráce mezi odděleními sociálně-právní ochrany dětí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností v okrese Šumperk a mezi sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi s názvem SOS Kompas. Výzkum byl realizován na základně kvantitativního dotazníkového šetření.

Jak uvádí Vaculíková (2014, s. 40-1), zásadní roli v péči o ohrožené děti představují sociální služby, přičemž vyzdvihuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, jelikož jejich spolupráce s oddělením sociálně-právní ochrany je u komplikovanějších případů zcela klíčová. Odůvodňuje to tím, že sociální pracovníci z neziskových organizací mohou klientům nabízet pravidelné konzultace a možnost podpory, a to v jejich přirozeném prostředí. V této práci respondenti z oddělení sociálně-právní ochrany dětí s největší četností uváděli, že spolupracují se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi z toho důvodu, že nabízí jejich klientům i to, co jim oni ze své pozice nemohou nabídnout. Znamená to tedy, že jejich odpovědi odpovídají tomu, co tvrdí Vaculíková. SOS Kompas může pravidelně podporovat rodinu v jejich přirozeném prostředí, avšak sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní ochrany dětí na tak časté konzultace v přirozeném prostředí rodiny a v takovém rozsahu nemají dostatek času.

V tomto kvantitativním výzkumu jsem se ptala respondentek z SOS Kompas, zda ví o některých sociálních pracovnících z oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kteří s nimi nespolečně pracují. Vaculíková (2014, s. 41) totiž tvrdí, že multidisciplinární spolupráce je ideální model pro řešení situace konkrétní ohrožené rodiny, který v praxi závisí na jednotlivých aktérech. Všechny respondentky uvedly, že jsou sociální pracovníci, kteří s nimi nespolečně pracují.

S tím souvisí i osobnost těchto jednotlivých aktérů, ptala jsem se proto všech respondentů na osobnost sociálního pracovníka. Matoušková (2015, s. 25-6) totiž uvádí, že spolupráci může ovlivnit mnoho vnějších i vnitřních faktorů, přičemž zmínila, že

postoje, dovednosti, způsoby chování a osobnost jednotlivců lze zařadit mezi vnější klíčové faktory ovlivňující spolupráci. Zjistila jsem, že pro respondenty z oddělení sociálně-právní ochrany dětí jsou důležité jiné vlastnosti sociálního pracovníka než pro respondentky z SOS Kompas. Respondenti z oddělení sociálně-právní ochrany dětí totiž preferují důvěryhodného sociálního pracovníka. Což Hellebrandová (2006, s. 5) zahrnuje mezi faktory, které ovlivňují spolupráci. Tvrdí, že nejen důvěra klienta v organizaci, ale také důvěra v kompetentnost ostatních odborníků v týmu je při spolupráci významným faktorem. Sociální pracovníci ze sociálně-právní ochrany dětí zmínili, že je pro ně také důležité, aby byl spolupracující sociální pracovník respektující. I Bechyňová (2011, s. 11-2) uvádí, že záleží, zda budou při spolupráci sociální pracovníci otevřeni novým přístupům a budou spolupracovat na základě předem definovaných pravidel a vzájemném respektu. Stejně tak podle Kodymové (2015, s. 44) záleží na vzájemném respektu a důvěře ve spolupráci, což usnadňuje spolupráci.

Hanušová (2006, s. 13) tvrdí, že mezi časté problémy, které brání vzájemné spolupráci, patří mimo jiné i komunikace. Matoušková (2015, s. 25-6) uvádí, že spolupráci ovlivňuje mnoho vnějších i vnitřních faktorů, přičemž mezi vnitřní faktory ovlivňující spolupráci zařazuje také to, jak v týmu probíhá a funguje komunikace. Nicméně i Kodymová (2015, s. 44) zmiňuje komunikaci jako faktor ovlivňující spolupráci. Jelikož mnoho autorů píše o komunikaci jako o důležitém faktoru při spolupráci, překvapilo mě, že všichni respondenti zařadili komunikaci jako nejméně důležitý faktor ovlivňující spolupráci.

Hellebrandová (2006, s. 5-6) zmiňuje, že nespolupráce jednotlivých institucí může vést až k ublížení, a to i v případě, že jednotlivé instituce mohou pracovat na špičkové úrovni. Matoušková (2015, s. 25) tvrdí, že každá disciplína má jiné hodnoty, priority a předpoklady, a to může vést k neefektivní spolupráci. Může tedy například dojít ke konfliktům a konkurenci. Z těchto důvodů jsem se ptala respondentů, jak hodnotí vzájemnou spolupráci, přičemž respondenti ze sociálně-právní ochrany dětí jsou se spoluprací naprosto spokojeni a respondentky z SOS Kompas jsou spíše spokojené.

Hlavní motivací pro zpracování výzkumu byly zkušenosti z již zmíněné praxe. Měla jsem možnost z obou stran vidět, jak spolupráce funguje, zúčastnila jsem se společné schůzky sociálních pracovníků z SOS Kompas a sociálních pracovníků z jednoho

oddělení sociálně-právní ochrany dětí, která proběhla za účelem zlepšení kvality spolupráce a i díky výstupu z této schůzky jsem získala větší přehled o této problematice mezi konkrétními subjekty v okrese Šumperk. Jelikož jsem viděla, že s některým oddělením spolupráce funguje výborně, kdežto u jiného není spolupráce na tak vysoké úrovni, rozhodla jsem se pro zjištění kvality spolupráce a zaměření se na faktory, které mohou kvalitu spolupráce ovlivňovat touto formou.

Závěr

Tato práce se zaměřila na spolupráci sociálních pracovníků v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Cílem bylo zhodnotit pomocí kvantitativního dotazníkového šetření kvalitu vzájemné spolupráce sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a sociálních pracovníků z nestátní neziskové organizace SOS Kompas. Tato práce se zaměřovala také na faktory, které tuto kvalitu spolupráce ovlivňují.

Práce se skládá ze tří částí. V první, teoretické, je vymezena spolupráce a dále jednotlivé pojmy jako case management, multidisciplinární spolupráce, interdisciplinární spolupráce a případová konference, které se spolupráce týkají a s kterými je spolupráce v sociální práci spjata. Druhá kapitola zmiňuje konkrétní faktory, které určitým způsobem ovlivňují kvalitu spolupráce. Třetí kapitola popisuje činnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností, konkrétně činnosti oddělení sociálně-právní ochrany dětí. A poslední kapitola v teoretické části definuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, popisuje činnosti, které tato služba vykonává, a následně popisuje konkrétní sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, a to SOS Kompas.

Metodologická část této práce představuje metodologii k empirické části, kde je uvedena výzkumná otázka, metoda sběru dat a vymezuje výzkumné cíle, hypotézy a jejich sledované proměnné. Dále popisuje výzkumný vzorek a limity výzkumu.

Výzkumná část je zaměřena na výsledky mého výzkumu, kde jsou zmíněné jednotlivé grafy, které souvisí s odpověďmi respondentů. Kromě toho tato kapitola shrnuje a hodnotí výzkum, ale také se věnuje i diskuzi nad výzkumnou otázkou.

Výzkum byl realizován pomocí kvantitativního dotazníkového šetření a zaměřoval se na sociální pracovníky z obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, konkrétně na všechny sociální pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk. Součástí mého výzkumu byly i sociální pracovnice z nestátní neziskové organizace SOS Kompas, která je registrovaná jako sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Z tohoto výzkumu vyplývá, že kvalita spolupráce mezi těmito subjekty je spíše na dobré úrovni. Ve výzkumu totiž nebyly zjištěny žádné negativní skutečnosti, které by mohly být překážkou v kvalitní spolupráci. Sociální pracovníci z oddělení sociálně-právní

ochrany dětí jsou naprosto spokojeni s tím, jak funguje spolupráce s SOS Kompas, avšak z pohledu sociálních pracovníků z SOS Kompas úroveň spolupráce je s jednotlivými odděleními rozdílná, nicméně celkově hodnotí kvalitu spolupráce jako dobrou. Bylo zjištěno, že mezi faktory, které nejvíce ovlivňují spolupráci lze zařadit osobnost sociálního pracovníka, nicméně i motivace spolupracovat hraje pro respondenty ve spolupráci významnou roli.

Jelikož byl tento výzkum zaměřen na konkrétní subjekty v konkrétním okrese, výzkumný vzorek byl poněkud malý, a tudíž jej nelze označit za reprezentativní vzorek. Bylo by tedy přínosné, kdyby se zrealizoval výzkum zaměřující se na spolupráci mezi sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi a obecními úřady obcí s rozšířenou působností celorepublikově, protože by takové informace mohly přispět k lepší kvalitě spolupráce.

Jak už jsem zmínila, z této práce vyplynulo, že kvalita spolupráce je mezi těmito konkrétními subjekty na dobré úrovni. Nicméně předpokládám, že i přesto je důležité spolupráci dále rozvíjet a pracovat na její kvalitě. Tato práce ukázala, že kvalitní spolupráce se odvíjí od konkrétních jedinců, tudíž je potřeba i nově příchozí sociální pracovníky zapojit do spolupráce a nastavit spolupráci jako součást jejich pracovních záležitostí, jelikož kvalitní spolupráce může jediné pomoci. Tato práce pak může sloužit jako podklad pro další případné schůzky zaměřující se na spolupráci mezi těmito subjekty.

Seznam zdrojů

Bánovčinová, A. a J. Levická, 2013. Spolupráca ako podmienka sociálnej práce s rodinami ohrozenými chudobou. In: Janebová, R. *Spolupráce v sociální práci*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 533. ISBN 978-80-7435-259-1.

Bechyňová, V., 2012. *Případové konference: Praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou*. Praha: Portál, s. r. o. ISBN 978-80-262-0181-6.

Bechyňová, V. a M. Konvičková, 2011. *Sanace rodiny*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o. ISBN 978-80-262-0031-2.

Disman, M., 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze Nakladatelství Karolinum . ISBN 80-246-0139-7.

Hanušová, J., 2006. Návrh řešení interdisciplinární spolupráce. In: Hanušová, J. a K. Hellebrandová. *Interdisciplinární spolupráce*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-79-2.

Hellebrandová, K., 2006. Interdisciplinární přístup. In: Hanušová, J. a K. Hellebrandová. *Interdisciplinární spolupráce*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-79-2.

Hendl, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, s. r. o. ISBN 80-7367-040-2.

Jankovský, J., 2007. Možnosti a podmínky mezioborové spolupráce v rámci multidisciplinárního týmu. *Sociální práce/Sociálna práca*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, č 1. ISSN 1213-6204.

Kodymová, P., 2015. Multidisciplinární týmy v praxi sociální práce. In: *Sešit sociální práce: Sociální pracovník v multidisciplinárním týmu*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7421-088-4.

Macela, M. et al., 2015. *Zákon o sociálně právní ochraně dětí: Komentář*. Praha: Wolters Kluwer, a. s. ISBN 978-80-7478727-0.

Matoušek, O., 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o. ISBN 80-7178-549-0.

Matoušková, I. a D. Vrabcová, 2015. Vhodné podmínky pro fungování multidisciplinárních týmů. In: Kodymová, P. *Sešit sociální práce: Sociální pracovník v multidisciplinárním týmu*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7421-088-4.

Nosková, M. I. Štěpánová a J. Zita, 2013. Vnitrooborová spolupráce v praxi sociální práce. In: JANEBOVÁ, R. *Spolupráce v sociální práci*. Hradec Králové: Gaudeamus, s. 533. ISBN 978-80-7435-259-1.

Pemová, T. a R. Ptáček, 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 978-80-247-4317-2.

Pěničková, A., 2017. *Spolupráce sociálních pracovníků v oblasti sociálně právní ochrany dětí*. Caritas - VOŠs Olomouc. Absolventská práce.

Ponižilová, T., 2011. Mediace jako možné východisko rodinných konfliktů. *Sociální práce/Sociálna práca*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, č 2, s. 133-39. ISSN 1213-6204.

Pstružina, K., 2002. Interdisciplinární přístup. [online].1999-2002. Dostupné také z: <http://nb.vse.cz/kfil/win/atlas1/interdis.htm>

Reichel, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3006-6.

Solařová, H., 2013. *Case management aneb případové konference v praxi*. 2. rozšíř. vyd. Benepal, a. s.

SOS Dětské vesničky – Kdo jsme. Aktualizace nevedena. Dostupné z: <http://www.sos-vesnicky.cz/o-sdruzeni/> [cit. 19. 2. 2017]

SOS Dětské vesničky – Naše činnost. Aktualizace nevedena. Dostupné z: <http://www.sos-vesnicky.cz/nase-cinnost/> [cit. 19. 2. 2017]

SOS Dětské vesničky – Preventivní péče - SOS Kompas Zábřeh. Aktualizace nevedena. Dostupné z: <http://www.sos-vesnicky.cz/nase-cinnost/SO-kompas/sos-kompas-zabreh/> [cit. 19. 2. 2017]

Stuchlík, J., 2001. *Asertivní komunitní léčba a case management*. Praha: Fokus Praha.

Vaculíková, K., 2014. Spolupráce organizací při práci s ohroženými rodinami. In: Matoušek, O. a H. Pazlerová. *Podpora rodiny*. Praha: Portal, s. r. o, s. 176. ISBN 978-80-262-0697-2.

Zákon o sociálních službách. Zákon 108/2006 Sb. V účinném znění ke dni 1.1.2007.

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Zákon 359/1999 Sb. V účinném znění ke dni 1.4.2000.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník pro sociální pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Dotazník pro sociální pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Dobrý den,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění následujícího dotazníku. Jsem studentka oboru Charitativní a sociální práce na Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci a v rámci své bakalářské práce realizuji výzkum, který se týká hodnocení spolupráce sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk a sociálních pracovníků ze sociálně aktivizační služby SOS Kompas. I díky Vašemu zodpovězení následujících otázek by pak tato práce mohla poskytnout údaje o kvalitě spolupráce.

Všechny Vámi poskytnuté informace jsou **zcela anonymní**.

1. Co podle Vás nejvíce ovlivňuje kvalitu spolupráce? Seřad'te od nejdůležitějšího po nejméně důležité.

- a) Motivace spolupracovat
- b) Důvěra v sociálního pracovníka
- c) Osobnost sociálního pracovníka
- d) Neformální komunikace

2. Jaké vlastnosti sociálního pracovníka oceňujete při spolupráci? Vyberte 3 nejdůležitější.

- a) komunikativní
- b) objektivní
- c) odpovědný
- d) otevřený
- e) důvěřivý
- f) ochotný
- g) empatický
- h) optimistický
- i) autoritativní
- j) zkušený
- k) respektující
- l) flexibilní
- m) pozitivní

- n) důvěryhodný
- o) aktivní

3. Spolupracujete někdy s SOS Kompas?

- a) Ano, spolupracuji s nimi opakovaně.
- b) Ano, ale spolupráce mi nevyhovovala.
- c) Ne, zatím jsem s nimi nespolupracovala.

4. Pokud jste uvedla v otázce č. 3 odpověď a), uveďte důvody (může jich být více).

- a) Chci pomoci zlepšit klientovu situaci
- b) Spolupráce mi ulehčuje práci
- c) Ráda pracuji v týmu
- d) Nemám možnost využít jinou sociálně aktivizační službu
- e) Nabízí mému klientovi i to, co já mu z mé pozice nabídnout nemohu
- f) Kvůli bezplatné mediaci, kterou nabízí pro klienty
- g) Zná se dobře se sociálními pracovníky
- h) Mohu se více věnovat jiným činnostem
- i) Jiný důvod – uveďte

5. Pokud jste uvedla v otázce č. 3 odpověď b) nebo c), uveďte důvody (může jich být více).

- a) Neznám tuto službu
- b) Momentálně nepotřebuji tuto službu
- c) Nejsou mezi námi kladně navázaní vztahy
- d) Nemám dostatek času
- e) Zvládnou pomoci mému klientovi bez pomoci této služby
- f) Jejich služba se mi nejeví jako efektivní pro mého klienta
- g) Nerada pracuji v týmech
- h) Dávám přednost jiné sociálně aktivizační službě
- i) Služba je příliš vzdálená
- j) Služba neposkytuje pomoc pro mé klienty
- k) Odmítají spolupracovat
- l) Nejsem spokojená se sociálními pracovníky z SOS Kompas
- m) Jiný důvod - uveďte

6. Do jaké míry jste spokojeni s tím, jak funguje spolupráce s SOS Kompas? Označte jednu elipsu.

1 2 3 4 5

Naprostá spokojenost Úplná nespokojenost

7. Jakou formu komunikace s SOS Kompas nejvíce upřednostňujete, když potřebujete zjistit informace o klientovi?

- a) Telefonní kontakt
- b) Přes e-mail
- c) Osobní schůzka
- d) Nepotřebuji od nich žádné informace o klientovi.
- e) Nemohou mi poskytnout žádné informace o klientovi.

8. Vyhovuje Vám způsob, kterým běžně komunikujete s SOS Kompas?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nekomunikuji s nimi

9. Jakou vykonáváte pozici?

- a) Sociální pracovnice
- b) Vedoucí oddělení
- c) Kurátor pro děti a mládež
- d) Pracovnice náhradní rodinné péče

10. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Vyšší odborné
- b) Vysokoškolské
- c) Jiné, uveďte: _____

11. Jaký je Váš věk?

- a) Do 30-ti let
- b) 31-40 let
- c) 41 a více

Příloha č. 2: Dotazník pro sociální pracovníky z SOS Kompas

Dotazník pro sociální pracovníky z SOS Kompas

Dobrý den,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění následujícího dotazníku. Jsem studentka oboru Charitativní a sociální práce na Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci a v rámci své bakalářské práce realizuji výzkum, který se týká hodnocení spolupráce sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk a sociálních pracovníků ze sociálně aktivizační služby SOS Kompas.

I díky Vašemu zodpovězení následujících otázek by pak tato práce mohla poskytnout údaje o kvalitě spolupráce.

Všechny Vámi poskytnuté informace jsou zcela anonymní.

1. Co, podle Vás, nejvíce ovlivňuje kvalitu spolupráce? Seřad'te od nejdůležitějšího po nejméně důležité.

- a) Motivace spolupracovat
- b) Důvěra v sociálního pracovníka
- c) Osobnost sociálního pracovníka
- d) Neformální komunikace

2. Jaké vlastnosti sociálního pracovníka oceňujete při spolupráci? Vyberte 3 nejdůležitější.

- a) komunikativní
- b) objektivní
- c) odpovědný
- d) otevřený
- e) důvěřivý
- f) ochotný
- g) empatický
- h) optimistický
- i) autoritativní
- j) zkušený
- k) respektující
- l) flexibilní
- m) pozitivní
- n) důvěryhodný
- o) aktivní

3. Dalo by se říci, že některé oddělení sociálně-právní ochrany dětí v okrese Šumperk (dále OSPOD) spolupracuje na vyšší úrovni?

- a) Ano, jedno spolupracuje na vyšší úrovni.
- b) Ano, dvě spolupracují na vyšší úrovni.
- c) Ne, spolupráce se všemi třemi OSPOD je na stejné úrovni.

4. Víte o konkrétních sociálních pracovnících z OSPOD v okrese Šumperk, s kterými jste ještě nespolupracovala?

- a) Ano, je jich poměrně dost
- b) Ano, ale je jich málo
- c) Ne, spolupracovala jsem již se všemi pracovníky z OSPOD.
- d) Nevím

5. Do jaké míry jste spokojeni s tím, jak funguje spolupráce s OSPOD v okrese Šumperk? Označte jednu elipsu.

1 2 3 4 5

Naprostá spokojenost Úplná nespokojenost

6. Jakou formu komunikace s OSPOD nejvíce upřednostňujete, když potřebujete zjistit informace o klientovi?

- a) Telefonní kontakt
- b) Přes e-mail
- c) Osobní schůzka
- d) Nepotřebuji od nich žádné informace o klientovi.
- e) Nemohou mi poskytnout žádné informace o klientovi.

7. Vyhovuje Vám způsob, kterým běžně komunikujete s OSPOD?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nekomunikuji s nimi

8. Pozice

- a) Sociální pracovnice
- b) Vedoucí oddělení

9. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Vyšší odborné
- b) Vysokoškolské
- c) Jiné, uveďte: _____

10. Jaký je Váš věk?

- a) Do 30-ti let
- b) 31-40 let
- c) 41 a více