

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Profesní perspektivy sociálního pracovníka
v pobytových, ambulantních a terénních službách
sociální péče**

Diplomová práce

Autor: Bc. Kamila Tomková
Studijní program: N 6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, PhD.

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ
Ústav sociální práce
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Kamila Tomková**
Osobní číslo: **U1346**
Studijní program: **N6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Profesní perspektivy sociálního pracovníka v pobytových, ambulancích a terénních službách sociální péče**
Zadávací 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 :

Diplomová práce bude zkoumat profesní perspektivy sociálních pracovníků ve službách sociální péče ambulantní, pobytové i terénní formy. Práce se bude zaměřovat i na systémové pojetí personální práce u poskytovatelů sociálních služeb ve vztahu k sociálním pracovníkům. Výzkumné metody: dotazování, indukce, analýza, syntéza. Výzkumné techniky: kvalitativní rozhovor, obsahová analýza dokumentů.

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: **3. února 2014**
Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2015**

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.
ředitel

L.S.

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.
vedoucí katedry

dne

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně a všechny použité prameny uvedla v seznamu literatury a zdrojů.

V Pardubicích dne

Abstrakt

TOMKOVÁ, Kamila. *Profesní perspektiva sociálního pracovníka v pobytových, ambulantních a terénních službách sociální péče*. Hradec Králové 2015. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce Mgr. et Mgr. Radka Janebová PhD.

Tato diplomová práce se zabývá profesními perspektivami sociálního pracovníka ve službách sociální péče. V teoretické části se snažím charakterizovat profesi sociálního pracovníka a možnosti profesního rozvoje. Zabývám se dále také pobytovými službami a specifiky sociální práce v těchto zařízeních. V práci popisuji i požadavky, které jsou zaměstnavateli kladeny na sociální pracovníky, rozebírám zde, jakou roli sociální pracovník zastává v rámci organizace, a v neposlední řadě se zabývám, jaké pracovní podmínky jsou sociálním pracovníkům nabízeny pro výkon jejich profese. V empirické části práce pomocí kvalitativního polo strukturovaného rozhovoru zjišťuji, jaké konkrétní pracovní činnosti, pravomoci či odpovědnosti se váží k práci sociálního pracovníka v jednotlivých pobytových službách a dále rozkrývám požadavky kladené zaměstnavateli na pozici sociálního pracovníka, s cílem odpovědět na otázku jaké pracovní podmínky a možnosti mají sociální pracovníci v těchto zařízeních pro svůj profesní růst a zda nabízené profesní perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků či nikoli. Téma považuji za důležité především z hlediska jeho aktuálnosti ve vazbě k současnému procesu vymezování sociální profese.

Klíčová slova: profese, profesní perspektiva, profesní rozvoj, sociální pracovník, pobytové služby, personální práce.

Abstract

TOMKOVÁ, Kamila. *Professional perspective of a social worker in residential, outpatient and outreach social care services*. Hradec Králové, 2015. Master Degree Thesis. Univerzity of Hradec Králové. Leader of the Master Degree Thesis Mgr. et Mgr. Radka Janebová PhD.

This master's thesis is concerned with the professional prospects of a social worker in social care services. In the theoretical part I have tried to describe the profession of a social worker and the possibilities of her/his development in the profession. I have also been interested in the social residential services and the characteristics of work in such establishments. I have even described the demands placed upon the social worker by the employer and I analyse here what role the social worker holds within the framework of the organisation and I primarily concerned with the working conditions offered to her/him, to enable them to carry out their work. In the empirical part of my work I have established, with the help of qualitative semistructured interview, which real activities, authority or responsibilities are connected with the work of the social worker in particular residential services. And further I am discovering the demands placed on the position of the social worker by the employer with the aim to answer the question what working conditions and possibilities the social worker in such establishments has and whether the offered professional perspective fulfills her/his expectations. I regard this topic as important foremost from the view of its topicality closely connected to the present proces of demarcation of social profession.

Keywords: profession, professional perspective, professional development, social worker, residential services, personal work.

PODĚKOVÁNÍ:

Děkuji paní doktorce Janebové za odborné vedení diplomové práce, cenné rady a podporu.

Děkuji za přívětivý přístup všech, kteří přispěli k výzkumu.

Děkuji své rodině za trpělivost a pochopení, které mi poskytli v průběhu studia a psaní této práce.

MOTTO: *At' už děláte v životě cokoli, dělejte to dobře. Člověk by měl dělat svoji práci tak dobře, aby to nedokázal líp nikdo jiný. Připadl-li Vám úkol metaře, zametejte ulice stejně dobře, jako Michalangelo maloval obrazy, jako Shakespeare psal poezii, jako Beethoven skládal hudbu. Zametejte tak dobře, že všechny zástupy pozemské i nebeské se zastaví a pochválí Vás: „Zde žil a pracoval skvělý metař, který dělal dobře svoji práci“.* M. L. King

OBSAH

Úvod	11
Teoretická část	
1. Profesní perspektiva	
1. 1 Profese sociálního pracovníka	13
1. 1. 1 Předpokládané osobnostní charakteristiky sociálního pracovníka	16
1. 1. 2 Pravomoci, odpovědnosti a činnosti vážící se k profesi sociálního pracovníka	17
1. 2 Možnosti profesního rozvoje	19
1. 2. 1 Profesní růst sociálního pracovníka z teoretického pohledu	21
1. 2. 2 Praktické možnosti rozvoje profesních dovedností	22
2. Pobytové služby sociální péče	
2. 1 Služby sociální péče	23
2. 2 Pobytové služby	23
2. 2. 1 Specifika sociální práce v pobytových službách	25
2. 3 Standardy kvality sociálních služeb v pobytových službách	26
2. 3. 1 Personální a organizační zajištění sociální služby	28
2. 3. 2 Profesní rozvoj zaměstnanců	28
3. Požadavky zaměstnavatelů na pracovní pozici sociálního pracovníka versus poskytované pracovní podmínky	
3. 1 Personální práce v sociálních službách	30

3. 2 Požadavky kladené zaměstnavateli na pozici sociálního pracovníka	31
3. 2. 1 Role sociálního pracovníka v pobytových službách sociální péče	33
3. 2. 2 Pracovní podmínky sociálního pracovníka v pobytových zařízeních.	34
Shrnutí teoretické části	36
Empirická část	
2. 1. Cíl výzkumu	38
2. 2 Transformace cílů	40
2. 3 Druh výzkumu	44
2. 4 Zvolené výzkumné metody a techniky	44
2. 5 Popis průběhu sběru dat	45
2. 6 Charakteristika zkoumaného vzorku	46
2. 7 Strategie zpracování údajů	50
2. 8 Rizika a etické otázky výzkumu	50
2. 9 Analýza a interpretace dat	52
Shrnutí výzkumné části	71
Závěr a diskuze	74
Seznam použité literatury a zdrojů	77
Seznam příloh	
Přílohy 1 - 2	

Úvod

Pro svou diplomovou práci jsem si vybrala téma Profesionální perspektivy sociálního pracovníka v pobytových, ambulantních a terénních službách sociální péče. Téma bylo vypsáno Ústavem sociální práce Univerzity Hradec Králové, zaujalo mne a rozhodla jsem se ho zpracovat. Poctivě přiznávám, že můj výběr tématu diplomové práce nebyl zcela náhodný, zvolila jsem si jej především ze zvědavosti a svého osobního zájmu. Na myšlenku přijmout vypsané téma má velký podíl touha zjistit, jaká pracovní perspektiva se nabízí sociálním pracovníkům při výkonu jejich profese. Vliv na můj zájem má dozajista také osobní zkušenost z doby nedávno minulé, kdy jsem jako čerstvá absolventka UHK sháněla zaměstnání a prošla řadu výběrových řízení, přičemž se v mnoha organizacích tvrdě střetávaly mé představy se skutečnými realitami pracovního sociálního světa. Původně jsem chtěla napsat obsáhlou porovnávací práci zahrnující všechny formy služeb sociální péče, ale po konzultaci s vedoucí práce paní doktorkou Janebovou a po hlubší reflexi jsem pochopila, že takto obsáhlou rešerši nelze do diplomové práce vtěsnat, má-li být opravdu sondou do problematiky profesionální perspektivy. Nechávám proto téma ambulantních a terénních forem služeb k rozpracování dalším zájemcům z řad sociálních pracovníků i jiných a budu se nadále zabývat výhradně profesionálními perspektivami sociálních pracovníků v pobytových službách.

Hlavním cílem mé diplomové práce je zjistit, jaké konkrétní možnosti a podmínky mají sociální pracovníci při svém profesionálním rozvoji v oblasti pobytových služeb sociální péče, jaké jsou kladeny požadavky na sociální pracovníky ze strany zaměstnavatelů a zda nabízené profesionální perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků při výkonu jejich profese. Východiskem ke zpracování teoretické části diplomové práce se mi stala odborná literatura a odborné články v periodikách, dále internetové zdroje, zákonné normy a další dostupné prameny, které se k tématu váží.

Teoretickou část diplomové práce jsem rozdělila do 3 okruhů, které spolu navzájem souvisí a doplňují se. V první části práce se zabývám teoretickým vymezením pojmu profesionální perspektivy respektive profesionálního rozvoje, dále zde nastiňuji předpokládané osobnostní rysy sociálního pracovníka a rozvíjím zde teze o teoretických i praktických možnostech pracovního rozvoje. Kapitoly druhé části se věnují oblasti pobytových

služeb sociální péče a vymezují specifika sociální práce v této oblasti, rovněž zde uvádím, jak jsou v pobytových službách teoreticky řešeny personální záležitosti týkající se především profesního rozvoje.

Třetí kapitola práce se zaměřuje na požadavky, které jsou kladeny zaměstnavateli na pozici sociálního pracovníka, neboť na rozvoj pracovního potenciálu člověka mají vliv nejen nároky na něj kladené, ale i role, kterou v zaměstnání zastává a v neposlední řadě i praktické podmínky pro výkon práce, které zaměstnavatel svému podřízenému poskytuje.

Pro empirickou část své diplomové práce jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou strategii – polo strukturovaný rozhovor a analýzu dokumentů. Hlavní cíl práce jsem rozdělila do 4 dílčích cílů, s cílem zachytit a rozkrýt možné pracovní perspektivy sociálních pracovníků pracujících v pobytových službách sociální péče. První dílčí cíl mi poskytl možnost rozpoznat, jak jsou v pobytových službách vymezovány pravomoci, odpovědnosti a činnosti sociálních pracovníků a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu. Cíl druhý mi posloužil k porovnání jednotlivých pojetí Standardů kvality sociálních služeb týkajících se personálního i organizačního zajištění sociální služby a profesního rozvoje zaměstnanců v jednotlivých pobytových službách. Třetí dílčí cíl mi umožnil vymezit požadavky zaměstnavatelů na sociální pracovníky v pobytových službách a zároveň identifikovat, jaké pracovní podmínky jsou těmto sociálním pracovníkům poskytovány v praktické rovině. Poslední dílčí cíl mi pomohl zjistit, jak a zda nabízené perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků ohledně jejich profesní perspektivy při výkonu profese.

Domnívám se, že práce by mohla přispět k upevnění vědomí sociálních pracovníků, že profesní perspektiva v sociálních službách existuje a pokud práce poslouží i k vymezení oblasti sociální práce v pobytových službách, prospěje zcela jistě k snadnější orientaci v profesi sociálního pracovníka.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Profesní perspektiva

Pojem profesní perspektiva je obtížně uchopitelný, v odborné literatuře se s tímto vymezením setkáváme spíše okrajově, často bývají používány spíše termíny kariérní postup, profesní rozvoj, rozvoj lidských zdrojů apod. Hledání odpovědi na otázku co to je profesní perspektiva, a zda vůbec něco jako profesní perspektiva v sociálních službách existuje, se bude jako červená nit vinout celou touto diplomovou prací a jejími tématy. Profesní perspektivu budu pro potřeby této práce chápat především z pohledu možností profesního rozvoje. V navazující kapitole se budu věnovat základnímu vymezení profesní perspektivy, přičemž stěžejním pojmem je profese a profesní rozvoj.

1.1 Profese sociálního pracovníka

Povolání čili profese určuje životní dráhu každého člověka více, než jsme si ochotni připustit. Všechny oblasti našeho každodenního života ovlivňuje to, jakou profesi vykonáváme. Zvolené povolání zasahuje naše emocionální vnímání, zdravotní stav, společenské postavení, okruh našich kontaktů, ekonomické postavení, zkrátka předurčuje náš sociální status. Různé profese jsou ve společnosti různě vnímány a hodnoceny. Osobně se ztotožňuji s následujícím vymezením profese a následně i sociální práce *„Profese (povolání); v současné společnosti jde o určující faktor sociálního statusu člověka; dospělý člověk je posuzován dle profese, kterou vykonává, a mladý člověk dle profese, na niž se připravuje“* (Hartl, Hartlová, 2000, s. 454). *„Sociální práce je vnímána jako vztah mezi aktivními subjekty: sociálním pracovníkem a klientem“* (Tokárová in Balvín, Haburajová Ilavská, 2012, s. 58). Obor sociálního pracovníka je v České republice oproti jiným např. zdravotnickým profesím poměrně mladý. Až donedávna mnohdy nebylo jasné, co to vlastně sociální profese je zač, a jak se liší od ostatních pomáhajících profesí. Aby se sociální práce stala rovnocennou partnerkou dalších pracovních odvětví, je třeba ji definovat. Legislativně profesi sociálního pracovníka v České republice v současné době vymezuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, který uvádí *„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, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“, jiné vymezení nabízí například Mezinárodní federace sociálních pracovníků v etickém kodexu sociálních pracovníků¹ „Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti“. Jednoduše lze také říci, že „Profesionální sociální pracovníci poskytují informace a rady, zastupují, pracují s klienty a poskytují jim jiné obdobné odborné služby“(Matoušek, 2007, s. 180). Je potěšitelné, že se profese sociálního pracovníka² jako součást „služeb lidu“ začíná v současné době pomalu rozvíjet a usazovat v povědomí veřejnosti i v odborných společnostech. O sociální profesi se začíná mluvit v širší společnosti, již to není jen „šuška“ mezi samotnými sociálními pracovníky, už i sami sociální pracovníci pomalu začínají zvedat hlavy a začínají být na svou profesi „hrdí“. Velký vliv na daný vývoj má především současná koncepce sociální oblasti, která reflektuje potřebu vymezit sociálního pracovníka a určit jeho místo mezi profesemi. Vlivem roztržitosti oblasti působnosti a nejednotnosti sociálních pracovníků má však tato snaha několik bolavých problémů. Jedním z nich je příliš široké a nejednoznačné vymezení, kdo může sociální práci vykonávat. Protože zatímco například jako lékař může pracovat jen osoba, která absolvovala příslušné medicínské vzdělání, u sociálních profesionálů tomu tak není. Dle zákona o sociálních službách může práci sociálního pracovníka vykonávat osoba vzdělaná v sociální práci, sociální pedagogice, speciální pedagogice, sociální patologii či právu nebo sociálně právní činnosti. Sociální pracovník také může být ten, kdo ve výše uvedených oblastech absolvoval vzdělávací kurz v rozsahu nejméně 200 hodin a splnil praxi nejméně 5 let za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání

¹ Zdroj je dostupný z [www: <http://www.socialnipracovnici.cz\[on-line\]](http://www.socialnipracovnici.cz[on-line])

² V celé práci používám znění zákona o sociálních službách v platném znění k 18. 3. 2015.

v jiné oblasti, než která je výše uvedena. Troufám si tvrdit, že tato stávající úprava není plně vyhovující potřebám sociální profese. V praxi se poté můžeme setkat například s tím, že zatímco speciální pedagog může vykonávat práci sociálního pracovníka - sociální pracovník naopak práci speciálního pedagoga vykonávat nemůže, neboť nespĺňuje kvalifikační nároky kladené na tuto profesi. Nesmíme také zapomenout, že status sociálního pracovníka a s tím související odbornou způsobilost má zároveň osoba zdravotně sociálního pracovníka. Jizvou na současném stavu je i skutečnost, že není dostatečně podpořeno další vzdělávání v sociální oblasti - na stejné odborné úrovni je nyní sociální pracovník, který získal vzdělání na Vyšší odborné škole i sociální pracovník, který absolvoval magisterský stupeň vzdělání. Dalším z neduhů je i to, že sociální pracovníci často pracují pod vedením osob s daleko nižším vzděláním či se vzděláním v jiné oblasti a v takové atmosféře dochází k velmi těžkému obhajování profesních zájmů. V organizacích navíc často pracuje jeden či dva pracovníci - snadno je spočítáme na prstech jedné ruky - chybí možnost porady, konzultace, pohled „druhých očí“ na problém, a sociální pracovník je tak vystaven permanentní zátěži rozhodování a reflexe. *„Profese pomáhající je označení pro povolání zaměřená na pomoc jedinci, který se nachází v určité situaci nouze, ale i pro pomoc zaměřenou na optimální rozvoj člověka. Jde zejména lékaře, psychology a psychoterapeuty, sociální pracovníky, učitele (zejm. speciální pedagogy apod.). Významnou roli v jejich práci hraje osobnost pomáhajícího. Jsou ohroženi vysokou mírou stresu, často u nich dochází k tzv. vyhoření burn – out“* (Jandourek, 2007, s. 195). Jakkoli je pozice sociálního pracovníka nesnadná přesto láká do svých osidel stále mnoho zájemců, což je přínosné, avšak důležité je uvědomit si, že v dnešní mlhavé rozbředlosti sociální práce není zaručen rozvoj oboru a může tak dojít k deziluzi absolventů vstupujících na sociální pracovní trh. Samotné profesi by dle mého názoru nejvíce pomohlo jasné vymezení hranic a kompetencí sociální profese. Sociální práce je nesmírně důležitá složka společnosti a její status chátrá díky poněkud nejednoznačnému vymezení. V současné době probíhá odborná diskuze k chytanému profesnímu zákonu o sociálních pracovnících, který by měl jasně definovat sociální profesi a tím přispět ke zlepšení podmínek pro výkon sociální práce. Vymezení profese sociálních pracovníků je aktuální otázka dnešních dní. Protože se domnívám, že by sociální pracovníci měli svou

příslušnost k sociální profesi hájit, zabývám se v praktické části práce informovaností sociálních pracovníků o tomto připravovaném legislativním záměru.

1. 1. 1 Předpokládané osobnostní charakteristiky sociálního pracovníka

Profese sociálního pracovníka je bezesporu náročná, adept sociálního učení musí splňovat předpoklady kladené na něho § 110 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění tedy: plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost podle tohoto zákona. Z osobnostních rysů je nezbytné, aby pracovník byl schopen empatie, musí být chápající, neodsuzující, komunikativní, přijímající, flexibilní, schopný práce samostatné i týmové, zkrátka zralá osobnost „*Jako nejdůležitější charakteristiky sociálního pracovníka lze vnímat jeho lidské kvality a schopnosti navázat s klientem efektivní vztah. Příslušné dovednosti se ve školách neučí. Znalosti zákonů, legislativy a metod sociální práce, které se v současnosti kladou za prioritu v sociální práci je jednou ze základních charakteristik výkonu profese, ale pokud sociální pracovník nemá osobnostní předpoklady pro výkon této profese, nemůže mít z výkonu práce sociálního pracovníka nezbytné uspokojení, které patří mezi základní lidské potřeby*“ (Chudý, Neumeister, Jůvová, 2010, s. 150).

Při vstupu do profese hrají taktéž velkou roli pohnutky, které člověka k jeho volbě vedou „*Pracovní zaměření člověka vychází z jeho zájmu o konkrétní problematiku a z toho, jakým směrem a způsobem se rozvíjely jeho vlohy a jaké hodnoty si v této souvislosti osvojil v rodině a socializaci*“ (Vronský, 2012, s. 54). Důležité zároveň je, aby se pracovník uměl vyrovnat s nejistotou, která je nedílnou součástí sociální práce. Další nezbytností je reflektování skutečnosti, že profesní a osobní hodnoty pracovníka mohou být v konfliktu s hodnotami a cíli organizace, v níž sociální pracovník pracuje. V praktické části této diplomové práce byla projekce tohoto konfliktu více než zjevná. Sociální pracovník musí být také připraven obhájit své jednání a postoje. Protože sociální profese nezbytně buduje svou podstatu na etickém jednání a chování, měl by sociální pracovník v sobě mít hluboko zakořeněné etické zásady „*Etika je úzce spjata s profesním přístupem sociálního pracovníka. Je významnou součástí při výkonu sociální práce. S etikou je spojena otázka morálky, politiky, svědomí, svobody, dobra a zla,*

norma a zákonů, autority a moci aj.“ (Chudý, Neumeister, Jůvová, 2010, s. 72). Ani sociální pracovník však není bytost dokonalá, má své pohnutky, pochyby, emoce a slabá místa *„Člověk jako takový je osobnost a své osobnostní rysy neztrácí ani nepotlačuje při pracovním výkonu“* (Vronský, 2012, s. 23) avšak, pokud se pracovníkovi daří se s těmito lidskými přirozenostmi vyrovnat a reflektovat je, stává se opravdovým odborníkem své profese. Vždy je zapotřebí zůstat především člověk se vtahem k ostatním lidem. *„Na ideální představy o osobnosti pomáhajícího bychom se měli dívat kriticky, neboť nejde o to, abychom vytvořili ideální obraz pomáhajícího. Citlivé chápání slabostí a nedostatků – vlastních i cizích – je právě předpokladem účinné pomoci“* (Schmitzbauer, 2000, s. 152). Úlehla k tomu dodává *„Odbornost je umění být prostředníkem mezi normami a klienty. Protože jde o dovednost, znamená to, že pracovník musí pracovat sám na sobě, aby svou odbornost vytvořil, udržel a rozvíjel“* (Úlehla, 2009, s. 24). Sociální pracovník je zavázán k celoživotnímu učení a průběžné aktualizaci svých vědomostí a dovedností. Neustálé změny v legislativní oblasti, vývoj metod a proces nových diskurzů v sociální práci provázejí každého sociálního profesionála po celou dobu jeho pracovní dráhy. Pokud je sladěn s touto neustálou profesní potřebou, pružně reagovat na všechny přinášené změny je žádanou pracovní silou na sociálním trhu práce.

1. 1. 2 Pravomoci, odpovědnosti a činnosti vážící se k profesi sociálního pracovníka

Tato kapitola se bude zabývat vymezením pravomocí, odpovědností a činností vážících se k profesi sociálního pracovníka. Jak je uvedeno v předchozím textu, každý sociální pracovník by měl být profesionál, protože jen odborník ve svém oboru může plodit dobro *„Profesionál je odborník na určitou oblast vědění, lidské činnosti; nedílnou součástí je poctivost, odvádění poctivé práce bez přemrštěných finančních požadavků“* (Hartl, Hartlová, 2000, s. 455). Odbornost a kompetentnost je v sociální profesi, jež s sebou nese moc i bezmoc, pravomoci a s tím související odpovědnosti obzvláště důležitá. Je podstatné si uvědomit, že pravomoc zasahovat do lidských osudů či je ovlivňovat může být pro sociálního pracovníka lákavá i nebezpečná *„Pravomoc můžeme chápat jako synonymum pojmu kompetence, pokud má nějaký pracovník kompetenci, pak má v souvislosti se svou pracovní funkcí přidělený soubor pravomocí“*

rozhodovat, řídit a vstupovat do řídicích procesů a svým rozhodováním je nějakým způsobem měnit nebo ovlivňovat. Je důležité zdůraznit, že může-li pracovník zásadně ovlivňovat řídicí procesy, pak je s tím spojená i odpovědnost za fungování nějaké části organizace či dílčího organizačního celku“ (Vronský, 2012, s. 83). Pravomoci čili kompetence vážící se k profesi sociálního pracovníka můžeme členit dle Mlčáka (2005 in Matoušek a kol., 2013, s. 517) z hlediska kompetencí ve vztahu ke klientům, organizaci a pracovnímu týmu. Pravomoci v sociální práci tak mohou být například rozhodovací, plánovací či integrační ve smyslu zavádění nových metodických pokynů a postupů. *„Odbornost sociálního pracovníka se vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů sociologie, psychologie, zdravotědy, práva a sociální politiky diagnostikovat konkrétní potřeby konkrétního člověka a navrhnout řešení“* (Tomeš in Matoušek a kol., 2007, s. 179). Pravomoci jednotlivých pracovníků se úzce váží k činnostem, které patří do oblasti sociální práce.

Činnosti, které sociální pracovníci v pobytových službách nejčastěji vykonávají jsou především administrativa, depistážní činnost, jednání se zájemcem o službu, uzavírání smluv o poskytování sociálních služeb, komunikace s klientem, rodinou, úřady či spolupracujícími organizacemi, nedílnou součástí je individuální plánování, základní či odborné sociální poradenství, sociální šetření, prezentace služby, podílení se na tvorbě Standardů kvality a na ostatní metodické činnosti, vedení agendy statistických údajů, přímá práce s klientem, vyřizování dávek, plánování a realizace aktivit, vedení pokladny organizační jednotky, účast na supervizích, organizování benefiční sbírky, příprava, koordinace a vyhodnocování projektů. Sociální pracovníci musejí při výkonu své práce spolupracovat s ostatními úseky a pracovníky participujících na poskytování péče, jednají a komunikují s blízkými osobami klientů a v neposlední řadě jednají se zástupci státní správy či samosprávy. *„Neméně důležitá je také metodická činnost v práci s pracovníky přímé péče. Patří sem neodmyslitelné vypracování vlastních metodik, metodických pomůcek nebo manuálů pro práci pracovníků přímé péče, zdravotních sester i ostatních pracovníků poskytované sociální služby (kuchyně, úklid, prádelna, údržba). Všechny metodické pomůcky se automaticky stávají součástí Standardů kvality poskytované sociální služby“* (Chudý, Neumeister, Jůvová, 2010, s. 155).

Od činností, které sociální pracovník vykonává, se odvíjí také jeho odpovědnosti, které jsou nedílnou součástí sociální práce „*V obecné rovině platí, že jedním ze základních předpokladů pro úspěšný výkon pomáhající profese je být odpovědný. Součástí s odpovědností jde ruku v ruce porozumění, obětavost, empatie, sociální jednání aj. Míra odpovědnosti člověka souvisí se stupněm svobody, a možností rozhodovat se a se znalostí věci. K rozhodování jsou zapotřebí informace, které každá osobnost třídí v souladu s právem, svou morálkou a postojem*“ (Chudý, Neumeister, Jůvová 2010, s. 73). Odpovědnost sociálního pracovníka souvisí s jeho kompetencemi a můžeme ji rozdělit do několika rovin:

1. odpovědnost k profesi
2. odpovědnost ve vztahu k zaměstnavateli či zadavateli
3. odpovědnost ve vztahu s klientem
4. odpovědnost za sebe
5. odpovědnost hmotnou za svěřené prostředky či jejich správu.

Odpovědnost pracovníka se v celé šíři odvíjí od těžkosti sociální práce tj. neustálé zátěži nejistoty při volbě rozhodnutí, vhodných slov, či řešení či postupu. V praktické části této diplomové práce zjišťují konkrétní pravomoci, odpovědnosti a činnosti, které sociální pracovníci pracující v pobytových zařízeních mají a vykonávají.

1. 2 Možnosti profesního rozvoje

Pracovní zařazení jedince by mělo umožňovat jeho růst v rámci své činnosti. Profesní rozvoj pak můžeme chápat jako komplex aktivit zaměřených na zvyšování osobního potenciálu jedince. „*V dnešní době je i pracovní zařazení spojeno se způsobilostí jedince k výkonu nějaké profese, resp. pracovní funkce, a proto se lidé na své pracovní zaměření dlouhodobě připravují a spojují ho i se svým osobním rozvojem a uspokojováním potřeb seberealizace a sebeaktualizace*“ (Vronský, 2012, s. 54). Rozvoj by měl zahrnovat neustálé průběžné vzdělávání, růst a změny probíhající po celý profesní život pracovníka. „*Kořeny volby pracovní kariéry jsou podmíněny vnímáním vlastního talentu, schopností, dovedností, motivů a hodnot – manažerská, technická, a ostatní funkční způsobilostí, kreativitou/podnikavostí, jistotou/stabilitou,*

samostatnosti/nezávislosti“ (Dědina, Cejthamr, 2005, s. 127). Sdílení tohoto názoru vyjadřuje i Vronský (2012, s. 80), který vidí profesní rozvoj jako *„utváření pracovních postojů a motivace, a systému vědomostí, dovedností a návyků spojených s profesí resp. s výkonem konkrétní pracovní funkce.“*

Možností profesního rozvoje je hned několik, v podstatě se však nejčastěji jedná o (Šedivý, Medlíková, 2011, s. 101):

1. získání vyšší pozice – respektive postup výše v organizační struktuře.
2. posun k jiné práci na stejné úrovni zařazení – jedná se o jinou práci na stejné úrovni pozice např. práci na jiném oddělení,
3. získání práce v rámci samostatných projektů – práce na stejné pozici, ale v nové roli.

Jiné členění pracovního postupu nabízí Kociánová (2010, s. 175), která dělí pracovní rozvoj na vertikální kariéru – postup v hierarchii organizace a horizontální kariéru, tzn. pohyb v rámci různých pracovních míst na stejné hierarchické úrovni, přičemž tento druh profesní kariéry charakterizuje rozšiřování profesních schopností, rozvoj schopností v řízení projektů a ve vedení týmu či absolvování zahraničních stáží apod. Důležitá je motivace, které vede pracovníka ke svému rozvoji. *„Co lidi motivuje pro posun v kariéře? Může to být potřeba moci a vlivu na věci kolem nich, potřeba peněz nebo například potřeba uplatnění vlastních nápadů“* (Šedivý, Medlíková, 2011, s. 101). V neposlední řadě do profesního rozvoje můžeme zařadit samozřejmě také získání vedoucí pozice spojené s vedením podřízených pracovníků, které je mnohdy vnímáno za klíčové pro profesní rozvoj. *„Právo vést druhé lidi je spojeno s pravomocí kontrolovat je, odměňovat a tím ovlivňovat jejich každodenní pracovní chování“* (Vronský, 2012, s. 120).

Možností rozvoje v rámci profese se nabízí tedy sociálním pracovníkům několik a v různých rovinách. Důležité je, zda jsou nabízené perspektivy jen teoretického rázu či zda je rozvoj pracovních kompetencí možný i prakticky uskutečnit.

1. 2. 1 Profesní růst sociálního pracovníka z teoretického pohledu

Profesní růst sociálního pracovníka z teoretického pohledu byl do současné doby problematický jev. Radek Suda a Radka Janebová in Sociální práce 04/2013 k tématu rozvoje dodávají „*Stávající právní úprava je pro kvalitní výkon sociální práce v ČR nedostatečná. Vývoj v posledních dvaceti letech sociální práci otevřel nové možnosti uplatnění, ale současně přinesl roztržtění a podřazování sociální práce do jednotlivých systémů sociální ochrany. Nezajišťuje to ovšem podmínky pro profesní rozvoj, pro etablování profesního stavu, formulaci práv a povinností pro výkon profese, ochranu profesního statutu, ochranu kvality výkonu sociální práce a kvalitní a individuálně orientovaný systém celoživotního vzdělávání*“. S tímto názorem se plně ztotožňuji, neboť dosavadní praxe byla zcela tristní. Splnil-li sociální pracovník své kvalifikační podmínky, mnoho dalších možností profesního růstu se mu do současné doby nenabízelo. Mohl se samozřejmě dále vzdělávat prostřednictvím dalšího studia na akademické půdě, absolvovat řadu kvalifikovaných kurzů či specializované výcviky, věnovat se samostudiu, nabízelo se i uplatnění v publikační činnosti či v rámci vzdělávání, ale jinak příliš příležitostí k profesnímu růstu ve stávajícím systému nebylo. V současnosti můžeme sledovat gradující snahy tento nešvar změnit. Tak jako v mnoha jiných profesích dochází i v sociální práci k vymezování profese - k její specifikaci a vymezení působnosti. Ukotvení podmínek profese je dle mého názoru pro rozvoj sociální práce stěžejní, nastartovaná profesionalizace sociální oblasti je v současné době nezbytná „*Školení sociální pracovníci sociální služby profesionalizují. V některých státech je zaměstnávání sociálních pracovníků podmínkou pro udělení licence nebo akreditace k výkonu služeb*“ (Matoušek, 2007, s. 179). Nabízené perspektivy nabízí v současné době především připravovaný profesní zákon o sociálních pracovnících, o kterém se v odborných kruzích vedou rozsáhlé diskuze avšak informovanost jednotlivých sociálních pracovníků je nedostatečná a velmi nízká. Protože se domnívám, že by měl být podporován přirozený zájem o profesi sociální práce přímo u pomáhajících profesionálů, pokusila jsem se v praktické části této práce vzbudit jejich zájem o problematiku profese sociálního pracovníka a s ním související legislativní záměr.

1. 2. 2 Praktické možnosti rozvoje profesních dovedností

Pro úspěch ve své práci musí mít člověk možnost uplatnit se a realizovat své vize. Praktický výkon funkce sociálního pracovníka můžeme vnímat jako neustálý otevřený proces, do kterého vstupuje řada vnějších i vnitřních faktorů. „*Prostřednictvím práce je člověk schopný uspokojit téměř celou pyramidu potřeb, ale postupně se stále více prosazují potřeby společenského rázu a seberealizace*“ (Vronský, 2012, s. 24). Základním stavebním kamenem profesního rozvoje pracovníka je zejména zmapování vlastních potřeb a stanovení cílů svého profesního rozvoje, přičemž klíčový je rozvoj klíčových kompetencí a zvyšování osobního potenciálu. V praktické rovině rozvoje svých profesních dovedností a kompetencí má sociální pracovník možnosti především v získání neocenitelných praktických zkušeností a také kontaktů tzv. sociálního kapitálu, který může být nápomocen v řešení sociálních situací jako možný zdroj podpory a porady. Aktivní kontinuální proces rozvoje pracovního potenciálu vede k prohlubování vědomostí a praktických dovedností sociálního profesionála.

Na praktické možnosti profesního rozvoje má však vedle společenských, politických, organizačních, legislativních i ekonomických vlivů i osobnostní nastavení pracovníka, jeho zdravotní stav či rodinné zázemí. „*Všichni ti, kteří se domnívají, že chtějí pomáhat lidem, si musí být vědomi toho, že silný zájem o neštěstí, sociální selhání, nevědomost, nemoc atd. může v dotyčném konstelovat velmi závažné psychologické problémy. Ve školení těchto profesí se tato skutečnost bohužel zcela zanedbává*“ (Guggenbuhl – Craig, 2007, s. 112). Musíme si uvědomit, že s profesním růstem také narůstají požadavky na erudovanost sociálního pracovníka, kdy vedle svého odborného sociálního vzdělání musí mít znalosti z oblasti právní, personální a zároveň potřebuje disponovat kompetencemi v oblasti týkající se řízení lidských zdrojů a alespoň základními manažerskými dovednostmi. Tím, že si pracovník tyto kompetence osvojí, nabízí se mu dále možnost profesního růstu nejen v rámci organizace, ale zároveň se otevírají možnosti uplatnění v celé síti sociálních služeb.

2. Pobytové služby sociální péče

2. 1 Služby sociální péče

Služby sociální péče jsou především služby pro lidi a o lidech. Jedná se o „služby člověku“, které jsou poskytovány ambulantní, terénní či pobytovou formou osobám v nepříznivé sociální situaci dle § 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění *„Rozsah a forma pomoci a podpory prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod člověka“* Jak uvádí Malcolm Payne ve svém článku publikovaném v *Social work in Adult Services in the European Union* (2011, s. 13) „Služby sociální péče mohou pomoci splnit lidem jejich potřeby v mnoha oblastech“. Jinak řečeno mohou to být „služby sociální péče spojené s bydlením v zařízení – služby pobytové, služby spojené s návštěvou v zařízení – služby ambulantní či služby spojené s návštěvou klienta – služby terénní“ (srov. Květenská, 2009, s. 70). Ačkoli je v současné době diskurz ve společnosti orientovaný především na rozvoj terénních a ambulantních služeb, v některých případech je pobytová služba nezbytná a stává se jediným východiskem pro řešení nepříznivé sociální situace.

2. 2 Pobytové služby

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění definuje pobytové služby jako služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. V pobytových zařízeních jsou poskytovány sociální služby především osobám se sníženou soběstačností, ať již z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení, osobám se závislostí na návykových látkách či osobám se stařeckou, Alzheimerovou či jinými typy demence, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. *„Když není možná péče blízkých a již nepostačuje ani pečovatelská služba či denní pobyty (tzv.*

denní jesle) v příslušných zařízeních, nebo není možná osobní asistence, nastává otázka výběru zařízení“ (Funk, 2014, s. 100). Pobytové služby jsou poskytované za úhradu, klienti si hradí ubytování, stravu a poskytovanou péči ve stanovaném rozsahu. Škála pobytových služeb je rozmanitá může se jednat o (srov. Hrozenská, Dvořáčková 2013, s. 64-65):

- týdenní stacionáře, které zajišťují komplexní péči v potřebném rozsahu osobám se sníženou soběstačností, přičemž provoz je většinou zajištěn v pracovní dny
- domovy pro osoby se zdravotním postižením, jež služby poskytují celoročně osobám vyžadujícím pravidelnou a komplexní pomoc, součástí služby je poskytování i výchovných aktivizačních a sociálně terapeutických činností
- domovy pro seniory, které zajišťují službu s celoročním provozem, jsou určeny pro seniory se sníženou soběstačností, kteří se o sebe nemohou postarat (či nemohou setrvat) ve svém přirozeném sociálním prostředí
- domovy se zvláštním režimem, což je celoroční pobytová služba, která zohledňuje zvláštní potřeby osob s duševními nemocemi a osob závislých na návykových látkách
- odlehčovací služby, poskytující péči osobám se sníženou soběstačností s cílem poskytnout tak prostor pečujícím osobám pro nezbytný odpočinek
- chráněné bydlení, kdy se jedná o bytové jednotky umožňující žít samostatně
- zdravotnická zařízení ústavní péče
- centra sociálně rehabilitačních služeb

V současné době je existence pobytových služeb na sociálním trhu celkem stabilní, dobré služby mají svůj kredit, ty ústavně nastavené postupem času zanikají či se transformují do nové koncepce. O potřebnosti pobytových zařízení hovoří i současná ministryně práce a sociálních věcí Michaela Marksová in MF Dnes 19. 2. 2015 kde řeší nedostatečnou kapacitu domovů pro seniory „*Budeme se snažit kapacity domovů pro seniory navýšit. To znamená zvednout finanční prostředky na provozní dotace, ale i na investiční dotace. V novele zákona o sociálních službách chceme snížit administrativní zátěž pro poskytovatele sociálních služeb a na druhou stranu zvýšit kvalitu života klientů. Nastavíme pravidla pro personál jednotlivých služeb. Budeme také upravovat registrační podmínky*“. Pro personál i klienty pobytových služeb je to snad příslib

lepších zítřků. Vlivem celospolečenské snahy orientovat se na preferenci především terénních a ambulantních služeb nebudou do budoucna podporovány velkokapacitní pobytová zařízení a rodit se tak budou zejména menší pobytová zařízení evokující pobyt v přirozeném sociálním prostředí, což je jen ku prospěchu nejen klientů či sociálních pracovníků, ale i společenskému klimatu.

2. 2. 1 Specifika sociální práce v pobytových službách

Sociální práce v pobytových službách má svá specifika, přičemž musíme rozlišovat, o jaký druh pobytové služby se jedná „*Vždy je třeba rozlišovat jaké cílové skupině je daná sociální služba poskytována, jaké jsou potřeby klientů, jejich možnosti, tužby a přání*“ (Chudý, Neumeister, Jůvová, 2010, s. 155). Lišit se tak budou poskytované služby v chráněném bydlení či domově pro seniory. V pobytových službách je vzhledem k jejich cílovým skupinám nezbytná spolupráce a součinnost sociálních pracovníků se zdravotním personálem, i dalšími provozními zaměstnanci. Specifičnost sociální práce v pobytových zařízeních je dána právě pobytovou formou péče, kdy se pro klienta stává pobytové zařízení mnohdy domovem a participující pracovníci se stávají blízkými osobami v každodenním životě klienta hned po rodině. Sociální pracovník poskytuje klientovi péči i podporu³ dle jeho potřeb, napomáhá klientovi řešit jeho rodinné, finanční i úřední záležitosti a zároveň se stává jeho průvodcem v sociální realitě. V rámci své působnosti zajišťuje sociální agendu v zařízení a vede sociální dokumentaci klientů, podílí se na koordinaci a plnění individuálního plánování, účastní se pracovních porad, provádí sociální šetření u uchazečů o službu a vyhodnocuje je, vede evidenci žadatelů o službu, vypracovává smlouvu s klientem, podílí se na vytváření Standardů kvality a metodických pokynů, je koordinátorem klíčových pracovníků, podílí se na vyúčtování služeb sociální péče klientů, vybírá úhrady od klientů, plně zajišťuje agendu příspěvku na péči, zajišťuje nákupy osobních potřeb klientů a v mnoha případech plánuje a koordinuje aktivizační činnosti. Práce v různých pobytových zařízeních je

³ Péči rozumíme pasivní přijímání jednotlivých úkonů klientem, kdy pracovník za klienta vykonává dohodnuté úkony.

Podporou je myšlen aktivní přístup v zajišťování péče, kdy je klientovi poskytnuta pouze nezbytná podpora či pomoc při úkonech, které klient nezvládne vykonat sám (Hauke, 2011, s. 20).

zkrátka rozmanitá, v některých činnostech standartní a rutinní, v jistých nuancích odlišná, v rámci výzkumu se pokusím právě tuto rozdílnost rozklíčovat.

2. 3 Standardy kvality sociálních služeb v pobytových službách

Standardy kvality sociálních služeb upravuje vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, pro praktický výkon profese sociálního pracovníka v pobytových službách jsou Standardy kvality⁴ neodmyslitelnou součástí při všech činnostech. „*Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy*“ (Matoušek, 2008, s. 44). Zjednodušeně lze říci, že Standardy kvality sociálních služeb (SQQ) jsou souborem kritérií a pravidel pro poskytování sociálních služeb, při svém prvotním zrodu byly zpracovány MPSV ve spolupráci s odbornou veřejností, poskytovateli a klienty sociálních služeb za primárním účelem zajistit dobrou kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Současná praxe je nyní taková, že vypracování Standardů kvality je nezbytné pro registraci sociální služby v registru poskytovatelů sociálních služeb. Každý poskytovatel by měl mít ve SQQ detailně zpracované postupy a pravidla tak, aby odpovídaly realitě a praktikám poskytované služby a zároveň naplňovaly potřeby uživatelů. „*Stát tak vytvořil mechanismus kontroly toho, zda je úmysl zákonodárce v praxi poskytování sociálních služeb naplňován, přičemž pro případ nedostatečného plnění stanovených podmínek je tu možná sankce odebrání registrace k poskytování sociálních služeb, a tudíž znemožnění činnosti poskytovatele*“ (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 25). Před vznikem zákona o sociálních službách se Standardy kvality členily na tři oblasti – procedurální, provozní a personální v dnešní době již k takovému vymezování nedochází⁵ a postupuje se dle znění ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., která Standardy kvality řadí do 15 bloků⁶:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob

⁴ V textu používám pro označení Standardů kvality sociálních služeb i zkratku SQQ.

⁵ Přiznávám, že přesto v textu této práce používám i termín značení personální Standardy.

⁶ Úplný výčet obsahu jednotlivých Standardů kvality je uveden v příloze 1.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

Sociální pracovník v rámci výkonu svého povolání dle Standardů kvality nejen postupuje, ale mnohdy je také aktivně tvoří, aktualizuje a metodicky vede jejich aplikaci a plnění v praxi. „*Neméně důležitou a nutnou činností v práci sociálního pracovníka je oblast kontrolní činnosti v rámci poskytované sociální služby. V první řadě jde o kontrolu plnění stanovených standardů kvality sociálních služeb a jejich aplikace, a to ve všech oblastech. Týká se to teda především pravidelné a důsledné kontroly dodržování standardů kvality poskytované sociální služby, aplikace a kontrola stanovených indikátorů kvality, či kontrol dodržování stanoveného režimu dne, zejména co se týče aktivizačních, terapeutických a rehabilitačních činností*“ (Chudý, Neumeister, Jůvová, 2010, s. 155).

V současné době se v odborných kruzích mluví o připravované reformě Standardů kvality sociálních služeb, přičemž zamýšlená změna směřuje k redukci počtů jednotlivých bloků či k jejich splynutí. Pro potřeby této práce se ve výzkumné části

zabývám Standardy týkajícími se personální a profesní oblasti sociálních pobytových služeb. Je zajímavé, že při sbírání podkladů pro výzkumnou část se předem několik informantů omlouvalo, že zrovna tuto oblast nemají příliš kvalitně zpracovanou a že vypracované dokumenty nejsou příliš k ukazování. Bude proto zajímavé do jednotlivých SQQ nahlédnout a porovnat úroveň jejich zpracování.

2.3.1 Personální a organizační zajištění sociální služby

Personální a organizační zajištění sociální služby řeší Standard kvality č. 9, který uvádí kritéria, jež musí poskytovatel sociální služby mít písemně zpracované a měl by dle nich postupovat. Pro praktický provoz služby je především důležité:

1. stanovit strukturu i počet pracovních míst a pracovní profily, organizace často tuto záležitost rozpracovávají do tzv. organizační struktury obecně řečeno „do pavouka“, kde je jasně viditelná struktura, hierarchie i počet pracovních míst v organizaci. Je důležité zohlednit, aby organizační struktura a počty zaměstnanců byla přiměřená druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována. Pracovní profily pak tvoří spolu s organizační strukturou podklad pro personální schéma poskytovatele sociálních služeb.

2. vymezit kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách; Ve vnitřních pravidlech má poskytovatel zpravidla stanovené postupy pro přijímání nových pracovníků a způsob jejich zaškolování.

2.3.2 Profesní rozvoj zaměstnanců

Profesním rozvojem rozumíme stanovení vývoje a procesu naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace pracovníků. V sociálních službách tuto záležitost řeší Standard kvality č. 10, jež vymezuje následující povinnosti poskytovatele, který musí mít písemně zpracován:

1. postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje.
2. program dalšího vzdělávání zaměstnanců.
3. systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě.
4. systém finančního a morálního ocenění zaměstnanců.
5. pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, zajištěnou podporu nezávislého odborníka.

Pro profesní rozvoj je důležitá obousměrná komunikace mezi vedením a pracovníky, díky které zaměstnanec může v rámci své specializace pomáhat dobře a profesionálně. Plánování „kariéry“ má pozitivní vliv nejen na zvyšování motivace a angažovanosti pracovníků, ale i na progresivní identifikaci s organizací, která zvyšuje výkonnost jedinců i celé organizace (Kociánová, 2010, s. 177). Profesionální perspektiva sociálních pracovníků v pobytových službách je zásadní pro celou tuto práci, v empirické části tohoto dokumentu se zabývám nejen otázkou teoretického řešení uvedených ve SQQ jednotlivých pobytových služeb, ale zároveň i možnostmi pracovníků v profesním postupu v praktické rovině.

3. Požadavky zaměstnavatelů na pracovní pozici sociálního pracovníka versus poskytované pracovní podmínky

3. 1 Personální práce v sociálních službách

Personální práce je koncepční a metodická činnost zahrnující organizaci práce a rozmisťování pracovníků, popis pracovních funkcí a pracovních míst, tvorbu pravidel a zásad řízení pracovníků, plánování pracovníků, získávání a výběr pracovníků, hodnocení počtu pracovníků, odměňování pracovníků, vzdělávání pracovníků, péči o pracovníky, administrativní činnosti v oblasti pracovněprávní a správa personálních informačních systémů i kolektivní vyjednávání (Vronský, 2012, s. 150).

Personální práce se odvíjí a je závislá na práci s lidmi „*Každá funkční firma nebo organizace si intenzivně uvědomuje, že její fungování je závislé na lidech. Má proto promyšlenou strategii, která by ideálně měla obsahovat – plánování počtu zaměstnanců jejich nábor a výběr, dále jakým způsobem budou zaměstnanci přijímáni. V personální strategii by se měl zrcadlit nejen adaptační proces, kterým zaměstnanci procházejí, ale i systém hodnocení, způsob odměňování, nástroje stabilizace a motivace pracovníků, rozvoj a vzdělávání zaměstnanců, změny organizační struktury, zařazení lidí na pozicích, plánování pracovní kariéry až po způsoby ukončování pracovního poměru či výčet nutné administrativy související s evidencí pracovníků*“ (Šedivý, Medlíková, 2011, s. 91). V případě menších služeb sociální péče je personální práce často kombinována s jinou pracovní funkcí např. ředitele či administrativního pracovníka, ve velkých organizacích je personální úsek vymezen samostatně. „*Personální oddělení nebo útvar je v současnosti specializovaným pracovištěm, které poskytuje manažerský servis pracovníkům s řídicími pravomocemi, aby měli dostatek potřebných informací pro své rozhodování*“ (Vronský, 2012, s. 45).

Výběr pracovníků na sociální pozice probíhá nejčastěji formou více stupňového výběrového řízení sestávajícího z administrativní části, kdy uchazeč předloží požadované dokumenty, přičemž se nejčastěji jedná o životopis, doklady o studiu a motivační dopis. V druhém kole výběrového řízení přistupují mnohdy organizace k testu profesních znalostí a následně zvou postoupivší k osobnímu pohovoru, kde velmi záleží na kompetentnosti a osobnostní úrovni zúčastněných.

Kociánová (2010, s. 95) uvádí následující postup personalistů či organizací praktikovaný při výběru pracovníků:

1. předvýběr - zkoumání dokumentů uchazečů popř. telefonický rozhovor.
2. první rozhovor - první osobní kontakt uchazečů s organizací (první rozhovor).
3. shromažďování a analýza dalších informací o uchazečích např. testování způsobilosti, lékařské vyšetření apod.
4. výběrový pohovor.
5. prověřování referencí – formulář, ústní informace.
6. ukázka pracoviště uchazečům a jejich představení potencionálním spolupracovníkům.
7. rozhodnutí o přijetí pracovníka.
8. informování uchazeče o přijetí – nabídka zaměstnání.

Průběhy nábory sociálních pracovníků probíhají povětšinou dle tohoto či obdobného modelu personální práce. Při výběrovém řízení je zpravidla přítomna komise k přijetí nového pracovníka, sestávající z ředitele či ředitelky organizace, vedoucího nebo zástupce sociálního úseku a personálního pracovníka. Je důležité si uvědomit, že má personalistika v sociálních službách své opodstatněné místo, ať již se jedná o samotný výběr pracovníků či jejich další rozvoj v rámci organizace. Ve výzkumné části diplomové práce se budu věnovat otázce personální práce v zařízeních sociální péče, řeším zde otázky pojetí personální práce v jednotlivých pobytových službách, zejména z pohledu požadavků kladených na sociální pracovníky.

3. 2 Požadavky kladené zaměstnavateli na pozici sociálního pracovníka

Mezi základní požadavky zaměstnavatelů na sociálního pracovníka nejčastěji patří splnění kvalifikačních předpokladů a pracovní zkušenosti, zároveň je však kladen velký důraz na osobnostní rysy pracovníka. Jak uvádí Rada pro rozvoj sociální práce www.rarosp.cz⁷ [on line] očekávané vlastnosti pracovníka jsou především „důvěryhodnost, spolehlivost, diskrétnost, komunikační dovednosti, empatie, emoční a sociální

⁷ Zdroj je dostupný z <http://www.rarosp.cz/dalsi-vzdelavani.html> 19. 3. 2015

inteligence, osobní angažovanost i fyzická zdatnost“ což považují za naprosto legitimní, neboť výkon sociální profese s sebou nese velký díl zodpovědnosti a zaměstnavatel tedy musí vědět, zda daný pracovník vytyčené úkoly zvládne. *„Je nutné zajímat se o to, co člověk může a umí, tzn., jaké jsou jeho vlohy, schopnosti, znalosti, dovednosti, návyky, a jak bude schopen zvládat úkoly, pro které ho chce organizace zaměstnat a za které v ní bude zodpovídat.“* (Vronský, 2012, s. 23). Matoušek (2008, s. 44) k tomu dodává *„Povinnosti k profesi a zaměstnavateli na sebe lidé berou tehdy, když se rozhodnou stát se sociálními pracovníky. Ostatní pak od nich budou legitimně očekávat, že budou své povinnosti plnit“*. Dle Vronského (2012, s. 86) se můžeme z hlediska personálního managementu nejčastěji setkat s následujícími požadavky na konkrétní pracovníky, které lze rozdělit do několika základních kategorií:

1. Vzdělání a odborné znalosti a schopnosti.
2. Specifické pracovní zkušenosti.
3. Řídící schopnosti a zkušenosti.
4. Sociální schopnosti a zkušenosti.
5. Motivační předpoklady.
6. Jazykové znalosti.
7. Počítačové znalosti a dovednosti.
8. Ostatní dovednosti (řidičský průkaz apod.).
9. Osobní flexibilita.
10. Zdravotní stav.

Požadavky jsou kladeny i na osobní angažovanost, která je dle mého názoru naprosto nezbytná, sociální pracovník nemůže být ke svému povolání nevšímavý a lhostejný *„Lhostejný sociální pracovník většinou formálně vykonává své povinnosti a není zasažen ani pozitivní, ani negativní stránkou své činnosti“* (Guggenbuhl – Craig, 2007, s. 19). Daleko více než v jiných profesích je sociální pracovník ve své pracovní činnosti angažován celou svou osobností. *„Sociální pracovník se při svém výkonu práce dostává do stále nových zátěžových situací, s nimiž bojuje, do jisté míry je zvládá či nezvládá a nakonec i selhává. Mezi vcelku razantní rozhodnutí patří odchod ze zaměstnání, třeba i změna profese, což vyžaduje jak rozhodnost, tak odvahu opustit – vyjeté koleje. Na jedné straně může člověk pocítit úlevu, ale s postupem času své rozhodnutí může brát*

jako osobní selhání, např. jako útek od problémů“ (Chudý, Neumeister, Jůvová, 2010, s. 87). Rozmanitost požadavků zaměstnavatelů na sociální pracovníky je rozsáhlá a proměnlivá. Liší se organizace od organizace, liší se také požadavky při nástupu do zaměstnání a v jeho samotném průběhu, rozdílnosti můžeme nalézt i v individualitě a nastavení zaměstnavatele. Mezi obecně vysoce ceněné hodnoty napříč organizacemi patří loajalita, aktivnost, organizační schopnosti a poctivý přístup k práci. V empirické části této práce se snažím rozklíčovat, jaké konkrétní požadavky mají zaměstnavatelé na pozici sociálního pracovníka v praxi.

3. 2. 1 Role sociálního pracovníka v pobytových službách sociální péče

Sociální pracovník vykonává v organizacích poskytujících pobytové služby sociální agendu a jeho role je většinou klíčová. V hierarchické struktuře v organizaci bývá sociální pozice umístěna většinou ve vyšších patrech managementu. Sociální pracovník v rámci svého povolání zastává rozličné role, které jsou dány širokým vymezením sociální profese. V praxi se tak můžeme setkat se sociálním pracovníkem v roli poradce, metodika, aktivizačního pracovníka, klíčového pracovníka, koordinátora společenských akcí, fundraisera, mediátora, mluvčího organizace a často také třeba pokladníka. Nezřídka spočívá na bedrech sociálního profesionála i nelehký úkol vedení podřízených zaměstnanců, zpravidla se jedná o metodické vedení i praktické řízení pracovníků v sociálních službách. Šimková in Sociální revue⁸ [online] 4. 7. 2014 [cit. 15. 3. 2015] rozlišuje tři možné role sociálního pracovníka v organizaci:

1. Administrativní (úřednická) - úkolem je správným způsobem a předem danými postupy zřizovat dané úkoly (např. dávky, projekty apod.), vést a řídit kvalitně dokumentaci (jinými slovy “mít v pořádku papíry”).
2. Poradensko-terapeutická - v této vrstvě je sociální pracovník člověkem, který na změnách v klientově sociální/životní situaci pracuje také skrze sebe, kořeny této vrstvy mohou vycházet nejen ze zdrojů typu formálního vzdělání, terapeutických výcviků apod., ale i z mnoha velmi osobních zdrojů, které dotyčného přivedly k sociální práci

⁸ Zdroj je dostupný z <http://socialnirevue.cz/item/role-socialniho-pracovnika-mnohovrstevnata-dynamicka-a-promenliva> 15. 3. 2015

(často jde o touhu být užitečný, dělat něco smysluplného, pomáhat potřebným, měnit společnost apod.).

3. Expertní - sociální pracovník zastává roli specifickou roli odborníka na sociální procesy, který je schopen vnímat jejich komplexnost, propojenost, ale i dopady na konkrétní sociální případy. V klientské práci se expertní role bude projevovat např. v (odborném) posuzování a následném rozhodování.

V praktickém výkonu sociální profese se všechny tyto uvedené role vzájemně mísí, přičemž záleží na konkrétních jedincích a na tom, v jaké koncentraci mají tu či onu roli zastoupenou. Jak vidno pozice sociálních pracovníků v pobytových zařízeních jsou právě tak rozmanité, jako je rozsáhlá oblast sociálních služeb a liší se zároveň zařízení od zařízení. V některých pobytových službách je sociální pracovník osoba vysoce vážená se svým statutem a jasně vymezenou oblastí působnosti, v jiném zařízení může být pozice osoby sociálního pracovníka „kočkopes“, kdy přelétává jako motýl mezi různými pracovními činnostmi a trochu se ztrácí v bezbřehosti své pozice. Je patrné, že na tom dozajista v mnoha případech nesou vinu nevyjasněné profily sociálního pracovníka v hierarchii organizací.

3. 2. 2 Pracovní podmínky sociálního pracovníka v pobytových zařízeních.

Jak dokládá předchozí kapitola, sociální práce zdaleka není jednotvárná profese, a tak jak se liší pozice pracovníků, tak mohou být i pracovní podmínky v pobytových zařízeních pro výkon sociálního povolání velmi různé. Podmínky se většinou odrážejí v možnostech zaměstnavatele ať již finančních, personálních, provozních či stavebních. Kociánová (2010, s. 178) vymezuje podmínky práce v širokém vymezení zahrnující ekonomické, technické a technologické podmínky, pracovní dobu a pracovní režim, pracovní prostředí, bezpečnost práce, sociální podmínky práce či péči o pracovníky. Pokud se na problematiku budeme dívat bližší optikou, můžeme říci, že pracovní podmínky zahrnují nejen základní parametry osvětlení, velikosti kanceláře, sociální zařízení, možnosti využívat služební telefon, výpočetní techniku či služební automobil, ale i rozvržení pracovní doby, různé zaměstnanecké benefity apod., dále také metodickou podporu, možnosti supervizí či konzultací, a v neposlední řadě šanci

dalšího vzdělávání. Sociální úseky pobytových zařízení bývají často jen málo členné kolektivy, zpravidla se jedná o jednoho či dva pracovníky v organizaci, kdy je veškerá zátěž jejich na bedrech a z tohoto důvodu by měly poskytované podmínky zrcadlit náročnost agendy. Nežádka se v praxi můžeme setkat se situací, kdy jeden sociální pracovník má na „starost“ 50, 80 nebo i 150 klientů, což je pro naprosto nepřijatelné, avšak v sociální praxi více než obvyklé. Je smutné, že této enormní zátěži často neodpovídá prostor vymezený v organizaci pro sociální agendu. V současném procesu vymezování sociální profese bychom měli reflektovat stávající nedostatky, hlasitě o nich začít diskutovat, a v neposlední řadě hájit svá práva na bezpečný prostor pro svou práci a i pro své klienty. *„Pracovník potřebuje mít své důstojné pracoviště, kde může nerušeně přijímat klienty. Jsou-li někde pracovníci uboze namačkáni v miniaturních kancelářích je to ukázka trapného sebepodceňování pracovníků, jestliže na to přistoupí. Proč připustí, aby s nimi bylo takto zacházeno? To si opravdu myslí o své práci a profesionalitě tak málo? To opravdu čekají, že to někdo vyřídí za ně? Vyřizovat úřední papíry lze v sálech zaplněných úředními stoly, ale nelze tam vést lidsky důstojný rozhovor s klientem. Je to potupné nejen pro klienta, ale i pro pracovníka“* (Úlehla, 2009, s. 53). Skutečnost, že sociální pracovník k výkonu svého povolání potřebuje určité zázemí - hájené území, kde bude mít prostor pro jednání se zájemci o službu či s klienty, a také bezpečné místo pro uchovávání dokumentů, která obsahují osobní údaje - je naprosto neoddiskutovatelná. Na tom, že pracovní podmínky poskytované zaměstnavateli sociálním pracovníkům nejsou vždy ideální, může nést svůj podíl nést i doposud nepřilíš uvědomovaná důležitost sociální práce a její nepostradatelnost ve službách sociální péče. Probudit v sociálních pracovnících zájem o to rozhlédnout se, v jakých pracovních podmínkách svou profesi vykonávají, a zároveň poskytované podmínky porovnat byl jeden ze záměrů praktické části této práce.

Závěrečné shrnutí teoretické části

Tématem mé diplomové práce jsou profesní perspektivy sociálních pracovníků v pobytových službách sociální péče. V teoretické části jsme se proto zaměřila zejména na problematiku profesního rozvoje sociálního pracovníka. Na počátku práce v kapitole první se věnuji vymezení profese sociálního pracovníka a také široké oblasti pravomocí, odpovědností a činností, které s sebou tato náročná agenda sociální práce nese. Kompetence a odpovědnosti z nich plynoucí jsou vždy zatíženy subjektivní věčnou nejistotou v rozhodování, která je nedílnou součástí profesionálního sociálního života. Jako klíčové téma v kapitole první dále vymezuji, jaké jsou možnosti profesního rozvoje pomáhajících profesionálů, přičemž rozlišuji mezi profesním růstem nabízeným teoretickou cestou a praktickými podmínkami profesní perspektivy v reálném sociálním světě. V praktické části této diplomové práce zjišťuji konkrétní pravomoci, odpovědnosti a činnosti, které sociální pracovníci pracující v pobytových zařízeních mají a vykonávají a hledám odpovědi na otázky týkající se praktického procesu možného profesního rozvoje jednotlivých sociálních pracovníků.

V kapitole druhé jsem se zaměřila na oblast pobytových služeb sociální péče. V České republice je síť poskytovatelů rozdělena na ambulantní, terénní i pobytovou formu poskytované péče, přičemž každá služba je individuální a rozmanitá. Pobytové služby jsou specifické nejen rozsahem své poskytované péče, ale také svým sociálním rozměrem, kdy mnohdy plní roli opravdového či jediného domova, který klient má. Jsou to malé či větší uskupení klientů, pracovníků, rodin, lékařů a dalších participujících osoby, které tvoří společenství podobné mraveništi či úlu, kde má každý svou úlohu, pozici a místo. Pobytová služba může být místem pospolitosti, radosti, někdy i smutku zkrátka je plná všech lidských radostí a starostí, která s sebou život přináší. Osobně se domnívám, že je důležité podporovat současnou snahu o „odústavnění“ pobytových zařízení, jít cestou kvalitní individuální péče poskytované v prostředí co nejvíce evokující pobyt v domácím prostředí. Specifika pobytové formy poskytované péče se projevují i ve specifičnosti práce sociálního pracovníka, přičemž konkrétní činnosti, které naplňují pracovní den pečujících profesionálů, se snažím definovat v empirické části této diplomové práce.

Tak jako každá sociální služba i pobytová zařízení mají rámcově vymezená základní pravidla a kritéria poskytování svých služeb ve SQQ, ty mohou sloužit k základní orientaci klienta či zájemce o službu, hlavně by však měla poskytovat záruku dodržování standartní kvality všech poskytovaných služeb. Ve výzkumné části práce se zabývám zejména Standardy, které vymezují personální, profesní a organizační oblast jednotlivých sociálních služeb a snažím se najít shodné či rozdílné atributy.

V rámci naplnění vymezeného cíle diplomové práce jsem se v závěrečné části práce zaměřila na oblast personální práce v pobytových službách. Svou pozornost jsem soustředila taktéž na požadavky zaměstnavatelů, které kladou na pracovní pozici sociálního pracovníka nejen ve výběrovém řízení, ale i v průběhu pracovního procesu. Zabývám se i otázkou, jaká je role a pozice sociálních pracovníků v pobytových zařízeních. Za strany druhé rozkrývám pracovní podmínky, které mají sociální pracovníci vymezené pro výkon své profese.

EMPIRICKÁ ČÁST

2. 1. Cíl výzkumu

Hlavním cílem této práce je zjistit, jak jsou v pobytových službách sociální péče vymezovány pravomoci, odpovědnosti a činnosti sociálního pracovníka, jaké konkrétní pracovní podmínky a možnosti mají sociální pracovníci v pobytových zařízeních pro svůj profesní růst, jaké jsou kladeny požadavky na sociální pracovníky ze strany zaměstnavatelů, a jak nabízené profesní perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků při výkonu jejich profese.

Tento hlavní cíl jsem rozdělila do čtyř dílčích cílů:

DC 1: Zjistit, jak jsou v pobytových službách sociální péče vymezovány pravomoci, odpovědnosti a činnosti sociálních pracovníků a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.

DC 1. 1 Zjistit, jaké konkrétní pracovní činnosti vykonávají sociální pracovníci v pobytových službách sociální péče.

DC 1. 2 Zjistit, jaké pravomoci a odpovědnosti se váží k pracovní pozici sociálního pracovníka a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.

DC 2: Porovnat pojetí Standardů kvality sociálních služeb týkajících se personálního, organizačního zajištění sociální služby a profesního rozvoje zaměstnanců v jednotlivých pobytových službách.

DC 3: Vymezit požadavky zaměstnavatelů na sociální pracovníky v pobytových službách a zároveň identifikovat, jaké pracovní podmínky jsou těmto sociálním pracovníkům poskytovány v praktické rovině.

DC 3. 1. Vymezit, jaká kritéria jsou kladena na sociální pracovníky při nástupu do zaměstnání.

DC 3. 2 Identifikovat, jaké konkrétní pracovní podmínky a možnosti mají sociální pracovníci pracující v pobytových zařízeních pro výkon své profese.

DC 4: Zjistit, jak nabízené perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků ohledně jejich profesní perspektivy při výkonu profese.

DC 4. 1 Porovnat, zda očekávání ohledně profesní perspektivy, které měli sociální pracovníci při vstupu do zaměstnání, bylo naplněno či nikoli.

DC 4. 2 Zjistit, jaká očekávání ohledně své profesní perspektivy mají sociální pracovníci do budoucnosti.

2.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

<p>Hlavní cíl: Hlavním cílem této práce je zjistit, jak jsou v pobytových službách sociální péče vymezovány pravomoci, odpovědnosti a činnosti sociálního pracovníka, jaké konkrétní pracovní podmínky a možnosti mají sociální pracovníci v pobytových zařízeních pro svůj profesní růst, jaké jsou kladeny požadavky na sociální pracovníky ze strany zaměstnavatelů, a jak nabízené profesní perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků při výkonu jejich profese.</p>				
Dílčí cíle:		Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Otázky do rozhovoru /kategorie
<p>DC 1.: Zjistit, jak jsou v pobytových službách sociální péče vymezovány pravomoci, odpovědnosti a činnosti sociálních pracovníků a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.</p>	<p>DC 1.1: Zjistit, jaké konkrétní pracovní činnosti vykonávají sociální pracovníci v pobytových službách.</p>	Rozhovor.	Sociální pracovníci pracující v pobytových službách.	1) Jaké konkrétní pracovní činnosti vykonáváte?

	<p>DC 1. 2.:</p> <p>Zjistit, jaké pravomoci a odpovědnosti se váží k pracovní pozici sociálního pracovníka a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.</p>	Rozhovor	Sociální pracovníci pracující v pobytové službě.	<p>2) Jaké pravomoci máte ve svém zaměstnání?</p> <p>3) Jaká je Vaše pozice a role v organizaci?</p>
<p>DC 2 Porovnat pojetí Standardů kvality sociálních služeb týkajících se personálního, organizačního zajištění sociální služby a profesního rozvoje zaměstnanců v jednotlivých pobytových službách.</p>		Obsahová analýza dokumentů.	Autentické dokumenty - Standardy kvality pobytových služeb.	<p>4) Jak se liší či naopak shodují teoretická řešení personálního a organizačního zajištění jednotlivých pobytových služeb.</p> <p>5) Jaké je teoretické pojetí profesního rozvoje sociálního pracovníka v jednotlivých organizacích?</p>

DC 3: Vymezit požadavky zaměstnavatelů na sociální pracovníky v pobytových službách a zároveň identifikovat jaké pracovní podmínky jsou těmto sociálním pracovníkům poskytovány v praktické rovině.	3. 1. Vymezit, jaké požadavky jsou kladená na sociální pracovníky při nástupu do zaměstnání.	Rozhovor.	Sociální pracovníci pracující v pobytových službách.	6) Jaká kritéria byla na Vás kladená při nástupu do zaměstnání?
	3. 2 Identifikovat, jaké konkrétní pracovní podmínky a možnosti mají sociální pracovníci pracující v pobytových zařízeních pro výkon své profese.	Rozhovor.	Sociální pracovníci.	7) Jaké pracovní podmínky a možnosti máte ve svém zaměstnání?

DC 4 Zjistit, jak nabízené perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků ohledně jejich profesní perspektivy při výkonu profese.	4. 1 Porovnat, zda očekávání ohledně profesní perspektivy, které měli sociální pracovníci při vstupu do zaměstnání, bylo naplněno či nikoli.	Rozhovor.	Sociální pracovníci pracující v pobytových službách.	8) Jaké bylo Vaše očekávání při nástupu do stávajícího zaměstnání? 9) Bylo Vaše očekávání naplněno či nikoli?
	4. 2 Zjistit, jaká očekávání ohledně své profesní perspektivy mají sociální pracovníci do budoucnosti.	Rozhovor.	Sociální pracovníci pracující v pobytových službách.	10) Jakou máte do budoucna představu o své profesní perspektivě? 11) Jak hodnotíte profesní perspektivy, které nabízí připravovaný profesní zákon?

Tabulka 1 Tabulka transformačních cílů

Zdroj: Autorka DP

2. 3 Druh výzkumu

Jako výzkumnou strategii jsem zvolila kvalitativní výzkum, jenž se mi jevil vzhledem k potřebě získat autentické a nezkrácené informace jako nejvhodnější „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“ (Creswell in Hendl, 2012, s. 48). Rovněž s přihlédnutím k omezenému počtu výzkumného vzorku informantů se mi zdál kvalitativní výzkum jako plně vyhovující.

2. 4 Zvolené výzkumné metody a techniky

Pro řešení výzkumného záměru jsem se rozhodla využít kvalitativní výzkumné strategie, přičemž primárním zdrojem informací pro mou diplomovou práci byl především polo strukturovaný rozhovor, který mi pomocí tazatelských otázek sloužil k zjištění stěžejních údajů. Rozhovory byly provedeny vždy individuálně s vybranými sociálními pracovníky pracujícími v pobytových službách sociální péče. Dotazovaní měli možnost vyjádřit své názory, popsat své autentické pracovní podmínky pro svůj profesní růst či vymezit pravomoci, jež mohou uplatňovat v rámci zaměstnání, dále jsem poskytla informantům prostor pro prezentaci zkušeností s požadavky zaměstnavatelů, které na ně byly kladeny při nástupu do zaměstnání a v neposlední řadě reflexi pracovních podmínek, jež mají pro výkon své profese.

Pro naplnění druhého dílčího cíle jsem použila techniku obsahové analýzy dokumentů, která mi posloužila k porovnání shod a odlišností v autentických dokumentech Standardů kvality týkajících se profesního rozvoje a organizačního i personálního zajištění jednotlivých pobytových služeb. Vytýčený cíl zachytit možné rozdílnosti materiálů mi pomohla splnit analýza dokumentů, kterou upřednostňuje i Miovský (2006, s. 98) „Analýza jakéhokoli materiálu, který je zdrojem informací relevantních cílům studie může posloužit k naplnění cíle“.

Při empirickém šetření jsem použila metodu analýzy, indukce, komparace, syntézy a sondáže čili dotazování. Metodu analýzy jsem použila při organizování dat, kdy jsem postupovala dle holistického modelu analýzy s vyvozováním celkových závěrů shrnujících daná zjištění. Syntézu využívám k shrnutí poznatků, které jsem zjistila v průběhu analýzy. Sondáž mi posloužila při rozhovorech jako podpůrná pomůcka pro hlubší pochopení myšlenkových pochodů dotazovaných.

2. 5 Popis průběhu sběru dat

Autentické rozhovory jsem získávala od konce měsíce listopadu 2014 do konce měsíce února 2015. Tyto polo strukturované rozhovory se staly základním zdrojem mého zkoumání. Shromáždit dostatečné množství rozhovorů nebylo jednoduché s ohledem vymezení práce pouze na pobytové služby sociální péče. Před začátkem dotazování jsem sociálním pracovníkům objasnila téma i účel mé diplomové práce a ujistila všechny zúčastněné o jejich naprosté anonymitě. V rámci zachování hlediska diskretnosti, anonymity a skutečnosti, že informanti mnohdy uvádějí své subjektivní zkušenosti, osobní názory a interní informace nepovažuji za nutné uvádět kontaktní či bližší identifikační data dotazovaných. Používám proto pro identifikaci informantů podílejících se na mém výzkumu následná data: v jakém druhu pobytové služby pracují, s jakou cílovou skupinou klientů, kolika klientům poskytují své služby, věk pracovníka, dosažené vzdělání a délku současného pracovního poměru. Domnívám se, že tyto údaje budou pro účel mé práce plně postačovat. Rozhovor jsem zaznamenávala písemně přepisem na papír, jelikož nedisponuji kvalitní audio technikou. Při rozhovoru jsem používala polo strukturované otevřené otázky, jež jsou uvedené v Tabulce 1: Tabulce transformace dílčích cílů, mnohdy jsem v průběhu rozhovoru používala sondáž, abych dosáhla prohloubení odpovědí „*Sondážní otázky se v přepisu interview zřídka kdy uvádějí*“ (Hendl, 2008, s. 170). Metoda polo strukturovaného rozhovoru mi vyhovuje především pro svou otevřenost v možnosti zjistit názory, postoje a vnímání jednotlivých informantů a zároveň mi poskytuje jistotu neopomenutí v položení všech relevantních otázek.

Pro potřeby své práce jsem dále požádala všechny dotazované o poskytnutí interních dokumentů pobytových služeb a to Standardů kvality 9 a 10, které popisují způsob personálního a organizačního zajištění daných služeb a profesního rozvoje. Tato fáze se ukázala jako problematická, neboť jsem musela opakovaně informanty ujistovat o anonymitě dat a zavázala jsem se dále dokumenty nikde nerozšiřovat. Po tomto ujištění mi dokumenty poskytlo všech 11 dotazovaných. Obavy účastníků výzkumu plně chápu, neboť Standardy kvality řadí mnozí poskytovatelé mezi interní dokumenty, které nechtějí z různých důvodů prezentovat na veřejnosti.

2.6 Charakteristika zkoumaného vzorku

Pro účely naplnění cíle své diplomové práce jsem se zaměřila výhradně na sociální pracovníky pracující v pobytových zařízeních sociální péče. Podklady pro mé výzkumné šetření mi ve formě polo strukturovaných rozhovorů a dokumentů poskytli sociální pracovníci sestávající z řad mých spolužaček a spolužáků magisterského studia oboru Sociální práce, dále bývalí spolužáci i spolužačky z dob mého bakalářského studia oboru Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností, taktéž kolegyně a kolega z mého současného i předešlého zaměstnání a v neposlední řadě sociální pracovníci z řad mých přátel, kteří pracují v pobytových zařízeních na území východních Čech. Přiznávám, že způsob výběru dotazovaných byl záměrný, sektor východních Čech jsem vybrala z důvodu dostupnosti informantů a taktéž ze zjištěných důvodů zjistit, jaké profesní perspektiva se nabízejí sociálním pracovníkům stávajícím i budoucím právě v dostupném regionu východních Čech. Celkem jsem oslovila 14 sociálních pracovníků pracujících v pobytových zařízeních sociální péče, z nichž 11 osob neodmítlo svou spolupráci při mém výzkumném záměru. Setkala jsem se tedy spíše s pozitivní reakcí. Informanty identifikuji v Tabulce 2: I 1 – I 11, dále dle pohlaví, věku, dosaženého vzdělání, délky pracovního poměru v organizaci, druhu sociální služby, cílové skupiny klientů, s nimiž pracují, počtu klientů, pro zajímavost jsem uvedla i počet sociálních pracovníků v pobytové službě. Uvedené označení účastníků výzkumu používám pro snadnou identifikaci dotazovaných v celém výzkumném působení, tedy i při analýze dokumentů. Z oslovených pracovníků byli 2 muži, a 9 žen, kteří pracují v 11 různých pobytových zařízeních v katastru východních Čech, 4 typech

pobytových sociálních služeb s celkem 5 cílovými skupinami klientů. Do tabulky jsem informanty zařazovala postupně, tak jak se mi dařilo provést rozhovory, jsou tedy řazení zcela náhodně.

Informant	Pohlaví	Věk	Dosažené vzdělání	Délka pracovního poměru v organizaci	Druh sociální služby	Cílová skupina klientů	Počet klientů	Počet sociálních pracovníků v organizaci
I 1	Žena	25	Vysokoškolské Bc.	2 roky	Domov pro osoby se zdravotním postižením	Osoby s mentálním postižením	72	2
I 2	Žena	46	Vysokoškolské Bc.	2 roky	Domov pro seniory	Senioři	88	2
I 3	Žena	28	Vysokoškolské Bc.	5 let	Domov se zvláštním režimem	Osoby závislé na návykových látkách	49	2
I 4	Žena	37	Vysokoškolské Bc.	1 rok	Domov pro seniory	Senioři	110	1, 5
I 5	Žena	40	Vysokoškolské Mgr.	21 let	Domov pro seniory	Senioři	78	2
I 6	Muž	52	Vysokoškolské Mgr.	16 let	Domov pro seniory	senioři	80	2

I 7	Žena	35	Vysokoškolské Bc.	1, 5 roku	Domov pro osoby se zdravotním postižením	Osoby se zdravotním postižením	65	2
I 8	Žena	46	Vysokoškolské Bc.	9 let	Domov pro osoby se zdravotním postižením	Osoby se zdravotním postižením	64	3
I 9	Muž	32	Vyšší odborné Dis.	5 let	Odlehčovací služba	Senioři, osoby se zdravotním postižením	8	1
I 10	Žena	44	Vyšší odborné Dis.	2 roky	Domov se zvláštním režimem	Osoby trpící demencí	60	1
I 11	Žena	27	Vysokoškolské Bc.	3 roky	Domov pro seniory	Senioři	75	1

Tabulka 2 Identifikační znaky informantů

Zdroj: Autorka DP

2. 7 Strategie zpracování údajů

Na počátku svého výzkumného počínání jsem zvolila strategii přepsání rozhovorů do PC tzv. transkripce *„Prvním krokem transformace dat je jejich přepis metodami transkripce“* (Hendl, 2008, s. 220), použila jsem přitom transkripci doslovnou, abych vyloučila riziko subjektivní redukce dat. Rozhovory jsou zaznamenány tedy doslovně, přičemž většina je vedena v hovorové řeči. Dále má práce pokračovala cestou zanesení identifikačních znaků informantů do Tabulky 2, tento krok mi posléze posloužil k organizaci dat a lepší přehlednosti *„Základním kritickým aspektem kvalitativního výzkumu je nutnost uspořádat a analyzovat značné množství nestrukturovaných dat“* (Hendl, 2008, s. 228). Následná analytická práce s daty byla spíše holistického charakteru *„Holistická analýza neusiluje o rozbití nashromážděných dat na jednotlivé části, ale hledá závěry posouzením dat jako celku“* (Hendl, 2008, s. 226). Do analýzy získaných dat jsem pro úplnost zahrнула i poznámky, jež mne napadaly v průběhu rozhovorů. Pro naplnění DC 2 jsem použila komparaci, kdy jsem pečlivým pročitáním a porovnáváním jednotlivých dokumentů hledala odlišnosti a společné znaky v textech. Výsledkem mého výzkumného snažení bylo shrnout získané informace do kompaktního celku, který by mi poskytl odpovědi na otázky kladené v hlavním cíli této práce.

2. 8 Rizika a etické otázky výzkumu

Rizika, jež by mohla ohrozit můj výzkumný záměr, jsem se snažila co nejvíce eliminovat, přesto díky záměrnému způsobu výběru informantů, mohlo vzniknout riziko nedostatečné reprezentativy. Dalšímu možnému ohrožení výzkumu jsem se snažila předejít. Proto byl prostor pro průběh rozhovorů vždy zajištěn v dostatečném bezpečném a soukromém prostředí, dále jsem si od dotazovaných předem vyžádala pasivní souhlas s účastí na empirickém šetření, má snaha směřovala i k snížení možné reciprocity otázek či jak jsem uvedla již výše, mým úsilím bylo i doslovnou transkripcí vyloučit riziko subjektivní redukce dat. Protože všechny informanty osobně znám a byli ubezpečeni o naprosté anonymitě získaných dat, neobávala jsem se možné nepravdivosti či neupřímnosti odpovědí, pevně věřím, že otevřenost s jakou mi dotazovaní sdělovali své pocity, myšlenky a pracovní podmínky byla zcela upřímná a

nezaujatá. Přesto při analýze a následné interpretaci dat mohlo dojít k nechtěnému zobecnění, ačkoli jsem se mu snažila od počátku výzkumného záměru zabránit.

V analýze dokumentů vidím možné riziko v posuzování dat, kdy mohu být ovlivněná svou zkušeností s podobou obdobných dokumentů, s nimiž jsme přišla v průběhu svého profesního života do styku a mohu tedy přehlédnout či nepostřehnout jisté rozličnosti v posuzovaných kategoriích.

2. 9 Analýza a interpretace dat

DC 1: Zjistit, jak jsou v pobytových službách sociální péče vymezovány pravomoci, odpovědnosti a činnosti sociálních pracovníků a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.

DC 1. 1 Zjistit, jaké konkrétní pracovní činnosti vykonávají sociální pracovníci v pobytových službách sociální péče.

Pracovní činnosti sociálních pracovníků

Tento cíl je vzhledem k zaměření této diplomové práce naprosto klíčový. Při analýze vycházím z rozhovorů, které mi poskytli sociální pracovníci pracující v pobytových službách. Abych zjistila konkrétní pracovní činnosti, které sociální pracovníci vykonávají, položila jsem otázku: „**Jaké konkrétní činnosti vykonáváte?**“ Mezi nejčastější aktivity sociálních pracovníků patří dle jejich odpovědí především **administrativa**: vedení dokumentace služby a karet klientů, přijímání a ukončování pobytů, evidence žádostí, vedení agendy PnP, korespondence s úřady, statistické údaje, **finanční agenda**: vedení depozitních účtů, vyúčtování za služby, platby od klientů, vedení depozitní pokladny, **metodické činnosti**: vytváření metodik, aktualizace a tvorba Standardů kvality, **vyřizování dávek**: podávání žádostí o Příspěvek na péči, Příspěvek na mobilitu, zařizování průkazů osob se zdravotním postižením či kompenzačních pomůcek či **sociální úkony**: individuální plánování, sociální šetření, řešení sociálních problémů klientů. Obecně jsou činnosti sociálních pracovníků shrnuté v odpovědi **I 2**: „*Mojí prací je taková sociální klasika tzn. administrativa, jednání se zájemcem, spolupráce s rodinami, přijímání a ukončování pobytů, finanční agenda, aktivní účast na volnočasových aktivitách například trénink paměti, výlety atak., moje práce je také vést metodicky individuální plánování a vést depozitní účty klientů, za to mám hmotnou zodpovědnost*“. **I 8**: „*Jednání se zájemcem o službu, evidenci žádostí, sociální šetření, příjem nových klientů, vytváření metodik, aktualizaci a tvorbu Standardů kvality, nástup nových klientů, individuální plánování, vedení osobní dokumentace klientů, pomoc při zařizení PnP, pomoc při vyřizování průkazek ZTP či kompenzačních pomůcek, individuální přístup ke klientovi, pomoc při řešení korespondence*“. Bolavou jizvou skutečnosti je, že ačkoli sociální pracovníci věnují

výše uvedeným administrativním úkonům spoustu času, nepatří zmíněné aktivity do příliš erudovaných činností.

V činnostech pracovníků se však objevují i **kreativní aktivity**: realizace aktivizačních činností, nácviky sociálních a praktických dovedností, publikační činnosti - vydávání časopisu, psaní článků do novin, organizace kulturních programů, dále i **přímá péče**, kterou si mnozí pracovníci saturují svou vnitřní potřebu pomáhat přímo. **I 1** : „*Já to mám trochu jinak, jsem zaměstnaná na ½ úvazek jako sociální pracovnice a ½ úvazku mi dělá přímá péče. Vykonávám tedy administrativu tj. vedení dokumentace, komunikuji s vedením a opatrovníky, hlídám platby od klientů a jejich depozitní účty, agendu PnP, působím taky jako koordinátor dobrovolníků a provádím sociální šetření. V přímé péči vymýšlím a realizuji aktivizační činnosti, provádím s klienty nácviky sociálních a praktických dovedností*“. **I 4**: „*Mimo administrativní agendy koordinuji a vymýšlím aktivizační činnosti, organizuji kulturní programy v domově, spolu vydávám náš časopis, píšu články do periodik, metodicky vedu klíčové pracovníky, vedu sociální úsek včetně personální agendy, poskytuji sociální poradenství*“. Přestože kreativní či přímá péče přináší pracovníkům mimo jiné uspokojení potřeb v oblasti vztahu ke klientovi a možnost seberealizace, klíčící profesní rozvoj lze nalézt zejména až při **činnostech spojených s vedením oddělení, úseku a personálu**: jedná se například o vedení sociálních úseků, pracovníků v přímé péči či aktivizačních pracovníků **I 9**: „*Vedu sociální a ošetrovatelský úsek. Zpracovávám administrativní agendu, zařizuji personální záležitosti, podávám žádosti na dotace apod., jednám se zástupci města, podílím se na tvorbě rozpočtu, řeším případné personální nebo jiné problémy, zastupuji ředitelku v její nepřítomnosti. Nemusím se starat o vyúčtování, PnP ani vedení dokumentace klientů atd. to dělá kolegyně*“. **I 3**: „*Jsem vedoucí sociálně ošetrovatelského úseku řídím - všechny úseky tj. sociální, přímou péči i zdravotní úsek, mou prací jsou smlouvy od jejich nastavení přes jejich uzavírání, provádím sociální šetření za pomoci sociálního pracovníka, jsem u všech nástupů klientů, patří pode mne koncepční a metodická činnost, komunikuji se soudy a opatrovníky, vyúčtování nedělám, mám na to asistentku, pokud není přítomna ředitelka, zastupuji ji v plném rozsahu tj. rozhodování, darovací smlouvy apod.*“. **I 5**: „*Dělám sociální práci a moje práce je i vedení přímé péče a sester, vedu individuální plánování v domově, dělám revize postupů*

a pravidel, standardů i zdravotní dokumentace, provádím toho všeho kontroly, ale vše funguje naštěstí tak jak má“.

Pečující profesionálové mají v pobytových službách sociální péče činnosti vymezené především administrativou, finanční agendou, metodickými činnostmi, vyřizováním dávek, či sociálními úkony. Pracovní dobu sociálních pracovníků tedy naplňuje ponejvíce kancelářská práce, kterou by bezesporu mohly vykonávat i osoby vzdělané v jiné oblasti (vyjma agendy sociálních úkonů), neboť zde není nutná sociální kvalifikace a kancelářské agendy neposkytují tedy téměř žádnou sociální profesní perspektivu. Jistá otevřená vrátka k pracovnímu rozvoji, jež umožňují přirozený rozvoj profesních kompetencí, lze nalézt zejména až při vyšších pracovních postech spojených s vedením pracovníků.

DC 1. 2 Zjistit, jaké pravomoci a odpovědnosti se váží k pracovní pozici sociálního pracovníka a jakou z toho lze odvodit profesní perspektivu.

Pravomoci sociálních pracovníků

Cílem této části výzkumu je zjistit, jaké pravomoci a odpovědnosti vázící se ke své profesi reflektují sociální pracovníci a zda lze z uvedených kompetencí odvodit možnou profesní perspektivu. Pravomoci a odpovědnosti se váží k pracovní pozici sociálního pracovníka a jeho vykonávaným činnostem jako neodmyslitelná červená nit. Na mou snahu zjistit v průběhu rozhovoru „***Jaké pravomoci máte ve svém zaměstnání“?***“, jsem dostávala rozličné odpovědi. Nejčastěji se sociální pracovníci hlásili k **pravomocem rozhodovacím** - ve **směru ke klientům** tzn. účasti v komisi k přijetí nových klientů, rozhodování o volnočasových a aktivizačních činnostech nebo i **ve směru k organizaci**: rozhodování z pozice vedení úseků, volba směru metodické tvorby a zavádění nových pracovních postupů **I 1:** „*Můžu se spolupodílet na rozhodování – jsem v komisi k přijetí nových klientů, v přímé práci mám volnou ruku v plánování aktivit.*“ **I 2:** „*V rámci sociálně zdravotní komise rozhoduji o přijetí klienta, můžu rozhodovat o volnočasových aktivitách, sama si organizuji sociální šetření*“, dále **I 5:** „*Rozhoduji o věcech sociálních i zdravotních, jsem nadřízená pracovníkům v přímé péči a sestřám, metodicky vedu individuální plány, zodpovídám za péči o klienty ve všech směrech,*

vytvářím spolu s kolegyněmi veškerá pravidla a postupy, které souvisí s péčí o klienty. Ale nepracuji se smlouvami našich klientů v zařízení a nezabývám se financemi klientů“. **I 3:** „Mám veškeré pravomoci plánovací i rozhodovací jen personální agendu musím vždy konzultovat s ředitelkou“. **I 10:** „Pravomoci mám z pozice vedení pracovníků přímé péče, můžu jim zadávat úkoly, kontrolovat jejich práci, koordinuji individuální plány péče o klienty a mohu rozhodovat o denním programu domova“. Dle uvedených odpovědí tedy můžeme usoudit, že delegované pravomoci dotazovaní reflektují, současně však musíme poznamenat, že v praxi je uplatňována především pravomoc sdílená, kdy sociální pracovník může rozhodovat, plánovat, organizovat, koordinovat nejde však o pravomoci konečné, a žádá se o jejich potvrzení vyšší instancí nejčastěji vedením pobytového zařízení. Pro uplatnění kompetencí je důležité mít pravomoci jasně vymezené, aby nedocházelo k možným střetům, ať již personálním či mezilidským.

Odpovědnosti sociálních pracovníků

Naproti tomu odpovědnosti mívají dotazovaní vymezené velmi jasně, jako nejvýraznější přitom vnímají **odpovědnosti hmotné a věcné**: odpovědnost za správu finančních prostředků, odpovědnost za vedení dokumentace **I 1:** *Odpovědnost mám hmotnou za finance, na mé odpovědnosti je mít v pořádku dokumentaci a pak mám ještě odpovědnost za dobrovolníky*“. **I 3:** „Hmotnou zodpovědnost mám, považuji to za běžné“. **Odpovědnost k profesi a ke vztahu k zaměstnavateli** či zadavateli se v odpovědích objevila jen jednou **I 10:** „O všem chce vědět pan ředitel, stačí ho jen informovat, ale nechce, abych ho nějak obcházela“. V odpovědích se nikdo z informantů nevyjádřil k lidské **odpovědnosti tedy za sebe samého či za svůj vztah s klientem**, což přičítám empatickému nastavení sociálních pracovníků, kteří z podstaty své profese považují tuto odpovědnost za zcela přirozenou a nedílně patřící k sociální práci.

Pozice a role v organizaci

Pro doplnění výše uvedeného, jsem považovala za nutné vyjasnit pracovní pozice sociálních pracovníků v pobytových službách. Ptala jsem se proto „**Jaká je Vaše pozice a role v organizaci**“? V odpovědích informantů jsme našla tři roviny sociální profese v pobytových službách. První rovinou je **sociální pracovník pracující v základní čistě**

sociální linii, kdy je sociální pracovník zproštěn pravomocí delegování podřízených. Uvedeným pracovníkům stávající status plně vyhovuje, necítí zátěž spojenou s vedením pracovníků a odpovídají tak pouze za výkon své činnosti. **I 11:** „*Pracuji jako sociální pracovníce, nic více nic méně a jsem tak spokojená. Nevěděla bych jak vést tým lidí, ani se necítím na to sama rozhodovat*“. **I 1:** „*Nade mnou je ředitel, v přímé péči je nade mnou vedoucí přímé péče, pod sebou žádné zaměstnance nemám*“. **I 8:** „*Moje pozice je sociální pracovníce, hned pod ředitelkou, nikoho ze zaměstnanců nevedu*“. **I 7:** „*Nad sebou mám vedoucí sociálního úseku, pak ředitele. Pod sebou nemám žádné zaměstnance, s výjimkou toho, když zastupuji vedoucí*“. **V rovině druhé tzv. střední, sociální pracovník vede tým**, rozhoduje, plánuje, organizuje - někdy není tato pozice zcela jednoduchá a jednoznačná, více než kde jinde se objevují třetí plochy. Sociální pracovník působící v této střední rovině bývá mnohdy upozadován ve své roli, přesto lze nalézt počínající klíčivost procesu vývoje manažerských dovedností sociálních pracovníků, který se může stát postupem času a po získání dostatečných sociálních i pracovních zkušeností cestou k profesnímu rozvoji. **I 2:** „*Nad sebou mám vedoucí sociálně – zdravotního úseku – je to zdravotnice = nefunguje to ve směru k sociální práci. Pak je tu ředitelka, která má vzdělání v sociální oblasti, ale vede více organizací tak na nás nemá čas. Já mám pod sebou pracovníce tzv. ergoterapie*“. **I 4:** „*Moje pozice je uvedena jako vedení sociálního úseku, ale v praxi to tak nevypadá. Vedu si svůj úsek – to si uhájím, ale jinak všichni do všeho zasahují – vymýšlejí, proč to nejde. Jsem přímo podřízená řediteli, mám pod sebou 2 asistenty sociálního pracovníka, 4 aktivizační pracovníce, 1 pečovatelku. Patřím do užšího vedení. Nesmím, ale zasahovat do přímé péče, to je potom zle. Když jsem nastupovala, bylo mi řečeno, že je pozice sociálního pracovníka vysoce ceněná autorita, což se mi tedy zatím nepotvrdilo*“. **V linii třetí se můžeme setkat se sociálními pracovníky, kteří se blíží k vrcholu hierarchie organizace:** pozice pracovníka je zpravidla v čele organizace, na úrovni zastupující organizaci při nepřítomnosti vrcholového vedení. Tato pozice zpravidla plně uspokojuje profesní perspektivy pracovníků, a pokud nemají jedinci touhu vést pobytovou službu ve funkci ředitele, je to nejvyšší status, kterého lze v organizaci dosáhnout. **I 3:** „*Jsem podřízená jen ředitelce, nikomu jinému. Když tam není, tak je vše na mně – plánuji, rozhoduji*“. **I 5:** „*Jsem podřízená ředitelce, moje funkce je vedoucí ošetrovatelského a sociálního úseku*“, pod sebou mám veškerý personál zdravotní sestry

i pracovnice v sociálních službách“. **I 10:** „Jsem sociální pracovnice pověřená vedením pracovníků v přímé péči, pozice je to vysoká v měřítku k velikosti našeho domova“. **I 6:** „Moje role je výkonný zmocněnec pro všechno“. **I 9:** „Jsem zástupce ředitelky v roli vedoucího sociálně ošetrovatelského úseku. Pozici mám dobrou, nestěžuji si. Pod sebou mám sociální pracovníky a pracovnice v přímé péči“.

Z uvedeného lze vyvodit, že pozice sociálního pracovníka se v pobytových službách nachází ve středních a vyšších patrech managementu. Přesto jak ukazuje výzkumné šetření, mohou být pravomoci a pozice sociálního pracovníka velmi rozličné i různorodě pojaté. Nežádka jde o samostatnou pracovní jednotku, kdy je role pracovníka poněkud soliterní, zároveň se však často můžeme setkat se sociálním pracovníkem pověřeným vedením sociálního, aktivizačního týmu či řízením pracovníků v přímé péči. Bez ohledu na výše zmíněné profily se vždy jedná o důležitou pozici v organizační struktuře pobytových služeb, většinou přímo podřízenou přímo řediteli či ředitelce zařízení. Nabízené profesní perspektivy dotazovaní viděli v odlišných dimenzích, zatímco pracovníci základní linie neprahnu po naplnění profesního postupu, jsou spokojeni ve své stávající pozici, jedinci ve střední a vrcholové pozici svůj post úspěšně obhajují, což může sloužit k rozvoji zkušeností, profesních dovedností i osobnostnímu růstu.

DC 2 Porovnat pojetí Standardů kvality sociálních služeb týkajících se personálního, organizačního zajištění sociální služby a profesního rozvoje zaměstnanců v jednotlivých pobytových službách.

Standardy kvality týkající se personálního a organizačního zajištění sociálních služeb a profesního rozvoje se v jednotlivých organizacích velmi liší. Poskytnuté autentické materiály jednotlivých organizací zahrnují různorodou škálu způsobů teoretického zpracování zmíněných dokumentů. Zatímco v některých pobytových službách jsou Standardy řešeny zkratkovitě na jedné straně A 4, v jiném zařízení tuto oblast mají rozpracovanou do detailů na 12 stranách s 10 stránkovou přílohou.

Standardy kvality řešící personální a organizační zajištění pobytových služeb

Při výzkumném záměru zjistit „*Jak se liší či naopak shodují teoretická řešení personálního a organizačního zajištění jednotlivých pobytových služeb*“ jsem pomocí pomalého pročitání a ruční analýzy hledala shodné či naopak rozdílné znaky uvedené v dokumentech SQQ č. 9.

Ve všech uvedených Standardech je uvedena struktura a počet pracovních míst v organizaci. I 6, I 8, I 11, I 5 mají organizační strukturu přímo uvedenou v textu zatímco I 1, I 2, I 3, I 5, I 7, I 9 ji mají uvedenou v příloze. **Charakteristiku profesních rolí** tzv. pracovní profily uvádí detailně především dokumenty, které poskytli I 6, I 4, I 5, I 7, v materiálech I 2, I 9, I 11 jsou definovány pracovní pozice jen velmi zevrubně a ve standardu I 1 zcela chybí.

Postup při přijímání nových zaměstnanců obsahují jakožto povinnou součást SQQ všechny poskytnuté dokumenty, přičemž precizně zpracované informace jsou v dokumentech I 6, I 5, kde je jasně vymezen způsob informování o volném pracovním místě, náležitosti požadované po uchazeči o volnou pozici, způsob přijímání zaměstnance na základě výběrového řízení či z rozhodnutí vedoucího bez výběrového řízení, povinnosti zaměstnance před uzavřením pracovní smlouvy: podrobit se zdravotnímu vyšetření, doložení dokladů, vyplnění evidenčního dotazníku, nahlášení zdravotní pojišťovny, povinnosti zaměstnavatele před sepsáním smlouvy: seznámení pracovníka s pracovní náplní, informovat o platových podmínkách, uzavření pracovní

smlouvy a její náležitosti. V písemnostech ostatních informantů I 1 – I 4 a I 7 – I 8 jsou výše uvedené náležitosti zevrubně shrnuty do dvou až tří krátkých odstavců. Tématu týkající se **zpracování nových zaměstnanců a procesu jejich adaptace** je ve Standardech věnována spíše okrajová pozornost u pobytových služeb, v nichž pracují I 1, I 9, I 11, ve zmíněných organizacích řeší zaškolování pracovníků jen krátkou zmínkou. Naproti tomu I 3, I 4, I 5, I 6, I 7, I 8, I 10 mají tuto oblast detailně zpracovanou včetně vzorů záznamů o zapracování nového zaměstnance. **Zaškolení fyzických osob**, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem má uvedené ve svých dokumentech jen polovina ze zkoumaných konkrétně I 4, I 5, I 6, I 8 - v ostatních záznamech tato oblast chybí. Ve SQQ informantů I 2, I 4, I 6, I 7 je navíc vymezení jiných poskytovatelů služeb pro klienty (kadeřnice, pedikúra, prodej drobného prádla apod.). Písemnosti I 2 – I 11 se shodují taktéž v obsahu **informací o praxích a stážích studentů či uchazečů o zaměstnání**. Překvapivě jen u šesti dokumentů jsou zpracována **pravidla přítomnosti dalších osob v prostorách domova** – návštěvy, kontroly – v materiálech I 2, I 3, I 4, I 5, I 6, I 8 je konkrétně vymezen i pracovník, který má být přivolán v případě hlášených i nehlášených kontrol, ostatní poskytnuté SQQ se tímto tématem nezabývají. Poslední z oblastí, které Standardy kvality týkající se personálního a organizačního zajištění sociální služby obsahují je záležitost patřící **dobrovolnictví**, pobytové služby I 4, I 7, I 11 mají tuto aktivitu řešenou pomocí dobrovolnického centra, ostatní organizace řeší agendu dobrovolnictví svépomocí - součástí SQQ tak je i dotazník pro zájemce o dobrovolnictví.

Nejprecizněji zpracovaný Standard kvality č. 9 poskytli I 5, I 6 - jednalo se o pravdu detailně vytvořená pravidla a postupy, které popisují zajišťování pobytové služby z hlediska personálního i organizačního včetně příloh: mzdové výměrů, osobních dotazníků pro zaměstnance, záznamů o zapracování nového zaměstnance, vzorů pracovní smlouvy, náplní práce, organizačních a pracovních řádů, směrnicí o používání osobních ochranných pomůcek, vzoru smluv o spolupráci při odborné praxi či smluv o výkonu dobrovolnické činnosti či dotazníků pro zájemce o dobrovolnickou činnost. V ostatních dokumentech je povětšinou splněna zákonná povinnost, ale snaha o pečlivé zpracování jakoby chybí, což se citelně projevuje na kvalitě zpracovaného materiálu. Domnívám se, že v pobytových službách není zmíněným „profesním“ Standardům

věnována potřebná pozornost. Organizace se více věnují provozním záležitostem a oblast personální stojí trochu na pokraji zájmu.

Profesní rozvoj

Profesní rozvoj či růst zaměstnanců v sociálních službách spadá do kompetencí Standardu kvality č. 10, který dbá na zvyšování a prohlubování kvalifikace sociálních zaměstnanců. Poskytnuté dokumenty nabízí možnost porovnat a zároveň zjistit možné rozdílnosti či společné obsahy. **„Jaké je teoretické pojetí profesního rozvoje sociálního pracovníka v jednotlivých organizacích“?** Na rozdíl od předchozího SQQ č. 9, který se v jednotlivých službách lišil, jsem při zkoumání materiálů týkajících se profesního růstu nenalezla výrazné specifčnosti. Napříč pobytovými službami je v profesním rozvoji definován **program dalšího vzdělávání zaměstnanců**: plány vzdělávání, jsou sestavovány s ohledem na potřeby a finanční možnosti organizací. V pobytových službách se dle studia dokumentů můžeme setkat s třemi druhy vzdělávání: společným pro všechny zaměstnance - tento druh je patrný ve všech poskytnutých materiálech, jedná se zpravidla o školení bezpečnosti práce, požární ochrany apod. Dále lze najít vzdělávání specifické pro vybrané profese v tomto případě sociální pracovníky - je zajímavé, že tato oblast je vnímána v jednotlivých zařízeních rozdílně, zatímco I 1, I 2, I 7, I 10, I 11 organizuje školení a kurzy zaměřené na jednotlivé dílčí problémy praxe zaměstnavatel a pracovníci se podřizují přání a potřebám organizace, v pobytových službách, kde pracují I 3, I 4, I 5, I 6, I 9 je přistupováno k této otázce benevolentněji a zaměstnanci mají možnost projevit a realizovat svá přání ohledně určité specifické oblasti vzdělávání, slouží jim k tomu Individuální vzdělávací plán či Plán osobního rozvoje pracovníka. Další z vymezených možností je samo vzdělávání zaměstnanců pomocí odborné literatury či periodik – tato možnost je uvedena ve všech poskytnutých materiálech. Shodně je ve všech dokumentech také uveden **systém hodnocení a oceňování zaměstnanců**: oceňování může mít charakter finančního či morálního oceňování (slovní pochvala nadřízeného či ředitele, společenské akce zaměstnanců apod.), podrobnější rozpracování konkrétního finančního a morálního odměňování pracovníků mají organizace uvedené ve vnitřních směrnících, které mi nebyly vzhledem k jejich internímu charakteru při realizaci výzkumného záměru poskytnuty a pro naplnění mého cíle nejsou relevantní. Důležité je

naopak pozitivní zjištění, že ve Standardech všech zkoumaných organizací je zmíněna **podpora zaměstnanců kvalifikovaným odborníkem tedy tzv. supervize:** které slouží pracovníků k řešení konkrétních problémových situací, které vznikají při jejich práci s klienty a v týmu supervize mohou probíhat individuální, skupinovou či týmovou formou s cílem harmonizovat fungování organizace, rozvíjet u pracovníků schopnost supervize, napomáhat řešit konkrétní problémové situace a v neposlední řadě má sloužit k dalšímu osobnímu a profesionálnímu rozvoji pracovníků.

Z uvedených analýz lze vyvodit, že Standardy kvality týkající se personálního a organizačního zajištění a profesního rozvoje mají co do kvality zpracování jisté rezervy. Přesto, že je znatelná snaha pobytových služeb konkrétně vymezit personální sociální oblast a rozvíjet individuální rozvoj zaměstnanců není stávající stav uspokojivý. Jak jsem uvedla již v počátku plnění tohoto dílčího cíle oblast „profesních“ Standardů je mnohdy opomíjená, záleží také na tom, kdo pomáhá dokumenty v organizaci tvořit a jak často je aktualizují. Zpracování jednotlivých SQQ č. 10 se lišilo co do kvality i rozsahu, v celkovém měřítku se však oproti předchozímu SQQ č. 9 jednalo o výrazně nižší kvalitu dokumentů. Vzhledem k zaměření této diplomové práce bych se chtěla přimluvit za větší věnování pozornosti v pobytových službách těmto materiálům - teoretickým základním profesního rozvoje v sociálních službách a za jejich metodické přepracování tak, aby odrážely potřeby sociální pracovníků. Svůj pozitivní vliv na danou situaci by mohla mít připravovaná legislativní reforma či transformace Standardů kvality sociálních služeb a také chystaný sociální profesní zákon, které mohou poskytnout možnost revize nastavených pravidel všem organizacím nejen z řad pobytových služeb.

DC 3: Vymezit požadavky zaměstnavatelů na sociální pracovníky v pobytových službách a zároveň identifikovat, jaké pracovní podmínky jsou těmto sociálním pracovníkům poskytovány v praktické rovině.

Pro naplnění tohoto dílčího cíle jsem formou rozhovoru zjišťovala, jaká kritéria byla na sociální pracovníky kladená při nástupu do zaměstnání. Zajímaly mne konkrétní požadavky pobytových zařízení při výběru pracovníků. Ptala jsem se tedy „*Jaká kritéria byla na Vás kladená při nástupu do zaměstnání*“?

Požadavky zaměstnavatelů

Požadavky zaměstnavatelů, které kladou na sociální pracovníky v pobytových zařízeních, se řídí zákonem o sociálních službách, který jasně vymezuje požadavky na sociálního profesionála. V linii pobytových sociálních služeb je ustálený proces při obsazování pracovních pozic sociálních pracovníků, jedná se obvykle o více kolové výběrové řízení. Adept na sociální práci musí zpravidla nejprve doložit **životopis**, **motivační dopis**, svou **kvalifikační způsobilost** tzn. ověřenou kopií diplomu a **bezúhonnost** prokázanou výpisem z rejstříku trestů. Pokud splňuje požadavky zaměstnavatele je vybrán k postupu do dalšího kola, které sestává z **osobního pohovoru**, odpovídá na otázky týkající se **pracovních zkušeností**, **osobnostní složky pracovníka**, **motivace k práci s cílovou skupinou či znalostí o organizaci** **I 4:** „*Musela jsem poslat životopis, motivační dopis, kopii diplomu a kopii výpisu z rejstříku trestů, pak mě pozvali na pohovor, líbil se jim můj motivační dopis, chtěli vědět vše o mých bývalých zaměstnáních, jaké mám zkušenosti s cílovou skupinou, jak jsem na tom s individuálním plánováním, jestli už mám zkušenost s inspekcí, kolik jsem vedla zaměstnanců, jaký mám charakter a povahu, kolik bych chtěla dostat peněz a zda budu mít jak dojíždět, zajímalo je - kdo mi bude hlídat děti, když budou nemocné*“. **I 9:** „*Otázky k organizaci, motivaci, zkušeností s vedením lidí, u pohovoru byly kladeny otázky na modelové situace - co by kdyby...*“. V některých organizacích využívají i třetí kolo výběrového řízení tzv. testování, kdy účastník musí prokázat své znalosti prostřednictvím testu, přičemž se může jednat o **písemný test** či **například absolvování psychotestu**. **I 11:** „*Výběrové řízení bylo docela náročné, poslala jsem*

životopis a motivační dopis, pak mě pozvali na písemnou část – byl to test, psalo nás to několik na jednou – byly tam otázky z psychologie, zákonů i osobní“ I 6: „Výběrové řízení bylo tři kolové, a kritéria byla mnohá včetně psychotestů“. Ačkoli se napříč organizacemi mohli při náboru dotazovaní setkat s výše uvedenými obecnými kritérii, mnohdy byly zmíněny a zohledněny i **specifické požadavky** zaměstnavatelů na sociální pracovníky, týkající se vzdělání v určité oblasti **I 2: „Pomohlo mi, že mám za sebou seminář Psychobiografického modelu prof. Böhma. Na výběrku řekli, že se ozvou a ozvali se už za 10 minut, že jsem byla vybraná“**, **I 1: „Při pohovoru se jim líbilo, že mám střední pedagogickou školu a že mám zkušenost s cílovou skupinou jako dobrovolník“.** Jako zaměstnavateli vysoce ceněná je i dlouhodobá **praktická zkušenost**, která organizacím dává garanci zkušenosti pracovníka **I 5: „Výběrko, jsem nemusela absolvovat, vybrali mě kdysi v přímé péči“.**

Klíčové priority, které zaměstnavatelé hledají u sociálních pracovníků, jsou především splněná kvalifikace, empatické osobní nastavení, zodpovědnost, organizační schopnosti či motivace k práci s cílovou skupinou, což jsou požadavky zcela oprávněné a legitimní při výběru adepta na pozici sociálního pracovníka v pobytové službě. Všichni dotazovaní vnímali požadavky zaměstnavatelů jako přirozené. Odlišnosti požadavků jednotlivých pobytových služeb kladených na budoucí sociální zaměstnance vnímám v celkovém souhrnu jako nevýrazné a pokud pracovník hledá práci v pobytovém zařízení, nemá většinou problém zmíněná kritéria naplnit.

Další z mých otázek směřovala na poskytované pracovní podmínky v pobytových zařízeních, neboť pracovní podmínky mají přímou souvislost na pracovní výkon, i na rozvoj pracovníka. Můj následující dotaz tedy zněl: „**Jaké pracovní podmínky a možnosti máte ve svém zaměstnání“?**

Pracovní podmínky

Většina dotázaných se shodla, že konkrétní pracovní podmínky, které jsou jim v zaměstnání poskytovány, vesměs odpovídají klasické kancelářské profesi. Protože se sociální práce skládá z velké části z administrativní činnosti, mají pracovníci k dispozici většinou **kancelář, psací stůl, běžnou kancelářskou techniku, služební mobilní telefon, počítač**, který zpravidla využívají jen při práci v kanceláři – notebook a

možnost práce na PC doma či v terénu při sociálním šetření přiznali jen 2 z informantů.

I 9: „Mám notebook, mobil, auto - všechno k dispozici i k práci domů“. Z výše uvedených pracovních podmínek vnímají pracovníci jako problematické pro výkon sociální agendy především časté **sdílení kancelářských prostor** s jinými pracovníky, ať již z pohledu zachování soukromí při jednání se zájemci o službu, klienty či jejich rodinami či z pohledu samotného pracovního prostoru

I 5: „V kanceláři jsme s kolegyněmi, dochází tam mnoho lidí a je tam často rušno, je těžké zajistit klid pro jednání s klienty nebo se zájemci“.

I 10: „V kanceláři u nás sedíme tři, já, ekonomka a ergoterapeutka, není tam moc prostoru a je docela náročné občas vyjít“.

Poskytované pracovní prostory jsou v různých organizacích rozličné, jako důstojné a bezpečné pracoviště svůj vymezený prostor necítí

I 1 „Nemám kancelář, sedím v zasedací místnosti, okna jsou do zahrady, v zasedačce mám stůl, u kterého se střídám s kolegyní já jsem tam v PO + ÚT, kolegyně ST + ČT + PÁ – v ostatní dny jsme v přímé péči“

naproti tomu jako vyhovující svoji kancelář hodnotí

I 3: „Kancelář mám samostatnou a pěknou“. **Služební auto** pro výkon své práce mají všichni dotazovaní. Služební vozidlo mohou sociální pracovníci používat zejména pro účely sociálního šetření či jednání na úradech. V 10 zkoumaných pobytových službách mají sociální pracovníci **pravidelnou jednosměnnou pracovní dobu**

I 2: „Pracovní doba je od 6.30 – 15.00, normálně 8 hodin – ale mám to takové klouzavé, někdy jsem tam déle a pak zas jdu domů třeba v jednu“.

Pouze 1 informant má pracovní dobu rozdělenou

I 1: „Pokud jsem v kanceláři tak mám pracovní dobu 7-15.30 h., při službách v přímé péči je to normálně na 3 směnný provoz“.

Sociální zařízení měli všichni informanti v bezprostředním dosahu kanceláře, pouze 1 informant musel při cestě na toaletu do jiného poschodí, což jak sám přiznává, je dáno tím, že je v kolektivu jediný muž „Protože jsem u nás ohrožený druh – musím na záchod o poschodí níž“. Při zkoumání mne zarazila informace o absenci denního světla v jedné z pobytových služeb

I 10: „Velký problém je, že nemáme v kanceláři okno, prostor působí stísněně, i když jsem si už zvykla - je to jako kobka a jsem ráda, když jednám s klienty - je to na pokojích, kde je oken dost anebo je vezmu do jídelny, tam máme okna sice jen střešní, ale světla je tam dost“

osobně si takovéto pracovní prostředí pod umělým osvětlením a bez možnosti přirozeného větrání neumím představit.

Pracovní podmínky, které zaměstnavatelů poskytují sociálním pracovníkům v sociálních službách, naplňují administrativní orientaci sociální práce v pobytových zařízeních, pracovníci mají napříč zařízeními k dispozici obdobné běžné kancelářské vybavení a techniku, která jim pro výkon profese dostačuje. Jako velmi pozitivní cítím skutečnost, že se mi v rámci výzkumného dotazování povedlo vzbudit zvědavost jednotlivců „jak to mají jinde“. Požadavky na změnu vymezených prostředků jsem nezaznamenala, domnívám se, že vliv na zmíněnou skutečnost měl dozajista fakt, že jsem do dotazů záměrně nevedla otázku finančního ohodnocení, které za svou práci sociální pracovníci dostávají, neboť je to téma citlivé a vhodné pro rozsáhlou diskuzi. Ve svých odpovědích dotazování nevedli žádné poskytování nadstandartních zaměstnaneckých benefitů, což může značit jejich absenci, nízký status v ohodnocování pracovníků či neochotu informantů sdílet jejich existenci s veřejností. Domnívám se, že je důležité v zaměstnavatelích probouzet zájem o poskytované pracovní podmínky a zároveň podněcovat vzájemnou diskuzi o tématu pracovního prostředí sociálních pracovníků, neboť jen důsledkem kvalitních pracovních podmínek může být spokojený zaměstnanec odvádějící dobrou sociální práci.

DC 4 Zjistit, jak nabízené perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků ohledně jejich profesní perspektivy při výkonu profese.

Cílem tohoto dílčího cíle bylo odhalit, zda nabízené profesní perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků. Považovala jsem za důležité odhalit konstrukty sociálních pracovníků ohledně jejich profesní perspektivy. Naplnění či nenaplnění představ zohledňovalo rozdílné zaměření pracovníků a jejich vazby k sociální profesi.

Očekávání pracovníků

V odpovědích informantů jsem hledala odpověď na otázku „*Jaké bylo Vaše očekávání při nástupu do stávajícího zaměstnání*“? Očekávání pracovníků směřovala především k většímu prostoru pro práci s klienty, menší administrativní zátěži lidově řečeno méně papírování, vizi změny či větších pravomocí vstupovat do procesu péče I 3: „*Moje očekávání bylo, že se dostanu k samotné práci s klienty, vyrazilo mi dech, že bylo spousta papírů. Chtěla jsem s lidmi řešit jejich agendy, řeší to ale můj podřízený pracovník, já na to nemám čas. Řeším věci místo ředitelky a lidi nevidím – to mě zklamalo*“. I 4: „*Myslela jsem, že budu víc s klienty. Pro spoustu administrativy na ně nemám čas. Je to jako chobotnice, sotva udělám nějaký papír, hned vyleze další. Není den, kdy by toho na stole nebyly stohy*“. I 7: „*Větší kontakt s lidmi, administrativní práci – ale ne v takovém rozsahu, větší pravomoci vstupovat do procesu poskytování péče apod.*“. I 1: „*V přímé péči jsem chtěla přinést nějaké změny, ale jde to velmi pomalu*“ I 2: „*Při nástupu jsem taky očekávala, že budu moci vznášet své podněty k přímé péči, ale už při prvním pokusu mi to bylo znemožněno - to prý není sociální věc*“. Tři informanti měli očekávání vázící se k pracovní pozici spíše střízlivá I 6: „*Potřeboval jsem práci v místě a moc jsem neřešil jakou*“. I 9: „*Mám práci s lidmi a chtěl jsem práci ve vedení, abych nemusel dojíždět – předtím jsem jezdil 25 km, musím se starat o rodinu*“ I 2: „*Moc očekávání jsme neměla, už při výběrovém řízení na mě ředitelka nepůsobila dobře, ale dlouhodobě jsem hledala práci v oboru, tak jsem to vzala*“.

Nejčastější očekávání sociálních pracovníků ohledně většího prostoru pro přímou práci s klienty můžeme vnímat jako přirozené, sociální práce je práce o lidech a s lidmi a tak zaměření pečujících profesionálů na člověka je více než pochopitelné. Mezi další

z očekávání patřila oblast větší moci rozhodovat či přinášet změny, což je v praxi mnohdy komplikované, ať již nedůvěrou zasloužilých pracovníků v inovace, kulturou organizace či pouze zvyklostního práva.

Naplnění/nenaplnění očekávání

Pro doplnění výše zmíněných očekávání, bylo zajímavé slyšet reakce na otázku „*Bylo Vaše očekávání naplněno či nikoli*“? Poctivě přiznané výpovědi dotázaných vyznívaly vesměs negativně, jako **nenaplněné** označili informanti svá očekávání ohledně bližšího a častějšího **kontaktu s klienty, menší administrativní zátěže** ani **pravomoci vstupovat do procesu péče** **I 2:** „*Nenaplnilo, naopak je to zde špatné, nic nefunguje – třeba klienti jsou neumytí - je to věčný boj, přímá péče nemá na nic čas, neudělají nic navíc*“. **I 3:** „*Nenaplnilo se, že budu víc s lidmi, bylo to mou naivitou po škole, neočekávala jsem takovou zátěž*“. **I 4:** „*Nenaplnilo. S klienty jsem málo, věčně sedím u stolu. Své názory na poskytovanou péči nemůžu říci nahlas, přišla bych o místo*“. Přesto je povzbudivé, že se našli i světlé signály, kdy byla očekávání a vize naplněna **I 5:** „*Splnilo se*“. **I 6:** „*Ano, udělal jsem si pozici k obrazu svému*“. **I 9:** „*Ano, já jsem spokojený, mám práci, jsem v našem městě a mám více peněz, navíc se nemusím zabývat běžnou denní administrativou, což mne velice těší, až k některým výhradám vůči našemu vedení*“. Každý ze sociálních pracovníků vstupoval do své stávající profese s jinými sny, ambicemi a vizemi, mnohé se naplnily, jiné naplnit nelze. Naplnění očekávání je záležitostí čistě subjektivní, záleží na možnostech míry angažovanosti pracovníků, s kterou jsou ochotni se potýkat s nastavenými pravidly, kulturou a zvyklostmi organizace i na míře, jež jsou zaměstnavatelé ochotni přispět k svobodnějšímu rozvoji vizi a zároveň tak podporovat potenciál pracovníků.

Vize profesní perspektivy

Protože mne zajímalo, jaký výhled do budoucna mají sociální pracovníci, zeptala jsem se „*Jakou máte do budoucna představu o své profesní perspektivě*“? Většina dotazovaných chce pracovat na svém rozvoji především **cestou vzdělávání, získávání nových informací** či **absolvováním odborných výcviků**. Změnu pracovního působiště či postupu v hierarchii organizace přitom zmínění dotazovaní v dohledné době neplánují. **I 3:** „*Ráda si zajišťuji další vzdělání, cítím potřebu vzdělávat se dál,*

potřebuji informace. Chci se do vzdělávat v cílové skupině – nechci měnit, cítím ve své práci určité naplnění. Cestu vidím ve spolupráci s psychologem, léčebnou, do budoucna chci absolvovat výcvik třeba poradenství nebo sebereflexe, ale je to finančně náročné“.

I 8: „Nevím, přemýšlím o magisterském studiu, ale ještě nejsem pevně rozhodnutá. Jinak mi stávající pozice vyhovuje a nechci nic měnit“.

I 9: „Zůstanu, kde jsem. Přemýšlím o studiu asi spíš zdravotně sociálního pracovníka, abych si rozšířil obzor“.

Jeden z informantů odvázně plánuje **zahájení vlastní činnosti**, otevření vlastní sociální služby. Tento přístup je jednou z možných cest profesního růstu, vyžaduje však velkou odhodlanost, vytrvalost a odvahu stát na vlastních nohách.

I 4: „Chtěla bych si otevřít vlastní službu. Takovou malou pečovatelskou službu, mohla bych tak být v přímé péči, která mi v současné práci chybí. Nechci už být zaměstnaná v žádné pobytové službě. Jen čekám, až si teď dodělám školu, a pak se na to vrhnu. Chci malou, ale opravdu kvalitní službičku, trochu se bojím, ale zkusit to musím“.

Při výzkumném šetření jsem se setkala i se **skeptickým pohledem na profesní perspektivu** a setrvání v pobytové službě, kdy dotazovaní necítili jisté ukotvení ve stávající profesi

I 1: „Postup v mé práci není. Lákalo by mě něco svobodnějšího třeba chráněné bydlení apod. domov je přeci jen uzavřený prostor, kde omezujeme svobodu člověka“.

I 7: „Nějaké vzdělání si ještě možná doplním, ale popravdě nejsem si jistá setrváním v sociální oblasti. Myslím, že by mě více uspokojovala jiná činnost než sociální práce, ale ještě nevím která“.

Představy o budoucnosti mají někteří pracovníci střízlivé a nenáročné, profesní rozvoj není pro ně aktuální téma dneška

I 5: „Doufám, že vše zůstane tak jak je, další ambice nemám“.

I 6: „Chci pokračovat v nastaveném kurzu organizace a vydržet na své pozici do důchodu tj. min. dalších 14 let“.

I 2: „V práci končím, jsem rozčarovaná, přemýšlím, zda pro mě pobytová služba vůbec je, chráním práva klientů a nejde to. V přímé péči jsou lidé, kteří se jinde nemůžou uplatnit a nemají vztah ke klientům. Najde –li se mezi nimi dobrý člověk - tak ho vytěsni. Jak to se mnou bude dál nevím“.

Při výzkumném šetření se sociální pracovníci o své profesní budoucnosti vyjadřovali spíše racionálně a realisticky. Někteří jsou se svou profesní cestou spokojeni, jiní zvažují možné alternativy a našli se i jedinci řešící svoje dilema radikálně odchodem ze zaměstnání. V současné profesní podobě sociálních pracovníků se popravdě mnoho progresivních možností růstu nenabízí. Ojedinelá snaha jednoho z dotázaných spustit vlastní službu by mohla být světlou ukázkou lepších vyhlídek

profesního uplatnění sociálních pracovníků. Pokud se v realitě rozhlédneme po síti sociálních služeb, jen výjimečně vede službu odborník vzdělaný v sociální oblasti a přičteme-li k stávajícímu stavu snahu společnosti podporovat terénní a ambulantní služby není možnost uchytit se na sociálním trhu s kvalitně poskytovanou službou až tak nereálná.

Profesní perspektivy versus profesní zákon

Na závěr dotazování jsem informantům položila otázku týkající se chystaného profesního zákona, tedy záležitosti týkající se všech sociálních pracovníků „***Jak hodnotíte profesní perspektivy, které nabízí připravovaný profesní zákon***“? Odpovědi jsem očekávala s napětím, protože v sociální sféře už dlouho vymezení profese chybí a domnívala jsem se, že lačnost sociálních pracovníků po uznání své profesionality sílí. Většina dotázaných na zákon čeká s nadějí i mírnými výhradami. Jako nejdůležitější je vnímána skutečnost **vymezení sociální profese**, kdy bude moci sociální práci vykonávat opravdu jen kvalifikovaný odborník, dále **zvýšení kreditu sociální práce** ve společnosti a jejímu zařazení mezi plnohodnotné profese, s tím úzce související **lepší prezentaci sociální práce** a také **profesní oporu**, možnost obrátit se o radu či pomoc. **I 4:** „Profesní zákon vítám, očekávám od něj zvýšení prestiže a váhy sociální profese. Dneska nás nikdo za nic nemá, jsme placeni na nejnižší možné úrovni. Naše profese není vymezená, dělá to každý, na dveře si sociální pracovnice napíše klidně i zdravotní sestra nebo učitelka. To by mělo skončit, konečně by se uvolnil pracovní trh se sociální profesí, teď je hodně míst zablokováno známými bez kvalifikace, vše je o kontaktech. Navíc si veřejnost myslí, že vlastně nic moc zvláštního neděláme. Neumíme se hájit ani prezentovat, nemáme žádné odborné zastání. Zákon tedy vítám a doufám, že nás posune dopředu.“. **I 1:** „Na profesní zákon mám pozitivní názor, sociální práce je profese podhodnocená, tak snad stoupne naše hodnota. Doufám, že bude nakonec víc prakticky zaměřený, třeba na vzdělávání atak“. **I 2:** „Nejdřív mě záměr rozladil – přišel mi zbytečný, možná by stačilo lépe zkvalitnit zákon o sociálních službách, ale teď si začínám myslet, že bude dobré rozlišit obory sociální práce. Dobré bude také vymezení profese, dneska se běžně zaměňuje sociální pracovník a pracovnice v sociálních službách – lidem se to plete, někdy se i záměrně pracovníci v sociálních službách vydávají za sociální pracovnice. Co mě irituje je slovo klinika – zas už tam je to

zdravotnictví“. S ohledem na profesní perspektivy, které má připravovaná legislativa přinést, jsou názory některých informantů spíše **nedůvěřivé**, což můžeme připsat na vrub neduhu připravovaného zákona - nízké angažovanosti sociálních praktiků do přípravy a průběhu legislativního procesu a nedostatečné informovanosti veřejné i odborné společnosti **I 3:** „*Mám dva názory – jsem ráda, že za námi bude stát někdo, kdo říká, co a jak a může nás chránit a poskytovat podporu. Je to však ušité horkou jehlou, zdají se mi na nás šílené nároky – vadí mi, že jsme práci všichni dělali a najednou to jen tak nepůjde – takže se vlastně bojím, že nám to sváže ruce*“. **I 6:** „*Nevěřím, že v dohledné době začne skutečně platit. Stane-li se tak, bude natolik obecný, že bude k ničemu nebo nebude postihovat celou šíři sociální práce, a tudíž se stane neživotaschopný*“. Profesní zákon je chytanou legislativní změnou, která zasáhne do sociálního života pečujících profesionálů. Vzhledem k celkem nízké informovanosti pracovníků v první linii možná přinese řadu zatím nečekaných nároků, ale do budoucna i privilegií a to si sociální práce více než zaslouží.

Shrnutí výzkumné části

Tato diplomová práce si kladla za cíl zjistit, jak jsou v pobytových službách sociální péče vymezovány pravomoci, odpovědnosti a činnosti sociálního pracovníka, jaké konkrétní pracovní podmínky a možnosti mají sociální pracovníci v pobytových zařízeních pro svůj profesní růst, jaké jsou kladeny požadavky na sociální pracovníky ze strany zaměstnavatelů, a jak nabízené profesní perspektivy naplňují očekávání sociálních pracovníků při výkonu jejich profese. Tento záměr jsem rozpracovala do dílčích cílů a domnívám se, že se mi díky tomuto kroku podařilo hlavní cíl naplnit.

Při snaze naplnit DC 1 jsem se snažila pomocí polo strukturovaného rozhovoru rozkrýt, jaké konkrétní činnosti vykonávají sociální pracovníci v pobytových službách. Z dotazování a následných odpovědí vyplynulo očekávané zjištění, že povětšinou pracovní doby stráví pracovníci nezbytnými administrativními úkoly, vedením finanční agendy, či metodickými činnostmi, ryzí sociální práce má vymezené pracovní území v menším měřítku, než by si zasloužila. V souvislosti s vykonávanými činnostmi se mi podařilo odkrýt i pravomoci, jež se váží k sociální profesi v pobytových službách. Povětšinou se jedná o pravomoci sdílené, spojené s odpovědností ke klientovi či organizaci. Toto zjištění jsem očekávala, neboť je vzhledem k pozicím a rolím sociálního pracovníka v pobytových zařízeních celkem předvídatelné, že svá rozhodnutí a dilemata bude přinejmenším konzultovat s nejbližším vedením. Jako nejpravděpodobnější možnost profesního rozvoje sociálních pracovníků v pobytových službách lze v současnosti nalézt především postup na hierarchickém žebříčku organizace či práci na samostatných projektech.

V rámci DC 2 jsem se pokusila porovnat teoretická řešení tzv. „profesních“ Standardů kvality sociálních služeb. Při analýze autentických materiálů jednotlivých pobytových služeb jsem se snažila najít shodnosti a odlišnosti uvedené v dokumentech. Dle mého názoru se mi povedlo tento cíl naplnit jen zčásti. Vzhledem k nejednotnosti zpracování poskytnutých SQQ, kdy v některých organizacích bylo téma detailně metodicky rozpracováno a v jiných zařízeních se jednalo o strohý dokument, který nebyl patrně dlouhá léta aktualizován, bylo porovnávání jednotlivých materiálů nelehké a následné závěry vyznívají jako příliš obecné. Ze zjištěného lze vyvodit, že Standardy kvality týkající se personálních otázek jsou v pobytových službách vypracované dle

standartního rozsahu vymezeného zákonem. Chybí zde aktuálnost, praktičnost a autentičnost jednotlivých materiálů. Domnívám se, že by si porovnávání dokumentů zasloužilo větší výzkumný prostor možná na hranici smíšeného výzkumu, který však vzhledem k prioritám této práce nejsem schopna zcela naplnit. Výraznou nabízející se profesní perspektivu jsem kromě možnosti vzdělávání v uvedených písemnostech nenašla, což přičítám již zmíněné nejednoznačnosti a neaktuálnosti SQQ.

V pořadí třetí dílčí cíl se mi dle mého názoru podařilo naplnit bezvýhradně. Při této části šetření jsem přistoupila k vymezení požadavků zaměstnavatelů, které kladou na sociální pracovníky. V průběhu výzkumu jsem odkryla i způsoby výběru pracovníků, přičemž mne nepřekvapil zažitý proces výběru pracovníků pomocí více kolového výběrového řízení. Je to zcela standartní a rutinní postup při obsazování pracovního místa v sociální i jiné profesi. Sama jsem se před časem několika výběrových řízení zúčastnila a mohu tak potvrdit, že jde o praxi zavedenou a obvyklou. Kritéria kladená na profily sociálních pracovníků jsou ze strany zaměstnavatelů dle mého názoru zcela adekvátní a legitimní, jedná se zpravidla o standartní nároky: splnění kvalifikačních požadavků, osvojení kompetencí pro výkon sociální práce sociálního pracovníka a důraz je kladen i na osobnostní složku pracovníka. Naplnit výše uvedené limity by pro sociální profesionály nemělo být nikterak nemožné. Protože mne zajímalo nejen to, co zaměstnavatelé požadují, ale i co nabízí, zaobírala jsem se dále otázkou poskytovaných pracovních podmínek. Přiznávám, že mne tato oblast výzkumu přitahovala ze zvědavosti, je-li to někde jiné/lepší. Jak následně vyplynulo z výzkumného šetření, je sociální pracovník, co se týče pracovních podmínek tvor vcelku nenáročný a podmínky poskytované zaměstnavateli tomu odpovídají: máme stůl, židli, počítač, služební telefon a mnohdy i automobil. Je pravdou, že nepotřebujeme ke své práci speciální techniku, nejmodernější přístroje či aparaturu, ale kupříkladu bezpečné a soukromé místo pro práci s klientem je nezbytné a přesto v praxi mnohdy neexistující. Problematické je dle mého názoru naše mlčení - to o co si neřekneme - nemůžeme dostat. Poskytovatelé pobytové služby nemusí být osoby vzdělané v sociální či jiné humanitní profesi a mohou tak například prostor pro jednání s klientem posuzovat z jiného hlediska (například ekonomického). Je na sociálních pracovnících, aby se učili umět své požadavky a nároky obhájit.

Jako poslední dílčí cíl mé práce jsem si vytýčila zjistit, jaká očekávání měli sociálních pracovníků při nástupu do zaměstnání, a zda bylo naplněno či nikoli. Dalo by se říci, že nenaplněná očekávání, s kterými vstupovali sociální pracovníci do zaměstnání, se vázala především k potřebě mít více času pro přímou práci s klienty a k nízké pravomoci zasahovat do procesů péče. Přestože každý z pracovníků vstupoval do sociální práce s jinými vizemi a sny o pomáhajícím procesu, ze své podstaty většina sociálních pracovníků očekává právě onu lidskou blízkost a je zcela přirozené, že jim tato nenaplněná potřeba „být v kontaktu“ chybí. Ještě více trpí, pokud nemohou dostatečně zasáhnout při nesprávně poskytované péči či porušování práv klientů. Jak z toho ven, není zcela jasné. Cestou by mohlo být zefektivnění své role v organizaci a s tím získat větší pravomoci koordinovat svůj pracovní čas i péči a pomoc poskytovanou klientům. V rámci DC 4 jsem se snažila i zjistit, jaké naděje ohledně profesní perspektivy přináší sociálním pracovníkům připravovaný profesní zákon. Odpovědi dotázaných svědčí především o očekávání jasného vymezení a uznání profese, což dnes citelně chybí sociálním pracovníkům ve všech oblastech sociální práce.

Závěr a diskuze

V této diplomové práci jsem se zaměřila na aktuální otázku „profesních perspektiv sociálního pracovníka v pobytových službách sociální péče“. Vymezit možnosti profesního rozvoje sociálního pracovníka nebyl úkol jednoduchý, a proto jsem si jej rozdělila do dílčích cílů, jejichž postupným naplňováním jsem chtěla dosáhnout hlavního cíle práce, což se mi dle mého názoru povedlo. Zvolená kvalitativní výzkumná strategie aplikovaná pomocí techniky polo strukturovaných rozhovorů a obsahové analýzy dokumentů se ukázaly jako vysoce vhodná pro získání dostatečného množství dat.

Na počátku práce jsem se snažila vymezit jaké pracovní činnosti, pravomoci a odpovědnosti se skrývají při výkonu profese sociálního pracovníka v pobytových zařízeních sociální péče. Prokázaný nepoměr výskytu kancelářských činností a sociální agendy čili prací s klientem není zprávou nikterak příznivou. Narůstající „papírová“ zátěž ukrájuje sociálním pracovníkům jejich čas, který by mohli efektivněji věnovat potřebným. Je otázkou do diskuze, zda by část administrativní agendy nemohli vykonávat pracovníci středního managementu v zařízení, aby tak sociální pracovníci měli více času věnovat se klientům a sociální agendě. Snad k zmíněnému stadiu dospějeme. Kredit sociálních profesionálů by měl být na takové výši, aby byl jejich čas „příliš drahý k plýtvání na prosté administrování“. Další ze zkoumaných oblastí, kterou považuji za důležitou zmínit, jsou Standardy kvality sociálních služeb, týkající se personální oblasti. Jak dokládá výzkumné šetření, není kvalita zmíněných dokumentů příliš valná. Důvodů, proč tomu tak je bychom mohli najít hned několik. Především je v každé organizaci kladen důraz především na zajištění provozních záležitostí, které jsou zpravidla první a zajímají klienty, veřejnost, zadavatele či kontroly a je tedy pochopitelné, že ostatní oblasti nejsou tak prioritní. Dále je v pobytových službách personální práce ve směru k sociální oblasti poněkud nerozvinutá, což může být způsobeno specifícností pobytových služeb, kdy je velmi různorodé složení personálu – provozní zaměstnanci (uklížečky, pracovníci technických úseků, pradleny, kuchařky,...), zdravotnický personál, který má specifická pravidla pro své vzdělávání i sociální pracovníci, kteří potřebují pro svůj profesní růst neustálou kontinuitu ve vzdělávání.

Požadavky, které musí sociální pracovníci splnit při nástupu do zaměstnání, jsou vzhledem k pracovním pozicím, jež zastávají zcela legitimní a adekvátní. Profesionál v sociální oblasti musí splňovat předepsaná zákonná kritéria, neboť se jedná o práci nejhodnotivější – práci s člověkem. Těší mne proto, že se v průběhu šetření dotazovaní vyjadřovali o personálních nábořech vesměs chápavě a s porozuměním. Kvituji dále také zaměření zaměstnavatelů na osobnostní složku jednotlivých pracovníků i na pečlivější a propracovanější výběr zaměstnanců. Jak však vyznělo z některých odpovědí, měli by však stejnou pozornost zaměřovat i na personál v přímé péči. Pracovní podmínky poskytované sociálním pracovníkům v pobytových zařízeních jsou dle výsledků výzkumného šetření standartního kancelářského rázu. Pro výkon své agendy si profesionální pečující mnohdy vystačí s přidělenými prostory, kompetencemi i prostory pro svou práci a zaměstnavatelé nemají potřebu zaběhnouty rituál či zvyklost měnit. Sociální pracovníci navíc nejsou v prosazování svých požadavků nijak razantní, dalo by se říci, že jsou až nesmělí. Výsledkem nulových či nevnášených nároků však v mnohých službách dochází k minimalizaci soukromého prostoru jednotlivých pracovníků. Postupnou koncentrací více pracovníků do jedné místnosti, sdílení prostor či slučováním kanceláří se pomalu ukrajuje vymezený bezpečný prostor sociálního pracovníka pro svou práci - místo, kde může nerušeně hovořit s klienty, úředníky, rodinami, kolegy. Jako velmi pozitivní vnímám projevený zájem dotazovaných o pracovní prostředí v dalších zařízeních, ale více by pomohlo naší profesi reflektování vlastního pracovního prostoru a uvědomění si skutečnosti, že sociální práce je založená na práci s osobními údaji a citlivými daty, která by měl každý profesionál chránit v zájmu klienta i svém.

Z výsledků výzkumného šetření a zpracovaných materiálů v této práci vyplývá, že otázka profesních perspektiv sociálních pracovníků v pobytových službách sociální péče je záležitostí prozatím příliš neřešená a nevyjasněná. Sociálním pracovníkům se prozatím nabízí cesta postupu v hierarchii organizace směrem výše, zavedení vlastní služby, realizace v projektech, vzdělávání, publikační a přednášková činnost. Poznatky z této diplomové práce by mohli být užitečným zdrojem informací nejen pro sociální pracovníky pracující v pobytových službách, ale i pro studenty oborů sociální práce pro ujasnění představy o možnostech pojetí profesní perspektivy v pobytových zařízeních. Tato diplomová práce neposkytuje návod - jak být profesně progresivně úspěšný, spíše

nabízí místo k zamyšlení, zda je vyhovující stávající status sociálních pracovníků, zda není čas se zamyslet nad svou mlhavou profesní existencí, zda není čas začít se vymezovat za práva své profese. Bolavá realita problematiky mlhavé profesní perspektivy sociálních pracovníků snad bude v dohledné době - i když asi ne tak blízké, jak bychom si přáli - posunuta vpřed díky legislativním snahám zakotvit pevně sociální profesi, zvýšit její kredit a dát sociální práci možnost dalšího kontinuálního rozvoje.

Použitá literatura a zdroje

BALVÍN, Jaroslav; HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, Lenka. *Andragogics, social pedagogy and social work*, 1. vydání. Praha: Hnutí R-The R- Movement, 2012. 107 s. ISBN 978-80-86798-20-2

ČÁMSKÝ, Pavel; SEMBDNER, Jan; KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, 1. vydání. Praha: Portál 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7

DAIGELER, Thomas. *Vedení lidí v kostce*, 1. vydání. Praha: Grada 2008. 112 s. ISBN 978-80-247-2158-3

DĚDINA, Jiří; CEJTHAMR, Václav. *Management a organizační chování*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing 2005. 340 s. ISBN 80-247-1300-4

FUNK, Karel. *Provázení stáří a umíráním aneb prolínání obou světů*. 1. vydání. Malvern: Olomouc 2014. 319 s. ISBN 978-80-87580-70-7

GUGGENBUHL – CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vydání. Praha: Portál 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4

HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál 2000. 774 s. ISBN 80-7178-303-X.

HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. 1. vydání. Praha: Grada 2011. 135 s. ISBN 978-80-247-3849-9.

HENDL Jan. *Kvalitativní výzkum*. 3. vydání. Praha: Portál 2012. 408 s. ISBN 978-80-262-0219-6.

HROZENSKÁ, Martina; DVOŘÁČKOVÁ Dagmar. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada 2013. 191 s. ISBN 978-80-247-3148-3.

CHUDÝ, Štefan; NEUMEISTER, Pavel; JŮVOVÁ, Alena. *Vybrané diskurzy teorie a praxe ve vzdělávání a uplatnění sociálních pedagogů v kontextu pomáhajících profesí*. 1. vydání. Brno: Paido 2010. 202 s. ISBN 978-80-7315-212-3

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. 2. vydání. Praha: Portál 2007. 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0

KOCIÁNOVÁ, Renata. *Personální činnosti a metody personální práce*. 1. vydání. Praha: Grada 2010. 213 s. ISBN 978-80-247-2497-3

KVĚTENSKÁ, Daniela. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. 2. vydání. Hradec Králové: Gaudeamus 2009. 109 s. ISBN 978-80-7041-431-6.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3

MATOUŠEK, Oldřich; KOLÁČKOVÁ, Jana; KODYMOVÁ, Pavla, eds. *Sociální práce v praxi*. 1. vydání. Praha: Portál 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada 2006. 332 s. ISBN 978-80-2471-362-5

PAYNE, Malcolm. Adult social services in the UK: recent developments. In: BRAGIEL, Józefa; DABROWSKA-JABLONSKA, Iwona; PAYNE, Malcolm. *Social work in Adult services in the European Union: selected issue and experiences*. London: College Publications, 2011. s. 207. ISBN 978-1-84890-027-1

SCHMITBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vydání. Praha: Portál 2000. 171 s. ISBN 80-7178-312-9.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory*. 1. vydání. Praha: Grada 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.

VRONSKÝ, Jiří. *Profesiografie a její praktické využití při řízení lidských zdrojů v organizaci*. Praha: Wolters Kluwer ČR 2012. 197 s. ISBN 978-80-7357-747-6

ŠEDIVÝ, Marek; MEDLÍKOVÁ, Olga. *Úspěšná nezisková organizace*. 2. vydání. Praha: Grada 2011. 155 s. ISBN 978-80-247-4041-6.

ÚLEHLA Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství 2009. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.

Další zdroje

JANEBOVÁ, Radka; SUDA, Radek. *Pomůže rozvoji sociální práce nová právní úprava?* Sociální práce 4/2013. Občanská společnost a sociální práce, Ročník 13. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci 2013. ISSN 1213-6204.

MARKSOVÁ, Michaela. *Byznys se stářím, Dosud nevadil*. MF Dnes. 2015. 19. 2. 2015 s. A 4, ISSN 977 1210 1160 58 150 42

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v aktuálním znění. Ostrava: Sagit Úplné znění podle stavu k 19. 1. 2015. ISBN 978-80-7488-095-7.

Internetové zdroje:

<http://www.rarosp.cz/dalsi-vzdelavani.html> 19. 3. 2015

<http://socialnirevue.cz/item/role-socialniho-pracovnika-mnohovrstevnata-dynamicka-a-promenliva> 31. 12. 2014

Seznam příloh

Příloha 1 Standardy kvality sociálních služeb

Příloha 2 Pomocný dokument - Přepis rozhovoru

Příloha č. 1

Standardy kvality sociálních služeb dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

2. Ochrana práv osob

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.
- c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.
- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium

- a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.
- b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb.
- c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.
- b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje ne
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

13. Prostředí a podmínky

Kritérium

- a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.
- b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium

- a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Příloha č. 2

Přepis rozhovoru s I 3

Identifikace informanta: žena 28 let, pracuje v Domově se zvláštním režimem, délka pracovního poměru 7 let, cílová skupina Osoby závislé na alkoholu od 45 let, počet klientů 49, dosažené vzdělání: vysokoškolské Bc.

1) Jaké konkrétní pracovní činnosti vykonáváte?

„Jsem vedoucí sociálně ošetrovatelského úseku řídím - všechny úseky tj. sociální, přímou péči i zdravotní úsek, mou prací jsou smlouvy od jejich nastavení přes jejich uzavírání, provádím sociální šetření za pomoci sociálního pracovníka, jsem u všech nástupů klientů, patří pode mne koncepční a metodická činnost, komunikuji se soudy a opatrovníky, vyúčtování nedělám, mám na to asistentku, pokud není přítomna ředitelka, zastupuji ji v plném rozsahu tj. rozhodování, darovací smlouvy apod.“

2) Jaké pravomoci a odpovědnosti máte ve svém zaměstnání?

„Mám veškeré pravomoci plánovací i rozhodovací jen personální agendu musím vždy konzultovat s ředitelkou“, „hmotnou zodpovědnost mám, považuji to za běžné“

3) Jaká je Vaše pozice a role v organizaci?

„Jsem podřízená jen ředitelce, nikomu jinému. Když tam není, tak je vše na mně – plánuji, rozhoduji“

4) Jak se liší či naopak shodují teoretická řešení personálního a organizačního zajištění jednotlivých pobytových služeb.

5) Jaké je teoretické pojetí profesního rozvoje sociálního pracovníka v jednotlivých organizacích?

6) Jaká kritéria byla na Vás kladena při nástupu do zaměstnání?

„Bylo to normální výběrové řízení. Chtěli kvalifikaci, praxe v zařízení 3 roky byla výhodou, výhodou byla zkušenost s řízením lidí, ŘP, bezúhonnost, komunikační schopnosti, přímo cílovou skupinu nechtěli, stačila jim praxe v sociálních službách – nakonec vzali mě, i když jsem byla čerstvě po škole“

7) Jaké pracovní podmínky a možnosti máte ve svém zaměstnání?

„Kancelář mám samostatnou a pěknou, služební telefon a auto k dispozici, v práci mám počítač, z kanceláře okna, sociální zařízení je na patře pro kancelářský blok“

8) Jaké bylo Vaše očekávání při nástupu do stávajícího zaměstnání?

„Moje očekávání bylo, že se dostanu k samotné práci s klienty, vyrazilo mi dech, že bylo spousta papírů. Chtěla jsem s lidmi řešit jejich agendy, řeší to ale můj podřízený pracovník, já na to nemám čas. Řeším věci místo ředitelky a lidi nevidím – to mě zklamalo“.

8) Bylo Vaše očekávání naplněno či nikoli?

„Člověk čeká velkou zodpovědnost, ale někdy se hrouším. Nenaplnilo se, že budu více s lidmi, bylo to mou naivitou po škole, neočekávala jsem takovou zátěž“.

9) Jakou máte do budoucna představu o své profesní perspektivě?

„Ráda si zajišťuji další vzdělání, cítím potřebu vzdělávat se dál, potřebuji informace. Chci se dozdělat v cílové skupině – nechci měnit, cítím ve své práci určité naplnění. Cestu vidím ve spolupráci s psychology, léčebnou, do budoucna chci absolvovat výcvik třeba poradenství nebo sebereflexe, ale je to finančně náročné“.

10) Jak hodnotíte profesní perspektivy, které nabízí připravovaný profesní zákon?

„Mám dva názory – jsem ráda, že za námi bude stát někdo, kdo říká, co a jak a může nás chránit a poskytovat podporu. Je to však ušité horkou jehlou, zdají se mi na nás šílené nároky – vadí mi, že jsme práci všichni dělali a najednou to jen tak nepůjde – takže se vlastně bojím, že nám to sváže ruce“.