

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

POROVNÁNÍ TEORIE A PRAXE V PROCESU JEDNÁNÍ SE
ZÁJEMCEM O SLUŽBU V SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBĚ
PRO RODINY S DĚTMI VE VALAŠSKÉM MEZIRÍČÍ

Bakalářská práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Katarína Stolářová

Vedoucí práce: Mgr. Michal Prokeš

Olomouc 2021

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Porovnání teorie a praxe v procesu jednání se zájemcem o službu v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi ve Valašském Meziříčí“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 4. 4. 2020

Podpis

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Mgr. Michalu Prokešovi za odborné vedení mé bakalářské práce. Poděkování patří také vedoucí SAS Bc. Janě Hasalíkové, DiS. a vedoucí DC Charity Valašské Meziříčí Mgr. et Bc. Michaele Wawreczkové, DiS., za cenné rady, postřehy a připomínky. Janě Hasalíkové bych touto cestou rovněž chtěla vyjádřit mé velké díky i za ochotu a pomoc při získání potřebných informací a podkladů k výzkumu a zejména za její vstřícnost, trpělivost a profesionální i lidskou podporu jak při psaní této práce, tak i v průběhu studia.

Anotace

Jméno a příjmení:	Katarína Stolářová
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Michal Prokeš
Rok obhajoby:	2021

Název práce:	Porovnání teorie a praxe v procesu jednání se zájemcem o službu v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi ve Valašském Meziříčí
Anotace práce:	Bakalářská práce se zabývá procesem jednání se zájemcem o sociální službu. Práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. Teoretická část je zaměřena na oblasti a pojmy, které s daným tématem souvisí. Empirická část zahrnuje popis a prezentaci kvantitativního výzkumného šetření technikou analýzy dokumentů, společně s interpretací výsledků. Cílem práce je zjistit, zda proces jednání se zájemcem o službu v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi Charity Valašské Meziříčí odpovídá v praxi interní metodice dané služby.
Klíčová slova:	Jednání se zájemcem o službu, sociální služby, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, standardy kvality
Title of Thesis:	A comparison of theory and practice in the process of negotiating with a candidate for a service in the Social activation service for families with children in Valašské Meziříčí
Annotation:	The bachelor thesis deals with the process of negotiations with a candidate for a social service. Thesis is divided into theoretical and empiric parts. The theoretical part is focused on areas and concepts that are related to the topic. The empirical part includes a description and presentation of a quantitative research survey using the technique of document analysis, with results interpretation. The

	aim of the thesis is to find out whether the process of negotiations with a candidate for a service in the Social activation service for families with children of Charita Valašské Meziříčí corresponds in practice to the internal methodology of the given service.
Keywords:	Negotiating with a candidate for a service, social services, social activation service for families with children, quality standards
Názvy příloh vázaných v práci:	Příloha č. 1: Souhlas se zveřejněním celého názvu organizace Příloha č. 2: Záznamový arch
Počet literatury a zdrojů:	39
Rozsah práce:	77 s. (93 702 znaků s mezerami)

OBSAH

Úvod	7
Teoretická část	9
1 Standardy kvality.....	9
1.1 Historické souvislosti	9
1.2 Význam a smysl standardů kvality.....	12
1.3 Dělení standardů kvality	14
2 Sociální služby.....	17
2.1 Zákon o sociálních službách.....	17
2.2 Definice a účel sociálních služeb	18
2.3 Kategorizace sociálních služeb	19
Empirická část	22
3 Charakteristika organizace a služby SAS.....	22
3.1 Charita Valašské Meziříčí	22
3.2 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.....	23
3.3 Jednání se zájemcem ve službě SAS.....	26
3.4 Metodika jednání se zájemcem ve službě SAS	29
4 Výzkumné šetření.....	35
4.1 Cíl práce.....	35
4.2 Metodika výzkumu	38
4.3 Výzkumný soubor	40
4.4 Sběr dat.....	42
4.5 Analýza dat a interpretace výsledků	43
4.6 Shrnutí výsledků výzkumného šetření.....	56
5 Diskuze.....	61
Závěr.....	67
Seznam literatury a zdrojů	70
Seznam zkratk	73
Seznam tabulek a grafů.....	74
Seznam příloh.....	75
Přílohy	76

Úvod

Každá doba a každá společnost se potýká s různými společenskými problémy. Lidé se někdy ocitají v situacích, které jsou pro ně nové, nečekané, neumí se v nich zorientovat, nedokážou je zvládnout sami. Někdy potřebují jenom laickou radu, kterou jim může poskytnout kdokoliv z jejich nejbližšího okolí, jako například rodina, přátelé, kolegové, známí. V momentě, kdy je problém závažnější a nestačí pouze „dobrá rada“, přichází na řadu odborná pomoc. Jednotlivec či rodina se obrací na sociální službu a jednání se zájemcem je prvním společným kontaktem, na základě kterého se rozvíjí vzájemná spolupráce.

Jednání se zájemcem se v porovnání s jinými dílčími procesy v sociální práci nedostává tolik pozornosti, byť je zahájení spolupráce nepochybně jednou ze zásadních a významných oblastí v celém kontextu sociální práce s klientem. Zastávám názor, že řádně a kvalitně provedené jednání se zájemcem v souladu se standardy kvality a platnými metodickými postupy je pomyslným odrazovým můstkem k správně nastavené budoucí spolupráci a v komplexním systému poskytování sociálních služeb potřebným lidem oprávněně zastává velmi důležité místo.

K výběru daného tématu mě kromě tohoto přesvědčení, podpořeného i názory mnoha odborníků, vedla také má současná profese a zájem o tuto oblast. Z pozice nového pracovníka nejenom ve službě, kde budu provádět svůj výzkum, ale v sociálních službách obecně, se chci blíže seznámit s touto problematikou, abych mohla v budoucnu v rámci své pracovní činnosti vést kvalitní a odborné jednání se zájemcem o sociální službu a rovněž mohla pomoci novým kolegům při jejich zaškolování.

V předkládané bakalářské práci si kladu za cíl zjistit, zda proces jednání se zájemcem o službu v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi

Charity Valašské Meziříčí odpovídá v praxi interní metodice dané služby. K dosažení cíle práce mi bude nápomocna hlavní výzkumná otázka odvozena od tohoto cíle a zaměřená na zjištění, zda pracovníci služby v praxi v procesu jednání se zájemcem o službu dodržují příslušné metodické postupy, zda je tedy teorie v souladu s praxí.

Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a empirickou. Úvodní část práce bude zaměřena na oblasti a pojmy, které svým charakterem souvisí s vybraným tématem a poskytnou teoretický rámec nezbytný pro empirickou část. V první kapitole budu popisovat standardy kvality, jakožto zásadní a nedílnou součást moderních sociálních služeb. V úvodu kapitoly zprostředkují pohled na historické souvislosti, které předcházeli jejich vzniku, zabývat se budu také významem, smyslem standardů a jejich členěním. Druhá kapitola bude věnována sociálním službám, jejich definici, kategorizaci a legislativnímu ukotvení. Zaměřím se rovněž na zákon o sociálních službách, který je bezesporu v oblasti sociálních služeb převratnou právní normou.

V rámci empirické části práce nejprve seznámím čtenáře s Charitou Valašské Meziříčí. Vysvětlím, co jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a blíže představím sociálně aktivizační službu SASanky, ve které pracuji a kde budu realizovat svůj výzkum. V této kapitole se budu rovněž zabývat jednáním se zájemcem a metodikou jednání, a to obecně, ale zejména konkrétně v dané službě. Další kapitola již bude věnována samotnému výzkumu. Vymeším zde cíl práce a výzkumné otázky, objasním metodologii výzkumu a výzkumný soubor. Dále se budu věnovat analýze a interpretaci získaných dat a v závěru uvedu a zhodnotím výsledky výzkumného šetření.

Teoretická část

1 Standardy kvality

Klíčovým tématem mé práce je jednání se zájemcem o sociální službu, které je součástí standardů kvality, proto první kapitola bude věnována právě této oblasti. Pro ucelený pohled na danou problematiku zmíním v úvodu textu souvislosti, které předcházely, resp. ze kterých vzešlo formulování standardů kvality. Dále přiblížím význam a smysl standardů a v závěru kapitoly se zaměřím na jejich členění a stručný popis jednotlivých okruhů, na které se standardy dělí.

1.1 Historické souvislosti

V České republice před rokem 1989 situace v sociálních službách odrážela realitu centrálně řízeného socialistického státu. Služby byly poskytovány v kontextu tvrdého institucionálního modelu. Systém ovlivněný socializmem postrádal odpovědnost, nebyly jasně stanovené kompetence státu, krajů, okresů, obcí, ústavů či domovů, jakožto poskytovatelů sociálních služeb, současně neexistoval ucelený systém rozvoje znalostí a dovedností pracovníků v sociálních službách. Toto klima se výrazně odráželo mimo jiné i na stavu lidských práv hlavně klientů, kteří pobývali v sociálních službách (Čámský, Sembdner & Krutilová, 2011, s. 10–11). Na klienty služeb bylo nahlíženo jako na zvláštní kategorii občanů, jejichž život se nacházel v rozporu se zájmy socialistické „reality“, nezapadali do uměle vytvářeného socialistického ideálu. Tím byla zcela zřetelně posilována institucionální povaha tohoto ústavního modelu. Obyvatelům ústavů byla přisuzována role svěřenců, o které je třeba pečovat a po celý život na ně působit výchovnými, vzdělávacími, pracovními a jinými programy. Tento institucionální model při poskytování sociálních služeb byl navíc zdůrazněn skutečností,

že politické zadání bylo postaveno na zastírání všeho, co jakýmkoliv způsobem vybočovalo z nějakého normálu, „co mělo nějaké postižení nebo sociální problémy“ (Čámský, Sembdner & Krutilová, 2011, s. 11).

Z výše uvedeného je zřejmé, jak byl tento model diskriminační a zcela nevyhovující. Potlačoval zásadním způsobem lidská a občanská práva, snižoval důstojnost uživatelů služeb a bylo žádoucí jej změnit. Nastartování těchto změn přišlo v roce 1989, kdy došlo v naší zemi k zásadním a převratným politickým změnám.

Koldinská (2013) k tomu píše, že kromě politických změn se jednalo také o změny hospodářské a společenské, přičemž segment sociální ochrany nebyl výjimkou (Koldinská, 2013, s. 19). Bylo nezbytné začít významně měnit mnohé oblasti společnosti tak, aby se vyvíjely žádoucím směrem. To znamenalo, že systém sociální pomoci a péče, který byl v dané době vysoce nákladný a ne zcela funkční, bylo nevyhnutné výrazně reformovat (Čámský, Sembdner & Krutilová, 2011, s. 9). Z tohoto důvodu byl vládou již v roce 1990 vytvořen „Scénář sociální reformy“, který si kladl za cíl transformovat sociální ochranu do takové podoby, aby odpovídala dobře fungujícímu, pružnému a modernímu pojetí sociálního systému. Cíle reformy byly poté postupně naplňovány (Koldinská, 2013, s. 19).

Oblast sociální péče, kterou do té doby zajišťoval stát, se proměnila do širokého spektra nabídky, kterou začaly poskytovat jak nestátní neziskové organizace, církve, kraje, ale zapojily se také obce. Úplně nově mohly začít sociální služby poskytovat také soukromé osoby. Ústřední změnou, v celkovém pojetí sociálních služeb, bylo definování práva a povinnosti u každého občana naší země (Hrozenská & Dvořáčková, 2013, s. 67). Pokud vezmeme v úvahu, jak píše Krebs (2010), že do té doby byla oblast sociálních služeb značně centralizována a nedemokratická,

takřka monopolně realizována pouze státem, kdy občané byli nuceni přijímat roli pasivních příjemců dávek a služeb bez možnosti cokoliv ovlivnit, je zcela zřejmé, jak významné změny se po roce 1989 v sociální oblasti odehrávaly (Krebs et al., 2010, s. 103).

Pojem transformace sociálních služeb v ČR představuje komplexní proces změn v mnoha oblastech. Spadá sem nejen řízení, financování a vzdělávání, ale také místa a formy poskytovaných sociálních služeb tak, aby se dosáhlo žádoucího stavu, a tím je péče v běžných životních podmínkách. Celá koncepce transformace byla vypracována v souladu s různými strategickými dokumenty z oblasti sociálních služeb (Čámský, Sembdner & Krutilová, 2011, s. 12–13).

Jedním z nich je Bílá kniha v sociálních službách, jejímuž vzniku předcházela česko-britský projekt „Podpora MPSV při reformě sociálních služeb“. Tento probíhal v letech 2000–2003 a byl zacílen zejména na model komunitního plánování a na kvalitu v sociálních službách. Projektové moduly probíhaly v předem vybraných regionech. Pilotní zavádění komunitního plánování bylo realizováno v okrese Písek, modul zaměřený na standardy kvality probíhal na Olomoucku. V průběhu projektu byly vytvořeny a zavedeny standardy kvality, rovněž proběhly inspekce prvními vyškolenými inspektory, zaměřené jednak na testování, jak nejlépe vést samotné inspekce a samozřejmě na ověření stávající kvality v sociálních službách (Pilát, 2015).

Projekt byl ukončen v roce 2003, a jak píše Malík Holasová (2014), vydání Bílé knihy ministerstvem práce a sociálních věcí téhož roku bylo jeho výsledkem. Ve své publikaci uvádí sedm principů určujících podobu sociálních služeb:

- nezávislost a autonomie pro uživatele služeb,
- začlenění a integrace,

- respektování potřeb,
- partnerství,
- kvalita,
- rovnost bez diskriminace,
- standardy národní, rozhodování v místě.

Bílá kniha tak představuje mimo jiné základní a nezbytné principy, které tvoří podstatu moderních a kvalitních služeb (Malík Holasová, 2014, s. 51–52).

1.2 Význam a smysl standardů kvality

Kvalita sociálních služeb v České republice nebyla dříve nijak koncepčně sledována a také neexistovala žádná kritéria k jejímu posuzování. Teprve v návaznosti na připravovaný nový zákon o sociálních službách byly v roce 2002 ministerstvem práce a sociálních věcí publikovány Standardy kvality sociálních služeb, na jejichž vzniku se podíleli jak samotní uživatelé, tak i poskytovatelé sociálních služeb společně se zástupci odborné veřejnosti. Podle Bednáře (2007) cílem standardů bylo shrnutí toho, co se v obecném pojetí očekává od dobré sociální služby. Dle autora jsou materiálem, který popisuje „dobrou praxi“, v tomto případě chápanou jako souhrn odborných přístupů, postupů a metod v oblasti sociální práce (Bednář, 2007, s. 59).

V textu již bylo zmíněno, že po roce 1989 se sociální služby výrazně rozšířily. A to od zajištění základních životních potřeb až po specializované odborné služby pro malé skupiny zdravotně postižených. Začal se angažovat i občanský sektor, hlavně profesionálové v sociální oblasti, kteří se chopili možnosti založit nestátní subjekt, a tak začít poskytovat moderní sociální službu (Čámský, Krutilová, Sembdner & Sladký 2008, s. 11). Hrozenská a Dvořáčková (2013) uvádí, že po fázi rozšíření druhů sociálních služeb bylo zacíleno na to, aby poskytovaná služba byla nejen kvalitní, ale také měla

jasně nastavená pravidla. Pohled se také zaměřil na přístup ke klientům a uživatelům služeb a velký prostor dostalo téma odbornosti jednotlivých pracovníků, kteří v těchto službách pracují (Hrozenská & Dvořáčková, 2013, s. 67).

Zavádění změn v sociálních službách se zpočátku neseťkávalo s velkou vstřícností a transformace byla blokována různými okolnostmi. Potíže převládaly hlavně v pobytovcích službách, kde nebyla vůle vedením tyto změny aplikovat do praxe. Management zařízení velmi často zaměřoval svoji pozornost pouze na kvalitu ubytování a kvalita služeb zůstávala opomíjená. Zařízení nezvládala přechod od paternalistických forem poskytované péče k moderním trendům a partnerskému nastavení v pojetí služeb. Vliv personálu přetrvával a v popředí byly potřeby zaměstnanců před potřebami uživatelů. Velkým tématem byla v zařízeních problematika zneužívání moci, témata vztahující se k svobodě volby anebo střetu zájmů. Ústavy a domovy byly často opatrovníky a soudy pracovaly velmi pomalu, neboť jejich přístup k řešení byl ovlivněn konzervativním způsobem vedení a řízení ústavních pobytovcích zařízení (Čámský, Sembdner & Krutilová, 2011, s. 11–12).

V současnosti však již můžeme konstatovat, že i přesto, že počátky zavádění standardů kvality doprovázely různé překážky a obtíže, dnes je tento nástroj zajišťující kvalitu sociálních služeb již etablovanou a běžnou normou při jejich poskytování.

S přihlédnutím k faktu, že vznikly na základě široké a dlouhé diskuse, můžeme je považovat „za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba“ (Johnová & Čermáková, 2003, s. 5). Pokud na ně pohlížíme také jako na nástroj kontroly kvality, lze jen souhlasit s Dvořáčkovou (2012), že napomáhají k celkovému rozvoji sociálních služeb (Dvořáčková, 2012, s. 92).

Standardy jsou platné pro všechny druhy a typy služeb a vzhledem k tomu jsou formulovány obecně. Konkrétnější podobu pravidel, přizpůsobenou na míru dané službě, si musí definovat poskytovatelé sami za předpokladu, že vychází z principů obsažených ve standardech. Jedná se především o poslání, cíle, stížnostní postupy, pravidla pro individuální plánování (Bednář, 2011, s. 9). Podle tohoto autora je zcela zásadní, aby poskytovatelé znění standardů nejenom znali, ale rozuměli jim, vnímali souvislosti a věděli, proč je jejich zpracování a následné dodržování důležité (Bednář, 2007, s. 60).

Standardy kvality společně s jednotlivými kritérii, která určují jejich naplňování, jsou součástí přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (Králová & Rážová, 2009, s. 165).

1.3 Dělení standardů kvality

Standardy jsou na kritéria rozděleny nejenom pro jejich snadnější pochopení. Hlavním důvodem je zejména možnost skutečného posouzení, zda služby požadavek daného standardu splňují. Kritéria jsou totiž měřitelná a to je důležité nejen pro poskytovatele, který chce vědět, zda služba skutečně požadovanou kvalitu naplňuje, ale i pro vnější hodnotitele. Při vzájemném porovnání kritérií se skutečností je možné prokázat, co je ve službě v pořádku a co by bylo případně potřeba změnit (Johnová & Čermáková, 2003, s. 5).

Bednář (2012) popisuje, že v první verzi bylo standardů 17 a jejich znění se částečně odlišovalo od toho, které bylo posléze legislativně ukotveno ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Počínaje 1. lednem 2007 existuje 15 standardů, rozdělených do 48 kritérií. Původně byly standardy děleny na zásadní

a nezásadní, novelou prováděcí vyhlášky č. 391/2011 Sb. se tímto způsobem přestaly dělit a nyní mají všechny stejnou váhu (Bednář, 2012, s. 55).

Standardy jsou pro přehlednost rozděleny do tří základních částí, z nichž každá mapuje jinou oblast ve službě, avšak společně tvoří jednotný celek. Vzájemná provázanost by měla poskytnout komplexní informace o tom, jak je služba poskytována.

Procedurální standardy jsou nejdůležitější. V principu určují, jak má poskytování služby vypadat. Upozorňují, na co je třeba si dát pozor při jednání se zájemcem, poskytují návod, jak by se služba měla přizpůsobit individuálním potřebám klienta či uživatele. Další okruhy, které tyto standardy zahrnují, jsou ochrana práv uživatelů a vytváření ochranných mechanismů, jakými jsou stížnosti, zpracovaná pravidla proti střetu zájmů a podobně (Johnová & Čermáková, 2003, s. 6).

Do okruhu procedurálních standardů patří:

- Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,
- Ochrana práv osob,
- Jednání se zájemcem o sociální službu,
- Smlouva o poskytování sociální služby,
- Individuální plánování průběhu sociální služby,
- Dokumentace o poskytování sociální služby,
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
- Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje (vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Personální standardy jsou zaměřeny na personální zajištění služby. Kvalitu služby určují v první řadě pracovníci, je tedy bezprostředně závislá na jejich dovednostech, vzdělání, vedení a podpoře. Nemalou roli hrají také podmínky, které pro svou práci mají (Johnová & Čermáková, 2003, s. 6).

Do okruhu personálních standardů patří:

- Personální a organizační zajištění sociální služby,
- Profesní rozvoj zaměstnanců (vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Provozní standardy vymezují podmínky pro poskytování sociální služby. Zaměřují se zejména na prostory, prostředí a podmínky, kde jsou služby poskytovány, na jejich dostupnost, zvyšování kvality a také ekonomické zajištění (Johnová & Čermáková, 2003, s. 6).

Do okruhu personálních standardů patří:

- Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby,
- Informovanost o poskytované sociální službě,
- Prostředí a podmínky,
- Nouzové a havarijní situace,
- Zvyšování kvality sociální služby (vyhláška č. 505/2006 Sb.).

V souhrnu lze konstatovat, že cílem standardů je v první řadě zvýšení kvality poskytovaných služeb, dále zajištění ochrany práv a svobod uživatelů služeb, podpora rovného přístupu, plnohodnotného života uživatelů, podpora setrvání člověka v jeho přirozeném prostředí a podpora jeho přirozených zdrojů, nezávislosti a autonomie (Horecký a kol., 2011, s. 56–57). Hrozenská a Dvořáčková (2013) k cílům standardů přidávají ještě transparentnost v poskytování sociálních služeb a shrnují, že standardy kvality mají zaručit ve všeobecnosti lepší uspokojování potřeb uživatelů a klientů (Hrozenská & Dvořáčková, 2013, s. 74).

K tématu mé práce se vztahuje standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu, ze kterého primárně vycházím ve výzkumném šetření, proto se tomuto standardu budu blíže věnovat v empirické části bakalářské práce ve třetí kapitole.

2 Sociální služby

Následující kapitola bude v návaznosti na téma práce zaměřena na sociální služby. Nejprve se budu zabývat důležitou právní normou, tedy zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který legislativně upravuje celou oblast sociálních služeb. Představím definici sociálních služeb a jejich kategorizaci, jak je vymezuje tento zákon, a také z pohledu některých vybraných autorů.

2.1 Zákon o sociálních službách

Dlouho očekávaný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), který vešel v platnost 1. 1. 2007, přinesl do systému sociální péče řadu reformních změn. Tento krok přinesl něco, co by bylo možné charakterizovat jako „revoluci“ v oblasti sociální práce v naší zemi (Horecký a kol., 2011, s. 18). Ze zákona, jehož příprava trvala více než 10 let, je zjevný podstatný respekt k lidské důstojnosti, lidským a občanským právům a k oprávněným zájmům adresátů sociálních služeb. Umožnil rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty/uživateli, který akcentuje rovnoprávnost, dobrovolnost, individuální přístup a snahu ponechat adresáty sociálních služeb ve svém přirozeném prostředí. Tato vzájemná spolupráce má za cíl podnítit v uživatelích a klientech snahu převzít spoluodpovědnost při řešení nepříznivé situace a eliminovat tak závislost na poskytování služby (Čámský, Krutilová, Sembdner & Sladký, 2008, s. 16–17). Současně jsou prostřednictvím tohoto zákona definované povinnosti poskytovatelů spojené s podmínkami poskytování služeb, financování služeb a předpoklady pro práci v sociálních službách. Vymezuje také formy a druhy sociálních služeb (Sokol & Trefilová, 2008, s. 58–59).

Čámský, Sembdner & Krutilová (2011) prezentují, že zákon o sociálních službách sleduje dva hlavní cíle, a tím je zajištění sociální péče všem osobám, které tuto pomoc nezbytně potřebují a nápravu pokřivených právních vztahů mezi státem, poskytovatelem sociální služby a hlavně jejich uživatelem. Dále uvádí, že v zákoně se objevily také zcela nové instituty, prostřednictvím kterých je možné záměry zákona naplňovat. Těmi jsou:

- příspěvek na péči,
- registrace poskytovatele sociálních služeb,
- fyzické osoby jako poskytovatele sociálních služeb,
- smlouva o poskytování sociálních služeb,
- standardy kvality sociálních služeb,
- inspekce poskytování sociálních služeb (Čámský, Sembdner & Krutilová, 2011, s. 17).

Z výše uvedeného je zřejmé, že zákon o sociálních službách přinesl v oblasti sociálních služeb naprosto zásadní a nezbytné změny a jeho důležitost a prospěšnost je zcela jednoznačná.

2.2 Definice a účel sociálních služeb

Sociální služby lze charakterizovat jako jednu z mimořádně významných aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů, prostřednictvím které je možné řešit problémy jednotlivců, rodin a dalších skupin občanů. V důsledku této aktivity dochází k pozitivnímu ovlivňování celkového sociálního klimatu naší společnosti. Bez působení sociálních služeb by bylo poměrně významné části občanů do značné míry znemožněno uplatňování jejich lidských a občanských práv, rovněž by pro tuto skupinu nebylo možné podílet se na všech aspektech života společnosti, což společně vede k sociálnímu vyloučení (Matoušek a kol., 2011, s. 12–15).

Zákon o sociálních službách, který oblast sociálních služeb upravuje, klade důraz na integraci společensky a sociálně znevýhodněných osob, jednotlivců i skupin, tedy všech příjemců sociálních služeb, do společnosti. Tento požadavek je obsažen v samotné definici sociální služby v § 3, písm. a) zákona, kde se uvádí, že jde o „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“. Důraz se rovněž klade na individuální potřeby osob, jejich aktivizaci, motivaci a podporu jejich samostatnosti a v neposlední řadě na poskytování kvalitních služeb v zájmu osob.

Podle Kozlové (2005) jsou sociální služby cíleně zaměřeny na občany, kteří nemohou bez přispění společnosti překonat tíživou sociální situaci, způsobenou převážně věkem, zdravotním stavem či celkově nepříznivými poměry, ve kterých se nachází. Adresáty sociálních služeb jsou tedy zejména senioři, osoby těžce zdravotně postižené, rodiny s dětmi a osoby žijící způsobem, který se nepovažuje ve společnosti za běžný (Kozlová, 2005, s. 18). Gulová (2011) pak sociální služby vnímá jako podporu sociálního začleňování osob a vytváření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí s oslabenou schopností v jejich prosazování. Kromě toho slouží k zajištění nezbytné podpory a pomoci, směřující k vytváření důstojných podmínek pro život odpovídající úrovni rozvoje společnosti (Gulová, 2011, s. 31).

2.3 Kategorizace sociálních služeb

Sociální služby lze v souladu se zákonem o sociálních službách dělit na kategorie podle různých kritérií.

Podle délky trvání jsou to služby dlouhodobé, kam patří například domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, atd. Další kategorií jsou služby střednědobé, kde se jedná například

o azylové domy, bydlení na půl cesty, stacionáře a další. A na závěr jsou to služby krátkodobé, jako například denní centra, noclehárny, krizová pomoc.

Podle místa a formy poskytování se sociální služby dělí na služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytovými službami, jak je patrné již ze samotného názvu, se rozumí služby spojené s dočasným nebo i stálým ubytováním v zařízeních sociálních služeb. U ambulantních služeb se jedná o takové služby, za kterými osoba dochází, tedy navštěvuje zařízení sociálních služeb se záměrem řešit nebo zmírnit nepříznivou situaci a naplnit své individuální potřeby a zájmy. Pro terénní služby je naopak charakteristické, že pracovníci navštěvují klienty a poskytují jim služby v jejich přirozeném sociálním prostředí (Kozlová, 2005, s. 24–25).

Podle zaměření a povahy činnosti služeb lze podle zákona o sociálních službách tyto rozdělit do tří základních skupin, a to:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Sociální poradenství

Sociální poradenství upravuje § 37 zákona o sociálních službách, podle kterého je možné poskytovat poradenství ve dvou formách, a to jako základní a odborné, přičemž poskytování základního sociálního poradenství je dle tohoto zákona povinné pro všechny sociální služby. Michalík (2008) prezentuje, že tato služba *„usiluje o to, aby uživatelé sociálních služeb měli dostatek znalostí o svých právech a povinnostech, aby měli potřebné informace o dostupných sociálních službách a uměli se v nich orientovat“* (Michalík et al., 2008, str. 33). Obecně lze říci, že poradenství napomáhá lidem lépe se zorientovat v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím poskytnutých informací.

Služby sociální péče

Služby sociální péče jsou definovány v zákoně o sociálních službách v § 38. Hlavním cílem služeb sociální péče je umožnit klientům či uživatelům, aby se mohli v co nejvyšší možné míře zapojit do běžného života ve společnosti, zůstali co nejdéle ve svém přirozeném prostředí a v případě, že jim toto jejich zdravotní stav neumožňuje, zajistit jim důstojné prostředí pro život a důstojné zacházení.

Služby sociální prevence

Služby sociální prevence mají v systému pomoci své nezastupitelné místo, jelikož se sociálními problémy se potýká poměrně značná část obyvatel naší společnosti. Tyto problémy však lze řešit, zamíříme-li na ně dobře organizovanou a cílenou prevenci (Schavel, Čížecký, & Oláh, 2010, s. 5). Služby sociální prevence jsou zakotveny v § 53 zákona o sociálních službách. Z ustanovení vyplývá, že tyto služby jsou určeny osobám ohroženým krizovou sociální situací, sociálně znevýhodňujícím prostředím, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností a osobám, u kterých jsou ohroženy jejich práva a zájmy trestnou činností jiné osoby. Obecně tyto služby slouží k předcházení a zabraňování sociálního vyloučení osob. Jejich úkolem je rovněž pomoc směřovaná k překonání jejich nepříznivé sociální situace, ale také k ochraně společnosti před nežádoucími společenskými jevy (zákon č. 108/2006 Sb.).

Služeb sociální prevence je v síti sociálních služeb široká a pestrá nabídka. V souladu s uváděným zákonem patří do této skupiny i sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které jsou v rámci mé bakalářské práce podstatné pro empirickou část, jelikož jsem výzkum prováděla v této konkrétní službě. Z tohoto důvodu zmiňované služby popíšu v následující části bakalářské práce, konkrétně v kapitole 3.2.

Empirická část

3 Charakteristika organizace a služby SAS

V úvodu třetí kapitoly představím krátce Charitu Valašské Meziříčí. Větší pozornost bude věnována jedné ze služeb této organizace – sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi SASanky, z toho důvodu, že jsem zde realizovala výzkumné šetření. S ohledem na klíčový význam pro samotný výzkum bude nejrozsáhlejší část této kapitoly zaměřena na objasnění jednání se zájemcem obecně, ale zejména konkrétně v této službě. Důraz bude rovněž kladen na představení metodiky jednání se zájemcem ve službě.

3.1 Charita Valašské Meziříčí

Charita Valašské Meziříčí je součástí Charity Česká republika, jež je právnickou osobou dle Kodexu kanonického práva a je součástí římskokatolické církve. Slouží všem potřebným lidem bez rozdílu v duchu křesťanských hodnot. Charita Česká republika sdružuje více než 300 Charit rozčleněných do několika diecézí a arcidiecézí, Charita Valašské Meziříčí patří pod Arcidiecézní charitu Olomouc a řídí se jejími stanovami. Jejím zřizovatelem je Arcibiskupství olomoucké.

Charita Valašské Meziříčí vznikla sloučením tří menších charitních organizací v širším okolí, proto své služby poskytuje na poměrně rozsáhlém území Valašskomeziříčska, Kelečska a Rožnovska. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi SASanky navíc působí ještě na území obce s rozšířenou působností Hranice na Moravě. Činnost organizace tak zasahuje do dvou krajů, Zlínského a zčásti Olomouckého (Manuál pro nové zaměstnance, 2018).

Posláním organizace, uvedeným ve výroční zprávě za rok 2019, je poskytnutí vlídného přijetí a pomocné ruky všem, kteří se ocitají v nelehkých životních obdobích a snaha láskou, podporou a péčí přispívat k možnosti spokojenějšího života jednotlivců, ale i celé společnosti. Toto poslání vychází z obecného církevního poselství šířit dobro, spravedlnost, naději, a promítá se do motto organizace: „Dáváme lidem naději, vracíme lásku světu“.

Charita Valašské Meziříčí disponuje širokou nabídkou služeb (celkem 19) pro lidi v krizi a nouzi, děti, mládež a rodiny ve složité životní situaci, lidi se zdravotním i duševním onemocněním a osamělé či nemocné seniory. Služby jsou v organizaci poskytovány s důrazem na ochranu důstojnosti člověka, kvalitu, solidaritu a neméně důležitým atributem při každodenní práci je i vzájemná podpora spolupracovníků ve službě potřebným (Výroční zpráva, 2019).

3.2 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen „SAS“), jak již bylo v textu uvedeno, se řadí mezi služby prevence. Podle Krebse (2010) je základní funkcí všech sociálních služeb *„uspokojování specifických potřeb určitých skupin obyvatelstva poskytnutím služby“* (Krebs, 2010, s. 69). V případě zmiňované služby, jak vyplývá již ze samotného názvu, jsou touto skupinou rodiny s dětmi.

Zákon o sociálních službách v § 65 definuje tyto služby jako: *„terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje“*.

Z výše uvedeného vyplývá, že služba se zaměřuje na rodiny s dětmi, u kterých se nedaří dlouhodobě uspokojivě stabilizovat jejich sociální situaci a tím je ohrožen vývoj dítěte. Rodiče, kteří nejsou schopni samostatně uspokojivě řešit nakumulované problémy, se mohou obrátit na tuto sociální službu a společně situaci řešit.

V rámci území, které jsem popisovala v předchozí kapitole, se takovéto rodiny mohou obrátit na sociálně aktivizační službu SASanky, která je jednou ze služeb Charity Valašské Meziříčí. Služba vznikla v roce 2007 transformací z klubu Zeferino, který byl primárně určen předškolním a školním dětem z romských rodin, dětem z rodin v nepříznivé sociální situaci a jejich rodičům.

Služba SAS Charity Valašské Meziříčí poskytuje činnost na základě rozhodnutí o registraci příslušného krajského úřadu, poskytuje služby bez úhrady a terénní formu.

Představa terénní sociální práce bývá někdy zužována pouze na práci na ulici a ve veřejných prostranstvích. Pokud ale k terénní sociální práci přistupujeme jako k práci s rizikovými jednotlivci nebo skupinami, která je vykonávána v přirozeném prostředí klientů, tak jsou tímto prostředím nejen ulice, resp. místa, kde klienti tráví svůj volný čas, ale zejména jejich domovy (Kahánková, Myšíková & Nedělníková, 2005, s. 50).

Základní činnosti, které služby SAS nabízí, jsou přehledně zformulovány v § 65 zákona o sociálních službách, který jasně vymezuje, na čem se s rodinou může spolupracovat. Jsou to:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služba SASanky, v souladu s tímto zákonem, poskytuje svým klientům všechny výše uvedené činnosti.

Cílovou skupinu služby tvoří rodiny s dětmi do ukončení jejich středoškolského vzdělání. Tyto rodiny potřebují podporu nejen při plnění základních funkcí, ale také při snaze získat děti zpět do rodiny z náhradní rodinné péče či ústavní výchovy. Jedná se o rodiny, které se potýkají s různými problémy a ocitají se v situacích, kdy není v možnostech, dovednostech, schopnostech nebo postojích takovéto rodiny tyto problémy řešit samostatně. Posláním služby je tak motivace, aktivizace, pomoc a podpora rodin za účelem řešení jejich nepříznivé situace a obnovy základních funkcí. Cílem služby je, aby se rodina sama naučila dobře a účelně hospodařit se svými prostředky a vytvořila vhodné podmínky pro studium svých dětí. Zacíleno je také na oblasti zabezpečení zdravého vývoje dětí, udržení žádoucí úrovně a uplatnění všech členů rodiny v daném sociálním prostředí (Veřejný závazek SAS).

Gulová (2011) ve své publikaci Sociální práce píše, že příčiny většiny sociálních problémů mají svůj původ právě v nefungujících rodinách (Gulová, 2011, s. 60). Matoušek předkládá názor, že dnešní rodiny, pokud se dostanou do konkrétních těžkostí, jsou mnohem více závislejší na státu a dalších zdrojích, než tomu bylo v minulosti. Uvádí, že základní funkcí rodiny jsou v současnosti především ekonomické zajištění a emocionální podpora všech členů rodiny, na to ihned navazuje výchova dětí. K tomu, aby byly rodiny stabilní a naplňovaly tyto zásadní oblasti, potřebují mít určité kompetence. Jednak v oblasti podmínek pro život, kam patří zejména zajištění příjmů a hospodaření s nimi, zajištění bydlení a následného

udržování domácnosti, ale i v oblasti sociálního fungování rodiny, výchovy a péče o děti. Častým jevem v současné práci s rodinou jsou tzv. mnoho problémové rodiny, které charakterizuje nezvládnutí vícera těchto kompetencí, v důsledku čehož se objevuje několik problémů současně. Takováto rodina je oslabená, nebo i ohrožená ve svém fungování a pro její stabilizaci či zachování je nutné s rodinou pracovat. Vhodným postupem při řešení problémů rodiny se jeví kvalifikované hodnocení rodiny a dítěte a na to navazuje sestavení konkrétního plánu s rodinou (Matoušek a kol., 2013, s. 302).

Avšak dříve, než dojde k tomuto konkrétnímu nastavení spolupráce, je nezbytné, aby rodina viděla spolupráci se sociální službou jako přínosnou a nezbytnou pro pozitivní změnu. Tomuto předchází právě proces jednání se zájemcem, na základě kterého se rodina obvykle rozhodne se službou při řešení svých obtíží a nepříznivé situace spolupracovat.

3.3 Jednání se zájemcem ve službě SAS

Jednání se zájemcem o sociální službu, jak již bylo prezentováno v kapitole 1.3, patří mezi procedurální standardy, konkrétně se jedná o standard č. 3. Všechny standardy jsou v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, popsány podle jednotlivých měřitelných kritérií.

Obecně podstata tohoto standardu spočívá v nastavení mechanismu, který umožňuje efektivní výměnu informací mezi zájemcem o službu, což je osoba, která se nachází v nepříznivé sociální situaci, a poskytovatelem. Pro obě strany je důležité mít dostatek informací k posouzení a rozhodnutí, zda dojde, či nedojde k uzavření smlouvy. Proces jednání stojí na předpokladu, že zájemce ví, co je pro něj přínosné. To prakticky znamená, že je plně respektováno jeho právo určit si podobu poskytované služby,

tedy že poskytovatel akcentuje jeho potřeby, určení obsahu i rozsahu podpory. Druhým předpokladem úspěšného jednání je schopnost pověřeného pracovníka poskytovatele získat o zájemci důležité informace, které umožní posouzení, zda je nabízená služba nejvhodnější pro řešení aktuální situace (Matuška, 2007, s. 55).

Stěžejními informacemi v kontextu předchozího textu jsou všechny zásadní informace o nabízené službě, včetně těch o podmínkách, rozsahu, způsobu poskytování služby a úhrady za službu. Současně je velmi důležitá informovanost zájemce o všech právech a povinnostech obou stran vyplývajících ze smlouvy (Čámský, Sembdner & Krutilová, 2011, s. 112–113).

Mezi povinnosti poskytovatelů služeb podle § 88 zákona o sociálních službách mimo jiné patří povinnost dodržovat standardy kvality a jednání se zájemcem, jak již bylo uvedeno, je jejich součástí. Podle Chloupkové (2013) lze na tuto povinnost nahlížet z pohledu poskytnutí kvalitní sociální služby. Základem k naplnění této premisy je dobře vyjednat se zájemcem jeho potřeby, požadavky a srozumitelně mu nabídnout, co skutečně můžeme splnit. Je to v zájmu obou stran, aby se předešlo problematickým situacím, jejichž řešení je mnohdy obtížné. Dobře provedené jednání se zájemcem může sloužit jako prevence jejich vzniku. Je třeba ale si být vědom, že těmto situacím nelze zcela zabránit (Chloupková, 2013, s. 9).

Úspěšně vedeným procesem se zájemcem se dospěje k uzavření oboustranně výhodné smlouvy, ale je také důležitou ochranou obou stran. Chrání jednak uživatele před vstupem do nevhodné služby a taktéž poskytovatele, aby nepřijal do služby nevhodného uživatele (Matuška, 2007, s. 55).

Ze svých zkušeností z práce ve službě mohu potvrdit fakt, který je zmiňovaný v textu výše a na kterém se také shodují mnozí autoři, a to, jakou důležitost má předání všech relevantních informací. Někdy se stává,

že zájemce se na službu obrací se zkrácenou představou o tom, co a za jakých podmínek mu jako služba můžeme a budeme poskytovat. Přichází s představou, že pracovník má znalosti, vědomosti a zkušenosti, pomocí kterých bude řešit zájemcův problém bez toho, aby se musel sám aktivně zapojit do tohoto procesu a převzít zodpovědnost. Tuto mylnou představu, potažmo i jiné, proto pracovníci služby korigují hned na začátku a jednoznačně a srozumitelně zájemci zprostředkují skutečný a reálný pohled na možnosti a průběh případné spolupráce.

Ve službě SAS Charity Valašské Meziříčí je na jednání se zájemcem o službu nahlíženo jako na velmi důležitý proces a pracovníci jsou si vědomi, že již způsob a průběh prvotních kontaktů může ovlivnit další spolupráci. Pokud se na základě předchozího textu, který vychází z odborné literatury a zákonné normy, zamyslím nad průběhem, způsobem a zásadami jednání se zájemcem v této konkrétní službě, domnívám se, že jsou zde všechny náležitosti, pravidla a povinnosti dodržovány.

Kromě výše uvedených aspektů při jednání se zájemcem je neméně důležitý partnerský přístup, otevřený a vstřícný postoj pracovníků k nim. Zájemci, kteří do služby přichází, pochází z rozdílného sociálního prostředí, různých společenských vrstev a pohybují se na různé vzdělanostní úrovni. Na každého z nich je pohlíženo jako na jedinečnou osobnost bez ohledu na to, kým je a z jakého prostředí přichází. Jsou akceptovány jeho názory, postoje, ke všem pracovníci služby přistupují se stejným respektem.

Zastávám názor, že pro člověka, který se nachází v jakékoliv tíživé situaci, je bezesporu velmi důležité poskytnout mu při jednání prostor, kde bude vnímat bezpečí, účast a důvěru. Společně s tímto je nezbytné pozorné vnímání a aktivní naslouchání pracovníka, které již samo o sobě může působit ozdravně a člověk někdy získá jiný náhled na svoji situaci.

Toto potvrzuje i Gulová (2011), podle které se mnozí prostřednictvím zúčastněného naslouchání pracovníkem, kdy se mohou zcela vypovídat ze své situace, dokážou v dané situaci lépe zorientovat a v některých případech i sami identifikovat možná východiska či řešení (Gulová, 2011, s. 55).

V neposlední řadě považují pracovníci služby při setkáních se zájemci za velmi důležitý citlivý, empatický, profesionální, ale zároveň lidský přístup, s důrazem na dodržování etických hodnot a zásad, aby tak bylo možné položit základní kámen otevřeného a důvěryhodného vztahu mezi službou a zájemcem pro případnou budoucí spolupráci.

3.4 Metodika jednání se zájemcem ve službě SAS

Metodiky ve všeobecnosti podrobně upravují, upřesňují a optimalizují postupy pracovníků při vykonávání jejich pracovních činností. Těmito činnostmi se rozumí jednak obvyklé a typické, které jsou běžně realizované v organizaci či službě, ale i netypické, vyskytující se ojediněle, jako například krizové a havarijní situace (Čámský, Sembdner & Krutilová, 2011, s. 49). Z uvedeného vyplývá, že metodika usnadňuje praxi, dává jakýsi teoretický rámec, návod, jak má pracovník při různých pracovních úkolech správně postupovat a efektivně pracovat dle platných pravidel. Velmi zjednodušeně by se dalo říci, že slouží k tomu, aby pracovník měl kde čerpat informace, co má dělat, jak to má dělat a proč.

Poslední aktualizace metodiky, která popisuje jednání se zájemcem ve službě SASanky, je z roku 2019. K její dílčí revizi došlo na základě podnětů, které vzešly z porad týmu a konkrétně se jednalo o doplnění přílohy definující přesné znění okruhů nepříznivých životních situací. Ve službě došlo ke shodě v tom, že hlavně pro nové pracovníky je někdy obtížné zařadit různorodé problémy zájemců do okruhů nepříznivých životních

situací, které jsou stěžejní pro další spolupráci, a proto bylo přínosné vytvořit jakýsi vzor pro lepší a rychlejší orientaci v problematice.

Naplnění předmětného standardu se v praxi služby tedy promítá do zpracované metodiky, která předkládá, jak probíhá proces jednání se zájemcem o službu. Právě proto, aby se splnily všechny náležitosti, je velmi přínosné, aby byly jednotlivé fáze dobře rozpracovány. Tato přehlednost je důležitá proto, aby se na nic nezapomnělo a rozhodnutí zájemce využívat službu se uskutečnilo na základě získání všech informací.

V úvodu vnitřní metodiky pro jednání se zájemcem ve službě SAS Charity Valašské Meziříčí je připomenuto, co je vlastně smyslem celého procesu jednání se zájemcem, k čemu setkání má sloužit – zda zájemce spadá do cílové skupiny a je možné mu nabídnout podporu této služby. Toto mapování aktuální situace zájemce, resp. rozklíčování toho, proč se rodina nachází v takové situaci, není úplně jednoduché a pro pracovníka je tedy velkou pomocí, když se může držet určitých vodítek, které mu pomohou získat relevantní indicie. Dalším důležitým rozměrem je skutečnost, že zájemce musí dostat všechny důležité informace, včetně seznámení s pravidly, aby se mohl dobrovolně rozhodnout, zda službu skutečně chce využívat. Pokud by je totiž nedostal, bylo by to pochybení pracovníka a právě těmito situacím předchází zpracovaná metodika. Celý kruh jednání poté uzavře zápis, který odráží celý průběh jednání a ve kterém se také jasně a konkrétně pojmenuje, co všechno zájemce slyšel, s čím byl seznámen a jak se rozhodl. Tento písemný zápis, intervence, je poté podkladem pro posouzení, zda se jednalo skutečně v souladu s nastaveným postupem.

Obsah metodiky v této konkrétní službě odráží to, co by správně metodika měla postřehnout, což dokládá i Matuška (2007) v časopise Sociální práce v popisu náležitostí, které by měla vnitřní směrnice poskytovatele

pro jednání se zájemcem obsahovat. Na první místa staví sdělení, jaký má metodika smysl a proč byla vytvořena, poté považuje za důležitý hlavně seznam informací. Jsou to jednak informace o poskytovateli, které jsou určené zájemci, aby se mohl kvalifikovaně rozhodnout o využití služby, a také naopak seznam informací o zájemci určený pro poskytovatele, aby se mohl také on rozhodnout, zdali zájemce odpovídá jeho cílové skupině (Matuška, 2007, s. 57).

Vnitřní směrnice (metodika) pro jednání se zájemcem je ve službě SAS Charity Valašské Meziříčí zpracována v jedenácti bodech do následující podoby.

Prvním bodem v metodice je zmapovat, jak se zájemce dostane ke službě, od koho se dozví, že služba existuje a může její podpory využít. Ukazuje se, že zájemce může službu kontaktovat různými způsoby a také prostřednictvím jiných osob, organizací a institucí.

Matoušek (2005) doplňuje, že k tomuto prvnímu kontaktu dochází na základě spojení rodiny s pracovníkem organizace, přičemž tato reaguje na určitý podnět. Podnětem může být rozhodnutí konkrétního člena rodiny, nebo to bývá za situace, kdy chování dítěte, nebo dospělého překročilo únosné meze. Tyto mantinely mohou být vymezeny zákonem, ale například i školním řádem, místními zvyklostmi nebo jiným způsobem (Matoušek a kol., 2005, s. 79).

Bod dvě metodiky je zacílen na vysvětlení dvou různých pojmů a tím jsou žadatel a zájemce. V začátku spolupráce se službou se konkrétní zájemce, po naplnění jasně daných kroků, stane žadatelem. Metodika srozumitelně popisuje a vysvětluje, jaký je mezi nimi rozdíl.

Třetí bod je věnován oblasti, která se vztahuje k tomu, kdo může se zájemcem jednat, kdo povede úvodní rozhovor a také kdo se stane

klíčovým pracovníkem. V rámci spolupráce při jednání se zájemcem může rozhovor vést jak vedoucí služby, tak sociální pracovník, případně i pracovník v sociálních službách. Je velmi důležité, aby si všichni pracovníci byli vědomi, jaké mají kompetence a ty se pak překlápí do konkrétních kroků. Metodika tyto rozdílné kompetence popisuje a tím předkládá jasný návod, kdo a co může konat.

Před uvedením dalšího bodu metodiky je namístě zmínit, že se jedná o stěžejní část celé oblasti jednání, ve své podstatě jde o samotné „jednání“, tedy schůzku či schůzky pracovníka se zájemcem o službu. Na základě této skutečnosti se konkrétně tato hlavní část metodiky stala základem pro výzkumné šetření v předkládané bakalářské práci.

Bod čtyři prezentuje, jak se odvíjí nejdůležitější fáze při jednání se zájemcem, a tou je posouzení jeho životní situace a zhodnocení, zda skutečně spadá do cílové skupiny služby SAS. Rovněž pracovník v této části představuje zájemci službu, seznamuje ho s pravidly a zjišťuje, zda zakázka zájemce je v souladu s posláním a nabídkou služby. Pracovník má nastavený konkrétní seznam otázek, na které je třeba získat odpověď, a tato zjištění se pak odráží v intervenci, která je ze setkání sepsána. Ze vzájemného rozhovoru dochází k definování nepříznivé sociální situace. Mapování situace zájemce a definování jeho nepříznivé situace nemusí proběhnout na jednom setkání. Pracovník postupuje dle individuálního přístupu a potřeb zájemce, kdy zohledňuje nejenom jeho schopnosti, dovednosti a momentální rozpoležení, ale i okolnosti doprovázející jednání, jako například více dětí v rodině vyžadující pozornost rodiče, hluk v domácnosti, rozmanitost a závažnost problémů apod.

Matoušek (2013) uvádí další důvod, a to, že dospělé osoby v rodině mohou mít obranný postoj a jejich ochota spolupracovat se službou nemusí být vysoká (Matoušek a kol., 2013, s. 302). Toto tvrzení odpovídá i mé osobní

zkušenosti z vlastní praxe, kdy rodiny, přicházející do služby na podnět zejména OSPOD či jiné instituce, obvykle nebývají ke spolupráci motivovány a v počátku spolupráce zaujímají již autorem zmiňovaný obranný postoj.

Součástí této části metodiky je taktéž souhrn otázek, kterými se pracovník může ujišťovat, že zájemce porozuměl, co mu je sdělováno, a jestli má dostatek informací, které mohou vést k jeho svobodnému rozhodnutí, zda bude službu využívat či nikoliv.

Toto zpětné dotazování může být pro pracovníka i jistým návodem, zda předává informace srozumitelně. Jestli není jeho řeč rychlá, odborná a komplikovaná. Stále je nutné mít na paměti, že zájemce nemusí přesně rozumět tomu, co je mu sdělováno, a je na pracovníkovi, aby na schůzce hovořil co nejjasněji. Tento postup je správný, protože je skutečně žádoucí, aby při setkání sociální pracovník vhodnými otázkami průběžně ověřoval, zda zájemce předávaným informacím rozumí (Kolektiv autorů, 2017, s. 16).

Pátý bod vysvětluje, kde a za jakých podmínek jednání probíhá. Spolupráce s rodinou se může odvíjet jak na jejím svobodném rozhodnutí, tak na podnět z různých institucí. Od toho se také odvíjí, kde ke schůzkám může docházet – zda to bude v domácím prostředí rodiny, v prostorách služby nebo například na půdě OSPOD. Pokud se schůzka uskutečňuje v tomto prostředí, většinou je třeba řešit závažný problém, který se může vázat na násilí v rodině, na možnost odebrání dětí, nebo ztrátu bydlení.

V šestém bodě metodiky se otevírá téma, které souvisí s odmítnutím zájemce. Jsou zde jasně pojmenovány situace, kdy k této situaci může dojít, v souladu s § 91 zákona o sociálních službách.

Bod sedm popisuje, kde se vedou písemné záznamy z jednání se zájemcem/žadatelem. Také je zde popsáno, jak se postupuje, když se žadatel stane klientem, jak se zachází s již evidovanými zápisy.

Bod osm je vyhrazen pro pojmenování obtížných situací, které mohou nastat při jednání se zájemcem, a popsán jasný postup, kterým se pracovníci řídí. Jako příklad lze uvést jednání s cizincem, se zájemcem se smyslovým postižením, násilí v rodině a jiné.

Devátý bod se věnuje situaci, kdy je u jednání přítomen pracovník OSPOD. K této situaci může dojít ve chvíli, kdy jsou pracovníci služby přizváni na tzv. případovou konferenci.

Bod deset pojednává o tom, jak probíhá jednání v případě, kdy má zájemce o službu soudem určeného opatrovníka.

V posledním bodě je vysvětleno, jak mají pracovníci služby postupovat a jaká pravidla dodržovat v situacích, kdy jsou při jednání přítomny děti.

V předchozím textu jsem se v teoretické rovině zaměřila na objasnění a vysvětlení oblastí, kterými se budu dále zabývat v následující části práce. Zmiňované oblasti a pojmy mají klíčový význam pro samotný výzkum a následné porozumění jeho výsledkům a závěrům z něho plynoucím.

4 Výzkumné šetření

V kapitole věnované výzkumnému šetření představím cíl práce spolu s výzkumnými otázkami a objasním zvolenou metodiku výzkumu. Charakterizuji výzkumný soubor, popíši způsob, jakým jsem získala data, a v návaznosti na to se zaměřím na analýzu těchto dat a jejich interpretaci. Závěr kapitoly bude patřit shrnutí dosažených výsledků.

4.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je zjistit, zda proces jednání se zájemcem o službu v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi Charity Valašské Meziříčí odpovídá v praxi interní metodice dané služby. Konkrétně budu prostřednictvím výzkumu zjišťovat, zda pracovníci služby při jednání se zájemcem postupují dle příslušné metodiky, zda je tedy teorie v souladu s praxí.

Cíl a téma této práce ovlivnila skutečnost, že jsem krátce před volbou tématu bakalářské práce procházela procesem zaškolování v dané službě jako nový pracovník a absolvovala jsem v té době několik jednání se zájemcem o službu s různými pracovníky služby SAS. Na základě vlastního přesvědčení, navíc podloženého teoretickými poznatky v rámci studia, jsem si vědoma, že prvotní kontakt zájemce s jakoukoliv sociální službou je velmi důležitým krokem k navázání budoucí vzájemné spolupráce, a i když pracovníci rámcově dodržovali danou metodiku pro jednání se zájemcem o službu, shledala jsem určité rozdíly v postupu, provedení a v následném písemném zpracování jednání jednotlivými pracovníky služby.

Na základě těchto poznatků jsem formulovala hlavní výzkumnou otázku: *Dodržují pracovníci služby v praxi v procesu jednání se zájemcem o službu příslušné metodické postupy?*

V metodice jednání se zájemcem ve službě SAS je definováno několik konkrétních oblastí, které jsou pro pracovníka závazné a to, jak by podle nich měl pracovník prakticky v rámci jednání postupovat, by se mělo promítnout i do písemného záznamu z jednání. Intervence by měla korespondovat s metodikou služby, tzn. text zápisu by měl obsahovat všechny informace a náležitosti dané příslušnou metodikou.

Z textu by mělo vyplynout následovně:

- Odkud zájemce přichází, jakým způsobem se o službě dozvěděl. Jestli přichází sám od sebe, z vlastní iniciativy, nebo na základě doporučení, např. rodiny, kamarádů, známých, návazné služby, OSPOD, odboru sociálních věcí městského úřadu, či jiné instituce.
- Zda pracovník zájemci službu představil, seznámil ho se základními údaji a informacemi o službě. Pracovník by měl zájemci sdělit zejména informace o dobrovolnosti, bezplatnosti služby, formě a místě poskytování služby, seznámit ho s pracovní dobou služby.
- Jestli zájemce splňuje důležitou podmínku, a to, zda patří do cílové skupiny služby – rodina s nezaopatřenými dětmi do ukončení jejich středoškolského studia, rodina usilující o návrat dětí z ústavní výchovy a rodina, která bydlí v místech, kde má služba SAS registraci pro poskytování svých služeb.
- S jakými těžkostmi se zájemce na službu obrací, co vyslovuje jako svůj problém. Pracovník zjišťuje, s čím konkrétně by rodina potřebovala pomoci.
- Zdali si pracovník se zájemcem společně ujasnili zakázku. Pracovník hledá se zájemcem průsečík jeho poptávky a nabídky služby. Pracovník při rozhovoru se zájemcem ověřuje, jestli oblast, případně oblasti, ve kterých je zájemce nějakým způsobem limitován nebo je vlastními silami nezvládá, se prolínají se základními činnostmi služby

ukotvenými v platné legislativě. V této části pracovník zjišťuje, v jaké celkové životní situaci se zájemce nachází, zaměřuje se na obecné oblasti a situace, ve kterých zájemce vyžaduje podporu. V této fázi jednání pracovník pouze důkladně mapuje, nehledá a nenabízí řešení.

- Vydefinování nepříznivé životní situace. Pracovník na základě poznatků z rozhovoru se zájemcem definuje společně s ním, co rodina nezvládá, ve které konkrétní oblasti, případně oblastech, potřebuje podporu služby. V této fázi jednání může nastat situace, kdy rodina sice spadá do cílové skupiny, žádá podporu v činnosti, kterou služba nabízí, ale pracovník přesto na základě zkušeností a zejména informací z rozhovoru se zájemcem vyhodnotí, že rodina se v nepříznivé životní situaci nenachází. Za těchto okolností jednání se zájemcem dále nepokračuje a zájemce je obeznámen s tím, že pokud se situace změní, může znovu o službu požádat.
- Jestli pracovník podrobně seznámil zájemce s pravidly, které má služba písemně zpracovány, seznámil ho s právy a povinnostmi obou stran, s postupem podání stížností a dalšími důležitými aspekty a tato pravidla mu v tištěné podobě předal.
- Zda pracovník vytvářel a rovněž ponechával dostatečný prostor pro dotazy zájemce, adekvátně na ně reagoval a v průběhu celého procesu jednání si ověřoval, zda všem informacím zájemce rozumí.

Podle platné metodiky služby SAS tedy pracovník při jednání se zájemcem a dále při zápisu intervence postupuje dle těchto bodů:

- 1) odkud k nám přichází (jak se o službě dozvěděl)
- 2) představení služby
- 3) jestli spadá do cílové skupiny (rodina s dětmi, ORP)
- 4) co zájemce vyslovuje jako problém – co by potřeboval
- 5) ujasnění zakázky

- 6) jestli to, s čím přichází, spadá do nepříznivé životní situace
- 7) seznámení s pravidly
- 8) zájemce má prostor pro dotazy

Protože dané parametry přímo určují dodržování metodického postupu pro jednání se zájemcem o službu a úzce se vztahují k hlavní výzkumné otázce, každý z nich se promítne do samostatné výzkumné podotázky. Tyto otázky definuji jako dílčí výzkumné otázky (dále jen „DVO“).

DVO 1: *Zjišťují pracovníci služby, odkud a z jakého podnětu k nim zájemce přichází?*

DVO 2: *Je zájemci představena služba?*

DVO 3: *Zjišťují pracovníci služby, jestli zájemce spadá do cílové skupiny?*

DVO 4: *Zjišťují pracovníci služby, s jakým problémem zájemce přichází, co by od služby potřeboval?*

DVO 5: *Dochází v rámci jednání se zájemcem k ujasnění zakázky?*

DVO 6: *Vyhodnocují pracovníci služby, jestli to, s čím se zájemce na službu obrací, spadá do nepříznivé životní situace?*

DVO 7: *Seznamují pracovníci zájemce s pravidly služby?*

DVO 8: *Poskytují pracovníci služby zájemci prostor pro dotazy?*

Prostřednictvím dílčích výzkumných otázek a zjištění, která přinesou, bude posléze možné zodpovědět hlavní výzkumnou otázku.

4.2 Metodika výzkumu

Výzkumnou strategií se rozumí výběr metodologického přístupu k řešení výzkumné otázky. Jako dvě základní výzkumné strategie jsou označovány

kvalitativní a kvantitativní přístup (Hendl & Remr, 2017, s. 27). Vzhledem ke zkoumané problematice jsem k dosažení cíle práce zvolila kvantitativní přístup, pro získání dat využiji analýzu dokumentů.

Hendl, ve shodě s mnoha dalšími autory, uvádí, že analýza dokumentů je standardní aktivitou, jak v kvalitativním, tak v kvantitativním výzkumu (Hendl, 2008, s. 130). Na rozdíl od jiných technik výzkumník neshromačňuje nová data v terénu, ale přímo vyhodnocuje data, která jsou již dostupná (Reichel, 2009, s. 125). S tímto koresponduje i mínění Ondrejkooviče (2005), podle kterého se studium dokumentů často využívá ve výzkumech, kdy není možné navázat kontakt s respondenty. Dle autora se tato technika velmi často využívá i k doplnění údajů získaných jinou technikou výzkumu. Autor však dále upřesňuje, že v případech, kdy písemné materiály mají výpovědní hodnotu o respondentovi nebo o předmětu výzkumu, je zcela legitimní využívat analýzu dokumentů jako samostatnou techniku výzkumu (Ondrejkoovič, 2005, s. 109). Hlavní výhodou techniky je skutečnost, že data nejsou vystavena chybám nebo zkreslením, jež vznikají v interakci výzkumníka a zkoumaných jedinců. Subjektivita výzkumníka sice může do jisté míry ovlivnit výběr dokumentů, ne však samotné informace v nich obsažené (Hendl, 2008, str. 130).

Služba SAS má nastavené konkrétní požadavky na zpracování písemných záznamů ze schůzek s klienty a zájemci, kdy jsou tyto záznamy velmi podrobně a kvalitně zpracované. Ze záznamů je možné získat nejenom informace o klientovi či zájemci, ale také obraz o celkovém postupu a způsobu práce pracovníka při jednání s nimi. Jako zaměstnanci Charity Valašské Meziříčí, konkrétně dané služby, jsou mi navíc potřebná data a dokumenty k výzkumu velmi dobře přístupná prostřednictvím elektronické a spisové dokumentace vedené ve službě. Ačkoliv připouštím, i ve shodě s Ondrejkoovičem, jak je uvedeno výše, že v předmětném výzkumu

by mohlo být zajímavé spojení analýzy dokumentů ještě s technikou pozorování, s ohledem na mou pracovní náplň, povinnosti a strukturu pracovního dne není možné se zúčastnit všech jednání s novými zájemci o službu.

S odkazem na uvedené skutečnosti a vzhledem k charakteru zkoumané problematiky je pro realizaci daného výzkumu vhodné použít obsahovou analýzu dokumentů jako samostatnou výzkumnou techniku.

Dokumentem se rozumí jakýkoliv hmotný záznam lidské činnosti nebo stopy lidského chování, které vznikly za jiným účelem než za účelem našeho výzkumu. Nejčastěji jsou však předmětem analýzy psané záznamy, které jsou zpravidla potenciálním zdrojem informací. Obsah těchto záznamů je možné podrobit zkoumání základní kvantitativní technikou, kterou je obsahová analýza (Disman, 2011, s. 166–168).

Pro potřeby této práce jsou dokumentem záznamy z jednání se zájemcem o sociální službu, tzv. intervence, které jsou pracovníky, kteří jednání vedli, následně zaznamenány v písemné podobě do elektronické dokumentace.

4.3 Výzkumný soubor

Jak uvádí Ondrejko (2005, s. 111), analýza dokumentů je mimořádně časově náročnou metodou. V rámci výzkumu využiji záznamy za období dvou let, konkrétně za roky 2018 a 2019. V roce 2018 proběhlo 50 jednání se zájemcem o službu, třinácti pracovníky služby bylo vykázáno 135 intervencí. V roce 2019 se jednalo o 65 nových zájemců o službu, stejným počtem pracovníků bylo vykázáno 174 intervencí. Protože jednání se zájemcem o službu může proběhnout v rámci několika schůzek, podle individuálních potřeb klienta a specifik jednání, a z každé schůzky je proveden zápis, uvádím rozdílný počet samotných jednání a počet celkově vytvořených

písemných záznamů (intervencí). Výzkumný soubor obsahuje 115 jednání se zájemci o službu s celkovým počtem 309 písemných záznamů, které podrobím analýze.

Pro potřeby výzkumu jsem zvolila tyto dva roky z důvodu, že se jedná o poslední celé kalendářní roky před odevzdáním bakalářské práce. Tato volba je podmíněna i skutečností, že na přelomu roků 2018–2019 se poměrně zásadně obměnilo personální obsazení služby, a dílčím předmětem výzkumu může být i zjištění, zda při jednání se zájemcem o službu častěji chybují stávající zaměstnanci, kteří při znalosti teorie mají navíc i dlouhodobější praxi, nebo noví pracovníci služby, u kterých převažují teoretické znalosti a nemají tolik praktických zkušeností. Taktéž zvolený výběr reflektuje i fakt, že v roce 2019 probíhaly v rámci pravidelných týdenních porad i metodické porady, a bude zajímavé ověřit, zda měl tento edukační nástroj vliv na zkvalitnění procesu jednání se zájemcem v porovnání s rokem 2018, kdy se metodické porady nekonaly.

V souvislosti s charakterem výzkumu a stanovené výzkumné otázky a taktéž s ohledem na získané poznatky z této problematiky se jevílo jako vhodné stanovit také hypotézy. Velmi jednoduchou a výstižnou definici hypotézy nabízí Kerlinger, který uvádí, že *"hypotéza je podmíněný výrok o vztahu mezi dvěma nebo více proměnnými"* (Kerlinger, 1972, s. 33). Podle Reichla hypotézy svou formulací předpokládají stav, který je možné zkoumat a ověřovat (Reichel, 2009, s. 60). Ačkoliv moje profesní zkušenost nebyla v období přípravy výzkumu nijak dlouhodobá, přesto jsem se vlastní iniciativou, ale i díky podpoře vedoucí služby a dalších kolegyň, s danou problematikou seznámila natolik, abych mohla formulovat vhodné hypotézy. Ty je možné stanovit i za předpokladu, že výzkumník nemá do problematiky úplně hluboký vhled a dlouhodobé zkušenosti. Hypotéza může vyplynout

z praktických zkušeností výzkumníka, ale i z určitých poznatků, které jsou výzkumníkovi o dané problematice známé (Gavora, 2008, s. 64).

Pro výzkum jsem stanovila tyto hypotézy:

Hypotéza H1:

V roce 2018 vykazují všichni pracovníci služby SAS v procesu jednání se zájemcem větší chybovost než v roce 2019.

Hypotéza H2:

Noví pracovníci služby SAS chybují v procesu jednání se zájemcem o službu více než stávající, kteří pracují ve službě déle než dva roky.

4.4 Sběr dat

Jak je již uvedeno výše, svůj výzkum jsem realizovala na svém pracovišti, v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi Charity Valašské Meziříčí. Ve výzkumu jsem pracovala s osobními údaji zájemců a klientů služby. Etika výzkumu a ochrana osobních údajů je ošetřena tím, že jsem jako zaměstnanec organizace smluvně vázána mlčenlivostí. Nejprve jsem oslovila svoji přímou nadřízenou, vysvětlila jí, co je cílem mé práce a obeznámila ji se svými představami o provedení výzkumu. Následně vedoucí služby přednesla tento záměr řediteli organizace, který udělil souhlas k samotné realizaci výzkumného šetření a také souhlas se zveřejněním názvu organizace. Tento je součástí přílohy bakalářské práce.

Data jsem čerpala z elektronické evidence zájemců o službu a klientů, používané ve službě SAS. V počátku výzkumu jsem si vytvořila jmenný seznam všech zájemců o poskytování služby za roky 2018 a 2019, který obsahoval jednak zájemce, ze kterých se posléze stali klienti služby, a také zájemce, u kterých po jednání se zájemcem spolupráce nepokračovala. Pro potřeby výzkumu mají tato jednání stejnou výpovědní hodnotu.

Jména a příjmení zájemců/klientů jsem zavedla do záznamového archu (přehledné tabulky v programu MS Excel), který jsem pro účel výzkumu vytvořila. Následně jsem systematicky podle jmenného seznamu v archu vyhledávala příslušné zápisy z jednání s konkrétními zájemci a ty jsem podrobila analýze. Pro konečné zpracování a účel bakalářské práce jsem záznamy posléze anonymizovala.

Při kvantitativní obsahové analýze dokumentů se výzkumník zaměřuje *“na statistickou analýzu získaných četností výskytů jednotlivých obsahových proků”* (Hendl, 2008, s. 131). Jak jsem již zmínila, písemné záznamy z jednání by měly korespondovat s metodikou služby, tudíž by v zápisech měly být obsaženy všechny body metodiky, neboli oblasti, uvedené výše. Tyto oblasti jsem si definovala jako kvantitativní záznamové jednotky a sběr dat jsem realizovala způsobem, že jsem v obsahu dokumentů vyhledávala výskyt těchto sdělení a výsledky zaznamenávala do již zmiňovaného záznamového archu, tabulky v programu MS Excel. V závěru jsem pomocí nastavených filtrů vyhodnocovala získaná data.

4.5 Analýza dat a interpretace výsledků

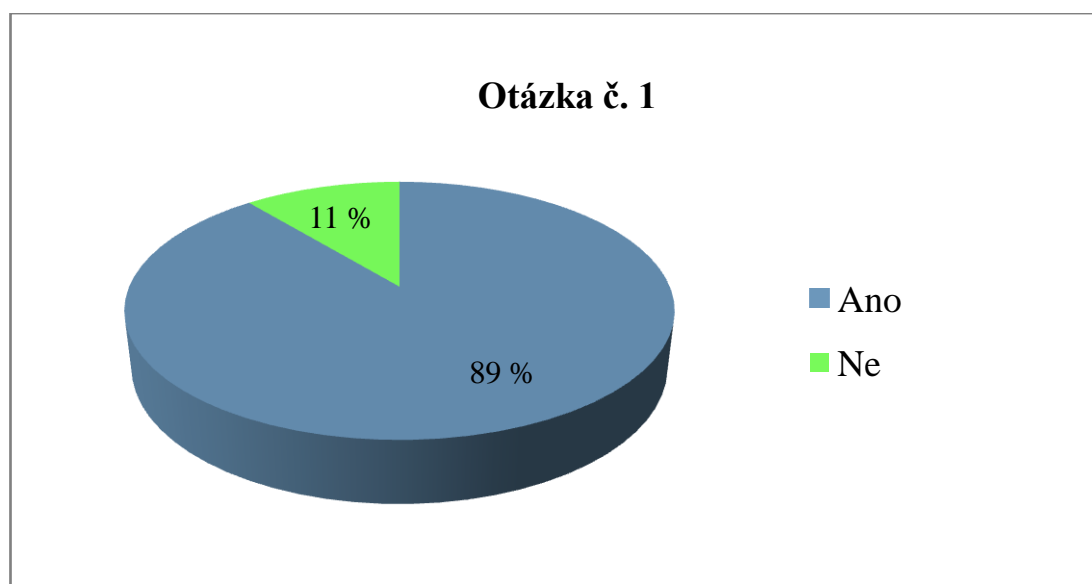
V předchozím textu již bylo vysvětleno, že písemný záznam z jednání se zájemcem by měl korespondovat s metodikou služby. Pracovník by měl od zájemce v průběhu jednání získat všechny relevantní informace, které jsou potřebné pro úspěšné zahájení spolupráce. Jednotlivé body metodiky, prostřednictvím kterých pracovník potřebné informace od zájemce získává a také zájemci předává, se promítly do dílčích výzkumných otázek. Ty byly předmětem výzkumného šetření, na základě kterého jsem získala potřebná data. Data jsem následně zapracovala do přehledných tabulek a pro vizuální znázornění i do grafů, které jsem opatřila krátkými komentáři interpretujícími výsledky výzkumu.

DVO 1: Zjišťují pracovníci služby, odkud a z jakého podnětu k nim zájemce přichází?

Tabulka č. 1 – zjištění, odkud a z jakého podnětu zájemce přichází

Výskyt v zápisu z jednání	Absolutní počet	Relativní počet
Ano	102	89 %
Ne	13	11 %
Celkem	115	100 %

Graf č. 1 – zjištění, odkud a z jakého podnětu zájemce přichází



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

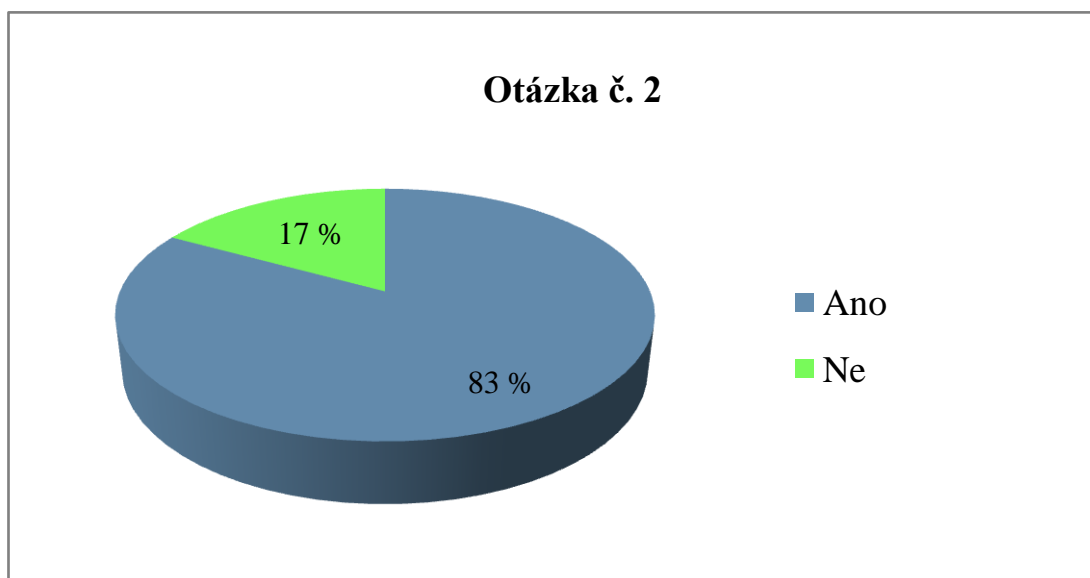
Otázka č. 1 je zaměřena na to, zda pracovníci v rámci jednání se zájemcem zjišťují, odkud zájemce přichází a z jakého podnětu se rozhodl oslovit službu SAS. Z výše vyobrazené tabulky č. 1 a grafu č. 1 vyplývá, že ve 102 případech se pracovníci zajímali o to, odkud a z jakého podnětu zájemce přichází, což celkově činí 89 %. Ve zbylých 13 případech tento fakt nezjišťovali. Tento počet odpovídá 11 %.

DVO 2: Je zájemci představena služba?

Tabulka č. 2 – představení služby

Výskyt v zápisu z jednání	Absolutní počet	Relativní počet
Ano	96	83 %
Ne	19	17 %
Celkem	115	100 %

Graf č. 2 – představení služby



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

Cílem druhé dílčí otázky je zjistit, jestli je zájemcům představena služba, tedy poskytnuty základní informace o službě, které jsou důležitým aspektem při rozhodování zájemce, zda bude službu využívat. Výzkumem bylo zjištěno, jak je prezentováno v tabulce č. 2 a grafu č. 2, že služba byla představena 96krát, což odpovídá 83 %, v 19 jednáních (17 %) pracovníci službu zájemci nepředstavili.

DVO 3: Zjišťují pracovníci služby, jestli zájemce spadá do cílové skupiny?

Tabulka č. 3 – zjištění, jestli zájemce spadá do cílové skupiny

Výskyt v zápisu z jednání	Absolutní počet	Relativní počet
Ano	115	100 %
Ne	–	–
Celkem	115	100 %

Komentář:

Otázka č. 3 má za úkol zodpovědět, zdali pracovníci zjišťují, jestli zájemce spadá do vymezené cílové skupiny služby. Ze zkoumaného vzorku 115 jednání se zájemcem byla tato informace ověřena ve všech jednáních.

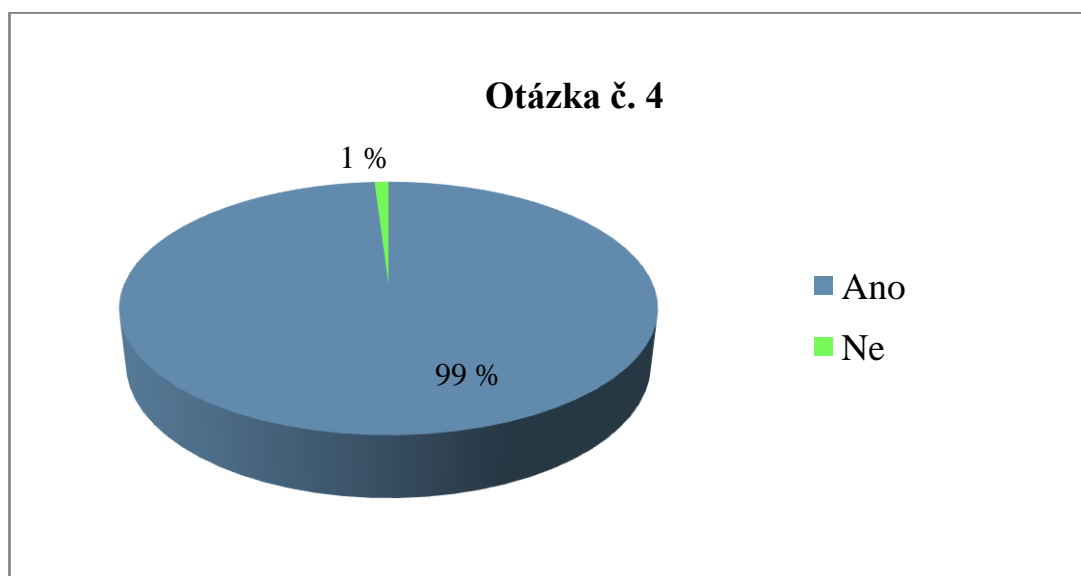
Vzhledem k tomu, že výsledek je v tomto případě 100 %, znázornění pomocí grafu se jeví jako nadbytečné.

DVO 4: Zjišťují pracovníci služby, s jakým problémem zájemce přichází, co by od služby potřeboval?

Tabulka č. 4 – zjištění, s jakým problémem zájemce přichází, co by od služby potřeboval

Výskyt v zápisu z jednání	Absolutní počet	Relativní počet
Ano	114	99 %
Ne	1	1 %
Celkem	115	100 %

Graf č. 3 – zjištění, s jakým problémem zájemce přichází, co by od služby potřeboval



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

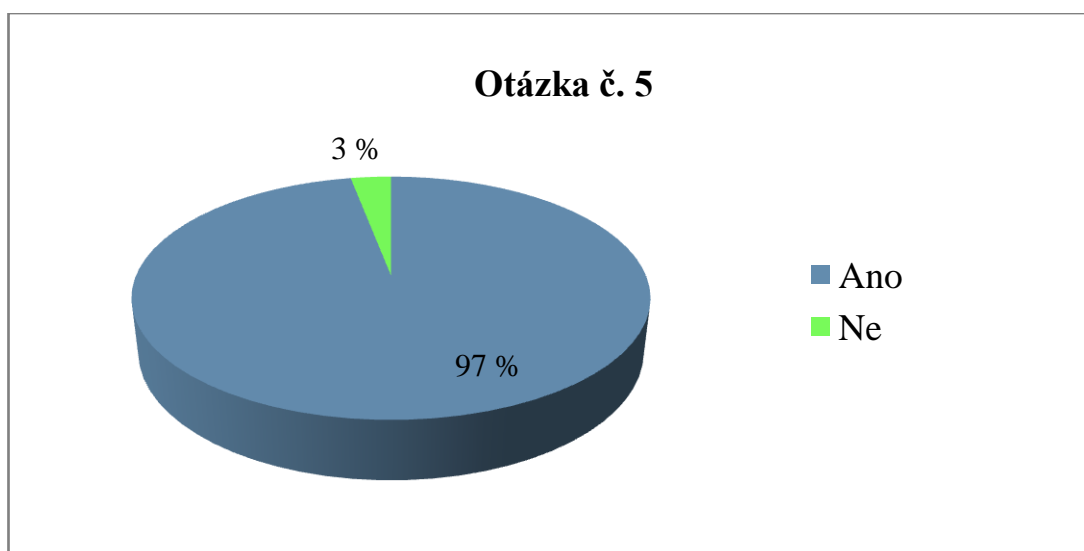
Otázka č. 4 má přinést poznatky o tom, zda pracovníci od zájemce zjišťují, s jakým problémem se na službu obrací, co konkrétně zájemce vyslovuje jako svůj problém. Byť je seznámení se s tím, co vnímá zájemce jako problém, pro posouzení jeho situace poměrně stěžejní a lze očekávat 100% výsledek, z tabulky č. 4 a grafu č. 3 je patrné, že 1krát toto zjištění absentovalo.

DVO 5: Dochází v rámci jednání se zájemcem k ujasnění zakázky?

Tabulka č. 5 – ujasnění zakázky

Výskyt v zápisu z jednání	Absolutní počet	Relativní počet
Ano	112	97 %
Ne	3	3 %
Celkem	115	100 %

Graf č. 4 – ujasnění zakázky



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

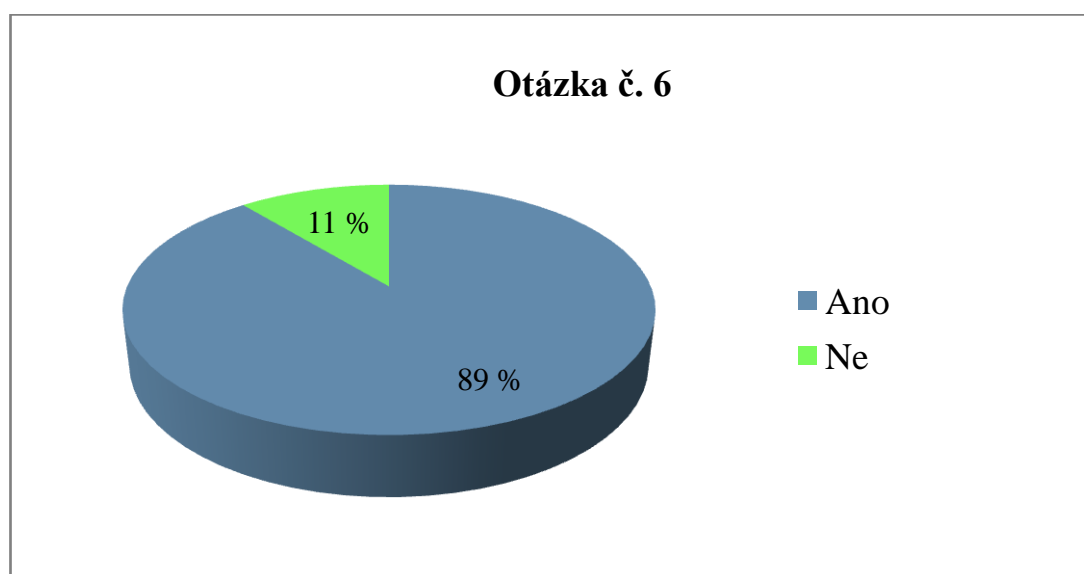
Otázka č. 5 se zaměřuje na zjištění, jestli v rámci jednání se zájemcem o službu dochází mezi pracovníkem a zájemcem k ujasnění zakázky. Tabulka č. 5 a graf č. 4 znázorňují výsledek, kdy v naprosté většině jednání k ujasnění zakázky došlo. Pouze ve třech případech, což činí 3 %, tomu tak nebylo.

DVO 6: Vyhodnocují pracovníci služby, jestli to, s čím se zájemce na službu obrací, spadá do nepříznivé životní situace?

Tabulka č. 6 – vyhodnocení nepříznivé životní situace

Výskyt v zápisu z jednání	Absolutní počet	Relativní počet
Ano	102	89 %
Ne	13	11 %
Celkem	115	100 %

Graf č. 5 – vyhodnocení nepříznivé životní situace



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

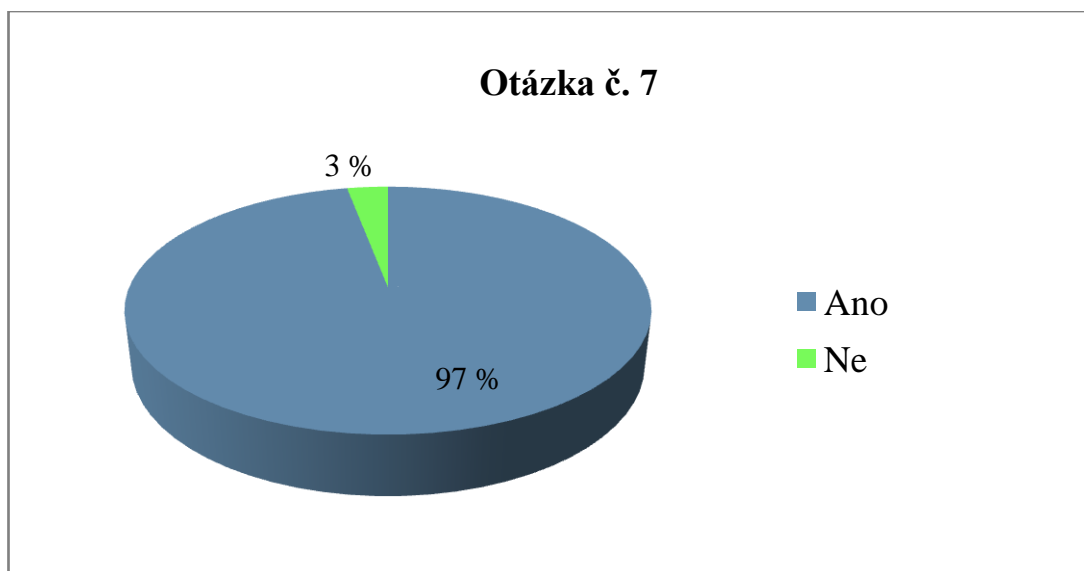
Otázka č. 6 má přinést odpověď na to, zdali je naplňována podmínka vyhodnocení nepříznivé životní situace zájemce. Z tabulky č. 6 a grafu č. 5 lze vyčíst, že 102krát (89 %) byla nepříznivá životní situace zájemce vydefinována, ve 13 jednáních takto pracovníci neučinili.

DVO 7: Seznamují pracovníci zájemce s pravidly služby?

Tabulka č. 7 – seznámení s pravidly služby

Výskyt v zápisu z jednání	Absolutní počet	Relativní počet
Ano	112	97 %
Ne	3	3 %
Celkem	115	100 %

Graf č. 6 – seznámení s pravidly služby



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

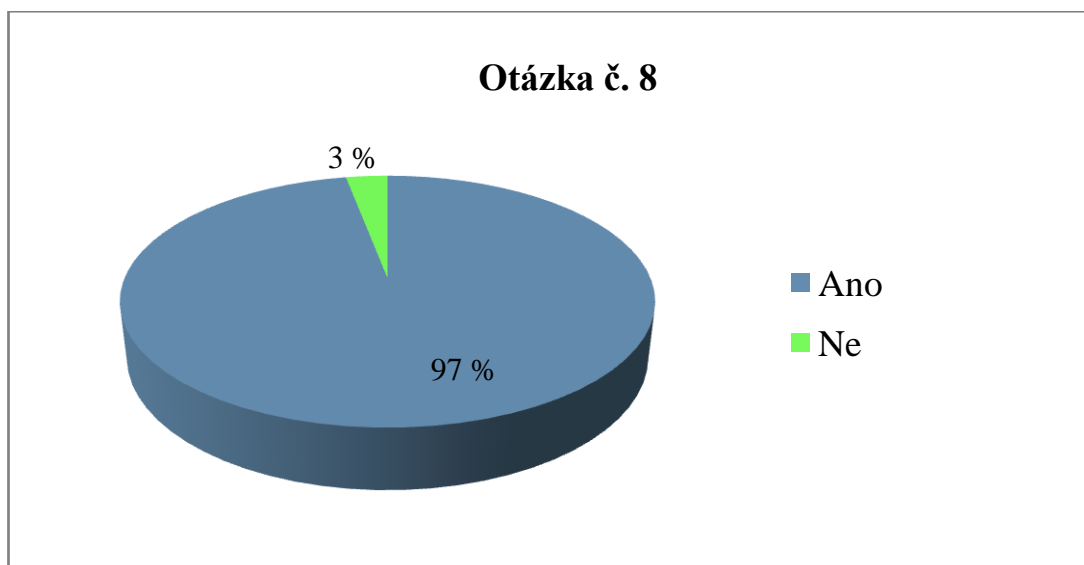
Otázka č. 7 se vztahuje k pravidlům služby a má za cíl ověřit, jestli jsou s nimi zájemci při jednání seznámeni. Výše uvedená tabulka č. 7 a graf č. 6 zachycují zjištění, že pouze ve třech případech z celkového počtu, což odpovídá 3 %, pracovníci zájemce s pravidly služby neseznámili.

DVO 8: Poskytují pracovníci služby zájemci prostor pro dotazy?

Tabulka č. 8 – prostor pro dotazy

Výskyt v zápisu z jednání	Absolutní počet	Relativní počet
Ano	112	97 %
Ne	3	3 %
Celkem	115	100 %

Graf č. 7 – prostor pro dotazy



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

Úkolem otázky č. 8 je zjistit, jestli pracovníci služby v průběhu jednání aktivně vytváří a poskytují zájemcům dostatek prostoru pro jejich dotazy. Z výzkumu vyplynul stejný výsledek jako v předchozí otázce, tedy pouze u tří jednání (3 %) pracovníci tento bod metodiky nedodrželi. Výsledek znázorňuje tabulka č. 8 a graf č. 7.

Ověřování hypotéz

Součástí empirického šetření jsou i hypotézy, které vyplynuly z charakteru výzkumu a které jsem stanovila před jeho započítím. V následující části se zaměřím na analýzu dat v souvislosti s uvedenými hypotézami.

Hypotéza H1 byla stanovena na základě poznatku, že na rozdíl od roku 2018, kdy se nekonaly metodické porady, se v roce 2019 služba ve značné míře zaměřila na metodické vedení, na intenzivní práci s platnými metodikami v rámci pravidelných porad týmu, v důsledku čehož by mělo dojít ke zkvalitnění procesu jednání se zájemcem v porovnání s předchozím rokem.

Hypotéza H1:

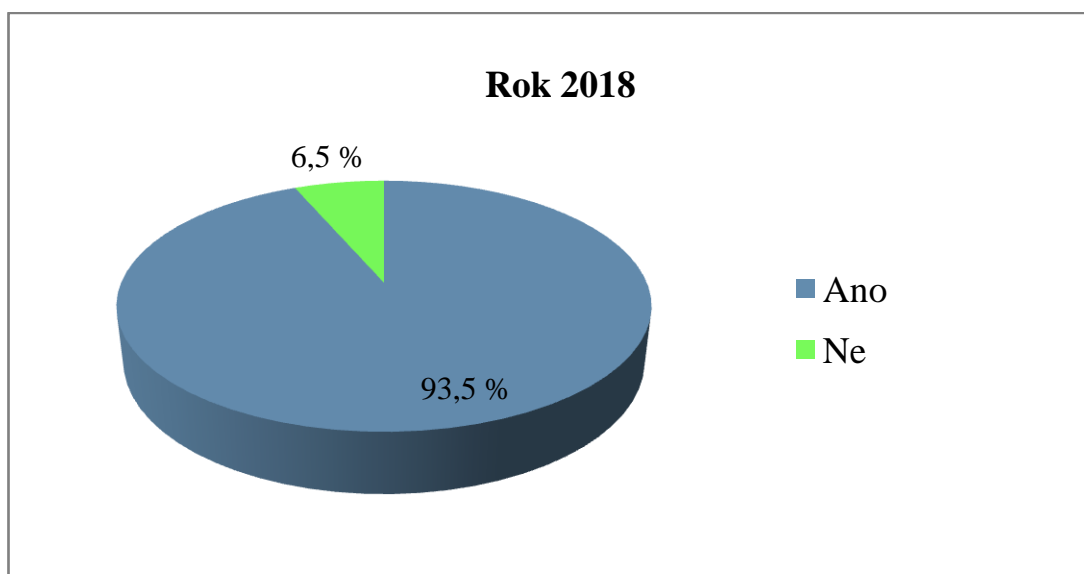
V roce 2018 vykazují všichni pracovníci služby SAS v procesu jednání se zájemcem větší chybovost než v roce 2019.

Pro testování hypotézy je nutné kromě celkového počtu zaznamenaných a nezaznamenaných bodů metodiky v rámci jednání se zájemcem uvést i procentuální vyjádření těchto hodnot, které je nezbytné pro porovnání zkoumaných roků. A to vzhledem k tomu, že ve sledovaných letech byly rozdílné počty jednání se zájemcem. V roce 2018 proběhlo 50 jednání se zájemcem, v písemném zpracování těchto jednání jsem vyhledávala výskyt osmi oblastí odpovídajících osmi bodům metodiky, které je potřeba v každém zápisu z jednání popsat. Základem pro výpočet je tedy číslo 400 (počet jednání se zájemcem x počet oblastí dle metodiky). Stejně tak jsem postupovala i při výpočtu hodnot za rok 2019, kde se uskutečnilo 65 jednání se zájemcem, takže výchozím číslem je 520. V tabulce níže jsou uvedené všechny potřebné hodnoty, pro lepší přehlednost jsou následně výsledky za oba roky jednotlivě zobrazeny pomocí grafů.

Tabulka č. 9 - přehled dodržování daných bodů metodiky všech pracovníků služby při jednání se zájemcem za rok 2018 a 2019

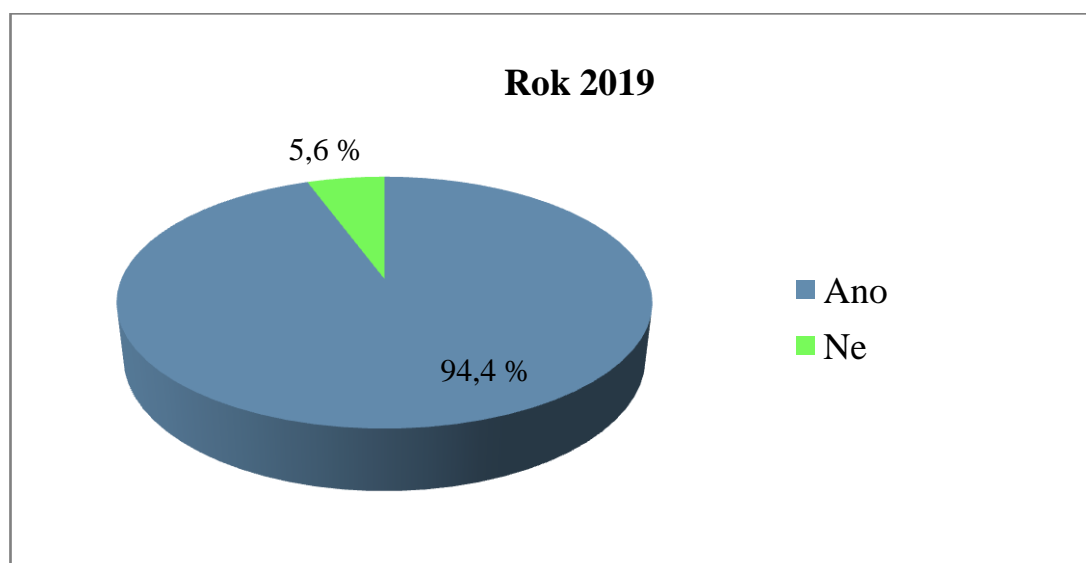
Body metodiky	2018		2019	
	Ano	Ne	Ano	Ne
odkud k nám přichází (jak se o službě dozvěděl)	44	6	58	7
představení služby	47	3	49	16
jestli spadá do cílové skupiny (rodina s dětmi, ORP)	50	0	65	0
co zájemce vyslovuje jako problém – co by potřeboval	50	0	64	1
ujasnění zakázky	50	0	62	3
jestli to, s čím přichází, spadá do nepříznivé životní situace	37	13	65	0
seznámení s pravidly	48	2	64	1
zájemce má prostor pro dotazy	48	2	64	1
Celkem	374	26	491	29
Procentuální vyjádření	93,5 %	6,5 %	94,4 %	5,6 %

Graf č. 8 - dodržování bodů metodiky všech pracovníků služby za rok 2018



Zdroj: vlastní zpracování

Graf č. 9 – dodržování bodů metodiky všech pracovníků služby za rok 2019



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

Z dat, prezentovaných v tabulce a grafech výše, můžeme vyčíst, že v roce 2018 pracovníci chybovali v 6,5 % případech, v roce 2019 je výsledek o necelé procento méně.

Hypotéza H2 staví na předpokladu, že noví zaměstnanci, kteří v začátcích svého působení ve službě postrádají dlouhodobější praktické zkušenosti, vykazují oproti stávajícím pracovníkům v rámci procesu jednání se zájemcem větší chybovost. Ve zkoumaném období dvou let se v různých obdobích měnilo personální obsazení služby, průběžně přicházelo do služby několik nových zaměstnanců a několik stávajících pracovníků ukončilo. V celkovém součtu byl poměr stávajících a nových pracovníků ve sledovaném období stejný, rovněž jimi provedené úkony v rámci jednání, tudíž je možné srovnávat výsledky těchto dvou skupin.

Hypotéza H2:

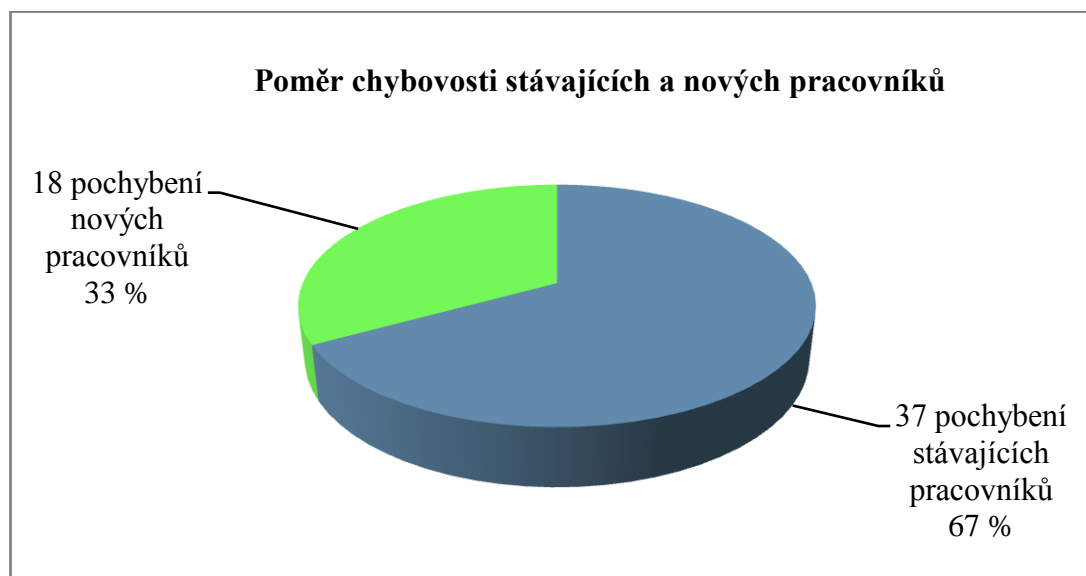
Noví pracovníci služby SAS chybují v procesu jednání se zájemcem o službu více než stávající, kteří pracují ve službě déle než dva roky.

V případě této hypotézy je výchozí hodnotou číslo 920 (součet jednání za oba zkoumané roky x počet oblastí dle metodiky). Data k ověření druhé hypotézy jsou uvedena v následující tabulce a pro lepší přehlednost znázorňují i grafické srovnání chybovosti obou skupin pracovníků.

Tabulka č. 10 – přehled dodržování daných bodů metodiky stávajících a nových pracovníků služby při jednání se zájemcem za rok 2018 a 2019

Body metodiky	Ano	Ne	
	všichni	stávající	noví
odkud k nám přichází (jak se o službě dozvěděl)	102	8	5
představení služby	96	13	6
jestli spadá do cílové skupiny (rodina s dětmi, ORP)	115	0	0
co zájemce vyslovuje jako problém – co by potřeboval	114	0	1
ujasnění zakázky	112	1	2
jestli to, s čím přichází, spadá do nepříznivé životní situace	102	11	2
seznámení s pravidly	112	2	1
zájemce má prostor pro dotazy	112	2	1
Celkem	865	37	18
Procentuální vyjádření	94 %	4 %	2 %

Graf č. 10 - porovnání chybovosti stávajících a nových pracovníků služby při jednání se zájemcem za rok 2018 a 2019



Zdroj: vlastní zpracování

Komentář:

Poslední prezentované výsledky v tabulce č. 10 ukazují chybovost stávajících a nových pracovníků, kdy stávající pracovníci nedodrželi body metodiky ve 4 % případů a noví pracovníci ve 2 %. Rovněž je z tabulky možné vyčíst celkovou chybovost všech pracovníků za celé sledované období, a to součtem procent chybovosti za rok 2018 a 2019, což ve výsledku představuje 6 %. Graf č. 10 následně pro lepší přehlednost vyjadřuje poměr chybovosti stávajících a nových pracovníků. Z těchto výsledků vyplývá, že z celkových 55 případů 18krát (33 %) pochybili noví pracovníci a ve 37 případech (67 %) se tak stalo u stávajících pracovníků.

4.6 Shrnutí výsledků výzkumného šetření

Úkolem empirického šetření bylo prostřednictvím dílčích výzkumných otázek najít odpověď na hlavní výzkumnou otázku, tedy zjistit, zda pracovníci služby v praxi v procesu jednání se zájemcem o službu dodržují

příslušné metodické postupy. Mou snahou bylo mimo jiné také potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz. V následujících řádcích se zaměřím na shrnutí a zhodnocení dosažených výsledků.

V procesu jednání se zájemcem pracovník monitoruje celkovou situaci klienta za pomoci několika oblastí, které jsou součástí metodiky. Úkolem pracovníka je všechny tyto oblasti se zájemcem projít a následně zaznamenat v písemném zápise neboli intervenci. Byť se to tak nemusí na první pohled jevit, každá z těchto oblastí má svoje opodstatnění a důvod, proč je součástí metodiky jednání a nelze mezi nimi rozlišovat, která je důležitější a která méně. Toto tvrzení doplňuje i fakt, že v rámci kontrol ze Zlínského kraje se kontrola zaměřuje jednak na samotné intervence, zda jsou aktivizační, splňují čas daný pro intervenci, ale taktéž na jejich obsah. Inspekce by kontrolovala, jestli to, co je obsahem metodiky, písemné zápisy obsahují a zda jsou dodrženy všechny náležitosti standardů. Z výše uvedeného vyplývá, že správně zapsaná intervence z provedeného jednání může být nejen známkou toho, že pracovník postupuje tak, jak mu to určuje metodika, ale zároveň naplňuje požadavky dané zákonem.

V první řadě jsem výzkumným šetřením zjišťovala dodržování jednotlivých oblastí (bodů) metodiky všemi pracovníky služby za celé zkoumané období, tedy společně za oba roky. Výzkum ukázal, že nejméně chybovými oblastmi v procesu jednání se zájemcem bylo představení pravidel služby, dále poskytnutí prostoru pro dotazy zájemce a ujasnění zakázky. V jednom případě se překvapivě jednalo také o zjištění, s jakým problémem zájemce přichází, co by od služby potřeboval. Na tomto místě se nabízí otázka. Pokud pracovník nezjistí, s jakým problémem zájemce přichází a co by od služby potřeboval, na základě čeho tedy dojde k ujasnění zakázky a následnému vyhodnocení a definování nepříznivé životní situace klienta, od které se fakticky odvíjí nastavení samotné spolupráce? Pro upřesnění a vysvětlení

považuji za správné uvést fakt, že i v tomto případě oblast sice zaznamenána byla, ne však správně podle platných pravidel a v souladu s metodikou. V daném případě se jednalo o rodinu s dětmi v období adolescence s nedostatky ve školní přípravě, kde pracovník, byť za přítomnosti rodiče, nesprávně zjišťoval u samotných dětí, co nezvládají, s jakým problémem se na službu rodina obrací. I když se v rodině jedná o problematickou školní přípravu, jako tomu bylo v tomto konkrétním případě, služba SAS nepracuje přímo s dětmi, ale s jejich rodiči. Úkolem pracovníků je vést a podporovat rodiče, aby byli sami schopni děti motivovat, provádět je vzdělávacím procesem a být jim v něm nápomocni. Protože se pracovník v rámci této oblasti jednání se zájemcem obracel primárně na děti a ne na jejich rodiče, vyhodnotila jsem tuto položku jako nesplněnou.

Naopak více pochybení bylo výzkumem prokázáno v oblasti vyhodnocení nepříznivé situace zájemce, dále zjištění, odkud zájemce přichází, a nejvíce, 19krát, v představení služby.

Informaci, odkud zájemce přichází, pracovníci služby nezaznamenali 13krát. Této informaci v celém kontextu jednání se zájemcem možná někteří pracovníci nepřikládají velký význam, ale svůj význam nepochybně má. Navíc metodika tuto oblast, tak jako ostatní, obsahuje, měla by tedy být součástí jednání a také zápisu. Možná z pohledu kvality provedeného jednání není tento údaj natolik důležitý, ale pro službu je významnou informací, odkud zájemce přichází, s ohledem na jeho motivovanost. Na základě svých dosavadních zkušeností, které se shodují i se zkušenostmi většiny svých kolegyň, si dovoluji prezentovat tvrzení, že zájemci přicházející do služby z vlastní iniciativy jsou v naprosté většině více motivováni k aktivní spolupráci než ti, kteří dostanou spolupráci se službou „nařízenou“ kupříkladu soudem, z OSPOD, nebo jako podmínku pro získání sociálního bydlení a jeho udržení.

Rovněž stejným počtem nebyla vyhodnocena nepříznivá životní situace zájemce. V tomto případě se v celém rozsahu jednalo pouze o rok 2018, v dalším zkoumaném roce všichni pracovníci služby tuto oblast definovali a zaznamenali. Usuzuji, že k danému výsledku přispěl fakt, že v roce 2019 bylo otevřeno toto téma, konkrétně zaměření se na nepříznivou životní situaci, na přemýšlení nad ní a na potřebu jasného sdělení a popsání, co klient, resp. zájemce nezvládá. Byl vytvořen konkrétní a srozumitelný výčet všech nepříznivých situací a metodika byla doplněna o tuto přílohu, která nepochybně přispěla k lepší orientaci pracovníků v této oblasti a rovněž k pochopení jejího klíčového významu pro následnou práci.

Nejvíce absentující oblastí byla empirickým šetřením identifikována oblast představení služby. Opět se může zdát tento bod metodiky na první pohled méně důležitý než jiné, avšak opak je pravdou. V momentě, kdy zájemce není dostatečně seznámen se službou, není mu řádně představena, může docházet k zásadnímu nepochopení, jak je služba poskytována, kde je poskytována a co nabízí. V praxi to znamená, že zájemce, který se stane klientem, nemá všechny potřebné a důležité informace o službě, a může tak později docházet k nedorozuměním, v horším případě i ke konfliktním situacím.

V empirickém šetření, jak už bylo řečeno, jsem se rovněž zaměřila na testování hypotéz. Na začátku svého výzkumu jsem vyslovila předpoklady, které se staly výchozími pro jejich formulaci. Prvním předpokladem bylo, že pracovníci služby SAS v roce 2018 vykazují v procesu jednání se zájemcem větší chybovost než v roce 2019. Výsledky ukázaly, že v roce 2018 došlo k nedodržení metodického postupu v 6,5 % případů, v následujícím roce tomu tak bylo v 5,6 %. Byť není rozdíl hodnot nikterak zásadní, srovnání těchto výsledků přineslo zjištění, že předpoklad byl správný, hypotéza H1 se tedy potvrdila.

Druhá hypotéza se vztahovala k předpokladu, že noví pracovníci služby chybují v procesu jednání se zájemcem o službu více než stávající, kteří pracují ve službě déle než dva roky. Výzkumné šetření vypovědělo, že z celkového zkoumaného vzorku došlo u nových pracovníků k nezaznamenání některých oblastí metodiky pouze ve 2 % případů, u stávajících pracovníků k tomu došlo ve 4 %. Hypotéza H2 nebyla potvrzena.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zodpovědět výzkumnou otázku: *Dodržují pracovníci služby v praxi v procesu jednání se zájemcem o službu příslušné metodické postupy?*

Výzkumné šetření prokázalo soulad mezi metodikou a praxí v 94 %. Pokud bych měla na výzkumnou otázku odpovědět zcela jednoznačně kladně, musel by výzkum prokázat 100% úspěšnost v dodržování metodických postupů v praxi. Přesto však na základě získaných výsledků, kdy výzkumné šetření odhalilo pouze 6% chybovost pracovníků, mohu konstatovat, že tento výsledek rámcově poukazuje na kvalitně a správně vedený proces jednání se zájemcem a kromě několika dílčích nedostatků pracovníci služby v naprosté většině případů dodržují dané metodické postupy.

5 Diskuze

Při zadávání tématu mé bakalářské práce, i s ohledem na zvolenou techniku výzkumu, jsem možná ani neočekávala, nakolik pestrá a zajímavá bude tato sonda do, pro někoho možná nezáživné, dokumentace služby a kolik poznatků a postřehů mně samotné přinese. Prostřednictvím „pouhého“ čtení intervencí jsem se od detailního seznámení se s procesem jednání se zájemcem v naší službě, přes sledování postupného profesního růstu pracovníků a pochopení mnoha specifík a souvislostí, které vstupují do naší každodenní práce, dostala až k poznání množství životních příběhů lidí a jejich problémů a strastí, které je dovedly ke spolupráci se službou SAS.

V průběhu výzkumu a vlastně i při tvorbě celé bakalářské práce se potvrdilo moje přesvědčení opírající se rovněž o názory odborníků v této oblasti, že je pro službu velmi důležité, aby všichni pracovníci pochopili a ztotožnili se s tím, že proces jednání se zájemcem hraje v poskytování služby jednu ze zásadních rolí, že se nesmí uspěchat a všichni pracovníci by měli postupovat stejně, tedy dle platné metodiky. Jak jsem již v této práci uvedla, každá z oblastí, kterou pracovník se zájemcem prochází, je svým způsobem důležitá. Každá z osmi oblastí, které byly předmětem výzkumu, představuje pomyslný dílek skládačky a společně tak tvoří ucelený rámec pro následné nastavení poskytování služby. Pokud pracovník jednání se zájemcem neprovede podle platných pravidel, odbyde nebo uspěchá tento proces, případně špatně vydefinuje nepříznivou životní situaci, může se stát, že dojde k nepochopení smyslu a principu služby, služba nemusí naplnit očekávání zájemce, nemusí vhodně reagovat na jeho potřeby, a naopak zase může poskytovat službu někomu, kdo se skutečně nenachází v nepříznivé životní situaci, a tudíž ji nepotřebuje. Vzhledem k tomu, že jednání se zájemcem za standardních okolností probíhá za účasti dvou pracovníků,

k těmto situacím by v praxi nemělo docházet vůbec, nebo jen výjimečně, což nakonec potvrdilo i výzkumné šetření.

V souvislosti s tím, že jsem výzkum prováděla ve službě, kde pracuji, s o to větší zvědavostí jsem očekávala, jaké výsledky nakonec přinese. Již na základě svého krátkodobého působení ve službě a seznámení se s celkovým nastavením týmu a jeho vysokou pracovní morálkou jsem doufala, že výzkumné šetření by mohlo přinést poměrně uspokojivé výsledky. Přesto konečný výsledek a zjištění, že pracovníci z celého výzkumného vzorku, který se promítl do 920 sledovaných bodů, chybovali pouze 55krát, tedy v 6 %, předčily moje očekávání.

Překvapivým momentem v rámci výzkumu bylo pro mě zjištění, že stávající pracovníci služby, tedy ti, kteří by měli mít více zkušeností a od kterých se noví pracovníci učí, chybovali při jednání se zájemcem častěji. Předpokládala jsem, což potvrzuje i stanovená hypotéza H2, že tomu bude naopak. Jednalo se hlavně o rok 2018, kdy z 26 případů chybovali 23krát právě stávající pracovníci. Vyvstala tady otázka, jestli neexistovaly nějaké vnější okolnosti, které mohly pracovní výkon stávajících pracovníků negativně ovlivnit. V roce 2018 jsem ve službě ještě nepracovala, tudíž jsem na základě rozhovoru s vedoucí služby hledala možné příčiny tohoto výsledku. Zjistila jsem, že v roce 2018 se ve srovnání s následujícím rokem opravdu vyskytly některé okolnosti, které měly potenciál do určité míry negativně ovlivnit poskytování služby. Proto vnímám jako důležité je zde nastínit.

V roce 2018 se služba potýkala s dlouhodobější, ale i opakovanou nemocností několika pracovníků. Bylo nutné, aby výkony za chybějící pracovníky odpracovali ostatní, protože služba je vázána naplněním daných ukazatelů v roce. Na stávající pracovníky byl tímto vyvíjen větší tlak z důvodu potřeby naplnit čísla, nebyl prostor pro pravidelné porady, metodické vedení.

Ještě větší náročnost na pracovní tým kladl fakt, že služba byla zapojená do Individuálních projektů v obou krajích, ve kterých působí, tedy Zlínském i Olomouckém, což s sebou přinášelo další úskalí ve formě jiného vykazování, jiného pojmosloví v rámci metodiky kraje a vytváření rozdílných podkladů pro monitorovací zprávy. Dle mého názoru tyto okolnosti mohly způsobit, že se pracovníci zaměřovali primárně na splnění výkonů, kterými byla služba limitovaná v projektu, a na úkor toho někdy nemusel zůstat dostatek času na kvalitní zápis, který by obsahoval potřebné náležitosti. Dále mohlo docházet k tomu, že pracovníci pod velkým tlakem nepřikládali některým věcem patřičnou důležitost, nebo je opomněli zájemci sdělit. Tento fakt může mít přímou spojitost s tím, že se pracovníci neseškávali na pravidelných metodických poradách a některé souvislosti jim tak mohly vypadnout. Rovněž může svou roli sehrát i profesní slepota u služebně starších pracovníků, kteří pracují v naučeném modelu, nad kterým nepřemýšlí a nejsou si svých chyb v rámci jednání se zájemcem vědomi. A v neposlední řadě se mohla negativně projevit i skutečnost, že při nízkém personálním obsazení služby mohl vést jednání se zájemcem pracovník sám, tudíž neprobíhala vzájemná kooperace, kontrola a následná zpětná vazba.

Naproti tomu se v roce 2019 situace ve větší míře stabilizovala, zátěžovým faktorem pro službu se mohly stát pouze personální změny, kdy došlo k obměně větší části týmu. Tento fakt měl však paradoxně opačný účinek, protože vznikla potřeba zaškolit nové pracovníky a seznámit je s pracovními postupy ve službě, jak v praktické, tak v teoretické rovině. Je však nutno zdůraznit, že služba SAS je jednou ze služeb s velmi širokým záběrem, kde se pracovník musí orientovat v mnoha oblastech, a prvotní zaškolení, dalo by se říci, obsahuje základní rámec pravidel, standardů a pracovních postupů. Pracovník tak získává jakési rámcové osvojení dovedností a další

zkušenosti získává i nadále od zkušenějších kolegů. V situaci, kdy stávajících pracovníků byla menšina a při plnění svých pracovních povinností neměli tolik prostoru věnovat se novým kolegům nad rámec standardního zaškolení, noví pracovníci tak byli nuceni hned v počátku mnohem více pracovat s metodikami, být samostatní v dohledávání informací. Toto koresponduje i s mou vlastní zkušeností, jelikož jsem byla jedním z těchto pracovníků. V daném roce pokračoval již jenom jeden Individuální projekt a vznikl prostor i pro pravidelné metodické porady a práci s platnými metodikami, které přinesly kýžený efekt nejenom u nových pracovníků, ale u všech pracovníků služby. Potvrdil se mi tak můj předpoklad, který jsem v počátku výzkumu stanovila.

I v kontextu s těmito okolnostmi, které nepochybně určitým způsobem působily na poskytování služby v obou letech, mohu opět konstatovat, že celkové výsledky, které z provedeného výzkumu vplynuly, jsou pozitivním zjištěním.

Když se zamýšlím v teoretické rovině nad situacemi, ze kterých mohly vzejít chyby zjištěné výzkumem, tedy že daná intervence neobsahuje všechny náležitosti dle metodiky, jednalo by se o tři konkrétní možnosti. První možností je ta, kdy pracovník zná metodiku, ví, co obsahuje, ve skutečnosti provedl jednání se zájemcem v souladu s metodikou, ale následně to nepopsal správně v záznamech. Dalším možným jevem je ten, že je pracovník opět seznámen s metodikou, ví, podle jakých pravidel má jednání proběhnout, ale přesto zájemci nesdělil vše, co je potřeba. Tato situace může vzniknout z časových důvodů, tedy nedostatečného časového prostoru pro jednání, nátlaku ze strany zájemce, ale i v situaci, kdy se jedná o opakovaného klienta, který informace již předtím několikrát slyšel. Pracovník tudíž může považovat za zbytečné opakovaně zájemci informace předávat, v kontextu tíživé situace jim nepřikládá požadovaný význam

a chce se zájemcem už řešit jeho situaci. Byť by pracovník jednal v dobré víře a v souladu se svým přesvědčením, že jedná v nejlepším zájmu budoucího klienta, není pochyb o tom, že důsledkem tohoto postupu je nejenom nesprávně zapsaná intervence, ale rovněž i nesprávně vedený proces jednání se zájemcem. Poslední variantou je ta, kdy pracovník není dostatečně seznámen s metodikou, a proto nepostupuje v souladu s ní. Tato skutečnost může nastat v důsledku nedostatečného zaškolení, z důvodu absentující zpětné vazby od zkušenějších pracovníků, ale i v samotném osobnostním nastavení pracovníka, jeho sebereflexi, zodpovědném přístupu k práci a ochotě se neustále učit nové věci.

Zastávám názor, že z těchto tří možností je první uvedená tou nejméně závažnou, protože pracovník ve skutečnosti provede jednání v souladu s metodikou, všechny informace jsou zájemci sděleny, ale následně neprovede vyčerpávající zápis, tedy takový, ve kterém by byly správně uvedeny všechny náležitosti z jednání. Rovněž se domnívám, že je tato varianta pochybení i tou nejpravděpodobnější. Ačkoli ze shromážděných dat nelze zcela rozpoznat a jednoznačně prokázat, jestli je tato úvaha správná, moje dosavadní praxe ve službě a nabyté zkušenosti nejen moje, ale i dalších kolegyň, tomu nepochybně nasvědčují.

Přestože nebyla primárně mým cílem kontrola samotných pracovníků, ale výzkum se zaměřoval na službu jako celek, nebylo možné se vyhnout při čtení intervencí identifikaci nedostatků u jednotlivých pracovníků. Protože ve službě obecně používáme různé nástroje na její zkvalitnění a všichni pracovníci se ztotožňují s tím, že kontrola je jedním z nich, jsem přesvědčená, že upozornění na nedostatky a zaměření se na jejich odstranění bude všemi vnímáno pozitivně, jako možnost přispět svým individuálním přičiněním k zlepšení a zkvalitnění poskytované služby jako celku.

Při zkoumání intervencí jsem také zjistila skutečnost, že se zápisy od jednotlivých pracovníků do určité míry liší. I když toto rovněž nebylo tématem výzkumného šetření, shledala jsem rozdíly jak ve způsobu zpracování a rozsahu, tak i v kvalitě provedení. Tato zjištění otevírají prostor pro další šetření v dané oblasti. Domnívám se, že by bylo zajímavé navázat na tento výzkum některou kolegyní, která nyní studuje, nebo bude studovat v budoucnu, a proto se pokusím navrhnout směr dalšího možného výzkumu ve službě, tentokrát zaměřeného na kvalitu.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala tématem jednání se zájemcem o sociální službu. V rámci práce jsem si stanovila za cíl zjistit, zda proces jednání se zájemcem v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi Charity Valašské Meziříčí odpovídá v praxi interní metodice služby. Prostřednictvím výzkumu jsem ověřovala dodržování metodických postupů při jednání se zájemcem, tedy soulad teorie a praxe.

V teoretické části jsem vycházela převážně z odborné literatury, platné legislativy a dalších zdrojů. Ve dvou navazujících kapitolách jsem popsala témata a objasnila pojmy související s danou problematikou a vztahující se k empirické části práce.

Úvod empirické části byl věnován představení organizace a služby, ve které jsem realizovala výzkumné šetření, blíže jsem objasnila proces jednání se zájemcem v této službě. Druhá polovina již byla zaměřena na samotný výzkum, kde jsem nejprve popsala metodologii výzkumu, sběr a analýzu získaných dat současně s jejich vyhodnocením a následnou reflexí v rámci diskuze. Výzkumné šetření jsem směřovala tak, aby bylo možné za pomoci dílčích otázek zodpovědět hlavní výzkumnou otázku a dosáhnout tak stanoveného cíle práce. K dosažení výsledků jsem použila kvantitativní strategii, prostřednictvím obsahové analýzy dat jsem získala data potřebná k vyhodnocení.

Jak z realizovaného výzkumu vyplývá, proces jednání se zájemcem je ve službě v teoretické rovině dostatečně srozumitelně a vhodně nastaven, nicméně šetření poukázalo na některé dílčí nedostatky v praxi. Tyto však byly prostřednictvím provedeného výzkumu identifikovány a může tak následně dojít k jejich eliminaci, či dokonce úplnému odstranění.

Ze zjištěných poznatků v rámci bakalářské práce lze také vyvodit, že nezbytným předpokladem pro správné fungování služby je stálý, dobře zaškolený kolektiv pracovníků, kteří se mohou opřít o srozumitelně a kvalitně zpracované metodiky tvořící teoretický rámec praktických činností. Jedním z mých doporučení, která vyplynula z výzkumu, proto bude věnovat se v dostatečné míře novým pracovníkům, procesu jejich zaškolení, seznámení s vnitřními předpisy. Rovněž je důležité i opakování naučených postupů a průběžná práce s metodikami, aby mohli všichni pracovníci služby pracovat na základě jednotných informací a dodržovat stanovené postupy. Další doporučení bude směřovat k nastavení kontrolního mechanismu ve službě v podobě pověřeného pracovníka na kontrolu zápisů a vytvoření vzorového zápisu z jednání se zájemcem, který bude obsahovat všechny náležitosti dle platné metodiky služby. Tato intervence by mohla sloužit pracovníkům služby nejen v procesu zaškolování, ale při každém jednání se zájemcem, jako vzor pro samotné jednání a posléze i pro jeho správný zápis.

Psaní bakalářské práce bylo v konečném důsledku přínosem i pro mě samotnou. V první řadě spatřuji tento přínos v rozšíření mých schopností, znalostí a zkušeností v obecné rovině, dále v získání hlubšího vhledu do zkoumané problematiky a v neposlední řadě také v prohloubení orientace v platné legislativě a odborné literatuře.

S výsledky výzkumu seznámím vedoucí služby a také své kolegyně, kterým přinese kromě jiného zpětnou vazbu jejich práce. Jsem si vědoma toho, že výsledky nelze zobecnit vzhledem k tomu, že výzkum byl proveden v konkrétní službě, a tudíž jsou jeho závěry reprezentativní pouze pro tuto službu. Přesto by se můj výzkum mohl stát výzvou nebo inspirací i pro další služby organizace, případně i pro jiné poskytovatele sociálních služeb.

Byť empirické šetření přineslo z mého pohledu velmi dobré výsledky, přesto si závěrem dovolím vyslovit naději, že realizovaný výzkum poslouží k celkovému zlepšení práce ve službě a k naplňování obecného cíle služby, kterým je poskytování kvalitní sociální práce v souladu se standardy kvality a platnou legislativou.

Seznam literatury a zdrojů

Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Bednář, M. (2011). *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: CARITAS – VOŠ sociální Olomouc.

Bednář, M. (2007). Úvod do standardů kvality sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 7(2), 57–60.

Čámský, P., Sembdner, J., & Krutilová, D. (2011). *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.

Čámský, P., Krutilová, D., Sembdner, J., & Sladký, P. (2008). *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb. Citováno 22. srpna. 2020. Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf>

Disman, M. (2011). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

Dvořáčková, D. (2012). *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada.

Gavora, P. (2008). *Úvod do pedagogického výskumu* (4. rozšířené vydanie). Bratislava: Vydavateľstvo UK.

Gulová, L. (2011). *Sociální práce*. Praha: Grada.

Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace* (Vyd. 2., aktualiz). Praha: Portál.

Hendl, J., & Remr, J. (2017). *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál.

Horecký, J. a kol. (2011). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Hrozenská, M., & Dvořáčková, D. (2013). *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada.

Chloupková, S. (2013). *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada.

- Jednání se zájemcem o pobytovou sociální službu.* (2017). Kolektiv autorů. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.
- Johnová, M., & Čermáková, K. (2003). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele.* Praha: MPSV.
- Kahánková, J., Myšíková, M., & Nedělníková, D. (2005). Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 5(2), 49–59.
- Kerlinger, F. N. (1972). *Základy výzkumu chování: pedagogický a psychologický výzkum.* Praha: Academia.
- Koldinská, K. (2013). *Sociální právo* (Vyd. 2.). Praha: C. H. Beck.
- Kozlová, L. (2005). *Sociální služby.* Praha: Triton.
- Králová, J., & Rážová, E. (2009). *Sociální služby a příspěvek na péči* (Vyd. 3., aktualiz.). Olomouc: ANAG.
- Krebs, V. a kol. (2010). *Sociální politika* (Vyd. 5., přeprac. a aktualiz.). Praha: WoltersKluwer ČR.
- Malík Holasová, V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách.* Praha: Grada.
- Matoušek, O. a kol. (2013). *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2005). *Sociální práce v praxi.* Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2011). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení* (Vyd. 2., aktualiz.). Praha: Portál.
- Matuška, P. (2007). Jednání se zájemcem o sociální službu. *Sociální práce/Sociálna práca*, 7(4), 55–63.
- Michalík, J., Haičl, M., Haičlová, J., Vrchotová, J., & Brožová, E. (2008). *Poradenství uživatelům sociálních služeb.* Olomouc: VCIZP – sekce vzdělávání.
- Ondrejko, P. (2005). *Úvod do metodologie sociálních věd: Základy metodologie kvantitativního výzkumu.* Bratislava: Regent.

Pilát, M. (2015). *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál.

Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.

Schavel, M., Čížecký, F., & Oláh, M. (2010). *Sociálna prevencia* (3. doplnené vydanie). Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.

Sokol, R., & Trefilová, V. (2008). *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Citováno 19. září. 2020. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Citováno 19. září. 2020. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Interní materiály organizace Charita Valašské Meziříčí

Manuál pro nové zaměstnance 2018

Metodika Jednání se zájemcem ve službě SAS s účinností od 1. 4. 2019

Veřejný závazek služby SAS s účinností od 1. 3. 2019

Výroční zpráva 2019

Seznam zkratk

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

SAS – Sociálně aktivizační služby

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Seznam tabulek a grafů

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – zjištění, odkud a z jakého podnětu zájemce přichází

Tabulka č. 2 – představení služby

Tabulka č. 3 – zjištění, jestli zájemce spadá do cílové skupiny

Tabulka č. 4 – zjištění, s jakým problémem zájemce přichází, co by od služby potřeboval

Tabulka č. 5 – ujasnění zakázky

Tabulka č. 6 – vyhodnocení nepříznivé životní situace

Tabulka č. 7 – seznámení s pravidly služby

Tabulka č. 8 – prostor pro dotazy

Tabulka č. 9 – přehled dodržování daných bodů metodiky všech pracovníků služby při jednání se zájemcem za rok 2018 a 2019

Tabulka č. 10 – přehled dodržování daných bodů metodiky stávajících a nových pracovníků služby při jednání se zájemcem za rok 2018 a 2019

Seznam grafů

Graf č. 1 – zjištění, odkud a z jakého podnětu zájemce přichází

Graf č. 2 – představení služby

Graf č. 3 – zjištění, s jakým problémem zájemce přichází, co by od služby potřeboval

Graf č. 4 – ujasnění zakázky

Graf č. 5 – vyhodnocení nepříznivé životní situace

Graf č. 6 – seznámení s pravidly služby

Graf č. 7 – prostor pro dotazy

Graf č. 8 – dodržování bodů metodiky všech pracovníků služby za rok 2018

Graf č. 9 – dodržování bodů metodiky všech pracovníků služby za rok 2019

Graf č. 10 – porovnání chybovosti stávajících a nových pracovníků služby při jednání se zájemcem za rok 2018 a 2019

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Souhlas se zveřejněním celého názvu organizace

Příloha č. 2 – Záznamový arch

Přílohy

Příloha č. 1 Souhlas se zveřejněním celého názvu organizace



Souhlas se zveřejněním celého názvu organizace

Tímto uděluji souhlas paní Kataríne Stolářové se zveřejněním celého názvu organizace v bakalářské práci s názvem „Porovnání teorie a praxe v procesu jednání se zájemcem o službu v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi ve Valašském Meziříčí“ v rámci studia oboru Sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Ve Valašském Meziříčí dne 8. 4. 2019

Ing. Jiří Gavenda
ředitel Charity Valašské Meziříčí



Příloha č. 2 Záznamový arch

Jméno	Co sleduju	ANO/NE/počet	SP/PS				
zámec 1	odkud přichází	ano	SP				
zámec 1	představení služby	ano	SP				
zámec 1	spadá do CS (rodiny, ORP)	ano	SP				
zámec 1	nabídka služby x potřeby klienta	ano	SP				
zámec 1	ujasnění zakázky	ano	SP				
zámec 1	NŽS (SP)	ano	SP				
zámec 1	představení pravidel	ano	SP				
zámec 1	měl klient prostor pro dotazy, ujištění	ano	SP				
zámec 1	stal se klientem	ano					
zámec 1, VM (klient)	kolik se přečetlo zapisů		3		F.2	F.2	F.3
zámec 2	odkud přichází	ano	SP				
zámec 2	představení služby	ano	SP				
zámec 2	spadá do CS (rodiny, ORP)	ano	SP				
zámec 2	nabídka služby x potřeby klienta	ano	SP				
zámec 2	ujasnění zakázky	ano	SP				
zámec 2	NŽS (SP)	ano	SP				
zámec 2	představení pravidel	ne	SP				
zámec 2	měl klient prostor pro dotazy, ujištění	ano	SP				
zámec 2	stal se klientem	ano					
zámec 2, VM (ukonč., 2018)	kolik se přečetlo zapisů		3		F.2	H.2	F.3
zámec 3	odkud přichází	ano	SP				
zámec 3	představení služby	ne	PSS				
zámec 3	spadá do CS (rodiny, ORP)	ano	SP				
zámec 3	nabídka služby x potřeby klienta	ano	PSS				
zámec 3	ujasnění zakázky	ano	PSS				
zámec 3	NŽS (SP)	ano	PSS				
zámec 3	představení pravidel	ano	SP				
zámec 3	měl klient prostor pro dotazy, ujištění	ano	PSS				
zámec 3	stal se klientem	ano					
zámec 3, VM (ukonč., Klienti)	kolik se přečetlo zapisů		4		H.2	F.2	H.2 F.2 (pravidla v F.2, NŽS v H.2)