

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Diplomová práce

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky

Diplomová práce

Hana Pazderová

**Analýza vzdělávání sociálních pracovníků v nestátním neziskovém
sektoru**

Analysis of social workers education in non-state non-profit organisations

Praha 2016

Vedoucí práce: PhDr. Karolína Burešová, Ph.D.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 6. května 2016

.....
Hana Pazderová

Poděkování:

Děkuji vedoucí práce PhDr. Karolíně Burešové, Ph. D. za mnoho cenných připomínek a rad, které mi pomohly k vypracování diplomové práce. Děkuji i své rodině a blízkým za podporu při studiu.

V Praze, dne 6. května 2016

Klíčová slova:

Sociální pracovník, nestátní neziskový sektor, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, syndrom vyhoření, supervize.

Key words:

Social worker, non-profit non-state sector, drop-in centre for youth and children, burnout syndrome, supervision.

Anotace:

PAZDEROVÁ, H. *Analýza vzdělávání sociálních pracovníků v nestátním neziskovém sektoru*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2016, s. 67. Diplomová práce.

Diplomová práce pojednává o možnostech profesního rozvoje sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v České republice jako nástroje zvyšování kvality poskytování sociálních služeb.

V teoretické části práce je pozornost věnována specifikům sociální práce jako profese v kontextu sociální politiky ČR a to zejména se zaměřením na nestátní neziskový sektor, který nabízí prostor pro působení organizací poskytujících kvalitně sociální služby. Dále se v této části zabýváme možnostmi profesního rozvoje sociálních pracovníků různými formami supervize či dalšího vzdělávání.

Výzkumné šetření je zaměřeno na konkrétní možnosti profesního rozvoje z pohledu sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v České republice a to vzhledem k platným Standardům kvality poskytování sociálních služeb.

V diplomové práci je využito metody analýzy dokumentů a dotazování formou online dotazníku.

Abstract:

PAZDEROVÁ, H. *Analysis of social workers education in non-state non-profit organisations*. Prague: Faculty of Art, Charles University, 2016, p. 67. Diploma work.

The thesis describes the possibilities in professional development of social workers in drop-in centres for youth and children in Czech Republic considering the increase of quality standards in providing social services.

In theoretical part of the thesis there is a focus on social work specifications as a profession in context of czech social politics especially in non-state non-profit sector which offers space for organizations providing quality social services. Then we deal with the possibilities of social workers professional development via various forms of supervision or other education.

Exploratory inquiry aims to concrete possibilities of professional development from the point of view of social workers in drop-in centres for youth and children in Czech Republic regarding to valid Standards of quality in providing social services regulation.

The methods of document analysis and online survey are used in the thesis.

OBSAH

ÚVOD	- 9 -
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE V KONTEXTU SOCIÁLNÍ POLITIKY	- 11 -
1.1 SOCIÁLNÍ POLITIKA	- 11 -
1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE	- 12 -
1.3 ZÁKON 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	- 13 -
1.4 POJETÍ KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	- 15 -
1.5 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	- 16 -
1.6 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	- 19 -
1.6.1 Kompetence sociálního pracovníka.....	- 20 -
2 NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE JAKO POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	- 23 -
2.1 ČLENĚNÍ NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ.....	- 23 -
2.2 CHARAKTERISTIKA A TYPY NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ .-	- 24 -
2.3 PRÁVNÍ FORMY NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ.....	- 25 -
2.4 POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	- 26 -
2.5 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	- 28 -
2.5.1 Standardy kvality v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež	- 30 -
3 PROFESNÍ ROZVOJ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	- 34 -
3.1 CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI	- 34 -
3.2 ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ V SOCIÁLNÍ OBLASTI	- 36 -
3.3 ROZVOJ OSOBNOSTI PRACOVNÍKA	- 37 -
3.4 PODPORA NEZÁVISLÉHO KVALIFIKOVANÉHO ODBORNÍKA	- 38 -
3.5 SUPERVIZE.....	- 39 -
3.5.1 Druhy a funkce supervize	- 40 -
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	- 42 -
4.1 CÍLE A ÚKOLY PRÁCE.....	- 42 -
4.2 HYPOTÉZY.....	- 43 -
4.2.1 Konkrétní východiska pro stanovení hypotéz	- 43 -

4.3	METODOLOGIE A HARMONOGRAM VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	- 45 -
4.4	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU	- 47 -
4.5	VÝSLEDKY A OVĚŘENÍ HYPOTÉZ	- 48 -
4.5.1	Četnost a možnosti vzdělávání.....	- 49 -
4.5.2	Četnost a možnosti supervize.....	- 51 -
4.5.3	Spokojenost s podporou zaměstnavatele a možné limity v profesním rozvoji.....	- 53 -
4.5.4	Individuální a vzdělávací plány organizace	- 55 -
4.6	VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ.....	- 56 -
4.7	INTERPRETACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	- 58 -
	DISKUZE	- 60 -
	ZÁVĚR	- 61 -
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:.....	- 63 -
	INTERNETOVÉ ZDROJE	- 65 -
	PŘÍLOHA	- 66 -

Úvod

Téma analýzy vzdělávání sociálních pracovníků v nestátním neziskovém sektoru v České republice jsem si vybrala vzhledem k tomu, že profese sociálních pracovníků je nezastupitelná již po řadu let v lidské společnosti. V oblasti sociální práce se sama aktivně pohybuji několik let, a proto vnímám téma profesního rozvoje jako jedno z klíčových pro podporu sociálních pracovníků čelícím mnoha překážkám při výkonu své profese.

Sociální práce jako společenskovední disciplína reaguje na stále se měnící požadavky společnosti, což však klade vysoké nároky na profesionály, kteří tuto práci vykonávají. Ukazuje se jako velmi problematické, propojit prvky společenské solidarity s ideálem rozvoje lidského potenciálu. Nemožnost stanovit globálně platný cíl sociální práce zdůrazňuje již jeden z hlavních teoretiků Matoušek ve svých publikacích. Cíle se mění v teoretickém i praktickém pojetí sociální práce, a to vzhledem k potřebám daného kulturního prostředí. Sociální pracovníci musí tedy pružně reagovat na potřeby dané společnosti a priority, které bývají stanovovány v politických a mediálních debatách. Postavení sociálních pracovníků je průběžně hodnoceno veřejností vzhledem k mínění o sociální práci jako celku.

Mimo to, že jsou hodnoceni společností, důležitým aspektem je jejich vlastní sebehodnocení. Sociální pracovníci vystupují v poměrně náročném pracovním prostředí, kde se střetávají s různými klienty a jejich hodnotami. Do tohoto spleťového rámce však vstupují i další aktéři jako právní systém, zaměstnavatel, profesní standardy, etický kodex apod. Profesionální práce sociálního pracovníka na něj tedy klade nároky z různých míst, což se může v důsledku nezvládnutého pracovního stresu projevit jako snižování kvality vykonané práce, v krajním případě až syndromem vyhoření.

Přestože se zdá, že vliv sociální práce a její přínos pro společnost je nesporný, podpora sociálních pracovníků nemusí být dostačující. Oblast, která nabízí potenciál podpory, může být právě klima a specifická nestátního neziskového sektoru. Jeho podmínky upravuje legislativa. Velmi významným se stal rok 2002, kdy Ministerstvo práce a sociálních věcí publikovalo Standardy kvality sociálních služeb, kde se jako jedna ze čtyř oblastí objevuje rozvoj lidských zdrojů. Důležitost rozvoje lidských zdrojů souvisí i s aktuální situací v nestátních neziskových organizacích, tedy s jejich konkurenceschopností. V současné době se v ČR nachází 116 434 nestátních neziskových organizací (údaje Českého statistického úřadu ke květnu 2015), které jsou často financovány z velké části ze státního rozpočtu. Vzhledem k počtu však vzrůstá konkurence

mezi poskytovateli sociálních služeb a rozvoj lidských zdrojů je jednou z možností, jak získat konkurenční výhodu a podpořit celoživotní vzdělávání v tomto oboru.

Tlak na kvalitu poskytování sociálních služeb klade nároky na všechny úrovně organizace, které hledají efektivní možnosti, jak se rozvíjet. Z tohoto důvodu jsem si vybrala jako téma Analýzu vzdělávání sociálních pracovníků v nestátním neziskovém sektoru. Vzdělávání je jednou z oblastí, která má velký potenciál pro rozvoj sociální práce a osob v ní pracujících a tedy i osob, využívajících aktivně služeb tohoto sektor. Tato práce je zaměřena na jeden z klíčových nástrojů managementu kvality, profesnímu vzdělávání sociálních pracovníků v nestátních neziskových organizacích.

Cílem diplomové práce je popsat možnosti profesního rozvoje sociálních pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jako nástroje pro zvyšování kvality poskytování sociálních služeb.

1 Sociální práce v kontextu sociální politiky

V této kapitole věnujeme pozornost sociální politice, která do velké míry ovlivňuje sociální práci i poskytování sociálních služeb. Vztah sociální práce a sociální politiky je komplikovaný, ale vzhledem k předmětu sociální politiky ho nelze opominout. Téma sociální práce a sociální politiky je široké, což je důvodem, proč po krátkém exkurzu do vymezení klíčových pojmů pojednáváme zejména o jejich vlivu na výkon práce sociálního pracovníka, a tedy i klimatu organizací poskytujících sociální služby se zaměřením na legislativní rámec dané problematiky (Zákon o sociální službách 108/2006 Sb., Standardy kvality atd.).

1.1 Sociální politika

Sociální politika je termín, na jehož definici se neshodují zahraniční ani tuzemští odborníci. V prostředí České republiky se touto oblastí zabývá zejména I. Tomeš (2010), který definuje sociální politiku jako „*soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo udržení a fungování svého nebo jiného (státního, obecního) sociálního systému.*“ (Tomeš, 2001, s. 20)

Sociálními systémy vnímáme jako formálně nebo neformálně utvořené skupiny, které jsou na sobě více méně závislé. Neformalizovaným sociálním systémem jsou náhodně seskupení lidé, kteří mají podobný zájem, mohou jimi být obyvatelé domu, skupina osob pracující na stejném pracovišti, účastníci demonstrace/stávkový apod. Za formalizované sociální systémy považujeme skupiny osob, jejichž účastníci mají hierarchické uspořádání, ve kterých přebírají všeobecně respektované role. (Matoušek, 2007, s. 156) Vzhledem k definici sociální politiky splňují podmínky soustavnosti a cílevědomosti úsilí pouze formalizované sociální systémy – sociální subjekty, jejichž náplní je dlouhodobě a systematicky něco prosazovat, konat, bránit, činit nebo poskytovat. (Matoušek, 2007, s. 157)

Těmito subjekty, které mají základní vliv na fungování sociální politiky, jsou stát a jeho orgány (parlament,...), samospráva obce, charitativní instituce, odborové organizace, církve, občanské iniciativy a v neposlední řadě i domácnosti se svými členy. (Kotous, Munková, Štefko, 2013, s. 12-13) Nelze stanovit jednotný cíl sociální politiky, protože každý subjekt sleduje určité zájmy a cíle, které mohou být instrumentální nebo cílové. (Matoušek, 2007, s. 163)

K tomu, aby mohly být cíle naplněny, je třeba využívat nástrojů sociální politiky: služba, ať už darováním či konáním; politický nebo fyzický nátlak a regulace pomocí zákazů nebo příkazů. Tyto nástroje jsou vždy voleny vzhledem k účinnosti na působení na sociální objekt nebo objekty, či na jiný subjekt a subjekty. (Tomeš, 2001, s. 176)

Sociální politika se tedy zabývá propojením politických cílů a jejich formulací, které se následně promítají do sociálních služeb, což ovlivňuje i sociální správu, tj. podmínkami organizace lidí, které provádějí sociální služby.

Klíčovým pojmem sociální politiky je zejména sociální stát (z angl. welfare state), který „*označuje určitý stav uskutečnění sociálního zabezpečení jako komplexního systému k realizaci nezadatelných lidských práv*“. (Tomeš, 2001, s. 23) Z důvodu realizace těchto cílů, sociální stát organizuje oblasti, jako jsou zdravotnictví, školství atd. Výsadním postavením však disponuje sociální práce, jejímž prostřednictvím dochází k přerozdělování zdrojů směrem k závislým lidem v problematické sociální situaci. Sociální práce vytváří systém podpory pro všechny osoby, které potřebují pomoc a tím chrání lidská práva.

1.2 Sociální práce

V širším slova smyslu můžeme definovat sociální práci jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoba, zanedbávání výchovy, diskriminace určitých skupin, nezaměstnanost apod.). Sociální práce využívá metody, které se soustředí na člena konkrétní cílové skupiny, který vystupuje v rámci určitého vztahového kontextu a řeší aktuální, subjektivně i objektivně, obtížně řešitelnou situaci. Na druhé straně se sociální práce zabývá i systémovými vazbami ve vztahu k regionální, národní či sociální politice. (Matoušek, 2003, s. 13)

Můžeme rozdělit úrovně sociální práce na mikroúroveň, střední úroveň a makroúroveň. Na mikroúrovni se zabývá pracovním vedením případové práce, tj. individuální podpora klienta při řešení jeho potíží. Na této úrovni poskytuje poradenství a komunikuje s dalšími subjekty podílejícími se na pomoci. Na střední úrovni je základní náplní práce s rodinami a malými skupinami, nacházejícími se v podobné sociální situaci a řešení situace ovlivňuje všechny členy. Makroúrovni myslíme práci s velkými skupinami, organizacemi, komunitami, které v důsledku přinášejí uspokojení místní potřeby. Náplní práce může být i vytváření koncepcí, ať stanovení rozvojových strategií na manažerské pozice některé z organizací či podílení se na návrzích vyhlášek a zákonů. (Matoušek, 2003, s. 14 – 15)

Výše zmíněné se projevuje v cílech sociální práce, které upravuje Americká asociace sociálních pracovníků. Podle Zastrowa (1995) je cílem podpořit klienta v adaptaci na nároky a vytvořit mu prostor pro vývoj, ve kterém bude schopen řešit problémy, zprostředkovat mu návaznou síť služeb, zdrojů, napomáhat tomu, aby systémy podpory pracovaly efektivně a humánně a v neposlední řadě přispět k rozvoji sociální politiky. Důležitým subjektem podílejícím se na cílech sociální práce je stát, který vyjadřuje zájmy širší, většinové společnosti, tedy zaručuje formálně obyvatelům jejich práva zejména díky soustavě zákonů. (Matoušek, 2007, s. 171) Sociální služby a sociální práce jsou jedním z nástrojů sociální politiky, které chrání občana tím, že v jeho prospěch něco dělají a stát, jako garant dodržování základních lidských práv, je povinen subjekty poskytující sociální služby prověřovat, zda vykonávají, co přislíbily. Podle charakteru poskytování sociálních služeb se do prověřování zapojují vedle Ministerstva práce a sociálních věcí (dále MPSV) i další ministerstva – zdravotnictví (př. kojenecké ústavy, léčebny dlouhodobě nemocných,...), školství (výchovné ústavy, dětské domovy apod.), v rámci preventivní činnosti kriminality Ministerstvo vnitra a Probační a mediační služby Ministerstvo spravedlnosti. (Matoušek, 2007, s. 9 - 11)

Vzhledem k tomu, že se s výkonem sociální práce uskutečňuje velká míra sociálně-politických záměrů, je třeba, aby byla spravována více rezorty státní správy (MPSV, MŠMT, ministerstvo vnitra apod.). Pro účely této diplomové práce je však stěžejním dokumentem pro tuto oblast sociální politiky zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále ZSS), který rozděluje sociální služby, specifikuje náplň činnosti, ale i nároky na profesi sociálního pracovníka a mnoho dalšího.

1.3 Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách

V průběhu 90. let byl kladen důraz na celodenní ústavní péči, která byla z velké části poskytována MPSV nebo okresními úřady. Poskytování sociálních služeb bylo uniformní, což nedávalo dostatečný prostor pro individuální přístup ke klientům a podporu jejich aktivizace. Tato situace nevyhovovala moderním trendům soustředujícím svoji pozornost na služby komunitního typu. (Matoušek, 2007, s. 37) Velký rozvoj služeb sociální péče znamenal ZSS, kde se projeví procesy deinstitucionalizace a transformace sociálních služeb¹. Vzhledem k tomuto cíli však muselo dojít i ke změně řízení,

¹ Deinstitucionalizace znamená postupný odklon od institucionální péče ke službám komunitního typu (podpora samostatného bydlení, chráněné bydlení, osobní asistence).

financování, vzdělávání i forem poskytování sociálních služeb, tedy k transformaci. (Čámský a kol., 2011, s. 12-13)

Z výše jmenovaného můžeme formulovat základní zásady zákona jako je dobrovolnost, individuální přístup a bezplatné sociální poradenství pro každého, zachování lidské důstojnosti a respekt k občanským právům, podpora a zakotvení v přirozeném sociálním prostředí, rovnoprávnost a také aktivizace k samostatnosti. (Čámský a kol., 2011, s. 17) Tyto principy se prolínají celým systémem poskytování sociálních služeb. Základní činností je předání relevantních informací, jichž může klient využít sám k řešení své situace a teprve když toto nestačí, nabízí se individualizované sociální služby, které by i tak měly stále podporovat samostatnost klienta a minimalizovat čas trvání nepříznivé sociální situace. (Matoušek, 2007, s. 39) K tomu, aby mohly být služby takto poskytovány, bylo třeba vytvořit nové instituty, kterými jsou příspěvek na péči, registrace poskytovatele sociálních služeb, fyzické osoby jako poskytovatelé sociálních služeb, smlouva o poskytování sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb a inspekce poskytování sociálních služeb.

Tento zákon upravuje vedle kompetencí státních orgánů při správě služeb sociální péče i samotný výkon sociálních služeb. Hlavními změnami jsou proces registrace poskytovatelů u místně příslušných krajských úřadů či MPSV, provádění inspekce kvality, rozhodování MPSV prostřednictvím krajů (v některých případech i samotných obcích) o dotacích a kontrole jejich čerpání atd. (Čámský a kol., 2011, s. 29)

ZSS je velmi důležitým dokumentem, který svým charakterem plní dva základní cíle (Čámský a kol., 2011):

- zabezpečení sociální péče všem osobám s důsledným respektem k lidským právům a individuálním potřebám;
- nápravu deformovaných vztahů mezi státem, poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli;

Zákon vytvořil prostor pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a uživateli založený na dobrovolnosti, rovnoprávnosti, důsledně individuálním přístupu a prioritě nevyčleňovat uživatele z přirozeného prostředí komunity, k čemuž je třeba spolupráce jednotlivých poskytovatelů služeb sociální péče mezi sebou s důrazem na aktivizaci – převzetí spoluzodpovědnosti uživatele (př. ve spolupráci s jeho blízkými osobami) za řešení své nepříznivé situace.

Zákon rozdělil sociální služby do tří oblastí, které musí být registrovány u MPSV. Dle Hlouškové a Hlouška (2011) jsou pozměněny kategorie sociálních služeb na:

- sociální poradenství ve dvou formách – základní a odborné;
- služby sociální péče napomáhající zajistit osobám v co největší možné míře soběstačnost zapojením do běžného života společnosti, popř. pokud to jejich stav vylučuje, zprostředkovat jim důstojné prostředí a zacházení (§ 38 ZSS);
- služby sociální prevence, jejichž účelem je zaměření na jevy a situace, které mohou vést až k sociálnímu vyloučení (např. sociálně – patologické jevy) s cílem předcházet rozšíření těchto jevů, a tak chránit celou společnost (§ 53 ZSS).

Z výše uvedeného vyplývá, že široká škála služeb i zásad, které s nimi mají korespondovat, kladou vysoké nároky na poskytovatele sociálních služeb dodržovat tzv. standardy kvality sociálních služeb, nacházející se v příloze prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. Standardy jsou uvedeny dostatečně obecně, aby je bylo možné využít pro všechny druhy služeb, což může být pro některé poskytovatele sociálních služeb náročné. Různá zařízení se liší mírou implementace standardů kvality i vnímáním jejich hodnoty.

1.4 Pojetí kvality v sociálních službách

Pro komplexní popsání problematiky kvality sociální práce a z ní vycházejících standardů je třeba alespoň nahlédnout na termín kvality. V odborné literatuře nacházíme mnoho definic kvality. Samozřejmě existuje rozdíl mezi pojetím kvality v tradičně tržním sektoru a v sociální práci, ale přesto je pro obě oblasti nezbytné ji definovat, byť z odlišných motivů. Horecký a Vítová (2010) říkají, že *„definice kvality je důležitým aspektem, protože vede přímo k měření a zlepšování. Není-li však vztah definován, neexistuje-li definice kvality, pak nelze kvalitu měřit. Nelze-li něco měřit, pak to nelze účelově a efektivně zlepšovat.“* (Holasová, 2014, s. 23)

Jednu z typologií pohledu na kvalitu vytvořil Garvin (Bobzien et al., 1996) a to vzhledem k orientaci na produkt, zákazníka, stanovené požadavky nebo cenu. Orientací na produkt (tzn. výsledek činnosti) je možné kvalitu, kterou chápeme jako souhrn existujících vlastností produktu, sociálních služeb, definovat pomocí aspektů *„lidskosti, autonomie, profesionality, spolupráce, organizačního fungování a hospodárnosti.“* (Mülhausen, 2004)

Pokud ji posuzujeme na základě zákazníka, převažuje spíše subjektivní hledisko než objektivní, tedy nerozhodují vlastnosti produktu, ale schopnost služeb uspokojit potřeby příjemce (např. zda je považují za dobré). Orientace na dosažení požadavků znamená, že služba má být definována podle předem daných specifik (např. rychlost poskytnutí služby apod.). Kvalitu lze posuzovat i z pohledu ceny, respektive jak se daří

naplňovat očekávání a požadavky zainteresovaných za přijatelné náklady při efektivním využívání dostupných zdrojů.

Někdy se přidává ještě orientace na poskytovatele služeb, protože kvalita je vlastností, která poskytuje konkurenční výhodu. (Holasová, 2014, s. 19 - 22)

Z toho vyvozujeme, že požadavky na kvalitu sociálních služeb se mění s pohledem jednotlivých aktérů (sociální triáda apod.). *„Kvalita je stanovena ve střetu zákonem stanovených cílů, individuálních očekávání a profesních cílů v kontextu aktuální společenské a odborné diskuze a v návaznosti na dostupné finanční zdroje.“* (Holasová, s. 23, 2014)

Touto problematikou se zabývá management kvality jako jedna ze složek managementu v organizaci, která odpovídá předpokladu, že garance kvality vychází z předem jasně definovaných kritérií. V současné době je pozornost v organizacích poskytujících sociální služby ve velké míře věnována managementu kvality a to z více důvodů. Některé asociace sdružující poskytovatele určitých služeb dokonce vytvářejí vlastní standardy kvality pro konkrétní službu, které samozřejmě vycházejí z obecných standardů.

1.5 Standardy kvality sociálních služeb

Vytvořením standardů kvality odrážíme trend pronikání ekonomických kritérií do sociální práce a to využíváním různých manažerských metod. Tyto metody je třeba volit s přihlédnutím k charakteru zařízení, ve kterých se využívají, protože mohou významně ovlivnit pracovní prostředí.

Vnášení těchto trendů se odráží v obsahu profesní praxe – v metodách, jazyku a organizaci sociální práce, což se také objevuje ve vzájemné závislosti tzv. triády sociálních služeb, kterou tvoří zadavatelé, poskytovatelé a příjemci služeb. Vztahy mezi nimi jsou komplikované kvůli tomu, že hodnocení kvality vychází z projekce zájmů jednotlivých aktérů i z dalších odlišností oproti komerční sféře. Na evaluaci kvality má vliv financování z veřejných zdrojů, závislost na politických a legislativních rozhodnutích, ale i častá intimní povaha využívaných služeb, návaznost na komunitu a rodinu, etická (hodnotová) dimenze apod. (Baštecká a kol., 2008, s. 165 – 172)

Kvalitu služeb ověřujeme pomocí standardů kvality, tj. *„souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami (uživateli).“* (Čámský a kol., 2011, s. 24) Důvodem pro jejich

obecné vymezení je soulad s evropským sociálním modelem, který klade důraz na začlenění lidí do společnosti. Vzhledem k tomu musí být standardy dostatečně obecné, aby je bylo možné aplikovat na všechny druhy sociálních služeb. Prospěšnost standardů má spočívat nejenom v metodickém nástroji inspektorů kvality, ale i orientovat uživatele služeb a pomoci organizacím k vlastní evaluaci. (Holasová, 2014, s. 54 – 55)

Kvalita služeb zahrnuje 15 standardů rozdělených na procedurální, personální a provozní. Všechny lze popsat prostřednictvím kritérií, které jsou bodově ohodnoceny za plnění v rozmezí nula až tři body a rozděleny dle zásadnosti (zásadní, není zásadní). Okruhy standardů se týkají kvality prostředí, personálu, péče a řízení, což bylo inspirováno Paynem a jeho spolupracovníky, kteří se podíleli na zpracování standardů v ČR v rámci česko-britského projektu na podporu MPSV. (Matoušek, 2007, s. 126 – 127)

Procesní typ je s osmi standardy obsahově nejbohatší a zahrnuje:

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, které jsou jasně písemně definovány ve veřejném závazku (tj. základní prohlášení poskytovatele o poslání, cíli, principech služeb a cílové skupině). Jasně stanovený a kontrolovatelný veřejný závazek je jedním z důkazů, že sociální služba vede k pomoci i podpoře osob k sociálnímu začlenění (Čámský, 2011, s. 74);
- ochranu práv osob prostřednictvím písemně zpracovaných vnitřních pravidel pro řešení (popř. předcházení) situací, ve kterých by mohlo dojít k ohrožení práv uživatele (Matoušek, 2007, s. 127);
- jednání se zájemcem o službu a dohoda o poskytování sociálních služeb zadává povinnost podat srozumitelně informace o možnostech poskytování sociálních služeb, projednává je vzhledem k očekávání uživatele a stanovuje pravidla pro jeho odmítnutí. Na základě jednání se zájemcem je po vzájemném souladu uzavřena dohoda o poskytování sociálních služeb (Čámský, 2011, s. 112);
- individuální plánování a průběh poskytování služeb, který ovlivňují uživatel i klíčový pracovník tvořící individuální plán s konkrétními dosažitelnými dílčími kroky směřujícími k cíli, které jsou průběžně hodnoceny a v případě potřeby přehodnocovány (Matoušek, 2007, s. 128);
- dokumentace o poskytování sociálních služeb stanovuje poskytovateli povinnost vytvoření pravidel pro uchovávání, zpracovávání a nahlížení do

evidence osob využívajících sociálních služeb. Dokumentací jsou všechny materiály, které jsou o uživateli uschovávány a to vždy s ohledem k charakteru zařízení (osobní údaje, zdravotnická dokumentace, evidence stížností, účetní doklady apod.) (Čámský, 2011, s. 153 – 155);

- stížnosti na kvalitu/způsob poskytování sociálních služeb jsou dalším kritériem, jak hodnotit respektování práv klienta. Uživatel musí znát svá práva, na koho se může v případě nespokojenosti obrátit, jakou formou a v jaké lhůtě (Matoušek, 2007, s. 128);
- návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje, akceptovatelné klientem, je důležitá pro komplexnost celého systému. Mezi dostupné zdroje patří běžné služby veřejnosti jako školy, úřady práce, zařízení pro volnočasové aktivity s cílem směřovat uživatele ke službám, které jsou veřejně dostupné v jeho okolí a tím předcházet trvalé závislosti na speciální sociální službě (Čámský, 2011, s. 177 – 179).

Provozní standardy se týkají:

- místní a časové dostupnosti poskytované sociální služby, kdy poskytovatel vychází z charakteru a potřeb cílové skupiny (např. pokud provozuje Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, je žádoucí, aby otevírací dobu přizpůsobil příchodu dětí ze školy);
- informovanosti o poskytované sociální službě, která má být pro potencionální uživatele přehledná a srozumitelná;
- prostředí a podmínek poskytování sociálních služeb vzhledem k zajišťování materiálních, technických a hygienických podmínek, které odpovídají okruhu cílové skupiny a jejím potřebám;
- nouzových a havarijních situací, které mají být předem definovány i s možnými postupy jejich řešení a způsoby zaznamenání do dokumentace (Matoušek, 2007, s. 128);
- zvyšování kvality poskytované sociální služby, což je zjišťováno pomocí hodnocení a kontroly, nakolik jsou sociální služby v souladu s cíli, posláním apod. (Čámský, 2011, s. 219)

Posledním typem jsou personální standardy, které se zabývají personálním a organizačním zajištěním sociální služby (Standard č. 9) a profesním rozvojem zaměstnanců (Standard č. 10). Tento typ standardu považujeme za klíčový nástroj

managementu kvality v sociální práci (Holasová, 2014, s. 104), a proto mu věnujeme pozornost v samostatné podkapitole.

Standard č. 9 zadává poskytovateli písemně zpracovanou strukturu, počet pracovních míst, profesní i osobnostní předpoklady pro výkon této profese, která je klíčová pro zvyšování kvality. „*Vzdělanost a vysoká flexibilita se tak stávají konkurenčními výhodami nejen pro jednotlivce a poskytovatele, ale i pro celý trh sociálních služeb.*“ (Čámský, 2011, s. 182)

Vycházíme samozřejmě z celkového vnímání rozvoje lidských zdrojů jako jednoho z důležitých aspektů úspěchu ve společnosti, který má obrovský potenciál v osobním i profesním životě. Nejenom předpoklady, ale také schopnost doplňovat si vědomosti a dovednosti neoddělitelně patří k výkonu zaměstnání v různých oblastech lidské činnosti.

1.6 Sociální pracovník

Vymezením profesní pozice sociálního pracovníka navazujeme na definici sociální práce, přestože je v odborné literatuře nejednotná. Pro úvod do problematiky uvádíme výrok Payna (2006), který sociální práci definuje jako „*aktivitu zaměřenou na zlepšení a obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl*“. Z takto vyjádřeného poslání vychází i O. Matoušek a kol. (2001), kteří zdůrazňují, že sociální pracovník je osoba pomáhající jednotlivým členům společnosti k uplatnění ve společnosti, či tuto schopnost získat zpět. Za důležitý aspekt považují snahu vytvářet příznivé společenské podmínky, protože sociální práce neprobíhá ve vakuu, ale je závislá na prostředí, které i do jisté míry ovlivňuje.

Jedním z vnějších zásahů do povolání sociálního pracovníka je činnost státu prostřednictvím legislativy, jelikož každé povolání musí mít „*standardizovaný souhrn pracovních činností dle jejich uplatnění na trhu práce, kterému je zapotřebí získat odbornou či jinou způsobilost*“. (Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, § 5)

ZSS velmi konkrétně stanovuje, že „*sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*“. Touto definicí poukazujeme na velmi širokou oblast uplatnění sociálního pracovníka.

Objektem zájmu sociálních pracovníků jsou nejenom jednotlivci/rodiny, ale přirozeně i uměle vytvořené skupiny (př. parta mládeže na sídlišti, osoby žijící v ústavu sociální péče), místní komunity (tj. lidé žijící na jednom místě – lokálně), organizace a instituce. Sociální pracovník může vstupovat do organizací jako expert, který řídí činnost agentur poskytujících sociální práci (př. forma supervize) či zasahuje do přípravy a tvorby zákonů a vyhlášek. Vzhledem k šíři jeho činností a možností uplatnění, by měl disponovat určitými kompetencemi.

1.6.1 Kompetence sociálního pracovníka

Pojem kompetence je v současné době hojně využíván ve všech oblastech jako soubor určitých schopností, dovedností, návyků, ale jeho konkretizace se zdá obtížná. Touto oblastí se zabývá mnoho odborníků, ale definice jsou i přes to nejednotné, což platí i pro sociální práci.

Neexistuje jednotný pohled na kompetence sociálního pracovníka. Velmi obsáhlou se jeví zpráva americké Rady pro vzdělávání v sociální oblasti, která formulovala žádoucí kompetence týkající se všech sociálních pracovníků s ukončeným magisterským vzděláním. (Matoušek, 2001, s. 15) V ČR jsou legislativou upraveny minimální požadavky na povolání sociálního pracovníka, kterým nemusí být osoba s dosaženým magisterským stupněm vzdělání. Sociálním pracovníkem může být osoba trestně bezúhonná, způsobilá k právním úkonům, zdravotně a odborně způsobilá. (ZSS § 109) Odbornou způsobilost má absolvent minimálně vyšší odborné školy zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. (ZSS § 110) Vedle požadavků na vzdělání však hrají roli osobnostní předpoklady.

Řada odborníků se zabývá vymezením dalších kompetencí sociálních pracovníků. Podle Havrdové (1999, s. 42) jsou funkčním projevem profesionální role, čímž jsou „*odborné znalosti, schopnost adekvátně reflektovat kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*“. (Havrdová, 2010 s. 45) Z takto široce definovaných kompetencí lze poté, s inspirací z materiálů britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální oblasti a se zohledněním aktuálních standardů vzdělávání v sociální práci a praktických zkušeností, vytvořit soustavu základních kompetencí. Tato soustava zahrnuje schopnosti a dovednosti jako je rozvíjení účinné komunikace, zorientování se v problematice a plánování postupu, podporování samostatnosti a poskytování služeb, přispívání k práci organizace a odbornému růstu. (Matoušek, 2008, s. 84)

Role sociálního pracovníka je komplikovaná, jelikož bývá často konfrontován, podobně jako další pracovníci pomáhajících profesí, s komplexními problémy klientů, které způsobují narušení určité emocionální i postojevé neutrality, a proto se jako klíčová jeví schopnost empatie, vnímání skrytých stránek klientova problému a podpora v konstruktivních řešeních a jejich vyhledávání. (Matoušek, 2008, s. 180) K těmto požadavkům se váží další potřebné kompetence např. schopnost kriticky myslet, pochopit a jednat v souladu s etickými principy, rozumět interakci mezi jedinci a prostředím, znát cílovou skupinu i potencionální možné problémy, analyzovat vliv sociální politiky, schopnost sebereflexe, poskytnout supervizi, umět pracovat ve struktuře organizace, což je předpoklad pro možnosti změn atd. (Matoušek, 2008, s. 84)

Pro realizaci sociální politiky v oblasti sociální práce jsou klíčoví sociální pracovníci, které zaměstnávají sociální subjekty, aby realizovali jejich cíle, programy apod., tj. „*poskytovali sociálním objektům (klientům) předměty (dávky a služby) k uspokojování určitých sociálních potřeb.*“ (Matoušek, 2007, s. 179)

Sociální pracovníci poskytují sociální služby definované dle ZSS jako „*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“. Toto nacházíme i v pojmu sociální služby (angl. social service), na který lze nahlížet ze tří perspektiv (Tomeš, 2001) jako:

- sociální práce, kterou se rozumí odborná činnost profesionálních pracovníků ve prospěch lidí v nouzi;
- druh sociální péče poskytované konáním/službou státní/obecní institucí ve prospěch jiné osoby;
- širěji na činnost poskytovanou soukromoprávními i veřejnoprávními institucemi ve prospěch občanů.

Podle Matouška (2007, s. 178) lze sociální služby rozdělit do dvou základních skupin na státní a obecní (veřejnoprávní) a nestátní (soukromoprávní). Vzhledem k principům a šíři poskytování sociálních služeb je však velmi důležité, aby stát svěřil některé služby nestátním organizacím za předpokladu, že jsou realizovány jako veřejnoprávní, s čímž souvisí i jejich financování a důraz na poskytování určité kvality sociálních služeb.

Velký potenciál neziskového sektoru je patrný, a proto se v ZSS o těchto možnostech hovoří. Vycházíme z vnímání sociálních služeb jako celku a nároků na kvalitu služeb, která vyžaduje flexibilnější systém, bližší konkrétním klientům a akceptující hlavní cíle sociální práce s využitím maximálního potenciálu všech zainteresovaných subjektů.

2 Nestátní neziskové organizace jako poskytovatelé sociálních služeb

Tuto kapitolu věnujeme úvodu do problematiky neziskového sektoru, do kterého spadají i nestátní neziskové organizace (dále NNO) jako jedna z částí. Oblast neziskového sektoru je poměrně široká a pro problematiku NNO klíčová, a proto se jí budeme zabývat, ale vzhledem k charakteru práce, pouze v omezené míře. Dalším významným tématem bude úloha poskytovatelů sociálních služeb se zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM), která jsou dle ZSS součástí služeb zaměřených na sociální prevenci. Služby NZDM jsou klíčové pro pochopení složitosti práce sociálních pracovníků a také z ní vyplývajících nároků a potřeb podpory, což je shrnuto prostřednictvím Standardů kvality v NZDM se zaměřením na profesní rozvoj a rozvoj týmů. (Standard č. 10)

2.1 Členění neziskových organizací

Neziskové organizace, které se od ziskových liší zejména v principech rozdělování, kdy v ziskovém sektoru rozdělujeme výsledný produkt dle množství, kvality a tržní úspěšnosti práce a v neziskovém na základě lidských potřeb jako jsou rozvoj duchovních hodnot, obrana státu, rozvoj vědy, tělovýchovy apod., které jsou penězi těžko ocenitelné. Státní neziskové organizace zajišťují státní školství, státní zdravotnictví, instituce na ochranu životního prostředí apod. (Švarcová, 2014, s. 30) Vedle státních neziskových organizací mohou poskytovat služby občanům i nestátní subjekty, kterými jsou všechny fyzické i právnické osoby podnikatelského (zaměřené na sociální politiku vůči vlastním zaměstnancům) nebo nepodnikatelského charakteru (spolky, nadace apod.).

Existují i jiná dělení neziskových organizací podle systému financování, respektive míry financování ze státního rozpočtu (zcela, zčásti) nebo získávání prostředků z jiných zdrojů (dary, granty, sponzoring, vlastní příjem apod.). Dalším kritériem může být globální charakter poslání organizace – veřejně prospěšné (produkující statky pro široký okruh osob př. charita, veřejná správa,...) a vzájemně prospěšné podporující občany se společným zájmem (kultura, ochrana zájmů skupin apod.). (Šimková, 2004, s. 10)

Souhlasíme s Matouškem (2007), že nestátní subjekty plní ve společnosti důležitou úlohu, protože posilují povědomí občanů o odpovědnosti při řešení problémů jejich spoluobčanů a tím prohlubují státní sociální politiku o etický kontext ve vztahu ke

spoluzodpovědnosti každého za věci veřejné a s tím související i ovlivňování adresnosti služeb příjemcům a snižování jejich nákladů.

Uvědomování si práv i povinností vzhledem k druhým a společnosti jako celku vnímáme jako důležitý aspekt občanské společnosti. NNO umožňují lidem vstupovat, organizovat a zakládat subjekty, které mohou poskytovat sociální služby. Toto vytváří prostor k podílení se na utváření prostředí kolem nás.

2.2 Charakteristika a typy nestátních neziskových organizací

Pro charakteristiku NNO je důležitou oblastí obecně neziskovost a charakteristika tohoto sektoru. Mezinárodně uznávaní autoři Salomon a Anheire chápou neziskový sektor jako soubor institucí, které existují vně státních struktur, avšak slouží v zásadě veřejným zájmům, na rozdíl od zájmů státních. Za určující považují pět základních vlastností, podle nichž jsou NNO: institucionalizované (mají svoji organizační strukturu); při tom právně oddělené od státní správy, což jim ale nebrání mít za určitých podmínek významnou státní podporu; neziskové, tj. že nedochází k přerozdělování zisku mezi vlastníky, ale k naplňování cílů organizace; samosprávné a nezávislé; dobrovolné. (Rada vlády pro NNO, s. 8)

V české literatuře můžeme najít jako základní znaky NNO to, že jsou (Šimková, 2004):

- právníckými osobami;
- založeny z jiných důvodů než je vytváření zisku (Hloušková, Hloušek, 2011, s. 132) a podnikání;
- uspokojením konkrétních potřeb osob a komunity;
- financovány z různých zdrojů, tedy i ze státního rozpočtu.

NNO jsou jedním ze subjektů působících v sociální oblasti spolu s neziskovými organizacemi založenými vládou (např. příspěvkové organizace) nebo ostatními subjekty založenými za jiným účelem než podnikání (např. společnost s ručením omezeným atd.). (Hloušková, Hloušek, 2011, s. 9)

NNO je možné dělit podle různých kritérií, která se mohou vzájemně prolínat. Z hlediska jejich funkce je dělíme na servisní, advokační, zájmové a filantropické NNO. Advokační NNO mají za cíl chránit veřejné zájmy nebo práva některých skupin (ochrana životního prostředí, práv spotřebitelů apod.). Nejpočetnější skupinou jsou zájmové NNO směřující k organizaci akcí sportovních, kulturních aj. (př. sokol, dobrovolní hasiči,...). Filantropické NNO se soustřeďují na podporu veřejně prospěšných aktivit (př. nadace

a nadační fondy). Servisní NNO poskytují přímé služby svým klientům a tím řeší veřejné problémy (patří sem více či méně profesionalizované NNO zaměřené na sociální služby, působící ve zdravotnictví, oblasti rozvojové spolupráce apod.).

2.3 Právní formy nestátních neziskových organizací

Vytvoření NNO souvisí se změnou politiky, kdy do roku 1989 byly potlačovány širší zájmové skupiny a celkově neziskový občanský sektor a důraz byl kladen na institucionálně poskytované sociální služby. Tento předěl však vyžadoval, aby se do poskytování služeb zapojila širší plejáda poskytovatelů, kteří budou mít potenciál pro implementaci nových modelů práce a vytvoření alternativ k dosud existujícím metodám.

Po roce 1990 se právníckými osobami, které mohou poskytovat sociální služby, staly i nestátní subjekty, respektive občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnícké osoby. Nadace, které také vznikaly, mohly poskytování sociálních služeb pouze financovat. (Matoušek, 2007, s. 12)

Velkou aktuální změnou dělení typů NNO z hlediska právní formy přinesl nový občanský zákoník 89/2012 Sb., platný k 1. lednu 2014. Do doby platnosti tohoto zákona byly v ČR občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace a nadační fondy a účelová zařízení církve. (Hloušková, Hloušek, 2011, s. 132) Nejrozšířenější forma neziskových organizací – občanská sdružení i se zákonem 83/1990 Sb., o sdružování občanů s novým občanským zákoníkem zanikla, místo nich nastoupil zapsaný spolek (z. s.). Občanská sdružení se podle nového občanského zákoníku považují za spolky.

Zákon 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech, byl také zrušen, a tak se změnila úprava i této právní formy, která se stala podmnožinou tzv. fundace (tj. sdružení majetku sloužícímu ke konkrétně vymezenému účelu), která umožňuje rozšíření aktivit v rámci fondů.

Zákon, podle něhož fungovaly obecně prospěšné společnosti, je také zrušen, ale stávající společnosti podle něj stále provozují svoji činnost, nové však není možné založit. Využit lze dalších nově vzniklých forem, kterými jsou ústav a sociální družstva. Ústav vzniká za účelem provozování určité společensky prospěšné činnosti, která funguje na zaměstnaneckém principu a to zejména v poskytování veřejně prospěšných služeb. Poslední nově vzniklou právní formou je sociální družstvo podle zákona o obchodních korporacích. Sociální družstvo umožňuje podpořit znevýhodněné osoby např. zaměstnáváním v sociálních podnicích apod.

Podle Českého statistického úřadu bylo ke květnu 2015 v České republice registrováno 116 434 NNO, z toho nadací 495, nadačních fondů 1 442, obecně prospěšných společností 2 912, zapsaných ústavů 206, církevních organizací 4 156, spolků 81 698 a pobočných spolků 26 225. Není tedy pochyb, že NNO jsou výraznými poskytovateli v oblasti sociálních služeb a trendem je jejich stále narůstání.

2.4 Poskytovatelé sociálních služeb

Zřizovateli v České republice mohou být obce, kraje, MPSV, NNO i fyzické osoby. Obce, kraje a MPSV mohou zřizovat sociální služby buď jako vlastní organizační složky bez právní subjektivity nebo jako příspěvkové organizace s vlastní subjektivitou. Financování služeb je plně nebo z části z vlastního rozpočtu. V případě NNO je možnost získat státní dotaci z veřejných rozpočtů (krajů, obcí apod.), ale není na ni právní nárok.

ZSS věnuje poměrně velkou pozornost nestátním subjektům, protože předpokládá, že především jimi bude část sociálních služeb poskytována, a proto upravuje tato pravidla. Sociální služby mohou být poskytovány těmito subjekty nadále na základě „*oprávnění k poskytování sociálních služeb, jež vzniká rozhodnutím o registraci, vydaným příslušným krajským úřadem*“. Krajské úřady spravují registr poskytovatelů služeb - fyzických i právnických osob, organizačních složek státu a územně samosprávných celků. Registrace funguje jako nástroj ochrany klientů a může být zrušena ze strany registrujícího orgánu (např. při nedodržování standardů kvality) či poskytovatele. Dalším nástrojem na ochranu klientů ze strany státu je zavedení institutu inspekce poskytování sociálních služeb. Potřeba chránit klienty vychází opět z charakteru okruhu osob, jimž je určena. (Matoušek, 2007, s. 46)

K registraci jsou v § 79 ZSS stanoveny tyto podmínky:

- podání písemné žádosti;
- všechny fyzické osoby poskytující přímou sociální službu musí být bezúhonné a odborně způsobilé;
- při službách poskytovaných přímo v zařízení zajištění přiměřených hygienických podmínek;
- doložení práva na pobývání v objektu nebo prostorách určených pro poskytování služeb (vlastnické či jiné právo);
- dle druhu poskytovaných sociálních služeb zajištění materiálních a technických podmínek;
- na majetek žadatele nesmí být vyhlášen konkurz.

Registr poskytovatelů sociálních služeb i negativně vymezuje okruh poskytovatelů. „Poskytovatelem sociální služby nejsou rodinní příslušníci či asistenti sociální péče, kteří pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí. Stejně tak není poskytovatelem sociální služby subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb ve smyslu tohoto zákona (např. soukromá úklidová firma nebo ubytovna)“. (MPSV, Registr poskytovatelů sociálních služeb)

Klíčovou oblastí pro tuto problematiku je financování sociálních služeb prostřednictvím tří zdrojů, jež můžeme kombinovat. Nejzásadnější jsou prostředky poskytované formou dotací ze státního rozpočtu, o což však mohou žádat pouze poskytovatelé uvedení v registru MPSV podáním žádosti. Tato koncepce je klíčová pro rozvoj NNO, jelikož dříve musely pouze ony žádat a státní subjekty získávaly podporu nepodmíněně. Druhou alternativou získání financí je účelová dotace, kterou poskytuje MPSV na podporu sociálních služeb např. rozvojové povahy apod. Třetí možností je úhrada od samotných klientů služby.

Podle ZSS se dělí služby poskytované za úhradu na (Matoušek, 2007, s. 49):

- pobytové, při nichž je hrazeno ubytování, strava a péče v předem sjednaném rozsahu (př. domovy seniorů, ústavní péče, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy se zvláštním režimem apod.);
- azylové, kde jsou hrazeny služby jako ve výše zmíněném případě a k tomu služby realizované v rámci sociálně terapeutických dílnách (př. azylové domy, domy na půl cesty, terapeutické komunity apod.);
- asistenční, při kterých jsou hrazeny služby předem sjednané smlouvou (př. osobní asistence, pečovatelské služby, tísňová péče, průvodcovské služby, podpora samostatného bydlení apod.).

Služby poskytované za úhradu jsou zejména v oblasti sociální péče. Naopak bez úhrady se poskytují často služby sociální prevence jako je sociální poradenství, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, krizová pomoc, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi i pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy, sociální rehabilitace, sociální služby v kontaktních centrech a NZDM a služby sociálně terapeutických dílen).

Z výše uvedeného vyplývá, že sociální služby můžeme různě dělit a jsou poměrně širokou oblastí zájmu NNO. Vzhledem k charakteru této práce však pozornost věnujeme konkrétní službě spadající do oblasti sociální prevence, kterou jsou NZDM.

2.5 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení jsou jednou ze služeb hojně se vyskytujících v České republice. Tato zařízení se věnují různým cílovým skupinám a jejich náplň je charakterizovaná v ZSS.

Nízkoprahové zařízení charakterizujeme jako službu dostupnou klientům bez nutnosti objednávat se či udávat vlastní totožnost. Zařízení v ČR mají podobu komunitních center pro matky s dětmi, seniory, uživatele návykových látek a v neposlední řadě i pro děti a mládež. (Matoušek, 2008, s. 117)

NZDM jsou instituce sociální služby, která je v našem prostředí poměrně mladá, jelikož k rozvoji došlo na konci 90. let, zejména mezi léty 1999 – 2002. Dle Čechlovského (2005) přispěly k rozvoji čtyři momenty: rozvoj streetworku (tj. práce s cílovou skupinou přímo v jejím přirozeném prostředí); podpora nadací a jejich příznivá grantová politika (např. Děti ulice apod.); vytvoření pracovní skupiny Česká asociace streetwork (dále ČAS, která se mimo jiné začala zabývat i standardy kvality v NZDM); a také práce významných osobností, které svojí činností dali podobu NZDM takovou, jakou ji známe dnes (A. Herzog, V. Bodlák atd.). (Čechlovský, 2005, s. 14 – 20)

NZDM jsou zaměřené na služby sociální prevence a v souladu s tím poskytují *„ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku 6 – 26 let ohroženými společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována anonymně. (§62 ZSS)*

Službou dle stejného § zákona označujeme:

- a. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- b. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- c. sociálně terapeutické činnosti;
- d. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Specifikace těchto služeb je poté uvedena ve vyhlášce 505/2006 Sb. § 27, která blíže určuje, čím může NZDM plnit své poslání. Základními úkony spadajícími pod výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti jsou pracovně výchovná činnost s dětmi a mládeží; zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity i pro vzdělávání; nácvik motorických, sociálních i psychických dovedností a schopností.

Pro zprostředkování kontaktu se společenským prostředím vytváříme aktivity vedoucí k lepší orientaci v mezilidských vztazích. Mezi sociálně terapeutické činnosti zahrnujeme rozvoj sociálních dovedností, které umožňují a podporují sociální začlenění. Všechny uvedené úkony doplňuje i pomoc při upravování práv zejména při vyřizování běžných záležitostí a podpora kontaktu s rodinou vedoucí k sociálnímu začlenění. (505/2006 Sb. § 7)

Poslání NZDM vyplývá z cílové skupiny, již je určena a díky čemuž se také odlišuje od ostatních míst, kde mohou děti a mládež trávit volný čas. Cílovou skupinou jsou děti a mládež, pro které je charakteristické:

- zažívání nepříznivé sociální situace (tj. konfliktní společenské situace, omezující životní podmínky apod.);
- přináležitost k věkovým skupinám 6 – 12, 13 – 18 a 19 – 26;
- žijí nebo se pohybují v konkrétně geograficky nebo sociálně vymezené lokalitě;
- nechť nebo snížená schopnost zapojit se do „standardních“ volnočasových aktivit, a tak se součástí jejich života stává neproduktivní trávení volného času, s čímž souvisí i životní styl, který může způsobovat konflikty v jejich mezilidských vztazích, a tak být ohrožující pro okolí i pro ně samé, vyhýbání se institucionalizovaným formám pomoci či péče apod.

(Česká asociace streetwork, 2008, s. 4)

Kvůli charakteristikám cílové skupiny přizpůsobujeme i způsob poskytování sociálních služeb, které se řídí principem nízkoprahovosti. *„NZDM realizují službu tak, aby byla umožněna maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.* (Česká asociace streetwork, 2008, s. 5) V praxi to znamená, že NZDM se co nejvíce přibližuje přirozenému prostředí klientů, často pracovníci vyrážejí i „do terénu“ k cílové skupině. Důvodem pro vyloučení ze služeb není pasivita, anonymita ani nepravidelnost docházky klienta, služby jsou poskytovány bezplatně a jsou dostupné (tj. konají se po skončení školy, v odpoledních až podvečerních hodinách a při tom mají pevně stanovenou provozní dobu) pokud klient svým chováním neohrožuje sebe nebo druhé. (Česká asociace streetwork, 2008, s. 5)

NZDM využívá intervencí, díky nimž naplňuje proces individuálního plánování formou kontaktní práce, situační intervence, informačního servisu pro klienta a jeho blízké,

poradenství, krizové intervence (pomoc v krizi), kontaktu s dalšími institucemi, v případě potřeby sjednání návazných služeb (i s doprovody), případové i skupinové práce, pobytu v zařízení (prostoru pro ohřátí se, odpočinek, volnočasové aktivity apod.), preventivních a výchovných programů, ať už příležitostného či pravidelného charakteru, doučování atd.

Z tohoto vyvozujeme, jaké nároky klade pracovní pozice sociálního pracovníka v NZDM a že je v mnohém specifická, což je třeba brát v potaz i při stanovování standardů kvality v poskytování služeb.

2.5.1 Standardy kvality v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Jedním z prioritních cílů ČAS bylo vytvořit standardy kvality pro NZDM, které by deklarovaly nejenom kvalitu služeb, ale pomáhaly pracovníkům ke zpětné vazbě o jejich práci i možnostech jejich rozvoje. Tento cíl se podařilo naplnit a po připomínkovém řízení byly standardy schváleny Výkonným výborem ČAS v březnu 2006. Vycházejí z obecně uznávaných standardů kvality ve všech sociálních službách, ale specificky upravených vzhledem k výše zmíněným specifikům cílové skupiny pomocí konkrétních ukazatelů, které by mělo mít každé NZDM písemně rozpracované ve svých dokumentech. V následujících řádcích je shrnut obsah těchto standardů.

Normy dělíme i z hlediska kritických kritérií, ale pro komplexnost popsání složitosti práce sociálních pracovníků vzhledem ke standardům se zabýváme specifičností alespoň ve zkratce ve všech oblastech.

V základních procedurálních standardech se objevuje důraz na princip nízkoprahovosti, svobodu klienta na rozhodování o využívání služeb a také garance toho, ať se rozhodne jakkoli, nebude to mít vliv na přístup vůči jeho osobě. Zaměstnanci se aktivně zabývají rizikem stigmatizace klienta a jak mu předcházet. V části práv standardy zdůrazňují definování oblastí, ve kterých by mohlo docházet k jejich porušení, zaměstnanci se aktivně snaží o vzdělávání se v nich (např. šikana, konfliktní situace), popř. nastudování postupů jejich řešení. Zaměstnanci reflektují svoji práci a zaměřují se na míru poskytování podpory, aby byla zachována svoboda a aktivizace klienta. V části jednání se zájemcem je pozornost věnována písemně pevně stanovenému postupu tzv. „prvokontaktu“, jaké informace mají být sděleny (jakou formou) i jak napomoci klientovi, aby si stanovil vlastní cíl a popř. mu bylo umožněno službu odmítnout či mu ji odmítnout (např. z důvodu kapacity prostředí). Pro uzavření dohody o poskytování služby jsou písemně stanoveny podmínky, za nichž může být dohoda uzavřena (kdo ji může uzavřít, jaký typ, systém evidence dohod, znalost případných sankcí, postup uzavření/vypovězení dohody), ale

i návody zaměstnancům, jak překonat komunikační bariéry při jednání o dohodě, popř. jaké služby návazné sítě lze zájemcům nabídnout.

Pro plánování a průběh sociální služby sledujeme potřeby klientů i jejich cílů, pro jejichž plnění je třeba vytvořit mechanismus a prostor pro práci s osobními plány. V zařízení má každý klient klíčového pracovníka na straně jedné, na druhé existuje i funkční systém předávání informací mezi zaměstnanci. Pravidla pro vyhodnocování plánů (krátkodobých i dlouhodobých) jsou písemně zpracována. Osobní údaje uchovávány s přihlédnutím k cílové skupině a nezbytností pro chod služby, tj. každý zaměstnanec ví z písemně stanoveného seznamu údajů, které může schraňovat a z jakého důvodu, popř. který zákon to stanovuje (př. zákon o archivnictví č. 97/1979 Sb.) i s podmínkami dlouhodobější evidence a skartace. Služba nevyklučuje anonymní kontakty a k nim má také zpracovaný systém evidence. Pracovníci písemně potvrzují mlčenlivost a stejně jako klienti vědí, v jakých případech mohou podstoupit dokumentaci dalším subjektům (za běžných okolností musí dát souhlas klient). Povinností je evidence zařízení u Úřadu ochrany osobních údajů. V případě potřeby může klient podat stížnost, jejíž forma (písemná i ústní), vyhodnocení (i jeho lhůta), zodpovědná osoba jsou mu známy. V zařízení pracují zaměstnanci znalí možností návazné sítě, dokáží přicházejícím osobám doporučit vhodnější službu s přihlédnutím ke snaze o využívání přednostně veřejných služeb, popř. klientovi pomoci zařídit kontakt či doprovod.

Oblastí provozních standardů doplňujeme výše zmíněnou oblast. Zařízení dodržuje provozní dobu stanovenou v souladu s potřebami cílové skupiny (lokalita apod.). NZDM má propracovaný systém informování o svých službách pomocí aktualizovaných informací a distribuovaných k dalším poskytovatelům sociálních služeb, a dbá na to, aby v informačních materiálech a veřejných sděleních nestigmatizovala cílovou skupinu. Prostředí a podmínky poskytování služeb jsou přesně vymezeny – prostory, majetek i způsob jeho využívání (písemně stanovený vnitřní řád, směrnice apod.). Písemně zpracovaná kritéria pro řešení nouzových a havarijních situací znají zaměstnanci i klienti a řídí se jimi. Pro zajištění kvality služeb je písemně zpracován systém hodnocení a kontroly (i prokazatelné důsledky v závislosti na něm např. přímý vliv stížnosti na zlepšení kvality), do kterého se zapojují i další subjekty jako orgán sociálně právní ochrany dětí (dále OSPOD), kurátoři apod., existují konkrétní doklady závislých změn na měřitelných cílech. Finance v zařízení se odvíjejí od skutečných činností a rozpočet tvoří součást výroční zprávy. Zaměstnanci v zařízení mají ponětí o dodržovaných legislativních normách.

Personální standardy se zabývají lidmi, kteří službu vykonávají a hrají klíčovou roli pro rozvoj sociálních služeb. V NZDM existuje přesně definovaná struktura zaměstnanců či osob mimo pracovní právní vztah – dobrovolníci apod. vzhledem k cílové skupině, metodám práce atd. Tito pracovníci, vybraní na základě písemně pevně stanoveného postupu přijímacího řízení a následného zaškolení odpovědnou osobou, průběžně vyhodnocují cíle. Pro zajištění kvalitních služeb je třeba postarat se o pracovní podmínky a řízení poskytování sociálních služeb. Písemně zpracovaná profesní struktura včetně nároků na jednotlivé pracovní pozice umožňuje přesně stanovit požadované kompetence. Standardy myslí na dobrovolníky a stážisty, kteří se také řídí písemně stanovenými pravidly, které souvisí s platnými předpisy a zařízení je obeznámeno s jejich aplikací do praxe. Pro tuto práci je stěžejní oblastí standard č. 10 Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů. Podle samotných tvůrců Standardů, skupiny ČAS, je tento standard jedním z klíčových vzhledem k charakteru poskytování služeb, kde zásadní roli hraje navázání vztahu s klientem. Na pracovníky je kladena řada požadavků pro zajišťování služeb, ale pro jejich plnění potřebují adekvátní podporu. *„Pracovníkům musí být poskytována dostatečná podpora, motivace a prostor pro účast na rozvoji služeb, které zařízení poskytuje, a pro řešení problémů, se kterými se pracovníci setkávají při plnění pracovních úkolů.“* (ČAS, 2006)

Pro představu vkládáme přehledně vytvořenou tabulku ukazatelů.

Tabulka č. 1 Ukazatelé kvality standardu č. 11²

Číslo	Ukazatel kvality NZDM
11.1	Zařízení má vypracován písemně systém hodnocení a odměňování pracovníků a pracovníci ho znají.
	Každý pracovník má vypracován vzdělávací plán.
11.2	Pracovníci znají způsob, jak mohou ovlivňovat poskytování služeb uživatelům.
	Vedení umožňuje pracovníkům se do těchto procesů aktivně zapojovat.
11.3	Zařízení má stanoven systém pravidelných porad, plánovacích setkání, intervizí a dalších obdobných nástrojů řízení pracovních týmů. Je určena jejich frekvence, struktura, minimální rozsah a také kdo se porady může účastnit. Z porad je činěn písemný výstup.
11.4	Zařízení má písemně vypracovaný systém odměňování pracovníků.

² V textu pojednáváme o standardu Profesní rozvoj sociálních pracovníků (dle MPSV č. 10), nicméně skupina ČAS stejný standard označuje č. 11.

11.5	Každý pracovník v přímé práci či řídicí pracovník má písemně zpracovaný vzdělávací plán, který stanovuje vědomosti a dovednosti, ve kterých se pracovník potřebuje dále rozvíjet a vzdělávat, a způsob, jakým bude tento rozvoj realizován.
	Vzdělávací plán je pravidelně vyhodnocován a aktualizován.
	Je uplatňován princip rovného přístupu k dalšímu vzdělávání.
11.6	Pracovní týmy se pravidelně účastní společné supervize prováděné nezávislým kvalifikovaným odborníkem.
	Zařízení má písemnou smlouvu se supervizorem, která vymezuje podmínky poskytování.

ČAS, 2006

Vzhledem k tomu, že proces implementace kvality v sociálních službách ve všech organizacích vychází ze schopnosti pracovníků zvládnout pracovní úkoly, a že tato schopnost je přímo závislá na jejich profesním růstu, praktické erudici, osobní motivaci a na výši odborného vzdělání, je proto klíčový standard č. 10 týkající se profesního rozvoje. Součástí zavádění standardů je nezbytné i nastartování procesu celoživotního vzdělávání pro všechny členy týmů.

3 Profesní rozvoj sociálních pracovníků

V této kapitole soustředíme pozornost na význam a možnosti profesního rozvoje sociálních pracovníků. V závislosti na pracovní nároky kladené na tuto skupinu shledáváme žádoucím podporovat možnosti profesního rozvoje prostřednictvím různých forem využívaných v rámci celoživotního vzdělávání. Pozornost věnujeme hlavně supervizi jako metodě podpory sociálních pracovníků a jejímu různorodému využití, ale i možným limitům vzhledem k oblasti poskytovatelů sociální práce.

3.1 Celoživotní vzdělávání v sociální práci

Žijeme ve 21. století, v době globalizace a neustále se měnících podmínek, které nutí jedince k neustálé adaptaci, k níž mu má pomáhat prostor k celoživotnímu vzdělávání. Vzdělávání má podpořit jedince ve zvládnání nároků osobního i pracovního života.

„Celoživotní učení spojuje individuální i společenský rozvoj ve všech směrech a prostředcích ve formalizovaném rámci, tedy ve školních institucích, v zařízeních odborné přípravy, terciárním vzdělávání, vzdělávání dospělých, v prostředí neformálním, tzn. doma, v zaměstnání a v jiných společenských celcích.“ (OECD, 2000) Profesní rozvoj do jisté míry vychází z ideálu celoživotního vzdělávání, které je realizováno prostřednictvím těchto forem učení:

- formálního vzdělávání, které je organizováno v různých institucích, jehož rozsah je vymezen legislativně;
- neformálního vzdělávání realizovaného mimo formální (školský) vzdělávací systém (probíhá např. v rámci odborných vzdělávacích kurzů, školení, volnočasových aktivit), nevede tedy k získání oficiálního dokladu o dosaženém vzdělání;
- informálního vzdělávání, ke kterému dochází nezáměrně v průběhu každodenních aktivit, které jsou často nezáměrné a neohrazené (není přesně určen čas ani cíl daných činností). Mezi tyto činnosti můžeme zařadit např. čtení novin, sledování televize atd.

Idea celoživotního vzdělávání prostupuje všechny oblasti lidského života, myšlenka není nová, ale zvyšuje se snaha ji opět aktivně realizovat a to nejenom kvůli zvyšování kvalifikace spojené se zaměstnáním, ale i prostorem pro seberealizaci daného člověka ve svém volném čase. (Beneš, 2014, s. 36)

Celoživotní učení lze členit do dvou základních etap, z nichž počáteční charakterizujeme formálním vzděláváním v rámci vzdělávací soustavy (primární, nižší a vyšší sekundární, terciární), kde se také mohou prolínat všechny výše zmíněné formy učení. (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 10)

Pro účely této práce se zaměřujeme více na druhou etapu, tj. další vzdělávání, které se dle tohoto rozdělení realizuje až po prvním vstupu vzdělaného jedince na trh práce. Další vzdělávání může být zacíleno na široké spektrum dovedností, schopností, vědomostí apod., a proto ho lze dělit na občanské, zaměřující se na vědomí práv a povinností osob v jednotlivých rolích vyplývajících ze života ve společnosti s cílem vytvořit předpoklady pro kultivaci člověka jako občana, který se musí vyrovnávat s měnícími podmínkami (politické, ekonomické); zájmové vzdělávání vytvářející prostor pro kultivaci člověka prostřednictvím individuálních zájmů a seberealizace ve volném čase a nakonec pro nás v této práci nejdůležitější – profesní vzdělávání. (Veteška, Tureckiová, 2008, str. 11)

Někdy využíváme pojmu další profesní vzdělávání. Označujeme tím všechny formy profesního i odborného vzdělávání, kterým prochází osoba v průběhu aktivního pracovního života a to jak při odborném vzdělávání tak přípravě na povolání ve školském systému. Profesním vzděláváním zaměřujeme pozornost na udržení zaměstnanosti prostřednictvím zvyšování efektivity a výkonnosti organizace jako celku. (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 13) Témata tohoto typu vzdělávání se obvykle týkají situací a výkonů, se kterými zaměstnanci bojují a k jejichž zvládnutí si potřebují rozšířit profesní kompetence. Nemluvíme pouze o osvojení informací, ale i o rozvoj osobních charakteristik, které vedou k žádoucímu pracovnímu chování vzhledem ke klientům, kolegům a dalším lidem, s nimiž navazují kontakt. Nabývání nových kompetencí v organizacích patří do tzv. systému řízení lidských zdrojů, který sdružuje různé personální procesy do celku, jehož integrativním prvkem je soustava kompetencí a to zejména profesních.

Profesní kompetence jsou rozlišovány Tureckiovou (2008, s. 36) z hlediska čtyř složek na odborné (technické), které se pojí se znalostí pracovních postupů a procesů, v dovednosti analyzovat problémy a hledat funkční řešení; metodické (koncepční) označující schopnost efektivně osvojovat nové metody práce, rozlišovat priority, plánovat a rozhodovat; sociální uplatňující se v mezilidské komunikaci s cílem rozvíjet vztahy s ostatními členy v organizaci; osobní, k níž patří schopnost reflexe, sebehodnocení, sebedůvěry, samostatnost, zodpovědnost apod.

Pro organizace různého poslání je řízení lidských zdrojů jednou z nejdůležitějších součástí managementu, klíčovou pro úspěch podniků vůbec, a proto je součástí i standardů kvality sociálních služeb, přestože v organizacích sociální oblasti má svá specifika.

3.2 Řízení lidských zdrojů v sociální oblasti

V sociální oblasti je charakteristické poskytování služeb v různorodé struktuře organizací s odlišnou právní subjektivitou, jak už zmiňujeme v předchozích kapitolách. Vzhledem k tomu, že některé organizace jsou více či méně podřízené jiné instituci, je tím ovlivněn i výkon řízení lidských zdrojů. Vliv má i způsob vzniku organizace, zda je zřízena „zhora“ či vznikne z iniciativy přátel či kolegů (časté u NNO).

Pro NNO je typické, že až po prvních rocích existence narůstá potřeba standardizované personální struktury a řízení. Další specifikum vychází z povahy poskytování sociálních služeb – cíle a poslání organizací, nemožnost kvantifikovat výkony sociálních pracovníků či sledovat produktivitu práce. Z hlediska odměňování sociálních pracovníků je velmi malá vazba mezi výší odměn a kvalitou výkonů. Řízení lidských zdrojů v sociální oblasti shledáváme složitým, protože *„na jedné straně by nepřiměřený tlak na jakkoli definovaný zisk mohl vést k potlačení humanity a interaktivního povahy sociálních služeb; na druhé straně je efektivita nezanedbatelným měřítkem potřeby služby“*. Řízení lidských zdrojů zahrnuje velké množství činností jako je plánování lidských zdrojů; tvorba stavu zaměstnanců; výcvik, výchova a rozvoj; posuzování a hodnocení výkonu; stimulaci, mzdové ocenění a odměny; ochranu při práci a podmínky práce; informační systém; vnitropodnikovou komunikaci. (Matoušek, 2003, s. 339)

Na toto všechno mají vliv faktory jako cíle a poslání organizace, materiálně technické (kapacita, prostory...) i finanční zázemí organizace, a tak se toto vše musíme zohledňovat při analýze rozvoje lidských zdrojů v sociální oblasti.

V sociální oblasti má řízení lidských zdrojů specifické rysy, protože čím větší zásah státu (finančními prostředky apod.), tím je pevněji stanoven systém pracovních míst a nároků na něj kladených, což se může projevat v menším množství zaměstnanců, než kterých je třeba, aby mohli pružně reagovat na stále se měnící podmínky. Na druhé straně NNO mají výhodu ve volnosti při vytváření pracovních týmů, ale systém jejich financování je nejistý, vzhledem k získávání prostředků z „projektů“, což však znamená, že na začátku roku pracovníci pracují bez mzdy, dokud nejsou projektové žádosti vyhodnoceny. (Matoušek, 2003, s. 345)

I přes všechna specifika je možné některé manažerské nástroje využívat i u sociální práce a to zejména při řízení rozvoje osobnosti pracovníka, což je náplní i jednoho z klíčových standardů kvality tzv. personálního standardu kvality poskytovatele.

3.3 Rozvoj osobnosti pracovníka

Promyšleným nástrojem při profesionálním zdokonalování sociálních pracovníků je právě proces rozvoje osobnosti pracovníka, do kterého patří podle Matouška (2003) tři základní nástroje:

- individuální hodnocení nadřazeným probíhající minimálně jednou za rok;
- řízení kariér, čímž se myslí otevřené možnosti kariérního postupu pracovníka v organizaci;
- neustálé školení zaměstnanců, které vychází ze stále se měnících podmínek oboru práce a tím i důraz na osvojování nových metod apod. Tímto nástrojem lze plnit jak cíl rozvoje osobnosti zaměstnance, tak i rozvoj organizace jako celku.

Zásadou pro efektivní vzdělávání pracovníků v sociální oblasti je soulad cílů všech aktérů – klientů, poskytovatelů i zaměstnanců, což zajišťuje vytvoření vzdělávacího plánu organizace i individuálních plánů pracovníků.

Vzdělávací plán organizace vychází z analýzy potřeb uživatelů i zaměstnanců (promítajících se do jejich plánu osobního rozvoje) s přihlédnutím k cílům, poslání i strategii organizace.

Individuální hodnocení považujeme za důležitý nástroj, kterému obvykle předchází plán osobního rozvoje, jež si sociální pracovník vytváří na kalendářní rok. Díky tomu lze propojit zájmy zaměstnavatele, který se snaží o vysokou míru profesionalizace zaměstnanců, kteří na druhé straně vnímají možnost svého rozvoje za motivační prvek. (Čámský, 2011, s. 188) Minimální délka dalšího vzdělávání sociálních pracovníků v rozsahu 24 hodin je daná zákonem, ale zaměstnavatelé mohou nabídnout i navýšení. Sestavení plánů a jejich plnění a následné zhodnocení je jedním z ukazatelů kvality.

V osobních plánech rozvoje jsou vždy nastíněna témata i konkrétní vzdělávací akce, jichž se bude pracovník během roku účastnit (i s daty apod.). Vzdělávání probíhá různými metodami, které můžeme dělit dle Mužíka (1999) na teoretické (přednáška, cvičení, seminář, trénink, workshop), teoreticko-praktické (diskusní, moderační, problémové, programové apod.) a praktické (instruktáž, stáž, koučování, mentoring, tutoring apod.).

Existují různé možnosti rozvoje sociálních pracovníků, které je možné využívat, ale jednou ze základních, vzhledem ke specifikům práce, je podpora od nezávislého kvalifikovaného pracovníka, což je i součástí kritéria standardu 10.

3.4 Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka

Sociální pracovníci často pracují s různými klienty, empaticky poskytují podporu při vyrovnávání se s krizovými životními situacemi, což je spojeno s vysokou psychickou náročností. Při dlouhodobé interakci s klienty hrozí pracovníkům syndrom vyhoření a s ním spojené odchody ze sociální oblasti (např. vysoká fluktuace zaměstnanců v NZDM). Pro prevenci syndromu vyhoření je klíčová podpora zaměstnanců od někoho nezávislého (osoby mimo pracovněprávní, přátelský či příbuzenský vztah vzhledem k zaměstnavateli). Tento odborník by měl být schopen formálně prokázat svoji kvalifikaci a pracovat s jednotlivci, týmy i skupinami a poskytovat jim podporu.

Podporou jako odbornou činností pomáháme zaměstnancům udržet nebo zvýšit kvalitu práce, rozvíjet profesionální dovednosti, nahlížet na vlastní práci související s dalším vzděláváním a profesním rozvojem zaměstnance. Náplň podpory závisí na zakázce objednatele, potřebách zaměstnavatele, zaměstnance i klientů. Existují formy podpory jako skupinová, týmová nebo individuální rozvojová supervize a nejenom s ní související tzv. případová práce, konzultace, semináře k ověření kvality... Účinnost podpory závisí na plnění předem nastavených kritérií (např. jak to bude ve službě vypadat, když bude podpora kvalitní, co je cílem), pro které je klíčové, aby byly nastaveny vzhledem k potřebám všech aktérů, tzv. „šité na míru“. (Havrdová in MPSV, 2007, s. 152)

Důležitost podpory sociálních pracovníků vychází z náročnosti vykonávané práce, kde plní rozmanité až konfliktní role, což plyne i z politiky instituce, v níž pracují. Nedostatečná autonomie, prostor moci rozhodovat společně se zaměstnavatelem o nových směrnících nebo systému vlastního rozvoje, svázanost vyhláškami, metodikami, zvyšující se počet klientů s chronickými problémy, jež potřebují tvořivý přístup, který však nemusí být v souladu s praxí na pracovišti či potíže s hodnocením vlastní práce (Maroon, 2012, s. 68)

Výkon profese sociálního pracovníka, stejně jako další profese zařazené mezi tzv. pomáhající, řadíme mezi psychicky náročné. Z mnoha důvodů věnujeme zvýšenou pozornost možnostem rozvoje znamenajícím přínos pro všechny – zaměstnavatele, zaměstnance, klienty a ve svých důsledcích i pro společnost. Jednou z efektivních forem podpory zmiňujeme supervizi.

3.5 Supervize

Význam pojmu supervize se v průběhu historie proměňoval a dnes ho skloňujeme téměř ve všech pádech. Supervizi využívají různorodá zařízení pro své zaměstnance jako podporu jejich rozvoje. Vnímání této metody a její náplně prošlo vývojem.

Samotné slovo odvozujeme z angl. supervision, vzniklo ze spojení latinských slov *super* – nad a *videre* – hledět, zírat. Původně supervize znamenala dohled pověřeného/zkušeného pracovníka na druhého. (Havrdová, Hajný, 2008, s. 17) Ve slovníku sociální práce (2008) najdeme supervizi jako kvalifikovaný dohled nad kvalitou činností pracovníků (dobrovolníků i profesionálů). Supervize často označujeme za „celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. (Matoušek, 2003, s. 349) Můžeme ji definovat mimo jiné i jako komplex procesů, vztahů, rovin, metod, záměrů, ve kterém je odpovědnost a participace na supervizi rozdělena mezi všechny aktéry, což představuje velmi aktivní formu učení.

Klíčovým pojmem pro supervizi je reflexe, která se stává supervizí ve chvíli, kdy se týká pracovního kontextu a procesu, s cílem poznat, pochopit, a tím zlepšit přístup ke klientům, kolegům, či způsobům práce. (Havrdová, Hajný, 2008, s. 21). Supervize je jednou z nejefektivnějších metod profesionálního růstu pracovníků, při kterém využívá dva modely učení. Pro nastínění problematiky popsaly F. Inskippová s B. Proctorovou (IN Havrdová, Hajný, 2008, s. 25) cyklus pohybu supervidovaného z neuvědomované nevědomosti (neví, že neví a neumí) přes stádium uvědomované nevědomosti (ví, že neví a neumí) k uvědomované znalosti/kompetenci (za pomoci vědomého úsilí zvládá novou dovednost) až k cílové neuvědomované kompetenci, kdy je schopen flexibilně využívat nabitě dovednosti popř. je měnit v závislosti na nových podmínkách. Pro profesní rozvoj pracovníka je průchod těmito stádii klíčový, aby bylo možné dosahovat kýžených cílů např. zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem. (Hess in Hawkins, Shohet, 2004)

Cílů dlouhodobých i krátkodobých můžeme dosáhnout prostřednictvím různých druhů supervize, jejichž využití plánuje odborník - supervizor. Jednou z důležitých vlastností supervizora je vnímání skupiny, odhalení jejich potřeb a na základě toho zvolit vhodnou variantu. Na základě funkcí supervize můžeme volit různé druhy.

3.5.1 Druhy a funkce supervize

Možná dělení supervize podle (Havrdová, Hajný, 2008, s. 47):

- autority, která supervizi provádí, tj. zda supervizi poskytuje osoba, která není součástí organizace (externí supervize) nebo je supervizorem přímo zaměstnanec organizace (interní supervize);
- zaměření supervize na případovou, poradenskou nebo programovou;
- četnosti setkávání na pravidelnou, příležitostnou a krizovou;
- funkce supervize na administrativní, výukovou a podpůrnou;
- počtu a specifik účastníků na individuální, skupinovou a týmovou.

Obecný účel supervize jako profesionální aktivity směřující ke zlepšení či udržení kvality služby se prolíná ve všech zmíněných druzích supervize a to vzhledem k jejím funkcím. Administrativní funkce je spojená s přímou odpovědností za kvalitu vykonané práce pracovníkem tzn. účelem je usměrnění pracovníka, aby plnil své povinnosti v souladu s pravidly organizace, nastavenou profesionální praxí a se zaváděním nových metodik (v sociální oblasti např. problematika standardů kvality). Pokud se supervize zaměří na dosažení administrativních cílů, bývá označena jako programová či supervize organizace. Vzdělávací funkce se věnuje konkrétnímu problému či situaci, se kterými přichází supervizant, a tím zlepšuje odborné kompetence pracovníka při práci s klientem (př. případová supervize). Podpůrná funkce je spojená s empatickým provázením supervizanta při prožívání a vnímání situací v jeho profesním životě. Autoři shledávají účel jako podporu hodnoty práce člověka a povzbudit ho k překonávání překážek a hledání nových cest řešení. (Havrdová, Hajný, 2008, s. 47 – 53)

Jednotlivé funkce supervize nemůže oddělit a prolínají se všemi druhy supervize, důležité však je, kdy jaký aspekt použijeme. Důležitou roli v celém procesu hraje supervizor – osoba s odborným vzděláním, která provází supervidované spletitou cestou profesního života. Cíl supervize by měl být už před jejím zahájením jasně definován a závazně určen. (Matoušek, 2003, s. 354)

Vliv na fungování supervize má i aspekt počtu účastníků a jejich vzájemný vztah. Z tohoto hlediska můžeme rozdělit supervizi na individuální, skupinovou a týmovou. Individuální supervize se účastní pouze jeden supervidovaný, s nímž supervizor vyjedná náplň schůzek v předem vymezeném čase s cílem rozvoje jednotlivce. Rozvoj jednotlivců na základě interakce ve skupině je náplní skupinové a týmové supervize. V obou případech by se počet osob ve skupině měl pohybovat od 3 do 12 osob. Týmová supervize se liší od

skupinové v tom, že všichni supervidovaní sdílejí společně pracoviště jedné organizace (jsou vůči sobě v pracovním vztahu). Naopak při skupinové supervizi členy pojí pouze stejný pracovní zájem (př. podobná struktura klientů, stejná pracovní oblast, studijní obor apod.). (Havrdová, Hajný, 2008, s. 75)

Dalšími formami může být intervize (peer-supervision) neboli setkání skupiny bez profesionálního supervizora, kde je vytvořen prostor pro sdílení odpovědnosti za pracovní činnost a hledání alternativ možných řešení; nebo autovize jako proces sebereflexe pracovníka. (Matoušek, 2003, s. 357) K tomu, aby mohlo být dosaženo kýžených výsledků, je třeba pravidelnost konání, při kterých dochází k navázání vztahu supervizora a supervidovaných. Navození vztahu bývá realizováno většinou až po 6 setkání stálé skupiny členů.

Účinnost supervize závisí na frekvenci konání závisící na typu supervize. Pokud organizace zavádí změny, bývá doporučována frekvence supervizních setkání alespoň 1 x za 14 dní, ale v realitě poskytovatelů služeb panuje různorodost. Někde supervizi svolávají 1 x za měsíc na 1,5 – 3 hodiny nebo 1 x za 3 měsíce na 6 hodin. (Havrdová in MPSV, s. 160)

Supervize znamená jednu z forem podpory pracovníků, která je využívána nejenom v České republice, ale i jinde ve světě. U nás je supervize klíčovou podporou sociálních pracovníků, a proto je obsažena i jako jedno z kritérií ve standardu č. 10 a to při pojednání o podpoře nezávislým odborníkem. Existuje samozřejmě více variant a využití podpory, ale supervize se jeví jako jedna z významných forem a to díky propojení všech jejích cílů v souladu s požadavky zřizovatele, poskytovatele, pracovníků a klientů.

4 Výzkumné šetření

4.1 Cíle a úkoly práce

Cíl

Cílem diplomové práce je popsat možnosti profesního rozvoje sociálních pracovníků v NZDM jako nástroje zvyšování kvality poskytování sociálních služeb.

Úkoly práce

Z důvodu dosažení cíle práce a ověření hypotéz stanovujeme tyto úkoly práce:

1. Prostudovat relevantní odbornou literaturu.
2. Vybrat místo a výzkumný soubor, na kterém budu šetření provádět.
3. Sestavit dotazník a jeho prostřednictvím provést výzkumné šetření.
4. Vyhodnotit výsledky a statisticky je zpracovat.
5. Stanovit přínos výsledků pro praxi.

Dílčí cíle šetření

1. Zjistit, zda NZDM tvoří vzdělávací plány organizace a z nich vycházející individuální plány dle doporučujícího Standardu č. 10.
2. Zjistit, jaká je frekvence s jakou zaměstnanci navštěvují vzdělávací akce zaměřené na rozvoj profesních kompetencí.
3. Zjistit, jaké typy supervize jako nástroje profesního rozvoje sociální pracovníci v NZDM navštěvují.
4. Zjistit, jaké faktory ovlivňují možnosti profesního rozvoje sociálních pracovníků v NZDM.
5. Zjistit, jak jsou sociální pracovníci v NZDM spokojeni s podporou zaměstnavatele v profesním rozvoji.

4.2 Hypotézy

Na základě teoretických poznatků z prostudované literatury a relevantních aktuálních internetových zdrojů stanovujeme tyto hypotézy:

H1: NZDM tvoří individuální vzdělávací plány jednotlivých sociálních pracovníků.

H2: Sociální pracovníci v NZDM jsou seznámeni se vzdělávacími plány organizace.

H3: Sociální pracovníci navštěvují vzdělávací akce pouze v rozsahu 24 h než déle.

H4: Sociální pracovníci využívají častěji týmovou supervizi než intervize v rámci profesního rozvoje.

H5: Sociální pracovníci jsou spokojeni s možnostmi profesního rozvoje.

4.2.1 Konkrétní východiska pro stanovení hypotéz

H1: NZDM tvoří individuální vzdělávací plány jednotlivých sociálních pracovníků.

H2: Sociální pracovníci v NZDM jsou seznámeni se vzdělávacími plány organizace.

Tyto dvě hypotézy stanovujeme na základě pilotních výzkumů MPSV k zavádění standardům sociálních služeb. Zdůrazňujeme, že „dobře zpracovaný program dalšího vzdělávání a profesního rozvoje je řazen k základním krokům vedoucím k dosažení kvality služby“. Pro profesní rozvoj je však důležité, aby pracovníci měli vytvořen individuální vzdělávací plán, který koresponduje se vzdělávacími plány celé organizace (idea „učící se organizace“).

H3: Sociální pracovníci navštěvují vzdělávací akce pouze v rozsahu 24 h než déle.

Vzhledem k zákonem stanovené normě povinného vzdělávání sociálních pracovníků v rozsahu 24 hodin a financování nestátního neziskového sektoru, je pravděpodobné, že řada pracovníků se vzdělává pouze 24 hodin v roce.

H4: Sociální pracovníci využívají častěji týmovou supervizi než intervizi v rámci profesního rozvoje.

Ke stanovení této hypotézy vycházíme z praxe sociální práce, kdy zaměstnavatelé upřednostňují týmovou supervizi a to vzhledem k jejím cílům. Týmová supervize vedená externím supervizorem využívá prvků práce se skupinou, která spolu dlouhodobě spolupracuje na pracovišti, umožňuje projasnění jednotlivých rolí i případných nesrovnalostí. Podobně funguje i intervize, ale chybí zde aspekt externí supervize. V době, kdy v sociálních službách pracuje velké množství sociálních pedagogů atd., by však bylo možné se zamyslet i nad alternativou právě intervize jako pomocné metody rozvoje sociálních pracovníků.

H5: Sociální pracovníci jsou spokojeni s možnostmi profesního rozvoje.

Úspěšnost řízení lidských zdrojů předurčuje kultura organizace, zejména tzv. učící se organizace charakteristická podporou vzájemného trvalého učení, efektivní výměnou informací, zaměstnávající vzdělané pracovníky a rozvíjí flexibilně pracovní podmínky vzhledem ke společně sdílené vizi. (Havrdová, 2008, s. 66) Pro úspěch různých forem učení je třeba, aby měli pracovníci možnosti pro svůj profesní rozvoj, zejména podporu zaměstnavatele a prostor pro seberealizaci.

4.3 Metodologie a harmonogram výzkumného šetření

Pro výzkumné šetření volíme nepřímou metodu dotazování prostřednictvím online dotazníku (viz. Příloha). Dotazník obsahuje dohromady 17 otázek (11 uzavřených z toho 5 otázek škálového typu, 4 polouzavřené, 2 otevřené). Otázky sestavujeme cíleně tak, aby byly uzavřené otázky doplněny i dalšími typy otázek, jelikož nabídnuté alternativy by nemusely poskytovat každému respondentovi dostatek možností pro vyjádření.

Dotazník zaměřujeme na tyto oblasti:

- anamnestické údaje (velikost sídla, kraj);
- četnost a možnosti profesního rozvoje (vzdělávací akce a supervize);
- spokojenost s podporou zaměstnavatele a možné limity;
- využívání individuálního plánu, vzdělávacího plánu organizace.

Data zpracováváme s přihlédnutím k typu položených otázek.

Uzavřené otázky vyhodnocujeme dvojím způsobem. Uzavřené otázky zjišťující přítomnost/nepřítomnost daného jevu s pomocí procentuálního vyhodnocení, tj. každá položka má svoji hodnotu a nelze porovnávat, která je významnější. V těchto případech využíváme tabulky četností (absolutní i relativní). Uzavřené otázky škálového typu a jejich dosažené hodnoty můžeme porovnávat mezi sebou na základě aritmetického průměru. Pro každou položku vypočteme průměr a na jeho podkladě poté seřadíme jednotlivé položky podle frekvence významnosti připisované respondenty.

Polouzavřené otázky hodnotíme podobně jako uzavřené otázky s přihlédnutím k textové odpovědi, které promítáme do interpretace dat.

Otevřené otázky využíváme pro lepší pochopení problematiky a doplnění uzavřených otázek.

Vzhledem k cílové skupině, kterou jsou sociální pracovníci v NZDM, jsme se rozhodli využít online dotazníku, který může každý respondent vyplnit dle svých časových možností téměř kdekoliv.

Od června 2015 probíhal výběr literatury a její studium. Výzkumné šetření realizujeme od října 2015 do dubna 2016, což můžeme rozdělit do několika etap:

Říjen – listopad 2015

- Shromáždění kontaktů na NZDM.
- Konstrukce dotazníku a realizace jeho internetové podoby.
- Předvýzkum – ověření srozumitelnosti dotazníku (cca 10 sociálních pracovníků).

Prosinec 2015 – únor 2016

- Distribuce dotazníku prostřednictvím e-mailu sociálních pracovníkům NZDM.
- Mailová komunikace se zájemci z řad NZDM o výsledky šetření.

Únor – duben 2016

- Vyhodnocování výsledků a diskuze nad nimi.
- Vypracování empirické části diplomové práce.

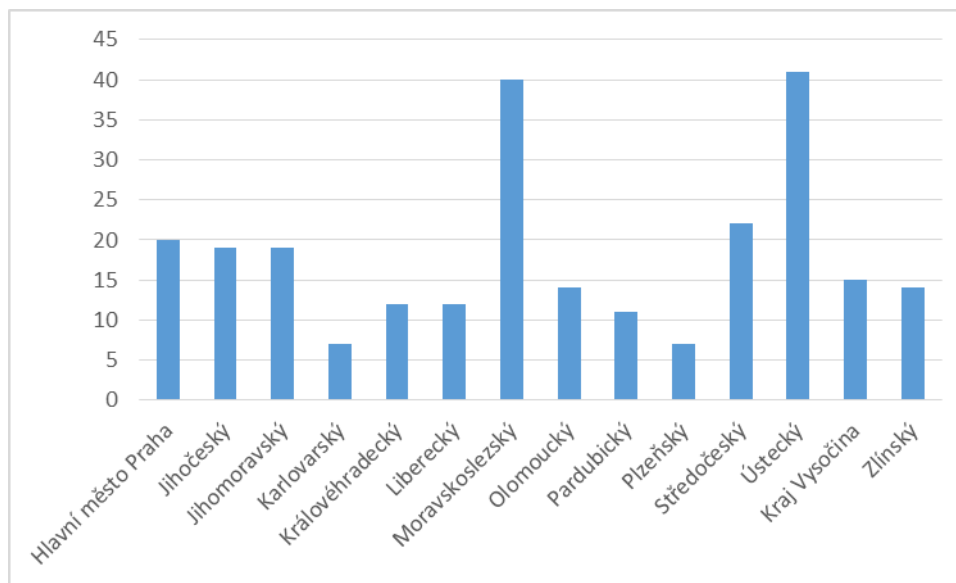
Výzkumné šetření provádíme v celé České republice prostřednictvím rozeslaného dotazníku do všech registrovaných NZDM. Kontakty získáváme z internetového registru MPSV. Oslovená NZDM žádáme o možnost rozeslání dotazníku dalším sociálním pracovníkům v organizaci a nabízíme jim zaslání výsledků tohoto průzkumu.

Do průzkumu se zapojilo 116 respondentů, bohužel však neexistuje statistika počtu sociálních pracovníků pracujících v NZDM, a proto nemůžeme stanovit, zda je návratnost dotazníku vzhledem k cílové skupině adekvátní.

4.4 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor zahrnuje 116 respondentů, kteří jsou sociálními pracovníky v NZDM v České republice. Registr MPSV eviduje 252 zařízení jako poskytovatelů sociální služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Pro základní představu uvádím počet NZDM v jednotlivých krajích.

Graf č. 1: Rozložení NZDM v krajích



V České republice tedy panuje nerovnoměrné rozvrstvení služeb NZDM, kde na prvním místě se nachází Moravskoslezský a Ústecký kraj, což ale nemělo tak velký vliv na sběr dotazníků v oslovených NZDM. Podrobný poměr počtu poskytovaných služeb v jednotlivých krajích České republiky vzhledem k návratnosti dotazníku zpracováváme do přehledné tabulky v kapitole 4. 6.

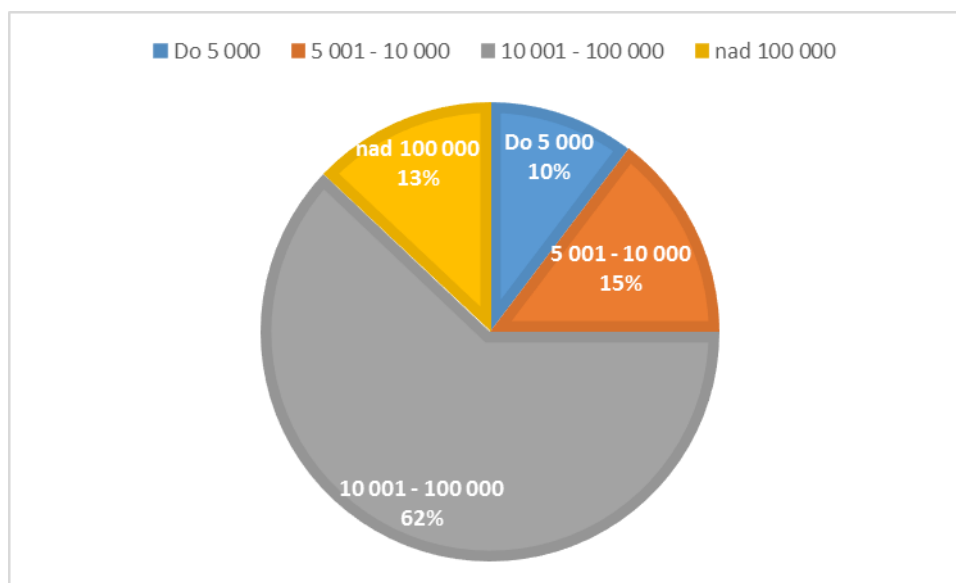
4.5 Výsledky a ověření hypotéz

Následující interpretace výsledků rozdělujeme podle oblastí, do kterých rozřazujeme otázky v dotazníku a jež mají sloužit k ověření hypotéz.

V první oblasti zmíníme anamnestické údaje o respondentech, od kterých se poté dostaneme k samotnému tématu práce – analýze vzdělávání sociálních pracovníků a to prostřednictvím oblastí jako je četnost návštěv vzdělávacích akcí a různých druhů supervizí, motivy výběru konkrétních akcí s přihlédnutím k využívání individuálních plánů a vzdělávacích plánů organizace i s jejich možnými limity.

Pro představu o velikosti souboru a návratnosti dotazníků uvedeme alespoň krátké shrnutí. Dohromady se vrátilo vyplněných 116 dotazníků z oslovených 252 zařízení NZDM. Odpovídali pouze zaměstnanci na pozici sociálních pracovníků, kterým byl dotazník určen.

Graf č. 2 Počet respondentů podle velikosti sídla NZDM



Nejvíce respondentů, tj. 72 pracuje v NZDM se sídlem nad 10 000 obyvatel, ostatní sídla již byly rovnoměrně zastoupeny. Rozlišení volíme na základě geografického rozčlenění na vesnice, města a velkoměsta. Velikost sídla totiž může být důležitým faktorem pro profesní rozvoj, ať v negativním nebo pozitivním slova smyslu. Dalším důležitým údajem o respondentech je jejich rozdělení v krajích.

Tabulka č. 2 Poměr poskytování sociálních služeb vzhledem k návratnosti dotazníků.

Kraj	Počet poskytovaných služeb	Návratnost dotazníků
Hlavní město Praha	20	7
Jihočeský	19	5
Jihomoravský	19	9
Karlovarský	7	4
Královéhradecký	12	13
Liberecký	12	3
Moravskoslezský	40	11
Olomoucký	14	5
Pardubický	11	6
Plzeňský	7	6
Středočeský	22	15
Ústecký	41	15
Kraj Vysočina	15	10
Zlínský	14	7
Celkem	252	116

Návratnost dotazníku tedy není přímo úměrná počtu poskytovatelů sociálních služeb v jednotlivých krajích, ani není patrná přímá závislost. Vzhledem k tomu, že neexistuje statistika počtu sociálních pracovníků zaměstnaných v NZDM, nemůžeme úspěch návratnosti plně určit ani srovnáním.

4.5.1 Četnost a možnosti vzdělávání

V této oblasti soustředíme pozornost na možnosti vzdělávání vzhledem k počtu hodin, které mají zaměstnanci k dispozici. Vzděláváním myslíme možnost účasti na vzdělávacích akcích (externích i interních). Vycházíme z předpokladu, že zaměstnanci se většinou vzdělávají minimálně 24 hodin ročně, což upravuje zákon. Otázkou však zůstává, zda tento počet zahrnuje i hodiny supervize či zaměstnavatelé vnímají jako prioritu vzdělávání svých zaměstnanců, a proto jim umožňují vzdělávat se i nad tento minimální limit. Dalším důležitým ukazatelem je i spokojenost sociálních pracovníků s počtem hodin věnovaných vzdělávání.

Z šetření plyne, že většina zaměstnanců má možnost z pracovní doby využít více než 24 hodin pro vzdělávání, což potvrdilo 61 respondentů (tj. 52 %). V rozmezí 16 - 24 hodin se pohybovalo 46 respondentů (tj. 40 %) a 24 – 32 hodin 42 respondentů (tj. 36 %). Variantu 32 – 40 hodin ročně zvolili 4 respondenti (tj. 3 %) Překvapivé byly odpovědi 3 respondentů, kteří uvedli možnosti vzdělávání pouze mezi 8 – 16 hodinami za rok.

Vzhledem k tomu, že otázka byla polouzavřená, ve 21 případech (18 %) respondenti využili možnost odpovědi „jiné“. Ve 14 případech zdůraznili, že spodní hranice vzdělávání je 24 hodin, ale maximální není stanovena, popř. na 160 hodinách. Ve 3 odpovědích zmínili pouze 24 hodin a v jednom případě 64 hodin za rok. Na otázku neodpověděli 3 respondenti, jelikož citovali pouze zákon nebo nekonkretizovali odpověď např. „záleží na projektu“. Pro přehlednost přidáváme tabulku vyjadřující počet respondentů označujících konkrétní položku (absolutní četnost) i informaci o tom, jak velká část z celkového počtu hodnot připadá na danou kategorii (relativní četnost).

Tabulka č. 3 Četnost vzdělávání podle počtu hodin

Počet hodin za rok	Absolutní četnost	Relativní četnost (v %)
0 – 8	0	0
8 – 16	3	3
16 – 24	46	40
24 – 32	42	36
32 – 40	4	3
Jiné > 24	15	13
Jiné < 24h	3	2,5
Jiné nekonkrétní	3	2,5

V navazující otevřené otázce se již ptáme konkrétně, kolik hodin by pro ně bylo přijatelné. Odpovědí bylo mnoho, a proto uvádíme pouze některé a ostatní shrnujeme. V odpovědích se ukázalo, že 11 osob je spokojeno s 24 hodinami vzdělávání za rok. Ve třech případech by byly spokojeni s méně hodinami na vzdělávání a v pěti případech by přivítaly naopak mezi 50 – 120 hodinami. Jeden respondent zdůraznil i vliv nabídky vzdělávacích agentur, kdy někdy není schopen najít vhodné využití ani pro 24 hodin a další rok je tomu právě naopak. Často se objevovalo tvrzení, že záleží na tom, zda ještě dokončují vysokoškolské vzdělávání, protože v tom případě ocení více hodin, což může vycházet z toho, jak zaměstnavatelé podporují sociální pracovníky v doplnění určitého stupně vzdělání a poskytují k tomu výhody (čas ve škole je v určité míře „započítáván“ jako pracovní vytížení apod.). Vzhledem k cílové skupině asi není překvapivé, že v jedné z odpovědí zazněla i potřeba podpory zaměstnavatele v sebezkušenostních výcvicích, které jsou časově i finančně náročné.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že většina NZDM nabízí možnost interního vzdělávání jiného než supervize, což potvrdilo 94 respondentů tj. 81 %. Pouze 18 tj. 15, 5 % odpovědělo negativně a 4 nevěděli (3, 5 %). Pro možnosti vzdělávání shledáváme za důležité, kdo se podílí na výběru vzdělávacích aktivit. Většina respondentů 94, tj. 81 % si volí zaměření vzdělávacích akcí sama a poté konzultuje s vedením, pouze ve 3 (3 %) případech mají absolutní svobodu ve volbě a v 19 (15 %) naopak vedení vybírá a konzultuje (pouze v jednom případě z těchto rozhoduje vedení).

Důležitým parametrem pro analýzu vzdělávacích možností jsou z velké části kritéria pro výběr konkrétních vzdělávacích akcí. Pro výzkum této tematiky využíváme otázky škálového typu, kdy měli respondenti faktory jako forma vzdělávání (e-learning, workshop...), časová náročnost, místo konání, lektor (př. organizující subjekt) a téma ohodnotit na škále 1 (plně souhlasím) – 5 (zcela nesouhlasím). Při využití aritmetického průměru (zn. \bar{x}) zaokrouhleného na dvě desetinná místa. Čím nižší je hodnota \bar{x} , tím důležitější kritérium pro výběr. Seřazení kritérií podle důležitosti:

1. Téma vzdělávací akce ($\bar{x} = 1,12$)
2. Místo konání vzdělávací akce ($\bar{x} = 2,04$)
3. Časová náročnost vzdělávací akce ($\bar{x} = 2,08$)
4. Lektor (organizující subjekt) vzdělávací akce ($\bar{x} = 2,26$)
5. Forma vzdělávání ($\bar{x} = 2,65$)

Nejdůležitějšími kritérii a tedy i možnými limity shledáváme téma a místo konání vzdělávací akce. Tuto situaci potvrdil výrok jednoho z respondentů k otázce zaměřené na počet hodin vzdělávání za rok. Respondent uvedl: „snažíme se dodržet povinné hodiny ze zákona, tj. 24, školení vybíráme podle cenové a místní dostupnosti, vzhledem k jednoročnímu dotačnímu financování nemáme stanovený roční limit příspěvku na pracovníka - pokud nejsou peníze, školení si platí zaměstnanci ze svého, nebo využívají ty, které jsou zdarma.“ V realitě sociální práce považujeme tyto faktory významnými.

4.5.2 Četnost a možnosti supervize

V oblasti profesního rozvoje je důležité vedle návštěv vzdělávacích akcí i supervize, jak dokázal výzkum. Žádný z respondentů nevedl, že by supervize v zařízení neprobíhala vůbec. Vzhledem k důležitosti metody supervize jako nástroje profesního rozvoje, znázorňujeme v tabulce č. 4 odpovědi respondentů umístěných na škálách od 1 (plně souhlasím) do 5 (zcela nesouhlasím) při zodpovídání preferencí jednotlivých typů

supervize. Respondenti měli přímo v dotazníku napsáno, co konkrétním typem supervize myslíme, aby nedošlo ke zkreslení výsledků.

Tabulka č. 4 Preference typů supervize (v %)

Typ supervize	1	2	3	4	5
Individuální	16,4	34,5	34,5	8,6	6,0
Skupinová	1,7	7,8	15,5	58,6	16,4
Týmová	67,2	24,1	6,0	2,6	0
Intervize	11,2	31,0	37,9	19,0	0,9
Žádná	3,4	2,6	6,0	11,2	76,7

Pro možnost seřazení jednotlivých typů supervize podle preferencí respondentů využíváme výpočet aritmetického průměru (zn. \bar{x}). Čím nižší je hodnota \bar{x} , tím větší zaznamenáváme preferenci určitého typu supervize.

Tabulka č. 5 Aritmetický průměr preference typů supervize

Typ supervize	\bar{x}	Pořadí
Individuální	2,53	2.
Skupinová	3,80	4.
Týmová	1,44	1.
Intervize	2,67	3.
Žádná	4,55	5.

Tuto problematiku mapujeme i otázkou č. 11 a to v jaké četnosti se konají jednotlivé druhy v jejich NZDM, abychom ověřili, jak se shodují preference sociálních pracovníků s realitou v zařízení.

Tabulka č. 6 Četnost jednotlivých druhů supervize v NZDM podle počtu respondentů

Typ supervize	Pravidelně		Nepravidelně	
	1 x měsíčně	1 x za 2 měsíce	Občas	Nikdy
Individuální	3	14	73	26
Skupinová	11	27	27	51
Týmová	28	68	18	2
Intervize	62	5	29	20

Z tabulky vidíme, že z hlediska četnosti jsou nejčastěji využívány intervize, přestože jejich preference ve výzkumu mezi sociálními pracovníky nevyplynula. Individuální supervize, která se objevila jako preferovaná mezi sociálními pracovníky, se využívá velmi sporadicky. Na tuto oblast se dále zaměřuje spokojenost sociálních pracovníků s podporou svého zaměstnavatele v oblasti profesního rozvoje a jeho limitů.

4.5.3 Spokojenost s podporou zaměstnavatele a možné limity v profesním rozvoji

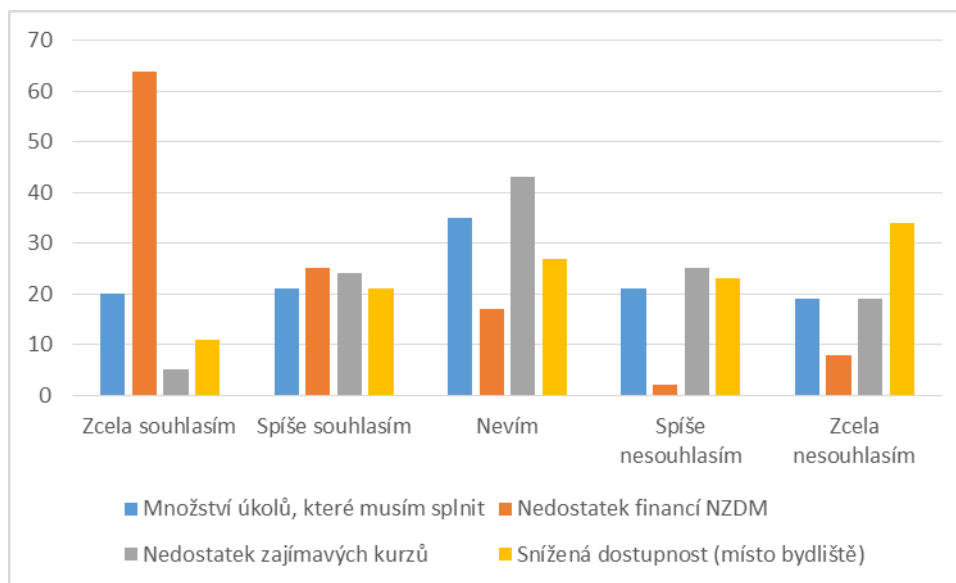
V oblasti týkající se spokojenosti s podporou zaměstnavatele, se zabýváme profesním rozvojem jako celkem, tj. vzděláváním i supervizemi. K tomuto účelu využíváme škálovou metodu. Většina respondentů se vyjadřuje příznivě k otázce spokojenosti s podporou zaměstnavatele a to zejména v umožnění účasti na vzdělávací akci (plně souhlasilo 79 respondentů, tj. 68 % a 26, tj. 22% spíše souhlasilo a naopak pouze 1 zcela nesouhlasil) a realizaci supervizí (plně souhlasilo 77 respondentů, tj. 66, 4 % a pouze 3 zcela nesouhlasili). U realizace intervizí zaznamenáváme menší pokles, ale stále je nadpoloviční většina plně spokojená, tj. 60 respondentů (52, 6 %).

Pro úplnost respondenti na konci ještě zodpovídali, jak jsou celkově spokojeni s reagováním zaměstnavatele na jejich potřeby. Nadpoloviční většina respondentů (65, tj. 56 %) zcela souhlasila s tvrzením o spokojenosti, 30 (tj. 25, 9 %) zvolilo variantu spíše souhlasnou, 13 (tj. 11, 2 %) nevědělo, 6 (tj. 5, 2 %) spíše nesouhlasilo a zbylí 2 (tj. 1, 7 %) plně nesouhlasili.

Otázka č. 16 také potvrdila spokojenost s podporou zaměstnavatele ve vzdělávání, protože v rámci limitů profesního rozvoje označilo 69 respondentů (59, 5%) záporně tvrzení, že jim je bráněno ve vzdělávání a spíše nesouhlasilo 25 (21, 6 %). Za klíčový limit však 64 respondentů (55, 2 %) považuje nedostatek financí a dalších 25 (21, 6 %) spíše souhlasí.

Další limity, na které jsme se respondentů tázali, se týkali spokojenosti s nabídkou vzdělávacích akcí, jejich dostupností z hlediska místa bydliště a také zaneprázdněnost sociálních pracovníků. Tyto odpovědi však nebyly tak jednoznačné (ani nadpoloviční většinou), a proto je uvádíme podrobněji níže v grafech spolu se zmíněním největšího limitu, kterým jsou finance NZDM.

Graf č. 3 Limity profesního rozvoje sociálních pracovníků v NZDM



Rozdíly v těchto limitech nepovažujeme za tak výrazné, uvádíme je tedy pro představu, co mohou vnímat sociální pracovníci jako svá omezení v profesním rozvoji. Zajímavá je i nerozhodnost sociálních pracovníků při označení, zda je limitem i nedostatek vzdělávacích akcí či množství úkolů, které musí každodenně plnit.

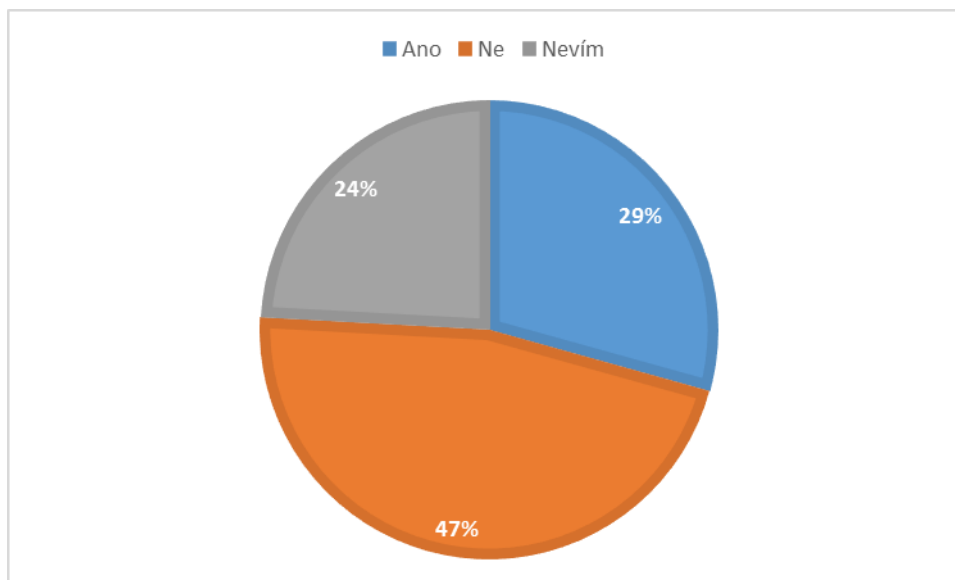
Jedním z limitů vnímáme i situaci, kdy se do možnosti 24 hodinového vzdělávání počítají i supervize, a tedy zbývá kratší čas pro jiné formy vzdělávání. Tuto praxi potvrzuje 25 respondentů (tj. 21, 6 %).

4.5.4 Individuální a vzdělávací plány organizace

Pozitivně k profesnímu rozvoji sociálních pracovníků přispívá i stanovování individuálních plánů jednotlivých zaměstnanců, čemuž jsme se více věnovali v kapitole 4.5.1, kde ve většině případů plánují profesní rozvoj sami zaměstnanci ve spolupráci s vedením. K písemně zpracovanému individuálnímu plánu se hlásilo 95 respondentů (tj. 81,9 %), zbylých 20 (17,2 %) se vyjádřilo záporně a 1 neodpověděl.

V odpovědích na uzavřenou otázku na písemně zpracovaný vzdělávací plán organizace však převažuje záporné stanovisko. Pro lepší pochopení respondenta v poznámce pod touto otázkou více specifikujeme komplexní vzdělávací plán organizace jako „dokument, v němž je vzdělávací plán na 3 - 5 let, kvalifikační struktura zaměstnanců apod.“

Graf č. 4 Komplexní vzdělávací plán organizace



Ke komplexnímu plánu vzdělávání organizace se tedy vyjádřilo negativně 55 respondentů, 34 kladně a 28 nevědělo, zda něco podobného v organizaci mají vypracováno.

4.6 Vyhodnocení hypotéz

Cílem diplomové práce je popsat možnosti profesního rozvoje sociálních pracovníků v NZDM jako nástroje pro zvyšování kvality poskytování sociálních služeb.

Cíle bylo dosaženo prostřednictvím ověření hypotéz.

H1: NZDM tvoří individuální vzdělávací plány jednotlivých sociálních pracovníků.

K této hypotéze klademe otázku č. 5, 7.

Deskriptivní charakter hypotézy vedl ke zjištění, že individuální plány jednotlivých pracovníků, které jsou doporučované při zavádění standardů kvality, jsou v NZDM hojně využívány. Toto tvrzení potvrzujeme i výsledkem průzkumu, kde 95 (81, 9 %) respondentů potvrdilo, že mají písemně zpracovaný individuální plán.

Tato hypotéza se nadpoloviční většinou potvrdila.

H2: Sociální pracovníci v NZDM jsou seznámeni se vzdělávacími plány organizace.

K této hypotéze využíváme otázku č. 6.

V oblasti vzdělávacích plánů organizace byla však situace jiná. Záporně se vyjádřilo k existenci písemně zpracovaných vzdělávacích plánů organizace 54 (47 %) respondentů a 28 (24 %) nevědělo a pouze 34 (29 %) potvrzuje, že vědí o vzdělávacích plánech organizace. Lze tedy usuzovat, že sociální pracovníci nejsou seznámeni se vzdělávacími plány organizace, které přispívají ke komplexnosti pojetí profesního rozvoje (z pohledu ideje „učící se organizace“), alespoň ne z hlediska standardů kvality.

Tato hypotéza se však nadpoloviční většinou nepotvrdila.

H3: Sociální pracovníci často navštěvují vzdělávací akce pouze v rozsahu 24 h než déle.

Podkladem této hypotézy jsme analyzovali otázky č. 3, 4 a 12.

Z průzkumu vyplynulo, že většina zaměstnanců má možnost z pracovní doby využít více než 24 hodin pro vzdělávání, což potvrdilo 61 respondentů (tj. 52 %). V rozmezí 16 - 24 hodin se pohybovalo 46 respondentů (tj. 40 %) a 24 – 32 hodin 42 respondentů (tj. 36 %). Variantu 32 – 40 hodin ročně zvolili 4 respondenti (tj. 3 %) Překvapivé byly odpovědi 3 respondentů, kteří uvedli možnosti vzdělávání pouze mezi 8 – 16 hodinami za rok.

Tuto hypotéza se nepodařilo nadpoloviční většinou potvrdit.

H4: Sociální pracovníci využívají častěji týmovou supervizi než intervize v rámci profesního rozvoje.

Pro ověřování této hypotézy jsme využili otázky č. 10 a 11.

Sociální pracovníci využívají z hlediska četnosti častěji intervizi, kterou v nadpoloviční většině (62 respondentů) využívají minimálně 1 x měsíčně, zatímco četnost týmové supervize ve stejném intervalu je pouze zmíněna u 28 respondentů. Markantně se však liší výsledky při četnosti 1 x za 2 měsíce, kdy se situace obrací a nadpoloviční většina (68 respondentů) využívá týmovou supervizi a pouze u 5 respondentů se objevuje v tomto intervalu intervize.

Hypotézu se nepodařilo potvrdit nadpoloviční většinou.

H5: Sociální pracovníci jsou spokojeni s možnostmi profesního rozvoje.

Pro popsání této problematiky využíváme otázky č. 8, 9, 13, 14 a 15.

Respondenti se kladně stavěli k možnostem profesního rozvoje zejména k podpoře od zaměstnavatele. Nadpoloviční většina respondentů (56 %) plně a 25, 9 % spíše souhlasila s tvrzením, že zaměstnavatel pružně reaguje na jejich potřeby v profesním rozvoji a velmi podobně se ohrazovala proti výroku, že limitem jejich profesního rozvoje je nedostatek podpory ze strany zaměstnavatele. Co však označili jako limit, bylo nedostatek financí NZDM pro profesní rozvoj, zaneprázdněnost a někteří i nedostatek časové dotace pro návštěvy vzdělávacích akcí.

Kladně se respondenti vyjadřovali k tomu, že mají dostatek prostoru pro podílení se na plánování svého dalšího rozvoje ve spolupráci se zaměstnavatelem (což uvedlo 94 tj. 81 % respondentů).

Tato hypotéza se podařila s nadpoloviční většinou respondentů potvrdit.

4.7 Interpretace výzkumného šetření

V rámci výzkumného šetření oslovujeme všechny NZDM registrované v rejstříku MPSV a za velký úspěch považujeme 116 odpovědí. Zájem ze strany vedoucích NZDM o výsledky šetření také vnímáme jako ukazatel zájmu o standardy kvality a možnou inspiraci ke zlepšení profesního rozvoje zaměstnanců (nebo alespoň kritickou reflexi).

Ve výzkumném šetření narážíme na limity, které dotazníková metoda klade. Minimalizace těchto nedostatků se snažíme dosáhnout prostřednictvím otázek škálového typu, které otevírají respondentům prostor pro širší vyjádření preferencí. Vzhledem k tomu, že v sociálních službách hrají důležitou roli poskytovatelé i samotní zaměstnanci, otázky směřujeme nejenom k sociálním pracovníkům, ale i k běžné praxi v NZDM. Bohužel se nám již nepodařilo postihnout náhled zřizovatelů, kteří mají také důležitou roli při udržování kvality služeb.

Klíčové pro splnění cíle diplomové práce se jevila spokojenost sociálních pracovníků s možnostmi profesního rozvoje i jejich preference. Za velmi významné považujeme, že nadpoloviční většina respondentů projevila spokojenost a limity viděla spíše ve financích NZDM, dojíždění na vzdělávací akce či někdy omezenou nabídkou vzdělavatelů. Všichni z dotázaných však považovali přínos vzdělávání důležitý pro osobní i pracovní život. Pokud by si však mohli vybrat vzdělávací akce, volili by výcviky (terapeutické, sebepoznávací apod.) nebo vzdělávací akce určené konkrétně pro NZDM (informace jsou více zaměřená na konkrétní specifickou cílovou skupinu a na vzdělávacích akcích potkávají i mnoho známých z oboru). Většina z dotázaných by přivítala více hodin věnovaných vzdělávání, což potvrzuje i otázka na to, zda vybírají vzdělávací akce podle jejich časové náročnosti (86, tj. 67, 2 % respondentů určilo toto kritérium jako důležité).

Neméně zajímavou a důležitou oblastí profesního rozvoje jsou supervize. V metodických materiálech je zmiňujeme jako klíčový nástroj ke zvládnutí pracovního vytížení i rozvoji osobních i pracovních kompetencí. Této oblasti věnujeme nemalou pozornost. Podle preferencí jednotlivých pracovníků se nám při výpočtu aritmetického průměru podařilo seřadit vzestupně typy supervizí podle oblíbenosti v pořadí 1. týmová, 2. individuální, 3. intervize. Podle další otázky týkající se již praxe („jak často navštěvujete týmovou, individuální supervize a intervize?“) ukazujeme, že nejčastější je intervize, méně častá týmová supervize a nejméně se koná individuální supervize. Zde ukazujeme jeden z limitů v profesním rozvoji, a to je snížená efektivnost týmové supervize, pokud se koná pouze 1 x za 2 měsíce. Např. Havrdová (2008) uvádí, že v supervizi je důležité, aby došlo

k navázání vztahu mezi účastníky i supervizorem, a tak by mezera mezi sezeními neměla být delší než měsíc až 6 týdnů. Samozřejmě dále záleží na tom, zda mají pracovníci i další možnosti reflexe jinými metodami atd.

Jako nejvíce problematickou oblast ukazujeme písemně zpracovaného vzdělávacího plánu organizace, ze kterého by měly vycházet individuální plány jednotlivých pracovníků. Tyto dva plány považujeme za klíčové pro komplexnost systému profesního rozvoje sociálních pracovníků. Sestavování individuálních plánů pracovníků je již běžnou praxí v NZDM, což výzkumem potvrzujeme. Většina respondentů však zdůrazňuje, že se vzdělávacími plány seznámeni nejsou. V tomto případě se ukazuje dotazníkové šetření jako nedostatečné, protože není možné doptání respondentů, co tuto situaci způsobilo. Vysvětlení může existovat více, např. že zařízení plány mají, ale pracovníci s nimi nejsou seznámeni či nevidí jejich význam nebo se ještě nesetkali s pojmenování plánů dle standardů kvality; nebo plány v zařízení přímo vypracovány nemají.

Tato diplomová práce popisuje možnosti profesního rozvoje sociálních pracovníků v NZDM jako nástroje zvyšování kvality poskytování sociálních služeb. Každá z možností může být při určitých podmínkách i limitem rozvoje sociálních pracovníků, a proto se respondentů tážeme ve více otázkách blíže na svoje preference i běžnou praxi. Z dotazování vyplynuly zajímavé postřehy, které by mohly být pomocníkem pro rozvoj kvality v NZDM, ale i námětem pro další výzkumná šetření kvalitativního i kvantitativního charakteru.

Diskuze

V diplomové práci se věnujeme aktuálnímu tématu s přihlédnutím k české legislativě a aplikaci manažerských metod do sociální práce. Sociální práce má své místo ve společnosti odpradáвна, ale tak jako vše, i ona se musí přizpůsobovat potřebám společnosti, i když to není jednoduché. Konkurenceschopnost, rozvoj lidských zdrojů, kvalita služeb, zavádění nových metod... má své místo i v sociální práci, což zdůrazňují i standardy kvality. Přestože standardy existují 9 let, stále nejsou ve všech organizacích plně akceptovány a v praxi vždy využity.

Z výsledků výzkumného šetření vyvozujeme, že zaměstnavatelé neseznamují sociální pracovníky s písemně zpracovanými vzdělávací plány organizace, ze kterých by koncepčně vycházely plány individuální. Pro oblast profesního rozvoje jako důležitým shledáváme právě klima organizací, ve kterých jsou cíle jednotlivců sladěny s cíli koncepčními, protože i to je důležitým předpokladem pro podporu všech osob zaměstnaných na konkrétním místě. Pokud pracoviště jako celek neupřednostňuje profesní rozvoj a čas jemu věnovaný jako přínos, s největší pravděpodobností tomu ani písemně zpracované plány, individuální či celé organizace, nepomohou. Příkladem mohou být supervize, kdy na jednom pracovišti jsou nepostradatelné a zaměstnanci je vnímají jako „základní kámen“ profesního rozvoje a na druhém jako „nutné zlo“, kterým ztrácejí čas. Myslíme si tedy, že i pracoviště samo musí pociťovat potřebu dalšího profesního rozvoje, protože pokud tomu tak není, sebelepší metoda se neseťká s úspěchem. Toto ukazujeme i ve výzkumném šetření, ve kterém vyšlo najevo, že někteří zaměstnanci jsou spokojeni i s osmi hodinami vzdělávání a raději by čas věnovali přímé práci, což může znamenat, že pracoviště je ve fázi neuvědomované nevědomosti. Považujeme i tuto situaci za odraz praxe některých organizací, které považují standardy kvality za něco zbytečného.

Oblast sociální práce vnímáme jako zajímavou pro rozvoj potenciálu a profesionality osob v ní pracujících, což bohužel nemůžeme dostatečně zachytit pouze z dotazníkového šetření. Přestože jsme zvolili řadu otázek škálového typu, aby mohli respondenti využít širší plejádu odpovědí, stále by bylo zajímavé zachytit širší souvislosti, ve kterých se hlavní aktéři pohybují, a tedy mají vliv na jejich volbu.

Závěr

Diplomovou práci zaměřujeme na analýzu profesního sociálních pracovníků v NZDM v České republice. Přestože se NZDM a výzkumům v této oblasti věnuje Česká asociace streetwork, která vytvořila i standardy kvality v NZDM, stále se objevuje dostatek prostoru pro zlepšování. Vzhledem k tomu, že služba NZDM je často poskytována nestátními neziskovými organizacemi, má velký potenciál pro práci s klienty, ale limity mohou být právě finance, které ve velké míře ovlivňují možnosti dalšího profesního rozvoje a tím i uplatňování standardů kvality.

Praktická část diplomové práce navazuje na teoretickou, věnovanou podrobněji úvodu do problematiky sociální práce v kontextu sociální politiky a to se zaměřením na nové poskytovatele sociálních služeb, kterými jsou NNO. Ze široké škály služeb, jež definuje ZSS, označujeme za stěžejní specifickou oblast práce s dětmi a mládeží a to v NZDM. Do výzkumného šetření zapojujeme 116 sociálních pracovníků z NZDM, kteří poskytli důležité podklady pro popis možností profesního rozvoje vzhledem k zavádění standardů kvality.

Pro profesní rozvoj jsou klíčové dva dokumenty – individuální vzdělávací plán a plán rozvoje organizace. Sociální pracovníci jsou zvyklí používat pro svůj rozvoj individuálního plánování a to nejčastěji po konzultaci s nadřízeným, málokdo z nich však ví o existenci plánů rozvoje organizace, které by při tom měly být klíčové pro směřování organizace jako celku.

Termín profesní rozvoj je široký, v rámci této práce věnujeme pozornost vzdělávacím akcím a supervizím. Podporou profesního rozvoje může být čas, kterým pro něj disponujeme. Právě v dnešní postmoderní společnosti, kde klademe důraz na neustálé vzdělávání a doplňování vědomostí, dovedností i schopností, je lhůta 24 hodin daná zákonem nedostatečná. Většina respondentů odpověděla, že by přivítaly více hodin, někteří až mezi 50 – 120 hodinami, v nichž by se zúčastnili různých vzdělávacích akcích, a to zaměřených na konkrétní metody práce v NZDM či na dlouhodobé výcviky (terapeutické, krizová intervence apod.). Tato investice do profesního rozvoje může znamenat podporu pro zavádění standardů kvality, pro něž jsou pracovníci konkrétních zařízení klíčoví. Velmi pozitivně hodnotíme existenci supervize ve všech NZDM, i když její frekvence vzhledem k očividným potřebám pracovníků není tak častá. Velmi inspirativní se jeví využití intervizi minimálně k podpoře, kde týmové supervize probíhají pouze sporadicky.

Intervize je metoda supervize, která je pro NZDM „levná“ a při tom může skýtat potenciál určitého sdílení zkušeností, metod řešení apod. Důvěra a spokojenost sociálních pracovníků se zaměstnavateli vytváří potenciál pro využití nových možností profesního rozvoje, jelikož v příjemném klimatu učící se organizace je možné inovovat a zlepšovat postupy apod. i přes možné limity.

Každý faktor můžeme vnímat jako limit nebo prostředek rozvoje, ale záleží na tom, jak s nimi v dané organizaci zacházíme a jestli najdeme cestu k překonání. Sociální oblast je poměrně složitou z důvodů aktérů, kteří ji ovlivňují. Každý z nich vnímá priority jinde, a tak se může stát, že cesta k jejich sladění je trnitá. Toto ukazujeme zejména v oblasti neziskového sektoru, který má velký potenciál změny a aplikaci vysoce nastavených standardů na straně jedné, na druhé však zápolí s byrokracií, neflexibilním financováním a někdy také nedůvěrou ze strany státních institucí.

V diplomové práci popisujeme aktuální stav možností profesního rozvoje, ať pozitivně nebo negativně vnímaných. Tato oblast nabízí ještě mnoho prostoru pro bádání ať v rámci kvalitativních nebo kvantitativních výzkumů s cílem rozšířit možnosti profesního rozvoje tak, aby bylo pružně reagováno na potřeby všech s udržením přátelského klimatu v NZDM, který se poté podílí na minimalizaci omezení a naopak podporuje přirozený růst každého jedince.

Výzkumný soubor 116 respondentů nebyl natolik velký, abychom výsledky mohli zobecnit a označit za obecně platné. Využít by jich však mohli vedoucí pracovníci v NZDM, kteří se profesním rozvojem zaměstnanců zabývají.

Seznam použité literatury:

- 1) BENEŠ, M. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 176 s. ISBN 978-802-4748-245.
- 2) ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011. 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- 3) HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. 209 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
- 4) HAVRDOVÁ, Z. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. 1. vyd. V Praze: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích, 2010. 207 s. ISBN 978-80-87398-06-7.
- 5) HLOUŠEK, J. a HLOUŠKOVÁ Z. *Získávání zdrojů na aktivity NNO působící v sociální oblasti*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. 158 s. Texty k sociální práci (Gaudeamus). ISBN 978-807-4351-211
- 6) KOTOUS, J - MUNKOVÁ, G. - ŠTEFKO, M. *Obecné otázky sociální politiky*. Praha: Ústav státu a práva AV ČR, 2013. 169 s. ISBN 978-80-87439-08-1
- 7) MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
- 8) MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
- 9) MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- 10) MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

- 11) MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- 12) MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. 307 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- 13) ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.
- 14) ŠIMKOVÁ, E. *Základy managementu a marketingu pro neziskové organizace: systematický přehled základní manažerské a marketingové problematiky*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004, 117 s. ISBN 978-80-7435-012-2
- 15) TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). 152 s. ISBN 80-247-0405-6.
- 16) VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí: kompetence v andragogice, pedagogice a řízení*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. 140 s. ISBN 978-80-86723-54-9.

Internetové zdroje

- 1) ČECHLOVSKÝ, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)* [online]. Hradec Králové: PdF UHK, 2005. 99 s. Diplomová práce. Dostupné z:
http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703
- 2) *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008. Dostupné z :
http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf
- 3) Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2008. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z:
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
- 4) *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [cit. 2016-02-28]. Dostupné z:
<http://iregistr.mpsv.cz/sluzba/rozsirenyvhledavanisluzby>
- 5) *Státní politika vůči nestátním neziskovým organizacím na léta 2015 – 2020*. In: Rada vlády pro nestátní neziskové organizace, [online]. [cit. 2016-02-28]. dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/statni_politika.pdf
- 6) *Vyhláška 505/2006 Sb.* In: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [cit. 2016-02-28] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf
- 7) *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách*. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online].[cit. 2016-3-3].Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

Příloha

Dotazník

Dobrý den, jsem studentkou Filozofické fakulty Univerzity Karlovy navazujícím Mgr. studiu Sociální pedagogiky a ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který je podkladem pro moji diplomovou práci. Ve své diplomové práci se zabývám možnostmi rozvoje a vzděláváním sociálních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (zaměřujícím se zejména na možnosti profesního rozvoje jako prostoru pro zvýšení kvality služeb). Dotazník je anonymní. Odpovědi Vám nejbližší prosím zatrhněte. Předem velmi děkuji za vyplnění.

- 1) Kolik má obyvatel má sídlo, ve kterém se NZDM nachází:**
 - a) Do 5000 obyvatel
 - b) 5001 – 10 000 obyvatel
 - c) 10 001 – 100 000 obyvatel
 - d) 100 001 a více
- 2) V jakém kraji se Vaše NZDM nachází:**
- 3) Kolik hodin vzdělávání za rok máte standardně nárok?**
 - a) 8 – 16 hodin
 - b) 16 - 24 hodin
 - c) 24 – 32 hodin
 - d) 32 – 40 hodin
 - e) Jiné: prosím vypište
- 4) Kolik hodin vzdělávání ročně by Vám vyhovovalo? (otevřená otázka)**
- 5) Stanovujete si v rámci vaší organizace písemný individuální vzdělávací plán?**
 - a) Ano
 - b) Ne
 - c) Jiné:
- 6) Máte k dispozici ve vaší organizaci komplexní vzdělávací plán (dokument, v němž je vzdělávací plán na 3 – 5 let, kvalifikační struktura zaměstnanců apod.)**
 - a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nevím
- 7) Kdo stanovuje, jakých vzdělávacích akcích se zúčastníte:**
 - a) Já sám/sama
 - b) Já sám/sama, ale poté konzultuji s vedením
 - c) Vedení navrhuje a konzultuje se mnou
 - d) Pouze vedení
 - e) Jiné:
- 8) Podle čeho vybíráte vzdělávací aktivity? (prosím na škále ohodnoťte)**
 - a) Dle formy vzdělávání (e-learning, prezenční, kombinované...) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
 - b) Časové dotace (jednodenní, dvoudenní,) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
 - c) Místo konání (město, kraj,...) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
 - d) Lektor (popř. organizující subjekt) 1 – 2 – 3 – 4 – 5

- e) Tématu 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- f) Jiné (prosím vypište):
- 9) Máte v organizaci jiné možnosti interního vzdělávání (organizovaného přímo vašim NZDM, tedy určeném pouze pro zaměstnance př. krizová intervence apod.) než je supervize:**
- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím
- d) Supervize nemáme
- 10) Jaké formy supervize upřednostňujete, prosím ohodnoťte na škále 1 (plně souhlasím) – 5 (zcela nesouhlasím):**
- a) Individuální supervize 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- b) Skupinová supervize (s kolegy z jiných organizací) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- c) Týmová supervize (supervize vašeho pracovního týmu vedená odborníkem) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- d) Intervize (setkání skupiny vašich kolegů z NZDM s nimiž sdělíte odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jen jednomu z nich. Setkání se koná bez supervizora) 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- e) Obešel/a bych se bez supervize v jakékoli formě. 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- 11) Jaké formy supervize se konají ve vašem NZDM prosím určete na škále (pravidelně – občas tj. pouze nárazově – nikdy)**
- a) Individuální supervize: pravidelně (1 x měsíčně - 1 x za 2 měsíce) – občas – nikdy
- b) Skupinová supervize: pravidelně (1 x měsíčně - 1 x za 2 měsíce) – občas – nikdy
- c) Týmová supervize: pravidelně (1 x měsíčně - 1 x za 2 měsíce) – občas – nikdy
- d) Intervize: pravidelně (1 x měsíčně - 1 x za 2 měsíce) – občas – nikdy
- 12) Počítají se Vám do zákonné povinnosti 24 hodinového vzdělávání i hodiny supervize?**
- a) Ano
- b) Ne
- 13) Jak jste spokojeni s podporou zaměstnavatele v možnostech Vašeho vzdělávání (prosím ohodnoťte na škále 1 (plně souhlasím) – 5 (zcela nesouhlasím):**
- a) Umožnění účasti na vzdělávacích akcích, které si sami vyberete 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- b) Realizací supervizí 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- c) Realizací intervizí 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- d) Máte pocit, že zaměstnavatel pružně reaguje na Vaše potřeby rozvoje: 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- 14) Co považujete za největší limity možností Vašeho vzdělávání, ohodnoťte prosím na škále 1 (plně souhlasím) – 5 (zcela nesouhlasím)**
- a) Nedostatek financí NZDM 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- b) Nedostatek podpory ze strany zaměstnavatele 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- c) Nedostatek pro Vás zajímavých kurzů 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- d) Nedostupnost nebo snížená dostupnost vzhledem k místě Vašeho bydliště 1 – 2 – 3 – 4 – 5
- 15) Co naopak považujete za hlavní přínosy možnosti vzdělávání se (Kurzy, semináře, workshopy)? (otevřená otázka)**