

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně
aktivizační službě pro rodiny s dětmi**

**Competences of Social Workers and Workers in Social Services in the Social
Activation Service for Families with Children**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Mgr. Kristýna Mlejnková, Ph.D.

Autor:

Bc. Hana Chrásková

Praha 2022

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Kristýně Mlejnkové, Ph.D. za odborné vedené této diplomové práce, cenné rady, ochotu a trpělivost. Děkuji všem, kteří mi stáli oporou. Především bych chtěla poděkovat mé sestře za pomoc s korekturami a podporu při studiu. A také mé mamince, která se dopsání této práce bohužel nedožila.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 06.08.2022

Hana Chrásková



Podpis

Anotace

Diplomová práce se zabývá tématem kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Teoretická část práce vymezuje zákonné kompetence pracovníků v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi s popisem základních pojmů. Praktická část má kvalitativní charakter a věnuje se skutečné praxi v oblasti kompetencí z pohledu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Výzkumné šetření je uskutečněno formou rozhovorů podle návodu a data jsou vyhodnocována metodou analýzy témat.

Klíčová slova

Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, kompetence, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, rodina

Annotation

The diploma thesis deals with the topic of competencies of social workers and workers in social services in the social activation service for families with children. The theoretical part of the work defines the legal competencies of workers in the social activation service for families with children with a description of basic terms. The practical part has a qualitative character and is dedicated to actual practice in the field of competencies from the point of view of social workers and workers in social services in the social activation service for families with children. The research investigation is carried out in the form of interviews according to the instructions, and the data is evaluated using the method of thematic analysis.

Keywords

Social worker, worker in social services, competencies, social activation service for families with children, family

Seznam zkratek

OSPOD – Orgán sociálně–právní ochrany dětí

PSS – Pracovník v sociálních službách

SAS – Sociálně aktivizační služba

SASRD – Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

SP – sociální pracovník

Obsah

Úvod.....	8
Teoretická část.....	10
1 Pomáhající profese	10
1.1 Sociální služby	10
1.2 Sociální pracovník.....	11
1.3 Pracovník v sociálních službách	12
1.4 Etický kodex a hodnoty v pomáhajících profesích	13
1.5 Úskalí spojená s výkonem pomáhajících profesí	15
2 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.....	16
2.1 Pověření k sociálně–právní ochraně dětí.....	18
2.2 Sanace rodiny	19
2.3 Rodina	19
2.3.1 Funkce rodiny a jejich naplňování	21
2.3.2 Rodina jako klient sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	22
2.3.3 Sociální práce s rodinou	24
2.3.4 Terénní sociální práce s rodinou	25
2.4 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi na Chomutovsku.....	26
3 Kompetence.....	29
3.1 Profesionální kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky.....	30
3.2 Profesionální kvalifikační předpoklady pro pracovníky v sociálních službách.....	31
Praktická část	33
4 Výzkumné šetření	33
4.1 Cíl výzkumného šetření.....	33
4.2 Metodologie výzkumného šetření	34
4.3 Metodika výběru respondentů a výzkumného šetření.....	35
4.4 Charakteristika respondentů.....	36

4.5	Etické zásady výzkumného šetření	38
4.6	Limity výzkumného šetření.....	38
4.7	Metodika zpracování dat	38
4.8	Analýza rozhovorů	39
4.8.1	Nejčastěji vykonávané činnosti v SASRD	40
4.8.2	Rozdíly ve výkonu profese SP a PSS v SASRD.....	47
4.8.3	Shody ve výkonu profese SP a PSS v SASRD	49
4.8.4	Rozdělení kompetencí ve výkonu profese SP a PSS v SASRD.....	51
4.9	Diskuse.....	53
	Závěr	56
	Seznam použité literatury	58
	Elektronické zdroje	60
	Příloha č. 1	63
	Abstrakt	64

Úvod

Cílem předkládané diplomové práce je popsat zákonné kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi a následně prozkoumat skutečnou praxi v oblasti kompetencí pracovníků sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Diplomová práce je členěna na dvě základní části, teoretickou a praktickou. Teoretická část je vypracována na základě odborné literatury, Zákona č. 108/2006 Sb, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. a elektronických zdrojů. Praktická část je zpracována na základě kvalitativního přístupu s použitím polostrukturovaných rozhovorů.

Dané téma mě zaujalo, když jsem čerstvě po absolvování bakalářského studia začala pracovat v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. V této službě byli zaměstnání čtyři pracovníci (dvě pracovnice v sociálních službách a dvě sociální pracovnice). Při studiu jsem nabyla dojmu, že pracovníci v sociálních službách zastávají především roli pečovatelů, proto mě překvapilo, když se tito pracovníci stali mými kolegy. Již po pár dnech se ukázalo, že mě zaučují spíše pracovníci v sociálních službách a nespatořovala jsem rozdíly v kompetencích při práci s rodinami či v oblasti administrativy. S tehdejšími kolegyňemi jsme vedly několik debat na téma stejných kompetencí při jiném pracovním zařazení. Pracovníci v sociálních službách si často povzdechli nad faktem, že i když dělají stejnou práci, mají nižší platové ohodnocení. Proto když přišla možnost vybrat si téma diplomové práce, tak jsem neváhala. Zajímalo mě, jak jsou kompetence pracovníků v sociálně aktivizační službě nastaveny v dalších organizacích. Místně jsem specifikovala okres Chomutov, ve kterém žiji a díky tomu bylo jednodušší navázat spojení s dalšími službami.

Teoretická část diplomové práce je rozdělena na tři hlavní kapitoly. První kapitola vymezuje základní pojmy jako je pomáhající profese a sociální služby. Definuje sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách především podle Zákona o sociálních službách. Pro dokreslení vnímání pomáhajících profesí zmíní etický kodex a aplikaci hodnot do praxe a rovněž úskalí, která jsou spojená s výkonem pomáhajících profesí. Druhá kapitola následně definuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi (SASRD) podle Zákona o sociálních službách. Popisuje pověření k sociálně právní ochraně dětí a sanaci rodiny jako činnosti, které SASRD vykonává. Vymezuje také pojem rodina z pohledu typologie a funkcí. Kapitola dále uvádí možnosti sociální práce s rodinou a je zakončena zmapováním služeb SASRD v okrese Chomutov. Poslední kapitola teoretické části definuje pojem kompetence

a uvádí profesní kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách na základě Zákona o sociálních službách.

Praktickou část práce uvádí cíl výzkumného šetření a použitá metodologie. Popsána je metodika výběru respondentů a sběru dat. Zmíněny jsou etické zásady a limity šetření. Kapitola se věnuje též metodice zpracování dat a následné analýze rozhovorů se závěrečnou diskusí. Výzkumné šetření je uskutečněno formou rozhovorů podle návodu a data jsou vyhodnocena metodou tematické analýzy.

Teoretická část

1 Pomáhající profese

První kapitola se věnuje popisu základních pojmů důležitých pro dokreslení celé práce. Jako první se zaměřuje na krátký popis pomáhajících profesí, kam patří profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Dále se kapitola věnuje definici sociálních služeb, které rámuji působení těchto pracovníků. Definiuje sociální pracovníky z pohledu Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a klade důraz na jejich důležitost v rámci celospolečenského fungování. Následně definiuje pracovníky v sociálních službách, a to opět z pohledu Zákona o sociálních službách. Předposlední část se věnuje etickému kodexu a zdůrazňuje aplikaci hodnot do praxe. Pro dokreslení celého vnímání pomáhajících profesí poslední oddíl zmiňuje úskalí spojená s jejich výkonem.

Na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách nahlížíme jako na pomáhající profese, ke kterým se rovněž řadí pedagogika, medicína, právo, soudnictví, psychologie, psychoterapie, teologie, pečovatelské služby, ošetrovatelství atp. (Musil in Matoušek a kol., 2013; Matoušek, 2008). Všechny pomáhající profese mají vlastní okruh působnosti, specifika při práci s klientem, hranice kompetencí a odbornosti. Hranice mezi těmito profesemi jsou však málo zřetelné a značně se prolínají, proto se při popisu zaměřuje pozornost na určení odlišností, ale také jejich vzájemné prolínání. Definice jedinečnosti poté ukazuje na nenahraditelnost dané pomáhající profese (Musil in Matoušek a kol., 2013).

Pomáhající profese se vyznačuje organizovanou skupinou kvalifikovaných pracovníků, kteří se snaží pomoci lidem ocitajícím se v těžkých životních situacích, ze kterých si neumí najít cestu ven bez pomoci dalších osob. Pracovníci těmto osobám nabízejí specializovanou podporu či zdroje, které napomáhají zvládat jejich problémy nebo uspokojovat potřeby (Musil in Matoušek a kol., 2013). Pomáhající profesí jsou v textu míněni sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách.

1.1 Sociální služby

Sociální služby jsou určeny sociálně znevýhodněným osobám. Cílem těchto služeb je zvýšení kvality života osob, znovu začlenění do společnosti, rovněž i chránění společnosti před nebezpečím, které tyto osoby mohou způsobit. Služby berou v potaz jednotlivce, rodinu, skupinu či komunitu. Sociální služby jsou na rozdíl od komerčních služeb,

financovány z veřejných financí. Služby jsou vymezeny legislativou, čímž jsou více vázány na politické rozhodování nejen státu, ale také krajů a obcí. Sociální služby jsou v gesci několika ministerstev, kterými jsou Ministerstvo práce a sociálních věcí, ale také Ministerstvo zdravotnictví (kojenecké ústavy, léčebny dlouhodobě nemocných), Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (výchovné ústavy pro děti a mládež), Ministerstvo vnitra (prevence kriminality mládeže), Ministerstvo spravedlnosti (probační a mediační služba) (Matoušek, 2007).

Sociální služba je činnost, která zajišťuje pomoc a podporu osobám v rámci sociálního začleňování a prevence sociálního vyloučení. Koncepce sociálních služeb je upravena Zákonem č. 108/2006 sb., o sociálních službách, který definuje rozsah a formy podpory a pomoci, poskytované v rámci sociálních služeb. Služby fungují ve třech základních druzích, kterými jsou sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Uvedené druhy služeb jsou následně poskytovány ve formě pobytové, ambulantní nebo terénní (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

1.2 Sociální pracovník

Sociální pracovník je podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 109 ten, který 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*“.

Na sociální práci lze nahlížet jako na jev, ve kterém lze vydělit tři samostatné aspekty. Prvním aspektem je sociální práce jako vědní obor, z něhož vyplývají cíle a metody odborné sociální práce s klienty, dále také způsoby, kterými pracovníci ovlivňují sociální procesy ve společnosti a v neposlední řadě i obsah a forma profesní přípravy. Ve druhém aspektu je na sociální práci nahlíženo jako na profesionální činnost. Uvedená odborná činnost představuje komplex konkrétních pracovních činností sociálních pracovníků, které jsou vykonávány za určitých institucionálních podmínek a pracovních okolností. V rámci třetího aspektu je sociální práce popsána jako studijní obor připravující profesionální sociální pracovníky (Paulík, in Mlčák, 2005).

Sociální práce se snaží o udržení optimální funkce sociálního systému, případně usiluje o eliminaci nedostatků za pomoci systémových změn (Paulík, in Mlčák, 2005).

Sociální práce je vnímaná jako obor, který se orientuje na řešení lidských potíží a tím se prolíná s jinými praktickými i akademickými obory zabývajícími se životem člověka. S řadou těchto oborů sdílí postupy a poznatky. Jedinečnost oboru je však v tom, že sociální pracovník podporuje klientovo sociální fungování, což vychází z definice sociální práce podle Navrátila (2001, s. 11) který uvádí, že „*cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování)*“. Sociální práce tak čerpá ze sociologie, psychologie, psychiatrie, pedagogiky a právní vědy (Navrátil, 2001). Naopak sociální práce dala zmíněným oborům příležitost, aby mohli konkrétněji vytyčit vlastní zdroje a poslání. Kupříkladu sociální práce v rámci medicíny, včetně psychiatrie, upozorňuje na celostní pojetí člověka v souvislostech jeho životních zkušeností, prostředí a vazeb. Zmíněné působení sociální práce na ostatní profese ovlivňuje společenské normy (Úlehla, 2007).

Sociální pracovníci jsou podstatnými činiteli v sociálních službách, kteří ovlivňují efektivitu a kvalitu sociálních služeb úrovní svého vzdělání a profesní přípravy, rovněž i svými pracovními postoji a jednáním (Paulík, in Mlčák, 2005).

Sociální pracovníci využívají nástrojů státní sociální politiky, kterými jsou právo, finance a instituce, díky nimž občanům pomáhají a také se podílí na jejich ochraně, protože je současně také kontrolují a omezují. Tím sociální pracovníci přispívají k ochraně sebe samých i dalších lidí před sociálními jevy, které ohrožují funkce a existenci společnosti a celého státu. Sociální pracovníci tak chrání jedince v preventivní rovině pomocí návodů, pravidel, nařízení a zákazů vymezujících správné chování obyvatel státu. Dále také zasahují v rovině následné, a to zejména poradenstvím a následnou rehabilitací (Paulík, in Mlčák, 2005).

1.3 Pracovník v sociálních službách

Označení pracovník v sociálních službách lze vnímat jako označení obecné kategorie všech zaměstnanců v sociálních službách, kam můžeme řadit sociální pracovníky, pedagogy, psychology, pečovatele, manažery, řidiče, ekonomy nebo zdravotní sestry. Všichni tito pracovníci vytvářejí prostředí a atmosféru poskytované sociální služby a také se dostávají do styku s klienty (Havrdová a Zamykalová, 2001).

V okruhu pracovníků, kteří mohou vykonávat odbornou činnost v oblasti sociálních služeb řadíme sociální pracovníky, zdravotní a pedagogické pracovníky, manželské a

rodinné poradce, pracovníky v sociálních službách a další odborníky poskytující sociální služby. Neodbornou činnost pak v sociálních službách vykonávají dobrovolníci (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 115).

Pracovníci v sociálních službách jsou podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 116 ti, kteří vykonávají přímou obslužnou péči o klienty v ambulantních nebo pobytových zařízeních, základní nepedagogickou činnost, rovněž i pečovatelskou činnost v domácnostech klientů. Pod dohledem sociálního pracovníka pak mohou PSS vykonávat základní sociální poradenství, depistáž, vzdělávací, aktivizační a výchovné aktivity, zprostředkovávat uživatelům sociálních služeb kontakt se společenským prostředím, pomáhat při uplatňování jejich práv a zájmů a obstarávat osobní záležitosti klientů.

Profese PSS se potýká s nízkou prestiží povolání zapříčiněnou nejen špatným mediálním obrazem, ale také určitou nesrozumitelností systému sociálních služeb. Ve společnosti převládá mínění, že k profesi PSS není potřeba žádná kvalifikace a zvládne ji tedy každý. Toto tvrzení je však v rozporu s faktem, že pracovníci na dané pozici nevydrží příliš dlouho, povolání PSS je náročná fyzická i psychická práce. Základním pracovním nástrojem je především pracovník sám, a to v rovině fyzické i osobnostní (MPSV, 2021).

1.4 Etický kodex a hodnoty v pomáhajících profesích

Všechny profese jsou popsány svým statusem, hodnotami, normami a cíli a není tomu jinak ani u SP a PSS. Hodnoty se významnou měrou podílejí na vytváření stability celé profese a fungují jako koncepty pro to, co je žádoucí či nežádoucí (Elichová, 2017).

Sociální pracovníci v ČR sdílejí společné hodnoty zakotvené v Etickém kodexu, který v České republice vydala Společnost sociálních pracovníků v roce 1995 (Nečasová, in Matoušek, 2003). Etický kodex podporuje lidskou důstojnost, úctu, svobodu, sociální spravedlnost, komplexnost a profesionalitu (Elichová, 2017). Výkon sociální práce je postaven na hodnotách demokracie a lidských právech. Kodex upravuje pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, svému povolání a odbornosti a také celé společnosti (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky, 2006). Sociální pracovníci by měli být schopni tyto hodnoty aplikovat do vlastní praxe (Vrzáček, in Elichová, 2017).

Problematikou aplikace hodnot do vlastní praxe se zabývá Banks (2001), která charakterizuje sociálního pracovníka jako angažovaného, radikálního, byrokratického či profesionálního. Angažovaný sociální pracovník zapojuje své osobní hodnoty ve prospěch

uživatele služby, což s sebou může nést určitá rizika, jako jsou vytvoření osobního vztahu s klientem anebo syndrom vyhoření. Angažovaný pracovník se snaží uplatňovat osobní morální hodnoty při výkonu své profese a s klienty jedná jako s rovnocennými partnery. Zakládá si na respektu, empatii, opravdovosti a individuálním zmocnění.

Radikální sociální pracovník také zapojuje své osobní hodnoty, ale jeho cílem je dosažení společenské změny. Jeho snaha je zaměřena především na změnu zákona, sociální politiky či praxe, které pokládá za nespravedlivé. I zde je klient vnímán jako rovnocenný partner.

Byrokratický pracovník odděluje hodnoty osobní, hodnoty profesní a hodnoty zaměstnavatele. Díky tomuto dělení se pak pracovníci necítí vinni, pokud manipulují s lidmi a vztah využívají způsobem, který v osobním životě nepovažují za korektní. Cílem sociální práce se stává manipulace s klienty v zájmu jejich změny. Uživatel služby je chápán jako konzument služby. Základním principem je spravedlivá distribuce zdrojů a podpora veřejného blaha.

Profesionální sociální pracovník je profesionálem vzdělaným v oboru, veden etickým kodexem a jeho svébytnost je tvořena tím, že je sociální pracovník. Hlavním zájmem jsou pro pracovníka práva a zájmy klienta, kterého chápe jako aktivního spolupracovníka, s nímž tvoří individuální vztah. Klientovi je dána možnost ovlivňovat rozhodnutí a podobu služeb. Klientovi je dáována moc, díky které má získat kontrolu nad svým životem a řešením své aktuální situace. Sociální pracovník má však klientovu moc stále pod kontrolou. V případě, že klient dokáže adekvátně nakládat s mocí a se svým právem, tak sociální pracovník uplatňuje méně kontroly, a to až do té míry, kdy klient dohlíží na situaci a celý svůj život samostatně a pracovníkovo konání je na svém vrcholu (Banks, 2001).

Pracovníci v sociálních službách mají k hodnotové oblasti sociální práce velmi blízko, proto částečně přejímají Etický kodex SP. Základem pro PSS je především etické chování ve vztahu ke klientům, kde lze zdůraznit ochranu lidské důstojnosti, práv, soukromí, podporu k vědomí vlastní odpovědnosti klientů, vztahu založeného na důvěře, podporu při dosahování maximální autonomie a podobně (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky, 2006). Dále pak profese PSS také vychází ze zákonných zásad sociálních služeb a standardů kvality.

1.5 Úskalí spojená s výkonem pomáhajících profesí

Při výkonu profesí SP a PSS mohou pracovníci narazit na několik úskalí, jelikož se setkávají s různými lidmi, ale také prostředími. V terénní práci působí na sociálního pracovníka především počasí, ale také nejrůznější živočichové (štěnice, psy). V domácnostech klientů se často setkávají s nepořádkem, zápachem, stísněným prostorem, i dalšími neznámými osobami. Pracovník je v neznámém prostoru, kde je hostem a musí respektovat fungování domácnosti. Naopak v prostorách kanceláře se dostává do nevýhodné pozice klient, který se ocitá v neznámém prostředí, kde se nemusí cítit komfortně. Pracovníci jsou také často ve styku s lidmi, kteří mohou být nakaženi nemocemi (hepatitida, TBC, chřipka, COVID-19), o kterých však klienti neinformují.

Jedním z největších úskalí těchto profesí je stres. Pracovníci jsou ve stresu z nejistoty zaměstnání, nízkého finančního ohodnocení a také z pracovního přetížení. Stres pak dále ovlivňuje sociální vztahy pracovníků a také jejich zdraví. Dalším úskalím je fakt, že sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách je nedostatek. S nedostatkem pracovníků tak souvisí práce přesčas, větší množství klientů na jednoho pracovníka, nebo také přenášení kompetencí na pracovníky v sociálních službách.

Zaměstnavatelé a také samotní pracovníci se snaží hledat možnosti, kterými snížit zmíněné obtíže. Snižovat úskalí lze upravením pracovního prostředí (rozmístění nábytku, zámek na dveřích), nástroji zaměřenými na osobnost pracovníka (supervize, vzdělávání, ocenění), zlepšováním komunikačních schopností, nebo také zabezpečením hygieny (rukavice, roušky, návleky, dezinfekce). K možnostem snížení obtíží při výkonu sociální práce se rovněž řadí zvyšování povědomí zaměstnanců o možnosti odmítnout výkon práce, o kterém se domnívají, že bezprostředně a závažně ohrožuje jejich zdraví (Smudková, Machová, 2017; MPSV, 2018).

2 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

V pořadí druhá kapitola definuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi v rámci Zákona č. 108/2006 Sb., uvádí její cíl a spolupracující instituce. Dále se věnuje dvěma činnostem, které mohou tyto služby vykonávat, a to je sociálně právní ochrana dětí z pověření a sanace rodiny. Kapitola dále vymezuje pojem rodina, její typologii, základní funkce a jejich naplňování. V další části se zaměřuje práce na to, jaké rodiny potřebují využít sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a na popis mnohoproblémových rodin, se kterými často tato služba pracuje. Kapitola se také věnuje možnostem sociální práce s rodinou a také terénní práci, která je neoddělitelnou částí poskytování této služby. Kapitola je zakončena zmapováním služeb SASRD na území Chomutovska a popisem okresu Chomutov na základě statistických dat.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi se řadí ke službám sociální prevence, které se snaží zabránit sociální exkluzi. Osoby jsou ohroženi společenským vyloučením z důvodu krizové sociální situace, sociálně znevýhodňujícího prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů. Dále jsou osoby ohroženy vyloučením na základě svých životních návyků a způsobem života, který vede ke konfliktu se společností.

SASRD je určená rodinám s dětmi, kde je ohrožen vývoj dítěte, a to důsledkem dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodina nezvládá překonat bez pomoci, a tam kde existují další rizika ohrožení vývoje dítěte. Tato služba je poskytována především terénní formou, a případně také ambulantní. SAS pro rodiny s dětmi se řadí ke službám, které jsou poskytovány bez úhrady. SASRD mohou poskytovat obce nebo organizace, které se zaregistrují podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §78 – §84 (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

K základním činnostem, které poskytuje sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi se řadí, podle § 30 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.:

„a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pracovně výchovná činnost s dětmi,

2. pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby,

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,

4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,

5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

c) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. “

Cílem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je, aby v rodinách, se kterými pracuje, docházelo k naplňování rodičovské role a zvládnání základních oblastí života rodiny v míře, která neohrožuje děti ani dospělé členy. Dále je cílem, aby došlo ke zlepšení kvality života dětí a rodičů, i dalších zúčastněných osob v rámci rodiny. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi patří ke službám, které lze poskytovat v přirozeném prostředí klientů a tím tak efektivněji dosahovat stanovených cílů. Služba je uplatňována v rámci prevence odebírání dětí z rodin, čímž šetří státu finance, které by byly vynaloženy na ústavní výchovu dětí.

Práce s rodinou v rámci SASRD je časově náročná, jelikož si pracovník nejprve získává důvěru členů rodiny a až poté nastává účinná práce s rodinou. Spolupráce rodiny a SASRD trvá zpravidla šest měsíců a jeden pracovník může najednou efektivně pracovat s deseti rodinami.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi spolupracuje velkou měrou s několika institucemi a odborníky, kterými jsou školy a školská zařízení, orgán sociálně–právní ochrany dětí, policie, soudy, probační a mediační služba, psychologové, psychiatři, zdravotnická zařízení, pedagogicko–psychologické poradny a další sociální služby pro

rodiny a děti (terénní programy, azylové domy, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež) (Sociální práce/sociálna práca, 2020; Agentura pro sociální začleňování, 2018; Matoušek, 2007).

2.1 Pověření k sociálně–právní ochraně dětí

Sociálně–právní ochrana dětí se věnuje prevenci v rámci rodinných vztahů a ochraně nezletilých před sociálně patologickými jevy. Sociálně–právní ochranu dětí provádí státní orgány nebo právnické či fyzické osoby na základě vlastní žádosti, které jsou následně pověřeni krajským úřadem případně komisí pro SPOD (Tomeš, 2009).

SAS pro rodiny s dětmi v rámci pověření k sociálně–právní ochraně dětí vyhledává děti ohrožené na vývoji, poskytuje či zprostředkovává rodičům poradenství a podporu v rámci výchovy a plnění rodičovských povinností, a s dětmi pak projednává nedostatky v chování (Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně–právní ochraně dětí, §10).

Všechny subjekty oprávněné k výkonu sociálně právní ochrany dětí, kam patří i SASRD a další instituce (školská a zdravotnická zařízení, státní orgány atd.) mají povinnost vůči úřadu s rozšířenou působností, tedy OSPODu, nahlásit skutečnosti, které nasvědčují ohrožení dítěte (Tomeš, 2009). OSPOD poté poskytuje pověřeným osobám na vyžádání údaje potřebné k poskytování sociálních služeb (Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně–právní ochraně dětí, §51, odst. 4 písmeno d)).

SASRD a OSPOD jako samostatné služby spolu vzájemně spolupracují a doplňují se. Podle Holé (2013, str. 147) *„sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi jde ruku v ruce se sociálněprávní ochranou dětí, a jsou tyto dvě oblasti úzce propojeny a jedna nemůže dobře fungovat bez druhé“*.

V případě spolupráce více subjektů může být uzavírána dohoda o spolupráci. Tato dohoda bývá sjednávána mezi pracovníkem SASRD, rodinou a třetí stranou, kterou může být OSPOD, škola či jiné služby a organizace. Propojení SASRD s rodinou vzniká na základě oslovení samotné školy nebo OSPODu. Rodina musí s využíváním služeb souhlasit. V dohodě jsou uvedeny cíle, kroky jednotlivých subjektů nebo také předávání informací. OSPOD se může také postavit do pozice, kdy pouze doporučí, aby rodina využívala služeb SAS pro rodiny s dětmi, ale sám není součástí spolupráce a k trojdohodě poté nedochází (Autorský tým APIV B, 2020).

2.2 Sanace rodiny

Podle Matouška (2008) je sanace rodiny popisována jako určité postupy, které zabraňují vyčlenění některého z členů rodiny (ten, který je ohrožen, nebo někoho ohrožuje v rámci rodiny) a podporuje tak fungování rodiny. Sanace rodiny je využívána při přítomnosti domácího násilí, ale také jako doplněk v rámci léčení ze závislostí u dospělých.

Bechyňová a Konvičková (2011, str. 18) dodávají, že „základním principem sanace je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině“. Sanace rodiny je poskytována nebo ukládána především rodinám jako celku, kde je ohrožen sociální, biologický a psychologický vývoj dítěte. Toto ohrožení může vést až k umístění dítěte mimo rodinu. Jako cíl sanace označují autorky zamezení, redukování či odstranění příčin nebezpečí dítěte a celkově zachování rodiny jako celku. Ke konkrétním činnostem v rámci sanace rodiny patří zamezení odebrání dítěte z rodiny, podpora kontaktu mezi rodiči a dítětem v průběhu umístění mimo rodinu, případně zprostředkování bezpečného návratu zpět domů. Dále jsou to také aktivity, které podporují udržitelné a kvalitní úpravy v rámci rodiny při návratu dítěte z ústavní výchovy.

K hlavním znakům sanace lze zařadit vytvoření multidisciplinárního týmu v čele s koordinátorem, spolupracující tým v rámci předem domluvených zásad, odsouhlasení zásad rodinou, která ví o zařazení do programu a podílí se na vytvoření sanačního plánu. Sanační plán zahrnuje kroky, cíl práce, časový úsek, průběžné vyhodnocovací úseky a také jsou určeny kritéria efektivnosti sanace.

Pracovníci se snaží, aby byla sanace umožněna co největšímu počtu rodin, které se ocitají v krizi. K sanaci se však nedoporučují rodiny, u nichž docházelo ke krutému zacházení s dítětem či tam, kde není prokázána citová vazba mezi rodiči a dítětem. Dále také rodiče závislí na různých návykových látkách nebo s psychiatrickým onemocněním, odmítající léčbu. Do sanačních postupů také nejsou vhodní rodiče částečně zbavení svéprávnosti a rodiny nesouhlasící se spoluprací multidisciplinárního týmu (Bechyňová a Konvičková, 2011).

2.3 Rodina

Pojem rodina není jednoduché vymezit a existuje mnoho pohledů na její definici. V rámci širokého pojetí lze rodinu definovat jako „skupinu lidí, která se jako rodina deklaruje na základě vzájemné náklonnosti“. Podle tradičtějšího pohledu je rodina skupinou osob, které jsou vzájemně spojeni pokrevně nebo právně (sňatek či adopce) (Matoušek,

2008, str. 177). Sociologie pohlíží na rodinu jako na primární, neformální, malou, vlastní, členskou a sociální skupinu (Giddens, 1999). Podle Kramera (in Sobotková, 2001, str. 22) je rodina popisována takto: „*Rodina je skupina lidí se společnou historií, současnou realitou a budoucím očekáváním vzájemně propojených transakčních vztahů. Členové jsou vázáni hereditou, legálními manželskými svazky, adopcí nebo společenským uspořádáním života v určitém úseku jejich životní cesty. Kdykoliv mezi lidmi existuje intenzivní a kontinuální psychologické a emocionální vazby, může být užíván pojem rodina, i když jde o nesezdaný pár, o náhradní rodinu atd.*“. Autor tak pracuje s moderní definicí rodiny, kdy nezdůrazňuje pouze manželský svazek, ale vnímá také potřebu psychologických a emocionálních vazeb. Rodina je také primární složkou jakékoli lidské společnosti a je biologicky nezbytná k udržení civilizace (Matoušek, 2003).

V novodobé definici je možné pojem rodina nahrazovat rodinným soužitím, kdy základem je úzká citová vazba jejích členů. V rodinném soužití nejsou dospělí pouze opačného pohlaví ale také stejného s dětmi biologickými nebo osvojenými. Je také běžné, pokud je v rodinném soužití pouze jeden dospělý s dětmi nebo dítětem. U takového soužití lze rodičovské pouto pokládat za zásadnější, než je pouto partnerské (Matoušek, Pazlarová, 2014).

Typologie rodiny

Existuje mnoho typů rodin a lze je dělit podle mnoha kritérií. Dělí se podle velikosti rodiny, podle vztahu, podle zachování nebo nezachování původní rodiny a také podle funkčnosti.

Jako základní typy rodiny lze označovat rodinu:

- nukleární – rodiče s dětmi, tedy dvougenerační soužití,
- rozšířená – rodina s blízkými příbuznými, sourozenci rodičů a jejich děti,
- orientační – původní rodina, kde se daný jedinec narodil,
- prokreační – rodina, kterou si sami vytváříme (Matoušek, 1997)

Další typologie rodiny se dělí na základě ne/zachování původního spojení:

- úplná – rodina s oběma rodiči,
- neúplná – rodina s jedním rodičem. V dnešní době často zapříčiněno rozpadem vztahu (rozvodem),
- doplněná – rodina, kde je jeden rodič biologický a druhý nevlastní (Kraus, 2008).

Na základě naplňování funkcí se dělí rodina na:

- funkční,
- problémovou,
- dysfunkční,
- afunkční (Dunovský, 1999).

Tato klasifikace je blíže popsána v následující podkapitole 2.3.1.

K dalším typologiím může patřit kategorizace rodiny podle problémů, které jsou v rodině např. rodina se zanedbávaným či týraným dítěte nebo dospělým, nemoc tělesná či duševní, hendikep někoho z členů rodiny, rodina s mladistvým delikventem, svobodné matky, člen rodiny, který je závislý (alkohol, drogy, automaty, počítač apod.), nebo rodina v rozvodu (Matoušek, 1997).

Typologií rodin je mnoho a při práci s rodinami je potřeba brát v potaz všechny, nejen ty, které se zaměřují na funkčnost. V rámci kategorizace rodin může pomáhající pracovník podlehnout předsudkům a usoudit, že úplná rodina znamená funkční rodina, nebo že neúplná či doplněná rodina je dysfunkční. Rodinné soužití je ovlivněno především tím, co se v dané rodině děje, jaká je rodinná dynamika (Sobotková, 2001).

2.3.1 Funkce rodiny a jejich naplňování

K základním funkcím rodiny patří biologicko-reprodukční, která slouží ke vzniku nového jedince, ale také k sexuálnímu uspokojení partnerů. Jako další je ekonomicko-zabezpečovací funkce představující nejen materiální zabezpečení všech členů rodiny, ale rovněž i zabezpečení v oblasti sociální, duševní a duchovní. Emocionální funkce zahrnuje vyvážený vztah a životní naplnění celé rodiny. Nejvýznamnější rodinou funkcí je funkce socializačně-výchovná, jenž se váže na prosazování a ochranu práv dětí, tedy opravdový zájem o dítě, kvalitní péče a výchova, rozvíjení schopností a dovedností nebo ochrana (Dunovský, 1999). V případě nedostatečného naplňování dochází k situaci, kdy chybí pocit bezpečného zázemí a rodina je spíše zdrojem stresu, jak uvádí Matoušek (1997).

Míra naplňování funkcí rodiny může ukazovat, jak je rodina funkční nebo nefunkční. Podle naplňování či nenaplňování zmíněných funkcí rozlišuje Dunovský (1999) čtyři základní pásma funkčnosti rodin, které vytvořil na základě Dotazníku funkčnosti rodiny. Všechna uvedená pásma rodin jsou vztahována k naplňování potřeb dětí a jejich zdravému vývoji.

V prvním pásmu jsou **rodiny funkční** řešící běžné problémy, které jsou schopni řešit sami bez využití služeb. Jako další jsou označovány **rodiny problémové**, kde dochází k narušení některých nebo všech funkcí. Tato porucha funkcí neohrožuje vážným způsobem vývoj dítěte a rodinný systém a rodina je schopná potíže řešit případně využít pomoci zvenčí. Do třetího pásma patří **dysfunkční rodiny**, u níž se vyskytují poruchy některých nebo všech funkcí. Od druhého pásma, rodin problémových se liší, jelikož zde dochází k ohrožení či poškození rodiny a je ohrožen zdravý vývoj dítěte. Rodina v dysfunkčním pásmu není schopná problémy řešit sama a je potřebný zásah systému pomoci. Posledním pásmem je **rodina afunkční**, kdy rodina neplní základní funkce a vážným způsobem ohrožuje dítě. Jediným řešením této situace je umístění dítěte mimo rodinu, jelikož pomoc je zde bezpředmětná.

Rodiče, kteří nenaplňují základní funkce a základní potřeby, pak neplní ani svá práva a povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, která je popsána v Zákoně 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 858 následovně „*Rodičovská odpovědnost zahrnuje povinnosti a práva rodičů, která spočívají v péči o dítě, zahrnující zejména péči o jeho zdraví, jeho tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj, v ochraně dítěte, v udržování osobního styku s dítětem, v zajišťování jeho výchovy a vzdělání, v určení místa jeho bydliště, v jeho zastupování a spravování jeho jmění; vzniká narozením dítěte a zaniká, jakmile dítě nabude plné svéprávnosti. Trvání a rozsah rodičovské odpovědnosti může změnit jen soud.*“.

2.3.2 Rodina jako klient sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Klienti využívající služeb sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi bývají rodiny s ohroženým vývojem dětí, nezvládající tuto situaci vyřešit vlastními zdroji, tedy rodiny dysfunkční či problémové (Nedělníková, 2007). Podnětem pro sociální práci s rodinou bývají v menší míře problémy dospělých, ve větší míře to jsou problémy dětí a pubescentů (Matoušek, 2003).

Uživatelé SASRD bývají ohrožené rodiny, kdy je ohrožena rodina jako celek i její jednotliví členové. Zmíněné ohrožení je pak velmi závažné pro nejzranitelnější členy. Rodina může být ohrožená vnitřně, kdy dochází ke zneužívání a zanedbávání dítěte, týrání, domácímu násilí, rozpadu rodiny, konfliktům rodičů a podobně. Taková rodina není způsobilá řešit nastalou nepříznivou situaci za pomoci vlastních sil. Rodina může být ohrožena i vnějšími okolnostmi, k nimž se řadí chudoba, nezaměstnanost, onemocnění některého z členů, sociální vyloučení ale také živelné pohromy a jiné (Nedělníková, 2007; Matoušek, Pazlarová, 2014).

Všeobecně sociální služby, a není tomu jinak ani u SASRD, jsou založeny na ochraně práv uživatele a autonomii klienta. Při poskytování služeb rozhodují především cíle a přání uživatele služby. To je však potřeba upozadovat před ochranou práv a oprávněných zájmů dítěte, jelikož blaho dítěte je povýšeno nad ostatními zájmy (zájem rodiny, rodičů, potažmo státu) a to na základě Úmluvy o právech dítěte. Na blaho dítěte je nahlíženo v první fázi vždy, ať jde o jakoukoliv činnost vykonávanou veřejným nebo soukromým institutem, soudem, správním nebo zákonodárným orgánem, a sociální služby nejsou výjimkou. V sociálních službách se bere v úvahu na jednu stranu zájem a přání uživatele, na stranu druhu nejlepší zájem dítěte, což nemusí být vždy shodné (Nedělníková, 2007). Povinnosti a odpovědnost je na rodičích, i když za ochranu dětí je odpovědný stát (Tomeš, 2009).

Mnohoproblémová rodina

Klienti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi mívají zpravidla více potíží, se kterými jim pomáhá nejen sociální pracovník. Tento typ rodin se označuje pojmem mnohoproblémová rodina a Kaplanová (1986) (in Matoušek et al., 2005) jej popisuje jako rodinu mající v dlouhodobém hledisku více než jeden problém, neschopnou řešit problémy, případně využít sociálních služeb a trpící generačním přenosem. Rodina se dostává k odborné pomoci s jedním problémem, v danou situaci nejakutnějším, a v průběhu prvního kontaktu odborník odhaluje i další na sebe navazující potíže.

Pracovníkovou reakcí na mnohoproblémovou rodinu bývá pocit, že je potřeba napnout všechno úsilí, kategorizovat problémy a začít napravit. Berg (2013, str. 150) píše, že „*mnohdy dělat méně znamená dělat víc a nepřítomnost spěchu vše urychlí*“. Na základě toho by tedy měl pracovník k případu přistupovat systematicky a s rozmyslem jednotlivých na sebe navazujících kroků.

Mnohoproblémovou rodinu Matoušek, et al. (2005) charakterizuje ve vnitřních vztazích nediferencovaností rolí, dezorganizací, dezintegrací, chaosem, izolovaností jedinců, nejasností komunikace, negativními emočními reakcemi a destruktivními konflikty. V rámci vnějších oblastí se mnohoproblémová rodina také potýká s problémy, které jsou popsány výše. Dále zápolí s individuální kombinací problémů jako je závislost (na látkách, hazardu), zločinnost, nezaměstnanost, prostituce, předčasné či nechtěné těhotenství, zneužívání, týrání a zanedbávání (ve všech generacích, tedy dětí, střední generace či seniorů), incestní chování, záškoláctví, duševní nemoci a poruchy nebo předčasné ukončení vzdělávání.

Jako další charakteristický znak označuje ztrátu zájmu s pracovníkem po odeznění akutní krize komunikovat, což však neznamená že nějaký z problémů zcela pominul. Po určitém čase opět přijde zlom a rodina se ocitá v opakující se krizi.

Z pohledu sociálních služeb jsou však potřeby mnohobproblémové rodiny ignorovány nebo naplňovány jen částečně. Rodiny mnohdy o poskytovaných službách nevědí, případně mají nepřiměřená očekávání a doufají v zázrak, že pracovník všechny potíže vyřeší. Potenciální klienti se však mohou o službě doslechnout od svých známých a příbuzných, na základě dobré zkušenosti s poskytováním pomoci.

2.3.3 Sociální práce s rodinou

Sociální práce s rodinou je jednou z metod sociální práce. K dalším se řadí práce s jednotlivcem, skupinou či komunitou. K moderním metodám se poté řadí sociální management, projektování a plánování. Podle Matouška (2003) by měli práci s rodinou vykonávat kvalifikovaní odborníci, kteří jsou v soustavném výcviku v teorii a její aplikace do praxe.

Klientem při práci s rodinou je celá rodina, může jím být také jednotlivec, avšak je potřeba stále pracovat v souvislostech rodinného systému (Řezníček, 1994). Pracovníci nepůsobí pouze na situaci v rodině, ale také usilují o změnu společenských podmínek, a to pomocí kampaní či osvětových akcí (Nedělníková, 2007).

V rámci práce s rodinou je potřeba vědět o potřebách dětí, poruchách rodiny a vzájemných vztazích mezi nimi. *„Poruchou rodiny rozumíme takovou situaci, kdy rodina v různé míře neplní základní požadavky a úkoly, dané společenskou normou a vyjádřené v očekávání na přiměřené členění jejich členů do společnosti (zde především dětí). V obecném pojetí můžeme poruchu rodiny také vyjádřit jako selhání některého člena nebo členů rodiny, jež se projevuje v nedostatečném plnění některých nebo všech základních rodinných funkcí.“* (Dunovský, 1999, str. 101). Poruchy rodiny ve vztahu k dítěti se dělí na příčiny, které jsou na vůli rodičů závislé (subjektivní), nezávislé (objektivní) nebo smíšené. Rodiče se tak ne/mohou, ne/chtějí, ne/umějí o dítě patřičně postarat (Dunovský, 1999).

Při práci s rodinou pracovníci mapují a hodnotí jednotlivé aspekty fungování rodiny. Pracovníci tak zjišťují složení domácnosti a všechny vztahy v rodině (sourozenci, transgenerační vztahy, partnerský vztah) ale také mimo rodinu. Pracovníci se také zaměřují na to, jak rodina spolu funguje při zajišťování provozu domácnosti, zacházení s domácím teritoriem, společných činnostech, a v dnešní době také podstatné, jak zachází s elektronikou

(přístup k zařízením a role kontroly nad strávenou dobou). Pomáhající se také zajímají, jak se rodina staví k danému problému a jaký má postoj ke změně. Neopomenutelně také zjišťují, zda již s rodinou pracoval či pracuje jiný odborník a jak daný problém v rodině řeší (Matoušek, Pazlarová; 2010).

V sociální práci s rodinou se využívá především ohraničená kompenzace dovedností, které členové domácnosti pozbývají. Rodiny potřebují pomoci s běžným provozem domácnosti (asistence při vaření, úklidu), jednáním s úřady (Úřad práce, podávání žádostí) nebo osobami (majitelé bytu, věřitelé, zaměstnavatelé). Při práci s rodinami je také běžné zprostředkování materiální pomoci, a to především ošacení, potravin či nábytku. Úskalím poskytování materiální i nemateriální pomoci je závislost rodiny na sociální službě, čímž se sníží ochota rodiny zapojit se do řešení tíživé situace vlastními silami. Zmíněné druhy přímé pomoci by měly být vyžívány především jako nástroj aktivizace (Matoušek, Pazlarová; 2014).

2.3.4 Terénní sociální práce s rodinou

Terénní sociální práce je definována Zákonem o sociálních službách § 33 (Zákon č. 108/2006 Sb.) jako služba poskytovaná v domácím přirozeném prostředí klientů. Pracovníci SASRD vykonávají velkou část své práce terénní formou. To přímo vychází z prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. § 30, kdy v rámci pracovní výchovné činnosti s dospělými mají pracovníci povinnost zajišťovat alespoň 70 % činností terénní formou. Jako cíl terénní sociální práce lze určit zkompetentňování klientů k vedení běžného způsobu života a zabránění sociálnímu vyloučení (Sociální práce/sociální práca, 2003).

Pracovníci SASRD pracují v domovech klientů, kde mají možnost vnímat rodinu jako jeden celek a zaregistrovat všechny skutečnosti, které by z jednání v kanceláři nebyly zřejmé. Pracovníci tak nejsou odkázáni jen na slovní líčení událostí v rodině (Nedělníková, 2007; Matoušek, 1997).

Pracovníci při návštěvě v rodině nemají svou běžnou oporu titulu, statusu, stolu, instituce, ale vystupují více jako civilní osoby. V případě, že členové rodiny akceptují návštěvu, dochází ke sblížení pracovníků a rodiny. Pracovníci mohou sledovat nejen komunikaci uvnitř rodiny, ale také vzájemnou kooperaci (rodinné rituály, teritorialitu). I pro děti je tato situace přirozenější, jelikož se v domácím prostředí mohou chovat uvolněněji a komunikace je díky tomu snadnější než v kanceláři (Matoušek, 1997). V rámci návštěvy je

však pracovníkům hráno divadlo, kde je ukazován spíše ideální stav než realita, avšak vhodným dotazováním je možné ověřit obvyklou situaci (Matoušek, 2003).

Na druhou stranu je návštěva stále průnikem do soukromí rodiny, což vede k obranným mechanismům na obou stranách. Na pracovnících může být zřetelnější nejistota a rodina je nemusí vnímat jako profesionály. V rámci rodiny může docházet k nepřítomnosti jednotlivých členů domácnosti, nebo ukryvání se neveřejných částech bytu (toaleta, koupelna) (Matoušek, 1997).

Matoušek (2003, 1997) považuje za vhodné návštěvu uskutečnit večer dvěma pracovníky (při nejlepším muž a žena) a to se souhlasem dospělých členů domácnosti. Každý z pracovníků zastává jinou roli. Jeden se více věnuje komunikaci a je celkově rodině více k dispozici. Druhý pracovník je v pozadí a sleduje reakce jednotlivých členů rodiny. Pracovníci si mohou tyto role v průběhu návštěvy vyměnit. Domnívám se, že návštěva rodiny ve večerních hodinách není uskutečnitelná, a to z důvodu stanovených otevíracích hodin služby a také neochotě pracovníků pracovat ve večerních hodinách.

Podle Nedělníkové (2007) k hlavním znakům terénní práce v rodinách v rámci SASRD patří: formální, přijímající a respektující vztah, transparentnost a také zásah do rodiny prostou přítomností pracovníka. Pracovník nenavštěvuje rodiny s cílem posuzovat a rozhodovat o dílčích věcech, jako je tomu u orgánu sociálně–právní ochrany dětí. Terénní sociální práce v kontextu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je založena na doprovázející povaze, dobrovolnosti a nedirektivním přístupem. Pracovník figuruje při jednání s klienty jako účastník, podporovatel a přispěvatel.

2.4 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi na Chomutovsku

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na Chomutovsku vznikly z potřeby měst a obcí řešit situaci v sociálně vyloučených lokalitách a v místech, kde by mohly potenciálně nové vyloučené lokality vzniknout. V rámci celého ústeckého kraje vnímá Střednědobý plán, že *„Největším problémem v rodinách s dětmi se jeví nedostatečné kompetence rodičů/matek a včasný záchyt pro práci s rodinou. Problémem celého systému je pak jeho neprovázanost.“* (Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na období 2022-2024, 2021, str. 99).

SAS pro rodiny s dětmi je realizována v ORP (obec s rozšířenou působností) Kadaň a ORP Chomutov. Služby jsou poskytovány ambulantní i terénní formou, kdy převažují aktivity v sociálně vyloučených lokalitách. SASRD mají registrovanou v okrese Chomutov

čtyři poskytovatelé. Konkrétně ve městě Jirkov působí Armáda spásy České republika, z. s. a Oblastní Charita Most, které pracuje i s rodinami z Chomutova. V Chomutově pak dále působí Světlo Kadaň, z. s. a v oblasti Klášterce nad Ohří a Kadaně pracuje organizace TILIA Kadaň, z. s..

Ačkoliv v chomutovském okrese zajišťuje službu SASRD několik poskytovatelů poptávka značně převyšuje stávající nabídky, a to především v oblasti ORP Chomutov. K minulému roku ukončila činnost SAS pro rodiny s dětmi ve Vejprtech a oblast je nyní z malé části saturována terénní službou z Kadaně. Vejprty jsou však od Kadaně vzdáleny 30 km, což dle mého názoru neumožňuje dojíždění několikrát v týdnu a dostatečně tak reagovat na poptávku z dané oblasti. Akční plán rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji pro rok 2022 reflektuje potřebu navýšit individuální kapacitu poskytovaných služeb pro rodiny s dětmi ve Vejprtech, ale také ve městech Chomutov a Kadaň (AKČNÍ PLÁN rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na rok 2022, 2021, str. 78; Registr poskytovatelů sociálních služeb).

Okres Chomutov

V okrese Chomutov žije 124 600 obyvatel, ale meziročně dochází k úbytku. Vliv na úbytek populace má nižší počet narozených dětí a vyrovnávající se počet vystěhovalých a přistěhovalých obyvatel.

Okres Chomutov se potýká s několika na sebe navazujícími problémy. Je zde velká nezaměstnanost, která činí 5,28 % (oproti republikovému průměru 2,3 %), vysoká míra osob v exekuci s 19,31% podílem (20 300 obyvatel okresu, z toho 42 % obyvatel má 3-9 exekucí), což je druhý nejhorší výsledek ze všech okresů České republiky. V okrese je i oproti celorepublikovému průměru, čítající 18,7 %, nižší počet jedinců s vysokou školou, dosahující 11,3 %.

Chomutovsko je rovněž známé pro své levné byty, které jsou skupovány za účelem dalšího pronájmu. Do bytů se často dále příliš neinvestuje, ale majitelé z nich inkasují nadsazené nájemné a dochází tak k obchodu s chudobou (Vítková, 2019; Krajská správa Českého statistického úřadu v Ústí nad Labem, 2021).

Na základě osobní profesní zkušenosti nejen ve službě SASRD, ale také z odborného sociálního poradenství poukážu na nejčastěji řešené oblasti v sociálních službách na Chomutovsku, v nichž se odráží výše popsané problémy. K nejčastějším zakázkám patří zejména řešení zadluženosti, což řeší především odborné sociální poradny, které mají často oprávnění k podávání návrhů na povolení oddlužení. Dále je to vyhledávání vhodného

zaměstnání pro osoby s nízkou kvalifikací. Tento problém je díky několika výrobním firmám v okolí poměrně dobře řešitelný, ale pouze za předpokladu klientovy ochoty spolupracovat a být zaměstnán. Klienti často řeší hledání nového bydlení, ale z důvodu vysokých kaucí i nájmu nejsou schopni odpovídající bydlení najít. Další častou zakázkou je pomoc při vyřizování sociálních dávek. Klienti se mnohdy nevyznají v systému podpory a rovněž ve vyplňování potřebných dokumentů a opakovaně přicházejí s tím, že na Úřadu práce nebo Okresní správě sociálního zabezpečení nezískali dostatek informací nebo se setkali s neochotou.

3 Kompetence

Poslední kapitola teoretické části definuje pojem kompetence nejprve všeobecně a následně oborem sociální práce. Uvádí soustavu praktických kompetencí a rozdělení profesních kompetencí. Dále se kapitola věnuje profesním kvalifikačním předpokladům pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách především na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Kompetence jsou obecně definovány jako *„rozsah působnosti nebo činnosti, způsobilost k činnosti, souhrn oprávnění a povinností určitého orgánu nebo organizace; způsobilost provádět určitou činnost správně a efektivně, soubor či rozsah (požadovaných) znalostí, kvalifikace, schopností a dovedností nebo specifická schopnost či dovednost“* (slovník cizích slov ABZ, pojem kompetence). Kompetence se vyznačují svou flexibilitou, rozvíjením se a různorodými definicemi a přístupy. I když různé vědecké obory vnímají kompetence odlišně, shodují se, že jde o specializovaný systém *„schopností, znalostí, nebo dovedností, které jsou nezbytné nebo dostačující k dosahování určitých cílů.“* (Oudová in Krahulcová, 2008 str. 68).

Kompetence v oboru sociální práce definuje Havrdová (1999, str.42) jako *„funkcionální projev dobře zvládané a profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“*. Kompetentním pracovníkem je poté ten, kdo vykonává sociální práci na základě vzdělání a členství v sociální organizaci a je způsobilý k jednání v profesionální roli. Elichová (2017, str. 97) uvádí, že k tomu, aby pracovník vykonával kvalitně svou profesi, musí k ní být nutně kompetentní, což znamená, že má náležitě *„schopnosti, dovednosti, vlastnosti a někdy i znalosti“*.

Sociální práce je vědecká disciplína, ale zároveň je to i praktická činnost, proto je zásadní věnovat se jak profesním, tak praktickým kompetencím. Praktické kompetence vyplývají ze skutečné praxe, ohraničují jednání pracovníka s klientem a aplikují profesní kompetence (Truhlářová in Matoušek a kol., 2013).

Havrdová (1999) utřídila soustavu praktických kompetencí na základě britského dokumentu Paper 30 (z Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci z roku 1995) a diskusí s učiteli a sociálními pracovníky, díky čemuž došlo k přizpůsobení českému prostředí. Praktické kompetence jsou uvedeny v šesti základních oblastech, jež jsou dále

specifikovány a popsány. Do souboru praktických kompetencí tedy patří rozvíjení účinné komunikace, orientace a plánování postupu, podporování a pomáhání k soběstačnosti, zasahování a poskytování služeb a přispívání k práci organizace. Praktické kompetence mají několik pohledů a projevů, jenž se vzájemně prolínají a obohacují.

Samotné profesní kompetence sociálních pracovníků nemají jednotnou klasifikaci, která by byla uznávaná odbornou veřejností. Mlčák (2015) rozděluje profesní kompetence do tří skupin odvíjející se od pracovních činností či způsobu pracovního chování. Kompetence jsou popisovány ve vztahu ke klientům (jednotlivec, skupina, komunita či společnost), ve vztahu k pracovní organizaci a týmu a ve vztahu k systému sociálních služeb. Jako další klasifikaci profesních schopností uvádí kompetence diagnostické (rozpoznávací), intervenční (zásahové) a administrativní.

Dále autor uvádí, že koncepce kompetencí v sociální práci zkreslena nejednoznačnou, obsahově rozsáhlou povahou s rozdílnými a subjektivními interpretacemi. Pracovní činnost sociálního pracovníka je velmi proměnlivá, jelikož v každé organizaci zastává jiné role a výsledky vlastní práce nejsou jednoznačně ohraničené a viditelné, což může vést u některých pracovníků k frustraci, ztrátě jistoty v rámci poslání a identity sociální práce.

Zastávání různých rolí v organizacích se rovněž týká pracovníků v sociální službě, kteří v některých institucích provádí především pečovatelskou činnost, zatímco jinde vykonávají poradenskou činnost pod dohledem sociálního pracovníka.

3.1 Profesní kvalifikační předpoklady pro sociální pracovníky

K předpokladům spojených s výkonem sociální práce patří svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Výkon sociální práce je podmíněn vzděláním, které musí být z vyšší odborné školy nebo z vysoké školy v akreditovaných oborech, které jsou dány Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 110, odst. 4. V rámci tohoto vzdělávání je sociální pracovník připraven na práci s jednotlivcem, skupinou, rodinou i komunitou. Dále má také znalosti z oblastí psychologie, sociologie, sociální politiky, práva, psychologie, etiky, komunikace, organizace a jiné, proto má uplatnění nejen v sociálních službách, ale také ve zdravotnictví či školství (Havrdová, Zamykalová, 2001). Minimálními standardy vzdělávání v sociální práci jsou výslednými profesními kompetencemi, které by měl sociální pracovník získat při studiu. Tyto standardy

popsala Asociace vzdělavatelů v sociální práci, dobrovolný spolek sdružující vyšší odborné a vysoké školy v České republice, které vzdělávají v oblasti sociální práce (ASVSP, 2021).

Mimo již zmíněné podmínky musí sociální pracovník každý rok absolvovat minimálně 24 hodin povinného vzdělávání, čímž si upevňuje, doplňuje a obnovuje kvalifikaci. Svou kvalifikaci si může pracovník zvyšovat vzděláváním, které zajišťují vysoké a vyšší odborné školy navazující na již získanou odbornou způsobilost. Dále také odbornými stážemi, účastí na školicích akcích, konferencích či kurzech s akreditovaným programem (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 111).

3.2 Profesní kvalifikační předpoklady pro pracovníky v sociálních službách

Pracovníci v sociálních službách mají stejné podmínky k výkonu profese jako sociální pracovníci, kterými jsou svéprávnost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost. Pouze odborná způsobilost je v jiném rozsahu. PSS získá potřebné vzdělání pro své zaměstnání absolvováním Kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Tento kurz je v minimálním rozsahu 150 hodin, který musí pracovníci splnit do 18 měsíců ode dne nástupu na pracovní pozici, do té doby vykonává PSS svou práci pod dohledem odborně způsobilého pracovníka (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 116). Kvalifikační kurz není jedinou možností, jak se stát pracovníkem v sociálních službách. Lze vystudovat střední školu v oborech jako je například Sociální péče, Sociální činnost, Vychovatelství, Předškolní a mimoškolní pedagogika, nebo Práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních (Zákon č. 108/2006 Sb., příloha č. 4). Podobně jako sociální pracovníci i PSS musí každý rok absolvovat 24 hodin povinného vzdělávání, čímž dochází k prohlubování jejich kvalifikace (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 116).

PSS disponují nižším vzděláním než sociální pracovníci, a to někdy pouze základním vzděláním doplněným o kvalifikační kurz a následnou supervizi. Toto vzdělání je však žádoucí u pracovníků v pečovatelské péči, v nižší ošetrovatelské péči, na určitých pozicích v chráněných dílnách nebo azylových domech pro osoby bez přístřeší. Požadované základní vzdělání je vhodné doplnit adaptačním programem, který se zaměřuje na práci s danou cílovou skupinou. K dobrému výkonu této profese je potřebná především motivace, vhodný postoj, osobní vlastnosti a zkušenosti s cílovou skupinou. PSS tak ke své práci potřebují především zaučení na pracovní pozici a supervizní podporu v rámci prevence syndromu vyhoření (Havrdová a Zamykalová, 2001).

Mezi předpoklady potřebné k výkonu pomáhajících profesí patří ochota k pomáhání, osobnostní rysy, vzdělání, respekt k etickým hodnotám a vůle přinášet jisté oběti (Jankovský, 2003). Pomáhání je těžká a vysilující práce, která vyžaduje určitou fyzickou zdatnost, inteligenci, touhu po dalších znalostech a socioemoční dovednosti na značně vysoké úrovni. Součástí dispozic je také přitažlivost, a to nejen v rámci fyzická, ale také v rozsahu odbornosti a dobré pověsti. Pracovník by měl s klienty jednat diskrétně, spolehlivě a empaticky (Matoušek, 2003; Kopřiva, 2000). K nejzákladnější dispozici se řadí komunikační dovednosti, které přispívají nejen k navázání vztahu s klientem, ale také celkově k celé spolupráci (Úlehla, 2007; Matoušek, 2003).

Praktická část

4 Výzkumné šetření

V následující kapitole je uveden cíl výzkumného šetření a metodologie v níž je popsána metoda výzkumného šetření. Dále je popsána metodika výběru respondentů a výzkumného šetření s popisem jednotlivých fází šetření. Kapitola dále uvádí charakteristiku respondentů, etické zásady a limity šetření. V následující části se kapitola věnuje metodice zpracování dat a následné analýze rozhovorů. Kapitulu uzavírá diskuse, kde jsou uvedeny i nedostatky šetření a možné další zkoumání.

4.1 Cíl výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření je prozkoumat skutečnou praxi v oblasti kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi na Chomutovsku.

Jako dílčí cíle byly zvoleny následující:

- Zjistit rozdíly ve výkonu profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách v SAS pro rodiny s dětmi
- Prozkoumat shody ve výkonu profese SP a PSS v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi
- Poznat nejčastěji prováděné činnosti s rodinami v SASRD
- Zjistit, zda nastavení kompetencí SP a PSS podle zákona vyhovuje danému respondentovi

Na základě cíle výzkumného šetření a dílčích cílů byla zvolena hlavní výzkumná otázka: ***Jaká je skutečná praxe v oblasti kompetencí z pohledu pracovníků v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi?***

Dílčí výzkumné otázky byly formulovány:

DVO 1: Jaké rozdíly vnímají pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci při výkonu své profese v SASRD?

DVO 2: V čem pracovníci SASRD vnímají shody při výkonu svých profesí?

DVO 3: Jaké jsou podle pracovníků SASRD nejčastěji prováděné činnosti s rodinami?

DVO 4: Vnímají pracovníci SASRD nastavení kompetencí jako vyhovující?

Tazatelské otázky do rozhovoru

Okruh 1: Popis respondenta podle zákonných požadavků na sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

1. Jaká je Vaše pozice v rámci organizace? Pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník?
2. Jaké je vaše vzdělání? Co vás opravňuje k výkonu pracovníka v sociálních službách nebo sociálního pracovníka?

Okruh 2: Prováděné činnosti v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi.

3. Jaké jsou typické činnosti, které vykonáváte s rodinami? Co nejčastěji vykonáváte s rodinami?
4. Jak byste popsal svůj běžný den?

Okruh 3: Identifikace rozdílů ve vykonávání profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách v SASRD.

5. Jaké rozdíly vnímáte ve výkonu profese pracovníka v sociálních službách a profese sociálního pracovníka SP v SASRD? Co děláte jinak?
6. Jaké shody vnímáte ve výkonu profese pracovníka v sociálních službách a profese sociálního pracovníka v SASRD? Co děláte stejně?
7. Jak vnímáte rozdělení kompetencí sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách? Vyhovuje Vám to takhle? Nebo by to mělo být jinak?

4.2 Metodologie výzkumného šetření

Metodou výzkumné šetření jsem pro účely této diplomové práce zvolila kvalitativní výzkum formou rozhovorů podle návodu.

Creswell (in Hendl 2005, str. 50) definuje kvalitativní výzkum jako „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního a lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“.

Kvalitativní přístup se odlišuje od kvantitativního na základě používané metody. Nástrojem kvantitativního výzkumu je dotazník, zatímco v kvalitativním výzkumu se využívá rozhovor, jehož cílem je získat podrobné a souhrnné informace o určitém jevu.

Dalším typickým znakem kvalitativního výzkumu je práce se slovy a textem či menší počet respondentů (Švaříček, Šedřová, 2007).

Na základě druhu výzkumného šetření jsem zvolila metodu rozhovoru s návodem, tedy polostrukturované rozhovory. Hendl (2005) píše, že návodem je seznam otázek nebo témat, které se musí v průběhu rozhovoru probrat. To zaručuje, že se tazatel zeptá na všechny podstatné okruhy. Tazatel si může upravovat pořadí témat a konkrétní formulace otázek. Rozhovor pomocí návodu pomáhá držet téma rozhovoru a zároveň dává prostor respondentovi uplatnit vlastní pohledy a zkušenosti.

4.3 Metodika výběru respondentů a výzkumného šetření

Na podkladě hlavní a dílčích výzkumných otázek jsem vytvořila sedm dotazů, které jsem při rozhovoru pokládala sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách pracujících v SASRD na Chomutovsku. Všechny otázky byly otevřené, aby se respondenti mohli volně vyjádřit k dané problematice. V případě potřeby jsem otázky v průběhu přeformulovala nebo přidala k úplnému porozumění.

Zkoumaný vzorek byl zvolen záměrně. K podmínce výběru patřila skutečnost, že sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi působí v okrese Chomutov, ve které jsou zaměstnáni sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Na webovém portálu Registru sociálních služeb, který je zřizován Ministerstvem práce a sociálních věcí, jsem si specifikovala výběr SAS pro rodiny s dětmi v Ústeckém kraji v okrese Chomutov. Při zadání těchto kritérií portál vyhledal pět organizací se zapsanou sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi. Všechny instituce jsme oslovila emailem, který měly uvedený v registru. V zaslaných emailech jsem se obracela na vedoucí SASRD. V emailu jsem nabídla možnost osobního setkání s tím, že přijedu do místa působení dané organizace, nebo skutečným komunikaci přes online platformu. Na zaslaný email odpověděli tři z pěti organizací. Dvě organizace se žádným způsobem k prosbě o provedení rozhovorů nevyjádřily. Se třemi zařízeními, která souhlasně odpověděla na původní email, jsem si následně domluvila osobní schůzky vždy v prostorách instituce, při kterých byl proveden polostrukturovaný rozhovor. Předem jsem nevěděla, jaký je počet sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v dané organizace, kde jsem dělala rozhovory. S počtem pracovníků jsem byla seznámena až v den uskutečnění rozhovoru.

Na začátku byli všichni pracovníci najednou z dané organizace seznámeni s názvem a obsahem diplomové práce a s okruhy, na které jsem se později dotazovala. V této první fázi, která nebyla nahrávána, jsem informovala účastníky šetření, že je rozhovor anonymní a bude využit pouze pro potřeby diplomové práce. Dále jsem sdělila, že odpovědi budou nahrávány a následně doslovně přepsány, načež po analýze a interpretování bude zvukový záznam smazán. Účastníky jsem také podpořila v upřímných odpovědích, a to na základě následné anonymizace při vyhodnocování. Jak píše Švaříček, Šed'ová (2007) míra důvěry a otevřenosti respondentů ovlivňuje kvalitu získaných dat. Zmínila jsem i možnost kdykoliv se zeptat při možných nejasnostech. Respondenti byli seznámeni s možností nahlédnout do výsledků rozhovorů zasláním práce po jejím dokončení a také s variantou, že mohou z šetření odstoupit. Možnost odstoupit z výzkumného šetření nikdo z přítomných respondentů nevyužil. Všichni přítomní respondenti souhlasili s provedením rozhovoru, a to potvrdili svým podpisem Informovaného souhlasu.

Ve druhé fázi se pracovníci oddělili tak, že zůstal pouze jeden respondent s tazatelem, a to pro zachování důvěrného prostoru. Opět jsme zmínila, že v případě potřeby mohu otázky zopakovat, případně dovysvětlit. Následně bylo zapnuto nahrávání a probíhal rozhovor s přímým účastníkem šetření.

Délka rozhovoru byla velmi individuální, někteří účastníci byli sdílní a někteří odpovídali velmi stroze. Průměrná délka rozhovoru byla 15 minut. Rozhovory se uskutečnily v červenci 2021.

4.4 Charakteristika respondentů

Výzkumný vzorek byl zvolen na základě prostého záměrného výběru, který „*spočívá v tom, že bez uplatnění dalších specifických metod či strategií vybíráme mezi potenciálními účastníky výzkumu (tj. účastníky splňující určité kritérium nebo soubor kritérií) toho, který je pro účast ve výzkumu vhodný a současně s ní také souhlasí. Tento způsob výběru uplatňujeme zejména v případech, kdy se nejedná o příliš velký potřebný výběrový soubor a osoby náležející do základního souboru jsou poměrně snadno dostupné.*“ (Miovský, 2009, str. 136).

Respondenti byli sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracující v SAS pro rodiny s dětmi v okrese Chomutov. Účastníci výzkumu byli ze třech organizací poskytujících službu v daném okrese. Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem devět respondentů z toho čtyři pracovníci v sociálních službách a pět sociální pracovníků. Všichni

účastníci byly ženy, žádný muž se šetření nezúčastnil. Z pěti sociálních pracovníků, byli zároveň tři pracovníci ve vedoucí pozici v rámci služby SASRD. Tři sociální pracovníci měli vysokoškolské vzdělání a dva absolvovali vyšší odbornou školu. Tři pracovníci v sociálních službách absolvovali kurz pracovníka v sociálních službách a z toho jeden pracovník studuje vysokou školu v oboru sociální práce. Jeden PSS nemá absolvovaný kurz pracovníka v sociálních službách, ale studuje vyšší odbornou školu v oboru sociální práce.

Níže uvedená tabulka obsahuje označení respondentů, kdy první číslo znamená pořadí a druhé určuje jednu ze tří organizací z nichž se pracovníci podíleli na výzkumném šetření. Toto označení respondentů je označeno i níže v rámci přímých citací z rozhovorů.

Označení	Pracovní pozice	Vzdělání
Respondent 1.1	Pracovník v sociálních službách	Student VOŠ
Respondent 2.1	Sociální pracovník (vedoucí služby)	Absolvent VOŠ
Respondent 3.1	Sociální pracovník	Absolvent VŠ
Respondent 4.2	Sociální pracovník (vedoucí služby)	Absolvent VŠ
Respondent 5.2	Pracovník v sociálních službách	Kurz PSS
Respondent 6.2	Sociální pracovník	Absolvent VOŠ
Respondent 7.2	Pracovník v sociálních službách	Kurz PSS + student VŠ
Respondent 8.3	Sociální pracovník (vedoucí služby)	Absolvent VŠ
Respondent 9.3	Pracovník v sociálních službách	Kurz PSS

Tabulka 1: Charakteristika respondentů

4.5 Etické zásady výzkumného šetření

Etická dimenze náleží k základním náležitostem výzkumného šetření, které zkoumá člověka a jeho působení. K základním etickým principům patří důvěrnost, informovaný souhlas a zpřístupnění práce účastníkům výzkumného šetření (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Základní etické principy byly naplněny. Všichni účastníci výzkumu byli seznámeni s účelem rozhovoru a cílem celé práce. Dále byli informováni o dobrovolnosti vstupu do šetření a o pořízení audiozáznamu rozhovoru, který bude poté přepsán a anonymizován, aby nedošlo ke ztotožnění s daným respondentem. Účastníky jsem informovala, že nahrávka bude sloužit výhradně k účelům diplomové práce a po analýze bude záznam smazán. Respondentům jsem také oznámila, že přepis rozhovoru a analýzy rozhovorů bude k dispozici. Jako poslední jsem uvedla možnost odstoupení z výzkumného šetření.

Účastníci výzkumného šetření na základě těchto informací vyjádřili svůj souhlas podpisem Informovaného souhlasu, který je uveden jako příloha č.1 předkládané diplomové práce.

4.6 Limity výzkumného šetření

Jako základní limit výzkumného šetření vnímám mou profesní zkušenost ze sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Tvorba výzkumných otázek a tazatelských otázek mohla být ovlivněna mými zkušenostmi a očekáváními. Rovněž i interpretace mohla být ovlivněna názory, které jsem si vytvořila při práci v SAS pro rodiny s dětmi.

Ve výzkumném šetření jsem pracovala pouze s jednotkami respondentů v jednom a velmi specifickém okrese, proto nelze generalizovat závěry na celou populaci sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kteří pracují v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Cílem výzkumu bylo spíše zmapovat situaci v dané službě v rámci okresu Chomutov.

4.7 Metodika zpracování dat

Rozhovory byly vyhodnocovány obsahovou analýzou metodou analýzy témat. Při obsahové analýze je kladen důraz na rozbor informací z rozhovorů písemnou formou. Cílem metody je vyhledání souvislostí mezi tématy (Miovský, 2009).

Při analýze dat jsem se držela postupu autorů Hendla a Remra (2017). První fáze zahrnovala doslovný přepis dat. Následně jsem si text vytiskla a postupně na okrajích stránky doplňovala asociace a shrnutí.

Dále jsem vytvořila seznam témat, které jsem si v textu označila, a hledala jsem vzájemná spojení témat. Všechna získaná data jsem převedla do MS Excel, kde jsem vytvořila tabulku a postupně kódy zpracovávala. Jednotlivá témata jsem mezi sebou porovnávala. Dále jsem věnovala pozornost rozdílu ve skupině sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a dále také mezi jednotlivými organizacemi. Proto v analýze rozhovorů uvádím pracovní pozici respondenta a instituci ve které pracuje.

4.8 Analýza rozhovorů

Kvalitativní podklady prochází procesem transformace a interpretace „s cílem zachytit smysluplně komplexitu zkoumaných jevů a případů sociálního světa. Při kvalitativní analýze jde o systematické nenumerné organizování dat s cílem odhalit témata, pravidelnosti, datové konfigurace, formy, kvality a vztahy.“ (Hendl, 2005, str. 223).

V rámci analýzy rozhovorů jsem na data nahlížela realistickým přístupem, kdy odpovědi respondentů popisují určitou vnější skutečnost či vnitřní skutečnost, jak píše Švaříček, Šed'ová (2007).

Z přepsaných rozhovorů jsem vymezila samostatné jednotky, ke kterým jsem přiřadila kódy. Na základě podobnosti kódů jsem určila nadřazené kategorie:

- Nejčastěji vykonávané činnosti v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi
- Rozdíly ve výkonu profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi
- Shody ve výkonu profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi
- Rozdělení kompetencí ve výkonu profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi

Následně u kategorií uvádím přiřazené kódy.

Nejčastěji vykonávané činnosti v SASRD: spolupráce s dalšími institucemi, potravinová pomoc, individuální plánování a smlouva, práce s dětmi, práce s dospělými, administrativa, práce v terénu.

Rozdíly ve výkonu profese SP a PSS v SASRD: nemožnost povýšit na vedoucí pozici, nedocenenost PSS, dokumentace pro OSPOD, vzdělání a mzda.

Shody ve výkonu profese SP a PSS v SASRD: náplň práce.

Rozdělení kompetencí ve výkonu profese SP a PSS v SASRD: výhled na změnu z PSS na SP, změna.

Analýza rozhovorů je rozdělena do kapitol podle kategorie a následně se dělí na jednotlivé kódy. Analyzovány byly ty části rozhovoru, které se přímo týkaly cílů a výzkumných otázek diplomové práce, jak píše Švaříček, Šed'ová (2007). Pro lepší vhléd a hlubší porozumění dané problematice uvádím záměrně delší citace z rozhovorů.

4.8.1 Nejčastěji vykonávané činnosti v SASRD

Spolupráce s dalšími institucemi

Respondenti shodně uváděli, že spolupracují především s orgánem sociálně–právní ochrany dítěte. Pracují s rodinou na základě doporučení OSPODu, plní dílčí věci, které sám OSPOD nestíhá, jako je sepsání návrhu, nebo poskytují informace o rodině, na základě žádosti OSPODu.

Ze tří institucí má pověření k sociálně–právní ochraně dětí pouze druhá služba a to v bodech Pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, Pořádání v rámci poradenské činnosti přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou, Poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče (MPSV, 2022).

Dále účastníci uváděli, že spolupráce probíhá se školami nebo probační a mediační službou.

Resp 1.1 (PSS) *„Taky spolupracujeme s ospodem z Chomutova. Máme nějaké, já osobně mám dvě rodiny, který tam probíhá soudní dohled. A v jedné rodině jakoby tam probíhá trestní řízení. Spolupracujeme v rámci trojdhody a posíláme měsíční zprávy OSPODu. A já spolupracuji i s probační a mediační službou, kam taky posílám zprávy.“*

Resp 3.1 (SP) *„Dál pak spolupracujeme s OSPODem, máme rodiny kde tam je soudní dohled, máme trojdhodu, kdy to je lepší když tam je. Jinak tam je ta spolupráce na tý dohodě, mezi sociálními pracovníky, mezi kolegy. A samozřejmě po schválení toho klienta, oznamuju jim, že se ně ptal OSPOD a jestli jim o nich můžu říct. Většinou chtěj, aby to OSPOD věděl, že spolupracujeme, aby bylo vidět že se snaží.“*

Resp 6.2 (SP) „OSPOD nás kontaktuje a požádá nás, že mluvili s nějakou rodinou, která souhlasí, že je zkontaktujeme a že s náma budou spolupracovat. My rodinu kontaktujeme a sepíšeme s nima smlouvu, protože ty rodiny jsou na to připravený OSPODem. Nestává se, že by odmítli. Ale stává se, že nechtěj spolupracovat na tom co chce OSPOD. Ale naše práce je pomalinku je k tomu přesvědčit, na první schůzce uděláme IPčko, a je to blízky tomu co chce OSPOD. A snažíme se je přesvědčit, že nejsme ti, co jim vezmou děti a někam je zavřou. Ale OSPODu to neoznamujeme, snažíme se, aby sami klienti oznámili OSPODu, že jsme tu spolupráci začali. A ty zprávy pro OSPOD píšeme jenom na vyžádání.“

Resp 7.2 (PSS) „Třeba přijde maminka, která se ptá, jak se má s dítětem učit angličtinu, když jí neumí. Tak my pak komunikujeme s učitelkami se školou. ...Spolupracujeme hodně s Charitou Kadaň, kde mají nábytek, pak taky se sociálníma pracovníka pod městem a OSPODem, nebo taky i s policií. V rámci OSPODu jsem jako PSS jako doprovodná osoba, i když jsem klíčovým pracovníkem.“

Resp 8.3 (SP) „Komunikujme se školama, když ty děti nechtěj chodit do školy, prostě řeknou že nejdou a rodiče s tím nejsou schopní hnout. Takže si domlouváme schůzky s výchovnýma poradcema, učitelkama. S OSPODem třeba moc nespolečujeme, ten má tady vybraný organizace, které pracují jiným způsobem než my. Jasně, na písemnou žádost OSPODu předáváme informace, ale pak už jenom se souhlasem klienta. Pro nás je důležitá ta důvěra s tím klientem. OSPOD nám posílá klienta, ale je to takový jako sepsat návrh, pomoc a podpora při odvolání většinou vymáhání výživnýho. My to teda nepíšeme za něj, ale snažíme se pokud je schopen ho to naučit.“

Potravinová pomoc

Z každé služby vždy uvedl minimálně jeden respondent, že mimo své běžné činnosti poskytují také potravinovou pomoc. Potravinová pomoc je podmíněna spoluprací a jasně definovanou zakázkou v individuálním plánu. Cílem poskytování služeb nemůže být pouze poskytování potravinové pomoci. Účastníci sdělovali, že při žádosti rodiny o potravinovou pomoc se v snaží dívat za tuto potřebu a nacvičit dovednosti v oblasti finanční gramotnosti a nakupování potřeb pro každodenní využití.

Pro okres Chomutov je stěžejní Potravinová banka Džbánsko, z.s. a Potravinová banka Ústecký kraj z.s. odkud se dováží potraviny do neziskových organizací (Česká federace potravinových bank).

Resp 3.1 (SP) „S ambulancí ještě souvisí, to není naše základní činnost, ale klienti to hodně vyžadují, je to materiální pomoc nebo potravinová pomoc. Bohužel občas je svízle, že jsou klienti, co chtějí jenom tu materiální pomoc.“

Resp 5.2 (PSS) „Taky pak poskytujeme potravinovou pomoc.“

Resp 7.2 (PSS) „Distribuce potravinové pomoci, hygienické pomoci“

Resp 9.3 (PSS) „Máme taky potravinku.“

Individuální plánování a smlouva

Účastníci výzkumného šetření dále shodně uváděli, že splňují povinnosti individuálního plánování s klientem, jak je uvedeno Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 88, písmeno f: „*Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni: plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů*“.

Respondenti rovněž zmiňovali, že s klienty sepisují písemnou formu smlouvy. V rámci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je uzavírána smlouva v případě, že „jedna smluvní strana při jednání o uzavření smlouvy tuto formu navrhne“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 91, odst. 1).

Resp 1.1 (PSS) „Každý klient má individuální plán a smlouvu, jsou tam pravidla. můžeme předčasně ukončit tu smlouvu, co se stává často pro nespokojenosti.“

Resp 3.1 (SP) „S klientama se domlouváme, co by chtěl a ty jeho cíle dáváme do smlouvy. ... Pokud chce něco dalšího, tak je dobrý, když se to pak přidá do individuálního plánu.“

Resp 4.2 (SP) „Pracujeme na nejrůznějších individuálních plánech. ... Já třeba můžu podepsat smlouvu.“

Resp 8.3 (SP) „Když má klienta, tak záleží na jeho zakázce, s čím přichází. Pokud nás osloví v ambulanci, tak s ním vedu rozhovor a snažíme se domluvit na zakázce.“

Práce s dětmi

Při práci s dětmi se respondenti shodně nejčastěji zaměřují na oblast přípravy do školy tedy na „zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí“ (prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., § 30, písmeno a, odst. 4). V období distanční výuky poskytovali podporu s připojováním na výuku, běžně pomáhají s domácími úkoly a doučují. Další oblasti práce s dětmi účastníci nezmiňují.

Resp 1.1 (PSS) „Převážně máme pomoc se školou. ... Často mám přípravu do tý školy.“

Resp 3.1 (SP) „A nejvíc se teď nějak řešila příprava do školy, hodně rodin mělo problém s distanční výukou, neuměli se dostat do Teamsů a do těch dalších programů. Hodně příprava do školy.“

Resp 5.2 (PSS) „Taky doučujeme děti, když to ta rodina chce.“

Resp 6.2 (SP) „Třeba i hledám podklady pro děti, protože se s nima učíme.“

Resp 7.2 (PSS) „Potom jsou to aktivity, které pomáhají dětem v době distanční výuky.“

Resp 8.3 (SP) „Taky pořádáme přípravu do školy, i teďka o prázdninách rodiny mají zájem, kvůli tý distanční výuce, co byla.“

Resp 9.3 (PSS) „Ale třeba připravujeme děti do školy.“

Práce s dospělými

Účastníci výzkumu odpovídali především výčtem činností, které s dospělými vykonávají. K nejčastějším úkonům patří pracovně výchovná činnost s dospělými, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při vyřizování běžných záležitostí. Naplňují tedy rámec aktivit z prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., § 30.

Resp 1.1 (PSS) „No a jakoby v podstatě s čím oni potřebují pomoc se sociálníma dávkama, hodně jsem tam měla, jakože podávání trestního oznámení na neplacení výživného. A to je ten největší záběr tady toho.“

Resp 3.1 (SP) „Snažím se těm dětem ukazovat možnosti, vzít si učebnici, podívat se na internet a díváme se spolu, a chci aby u toho vždycky byl i ten rodič, aby věděl jak to má dělat. ... Pak tam je hodně žádosti o ty dávky, protože většina našich klientů je řešená dávkama hmotné nouze, kde řeší příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a pak ta státní sociální podpora. Často řeší přídatky na děti a výživné na děti. Máme často maminky, svobodné ženy a nestihlo se vyřešit výživné, když ještě s tím partnerem byli. Nemaj pak zapsaný tatínky v rodným listě. Pak návrhy taky sepisujeme hlavně určení výživného, určení otcovství a svěření do péče. Pak tu často máme doprovody na úřady, k lékařům.“

Resp 4.2 (SP) „Hledání bydlení, zajištění sociálních dávek, práce, nějaký vybavení sháníme. Ted'ka hodně frčí školy a školky, protože spousta našich klientů na to zapoměla. ... Je to hodně často to bydlení, ať už je to nějaký vybavení bytu, nebo se snaží najít jiný bydlení, protože jim nevyhovuje, snažíme se apelovat na to, aby měli nájemní smlouvy, protože to je ted'ka docela trend, že jim ty smlouvy nedávají a oni si úplně neuvědomují, jaký za to můžou mít následky. Poslední dobou bývá to bydlení velký problém, protože jsou vysoký ty kauce.“

Resp 5.2 (PSS) „No vlastně všechno, co chtěj, takže vyplňujeme formuláře, sháníme informace, ty pak předáváme, rozšiřujeme kompetence s dětma, vztahový záležitosti s partnerem nebo s dětma, vlastně úplně všechno. Hledáme práci, hledáme různý brigády, zařizujeme s nima dávky, učíme je uklízet, vařit pít, nakupovat. Takovej ten běžnej život.“

Resp 6.2 (SP) „Pak jdeme do těch rodin oběhneme, co se dá, v průměru je na rodinu tak hodinka, plus mínus. Řešíme všechno, od štěnic, negramotnost, zanedbání školní docházky, nepřihlášené dítě ve škol, školce, zkažený zuby, hygienu. Někdy to pak zasahuje už do toho pečovatelsví, ale je tam i ta výchova. Dáváme jim tu psychickou podporu, často mají i strach.“

Resp 7.2. (PSS) „Hodně se vztahují na roční období, takže když máme třeba jaro a jsou zápisy dětí do škol a do školek. Setkáváme se s rodinama ze Slovenska, rodiny menšin často nevědí, že je povinná předškolní docházka. Potom se řeší dluhová problematika, ale jenom všeobecné informace, odkazujeme na odborné sociální poradenství v Kadani nebo na dluhovou poradnu. Potom jsou to témata práce, rodinné rozpočty, rozvoj kompetencí, setkáváme se s domácím násilím, s nuceným vystěhováním. ... Takže pomáháme na vyřizování dávek, a apelujeme na samostatnost uživatelů, nevyplňujeme to za ně, vyplňujeme to s nima. Pak taky práce na získávání povinného pojištění sociálního, zdravotního, práce na získávání občanství. Taky ukazujeme rodičům s dětma, jak se můžou učit, neděláme za

děcka úkoly. V tomhle pracujeme s celou rodinou ukazujeme jim, jak se učit s dětma. ... Pomáhali jsem taky se sčítáním lidu. Taky očkování a distribuce ochranných pomůcek. témata zdravá výživa, ochrana a práce, když máme doma štěnice.“

Resp 8.3 (SP) „Ted'ka hodně jsme řešili problémy s ubytováním, že ted'ka měli hodně problémy se zajištěním financí na ubytování na bydlení. Hodně se nám stává, že majitelé nedají vyúčtování a oni pak nedosáhli na dávky, respektive je pozastavili. ... A my pracujeme s těm rodičema aby oni se uměli připravovat. Taky chodíme na asistenci k úřadu práce, k lékaři můžeme doprovázet. Můžeme nabídnout urovnání vztahů v rodině, pokud nás ten klient požádá. Takže děláme takovýho nestranného pozorovatele. Pokud chce znát náš názor. můžeme pomoc s domácím rozpočtem, pokud by chtěli, jestli se dají něco ušetřit z toho mála co mají. Nabídnem sestavení jídelníčku, s tím, že můžeme i vyhledat obchody, který v okolí mají nějaká akce. Tím i sestavit ty jídelníčky, aby to byla levná jídla.“

Resp 9.3 (PSS) „Hledáme bydlení. Vyřizují se soudní věci, a jako střídavá péče nebo snížení alimentů. Je to různý. Pomáháme s prací, dávkama. Vyřizování a vypisování příspěvku na bydlení. I jako mateřskou. Tak všechno se týče úřadu práce.“

Administrativa

Velká část práce v sociálně aktivizační službě zabírá administrativa, která byla ve výpovědích hojně zmiňována. Respondenti mluvili o programech, kam zaznamenávají jednání s klientem, a to vždy po schůzce. V administrativě je také velká oblast přípravy na jednání s klientem, jako například tisk žádostí o sociální dávky, materiály pro přípravu dětí na výuku nebo vyhledávání informací pro klienty. Administrativa je označována jako nepřímá práce, která je přímo spojená s konkrétními osobami.

Resp 1.1 (PSS) „Je to spousta administrativy, máme svůj program, každý jednání se zapisuje.“

Resp 3.1 (SP) „Já, když přijdu do práce, tak se podívám do našeho programu a zkontroluju jestli mám z předchozího dne všechny zápisy z jednání s klienty nebo je dopisuju. Vyřizuju služební maily. Zakládám si taky smlouvy do složek z minulého dne. To je ta administrativa. ... A podle toho si pro ně připravuju dokumenty, nebo přípravu do školy, nebo žádosti o dávky.“

Resp 4.2 (SP) „*Pak se přesouváme do našich zázemí a kanceláří, kde vlastně píšeme administrativu, která je docela bohatá a zároveň pro ně hledáme ty informace, který potřebovali. A pak ty pátky máme administrativní, abychom měli jeden den fakt vyhrazený jen na to se věnovat jenom těm papírům a zároveň tam máme různé supervize, porady, vzdělávání a tak.*“

Resp 3.2 (SP) „*Takže bud jsem tady (v kanceláři) a vyhledávám pro klienty všechno co oni potřebují a co oni sami bud' nemůžou najít nebo potřebují ověřit, to je od seznam azylových domů, byty, pracovní možnosti, úřady práce, zápis do rodných listů, svěření dítěte do péče, výživné. ... No a pak se vrátím z těch rodin a začíná další administrativní práce, záznamy, záznamy... statistika a zase hledání něčeho co potřebuju k řešení.*“

Práce v terénu

Pracovníci zmiňovali, že jejich práce s rodinami probíhá především v přirozeném prostředí klientů. Kancelář využívají spíše pro administrativu, především tisk potřebných dokumentů. Všechny organizace mají podle iregistr.mpsv.cz pravidelně ambulantní i terénní formu poskytování služeb (Registr poskytovatelů sociálních služeb). Terénní práce je dále využívána pro včasné vyhledávání potenciálních klientů v přirozeném prostředí (depistáž).

Resp 3.1 (SP) „*Hlavně v terénu, my bychom i měli být hlavně v terénu, těch 70%. já mám vždycky domluvený schůzky s těma klientama a předem si řekneme, co na tý schůzce budeme dělat, a čas, jak dlouho tam budu. A to, co nemůžu udělat v terénu, když tam nemám počítač, tiskárnu a tak. Tak si domlouváme schůzku tady v kanceláři. Tiskneme žádosti, vytiskneme životopis, okopírujeme nějaký lékařský zprávy a tak dál.*“

Resp 4.2 (SP) „*A náš den vypadá tak že vlastně od pondělí do čtvrtka máme naobjednaný naše klienty, vždycky v terénu, vždycky v rodinách. Samozřejmě je možný za náma přijít sem do ambulance, ale jsou to hlavně klienti, kteří jsou bez domova aktuálně, nebo je partner násilník, nepřeje si naše návštěvy a takhle, ale to je fakt hodně výjimky.*“

Resp 8.3 (SP) „*A pokud máme terénní formu, kdy chodíme do rodin, kde taky vykonáváme činnosti dle zakázky klienta.*“

Resp 9.3 (PSS) „*Krom toho, že jsme v ambulancích, tak chodíme i do terénu. Snažíme se nějakým způsobem oslovit klienty, a i nasbírat nový klienty, děláme různé letáčky, který se snažíme rozdat. Chodíme do domácností a poskytujeme informace, aby se ty lidi cítili líp. ... A v tom terénu se snažíme nahnat nebo pomoc těm klientům, co se sem bojí přijít.*“

Takže oslovit a ukázat, že jsme tady pro ně, a že jim chceme pomoc, aby se dostali z těch problémů.“

4.8.2 Rozdíly ve výkonu profese SP a PSS v SASRD

Nemožnost PSS povýšit na vedoucí pozici

Dle slov jedné účastnice výzkumného šetření je rozdíl mezi pracovníky v tom, že pracovník v sociálních službách nemůže povýšit a stát se vedoucím pracovníkem v SAS pro rodiny s dětmi.

Resp 8.3 (SP) *„Jediný co, tak pracovník v sociálních službách nemůže postoupit na pozici vedoucího sociálního pracovníka.“*

Nedoceněnost PSS

Jedna respondentka uvedla, že se cítí v pozici pracovníka v sociálních službách nedoceněná. Trend nízké prestiže pracovníků v sociálních službách je všeobecně známý a je popsán v podkapitole 1.3 Pracovník v sociálních službách.

Resp 5.2 (PSS) *„Rozdíly vnímám spíš osobně než pracovně, že bych prostě jako neuměla poradit klientovi, ale osobně s tím hodně bojuju. Vadí mi, že já jsem to jenom (pozn. PSS) a nemám ty znalosti, v uvozovkách.“*

Dokumentace pro OSPOD

Jako jeden z rozdílů dvě respondentky uvedli, že pracovníce v sociálních službách nemohou psát zprávy třetím organizacím, nebo se přímo účastnit jednání na OSPODu.

Resp 5.2 (PSS) *„A teda jako PSSko nemůžu posílat zprávy pro OSPOD, to dělá jenom sociální pracovníce.“*

Resp 7.2 (PSS) *„Jsou určitý práce, který nesmíme dělat my, ale dělá je sociální pracovník. To je třeba zpráva pro OSPOD, nebo kdyby tam byla nějaká žádost o výstup pro třetí organizaci, která by si zažádala. Jednání s OSPODem tam je taky sociální pracovníce.“*

Vzdělání a mzda

K hlavním rozdílům mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách patří podle respondentů vzdělání a mzda. Vzdělání odlišuje vzájemně obě skupiny profesí. K výkonu sociální práce je potřeba minimálně vyšší odborná škola v oborech daných zákonem a pracovníka v sociálních službách opravňuje k výkonu profese buď střední vzdělání v oborech daných zákonem nebo akreditovaný kurz, jak je popsáno v teoretické části v podkapitolách 3.1 a 3.2. Tento rozdíl jistě nejde pominout, jelikož je to základní předpoklad k výkonu obou profesí.

V případě mzdy lze situaci vnímat dvěma pohledy. Z jedné strany jsou na sociálního pracovníka kladeny vyšší nároky na vzdělání a větší míra kompetencí, což by ho mělo opravňovat také k vyšší mzdě. Na druhou stranu, dle respondentů a vlastní zkušenosti v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi, jsou rozdíly při výkonu práce stírány. Pracovníci vykonávají stejné činnosti bez ohledu na vzdělání a pracovní zařazení.

Také je důležité podotknout, že mají všichni rovné příležitosti k dalšímu vzdělávání. Několik respondentů uvádělo, že si vzdělání sociálního pracovníka dodělávali až později při práci. Každý nespokojený pracovník má tedy možnost volby doplnit si své vzdělání, zvýšit si kvalifikaci a stát se sociálním pracovníkem.

Resp 1.1 (PSS) „*Akorát je tam ten rozdíl v tom vzdělání a ve mzdě.*“

Resp 4.2 (SP) „*Já to třeba úplně tak neřeším. Ale jedna kolegyně to hodně prožívá, ale nemá ani maturitu a pak slýchám, že máme víc peněz než oni. Ale v rámci naší organizace není v těch platech takový rozdíl. Zas na druhou stranu si říkám, že ty peníze navíc máme za to, že jsme do té školy fakt chodili. Ale zase taky si myslím, že tam není vidět takový rozdíl. Ale pokud chceme udržet v sociálních službách lidi, který mají být na jiný úrovni, tak to musí být někde vidět.*“

Resp 5.2 (PSS) „*Největší rozdíl je ta výplata.*“

Resp 6.2 (SP) „*Takže bych možná trochu brala, že mám nárok na víc peněz, protože jsem tu investici (studium na VOŠ) udělala, proto abych tohle mohla dělat, tak proč ne oni. Asi nějaký zvýhodnění jo. Pokud chtěj mít víc, tak ať proto ty PSka něco dělaj. ... Ale myslím si, že by měli být odměňovaný stejně, že v tom zákoně by měla být úprava, když dělají tuhle tu práci, takovou na týhle úrovni tak by za to měli mít ty peníze. Protože ta práce je stejná.*“

4.8.3 Shody ve výkonu profese SP a PSS v SASRD

Náplň práce

Všichni účastníci shodně uvedli, že pracovníci v sociálních službách dělají úplně stejnou práci jako sociální pracovníci. Rozdíly v práci jsou minimální, jak je uvedené výše v oddílu 4.8.2 Rozdíly ve výkonu profese SP a PSS v SASRD. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 116, odst. 1, písmeno d uvádí, že pracovník v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka vykonává „činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“. V praxi pak dochází k různým interpretacím tohoto Zákona. Pod *dohledem* si můžeme představit několik situací. Kupříkladu pracovník v sociálních službách pracuje se sociálním pracovníkem, chodí společně do rodin, poskytují poradenství a další činnosti, společně vedou případy a zpracovávají administrativu. Dohledem může být ale i pouze občasná intervize případů, které vede pracovník v sociálních službách, anebo může být dohled o pouhém kontrolování zápisů z jednání.

Resp 1.1 (PSS) „*No já vlastně dělám práci jako sociální pracovník.*“

Resp 2.1 (SP) „*Tady je to nastavené, že dělají v podstatě to samé. Na pozici pracovníka v sociálních službách přijímáme pouze člověka, který si dodělává vzdělání sociálního pracovníka. Pracovníky v sociálních službách vlastně nemáme.*“

Resp 3.1 (SP) „*Tam je to takový, sociální pracovník by měl podle zákona odpovídat za tu administrativu, dělá rozhovory, intervence. Což by pracovník v sociálních službách neměl, ale praxe je taková, že v podstatě dělají to samý. Tady chodí pracovníci v sociálních službách taky do rodin. Někdy jdeme i spolu, a pak ten sociální pracovník nebo nadřízený by měl kontrolovat, jestli ty zápisy sedí, jestli to má podle pravidel. Zákon nějak mluví a není to o tom, že by ten zákon chtěli porušovat, ale je málo těch sociálních pracovníků, co jsou v těch neziskovkách nebo na jiných místech, což se pak musí vyplnit tím pracovníkem v sociálních službách. Což je pak nespravedlivý, protože pak pracovník v sociálních službách má nižší výplatu než sociální pracovník.*“

Resp 4.2 (SP) „*Ale co se týče práce jako takový, tak každé z nás máme své klíčový klienty. Klient vlastně mezi náma nepozná rozdíl, neví to, nepozná to, kompetenčně mezi náma nepozná, že jedna může víc. ... Ale pracovník v sociálních službách pracuje naprosto*

sám. ... S klientem pracujeme vlastně společně, jen pak tu dokumentaci vede ten klíčový pracovník, když je pak potřeba něco zařídit, tak spíš ten klíčovej, ale více méně fungujeme obě i s nima komunikujeme obě, protože každý máme jiný zkušenosti. ... Určitě dodržujeme, že pracovník v sociálních službách pracuje pod dohledem sociálního pracovníka, a to právě v tom, že jak jsem rozdělení do těch dvojic, tak nikdy není dvojice kdy by byli dvě pracovnice v sociálních službách, vždycky je tam jeden sociální pracovník. Za tu dvojici je pak zodpovědný ten sociální pracovník. “

Resp 5.2 (PSS) „Protože řekla bych že děláme vlastně úplně tu samou práci. Když je něco potřeba v nějaký rodině, a já na to nemám vzdělání, takže něco fakt nevim, ale ještě se mi to nestalo, tak je se mou ten sociální pracovní, takže ona to ví, ale spolu se doplňujeme. Shodně děláme administrativu, přímou péči, úplně všechno. A chodíme ve dvojicích, takže je vždycky PSSko a sociální pracovník. A myslím, teda, že já má blíž k těm lidem. A i tím, že jsem taková tmavší, tak mi řeknou víc. “

Resp 6.2 (SP) „A momentálně ta zkušenost je taková, že jdeme do rodiny dvě a jedna je klíčový pracovník, a tady i ten pracovník v sociálních službách, ale vedem rozhovor obě a vzájemně se doplňujeme, třeba si jedna vzpomeneme, že to už s někým řešila. Takže je to takhle ve dvou fajn, třeba jsem takovou rodinu nebo případ ještě neměla a ta druhá si třeba i všimá něčeho jiného. Ale teda papírování dělaj stejný, takže si myslím jsou stejný. ... Oni jsou taky vzdělaný akorát ne papírově. To, co umím já, umí moje kolegyně PSSko, ví, kde se podívat, zná ten zákon, ví, o čem mluví, když neví dohledá si. Já si taky dohledávám neznám to z paměti. “

Resp 7.2 (PSS) „Vnímám, že rozdíly mezi náma nejsou skoro žádné. ... V rámci pak přímý práce s klientem, myslím taky není rozdíl. Protože IPčka píšeme, strategický plány, krizový poradenství poskytujeme. Takže já nic nevidím, nebo nevnímám. Ale vidím svůj rozdíl, když jsem tady začínala a nestudovala jsem. Je rozdíl, když ty informace nemáte a doptáváte se sociálních pracovníků. “

Resp 8.3 (SP) „Rozdíl není v podstatě žádný. Pracovník v sociálních službách může vykonávat jakoukoliv činnost, případně to dělá pod dohledem sociálního pracovníka. Takže v tom nevidím žádný rozdíl. A není to o tom vzdělání, ale je to o těch lidech. “

Resp 9.3 (PSS) „Já abych řekla pravdu, tak jsem nestihla pochytit, co bysme dělali rozdílně. Mám pocit, že tady děláme všichni všechno stejně. Ale ničeho jsem si nevšimla. ... Můžeme dělat všechno stejně. A takhle by to mohlo fungovat všude. “

4.8.4 Rozdělení kompetencí ve výkonu profese SP a PSS v SASRD

Výhled na změnu z PSS na SP

Dvě pracovnice na pozicích pracovníka v sociálních službách vnímají rozdělení kompetencí jinak, jelikož právě studují, aby si zvýšili kvalifikaci na sociálního pracovníka. Jejich pohled na situaci může být odlišný, některé věci přehlížejí a některé si tolik nepřipouštějí.

Resp 1.1 (PSS) „*Já na to nemám úplně nějaký názor. Nevím no. Já jsem vlastně nastupovala s tím, že dokončím tu školu. A už jsem věděla, že tak to bude. Že budu sociální pracovník. A pak k tomu přistupuju jinak když nastoupím a vim, že se to pak změní a budu taky sociální pracovník.*“

Resp 7.2 (PSS) „*Já už koukám na celou tu situaci jinak, když studuju, ale nešla jsem studovat kvůli diplomu, ale kvůli tomu abych se něco naučila a mohla těm klientům líp pomoci. Do budoucna budu taky SPčko.*“

Změna

Téma změny ukazuje zajímavé pohledy na požadavky vycházející z přímé praxe. Rozdělení kompetencí nevyhovuje části respondentů. Uvádějí, že by tato situace měla být v Zákoně č. 108/2006 Sb. změněna či upravena. Každý účastník popisuje jinou změnu. Dle prvního by neměli pracovníci v sociálních službách v SAS pro rodiny s dětmi vůbec působit, jelikož nejdou kompetence pracovníků dobře rozdělit. Dále ještě zmiňuje, že je poskytování služby v rodině při návštěvě dvou pracovníků dražší, i když Matoušek (2003, 1997) doporučuje návštěvu v rodině uskutečňovat ve dvojici.

Další účastník si klade otázku ohledně pojmu dohled, který je popsán v oddílu 4.8.3 Shody ve výkonu profese SP a PSS v SASRD, pod kódem Náplň práce. Zmiňuje také potřebu lépe specifikovat a konkretizovat kompetence pracovníků v SASRD. Vyjadřuje se i k problematice času stráveného studiem sociálních pracovníků a ohodnocením za kvalitně odvedenou práci pracovníků v sociálních službách, která je na úrovni sociálního pracovníka.

Poslední respondent uvedl obavu ohledně možné změny, kdy by pracovníci v sociálních službách měli oficiálně stejné kompetence a mohlo by tak dojít ke snížení kvality poskytovaných služeb. Zároveň zmiňuje, že pracovník v sociálních službách má ve službě své místo, a to z důvodu nedostatku sociálních pracovníků a financí na sociální pracovníky. Dále přichází s blíže nespecifikovaným návrhem na mezistupeň sociálního

pracovníka a pracovníka v sociálních službách, kdy dochází ke zvyšování kvalifikace na sociálního pracovníka.

Resp 2.1 (SP) „*Určitě by bylo fajn kdyby ty pracovníci v sociálních službách nedělali tuhle službu. V týchle službě ty kompetence nejdou prostě moc dobře rozdělit, aby každej dělal něco jinýho. Například v NZDM to jde, ale tady jako aby dělali jen část s tím klientem to není možný. Nebo i když má být ten pracovník v sociálních službách pod dohledem sociálního pracovníka, tak je pak to poskytování služby dražší, protože tráví čas s rodinou dva lidi najednou.*“

Resp 3.1 (SP) „*Asi by ten zákon měl být jinak, vím, že tam je uvedeno, že pod dohledem sociálního pracovníka můžou něco vykonávat, ale jestli by to nebylo více specifikovaný. Třeba první schůzku musí udělat oba, aby tam byla nějaká ta intervence a potom si myslím, že ten pracovník v sociálních službách může do té rodiny chodit sám, nebo dělat přípravu do školy a tak. A pak by třeba konzultoval s kolegou sociálním pracovníkem. ... Možná by pak bylo i dobrý, kdyby ty jednotlivý služby v zákoně byli líp specifikovaný, třeba že pracovník v sociálních službách v SAS pro rodiny s dětmi může to a to, a pracovník v sociálních službách zase to. A zase teda by mělo být oceněno i to vzdělání, když jsme nad tím strávili čas. Máme pak víc vědomostí a víc kompetencí. Nějak by to mělo být, a zas když je ta praxe taková, že musíme využít ty pracovníky v sociálních službách, bylo by fajn kdyby jim to taky bylo nějak kompenzovaný, když ta práce je odvedená dobře a je to skoro na úrovni toho sociálního pracovníka, tak proč ne.*“

Resp 7.3 (PSS) „*V pracovní smlouvě mám něco jiného, než dělám. ... Nevím vlastně, co je správný, protože se obávám toho, kdyby bylo odsouhlaseno paušálně, že pracovník v sociálních službách může tyto věci dělat a neměl by zodpovědnýho sociálního pracovníka nad sebou a neměl by určitý osobní kompetence, tak by to mohlo přinášet zhoršení služby pro ty uživatele. Takže tam vidím důvod, to že to děláme si myslím, že je u nedostatku financí a nedostatku sociálních pracovníků. Spíš si myslím, že by bylo dobrý, kdyby tam byl nějaký postup, když začnete studovat. Takže bych uvítala, kdyby tam byla možnost PSS na základě nějakýho kvalifikačního růstu moc získávat nějaký kompetence a nemuset mít vysokou školu. Protože při zaměstnání, je to náročný a třeba já mám kvůli tomu zkrácený úvazek. A tak by mohl být mezistupeň mezi PSSkem a SPčkem, ale neumím si to představit, jak by to fungovalo.*“

4.9 Diskuse

Cílem výzkumného šetření bylo prozkoumat skutečnou praxi v oblasti kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi na Chomutovsku. Zjišťovala jsem nejčastěji prováděné činnosti s rodinami v SASRD, zkoumala shody a rozdíly ve výkonu profese SP a PSS v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi a zjišťovala, jestli je nastavení kompetencí pro pracovníky v SASRD vyhovující.

DVO 1: Jaké rozdíly vnímají pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci při výkonu své profese v SASRD?

K rozdílům v oblasti kompetencí bylo uvedeno, že pracovník v sociálních službách se nemůže stát vedoucím pracovníkem, druhá instituce uvedla že PSS nejsou oprávněni k sepisování výstupů pro třetí strany. Jako hlavní rozdíl byl uveden vzdělání a mzda. Vzdělání je neopomenutelným rozdílem, jelikož určuje dané profesní zařazení. U mzdy však může dojít k polemizování, respondenti bez ohledu na pracovní pozici uváděli nespravedlnost v oblasti odměňování, kdy vykonávají stejnou práci. V rámci profesní přípravy jsou však na sociální pracovníky kladeny vyšší nároky a v oblasti kompetencí jsou na vyšší úrovni, jelikož mají například oprávnění k psaní metodik, projektů a dalších výstupů. Zároveň však vnímám, že při odvádění stejně kvalitní práce je nižší mzda pro pracovníky v sociálních službách nespravedlivá. V jiných oblastech mimo sociální služby dochází také ke stejnému odměňování pracovníků s různým stupněm vzdělání při odvedení práci na stejné úrovni

DVO 2: V čem pracovníci SASRD vnímají shody při výkonu svých profesí?

Všichni respondenti uvedli stejné shody ve výkonu profese, kterou je náplň práce. Celý výzkumný vzorek sdělil, že pracovníci v sociálních službách vykonávají stejnou práci jako sociální pracovníci. Ve druhé organizaci uvedli, že PSS pracují pod dohledem sociálního pracovníka, a to především při návštěvě v rodinách. PSS je klíčovým pracovníkem a práci vykonává samostatně, ale za danou dvojici pracovníků je zodpovědný právě sociální pracovník. Oproti tomu v první službě pracovníci pracují jednotlivě s rodinami, tedy do rodin jde pracovník sám bez ohledu na profesní zařazení, a zodpovědnost je u pracovníka v sociálních službách i sociálního pracovníka stejná. Třetí organizace pouze uvedla, že mají jednoho sociálního pracovníka, který je zároveň vedoucím služby a další čtyři pracovníky v sociálních službách, podle výpovědí však není zřejmé jestli navštěvují rodiny ve dvojici či samostatně.

DVO 3: Jaké jsou podle pracovníků SASRD nejčastěji prováděné činnosti s rodinami?

V oblasti nejčastěji vykonávaných činností respondenti uváděli výkony, které jsou typické pro sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, jak jsou popsány Vyhláškou 505/2006 Sb., § 30. Dále uváděli, že spolupracují se třetími organizacemi především s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, a v menší míře kooperují se školami a probační a mediační službou. Spolupráci s dalšími institucemi a odborníky potvrzuje Sociální práce/sociální práca (2020); Agentura pro sociální začleňování (2018); Matoušek (2007). Mimo běžné úkony poskytují všechny zúčastněné služby potravinovou pomoc, kterou Matoušek, Pazlarová (2014) považují za zcela běžnou praxi a doporučují tento druh přímé pomoci využít především k aktivizaci. K zásadním činnostem poskytování sociální služby patří individuální plánování, které všichni podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 88, písmeno f splňují a rovněž uzavírají písemné formy smlouvy podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 91, odst. 1. Nedílnou běžnou činností je také administrativa zahrnující především zaznamenávání provedených úkonů s klienty a přípravu na jednání. Celá oblast nejčastěji vykonávaných činností v rámci SASRD je především o naplňování zákonných požadavků na poskytování dané služby.

DVO 4: Vnímají pracovníci SASRD nastavení kompetencí jako vyhovující?

V oblasti rozdělení kompetencí pracovníků dvě respondentky uvedly, že si zvyšují odbornou kvalifikaci a je tam tedy výhled na změnu z pozice PSS na SP. Pod kódem Změna bylo poukázáno, že třem respondentům nevyhovuje nynější situace v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi, tedy stírání rozdílů mezi pracovníky. Zajímavý pohled přinesl druhý respondent, který uvedl, že SAS pro rodiny s dětmi by PSS působit neměli, jelikož jednotlivé kompetence nejdou dobře mezi PSS a SP rozdělit. Na problematiku rozdělení kompetencí pracovníků v SASRD, také poukazuje praktická část této práce. Dále účastnice nesouhlasí s názorem, že na návštěvu do rodin mají chodit dva pracovníci, jak doporučuje Matoušek (2003, 1997). Třetí respondent vyjádřil přání ke specifikování kompetencí jednotlivých pracovníků sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Sedmý respondent polemizoval nad případným schválením shodných kompetencí PSS a SP, kdy by mohlo dojít ke snížení kvality poskytovaných služeb. Dále doplňuje, že kvůli nedostatku sociálních pracovníků a nedostatku financí na vzdělané pracovníky mají v SASRD pracovníci v sociálních službách své místo.

V rámci analýzy rozhovorů jsem vymezila čtrnáct témat ve čtyřech kategoriích. Celkově z výzkumného šetření vyplývá, prakticky i **odpověď na hlavní výzkumnou**

otázku a to, že v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi na Chomutovsku dochází ke stírání rozdílů v oblasti kompetencí mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Tento fakt jsem předpokládala již na počátku svého výzkumného šetření, a to na základě mé profesní zkušenosti v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi.

Výzkumné šetření má několik nedostatků, zajisté v oblasti velikosti a povahy výzkumného vzorku. Větší počet pracovišť, ze kterých by respondenti pocházeli by určitě rozšířil paletu získaných informací a postojů. Dalším nedostatkem je zajisté i určitá anticipace výsledků ze strany autorky výzkumu, která mohla ovlivnit samotné rozhovory s respondenty, ale v neposlední řadě i analýzu jednotlivých témat jejich shlukování do kategorií.

Téma diplomové práce by si jistě zasloužilo podrobnější zkoumání na celostátní úrovni. Oblast kompetencí v sociálně aktivizační službě je totiž velmi zajímavá a předkládaná práce nastínila, že kompetence v rámci této služby se těžko rozlišují. Problémy s definováním kompetencí sociálních pracovníků se měl zabývat Zákon o sociálních pracovnících a profesní komoře (tzv. profesní zákon), který však nevyšel v platnost. Zákon měl jasně definovat hranice kompetencí sociálních pracovníků. Tyto hranice by rovněž pomohly definovat kompetence pracovníků v sociálních službách. Jak píše Tomeš, Koldinská (2017) kvalitní poskytování služeb může být pouze za předpokladu, že je odborná činnost náležitě definována zákonem a rovněž společenským děním jako takovým.

Závěr

Hlavním cílem diplomové práce bylo popsat kompetence pracovníků v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi v návaznosti na Zákon č. 108/2006 Sb.. Následně cílem kvalitativního výzkumného šetření bylo prozkoumat skutečnou praxi v oblasti kompetencí u pracovníků v této službě. Výzkumné šetření bylo provedeno formou rozhovorů dle návodu a následně na data bylo nahlíženo tématickou analýzou.

Teoretická část popsala profesi pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. Dále se věnovala definování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi i samotné rodiny. A navázala charakterizováním kompetencí v oblasti pomáhajících profesí. Praktická část popsala průběh výzkumného šetření a následně se věnovala analýze dat.

Při přípravě výzkumného šetření vznikly cíle, výzkumné otázky a na základě toho i tazatelské otázky do rozhovorů. Devíti respondentům ze tří služeb bylo položeno ve třech okruzích sedm otázek, které byly přizpůsobovány jednotlivým účastníkům, a to díky zvolenému sběru dat pomocí polostrukturovaných rozhovorů.

Všechny zadané cíle byly naplněny. Dílčí cíle výzkumného šetření byly popsány následovně:

- Zjistit rozdíly ve výkonu profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách v SAS pro rodiny s dětmi
- Prozkoumat shody ve výkonu profese SP a PSS v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi
- Poznat nejčastěji prováděné činnosti s rodinami v SASRD
- Zjistit, zda nastavení kompetencí SP a PSS podle zákona vyhovuje danému respondentovi

Na základě provedených rozhovorů jsem získala pohled pracovníků v sociální službě a sociálních pracovníků na danou problematiku. Respondenti ve svých výpovědích popsali nejčastěji vykonávání činnosti s rodinami, při kterých se drželi především mezi prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., § 30. K dalším činnostem uvedli spolupráci s dalšími institucemi, poskytování potravinové pomoci a administrativu. V oblasti shod a rozdílů v kompetencích pracovníků sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi účastníci uvedli, že nespátřují rozdíl. Všichni shodně uvedli, že je náplň práce pro pracovníky totožná. Tento závěr potvrdil můj předpoklad, který jsem získala v rámci své profesní zkušenosti v SAS pro rodiny s dětmi. Objevilo se pouze pár odpovědí s rozdíly jako je nemožnost povýšení PSS

na vedoucí pozici a ve druhé službě nemožnost psát výstupy pro třetí strany. Jako zásadní rozdíl byla uvedena mzda a vzdělání. V cíli, který se týkal rozdělení kompetencí uvedli tři pracovníci možnosti změny. Vznikly zde zajímavé pohledy, Resp 2.1 (SP) uvedl, že nevnímá potřebu využívat profesi PSS v SAS pro rodiny s dětmi, a to právě kvůli špatnému rozdělení kompetencí mezi pracovníky. Resp 3.1 (SP) popsal, že by uvítal lepší specifikaci kompetencí SP a PSS v jednotlivých službách. Resp 7.3 (PSS) uvedl zajímavý fakt, že ve své pracovní smlouvě má oblast kompetencí popsanou jinak, než jaká je skutečnost.

Při analýze nebyly zjištěny v daném výzkumném vzorku výraznější odchylky v názorech a postojích, což může být dáno podobným prostředím, ve kterém jsou služby poskytovány. Z výzkumného šetření vyplývá, že náplň práce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v rámci služby SASRD v okrese Chomutov je bez výrazných rozdílů.

Věřím, že předkládané výsledky mé práce dokáží přinést vhled do skutečnosti kompetencí pracovníků ve službě SASRD a umožní tak základní otázky rozšířit i v jiných lokalitách a na dalších úrovních.

Seznam použité literatury

BANKS, Sarah. *Ethic and values in social work*. 2nd ed Houndmills, New York: Palgrave, 2001, xv, ISBN 0333947983.

BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788026200314.

BERG, Insoo Kim. *Posílení rodiny: základy krátké terapie zaměřené na řešení*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0500-5.

DUNOVSKÝ, Jiří. *Sociální pediatrie: vybrané kapitoly*. Praha: Grada, 1999. Psyché (Grada). ISBN 8071692549.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-9802-3.

GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-302-4.

HAVRDOVÁ, Zuzana a Lenka ZAMYKALOVÁ. *Profesní struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2001.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402.

HOLÁ, Lenka. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4109-3.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.

KRAHULCOVÁ, B. *Kontexty sociální a charitativní práce: sborník katedry psychosociálních věd a etiky*, Brno: L. Marek, 2008, ISBN 978-80-87127-07-0.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-736-7739-8.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-24-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673109.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 8024713624.

MLČÁK, Zdeněk, ed. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 8073681293.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál, 2001. ISBN 8071785598.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673130.

TOMEŠ, Igor a Kristina KOLDINSKÁ. *Postavení sociálních pracovníků v právu České republiky*. In: BAREŠ, Pavel, HAVLÍKOVÁ, Jana, MUSIL, Libor (Eds.). *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha: VÚPSV, 2017. ISBN 978-80-7416-240-4.

TOMEŠ, Igor. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-483-0

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství vyd. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 978-80-86429-36-6.

Elektronické zdroje

AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. *Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi* [online]. Praha, 2018 [cit. 2021-5-28]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi/>

AKČNÍ PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ÚSTECKÉM KRAJI NA ROK 2022: *Krajský úřad Ústeckého kraje Odbor sociálních věcí* [online]. 2021 [cit. 2022-07-13]. Dostupné z: https://www.kr-ustecky.cz/assets/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=1763322

ASVSP. *Asociace vzdělavatelů v sociální práci: Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP* [online]. Brno, 2021 [cit. 2022-03-29]. Dostupné z: www.asvsp.org

AUTORSKÝ TÝM APIV B. *Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi: co od ní můžete čekat?*. *Zapojmevsechny.cz: Národní pedagogický institut České republiky* [online]. 2020 [cit. 2022-02-13]. Dostupné z: <https://zapojmevsechny.cz/clanek/detail/socialne-aktivizacni-sluzba-pro-rodiny-s-detmi-co-od-ni-muzete-cekat>

ČESKÁ FEDERACE POTRAVINOVÝCH BANK. *Potravinové banky* [online]. [cit. 2022-07-29]. Dostupné z: <https://www.potravinovebanky.cz/potravinove-banky-v-cr>

KRAJSKÁ SPRÁVA ČESKÉHO STATISTICKÉHO ÚŘADU V ÚSTÍ NAD LABEM.
Statistická ročenka ústeckého kraje 2021. *Český statistický úřad* [online]. 2021 [cit. 2022-07-15]. Dostupné z:

<https://www.czso.cz/documents/10180/141845536/33008521.pdf/7f4512fd-e46a-4ccb-810e-b33b05fe4a7c?version=1.15>

MPSV. *Analýza podmínek ochrany zdraví a bezpečnosti pracovníků při poskytování sociálních služeb: Rozvoj systému sociálních služeb reg. č.: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003739* [online]. 2018, s. 245 [cit. 2021-5-28]. Dostupné z: <http://rsss.mpsv.cz/wp-content/uploads/2019/09/Anal%C3%BDza-podm%C3%ADnek-ochrany-zdrav%C3%AD-a-bezpe%C4%8Dnosti-pracovn%C3%ADk%C5%AF-p%C5%99i-poskytov%C3%A1n%C3%AD-soci%C3%A1ln%C3%ADch-slu%C5%BEeb.pdf>

MPSV. *Pověřené osoby: Seznam pověřených osob k SPOD k 31.12.2021* [online]. 2022 [cit. 2022-07-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/poverene-osoby>

MPSV. *POVOLÁNÍ PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH: Výstup projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“ (cz.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006925)* [online]. 2021 [cit. 2022-07-07]. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864299/P%C5%99%C3%ADru%C4%8Dka_povol%C3%A1n%C3%AD_PSS_final.pdf/a315a803-4d1d-f2ed-2fcb-3b46b7b18140

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele* [online]. 2008 [cit. 2021-6-3]. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/skss_final_web.pdf/1daaf363-940e-9c10-ee88-4048722a9be9

Pojem kompetence. SCS.ABZ.CZ slovník cizích slov [online]. [cit. 2022-07-13]. Dostupné z: <https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/kompetence>

Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2022-07-13]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?sd=soci%C3%A1ln%C4%9B+aktiviza%C4%8Dn%C3%AD+slu%C5%BEby+pro+rodiny+s+d%C4%9Btmi&zak=%C3%9Asteck%C3%BD&zaok=Chomutov&SUBSESSION_ID=1657721854778_4

SMUDKOVÁ, Martina a Zuzana MACHOVÁ. Metodika zajištění bezpečnosti při výkonu sociální práce na obecním úřadě. In: *Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji V, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0001784* [online]. Hradec Králové, 2017, s. 15 [cit. 2021-05-28].

SOCIÁLNÍ PRÁCE / SOCIÁLNA PRÁCA. *Sociální pracovník sociálně aktivizační služby pro rodiny: profesiogramy*. [online]. 2020 [cit. 2021-5-10]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny/>

SOCIÁLNÍ PRÁCE / SOCIÁLNA PRÁCA. *Základní východiska práce terénního sociálního pracovníka a návrh obsahu jeho práce* [online]. 4. 2003 [cit. 2022-07-12]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2003-4.pdf>

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR*. [online]. 2006 [cit. 2021-03-04]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

STŘEDNĚDOBÝ PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ÚSTECKÉM KRAJI NA OBDOBÍ 2022-2024: *Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje* [online]. 2021 [cit. 2022-07-13]. Dostupné z: https://www.kr-ustecky.cz/assets/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=1763342

VÍTKOVÁ, Kateřina. Kde je obchod s chudobou nejvýhodnější: Spekulantů v Jirkově vydělají víc než v Praze. *Aktuálně.cz: PROMĚNY ČESKÝCH REGIONŮ* [online]. 2019 [cit. 2022-07-15]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/promeny-ceskych-regionu/jirkov-reportaz/r~75a93794165e11ea858fac1f6b220ee8/>

Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. [online]. [cit. 2021-03-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. [online]. [cit. 2021-03-04]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1_10_2017.pdf

Příloha č. 1

INFORMOVANÝ SOUHLAS RESPONDENTA na účasti výzkumného šetření a s využitím získaných dat pro účely diplomové práce Kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi

Autorka se zavazuje, že získané údaje budou využity pouze pro účely tohoto výzkumného šetření diplomové práce. Informace budou zpracovány v anonymizované podobě bez souvislosti se jmény nebo kontakty na dané osoby.

.....

Podpis autorky

Svým podpisem stvrzuji, že souhlasím s mou účastí ve výzkumném šetření.

Souhlasím s uveřejněním celé transkripce rozhovoru v anonymní formě.

Veškeré informace poskytuji dobrovolně.

V

Dne

.....

Podpis respondenta

Abstrakt

Diplomová práce se věnuje tématu kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi v okrese Chomutov. Za cíl si klade popsat zákonné kompetence pracovníků v SASRD a následně prozkoumat skutečnou praxi v oblasti kompetencí u pracovníků v SASRD.

Teoretická část diplomové práce definuje sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách především podle Zákona o sociálních službách. Druhá kapitola následně definuje SASRD a dále vymezuje pojem rodina z pohledu typologie a funkcí. Kapitola dále uvádí možnosti sociální práce s rodinou a mapuje služby SASRD v okrese Chomutov. Poslední kapitola definuje pojem kompetence a uvádí profesní kvalifikační předpoklady pro SP a PSS na základě Zákona o sociálních službách.

Praktickou část práce uvádí cíl výzkumného šetření a použitá metodologie. Popsána je metodika výběru respondentů a sběru dat. Zmíněny jsou etické zásady a limity šetření. Kapitola se věnuje též metodice zpracování dat a následné analýze rozhovorů se závěrečnou diskusí. Výzkumné šetření je uskutečněno formou rozhovorů podle návodu a data jsou vyhodnocena metodou tematické analýzy.

Výzkumné šetření bylo realizováno s devíti respondenty ze tří služeb SASRD v okrese Chomutov. Na základě provedených rozhovorů jsem získala pohled PSS a SP na danou problematiku. Respondenti ve svých výpovědích popsali nejčastěji vykonávané činnosti s rodinami, při kterých se drželi především v mezích prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., § 30. V oblasti shod a rozdílů v kompetencích pracovníků SASRD účastníci uvedli, že nespátřují rozdíl. Všichni shodně uvedli, že je náplň práce pro pracovníky totožná. Jako zásadní rozdíl byla uvedena mzda a vzdělání. V cíli, který se týkal rozdělení kompetencí, uvedli tři pracovníci návrhy na možné změny.

Obecně z výzkumného šetření vyplývá, že v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi na Chomutovsku dochází ke stírání rozdílů v oblasti kompetencí mezi sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

Abstract

The diploma thesis examines the topic of competences of both social workers (SW) and workers in social services (WSS) in the social activation service for families (SASFC) with children in the district of Chomutov. It aims to describe the legal competences of SASFC workers and subsequently to check the actual practice in the field of competences of SASFC workers.

The theoretical part of the thesis defines social workers and workers in social services mainly according to the Act on Social Services. The second chapter then defines SASFC and further defines the concept of family from the point of view of typology and functions. The chapter also presents the possibilities of social work with the family and maps the services of the SASFC in the Chomutov district. The last chapter defines the concept of competence and lists the professional qualification prerequisites for SW and WSS based on the Social Services Act.

The practical part of the thesis presents the research goal and used methodology. The methodology of respondent selection and data collection is described. The ethical principles and limitations of the investigation are mentioned. The chapter also deals with the methodology of data processing and the subsequent analysis of interviews with a final discussion. The research investigation is carried out in the form of interviews according to the instructions and the data are evaluated using the method of thematic analysis.

The research investigation was caused by the action of nine respondents from three SASFC services in the Chomutov district. On the basis of the conducted interviews, I obtained the point of view of WSS and SW on the given issue. In their statements, the respondents described the most frequently performed activities with their family, during which they mainly kept between implementing decrees No. 505/2006 Coll., § 30. In the area of similarities and differences in the competences of SASFC workers, the participants said that they did not see a difference. They all agreed that the job content for the workers is the same. Salary and education were cited as major differences. In the goal, which covered the division of competences, three employees mentioned the possibility of change.

Overall, the research shows that in the social activation service for families with children in the region of Chomutov, the differences in competence between social workers and workers in social services are blurring.