

Postavení sociálního pracovníka a problematika jeho činnosti v rámci OSPOD

Karolína Vašnovská

Bakalářská práce
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Karolína Vašnovská
Osobní číslo: H18184
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika
Forma studia: Prezenční
Téma práce: Postavení sociálního pracovníka a problematika jeho činnosti v rámci OSPOD

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti OSPOD, činnosti a kompetencí sociálního pracovníka.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- ELJKHOVÁ, Markéta, 2017. Sociální práce: Aktuální otázky. Pardubice: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-0080-4.
CHRÁSKA, Miroslav, 2016. Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5326-3.
KAHQUN, Wilém a kolektiv, 2007. Vybrané kapitoly k sociální práci: Sociální práce II. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-064-5.
MATOUŠEK, O., J. KOLAČKOVÁ a P. KODYMOVÁ, 2005. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv, 2008. Metody a řízení sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **27. ledna 2021**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2021**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 27. ledna 2021

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
 - na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.
- V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 25.3.2021

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací
⁽¹⁾ Vysoká škola nevydávalečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomová, bakalářská a rigorózní práce odvedené uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny knižněním veřejnosti v místě určeném statutem příslušné vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracovního výhledu školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výtisky, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Plán, že odvedená práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezahrnuje škola nebo školství či vzdělávací zařízení, utýje-li někdo za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené školou nebo studentem ke splnění školních nebo smolných povinností výtvarných z jeho právního vztahu ke škole nebo školství či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školství či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Oupřádní-li autor takového díla užití svolení bez vědného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení citového projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenční, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školství či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školství či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z vydání jin dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licenční podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich značné výše; přitom se přičítá ke výši výdělku dosaženého školou nebo školství či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá postavením sociálních pracovníka a problematikou jeho činnosti v rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, s jakými problémy se sociální pracovníci setkávají při svém povolání. Celá práce se dělí na dvě části, a to na teoretickou a praktickou část. V první části se zabýváme hodnotami sociálního pracovníka, orgánem sociálně-právní ochrany dětí a jeho činností a s jakými potížemi se dle odborné literatury sociální pracovníci setkávají. V praktické části vyhodnocujeme odpovědi na dané výzkumné otázky. Výsledky jsme zjišťovali podle dotazníkového šetření. V závěru byly formulovány výsledky daného dotazníku a přínos této práce.

Klíčová slova: sociální práce, sociálně-právní ochrana dětí, sociální pracovník, problematika profese

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the position of a social worker and his issues within the agency of social and law protection of children (OSPOD). The aim of this bachelor's thesis was to find out what problems social workers face in their profession. The whole work is divided into two parts, the theoretical and practical part. In the first part we deal with the values of a social worker, the agency of social and law protection of children and its activities and what difficulties, according to the literature, social workers face. In the practical part we evaluate the answers to the research questions. We determined the results according to a questionnaire survey. In the end, the results of the questionnaire and the contribution of this work were formulated.

Keywords: social work, social and law protection of children, social worker, profession issues

Touto cestou bych ráda poděkovala paní PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za veškerou pomoc, cenné rady a věcné připomínky při vypracovávání této bakalářské práce. Mé poděkování též patří všem sociálním pracovníkům OSPOD, kteří se podíleli na vyplňování dotazníků.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	12
1.1 VZDĚLÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	13
1.2 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKA	14
1.3 HODNOTY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	15
2 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ.....	18
2.1 HISTORIE SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ.....	18
2.2 ZÁKON 359/1999 SB., O SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANĚ DĚTÍ.....	19
2.3 ČINNOST SPOD.....	20
2.3.1 Poradenská činnost.....	21
2.3.2 Preventivní činnost.....	22
2.3.3 Případová konference.....	22
2.3.4 Individuální plán ochrany dítěte.....	23
3 PROBLEMATIKA PRACOVNÍKŮ OSPOD	25
3.1 DILEMATA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OSPOD	25
3.2 PROBLEMATIKA CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ.....	26
3.3 BYROKRACIE A ADMINISTRATIVNÍ PRÁCE	27
3.4 SYNDROM VYHOŘENÍ	28
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	31
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	32
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	32
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	32
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	33
4.4 VÝZKUMNÁ TECHNIKA	33
4.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	34
5 VÝSLEDKY VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT.....	35
6 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ	48
7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	52
ZÁVĚR	54
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	56
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	58
SEZNAM TABULEK.....	59
SEZNAM PŘÍLOH.....	60

ÚVOD

V této bakalářské práci se budeme zabývat postavením sociálního pracovníka a jeho problematikou v rámci OSPOD. Téma OSPOD jsem si vybrala z toho důvodu, že ve 3. ročníku na vysoké škole jsem na orgánu sociálně-právní ochrany dětí v Ostravě-Hrabůvce absolvovala měsíční praxe. Ale již před tím jsem věděla, že chci svou bakalářskou práci ubírat tímto směrem a praxe mi pomohly se více a důkladněji nad tímto tématem zamyslet a zjistit, jakým konkrétním tématem se chceme zabývat. Právě díky času, který jsem na praxi strávila, jsem si uvědomila, s kolika potížemi se sociální pracovníci musejí potýkat. Sama jsem si vyzkoušela, že práce je mnoho a je časově náročná. Práce na OSPOD je velice zajímavá a různorodá, ale přináší s sebou spoustu úskalí, které člověka ani nemusí napadnout. Může se jednat o to, že tato profese bývá často prezentována jako pestrá v tom, že sociální pracovníci chodí ke klientům domů, na soudy, do různých zařízení jako jsou například dětské domovy, ZDVOP (zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc) apod., v kanceláři bývají málokdy, většinou jen v úřední hodiny anebo když se zrovna koná případová konference, ale pokud člověk opravdu do této profese nenahlédne, nezjistí, co vše tato profese obnáší. Že za každým soudem, návštěvou u klientů atd. jsou hodiny administrativy, protože po každém úkonu musejí udělat zápis. Musíme si také uvědomit, že sociální pracovníci mají těch případů spousty, některé nejsou tak lehce vyřešitelné, případy se mohou táhnout i několik let, a když sociální pracovníci stále nevidí výsledek, může se u nich projevit syndrom vyhoření. Těmito ale i jinými problémy při vykonávání profese sociálního pracovníka na OSPOD se budeme věnovat v této bakalářské práci.

Naším hlavním cílem je zjistit, jak své postavení vnímají sami sociální pracovníci OSPOD, nakolik se cítí být pomáhajícími a nakolik represivními činiteli, tedy nakolik se cítí být úředníky a na kolik sociálními pracovníky. Dále se také budeme zabývat tím, jestli platové ohodnocení ovlivňuje sociální pracovníky při vykonávání jejich profese a podrobněji konkrétními problémy, na které ve své profesi mohou narazit. Práce je rozdělena na dvě části, a to na teoretickou a praktickou.

Cílem teoretické části bakalářské práce je představit profesi sociálního pracovníka. Konkrétněji jaké vzdělání je požadováno pro sociální pracovníky podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a jaké předpoklady a hodnoty musí mít pro vykonávání této profese. Dále si přiblížíme samostatnou činnost OSPOD od historie až po současnost. Také se v teoretické části budeme zabývat konkrétními problémy sociálních pracovníků podle odborné literatury. Jedná se o administrativní problematiku, problematiku celoživotního

vzdělávání, syndromu vyhoření a dilematy, nad kterými se při vykonávání profese častokrát pozastaví.

V praktické části jsme si vybrali kvantitativní výzkum, kdy budou na různá pracoviště OSPOD doručeny dotazníky. Výběrovým souborem se pro nás stali sociální pracovníci na OSPOD.

Výsledky bakalářské práce mohou být využity pro absolventy vysokých škol oboru sociální práce, sociální pedagogika apod., kteří by chtěli nastoupit právě na OSPOD, ať ví, s jakými potížemi se při své profesi mohou setkat. Tyto výsledky mohou také sloužit jako zpětná vazba pro vedoucí pracoviště SPOD nebo pro Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ti by s těmito výsledky mohli dále pracovat a udělat kroky, kterými by se snažili zlepšit to, co sociálním pracovníkům nejvíce vadí.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Sociální pracovník je podle zákona 108/2006 Sb., §109 pracovník, 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.*“

Dle Matouška (2008, s. 13) sociální pracovník pracuje s:

- a) klienty, jejich rodinami a těmi, které za svou rodinu považuje,
- b) s přirozenými skupinami,
- c) s uměle vytvořenými skupinami, jedná se o školní třídy apod.,
- d) s komunitami.

Sociální pracovník by si měl plnit své povinnosti a zároveň by měla být dodržována všechna práva, a to jak ze strany zaměstnavatele, profesních standardů, tak i právním systémem. Práva i povinnosti sociálního pracovníka by se měly vzájemně doplňovat, ale častokrát v praxi dochází k jejich konfliktu, kdy sociální pracovník musí podle zákonů a pravidel udělat něco, co se absolutně neslučuje s praxí a sám sociální pracovník by situaci řešil jinak, než jak je psáno v pravidlech. Právě proto se rozděluje praxe na defenzivní a reflexivní. Defenzivní znamená, že zaměstnanec/sociální pracovník jedná podle předpisů, aby neměl žádné problémy se zaměstnavatelem a zákonem. Sociálního pracovníka to může velmi často omezovat ve vykonávání jeho profese. Na druhou stranu ale ví, že dodržováním veškerých předpisů se chrání před případnými tresty a problémy. Naopak reflexivní znamená, že sociální pracovník je schopen a připraven nést následky za to, jak se rozhoduje, i když se jeho rozhodnutí neslučuje s pravidly. Sociální pracovník si je mnohem více jistý svými osobními hodnotami, hodnotami své profese a tím, jak je projevovat v praxi. Je si také vědom, že tyto hodnoty se mohou dostat do konfliktu. (Matoušek a kol., 2008)

Dle Banksové (in Matoušek a kol., 2008, s. 46) existují 4 druhy sociálních pracovníků, kteří se rozlišují svými přístupy k praxi. Jako první je tzv. angažovaný sociální pracovník, který se vyznačuje tím, že se svými klienty jedná s respektem a bere je jako své přátele. Může nastat problém v případě, kdy si s klientem vytvoří až moc osobní vztah a mohl by mu, buďto

vědomě či nevědomě, pomáhat více než ostatním klientům a mohl by být obviněn ze stranění klientů. Radikální sociální pracovník má s angažovaným sociálním pracovníkem společné to, že vkládá osobní hodnoty do praxe. Nedělá to ale z toho důvodu, že by měl osobnější vztahy s klienty, ale proto, že mu vadí některé zákony a považuje je za nespravedlivé. Jde mu tedy spíše o změnu zákonů, sociální politiky a praxe. Další je tzv. byrokratický sociální pracovník, který se snaží o rozdělení osobního a pracovního života, aby se necítil vinný za to, že s lidmi manipuluje a že se musí chovat někdy takovým způsobem, který by v osobním životě nepovažoval za čestný. V některých případech působí s velkým zájmem o klienta, v některých případech ale musí působit přísně. Jako poslední je profesionální pracovník. Jeho prioritou jsou práva a zájmy klientů, ale zároveň se řídí etickým kodexem a je vzdělán ve svém oboru. Zde je vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem založen na tom, že klient se participuje v rozhodování. Klient má větší moc, ale ta je pod kontrolou sociálního pracovníka.

1.1 Vzdělání sociálních pracovníků

Dle § 10 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách je předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně-právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpis.

Po absolvování školy by sociální pracovníci měli mít teoretické znalosti z oblasti psychologie, sociální politiky, práva, sociologie, filozofie atd., aby byli způsobilí k vykonávání své profese. Vykonávání profese ale není jen o teoretických znalostech, ale pracovník by je měl umět skloubit se znalostmi, které získal při absolvování praxí.

Havrdová (1991, in Elichová, 2017) uvádí 6 praktických kompetencí, na které by se měl brát zřetel při vzdělávání budoucích sociálních pracovníků, ale také jsou tyto kompetence určeny přímo pro sociální pracovníky.

Jedná se o to, že sociální pracovník by měl rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a umět plánovat, podporovat klienta a pomáhat mu v samostatnosti a soběstačnosti, fungovat na úrovni systému sociálních služeb, také by měl přispívat k práci organizace. V neposlední řadě by se sociální pracovník měl odborně celoživotně vzdělávat, protože práce v sociální oblasti je náročná a vyžaduje velkou odbornou přípravu, proto nestačí pouze výše uvedené vzdělání.

Matoušek a Pazlarová (2016) uvádějí, že sociální pracovník na OSPOD má nárok na 24 hodin ročně na postgraduální vzdělávání formou různých kurzů, které buďto pořádá zaměstnavatel nebo jiné instituce.

1.2 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

I přesto, že vzdělání sociálních pracovníků je velmi důležitým kritériem pro výkon této profese, musí k tomuto povolání mít také osobnostní předpoklady. Právě i díky své osobnosti by měl mít sociální pracovník dobré vztahy s klienty a zároveň dodržovat veškerá pravidla. Dle Pemové a Ptáčka (2012) by se měl sociální pracovník potkávat s klienty na dvou rovinách, a to na úrovni profesní role, ale také na úrovni lidské. Sociální pracovník se měl také snažit pochopit svět a díky tomu by měl porozumět klientům, ne ale tak, že by své názory klientům vnucoval. Posledním faktorem, jak být dobrým sociálním pracovníkem, je to, že si sociální pracovník musí uvědomit, že je v pořádku cítit při kontaktu s klienty úzkost. Úzkost by měla být pro sociálního pracovníka pozitivním faktorem, protože i díky těmto pocitům se naučí komunikovat i s komplikovanými a náročnými klienty.

Sociální pracovník by tedy měl být empatický, praktický a inteligentní. Měl by dobře zvládat stres, umět naslouchat klientům a hlavně by měl rád pracovat s lidmi.

Matoušek (2003) uvádí mezi předpoklady zdatnost, inteligenci a přitažlivost. Může se jednat o fyzickou přitažlivost, ale také to, že mají něco společného, např. věk, koníček, styl oblékání apod. Dalším osobnostním předpokladem je důvěryhodnost a empatie. Posledním předpokladem jsou komunikační dovednosti, které jsou důležité v každé fázi práce.

1.3 Hodnoty sociálního pracovníka

Existuje dokument, který vysvětluje, proč se sociální práce zabývá hodnotami. Dokument vypracovalo IFSW – *International Federation of Social Workers*, tedy Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Je to z toho důvodu, že se sociální pracovník dostává často do střetu zájmů, protože svým klientům sociální pracovníci pomáhají, ale zároveň je i kontrolují. Mezi další konflikty, ke kterým dochází, je mezi povinnostmi chránit zájmy klientů a požadavky společnosti na efektivitu a užitečnost sociální práce. Také proto, že máme omezené zdroje, kterými je společnost schopna pomoci. (Elichová, 2017)

V České republice existoval dokument Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. IFSW na svém kongresu v roce 2006 přijala nový Etický kodex, který byl aplikován v ČR přijetím Společností sociálních pracovníků a v roce 2018 přijala další zásadní dokument Globální prohlášení o sociální práci o etických zásadách.

První zásada je uznání vrozené důstojnosti lidstva, kdy sociální pracovníci respektují všechny osoby. Druhá zásada popisuje to, že sociální pracovníci podporují základní a nezcizitelná lidská práva. Ve třetí zásadě se píše o podpoře sociální spravedlnosti, tedy, že sociální pracovníci se snaží, aby nedocházelo k diskriminaci podle etnického původu, věku, pohlaví, jazyku, národnosti apod. Čtvrtou zásadou je podpora práva na sebeurčení. Znamená to, že sociální pracovníci chtějí, aby klienti byli schopni se sami za sebe rozhodovat. Pátá zásada je podpora práva na účast. Sociální pracovníci chtějí, aby klienti byli plně schopni se zapojit do plnohodnotného života. Šestá zásada popisuje respektování důvěrnosti a soukromí, a to tak, že sociální pracovníci musí respektovat soukromí lidí, pokud nehrozí jejich újma nebo újma ostatním či jiná zákonná omezení, ale zároveň mají své klienty informovat o tom, že k takovým omezením může dojít. Sedmou zásadou je zacházení s lidmi jako s celými osobami, tedy že sociální pracovníci uznávají biologické, psychologické, sociální a duchovní sféry životů lidí. Etické využívání technologií a sociálních médií je osmou zásadou. Sociální pracovníci by si měli uvědomit, že používání digitálních technologií a sociálních médií může být hrozbou pro soukromí, důvěrnost, střet zájmu a dokumentace. Poslední kompetence popisuje profesionální integritu, tedy že národní sdružení a organizace mají za povinnost aktualizovat etické kodexy a směrnice. (www.ifsw.org, 2018)

Hodnotami sociální práce se zabývala také Nečasová (2001), která popisuje čtyři hodnoty a ty jsou:

- Sebedeterminace – je v tomto smyslu chápána jako respektování klienta. Sociální pracovník se snaží o to, aby byl klient více samostatný a uměl se rozhodovat sám za sebe. Sociální pracovník by neměl jednat pouze v zájmu klienta, ale i ostatních zúčastněných. Sebedeterminace bývá spojována s lidskou důstojností a autonomií.
- Welfare (kvalita života) – neboli dobrý život bývá u každého individuální. Vždy ale kvalita života musí být spojena s plněním základních lidských potřeb. Také záleží na tom, jak si dobrý život představuje klient a sociální pracovník. Sociální pracovník by ale neměl svou představu klientovi vnucovat a měl by klienta respektovat.
- Rovnost – sociální pracovník musí jednat s klienty bez předsudků. Rovnost by měla být jak u jednání s klienty, tak rovnost příležitostí a výsledků. Sociální pracovník má zajistit pro všechny klienty stejné podmínky a každý má na službu nárok.
- Distributivní spravedlnost – tedy rozdělování majetku podle stejného měřítka. Distributivní spravedlnost je jedním ze základních principů pro činnost lidí, kteří jsou odpovědní za rozdělování veřejných zdrojů.

Z různých zdrojů, kterým je zákon 108/2006 Sb. (§ 2-3), dále také podle Mezinárodního etického kodexu, Etický kodex sociálního pracovníka ČR atd., jsou vyčteny hodnoty sociálního pracovníka. Jedná se o hodnotu lidství (důstojnosti), úcty, svobody, sociální spravedlnosti, komplexnosti a profesionality.

Hodnotou lidství je myšleno, že základním požadavkem je humanita. Sociální pracovník nesmí své klienty diskriminovat nebo některé klienty upřednostňovat před jinými.

Hodnota úcty souvisí s výše uvedenou hodnotou lidství. Biestek formuloval 7 principů, kdy hodnota úcty byla hlavní ze všech principů. Jedná se o princip individualizace, vyjadřování pocitů, empatie, akceptace, nehodnotící postoj, sebedeterminace a diskrétnost.

Hodnota svobody by neměla být chápána jako neomezenost člověka, ale má podle schopnosti klienta vést k odpovědnosti a seberealizaci.

Hodnota sociální spravedlnosti je chápána jako zmírňování a náprava např. společenského, politického, fyzického, psychického nebo ekonomického znevýhodnění. Všem lidem by měla být poskytnuta alespoň minimální pomoc.

Hodnotu komplexnosti lze také chápat jako tzv. well-being neboli osobní pohodu a kvalitní život v ohledu společenském, duševním, materiálním atd.

Jako poslední je hodnota profesionality, tedy že sociální pracovník má mít odborné znalosti, musí umět komunikovat a pracovat s klientem na takové úrovni, aby ho klient respektoval a důvěřoval mu. (Elichová, 2017).

2 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ

V této kapitole se budeme zabývat historií sociálně-právní ochrany dětí a dále současností, se kterou se pojí také zákon 359/1999. Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Jako poslední si v této kapitole popíšeme činnost SPOD, konkrétněji poradenskou a preventivní činnost, kterou OSPOD vykonává, a také si vysvětlíme, co je to případová konference a individuální plán ochrany dětí.

2.1 Historie sociálně-právní ochrany dětí

Sociálně-právní ochranu dětí na českém území můžeme datovat od 19. století, přesněji od roku 1863, kdy byl vydán říšský zákon domovský, na který navázal zemský zákon chudinský pro Čechy z roku 1868. Zákon zahrnoval například péči o chudé, péči o výživu a výchovu chudých dětí a zařízení pro nápravu zanedbávaných dětí. Dle tohoto zákona měly obce povinnost postarat se o každého svého obyvatele a jeho rodinu. V roce 1869 byl přijat Hasnerův zákon č. 62/1869, díky kterému se mohly zřizovat ústavy pro zanedbávané děti. Dále byl v tomto zákoně zakotven dohled nad rodinou, možnost odebrání dítěte z rodiny a jeho umístění do ústavního zařízení jako je výchovný ústav nebo polepšovna. Od roku 1901 záležitosti týkající se chudých a sirotků měly na starost vyšší útvary veřejné správy. (Kahoun a kolektiv, 2007)

V roce 1918, tedy po 1. světové válce, byl pochopitelně větší počet sirotků, což vedlo ke zřizování dalších ústavů. Ty sloužily nejen pro děti válečných sirotků, ale také pro děti zdravotně postižené a mravně narušené. Ochrana dětí se stala státním zájmem od roku 1918, tedy od vzniku samostatného Československa, kdy vznikla ministerstva jako samostatné ústřední orgány. Rozvíjely se dále tzv. komise pro péči o mládež, které vznikaly od roku 1904. Ty se dále přejmenovaly na zemskou ústřední péči o mládež a rozšířila se jejich působnost na pomoc matkám a těhotným ženám, hlavně těch svobodných, dále na pomoc dětem nemanželským, z rozvedených rodin, opuštěných, ohrožených, pomoc mladistvým delikventům atd. (Kahoun a kolektiv, 2007)

Od roku 1938, po Mnichovské dohodě, byla téměř veškerá sociální péče pozastavena. Po celou dobu okupace fungovala okresní péče o mládež a zemská ústřední, avšak pouze s omezenými možnostmi. (Kahoun a kolektiv, 2007)

Mezi rokem 1945-1989 sociálně-právní ochrana dětí spočívala ve výkonu tzv. hromadného poručenství a opatrovnictví. Činnost vykonávaly úřadovny ochrany mládeže, v tu dobu

sloužily spíše jako pomocné orgány, a ty kontrolovalo Ministerstvo spravedlnosti. Úřadovny ochrany mládeže byly zrušeny v roce 1956 a jejich povinnosti vykonával Národní výbor. Přijal se zákon 94/1963 Sb., *o rodině*, ve kterém byla sociálně-právní ochrana dítěte řešena. V tomto zákoně byla zakotvena pěstounská péče, osvojení, poručenství atd. Díky přijatému zákonu o federaci z roku 1968 došlo k tomu, že některé oblasti veřejné správy nebyly řešeny na úrovni národního státu, proto vznikl zákon č. 2/1969 Sb., *o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR*. Vzniklo pro nás důležité Ministerstvo práce a sociálních věcí, dále také kultury, školství a zdravotnictví. Pod Ministerstvo práce a sociálních věcí doteď spadá i sociálně-právní ochrana dětí. (Kahoun a kolektiv, 2007)

2.2 Zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí

Sociálně-právní ochrana dětí, ve zkratce SPOD, je soubor činností upravených zákony směřujících k zajištění práv dětí na příznivý vývoj, výchovu a ochranu zájmů. Dále také zahrnuje i činnosti, jejichž cílem je obnovení narušených funkcí rodin a zabezpečuje náhradní rodinné prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

Stěžejní zákon je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Jak již bylo zmíněno, dříve SPO byla v zákoně 94/1963 Sb., o rodině, ale tento zákon nestačil. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí je normou veřejnoprávního charakteru, zatímco zákon o rodině byl soukromoprávní. Zavedly se standardy kvality, byla rozvinuta náhradní rodinná péče, a hlavně byly přesně dány postupy práce orgánů sociálně-právní ochrany.

Sociálně-právní ochranu zajišťují orgány sociálně-právní ochrany. Těmi jsou krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady a újezdní úřady, ministerstvo, Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu. Dle § 10 je obecní úřad povinen například vyhledávat děti uvedené v § 6 tohoto zákona, působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte a projednat s dítětem nedostatky v jeho chování. Mezi povinnosti obce s rozšířenou působností dle § 10 patří sledování nepříznivých vlivů, které působí na děti, a zjišťování příčin jejich vzniku.

Sociálně-právní ochranu dále zajišťují obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny. Obce v samostatné působnosti a kraj

v samostatné působnosti vytvářejí předpoklady pro kulturní, sportovní, jinou zájmovou a vzdělávací činnost dětí. (§ 10 zákona č. 359/1999 Sb.)

Důležitým faktorem je zájem o blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči, přihlíží se ale i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte. Sociálně-právní ochrana se podle § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí zaměřuje zejména na děti:

- a) jejichž rodiče zemřeli, neplní si své povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti nebo nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti,
- b) dále to jsou děti, které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřením dítěte do její výchovy,
- c) které nedochází do školy, nepracují, požívají alkohol nebo jiné omamné látky, spáchali trestný čin aj.,
- d) které utíkají od svých rodičů nebo těm, kterým bylo dítě svěřeno,
- e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání trestného činu.

Je vždy důležité, aby se daná situace prověřila, a to v zájmu dítěte nejlépe v co nejkratším časovém období. Sociální pracovníci musí provést podrobné vyhodnocení, kde se prvně zaměřují na základní informace dítěte, rodičů nebo jiných fyzických osob, které jsou zodpovědné za dítě, sourozenců a v neposlední řadě také údaje odborníků, institucí, které spolupracují s rodinou dítěte. Základními informacemi je myšleno jméno, příjmení, adresa, kontakt, u rodičů i např. zaměstnání. Dále se zaměřují již na podrobné zhodnocení. Prvně zhodnotí situaci dítěte. Je důležité vědět zdravotní stav, vzdělávání, jak se dítěti ve škole daří, jaké má známky, jak se ve škole chová. (Matoušek, Pazlarová, 2016)

2.3 Činnost SPOD

Sociálně-právní ochrana dětí je garantovaná státem prostřednictvím státní správy, ale provozovaná na lokální úrovni, tedy sociální pracovník má znát dítě, jeho rodinu, komunitu, situaci, ve které se nachází.

Stát v rámci SPOD zodpovídá za právní podmínky sociálně-právní ochrany dětí, konkrétněji, že tvoří legislativu nebo ji novelizují, implementují mezinárodní smlouvy a dokumenty. Také organizují sociálně-právní ochranu v rámci soudní moci. Mezi další

činnosti státu patří finanční a kontrolní činnost, zatímco samospráva je zodpovědná za výkon sociálně-právní ochrany vůči konkrétním dětem. Sociální pracovníci monitorují a analyzují rizikové faktory a snaží se vytvářet např. prevenční programy a opatření, kterým mohou zamezit případným potížím. Sociální pracovníci také vytvářejí multidisciplinární sítě, kde mohou zahrnout odborné i dobrovolnické služby pro ochranu dítěte a podporování rodin. (Pemová, Ptáček, 2012)

Konkrétněji mezi činnosti SPOD řadíme prevenci, poradenství, ochranu ohrožených dětí, které se ocitly bez přiměřené péče, zprostředkování osvojení a pěstounské péče. Zajišťují také ochrannou a ústavní výchovu. (Tomeš a kol., 2009)

2.3.1 Poradenská činnost

Poradenstvím se zabývají všechny pomáhající profese a jedná se o všestrannou činnost. Poradenství se dělí na základní a odborné. Základním poradenstvím se rozumí to, že pomáhá vyřešit a zmírnit obtížnou situaci nebo preventivně zamezí takové to obtížné situaci. (Matoušek, 2007)

Dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se jedná o základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé těchto služeb jsou povinni tuto činnost zajistit. Odborným poradenstvím se rozumí to, že se jedná o konkrétní pomoc a řešení je poskytnuto prakticky. Týká se to osob drogově závislých, pachatelů trestné činnosti, zneužívaných nebo zanedbávaných dětí atd.

§ 12 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí říká, že obecní úřad obce s rozšířenou působností může uložit rodičům nebo i jiným osobám, které jsou zodpovědné za výchovu dítěte, povinnost využít odbornou poradenskou pomoc a to pokud dítěti nebyla zajištěna odborná poradenská pomoc, pokud nejsou schopni řešit problémy, které jsou spojené s výchovou dětí bez odborné poradenské pomoci, zejména při sporech o úpravě výchovy dítěte nebo úpravě styku s dítětem a nebo pokud nevyužili možnosti odborné poradenské pomoci potřebné k překonání problému rodiny a k odvrácení umístění dítěte do náhradní péče nebo nedbali na doporučení spolupracovat s pověřenými osobami, poskytovateli odborných poradenských služeb nebo mediátorem. OSPOD poskytuje jak základní, tak i odborné poradenství.

Poradenství může být buďto rozvojové, nebo krizové. Poradenstvím rozvojovým rozumíme to, že se problém zachytí včas a poté řeší nebo předpovídá problémy, které mohou nastat. Krizové poradenství se zaměřuje jen na řešení problému v danou chvíli. (Matoušek, 2007)

Obecní úřad obce s rozšířenou působností podle § 11 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí pomáhá rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě. Dále také pořádá v rámci poradenské činnosti přednášky a kurzy na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovu.

Krajských úřad zajišťuje přípravu fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny a poskytuje těmto osobám poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče. (§ 11 zákon č. 359/1999 Sb.)

2.3.2 Preventivní činnost

Preventivní činnost najdeme v §10 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Vždy záleží, kdo preventivní činnost vykonává. Obecní úřad má na starosti působení na rodiče, aby plnili povinnosti, které vyplývají z rodičovské odpovědnosti, projednává s rodiči odstranění nedostatků ve výchově a s dítětem nedostatky v jeho chování. Obecní úřad obce s rozšířenou působností je povinen sledovat nepříznivé vlivy působící na děti a zjišťovat příčiny jejich vznik. Dále má pravidelně vyhodnocovat situaci dítěte a jeho rodiny, aby bylo posouzeno, zda se jedná o dítě uvedené v § 6, a podle toho učinit opatření. Obecní úřad obce s rozšířenou působností také vypracovává individuální plán ochrany dítěte (IPOD) a pořádá případové konference, kterými se snaží přijít na řešení konkrétní situace ohrožených dětí a jejich rodin.

2.3.3 Případová konference

Jedná se o metodu, kdy se v jedné místnosti sejdou odborníci a snaží se vyřešit problém dítěte a celé jeho rodiny, s tím, že na by na konferenci měla být přítomna i samotná rodina s dítětem a k celé situaci se také mohli vyjádřit. Odborníci se formou diskuze snaží najít co nejlepší řešení pro všechny, ale na prvním místě je zájem dítěte. Případová konference se koná, když je potřeba, aby se vyhodnotila situace dítěte od různých lidí, tedy z pohledu sociálního pracovníka, rodičů, psychologa, může i např. lékaře, policie nebo advokáta. Koná

se také, když je potřeba rodičům poradit, jak se o dítě starat, co udělat pro to, aby jim dítě nebylo odebráno.

Případová konference se většinou koná na OSPOD, kde na konferenci mají vlastní místnost. Nemusí se tam konat vždy, v ostatních případech se může konat v jiném zařízení, které se případové konference také zúčastní. Důležité je, aby se všichni cítili příjemně a pohodlně. Případovým konferencím bývá vyčleněna na OSPOD zvláštní místnost, kde zúčastnění vidí každého u stolu.

Případová konference má i svá pravidla, která uvádí MPSV (2013). Prvním pravidlem je, že všichni účastníci konference si jsou rovni a musí se respektovat, ať už se jedná o kohokoliv, kdo je na případové konferenci přítomen. Na případové konferenci si zúčastnění neskáčou do řeči a vždy může mluvit jen jeden. Veškeré nápady a podněty, které jsou na konferenci řečeny, se berou v potaz a nesmí být ignorovány. Nápady jeden ze zúčastněných (sociální pracovník OSPOD) píše na flipchart, aby všichni tyto nápady viděli. Případová konference musí mít jasný cíl, kterého se po celou dobu musí držet a neodklánět se zbytečně od tématu. (MPSV, 2013)

Případová konference by měla končit tak, že se všichni zúčastnění dohodnou na dalším postupu a pokud se jedná o první případovou konferenci, projedná se termín další případové konference. Na té další se zhodnotí, jestli se rodičům s dítětem při plnění úkolů a povinností dařilo a splnili vše, co jim na konferenci bylo řečeno. K tomu slouží individuální plán ochrany dítěte. (MPSV, 2013)

Po každé konferenci musí sociální pracovník udělat zápis, ve kterém musí být napsané datum, kdy a kde se konala, jaký byl její cíl, kdo všechno se zúčastnil a jak probíhala. (MPSV, 2013)

2.3.4 Individuální plán ochrany dítěte

Obecní úřad obce s rozšířenou působností je povinen podle § 10 odst. 3 písm. c) a d) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí pravidelně vyhodnocovat situaci dítěte a jeho rodiny. Po vyhodnocení situace sociální pracovník dítěti a jeho rodině sestavuje individuální plán, který má být realistický a odpovídat možnostem rodiny. Individuální plán ochrany dítěte, ve zkratce IPOD, musí obsahovat celkový cíl a dílčí cíle, díky kterým rodina dosáhne celkového cíle a také časový rámec, za který by to měli zvládnout. Cíle by měly být rozumné,

reálné a srozumitelné pro všechny strany. Cíle mají být pozitivní, tedy klientovi by se mělo ukázat, jak cíl zvládnout, a ne jak ho nezvládnout a mohou být zahrnuty v jednoduchých úkolech, aby se klientům snadněji plnily. Také bývají naplněny např. skrze vzdělávací, volnočasové a komunitní služby, socioterapeutické a psychoterapeutické aktivity a sociální služby. IPOD bývá řešen na případové konferenci. (Pemová, Ptáček, 2012)

3 PROBLEMATIKA PRACOVNÍKŮ OSPOD

V této kapitole se budeme zabývat dilematy, se kterými se sociální pracovníci OSPOD musejí potýkat, dále problematikou celoživotního vzdělávání, syndromem vyhoření a také administrativní prací, které mají čím dál tím více.

3.1 Dilemata sociálních pracovníků OSPOD

Sociální pracovníci se dostávají do spousty konfliktů a dilemat, které musí řešit na každodenní bázi.

Kaletová (2015) formulovala pět dilemat, která musí sociální pracovníci řešit v rámci své profese. Prvním z nich je, jestli má sociální pracovník dítě odebrat z rodiny, nebo dítě v rodině nechat. Dítě bývá odebráno, pokud jsou rodiče závislí na návykových látkách, děti jsou sexuálně zneužívané nebo týrané. V ostatních případech, které dítě neohrožují na životech, se sociální pracovnice snaží o to, aby dítě v rodině zůstalo, a s rodinou dlouhodobě spolupracují. Ne vždy ale dojde k nápravě rodiny a může se stát, že i tak jsou děti z rodiny odebrány. Sociální pracovníci se snaží jednat v co nejlepším zájmu dítěte. Dalším dilematem je posouzení, zda se v rodině používají vhodné výchovné metody. Většinou, když je návštěva sociálního pracovníka ohlášená, se rodiče snaží chovat jinak, než když tam sociální pracovníci nejsou, proto je toto posouzení náročné. Lépe lze výchovné metody poznat při nenahlášené návštěvě nebo při větší interakci rodičů s dětmi, např. sociální pracovníci mohou poznat, kdy se dítě rodičů bojí. Při kontaktu se staršími dětmi je dobrý rozhovor v neutrálním prostředí. Díky zkušenostem sociálních pracovníků lze chování rodičů a jejich výchovné metody odhadnout. Třetím dilematem je zajištění nejlepšího zájmu dítěte v případech těžkých rozvodových sporů rodičů. Sociální pracovník musí vědět, co bude pro dítě nejlepší. V případě starších dětí mu může být dítě schopno říct, s kterým rodičem chce dále žít. Dalším dilematem je posouzení rodičovské kompetence drogově závislého rodiče a naplnění dalších podmínek pro výchovu u dítěte žijícího s takovým rodičem. Často záleží, jak se na výchovu dítěte matka připravuje před jeho narozením. Pokud bude dítě rodičům necháno, často je to pro ně důvod ke zlepšení situace a abstinence od drog, ale vždy musí být nad rodinou formální nebo neformální dohled. Posledním dilematem je posouzení vhodnosti příbuzenské pěstounské péče a jak jí odlišit od pokusu o zneužití tohoto institutu, kdy sociální pracovnice musí rozeznat, jestli opravdu rodina dítě chce do pěstounské péče z důvodu dobrých vztahů nebo jde pouze o finanční stránku. (Matoušek, Pazlarová, 2016)

3.2 Problematika celoživotního vzdělávání

Celoživotní vzdělání Pemová s Ptáčkem (2012, s.124) definují jako „*kontinuální aktivitu v oblasti vzdělávání, která vede k udržování a rozvoji odbornosti*“. Celoživotní vzdělávání bývá obsaženo ve formě různých přednášek, seminářů, vzdělávacích kurzů, samostudia odborné literatury, ale i to, že sociální pracovník může z vlastní iniciativy sám napsat odbornou publikaci nebo se účastnit projektů.

Vzhledem k tomu, že práce sociálního pracovníka je pomáhající profesí, důležitou roli hraje i osobní rozvoj. Sociální pracovník se má rozvíjet jak na osobní, tak i na profesní rovině. Pemová s Ptáčkem (2012, s. 124) uvádějí 3 důvody, proč se sociální pracovníci mají rozvíjet i na úrovni osobní. Prvním důvodem je to, že sociální pracovníci se často setkávají s dost závažnými případy, které je mohou změnit. Také proto, že sociální pracovník se před klienty chová autoritativně, a to ho z dlouhodobého hlediska může poznamenat. Třetím důvodem je to, že sociální pracovníci pracují individuálně, a proto se mohou dostat do konfliktu se svými kolegy.

Supervize se prvně objevila na konci 19. století ve Spojených státech amerických, kdy se jednalo o administrativní funkci. Pod supervizí si můžeme představit, že se jedná o celoživotní proces vzdělávání sociálních pracovníků. (Kahoun a kol., 2007)

Supervize může být individuální, skupinová nebo případová. Individuální supervizí je myšleno to, že je zaměřena jen na jednoho sociálního pracovníka a na jeho osobní i profesní rozvoj. Skupinová supervize se zaměřuje na práci sociálních pracovníků v kolektivu. Případová supervize řeší konkrétní případy. (Pemová, Ptáček, 2012)

Problémem v celoživotním vzdělávání je uváděno to, že existuje velké množství nabízených kurzů. Nabídky přichází od různých neziskových organizací, vzdělávacích agentur, fyzických osob atd. V letošním roce 2021 je na MPSV uváděno 5666 akreditovaných kurzů pro sociální pracovníky. (www.akris.mpsv.cz, 2021)

V tomto případě, kdy je tolik možností, si sami sociální pracovníci neumějí vybrat vhodný kurz a lze jen těžko rozeznat podle nabídky, jestli kurz bude kvalitní. V těchto případech kvantita převládá nad kvalitou, což samozřejmě není správně. Často se také stává, že organizátoři kurzů nesledují současné trendy a novinky sociální práce, takže kurzy nejsou aktuální. Sociálním pracovníkům kurzy vybírá nebo alespoň vybírá okruhy, ze kterých si poté sociální pracovníci mohou vybrat sami, organizace, ve které pracují. Organizace mohou chtít ušetřit peníze nebo mají malý rozpočet, a proto vzdělávají své pracovníky zcela samy

nebo jim zařizují kurzy, které jsou zdarma. Jsou samozřejmě i organizace, které na svých zaměstnancích nešetří a snaží se jim vybrat kurzy, které jsou i např. interaktivní, témata, která sociální pracovníky zajímají více nebo je i součástí praktická část, což samozřejmě zaměstnancům dá více než obyčejné přednášky. Dle Elichové (2017, s. 93) je problém financování hlavně u neziskových organizací, státní sektor, tedy i OSPOD, s finanční stránkou problém nemá.

Celoživotní vzdělání je pro sociální pracovníky povinné, což může být jeden z problémů, protože sociální pracovníci se veškerých přednášek, seminářů a školení účastní jen proto, že musí a ne proto, že chtějí. Sociálním pracovníkům chybí motivace k tomu se dále vzdělávat, i když ví, že je to potřebné. (Elichová, 2017)

3.3 Byrokracie a administrativní práce

Sociolog Max Weber vytvořil ideální podobu státní organizací. Tato podoba stojí na základech byrokratických principů, které platí dodnes. Jedná se o tyto principy:

- státní organizace mají fungovat na principu hierarchie, což znamená, že tzv. řadoví pracovníci jsou zodpovědní za vše, co udělají, ale musí poslouchat příkazy svých nadřízených, kteří je mají mít pod kontrolou,
- každý z pracovníků má mít jasně přidělenou práci, která bývá často rutinní a jednoduchá,
- úředník by měl být nestranný a spravedlivý.

Weber tvrdí, že pokud se všechny dané principy budou dodržovat, dojde k tzv. „dosažení nejvyššího stupně organizační efektivity“, což znamená, že tato organizace má fungovat jako stroj. To ale bohužel není vždy možné, protože lidé nejsou stroje. V mnoha případech je těžké, aby zůstali neosobní, protože se na pracovišti, ale i při komunikaci s klienty, tvoří mezilidské vztahy. Na pracovišti se také mohou setkat různé typy pracovníků a těm se společně těžko spolupracuje. Problém je zde i v rutinní práci, kterou dělají stále dokola. Organizace často tlačí na své zaměstnance, aby dodržovali veškerá pravidla namísto, aby se snažili pomoci klientům i přes nedodržování všech zásad a pravidel. Pro sociální pracovníky by měl být klient na prvním místě, bohužel organizace spíše hájí své vlastní zájmy, tím ale často zastíňující své původní cíle. (www.socialniproace.cz, 2008)

Jak bylo již výše zmíněno, sociální pracovníci musí vytvářet individuální plán ochrany dítěte, s tím ale souvisí mnohem více administrativy. Musí vést dokumentaci o každém dítěti, které mají na starost. Tyto dokumentace bývají pro sociální pracovníky častokrát velkou a zbytečnou zátěží navíc. Dokumentací tráví více času, než by sami chtěli, a hlavně si dokáží představit, že ten čas tráví užitečněji. (Maroon, 2012)

3.4 Syndrom vyhoření

Dalším problémem, se kterým se sociální pracovníci OSPOD setkávají, je syndrom vyhoření.

Maslachová (1976) popisuje vyhoření jako nepřetržitý, systematický proces ochabování, narůstajícího cynismu a ztráty angažovanosti vůči klientům. Podle jejího názoru je syndrom vyhoření způsobený určitým pracovním prostředím, jako jsou byrokratické překážky, přepracování a stresové konflikty, jako je např. spolupráce s rodinou, která spolupracovat nechce, s rodinou, která je pod vlivem návykových látek atd.

Syndrom vyhoření má 5 fází, které popisují Jiří a Tamara Tošnerovi (in www.socialniprace.cz, 2015):

1. fáze ideálů a nadšení – sociálním pracovníkům se při práci daří, takže ze své vlastní iniciativy dělají práci navíc,
2. fáze stagnace – přichází zjištění, že práce nejde tak jednoduše, jak si myslel, objevují se první problémy a dotyčný je ve stresu,
3. fáze frustrace – sociální pracovník zjišťuje, že práce není ideální a má spoustu problémů, cítí se nedostatečně oceňovaný, a to jak z finančního, tak i psychosociálního hlediska,
4. fáze apatie – sociální pracovník ztrácí zájem o svou práci, o své klienty a vyhýbá se kontaktu se svými kolegy,
5. syndrom vyhoření – sociální pracovník je zcela vyčerpaný, je cynický a tato práce pro něj ztrácí smysl.

Syndrom vyhoření se u každého může projevat jinak, je tedy individuální a u každého se může projevat v jiné intenzitě. Vždy se ale dle Pinesové a kol. (1981) syndrom vyhoření vyznačuje fyzickým, emocionálním a mentálním vyčerpáním. Fyzické vyčerpání se

projevuje únavou, nedostatkem energie. Často jsou lidé méně odolní vůči nemocem, může se jim změnit tělesná váha, svalové křeče apod. Mezi příznaky emocionálního vyčerpání řadíme deprese, pocit bezmoci a beznaděje. Lidé v těchto stavech mají téměř pořád špatnou náladu, chce se jim často plakat. Emočně se cítí prázdní a vyhýbají se svému okolí, spoustu času tráví sami se sebou. Mentálním vyčerpáním se myslí negativní postoj ke své práci, až možná nenávisť. Nemusí to být ale jen k práci, ale i k jiným lidem a životu. (Maroon, 2012)

Důvody syndromu vyhoření jsou různé a mohou se lišit i tím, jestli sociální pracovník pracuje s jednotlivci, nebo se skupinou.

Mezi důvody syndromu vyhoření při práci s jednotlivcem patří to, že klienti často nemají motivaci k tomu svůj problém řešit a k sociálnímu pracovníkovi chodí proto, že musí nebo by měli. Sociální pracovníci to samozřejmě na klientovi poznají a pracuje se jim mnohem hůře, také jsou bez motivace, chutě pracovat a mají negativní postoj k práci. A také samozřejmě ví, že klienta nemohou odmítnout a snaží se mu pomoci, což sociálního pracovníka často stresuje. Dalším důvodem je to, že sociální pracovníci se nemohou podílet při změnách směrnic a rozhodovat o směrnících nových. Dále sociální pracovník chce svým klientům pomáhat, ale ne vždy se způsob, jakým chce pomoci, shoduje s předpisy, které musí dodržet. Důvod, proč se také sociální pracovníci tak často setkávají se syndromem vyhoření, je ten, že mu často chybí zpětná vazba, jak svou práci zvládá. Nemá přehled o úspěšnosti a výkonu své práce.

Práce s komunitou se dělí na přímou a nepřímou. Přímá práce s komunitou je ta, kdy sociální pracovník pracuje se všemi členy dané komunity, zatímco nepřímá znamená, že sociální pracovník pracuje pouze se zástupci komunity. Problémem přímé práce s komunitou je to, že se sociálnímu pracovníkovi často nedaří všechny členy komunity motivovat k tomu, aby problémy řešili jako jeden celek. Problém u nepřímé práce s komunitou je ten, že klienti, jakožto zástupci komunity, mají moc a velký vliv, který mohou sociálnímu pracovníkovi při komunikaci dát najevo. Sociální pracovníci mají mít roli tzv. zprostředkovatele, který má být schopen zaučit dobrovolníky, obstarat finanční prostředky, jenomže nic z toho není v jeho kompetenci. V sociální práci s komunitou také chybí hodně teorie, což na jednu stranu může být výhodou, na druhou se hůře pracuje bez teoretických podkladů. (Maroon, 2012)

Osobní a systémová rovina jsou dvě roviny, které jsou prevencí proti syndromu vyhoření. Prevencí na osobní rovině se rozumí například aktivní přístup ke vzdělávání, dostatek volného času a podpora v rodině. Mnohem důležitější je ale rovina systémová, tedy ze strany

státní správy. Ta by měla nabídnout sociálním pracovníkům různé preventivní programy, supervize, poradenství atd. (Pemová, Ptáček, 2012)

Dle časopisu Sociální práce (2015) je také důležité, aby vedení spolupracovalo se všemi svými zaměstnanci a snažilo se je co nejvíce odměňovat, jak finančně, tak i např. pochvalou nebo uznáním.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V našem výzkumu se zaměříme na to, s jakými problémy se sociální pracovník setkává při vykonávání své profese. V literatuře i na webu se můžeme dočíst, že pracovat jako sociální pracovník není zcela jednoduché a je spousta negativ, se kterými se sociální pracovníci musejí potýkat. Tento kvantitativní výzkum navazuje na teoretickou část, kde se zaměřujeme na problematiku jako úřednická práce sociálních pracovníků, práce dilemata při práci s klienty, celoživotní vzdělávání a syndrom vyhoření.

V této praktické části se budeme věnovat výzkumným cílům a výzkumným otázkám. Dále výzkumnému souboru, metodám sběru dat a způsobu zpracování dat, kdy budeme postupovat podle publikace *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu* od Miroslava Chráska.

4.1 Výzkumné cíle

Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit, jak své postavení vnímají sami sociální pracovníci OSPOD, nakolik se cítí být pomáhajícími a nakolik represivními činiteli, tedy nakolik se cítí být úředníky a nakolik sociálními pracovníky. Dalším problémem, kterým se budeme zabývat, je, s jakými dalšími konkrétními problémy v rámci své profese se sociální pracovníci OSPOD setkali. Budeme také zjišťovat, v jaké míře platové ohodnocení sociálních pracovníků na OSPOD ovlivňuje jejich pracovní výkonnost.

4.2 Výzkumné otázky

1. Jak své postavení vnímají sami sociální pracovníci OSPOD, nakolik se cítí být pomáhajícími a nakolik represivními činiteli?
2. S jakými konkrétními problémy se sociální pracovníci setkali ve své profesi?
3. Jak velkou roli hraje plat sociálních pracovníků OSPOD při vykonávání profese?

Za účelem zjištění, nakolik se sociální pracovníci cítí být pomáhající a nakolik represivními činiteli, a s jakými dalšími problémy se při své práci setkávají, volíme kvantitativní výzkumné pojetí. Chráska (2016, s.11) popisuje kvantitativně orientovaný výzkum jako

záměrnou a systematickou činnost, při které se empirickými metodami zkoumají (ověřují, verifikují, testují) hypotézy o vztazích mezi pedagogickými jevy. Přesněji se bude jednat o popisnou statistiku

4.3 Výzkumný soubor

V našem výzkumu se základním souborem stali sociální pracovníci OSPOD.

Výběrovým souborem výzkumného šetření jsou sociální pracovníci, kteří splňují výše uvedenou podmínku (tedy pracují na OSPOD) a zároveň pracují v Moravskoslezském kraji. Výzkumný soubor tvořilo celkem 103 respondentů. Prostým náhodným výběrem bylo vybráno 5 pracovišť z Ostravy a okolí, která byla následně oslovena za účelem distribuce dotazníku.

4.4 Výzkumná technika

Jako výzkumnou techniku jsme vybrali dotazník. Podle Chrásky (2016, s. 158) je dotazník *soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně.*

Dotazník se skládá ze 14 položek. V dotazníku se nachází jak otevřené, tak uzavřené otázky. Z uzavřených položek se v dotazníku nacházejí dichotomické otázky, tedy odpověď na otázku je možno jen ano, nebo ne. Dále polytomické položky, které se skládají z více než dvou odpovědí. Tyto položky je dále možno rozdělit na výběrové, výčtové a stupnicové. V bakalářské práci jsou obsaženy výběrové položky a stupnicové, konkrétně stupnice Likertova typu. Respondent musí zakroužkovat stupeň svého souhlasu, v této bakalářské práci je stupnice od 1-5, kdy 1 znamená nesouhlas a 5 naprostý souhlas.

Dotazníkové šetření bylo prováděno v období konce ledna až poloviny února. Dotazníky byly osobně doručeny na všech 5 pracovišť OSPOD a předány vedoucím pracoviště. Ty je poté rozdaly sociálním pracovníkům na daném pracovišti. Vedoucím bylo řečeno, že dotazníky jsou anonymní, dobrovolné a dotazník je prováděn jen v rámci studijních účelů, v tomto případě pro bakalářskou práci. Vedoucí tuto informaci předali i sociálním

pracovníkům. V dotazníku měli respondenti, v tomto případě sociální pracovníci, zakroužkovat pouze jednu možnou odpověď. Vyplnění dotazníku trvalo maximálně 5 minut.

4.5 Způsob zpracování dat

Na vyhodnocení všech výzkumných otázek provedeme deskriptivní analýzu, která je založena na popisu dat. Odpovědi zpracujeme do tabulky, které zadáme do programu Microsoft Excel. Spočítáme relativní a absolutní četnosti všech odpovědí v dotazníku a na základě toho je vyhodnotíme a popíšeme. Odpovědi budou znázorněny v tabulkách, které vytvoříme v programu Microsoft Excel.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

Otázka číslo 1 zjišťovala pohlaví dotazovaných sociálních pracovníků. Je běžné předpokládat, že sociální pracovníci na OSPOD jsou ve většině ženy, a toto tvrzení se prokázalo jako pravdivé. Ze 103 respondentů dotazník vyplnilo 88 žen a 15 mužů. Procentuálně nám to tedy vychází 85,44 % žen a 14,56 % mužů.

Otázka číslo 2: Jak dlouho pracujete na OSPOD?

Délka vykonávání profese na OSPOD	Absolutní četnost	Relativní četnost
Do 1 roku	5	4,9 %
1-3 roků	15	14,6 %
3-5 let	9	8,7 %
5-10 let	22	21,3 %
10 let a více	52	50,5 %
CELKEM	103	100 %

Tabulka 1. Délka práce u OSPOD

Otázka číslo 2 byla zaměřena na to, jak dlouho sociální pracovníci vykonávají svou profesi na OSPOD. Dotazovaní měli na výběr z 5 odpovědí, a to, jestli pracují na OSPOD do 1 roku, 1-3 roky, 3-5 let, 5-10 let, a nebo 10 let a více. Právě nejvíce sociálních pracovníků pracuje na OSPOD 10 let a více, což procentuálně vyjadřuje hodnota 50,5 %. 22 sociálních pracovníků ze 103 dotazovaných pracuje na OSPOD 5-10 let, procentuálně tedy 21,3 %. Dále 15 sociálních pracovníků pracuje v rozmezí 1-3 let, procentuálně vyjádřeno 14,6 %. 9 z dotazovaných 103 sociálních pracovníků na OSPOD pracuje 3-5 let, tedy 8,7 %. Nejméně sociálních pracovníků pracuje na OSPOD do 1 roku a to 5, procentuální hodnota je 4,9 % ze 100 %. Překvapivě můžeme vidět velký rozdíl v 1. nejčastější odpovědi a zbytkem.

Otázka číslo 3: Jak moc jste spokojen/a s obsahem práce, které na OSPOD vykonáváte?

Spokojenost s obsahem práce	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	0	0 %
2	7	6,8 %
3	34	33 %
4	45	43,7 %
5	17	16,5 %
Celkem	103	100 %

Tabulka 2. Spokojenost s obsahem práce

Respondenti měli na danou otázku škálu od 1 do 5, kdy 1 znamenala, že s obsahem své práce vůbec nejsou spokojeni, 2 že spíše nejsou spokojeni, 3 znamenala neutrální, tedy, že nejsou ani spokojeni ani nespokojeni, mohlo to být také pochopeno jako, že neví nebo je jim to jedno. 4 z této škály znamenala, že respondent je spíše spokojen a 5, že je naprosto spokojen.

Nejvíce respondentů odpovědělo, že jsou spíše spokojeni, tedy, že jsou spokojeni, ale najde se něco, co jim vadí. 4 zakroužkovalo 45 sociálních pracovníků ze 103, procentuálně 43,8 %. Druhá nejčastější odpověď bylo zakroužkované číslo 3, tedy že se k obsahu své práce staví neutrálně. 3 zakroužkovalo 34 respondentů, tedy 33 %. Naprosto spokojených bylo 16,5 % respondentů, číselně tedy 17 z dotazovaných. 7 z dotazovaných odpovědělo, že jsou spíše nespokojeni, což značí 6,8 %. Žádný z respondentů neodpověděl, že by s tím, co ve svém povolání dělá, vůbec nebyl spokojen.

Otázka číslo 4: Přijde Vám Vaše platové ohodnocení úměrné výkonu Vaší práce?

Spokojenost s platovým ohodnocením	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	11	10,7 %
2	27	26,2 %
3	40	38,8 %
4	19	18,5 %
5	6	5,8 %
Celkem	103	100 %

Tabulka 3. Spokojenost s platovým ohodnocením

Na tuto otázku respondenti mohli odpovědět na škále od 1 do 5, kdy opět 1 znamenala absolutně nesouhlasím a 5 naprosto souhlasím, s tím, že 38,8 % respondentů, tedy 40 z dotazovaných, odpovědělo na této škále číslem 3, což znamená, že jim jejich platové ohodnocení nevadí, ale samozřejmě by byli rádi za lepší finanční odměny. 27 respondentů (26,2 %) odpovědělo na této škále číslem 2, tedy, že spíše se svým platovým ohodnocením spokojeni nejsou. 3. nejčastější odpovědí bylo, že spíše jsou spokojeni, což na naší škále značilo číslo 4. Toto číslo zakroužkovalo 19 respondentů, procentuálně 18,5 %. 11 (10,7 %) ze 103 respondentů nám odpovědělo, že naprosto nesouhlasí s tím, že by jejich platové ohodnocení odpovídalo tomu, jak moc práce odvedou. Nejméně respondentů (6), v procentech 5,8 %, odpovědělo, že je naprosto spokojených se svým platovým ohodnocením, tedy zakroužkovali číslo 5.

Tyto odpovědi vypovídají o tom, že by sociální pracovníci byli rádi lépe platově ohodnocení za práci, kterou vykonávají. Sociální pracovníci mají klientů více než dost, do toho (viz. Otázka 5) má většina přesčasy, a když se podíváme na tabulkové ohodnocení, častokrát neodpovídají peníze práci, kterou reálně zastanou. Platové ohodnocení bývá pro sociální pracovníky častokrát demotivující.

Otázka číslo 5: Kolik času v práci trávíte nad rámec Vaší pracovní doby (týdně)?

Doba přesčasů týdně	Absolutní četnost	Relativní četnost
0 hodin	21	20,8 %
1-3 hodiny týdně	60	59,4 %
4-6 hodin týdně	15	14,9 %
7-10 hodin týdně	5	4,9 %
10 hodin a více	0	0 %
Celkem	101	100 %

Tabulka 4. Doba přesčasů týdně

Celkový počet respondentů v této otázce je o 2 méně, než kolik jich celkově vyplnilo dotazník, protože 2 sociální pracovníci na tuto otázku nedokázali odpovědět. Jeden z toho důvodu, že má flexibilní pracovní dobu a ten druhý, protože je doba, kterou tráví nad rámec pracovní doby, se každý týden liší.

Na tuto otázku máme tedy celkový počet 101 respondentů. Z těchto 101 respondentů, 59,4 %, tedy 60, si odpracuje 1-3 hodiny týdně přesčasů. 21 z nich odpovědělo, že přesčasy nemá, tedy 0 hodin navíc. 15 sociálních pracovníků pracuje 4-6 hodin týdně přesčasů, procentuálně vyjadřuje hodnota 14,9 %. 7-10 hodin týdně nad rámec své pracovní doby pracuje 5 pracovníků, což procentuálně odpovídá 4,9 %. Žádný ze sociálních pracovníků nepracuje 10 a více hodin přesčasů týdně.

Z tohoto vypovídá, že přibližně 80 % z dotazovaných má pravidelné přesčasy, a to i přes to, že mají dva dny v týdnu (pondělí a středa) úřední dny, kdy jsou většinou jen v kanceláři. Z vlastní zkušenosti z praxí vím, že přesčasy bývají hlavně z toho důvodu, že sociální pracovníci nestíhají vyplňovat veškerou dokumentaci.

Otázka číslo 6: Trávíte více času v kanceláři/ na úřadě nebo v terénu?

Trávení času	Absolutní četnost	Relativní četnost
Kancelář	71	68,9 %
Terén	6	5,8 %
Stejně	26	25,2 %
Celkem	103	100 %

Tabulka 5. Trávení času

Na tuto otázku 71, procentuálně 68,9 %, respondentů odpovědělo, že více času tráví v kanceláři než v terénu. Přibližně stejný čas v kanceláři a terénu tráví 26 respondentů (25,2 %). Pouze 6, procentuální hodnota je 5,8 %, ze 103 respondentů tráví ve své pracovní době více času v terénu, a ne v kanceláři.

Zde je jednoznačné, že většina sociálních pracovníků je buďto více v kanceláři nebo tráví stejně času v kanceláři a stejně v terénu. Je jasné, že z kanceláře se klientům moc dobře nedá pomoci a větší pomoci by zastali právě v terénu, kdy vidí klienty ve svém přirozeném prostředí, proto by samozřejmě bylo lepší, kdyby sociální pracovníci trávili více času v terénu.

Otázka číslo 7: Máte pocit, že jste přepracovaný?

Pocit přepracovanosti	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	6	5,8 %
2	21	20,4 %
3	47	45,6 %
4	25	24,3 %
5	4	3,9 %
Celkem	103	100 %

Tabulka 6. Pocit přepracovanosti

Na 7. otázku měli sociální pracovníci vybrat číslo od 1-5, kdy 1 byla, že s touto otázkou naprosto nesouhlasí a 5, kdy naprosto souhlasí. 47 (45,6 %) ze 103 pracovníků zakroužkovalo číslo 3. S touto otázkou spíše souhlasí 25, vyjádřeno procenty 24,3 % sociálních pracovníků. S tím, že by se cítili přepracovaní spíše nesouhlasí, tedy bod 2 na této škále, 21 (20,4 %) respondentů. S pocitem přepracovanosti naprosto nesouhlasí 6 respondentů, procentuálně vyjádřeno 5,8 %. Nejméně respondentů, 4 (3,9 %) ze 103 dotazovaných, zakroužkovalo, že naprosto souhlasí, tedy číslo 5.

Myslíme si, že přepracovanost je také dalším problémem, který sociální pracovníci mají. Nemusí to být úplně jednoznačné, ale dle vyhodnocení téměř 70 % vybralo na škále 1-5 čísla 1-3. Přepracovanost může souviset i s tím, že sociální pracovníci mají spoustu klientů, kterým by se měli věnovat a také s tím, že mají pravidelné několika hodinové přesčasy.

Otázka číslo 8: Připadá Vám, že do své práce věnujete maximum, ale stejně není dostatečně oceněna?

Ocenění práce	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	9	8,7 %
2	15	14,6 %
3	36	35 %
4	31	30 %
5	12	11,7 %
Celkem	103	100 %

Tabulka 7. Ocenění práce

Na škále od 1-5 36 respondentů, procentuálně vyjádřeno 35 %, zakroužkovalo číslo 3, tedy, že mají neutrální postoj na tuto otázku. 31 (30 %) ze 103 sociálních pracovníků má za to, že si spíše myslí, tedy zakroužkovali číslo 4, že do své práce dávají maximum a stejně není dostatečně oceněna. 3. nejčastější odpovědí bylo to, že s touto otázkou sociální pracovníci spíše nesouhlasí. Tuto odpověď zakroužkovali 15 (14,6 %) respondentů. 12 respondentů, což procentuálně vyjadřuje hodnota 11,7 %, naprosto souhlasí s touto otázkou. Nejméně častou odpovědí bylo, že naprosto nesouhlasí, tedy zakroužkovali 1, a to 9 (8,7 %).

Je zřejmé, že tuto otázku každý mohl pochopit jinak. Někdo danou otázku mohl pochopit tak, že není dostatečně oceněn finančně a někdo tak, že není oceněna nadřízenými či společností například uznáním nebo pochvalou. Tak či tak na tuto otázku odpověděli sociální pracovníci téměř 50 % na 50 %, tudíž asi záleží na každém, jak se k tomuto staví.

Otázka číslo 9: Jak hodnotíte spolupráci a komunikaci s klienty?

Hodnocení spolupráce s klienty	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	2	1,9 %
2	14	13,6 %
3	51	49,6 %
4	31	30 %
5	5	4,9 %
Celkem	103	100 %

Tabulka 8. Hodnocení spolupráce s klienty

51(49,6 %) ze 103 dotázaných má neutrální postoj ke spolupráci a komunikaci s klienty. 2. nejčastější zakroužkovaná odpověď byla ta, že jsou se spoluprací s klienty spíše spokojeni. Takto odpovědělo 31 z respondentů, procentuálně vyjádřeno 30 %. 14 respondentů, procentuálně vyjádřeno hodnotou 13,6 %, zakroužkovalo možnost 2, tedy že se spolupráci s klienty spíše spokojeni nejsou. Naprosto spokojených je 5 (4,9 %) sociálních pracovníků. Pouze 2 (1,9 %) se spoluprací nejsou vůbec spokojeni.

Otázka číslo 10: Jak hodnotíte spolupráci a komunikaci se svými kolegy?

Hodnocení spolupráce s kolegy	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	1	1 %
2	1	1 %
3	17	16,5 %
4	43	41,7 %
5	41	39,8 %
Celkem	103	100 %

Tabulka 9. Hodnocení spolupráce s kolegy

Většina sociálních pracovníků hodnotí spolupráci se svými kolegy kladně. 43 (41,7 %) ze 103 dotázaných odpověděli, že jsou spíše spokojeni, tedy zakroužkovali možnost 4, a 41 sociálních pracovníků, procentuálně vyjadřuje hodnota 39,8 %, vybrali možnost 5 a jsou naprosto spokojeni se svými kolegy. 17, procentuálně 16,5 %, má se svými kolegy neutrální vztah. 1 (1 %) zakroužkoval možnost 2 tedy, že spíše není spokojen a 1 (1 %), že vůbec není spokojen, vybral tedy 1 ze škály od 1-5.

Otázka číslo 11: Dostává se Vám dostatečně možností k dalšímu vzdělání v rámci profese?

Možnosti vzdělávání v rámci profese	Absolutní četnost	Relativní četnost
1	1	1 %
2	3	2,9 %
3	19	18,4 %
4	30	29,2 %
5	50	48,5 %
Celkem	103	100 %

Tabulka 10. Možnost vzdělávání v rámci profese

Na tuto otázku opět dotazovaní měli odpovědět tím, že zakroužkovali možnost 1-5. 50, procentuálně 48,5 %, z dotazovaných tvrdí, že se jim naprosto dostává možnost vzdělávání v rámci profese, a tedy zakroužkovali na škále od 1-5 číslo 5. Číslem 4 odpovědělo 29,2 %, tedy 30 dotazovaných. 19 (18,4 %) sociálních pracovníků neví, zda možnosti, které se jim dostávají, jsou dostatečné či nikoliv. Zakroužkovali tedy číslo 3. Druhou nejméně častou odpovědí byla možnost 2, tedy že se jim spíše možnost vzdělávání nedostává. Takto odpověděli 3 respondenti, procentuálně vyjádřeno 2,9 %. Pouze 1 (1 %) odpověděl, že se jim vzdělávání vůbec nedostává.

Otázka číslo 12: Pokud ano, využíváte možnost se dále vzdělávat?

Tato otázka navazovala na předchozí otázku. Na tuto otázku měli zakroužkovat pouze ano nebo ne. 96, procentuálně tedy 93,2 %, ze 103 dotazovaných odpovědělo, že využívá možností se dále vzdělávat. Pouze 7 (6,8 %) dotazovaných odpovědělo, že tyto možnosti nevyužívá. S tím, že ti, kteří odpověděli ne, tak 3 z nich zakroužkovali v předchozí otázce možnost 4 nebo 5, tedy že se jim vzdělávání spíše dostává nebo dostává úplně. Jeden, který odpověděl ne v předchozí otázce, vybral možnost 3, tedy v tomto případě, že neví. Zbytek, tedy 3, kteří odpověděli, že tuto možnost nevyužívají, odpověděli v předchozí otázce ne nebo spíše ne, tedy zakroužkovali odpověď 1 nebo 2.

Dle otázky 11 a 12 je tedy zřejmé, že další vzdělávání v profesi funguje i ze strany zaměstnavatele, tedy že se sociálním pracovníkům vzdělání dostává, ale i ze strany zaměstnance, tedy že většina má o to zájem.

Otázka číslo 13: Co spatřujete jako největším problémem při svém povolání?

Tuto otázku jsme zvolili jako otevřenou, aby se sociální pracovníci mohli rozepsat a hlavně, abychom je nenaváděli k zakroužkování odpovědi. I přesto, že každý psal sám za sebe, odpovědi se dají rozdělit do 6 kategorií, protože se častokrát opakovaly. Kategorie, podle kterých jsme odpovědi rozřazovali, jsou:

1. psychická zátěž a syndrom vyhoření,
2. obtížná spolupráce s klienty,
3. administrativa,
4. málo prestižní zaměstnání,
5. finanční ohodnocení,
6. nejasnosti v legislativě a málo pravomocí.

Bohužel na tuto otázku nám neodpověděli všichni, 11 ze 103 dotazovaných na tuto otázku neodpovědělo, za to ale někteří napsali více odpovědí, takže na vyhodnocení nám to stačilo.

33 sociálních pracovníků napsali, že největším problémem je administrativní práce. Objevovaly se nám tam odpovědi jako: „*velká administrativní zátěž*“, „*spousta papírování*“, „*nadměrné množství administrativy*“ atd. Sociální pracovníci si stěžovali např na: zmatenou legislativu, nefunkčnost systému, vytváření nesmyslné metodiky ze strany lidí, kteří tuto práci znají pouze na teoretické úrovni a také si stěžovali na to, že nemají dostatečné kompetence. Takovéto to odpovědi se nám tam opakovaly 26krát. 20krát se opakovaly odpovědi jako např.: „*neochota klientů ke spolupráci*“, „*náročná práce s klienty*“, „*stoupající agresivita u klientů*“, „*klienta znají svá práva až moc dobře, ale neplní si povinnosti*“ atd. 13krát se nám opakovala odpověď, že největším problémem je v jejich povolání psychická zátěž a stres a s tím spojený syndrom vyhoření. 12krát dotazovaní odpověděli, že jim vadí nízká společenská prestiž jak ze strany celé společnosti, ale také ze

strany jiných institucí, které s nimi spolupracují. 7x krát se nám vyskytla odpověď, že mají nízké platové ohodnocení.

Otázka číslo 14: Jakou změnu byste při svém povolání uvítal/a?

Tuto otázku jsme opět zvolili jako otevřenou, abychom věděli, co přesně by chtěli sociální pracovníci při svém povolání změnit. Opět by se odpovědi daly rozdělit do kategorií a to:

1. méně administrativní zátěže,
2. více času na klienty (méně klientů),
3. větší společenské uznání,
4. větší platové ohodnocení,
5. změna legislativy,
6. jiné,
7. žádné.

Již podle zvolených kategorií můžeme vidět, že to, co sociální pracovníci považovali za největší problém při svém povolání, by také chtěli změnit. Deset sociálních pracovníků nám bohužel neodpověděla vůbec, ale od některých jsme opět dostali více než 1 odpověď.

Sociální pracovníci si nejvíce stěžovali na to, že by chtěli méně administrativy. Přesněji 30 sociálních pracovníků by uvítalo méně administrativní zátěže.

Tak, jak si stěžovali v předchozí otázce na nejasnou legislativu, nejasné metodiky atd., tak právě to by sociální pracovníci uvítali jako změnu. Takovéto to odpovědi se nám opakovaly 29krát. Nejedná se pouze o změnu legislativy, ale také by sociální pracovníci chtěli mít větší kompetence a aby byly lépe sjednocené veškeré postupy, protože pokud postupy sjednoceny nejsou, je to problém v celém systému a často sociální pracovníci neví, jak mají postupovat. 23 sociálních pracovníků by uvítala větší společenskou prestiž a uznání. Aby veřejnost vnímala sociální pracovníky OSPOD lépe a hlavně, aby veřejnost byla více informovaná o jejich práci a pracovní náplni. Také jeden napsal: „*OSPOD měl být více uznáván a měl by mít větší autoritu, protože nás často klienti neberou jako autority.*“

15krát se nám opakovala odpověď, že by chtěli, aby měli více času na klienty, popř. mít méně klientů.

Větší finanční ohodnocení by uvítalo 12 sociálních pracovníků.

Kolonku „jiné“ jsme zvolili proto, že odpovědi se již nedaly zařadit do jiných kategorií, a také protože odpovědi se opakovaly opravdu málo. 5 sociálních pracovníků napsalo, že by bylo lepší, kdyby na pracovišti bylo více sociálních pracovníků. Případy totiž neubývají, právě naopak přibývají a oni klientům nevěnují dostatek času, jak by chtěli. 2 sociální pracovníci by uvítali větší vstřícnost ze strany zaměstnavatele. 2krát se opakovala odpověď, že by uvítali jinou pracovní dobu, 2x častější supervize a 3krát méně psychické zátěže.

4krát se nám objevila odpověď, že by žádnou změnu neuvítali nebo že je zrovna nic nenapadá.

6 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ

V této kapitole se zaměříme na vyhodnocení našeho dotazníků za pomoci výzkumných otázek, které byly předem stanoveny. Výzkumnými otázkami zjistíme odpověď na naše výzkumné cíle, které jsme si rozdělily na jeden hlavní cíl a dva dílčí. Hlavním cílem bylo zjistit, jak své postavení vnímají sami sociální pracovníci OSPOD, nakolik se cítí být pomáhajícími a nakolik represivními činiteli, tedy nakolik se cítí být úředníky a na kolik sociálními pracovníky.

Jako dílčí cíle jsme si určili to, s jakými dalšími konkrétními problémy v rámci své profese se sociální pracovníci OSPOD setkávají. Druhým dílčím cílem bylo zjistit, v jaké míře platové ohodnocení sociálních pracovníků na OSPOD ovlivňuje jejich pracovní výkonnost.

1. Výzkumná otázka: Jak své postavení vnímají sami sociální pracovníci OSPOD, nakolik se cítí být pomáhajícími a nakolik represivními činiteli?

V otázce číslo 3 jsme zjistili, že na škále od 1-5, je většina spokojena číselně 3 nebo 4, tedy dá se říci, že obsah práce je pro většinu v pořádku a nejedná se o zásadní problém při výkonu jejich profese.

Klíčová zde byla otázka číslo 6, kdy jsme zjišťovali, kde tráví při svém výkonu práce více času. Téměř 70 % z dotazovaných sociálních pracovníků tráví více času v kanceláři a 25 % má ten čas rozdělen půl na půl. Z toho si lze vyvodit, že většina práce je administrativního zaměření. Toto lze potvrdit i z vlastní zkušenosti na praxích na OSPOD, kdy opravdu vše muselo být zdokumentováno a zabíralo to opravdu hodně času. Sociální pracovníci se často setkávají i s klienty v jejich kanceláři, kde si mohou s klienty promluvit, poradit jim a snažit se najít pro dítě co nejlepší řešení. Bohužel se ale často stává, že rodiče sociálním pracovníkům slíbí, že se budou snažit, aby dítě žilo v co nejlepších podmínkách, ale ne vždy to dodrží. Sociální pracovníci bohužel nemají tolik času, kolik by sami chtěli, na to, aby je pravidelně kontrolovali. Kontroly pak právě mohou probíhat v kanceláři, kde sociální pracovník toho nezjistí tolik jako v terénu. To by ale nemohli sami sociální pracovníci mít tolik povinností s administrativou. Nesmíme opomenout i jejich odpovědi v otázce číslo 13, kdy 33 sociálních pracovníků považuje za stěžejní problém právě přemíru byrokracie a administrativy.

Důležitější je pro sociální pracovníky stíhat návštěvy klientů a řešit dané případy, proto se často stává, že poté nestíhají administrativní část své práce, která ještě k tomu zabírá více času, než by sami chtěli. Sociální pracovníci vědí, že jsou užitečnější v terénu, kdy klienty

vidí ve svém přirozeném prostředí a vidí, s čím a jak jim mohou pomoci. Dá se říci, že preferují práci v terénu, ale jak jsme již výše zmiňovali, administrativy je více.

Sociální pracovníci mají klientů opravdu hodně a i dle otázky číslo 14- „*Jakou změnu byste při svém povolání uvítal/a?*“ Z nich spousta odpověděla to, že by se chtěli více věnovat klientům a mít méně administrativní zátěž. To, že se musí věnovat právě administrativě více, vede k tomu, že klientům není daná taková pomoc, jakou by potřebovali a jakou by jim sociální pracovníci sami chtěli dát. Často si poté klienti mohou myslet, že se jim sociální pracovníci věnovat nechtějí nebo dávají přednost jiným klientům, ale bohužel jde spíše o to, že těch případů mají tolik a opravdu vše nestíhají.

Myslíme si, že můžeme říci, že většina má za to, že plní spíše funkci úřednickou.

2. Výzkumná otázka: S jakými konkrétními problémy se sociální pracovníci setkali ve své profesi?

Na zjištění toho, s jakými konkrétními problémy se sociální pracovníci setkávají, nám pomohly otázky číslo: 5, 7, 9, 10, 11 a 13. Díky těmto všem otázkám jsme mohli zjistit, co je stěžejním problémem při vykonávání této profese.

Otázka číslo 7 byla zaměřena na to, jak moc se cítí sociální pracovníci býti přepracovanými. Na tuto otázku odpovědělo 47 ze 103 dotazovaných 3 na škále od 1-5. Lze to tedy interpretovat tak, že se cítí být přepracovaní, ale ne hodně. Tuhle otázkou jsme zjistili, že někteří si přepracovaní cítí a někteří ne. Záležet bude i na tom, kolik mají klientů a na jejich rozvrhnutí času. S touto otázkou souvisí i otázka číslo 5, která zjišťuje kolik času tráví sociální pracovníci nad rámec jejich pracovní doby. Zde jsme zjistili, že 21 ze 103 sociálních pracovníků přesčas nemá, ale zbytek, tedy 82 z dotazovaných sociálních pracovníků přesčas má. Žádných z nich sice nemá přesčas déle jak 10 hodin týdně, ale i tak si myslíme, že přesčasů mají spoustu na to, jakou mají pracovní dobu. Bohužel ani v té nestihnou udělat veškerou práci. Myslíme si, že přesčasy, které jsou sice dobrovolné, ale sami sociální pracovníci vědí, že jinak by svou práci nestihli (většinou jsou přesčasy kvůli administrativním úkonům), mohou být jednou z potíží, které při svém povolání mají.

Komunikace a spolupráce s klienty bývá často obtížná, pro 20 sociálních pracovníků je spolupráce s neochotnými klienty jeden z hlavních problémů v jejich práci, což může vypovídat i to, že 67 tedy přibližně 2/3 dotazovaných odpověděli na otázku číslo 9 na stupnici 1-3, tedy že buďto nejsou, spíše nejsou, anebo mají neutrální vztah při spolupráci s klienty. To samé lze říci i o otázce číslo 10.

Sami sociální pracovníci si nemyslí, že problémem by byla komunikace a spolupráce s kolegy. To samé lze říci i otázce číslo 11, tedy, že by problémem bylo jejich vzdělávání, které se jim dle odpovědí dostává v dostatečné míře, a hlavně většina z nich o vzdělávání má zájem.

Další problémy kromě administrativní činnosti jsme zjistili i z otázky číslo 13. Jedná se o hlavně o stres a nejasnosti v legislativě, které provází to, že mají málo pravomocí, jak klientům pomoci.

Stresová zátěž je v tomto povolání opravdu veliká, protože případů, které mají, je hodně, a proto není vždy jednoduché se všem klientům věnovat na 100 %. Stresové situace mají také z toho důvodu, že nemají tolik pravomocí, kolik by mít měli či chtěli. Z vlastní zkušenosti vím, že by sociální pracovníci častokrát raději jednali jinak, než jak jednat musí podle metodiky a legislativy. Jak uvádělo i několik dotazovaných sociálních pracovníků, metodiku vytváření lidí, kteří nemají žádné praktické zkušenosti s touto profesí a lehce se to vytváří, ale hůře pak provádí v praxi. Sociální pracovníci se i z tohoto důvodu cítí svázáni a dítěti nepomohou tak, jak by doopravdy chtěli. Vědí například, že by pro dítě bylo lepší odebrání z rodiny, ale legislativa to nedovoluje, protože nesplňuje žádnou z podmínek § 6 v zákonu 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Sociální pracovníci vědí, podle toho, když s dětmi provádějí rozhovor, že i v jejich přítomnosti užívají alkohol nebo i jiné omamné látky, ale když je sami sociální pracovníci u toho nepřistihnou, děti jim odebrat nemohou. Častokrát se poté setkávají s názory veřejností, že dětem nepomáhají a nejsou prospěšní, bohužel málokdo to ale vidí z jejich strany a neví, že i oni sami by rádi pomohli více než zmůžou, ale pravomoci na to nemají.

Obecně můžeme říct, že největšími problémy v této profesi je právě stres, se kterým je spojena přepracovanost a to, že té práce mají opravdu hodně a musí zůstat přes čas. nedostatečné právní kompetence. Dalším problémem jsou i klienti, kteří nejsou ochotní spolupracovat a svému dítěti zajistit to nejlepší

3. Výzkumná otázka: Jak velkou roli hraje plat sociálních pracovníku OSPOD při vykonávání profese?

Na otázku, jestli jim připadá platové ohodnocení úměrné jejich výkonu práce, nám 78 ze 103 zakroužkovalo odpovědi 1-3 ze škály 1-5. Je tedy zřejmé, že moc spokojeni nejsou. Opět můžeme argumentovat tím, že 82 ze 103 dotazovaných má přesčasy, což vypovídá o tom, že práce mají přes příliš a není žádným tajemstvím, že platové ohodnocení není úměrné práci, kterou vykonávají.

Sociální pracovníci OSPOD mají dané platové třídy, které nejsou hlavně pro začínající sociální pracovníky nijak lákavé. Je to i jeden z důvodů, proč je velký nedostatek sociálních pracovníků. Na praxích jsem se setkala se spoustou tvrzení sociálních pracovníků, že spousta absolventů začne na OSPOD pracovat, ale po pár letech si hledají práci někde jinde, kde jim je nabídnuta lepší mzda, což je lepší hledat spíše v soukromém sektoru. Otázka číslo 2 právě zjišťovala, jak dlouho sociální pracovníci pracují na OSPOD. Téměř polovina odpověděla, že 10 let a více. Takže naše tvrzení z praxí, že spousta začínajících sociálních pracovníků po pár letech hledá jiné pracovní místo, můžeme i potvrdit, ale i vyvrátit. Buď naše tvrzení z praxí potvrdíme tím, že 29 sociálních pracovníků pracuje na OSPOD méně než 5 let, tudíž většina po pár letech našla novou práci nebo vůbec mezi absolventy není zájem pracovat na OSPOD anebo právě na své pozici spousta z nich pracuje dlouho a tím pádem nenabírají nové pracovníky. Je pravdou, že pokud na daném místě pracujete déle, plat se uznanými roky praxe zvyšuje. Dle našeho názoru je to spíše tím, že spousta absolventů již o tuto profesi nemá zájem, což potvrzuje o fakt, že např. na oficiálních stránkách OSPOD Ostrava mají často inzerát, s tím že hledají sociálního pracovníka.

Platové ohodnocení souvisí nejspíše se spousty problémy, které sociální pracovníci mají, protože když mají pocit, že do své práce dávají maximum, ale na výplatě to poznat nejde, bývá to často demotivující. Může se jednat o množství práce, které mají, množství klientů, stres, který při práci mají, spousta administrativy atd.

7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

V této kapitole se budeme věnovat doporučení pro praxi, které vychází z výsledků našeho šetření.

Jak již víme z literatury, spousta autorů se zabývá problémy sociálních pracovníků. Jedná se např. o každodenní dilemata v pracovním životě, administrativní problematiku, celoživotní vzdělávání a syndrom vyhoření.

Na základě našeho vyhodnocení výzkumu, jestli se sociální pracovníci cítí spíše být sociálními pracovníky nebo úředníky, Elichová (2017) uvádí, že „*sociální pracovníci považují za hlavní poslání sociálních služeb pomoc klientovi, ale v dnešní době je vztah s klientem maximálně regulován a věnují většinu času administrativním agendám, což pracovníky stresuje.*“ S tímhle tvrzením musíme souhlasit, protože i dle našeho výzkumu se nám potvrdilo, že sociální pracovníci se cítí spíše být úředníky. Bohužel úplně nevidíme nějaké východisko, jak tento problém s přemírou administrativy zlepšit. Bylo by samozřejmě dobré, aby se množství administrativy sociálním pracovníkům zmenšilo a měli větší čas na klienty, ale takto jednoduše to nejde, protože veškerá dokumentace je povinná v rámci legislativy a metodiky. Možným řešením je to, že by na OSPOD bylo více sociálních pracovníků, tudíž by každý sociální pracovník měl méně případů.

Dalším problémem, se kterým se sociální pracovníci OSPOD setkávají, je syndrom vyhoření. Syndrom vyhoření je psychologický a sociální pojem a vyskytuje se především u pomáhajících profesí Rupert a Kent, 2007 (Maroon, 2012). K této skupině se řadí sociální pracovníci, psychologové, lidé zaměstnaní ve výchově, vzdělávání nebo v oblasti medicíny a psychiatrie, stejně jako zdravotní personál v domovech a sociálních zařízeních Bakker a Heuven, 2006 (Maroon, 2012). Dle našeho názoru syndrom vyhoření se vyskytuje u pomáhajících profesí hlavně z toho důvodu, že mají pocit, že musí všem svým klientům pomoci, i když reálně to není možné. Někteří sociální pracovníci nám ve výzkumu potvrdili, že největším problémem je stres a s tím spojený syndrom vyhoření. Důležitá je i dle teoretiků prevence a v případě jakéhokoliv náznaků, kterých si všimne sám sociální pracovník nebo zaměstnavatel, vždy zasáhnout včas. Stres se odvíjí z dalších problémů, které při vykonávání své profese mají. Může se jednat o to, že mají spousty práce, klienti se sociálními pracovníky často nechtějí spolupracovat a jejich práce častokrát není dostatečně oceněna. S oceněním práce má spousta sociálních pracovníků problém, ať už ze strany klientů, nadřízených, ale také celé společnosti. Společnost má totiž stále za to, že sociální pracovníci OSPOD chtějí

lidem pouze škodit a nepomáhají jim. V tomhle bychom doporučili, aby se o sociální práci více mluvilo v rámci médií a u mladší populace v rámci škol, aby společnost měla alespoň povrchovou představu o tom, co tato profese obnáší.

Také by bylo dobré, aby legislativa byla jasnější a jednodušší. Spousta sociálních pracovníků si právě na tuto problematiku stěžovalo. Myslíme si, že by metody měly vycházet z praxe, aby dávaly větší smysl a byly pro sociální pracovníky jednodušší. Metodika by také měla být v rámci celé České republiky stejná. Vydávání legislativy má na starosti MPSV (Ministerstvo práce a sociálních věcí), takže by bylo dobré z řad sociálních pracovníků vyvíjet na MPSV větší tlak, aby se legislativa zjednodušila a upravila. Bohužel většina z nich se totiž nesetkala s tím, jak to na OSPOD chodí v praxi, a tudíž metodika a legislativa není vhodně vytvořena.

Víme, že v rámci této profese je spousta problémů, které sociálním pracovníkům vadí, ale mezi ty zásadní, které by se měly řešit primárně, řadíme menší administrativní zátěž, lépe a jednodušeji vyřešená legislativa a metodika, lépe finančně odměňovat sociální pracovníky a také, aby měli lepší pracovní podmínky (méně přesčasů, více času na klienty apod.), čímž by se mohli vyvarovat stresu. Je samozřejmé, že vše nelze vyřešit najednou a hned, ale alespoň malými kroky dané problémy vyřešit.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá postavením sociálního pracovníka a problematikou jeho činnosti v rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Toto téma bylo vybráno z toho důvodu, že si myslíme, že není dostatečně zjištěno, co sociálním pracovníkům na OSPOD vadí a zatěžuje je při vykonávání jejich profese. Hlavním cílem naší práce bylo zjistit, jak své postavení vnímají sami sociální pracovníci OSPOD, nakolik se cítí být pomáhajícími a nakolik represivními činiteli, tedy nakolik se cítí být úředníky a na kolik sociálními pracovníky. Práce je rozdělena dvě části – teoretickou a praktickou část.

V teoretické části jsme se zabývali sociálním pracovníkem, konkrétněji hlavně tím, jaké hodnoty musí ctít při vykonávání této profese. Dozvěděli jsme, že tuto profesi nemůže vykonávat každý a hodně záleží na osobnosti sociálního pracovníka. Dále jsme se blíže seznámili s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, a to i historicky, ale hlavně z momentálního hlediska. Popsali jsme si stěžejní zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a poté některé z činností, které sociální pracovníci na OSPOD vykonávají. V poslední naší praktické části jsme se zabývali problematikou sociálních pracovníků podle odborné literatury.

Pro zpracování praktické části bakalářské práce jsme zvolili kvantitativní metodu výzkumu za pomoci dotazníkového šetření. Dotazníky byly osobně doneseny na 5 pracovišť OSPOD v Ostravě a okolí, kde nám dotazníky vyplnilo 103 sociálních pracovníků. Do výzkumu se zapojila jen menší část, tudíž naše data nejsou reprezentativní, odkazují na problematiku Ostravska, ale i tak si dovoluujeme konstatovat, že v jiných krajích to bude obdobné. Data, které jsme získali, jsme i následně zpracovali, abychom zjistili, zda se sociální pracovníci cítí být spíše úředníky nebo sociální pracovníky, dále jsme zjišťovali, jaké konkrétní problémy jsou stěžejní při jejich profesi a také jaký vliv má jejich plat pro vykonávání profese sociálního pracovníka.

Na základě výsledků z dotazníkového šetření jsme zjistili, že většina se cítí být spíše administrativními pracovníky, a i když by si přáli být spíše sociálními pracovníky, množství klientů, kterým musí vést spisovou dokumentaci a málo času na práci v terénu, jim to moc neumožňuje. Dále jsme zjistili, že sociální pracovníci vidí velký problém právě ve výše uvedené administrativní práci, dále v tom, že jejich práce je stresující, v pracovní době, přescasech, financích, neochotě klientů ke spolupráci. Vidí problém také v nejasnostech legislativy a s tím spojené to, že mají méně pravomocí, než by sami chtěli a potřebovali.

Také jsme zjistili, že platové ohodnocení nemusí napřímo ovlivňovat vykonávání jejich profese, ale souvisí nejspíše se spousty problémy, které sociální pracovníci mají, protože když mají pocit, že do své práce dávají maximum, ale na výplatě to poznat nejde, bývá to často demotivující a samozřejmě spousta z nich to vidí jako velký problém. Platové ohodnocení není dle sociálních pracovníků dostatečné vzhledem k tomu, kolik času ve své práci tráví a velkému množství pracovních povinností.

Výsledky této bakalářské práce mohou být využity pro absolventy vysokých škol oboru sociální práce, sociální pedagogika apod., kteří by chtěli pracovat na OSPOD. Díky tomu by zjistili, co tato profese obnáší a s jakými obtížemi se mohou setkat. Tyto výsledky mohou také sloužit jako zpětná vazba pro vedoucí pracoviště SPOD nebo pro Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ti by s těmito výsledky mohli dále pracovat a udělat kroky, kterými by se snažili zlepšit to, co sociálním pracovníkům nejvíce vadí.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ELICHOVÁ, Markéta. 2017, *Sociální práce: Aktuální otázky*. Pardubice: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-0080-4.
- [2] CHRÁSKA, Miroslav. 2016, *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. 2. Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-247-5326-3.
- [3] KAHOUN, Vilém a kolektiv. 2007, *Vybrané kapitoly k sociální práci: Sociální práce II*. Praha: Triton, ISBN 978-80-7387-064-5.
- [4] MAROON, Istifan. 2012, *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: Teorie, praxe, kazuistika*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [5] MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. 2005, *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, ISBN 80-7367-002-X.
- [6] MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. 2008, *Metody a řízení sociální práce*. 2. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-502-8.
- [7] MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. 2016, *Státní orgány sociálně právní ochrany dětí: Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3336-7.
- [8] NEČASOVÁ, Mirka. 2001, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Vydavatelství MU, Brno-Kraví Hora, ISBN 80-210-2673-1.
- [9] PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. 2012, *Sociálně právní ochrana dětí pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-247-4317-2
- [10] TOMEŠ, Igor. 2010, *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. 1. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-680-3.

[11] TOMEŠ, Igor a kol. 2009, *Sociální správa: Úvod do teorie a praxe*. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-483-0.

[12] *GLOBAL SOCIAL WORK STATEMENT OF ETHICAL PRINCIPLES* [online]. 2018 [cit. 2021-02-11]. Dostupné z: www.ifsw.cz

[13] HORÁK, Pavel., 2008, *Role sociálních pracovníků v prostředí státních organizací*. Sociální práce [online]. 108-123 [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2008-4.pdf?fbclid=IwAR0PVEzUvTuf1tFqbGH4il8sGY376IN4mSCNJBBPAwe6l9a3igWisJTL87E>

[14] <https://www.mpsv.cz/documents/20142/954480/manual.pdf/acf5d4a4-2427-aff8-c229-e2a2ce81f5db>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2011, *Manuál k případovým konferencím* [online]. Praha: Právo na dětství [cit. 2021-03-01]. ISBN 978-80-7421-038-9. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/954480/manual.pdf/acf5d4a4-2427-aff8-c229-e2a2ce81f5db>

[15] <https://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu>
Akreditované vzdělávací programy. 2021, www.akris.mpsv.cz [online]. MPSV ČR [cit. 2021-03-01]. Dostupné z: <https://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu>

[16] <https://www.socialnisluzby.eu/ckfinder/userfiles/files/Burnout.pdf>, Burnout syndrom aneb Jak pomáhat a ne. 2015, www.socialnisluzby.eu [online]. [cit. 2021-03-29]. Dostupné z: <https://www.socialnisluzby.eu/ckfinder/userfiles/files/Burnout.pdf>

[17] *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. 2006, www.mpsv.cz [online]. [cit. 2021-04-08]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zakon_108_2006.pdf/1a87d9ef-d1df-33fc-35fa-b98714ceba87

[18] *Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí*. 2019, Ostrava-Hrabůvka: Sagit, ISBN- 978-80-7488-237-1

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Apod. a podobně

IPOD individuální plán ochrany dětí

MPSV ministerstvo práce a sociálních věcí

Např. například

OSPOD orgán sociálně-právní ochrany dětí

SPOD sociálně-právní ochrana dětí

Tzv. tak zvané

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1. Délka práce u OSPOD	35
Tabulka 2. Spokojenost s obsahem práce	36
Tabulka 3. Spokojenost s platovým ohodnocením	37
Tabulka 4. Doba přesčasů týdně	38
Tabulka 5. Trávení času	39
Tabulka 6. Pocit přepracovanosti.....	40
Tabulka 7. Ocenění práce	41
Tabulka 8. Hodnocení spolupráce s klienty	42
Tabulka 9. Hodnocení spolupráce s kolegy	43
Tabulka 10. Možnost vzdělávání v rámci profese	44

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Karolína Vašnovská a jsem studentkou 3. ročníku oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku, které zabere maximálně 5 minut. Dotazník je anonymní a slouží pouze ke studijním účelům.

Dotazník je určen pro vypracování mé bakalářské práce na téma: „Postavení sociálního pracovníka a jeho problematika v rámci OSPOD.“ Prosím o zakroužkování pouze jedné odpovědi.

1. muž x žena

2. Jak dlouho pracujete na OSPOD?

- a) do 1 roku
- b) 1-3 roky
- c) 3-5 let
- d) 5-10 let
- e) 10 let a více

3. Jak moc jste spokojen/a s obsahem práce, které na OSPOD vykonáváte?
vůbec nejsem spokojen/a 1 2 3 4 5 jsem naprosto spokojen/a

4. Přejde Vám Vaše platové ohodnocení úměrné výkonu Vaší práce?
naprosto nesouhlasím 1 2 3 4 5 naprosto souhlasím

5. Kolik času v práci trávíte nad rámec Vaší pracovní doby(týdně)?

- a) 0
- b) 1-3 hodiny týdně
- c) 4-6 hodiny týdně
- d) 7-10 hodin týdně
- e) více jak 10 hodin týdně

6. Trávíte více času v kanceláři/ na úřadě nebo v terénu?

a) v kanceláři

b) v terénu

c) stejně

7. Máte pocit, že jste přepracovaný/á?

rozhodně ne 1 2 3 4 5 rozhodně ano

8. Případá Vám, že do své práce věnujete maximum, ale stejně není dostatečně oceněna?

rozhodně ne 1 2 3 4 5 rozhodně ano

9. Jak hodnotíte spolupráci a komunikaci s klienty?

vůbec nejsem spokojen/a 1 2 3 4 5 velmi spokojen/a

10. Jak hodnotíte spolupráci a komunikaci se svými kolegy?

vůbec nejsem spokojen/a 1 2 3 4 5 velmi spokojen/a

11. Dostává se Vám dostatečně možností k dalšímu vzdělání v rámci profese?

nedostává 1 2 3 4 5 dostává

12. Pokud ano, využíváte možnost se dále vzdělávat?

ano

ne

13. Co spatřujete jako největším problémem při svém povolání?

14. Jakou změnu byste při svém povolání uvítal/a?