

Oblastní charita Třebíč a možnosti uplatnění sociální pedagogiky

Miluše Vybíralová

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati
Institut mezioborových studií Brno
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Miluše VYBÍRALOVÁ**
Osobní číslo: **H128077**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Oblastní charita Třebíč a možnosti uplatnění sociální pedagogiky**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na popis Oblastní charity Třebíč, včetně jejího místa v širší struktuře;
- na její vnitřní fungování, sociální vztahy, každodenní praktiky a rituály;
- na zjištění uplatnění sociální pedagogiky v OCHT.

Půjde o případovou studii s využitím kvalitativních i kvantitativních technik.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

Bahounek, T. Křesťanská sociologie pro každého. Třebíč: Arca Jimfa, 1997.

Disman, M. Jak se vyrábí sociologická znalost. Příručka pro uživatele. Praha: Karolinum, 2005.

Kraus, B., Sýkora, P. Sociální pedagogika. Brno: IMS, 2009.

Laca, S. Sociální pedagogika. Brno: IMS, 2011.

Mára, J. Práce a poslání české katolické Charity. Praha: Ústřední církevní nakladatelství, 1989.

Messina, R. Dějiny charitativní činnosti. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2005.

Pospíšil, C.V. Teologie služby. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2002.

Strauss, A., Corbinová, J. Základy kvalitativního výzkumu. Boskovice: Albert, 1999.

Švaříček, R., Šedová, K. a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007.

Vašek, B. Dějiny křesťanské Charity. Olomouc : Velehrad, nakladatelství dobré knihy, 1941.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michal Vavřík, Ph.D.
Katedra společenských věd

Datum zadání bakalářské práce:

11. listopadu 2013

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2014

V Brně dne 11. listopadu 2013


doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
vedoucí ústavu




Mgr. Michal Vavřík, Ph.D.
vedoucí katedry

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 prezenčnímu 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.

MILUŠE VYBÍRALOVÁ

Jméno, příjmení studenta

V Brně 11.2.2014

Podpis

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 nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním 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 nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému 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 školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce s názvem „Oblastní charita Třebíč a možnosti uplatnění sociální pedagogiky“ pojednává o Oblastní charitě Třebíč. Popisuje její místo v širší struktuře, zaměřuje se na sociální vztahy, každodenní praktiky a rituály. Na začátku je popsána historie charitativní činnosti, ze které současná Charita čerpá. Později představuje teoretický rámec sociální pedagogiky, který slouží k posouzení, zda v této organizaci nalezne uplatnění sociální pedagog. Dále uvádí teoretický rámec dilemat sociální práce sloužící ke zjištění, zda se v organizaci vyskytuje dilema sociální práce a jak je řešeno.

Klíčová slova: případová studie, dilemata sociální práce, charita, sociální pedagogika, sociální vztahy

ABSTRACT

Bachelor thesis entitled “Regional Charity Třebíč and possible applications of social pedagogy” discusses the Regional Charity Třebíč. It describes its position in a wider framework and focuses on social relations, everyday practices and rituals. This thesis also presents a history of charity work, which created the basis for Regional Charity Třebíč as we know it today. A theoretical framework of social pedagogy is introduced to assess whether a social educator finds an assertion in this organization. The thesis presents a theoretical framework of the dilemmas of social work which is used to determine whether a dilemma of social work exists in this organization and how it is dealt with.

Keywords: case study, dilemmas of social work, charity, social pedagogy, social relations

Děkuji Mgr. Michalu Vavříkovi za velmi užitečnou metodickou pomoc v průběhu psaní mé bakalářské práce.

Také chci poděkovat své rodině za nesmírnou trpělivost a podporu v průběhu mého studia.

V neposlední řadě chci poděkovat respondentům mého výzkumu, kteří mi věnovali svůj čas a své poznatky při rozhovorech na téma mé bakalářské práce.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Oblastní charita Třebíč a možnosti uplatnění sociální pedagogiky“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 KOŘENY CHARITY ČESKÉ REPUBLIKY	11
1.1 HISTORIE CHARITATIVNÍ ČINNOSTI.....	11
1.2 CHARITA V ČECHÁCH A NA MORAVĚ.....	15
1.2.1 Charita ČR.....	16
2 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA	18
2.1 DIMENZE SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY	18
2.2 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA.....	19
3 DILEMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE	21
3.1 DILEMA	21
3.2 VŠEDNÍ DILEMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	22
3.3 MOŽNOSTI ŘEŠENÍ DILEMAT SOCIÁLNÍ PRÁCE	26
II PRAKTICKÁ ČÁST	29
4 METODOLOGIE	30
4.1 CÍL VÝZKUMU	30
4.2 OBJEKT VÝZKUMU.....	30
4.3 POUŽITÉ METODY	32
4.3.1 Případová studie	33
4.3.2 Techniky sběru dat	33
4.4 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A OPERACIONALIZACE.....	35
5 POPIS PŘÍPADU: OBLASTNÍ CHARITA TŘEBÍČ	38
5.1 DCH BRNO	38
5.2 OBLASTNÍ CHARITA TŘEBÍČ	40
5.3 REKAPITULACE DAT ANALÝZY DOKUMENTŮ A ROZHOVORŮ.....	53
6 DISKUZE	64
ZÁVĚR	66
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	68
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	71
SEZNAM OBRÁZKŮ	72
SEZNAM TABULEK	73
SEZNAM PŘÍLOH	74

ÚVOD

„Klient služeb sociální práce“ Je zajímavou kategorií, do které bylo možné v minulosti i dnes zahrnout nejrozličnější typy lidí. Chudina, zloději, narkomani, prostitutky, bezdomovci, nezaměstnaní, staří a nemocní, týrané ženy, zneužívané a zanedbávané děti - to je jen malý vzorek různých skupin v naší společnosti, se kterými se sociální pracovníci každodenně setkávají, aby jim pomohli změnit život k lepšímu (ať se jim to líbí či ne). Ve statích odborníků se velmi často zobrazují tři typy sociálních pracovníků - odborníků na poskytování materiální pomoci, odborníků na poskytování nemateriální pomoci a nakonec odborníků poskytujících obojí. Každý z těchto typů odborníků je orientován na jiného klienta. (Kappl, 2006).

Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybrala Oblastní charitu Třebíč, která je jednou z více jak tří set oblastních, farních a městských charit zajišťujících síť sociálních služeb po celé ČR. OCHT je největším poskytovatelem sociálních služeb v okrese Třebíč. Klienti služeb OCHT jsou výše uvedené skupiny a pracovníci OCHT jsou denně konfrontováni s formou pomoci, kterou mohou poskytnout.

Cílem mé práce je popis OCHT, včetně jejího místa, v širší struktuře se zaměřením na její vnitřní fungování, sociální vztahy, praktiky a rituály. Aspekty, kterými se budu v rámci případové studie zabývat, jsou tyto: výskyt dilemat sociální práce v OCHT a uplatnění sociální pedagogiky v OCHT.

V úvodu teoretické části se věnuji historii charitativní činnosti, ze které čerpá současná charita. Ve druhé kapitole zmapuji teoretický rámec sociální pedagogiky, tento rámec následně využiji k posouzení uplatnitelnosti sociální pedagogiky v jednotlivých střediscích OCHT. Třetí kapitola obsahuje teoretický rámec dilemat sociální práce, především jak je uvádí Musil ve své publikaci „Ráda bych Vám pomohla, ale....dilemata práce v organizacích.“ Dle tohoto rámce budu následně zjišťovat, zda se v OCHT vyskytují dilemata sociální práce a jak jsou řešena.

V první kapitole, praktické části, zvolím metodu, která mi poslouží získat odpovědi na výzkumné otázky. Vytýčím cíl výzkumu, objekt výzkumu, zvolím typ případové studie a techniky sběru dat. Tuto kapitolu zakončím operacionalizací výzkumných otázek.

Ve druhé kapitole se pokusím o hustý popis samotného objektu případové studie. Dále zde uvedu, zda z analýzy dokumentů jednotlivých služeb vyplývá, jestli se v dané

organizaci vyskytuje dilema sociální práce a také, zda se tam uplatní osoba s kompetencemi sociálního pedagoga. Odpovědi na výzkumné otázky pak shrnu v závěrečné rekapitulaci, kde porovnám získaná data od respondentů s analýzou dokumentů. Praktickou část zakončím diskuzí nad poznatky, které jsem získala během zpracování bakalářské práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOŘENY CHARITY ČESKÉ REPUBLIKY

„Posláním Charity je služba milosrdné lásky církve lidem v ohrožení nebo nouzi bez ohledu na jejich věk, pohlaví, politické smýšlení, rodinné uspořádání, zdravotní stav, sexuální orientaci, sociální a ekonomickou situaci a postavení, jejich příslušnost k etnické nebo národnostní menšině, víře, náboženství a kultuře.“

Poslání Charity ČR

Charita je novodobá aktivita stojící na tisíciletých základech tradic. Dějiny bliženecké lásky a zdravotní péče jsou dějinami křesťanství a z ní vycházející charity. (Messina, 2005) Charita, což znamená milosrdná láska, je hnací silou, která motivuje lidi pomoci jeden druhému.

Matoušek (2001) k tomuto uvádí, že Charita je moderní iniciativa, která se přizpůsobuje současným problémům a následuje tradice téměř dva tisíce let staré. Ze vztahu lásky k Bohu má vyplývat vztah lásky k druhým lidem.

Kořeny Charity ČR nalezneme již v historii charitativní činnosti.

1.1 Historie charitativní činnosti

P. Ludvík Bláha (1922) uvádí, že psát dějiny charity nebo jen načrtnout obraz její činnosti je téměř nemožné. (Bláha in Hanzelka 1922) Proto se pokusím pouze zmapovat vývoj charitativní péče, která je výchozí i pro dnešní vnímání Charity.

Zárodky charity jako potřeby pomoci a podpory jednoho člověka druhému, prochází celou existencí člověka. Byť je charita spojována především s křesťanstvím, tak již v předkřesťanské době lidé, kteří měli a mohli, podporovali ty, co neměli prostředky a nemohli ze zdravotních důvodů. Tuto činnost vykonávali pod různými záštitami např. pod lékařstvím nebo jiným náboženstvím.

Křesťanství vychází z Ježíšových myšlenek a skutků, popsanych v Novém zákoně. Především z jeho životního poslání pomáhat a uzdravovat druhé. Nazývali ho lékařem duše a těla a pro něj nebylo nic horšího než vidět trpící osoby a „přejít na druhou stranu“ (Messina, 2005, s. 21). Ta doba zrodila novou zdravotnickou kulturu a způsob charitativní péče. Její prvky prostupují i posláním Charity ČR.

Od samého začátku byli křesťané pronásledováni římskými císaři, protože neuznávali římské bohy - byli nazýváni „ateisty“. Až Konstantin v roce 313 potvrdil tzv. toleranční

výnos, který zaručoval křesťanům svobodné vyznávání náboženství. Od té doby začalo křesťanství ovlivňovat instituce římského světa. Pomoc chudým bylo uzákoněno v „*corpus iuris*“. Mimo jiné vznikly charitativní instituce jako sirotčince, nalezinice, ubytovny, hospice, nemocnice atd. Církev hospodařila s pozůstalostmi, které jim byly odkázány. Zisky byly investovány pro dobro lidu. (Messina, 2005)

Křesťanství jako sociální náboženství vyzdvihuje dvojí přikázání: Milovat Hospodina a milovat svého bližního jako sám sebe. Není to jen orientace k vyšší moci, ale je zde snaha o zlepšování mezilidských vztahů a života. (Matoušek, 2001)

„Důraz na Boží lásku obsažený již ve starozákonním judaismu Ježíš ještě více prohloubil, ba radikalizoval. Láska je jádrem jeho morální teologie, Je to láska trpělivá, laskavá, nezávidí, nevychloubá se, ale vždycky se raduje z pravdy.“ (Matoušek, 2001, s. 35)

Tyto myšlenky umocněné příkladem se staly způsobem myšlení a životním stylem všech křesťanských obcí. V obcích působili vysvěcení služebníci křesťanství – jáhnové. To co se vybralo od majetných po mších („eucharistie“) rozdělovali, mezi chudé, sirotky, vdovy, vězně a jiné potřebné. (Messina, 2005)

V raném středověku se církev otevřela. Šlechta prodávala svůj majetek proto, aby mohla podporovat chudé. V kostelích byla určena místa, kde se tyto dary při bohoslužbách odkládaly. Kněží vyzdvihovali ty, co nezapomněli na svou povinnost a kárali ty, kteří ji nesplnili. Dary byli vykupováni i zajatci. (Messina, 2005)

Mniši, původem poutníci, se začali sdružovat v kláštorech, prostřednictvím kterých organizovali náboženský život v okolí, zakládali školy, byli vzory v zemědělství, podporovali řemeslníky, chudé a nemocné. Byli studovaní lékaři, bylinkáři, ošetřovatelé a rozvíjeli lékařské umění. (Messina, 2005)

Kromě kostelů byly zřizovány diakonie. Byly to světské budovy určené k péči o chudé. Financovány byly formou státních příspěvků. Péči zajišťovali kněží, komunita mnichů nebo laiků pod záštitou biskupa. (Messina, 2005)

Do té doby, byli za potřebné považováni poutníci, venkované, sirotci a vdovy, někdy vysloužilí vojáci, ale především „*Kristovi chudí*“, kteří byli uvedeni v seznamu tzv. „*matricuale*“ jednotlivých měst. (Messina, 2005) Již v tomto období, jak uvádí ročenka ACH Olomouc (1997), byly vyjádřeny myšlenky, které je třeba mít na paměti i dnes. V historických záznamech je uvedeno, že i charita toho času si uvědomovala

nutnost neposkytovat almužnu bezdůvodně, ale že je nutné rozlišovat mezi potřebnými, lenochy a podvodníky.

Vztahy církve a společnosti byly výjimečné, struktury církve zajišťovaly fungování mnoha aktivit od údržby silnic, zemědělství až po obranu slabých. Stále výraznější je úsilí církve, aby zadržela důsledky násilí. V určitém období zapovídá válku a to formulacemi „Boží příměří, Boží mír aj.“ (Messina, 2005)

V 11. století se mění zavedené pořádky a rodí se rytířství. Toto bylo nejprve určeno na obranu feudálů, ale poté ho církve mění v prostředek pořádku a spravedlnosti. Věcí cti každého rytíře byla ochrana bezbranných. Meče rytířů byly požehnány slovy „*Kéž zajišťuje obranu a ochranu kostelů, vdov, sirotků, nemocných, chudých a všech Božích služebníků*“. (Messina, 2005, s. 87)

Ve stejné době se bliženecká láska transformovala do bratrstev, které byly tvořeny laiky mužů a žen. Tato aktivita vedla ke zřizování specializovanějších zařízení jako útulků pro slepce, leprosária, domy pro chorobomyslné aj. (Messina, 2005)

V 15. století následky stoleté války, jako hlad, sucho a morové epidemie, vrhají masy lidí do chudoby. Církev se snažila přijít na nové formy pomoci těmto novým chudým. Ale jak zmiňuje R. Messina (2005), nastává krize v církvi, společnost vyústila vinou osobních ambic a třídního boje k potřebě vedení jedním pánem. Vznikala panství, vévodství, knížectví. Církev přenechává vedení nemocnic a jiných charitních aktivit obecním autoritám. Ošetřování nebylo věcí lásky, ale úkolem státu. Bratrstva upadala, protože nová doba a falešný humanismus odtahovala lidi od Boha a od jeho hodnot. Nemocnice se staly ubohými komorami plných zavšivených těl, ležících ve smetí a špíně. V této době již pojem „chudý“ není posvátný tajemnou přítomností Krista, ale slovo chudý se stalo synonymem slova povaleč, podvodník a ničema. Chudoba začala být problémem té doby. Jak píše R. Messina (2005) ve své knize, reformou se pokoušeli změnit nastalou situaci. Španělský kněz J. L. Vivés napsal manifest, ve kterém bylo uvedeno, že chudí, v každém městě, by měli být zapsáni do seznamů a cizí chudí v tom případě vyhoštěni, chudí by měli být umístováni v jedné pro ně určené nemocnici, najít práci pro žebráky...atd. Gutton, jak píše Messina, viděl v chudobě nebezpečí pro celou společnost (Messina, 2005)

V době protireformace od druhé poloviny 16. století, se církve snažila, aby biskupové plnili svoji povinnost a byli plnohodnotnými „otci chudých a všech trpících“. Pod záštitou

jednotlivých svatých se tvořily řeholní řády, např. jezuité, kapucíni, boromejky aj. Každý řád se specializoval na určitý druh pomoci chudým a potřebným.

V 17. století byla snaha odsunovat chudé mimo centra měst s úmyslem zamezit žebrání, byla vedena zdravotní zařízení určená jen pro chudé. Byly zde takové podmínky, že jeden z historiků (Geremek in Massina, 2005) se vyjádřil, že to jsou „opravdové továrny na smrt“. (Messina, 2005).

Snahou církve v 18. století bylo nejen rozvíjet dříve hojně využívané způsoby podpory chudých, ale přicházet na stále nové efektnější způsoby, jak vybírat na chudé a jak je podporovat. Tuto snahu ale ukončila Velká francouzská revoluce. Po ní byly církevní majetky znárodněny a rušily se řeholní řády. Ve Francii a poté i v celé Evropě církev ztratila prostředky, které ji pomáhaly vykonávat dobročinnost. Bylo důležité začít znovu a od základů. Charitativní činnosti se zhostili laici, byla hlavním úkolem politickým i sociálním. (Messina, 2005)

Sociální otázkou té doby se stala přítomnost katolíků ve světě práce. Doba urbanizace změnila strukturu společnosti. Lidé byli vykořenění ze své půdy a uchýlovali se do měst za prací. S tímto fenoménem vzniklo mnoho patologických jevů, na které bylo nutné reagovat i způsobem pomoci. Pádem napoleonské vlády roku 1870 se církvi vrátila možnost hlásat bliženeckou lásku bez omezení. Již se neřešilo jen zajištění základních potravin chudým, ale podpora se vyvinula i v rovině sociální, hospodářské a politické. (Messina, 2005)

Ve 20. století dochází k vývoji charitativní péče. Bylo nutné hledat nové způsoby řešení s ohledem na potřeby té doby. Dříve charitativní péče přinášela prvotní pomoc, na začátku 20. století je snaha soustředit se vždy na řešení nějakého daného problému. Rysem této doby je všestrannost. Péče se soustředila na vězně, prostitutky, Romy, osoby společensky nepřizpůsobivé, duševně zaostalé aj. (Messina, 2005)

L. Werthmann jako první vnímal potřebu mezinárodní spolupráce křesťanské charitativní činnosti. Na založení mezinárodní unie Caritas se v roce 1924 podílelo dvacet tři národních charitativních organizací z Evropy a Ameriky. V letech 1947- 49 bylo zformováno nové seskupení Caritas Internationalis rozdělené na sedm sekcí: africkou, severoafrickou a blízkovýchodní, severoamerickou, jihoamerickou, asijskou, australskou a oceánskou, evropskou. Evropská sekce má od roku 1996 čtyřicet členů. Úkolem Caritas Internationalis

je harmonizace charitní činnosti ve světě a následná podpora členskými organizacím při uskutečňování ideálu křesťanského milosrdenství. (Pospíšil 2002)

1.2 Charita v Čechách a na Moravě

Charita v době první republiky měla jednotnou tvář v Katolické charitě Československé republiky a sdružovala několik set zdravotních ústavů a vykonávala ošetrovatelskou službu v chudých rodinách. Organizování charitního poslání začalo na Moravě a to díky kaplanovi L. A. Bláhovi, který shromažďoval informace o činnosti. L. A. Bláha byl jmenován arcibiskupem Stojanem na post ředitele charity pro olomouckou arcidiecézi a společně s P. Janem Stavělem budovali pevné organizace charity. Ve stejné době formuje charitu i diecéze brněnská. Svazy zakládali ve farnostech odbory s názvem Ludmila. Léty se stala charita významnou organizací slučující několik set sociálně zdravotních ústavů, jež pečovali o mládež i o dospělé, o zdravé i o duševně nebo tělesně postižené. (www.dchrbno.caritas.cz/www/historie.htm) Rokem 1928 se zrodila Zemská katolická charita jako jednotná organizace, která sdružovala Zemské svazy charit (Čechy, Morava a Slezsko a Slovensko). (Pospíšil 2002)

Ve II. Světové válce byla činnost charity omezena na provoz ústavů, které se po válce stali útočištěm nemocným a trpícím.

Poválečné období je charakteristické hrubým zásahem do lidských svobod a tím i do činnosti charity. Charita ztratila možnost působit na sociálním poli. V roce 1950 přešla Česká katolická charita (ČKCH) do kompetence Státního úřadu pro věci církevní a stala se zcela závislá na jeho rozhodování. (Valešová, 2012) Takto to trvalo až do „sametové revoluce“, kdy nastal převrat i v ČKCH. Díky aktivitám budoucích diecézních pracovníků charity, vznikají farní (FCH) a oblastní charity (OCH). Vznik Diecézních charit (DCH) a Arcidiecézních charit (ACH) byl podpořen stanovami a právní subjektivitou dle v té době platného zákona 308/91 Sb.

Podle aktualizovaných stanov platných od 24. ledna 2013 je Česká katolická charita, jako účelové zařízení římskokatolické církve, sdružením diecézních a arcidiecézních charit v České republice. Sekretariát ČKCH zajišťuje servisní činnost pro diecézní a arcidiecézní Charity a má nadále pod svou správou Domovy duchovních a řeholnic (ČKCH-DDŘ) a Řeholnickou charitu. (<http://www.charita.cz/res/data/014/001598.pdf>)

Jako všechny organizace, tak i Charita se vyvíjí - a to i v názvu: z České katolické charity (do 10. 11. 1999), přes Sdružení Česká katolická charita (do 31. 12. 2006) po dnešní Charita Česká republika (CHČR). (<http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/nazvy-organizace-a-vedouci-predstavitel-1990-2012/>)

1.2.1 Charita ČR

Ředitelem CHČR je od 1. 2. 2013 Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo. Zřizovatelem CHČR je Česká biskupská konference. Svou strukturou kopíruje CHČR církevní hierarchii. Základem je 348 farních, městských a oblastních charit, které obvykle provozují služby a zařízení. Činnost těchto zařízení a služeb je někde dobrovolná a někde je zaměstnáno více než sto zaměstnanců. Místní subjekty se sdružují do dvou arcidiecézních a šesti diecézních charit, které působí na území daného (arci) biskupství. Tyto (arci)diecézní charity (Brno, Praha, Olomouc, Ostrava- Opava, České Budějovice, Hradec Králové, Plzeň, Litoměřice) mají vlastní právní subjektivitu a také mohou provozovat sociální a zdravotní služby a navíc se zaměřují na pomoc imigrantům a azylantům a někdy i na projekty v zahraničí. Na celostátní úrovni všechny tyto činnosti zaštiťuje sekretariát Charity ČR, který poskytuje servis všem Charitám a charitním zařízením v oblasti sociálních a zdravotních služeb, koordinuje projekty humanitární pomoci a rozvojové spolupráce a pomoc cizincům na území ČR. Další její činností je spolupráce s vládou, propagace Tříkrálové sbírky, spolupráce s Caritas Europa a Caritas Internationalis. (www.charita.cz)

Důležitými dokumenty Charity ČR jsou - Stanovy Charity České republiky a Kodex Charity ČR (<http://www.charita.cz/o-charite/>)

Stanovy jsou základní vnitřní právní předpis právnické osoby, kterou je v tomto případě Charita ČR, je důležitou podmínkou při registraci.

Obsahem Kodexu Charity ČR je poslání a cíle Charity, zásady, hodnoty, odborné a osobní kvality pracovníků Charity ČR, práva a povinnosti, závazky a omezení charitních pracovníků.

Dílčí závěr

Charitativní činnost není jen dominantou křesťanství, v podstatě každé náboženství má v sobě prvky charitativní činnosti. (Budhismus, Islám aj.). V dnešní době na území ČR je několik občanských sdružení (dle Nového občanského zákoníku obecně prospěšná společnost), která vykonávají charitativní činnost v různých směrech, působí zde i různé mezinárodní organizace, nadace aj. Přesto je Charita ČR největším poskytovatelem charitativní činnosti. Její rozsah pomoci nekončí u služeb, které provozuje, ale zasahuje i do dalších aktivit, které se mohou vykonávat jen z lásky k bližnímu a v pokračování poslání Ježíše Krista.

Pracovníky těchto služeb jsou lidé různých profesí a vzdělání. V další části vytýčím teoretický rámec sociálního pedagoga, abych mohla v praktické části zjistit uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga v OCHT.

2 SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA

Následující kapitola obsahuje nárys pojetí sociální pedagogiky a bude využita pro posouzení, zda v organizaci, kterou zkoumám, nalezne uplatnění osoba s kompetencemi sociálního pedagoga.

S pojetím, které předkládá S. Laca ve své knize, se plně ztotožňuji. Sociálního pedagoga připodobňuje k houfu delfínů

„Když členové skupiny vidí, že jejich kamarád není schopen vyplavat na povrch, podplavou ho a vytlačí ho nad hladinu, aby se mohl nadechnout. Sociální pedagog je jako delfin, také vám dokáže pomoci se dostat ze dna na hladinu“

(Laca, 2011, s. 163).

2.1 Dimenze sociální pedagogiky

Sociální pedagogiku lze brát v úvahu v širokém pojetí, kdy J. Haškovec došel k závěru, že celá pedagogika by měla být sociální, zaměřená na celou populaci. (Kraus, Sýkora, 2009)

Dále v úzkém pojetí, kde pedagogický slovník uvádí, že sociální pedagogika se zabývá výchovným působením na rizikové a sociálně znevýhodněné skupiny mládeže a dospělých. Je též zaměřena na pomoc rodinám s problémovými dětmi. (Průcha, Mareš, Walterová, 1995, s. 203)

V neposlední řadě dvojdimenzionální pojetí, kdy se zaměřuje na prostředí ve výchově v souvislosti s možnými riziky, ale i v souvislosti s celou populací ve snaze vytvoření souladu mezi potřebami jedinců a společností a tím přizpůsobení života jedince v dané době k daným společenským podmínkám. (Kraus, Poláčková, 2001)

Předmětem sociální pedagogiky jsou sociální aspekty výchovy a vývoje osobnosti. Objektem výchovy jsou různé sociální skupiny. Jedinec je vnímán jako objekt prostředí, ve kterém žije, které ho ovlivňuje. Cílem výchovy je pomoc „slabším“, spolupráce a vzájemná pomoc. Metodami a prostředky v popředí jsou takové, které neovlivňují přímo, ale prostřednictvím podmínek, prostředí, mezilidských vztahů apod. (Kraus, Sýkora, 2009)

Funkcemi sociální pedagogiky jak je uvádí R. Wroczyński (1968 in Kraus, Sýkora, 2009, s.12), je *funkce preventivní (profylaktická) a terapeutická (kompenzační)* – kdy se sociální

pedagogika zaměřuje na každodenní život jedince, na zvládání životních situací bez ohledu na věk, zdůrazňuje ochranu jedince před rizikovými vlivy, iniciuje takové změny v sociálním prostředí, které se snaží uvádět do souladu individuálními potřebami a zájmy jedince s možnostmi společnosti.

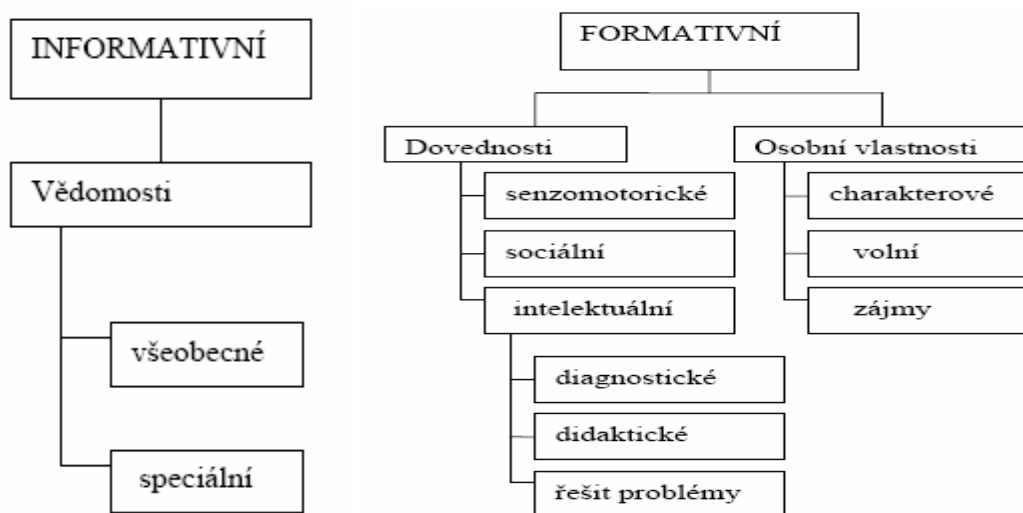
Práce sociálního pedagoga je blízká profesi učitele, psychologa, psychoterapeuta, ale v žádném případě je nenahrazuje.

2.2 Kompetence sociálního pedagoga

Dle B. Krause (2001), je sociální pedagog odborník vybaven teoreticky – vědomostmi, prakticky – schopnostmi a koncepčně na výchovné působení všude tam, kde může přispět k formování zdravého životního stylu. Především tam, kde prostředí na jednotlivce nebo na skupinu působí destruktivně.

Z. Bakošová (2008, s. 192), dělí kompetence u sociálního pedagoga takto: *Všeobecné kompetence* sociálního pedagoga spočívají v pomoci dětem, mládeži a dospělým při nedostatečné socializaci a hledání možností zlepšení kvality života dětí, mládeže a rodin prostřednictvím výchovy, vzdělávání, prevence a poradenství. *Speciální kompetence* sociálního pedagoga rozlišuje autorka na vychovatelské, reedukační, poradenské, preventivní, manažerské.

Vzhledem k velkému rozsahu činností a možností uplatnění v různých oblastech je vymezení kompetencí sociálního pedagoga složité. B. Kraus (2001) uvádí toto schéma:



Obrázek č. 1- Schéma kompetencí dle B. Krause

B. Kraus dělí uplatnění sociálního pedagoga v rámci praxe takto:

- a) resort školství, mládeže a tělovýchovy: školní kluby, družiny, domovy mládeže, dětské domovy, instituce ochranné výchovy a výchovného poradenství, krizová centra, atd.
- b) resort spravedlnosti: vychovatelé v nápravných zařízeních, věznicích, probační pracovník
- c) resort zdravotnictví: psychiatrické léčebny, rehabilitační instituce, kontaktní centra
- d) resort sociálních věcí: sociální asistenti, kurátoři pro mládež, ústavy sociální péče
- e) resort vnitra: utečenecké tábory, nápravná zařízení
- f) oblast církevních společenských a organizací: nadace, charitativní organizace (Kraus, 2008, s. 205)

Dílčí závěr

Přesto, že sociální pedagogika v mnohém pozitivně působí, doposud nebylo toto povolání nebo spíše poslání, jak zmiňuje S. Laca (2011, s. 163), definováno jako vědní disciplína a často se zaměňuje s jinými příbuznými profesemi. Tím, že má sociální pedagog tak široké uplatnění, je osoba s kompetencemi sociálního pedagoga využita v téměř všech sociálních službách, tyto služby jsou nástroji sociální práce, ve kterých se mohou vyskytovat dilemata sociální práce. Dilemata sociální práce se budu v následující kapitole zabývat.

3 DILEMATA SOCIÁLNÍ PRÁCE

S dilematy se setkáváme ve všech aktivitách lidského života, každý z nás je musel někdy řešit a pro pracovníky v sociálních službách je každodenní nutností. Díky tomuto teoretickému rámci budu posuzovat, zda se ve zvolené organizaci vyskytují dilemata sociální práce a pokud ano tak jak jsou řešena.

V první části popíši dilema jako pojem, dále uvedu všední dilemata sociální práce, jak je uvádí L. Musil (2004). Ve třetí části nastíním způsoby řešení dilemat sociální práce.

O dilematech se obecně zmiňuje mnoho autorů. O. Matoušek (2003), který se dilematy zabývá z pohledu etiky. S. Banksová (1995 in Matoušek 2003, s. 23) rozlišuje etické problémy a etická dilemata. Dále ve své knize O. Matoušek (2003, s. 47) uvádí řešení etických dilemat, jak je vnímá F. Reamer (1995). Také P. Navrátil (2001, s. 19) se zabývá některými dilematy sociální práce. Způsobem řešení dilemat sociální práce se také zabývá A. Máthel (2010), který vychází z návrhu systemického postupu F. G. Reamera, který dále rozpracovává. Ve svém článku se zmiňuje, kde všude je možné se s dilematy setkat, tento výpis není jistě úplný.

Některá jednotlivá dilemata rozpracovává L. Musil, a to v knize „Ráda bych vám pomohla, ale....“. Tato publikace je pro mě stěžejní literaturou, ze které vycházím, proto ji také nejvíc zmiňuji.

3.1 Dilema

Připomeňme si pohádku o Buridanovu oslu. Osel vybíral mezi dvěma totožnými kupami sena, které ležely ve stejné vzdálenosti od osla. Vybíral tak dlouho, až umřel hlady. Tato pohádka připomíná definici „dilema jako volba mezi stejnými kvalitami“. (Vodáčková, 2002). J. Kutnohorská (2007, s. 13), přirovnává morální dilema ke křižovatce, kde žádná z cest nevede k cíli. „Dilema“ je dle slovníku „*nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi*“ (Klimeš, 1981, s. 112). Tato definice může budít dojem, že je nutné vždy se rozhodnout. L. Musil (2004) uvedl, že podstatou většiny stereotypního řešení dilemat sociální práce s klienty je snaha o „dlouhodobé vyhýbání se“. Z toho vyplývá, že v organizaci jsou pracovníci nuceni volit, ale dilema je v tomto případě výzva jak nejednat unáhleně.

L. Musil (2004) popisuje dva typy dilemat. Zjevné, které před pracovníkem vyvstane náhle a pracovník je nucen volit mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Pracovníci obvykle objeví řešení, které naléhavost oslabí. Dilema se stahuje do pozadí a zjevné dilema se mění na latentní do doby, než ho okolnosti promění v dilema zjevné.

Přesto, že tento autor uvádí ve svém díle také dilemata strategická, která ovlivňují podobu operačních strategií organizace, v níž pracovníci pracují, já se budu zabývat pouze dilematy všedními, protože zasahují do přímé práce s klientem.

3.2 Všední dilemata sociální práce

Všední dilemata před pracovníkem vyvstanou tehdy, když pracovník ztrácí možnost pracovat s klientem tak, jak by chtěl. Tato nemožnost sladit potřeby klienta a pracovníka s pracovními podmínkami, komplikují pracovníkům v pomáhajících profesích život, a tím jim hatí pracovat podle svého svědomí, představ a hodnot. L. Musil rozpracoval všední dilemata do sedmi typů, níže uvedeným popisem stanovím charakteristiky jednotlivých dilemat.

Komplexní a zjednodušené cíle

Dilemata vyplývají z nejasnosti cílů sociálních služeb, které jsou obvykle stanoveny jen rámcově a to proto, aby si je veřejnost mohla idealizovat dle svých představ. „*Pracovní cíle bývají nejednoznačné, neurčité, nebo dokonce rozporuplné.*“ (Lipsky, 1980 in Musil, s. 47). Pracovník v pomáhajících profesích si cíle zjednodušuje, protože si tím práci ulehčuje, a tím dosahuje cílů snadněji.

Množství klientů a kvalita služeb

Velké množství klientů je každodenní starostí všech pracovníků v pomáhajících profesích. Toto dilema bývá také nazýváno dilematem mezi kvalitou a kvantitou služeb a je nejčastějším dilematem, které řeší pracovníci pomáhajících profesí. Musil ve své knize uvádí názor Lipského a Goffmana. „*Pokud by měla být všem potřebám klientů věnována komplexní péče, nebyl by čas na další klienty.*“ (Lipsky, 1980, Goffman, 1991 in Musil 2004). Pracovníci toto dilema řeší tak, že se naučí nové způsoby práce, jenž jim zjednoduší práci s klientem. Na toto zjednodušení si pracovníci navyknou a používají ho i v době, kdy situace není tak naléhavá.

Neutralita nebo favoritismus

Rozlišovat mezi klienty je dle Lipského (1980, in Musil) běžným znakem služeb sociální práce. Lipský rozlišuje čtyři základní důvody, které nutí pracovníky v sociálních službách dělat rozdíly mezi klienty. Za prvé, společnost očekává, že pracovník v sociálních službách bude s každým klientem jednat individuálně a bude flexibilně reagovat na jeho potřeby. Za druhé, snaha pracovníků držet se takové práce, která jej uspokojuje a kde je oceněn tím, že mohou rozhodnout o tom, komu chce pomáhat. Pomoc bližnímu se tak stává nástrojem vlastní nezávislosti. Třetím důvodem je možnost pracovníků dle vlastního uvážení rozhodnout o „užitkovosti“, tudíž rozhodnout o tom, kde bude intervence užitečnější. Nejen, že pracovníci v sociálních službách hospodaří se zdroji, ale mají volnost v rozhodování, kterému klientovi zdroje poskytnout. Posledními důvody, které způsobuje rozdílnost v poskytování pomoci mezi klienty, je zvládnout pracovní zátěž, nejednoznačnost a psychický tlak.

Jednání na základě vlastní sympatie, představy o hodnotě člověka je každodenní praktikou téměř všech profesí a nejen pracovníků v pomáhajících profesích, kteří tato dilemata řeší každý den. Důvodů pro „výběr“ mezi klienty je mnoho, mohou to být, lepší výsledky v práci výběrem klientů spolupracujících, otevřenějších, vstřícnějších. Dle Lipského, očekávat, že bude s těmito klienty práce snazší je nepodložené.

Jednostrannost nebo symetrie

Z výzkumů kultury organizací vyplývá, že pracovníci služeb sociální práce musí řešit otázku, zda poskytovat služby podle svých představ nebo uznat klienty jako své partnery. Dilematem této otázky je střet mezi „kontrolou, autoritou, monologem“, které jsou synonymem „jednostranného ovlivňování“, na jedné straně a „péčí, pomocí, podporou, dialogem“, která jsou synonymem pro „symetrický vztah“, na druhé straně. Jak L. Musil uvádí ve své knize, touto otázkou se zabývá mnoho autorů. (2004, s. 90). Příkladem může být Laanova vymezení. „Monolog“ je přístup, kdy klient je chápán jako objekt intervence. Pracovníkovy představy o klientovi jsou percipovány jako objektivně platné a nepředpokládá se možnost diskuze. Na druhé straně je „dialog“. V tomto přístupu je pracovníkovo vnímání situace rovnocenné s představou klienta. Klient a pracovník jsou rovnocenní partneři v komunikaci a z toho vyplývající dialog umožňuje porozumění mezi klientem a pracovníkem.

Dalším příkladem je Úlehlův „ princip držení problému“. Pracovník sociálních služeb preferující přístup „monolog“ vůči svému klientovi, je považován za držitele a řešitele „problému klienta“. Kontrolu provádí, aniž by si klient uvědomoval, že problém řeší. Pracovník mění to, co klient změnit nechce a co si zřejmě vůbec neuvědomuje. Sociální pracovník preferující přístup „dialog“, klienta nechává rozhodovat o způsobu řešení svého problému. Pomoc vychází z dohodnutých pravidel. Pomoc podle I. Úlehly spočívá v podpoře změny, která byla klientem objednána.

Dále se L. Musil zmiňuje o přidělené a přirozené autoritě. Přidělená autorita je jednostranný vztah mezi klientem a pracovníkem v sociálních službách. Pracovník čerpá z autority svého postavení na základě daných zákonných předpisů. V symetrickém vztahu používá pracovník přirozenou autoritu plynoucí z osobních kvalit a zkušeností vztah stojí na vzájemném dodržování pravidel. (Schweinitz, 1971, Yalaja, 1971 in Musil 2004, s. 92) atd.

Procedurální nebo situační přístup

Procedurálním přístupem (také administrativní) je aplikace předem připravených způsobů řešení problému klienta. Tímto problémem se pracovník zabývá odděleně od ostatních klientových nesnází. Pro pracovníka je to signál, aby vykonal danou řadu postupných kroků k vyřešení problémů, kterými je vázán a kterými se řídí. Pracovníka nezajímá, zda postup klient chápe a zda je přiměřený jeho potřebě. Také kultura organizace ovlivňuje procedurální přístup, někde pracují naučeným způsobem automaticky a přesně dodržují předpisy a na jiných pracovištích dávají přednost vlastnímu úsudku za dodržování pravidel. Musil zmiňuje, „*čím rámcovější je definice dané procedury, tím větší je možnost využít při jejím provedení dílčí prvky situačního přístupu*“ (Musil, 2004, s. 113)

Situačním přístupem je řešení „ušité na míru“, tak aby odpovídalo individuálním potřebám klienta. Problém je součástí klientovy situace, která obsahuje další aspekty klientova života. Pracovník nepředpokládá, že by mohlo být předem připravené řešení a tak využívá své kvalifikace a schopností, situaci posuzuje v komplexu a klientův problém řeší individuálně. Situační přístup hojně využívají tam, kde řešené problémy nejsou vymezeny v zákoně a tím je není možné je řešit opakovaně stejným způsobem.

Zasáhnout nebo nezasáhnout

Toto dilema je jistě jedno z nejnáročnějších a jsem ráda, že ho ze své kompetence nemusím řešit, byť jsem se nad ním již několikrát pozastavila. Jakákoliv volba z dilematu

vyplývající, je velkým zásahem do práv dětí a rodičů a způsobí veliké změny v celé rodině. Všeobecně se má za to, že čím víc se snaží pracovník vyloučit riziko, že se něco přihodí, o to víc je pravděpodobné, že se dítě odebere z rodiny neoprávněně. Dle V. Laana, je každá organizace shovívavá k jednomu ze způsobů řešení, „*nedbalost je v sociální práci posuzována méně přísně než neoprávněný zásah*“ (Laan, 1998a, in Musil, 2004, s.139). Součástí řešení složitých případů by mělo být uvážlivé a svědomité posouzení každého aspektu daného případu, aby rozhodnutí proběhlo až po vyčerpání všech možností.

Materiální nebo nemateriální pomoc

Na základě výzkumu, který provedl Hagen v New Yorku, bylo zjištěno, že i přes snahu oddělit dávky sociální pomoci od zeširoka pojaté sociální práce, poskytují „dávkaři“ nad rámec své práce poradenské služby, odkazují na jiné služby atd. Dalo by se říci, že od jejich práce byli odděleny jen služby zaměřené na socializaci, rehabilitaci a terapii. Nenastalo tedy zamyšlené oddělení finanční pomoci a osobních sociálních služeb, ale k oddělení materiální a nemateriální pomoci. (Hagen in Musil, 2004)

Dalším kdo se zabývá otázkou materiální a nemateriální pomoci je V. Laan (1998). Musil se jí pokusil ve své knize vyčlenit a prezentovat takto. Materiální a nemateriální pomoc přirovnává V. Laan metaforou „základní ošetření“, což je „materiální pomoc“ a „nemateriální pomoc“ k metafoře „léčba“. Materiální pomoc „*chce klientovi poskytnout momentální péči a zajistit uspokojení jeho aktuálních potřeb.... Dle V. Laana (1998a: 25-28) to jsou: finanční pomoc, sociálně právní poradenství.....*“ tedy „první pomoc“. Nemateriální pomoc má dlouhodobý ráz. „*Jejím cílem je zlepšení schopnosti klienta zvládat nebo alespoň zlepšovat životní situaci vlastními silami*“ tedy „léčba“. To vše probíhá prostřednictvím „učení“. Klient se emocionálně provází, podporuje se v sociálním fungování, pomáhá se mu při posilování schopnosti zvládat úkoly atd. Klientovi lze účinně pomoci jen v tom případě, když se vidí souvislosti mezi materiálními a nemateriálními problémy a tím je možno propojit materiální a nemateriální pomoc. Když se pracovník přikloní více k materiální pomoci V. Laan mluví o „ekonomizaci“ a když se naopak přikloní k nemateriální pomoci tak jde o „psychologizaci“. L. Musil ovšem mluví o tomto dvojím pojetí, jako o dvou stranách jedné mince pak může nastat situace kdy pracovník, bude řešit dilema mezi přílišnou „ekonomizací nebo psychologizací“. Při řešení dilemat vyplývajících z materiální a nemateriální pomoci pracovníkům může pomoci kultura organizace

a její nastavení tak, že materiální a nemateriální pomoc je oddělitelná, tak jak to vidí Hagen nebo tak, že jedno od druhého nelze oddělit. (viz. Laan).

Cílem materiální pomoci je poskytnout klientovi momentální péči a zajistit uspokojení jeho aktuálních potřeb. Jde o finanční pomoc, sociálně právní poradenství a poskytování informací, poradenství pro dlužníky, rady pro vedení domácnosti, pomoc při využívání dalších služeb, poskytování pomoci při vyplňování formulářů, přímluva nebo zastupování u jiných organizací apod.

V rámci nemateriální pomoci jde o dlouhodobý proces, jehož cílem je zlepšení schopnosti klienta zvládat nebo zlepšovat životní situace vlastními silami. Slouží k tomu různé formy psychosociální pomoci, kdy jsou odborníci připraveni věnovat pozornost jak pocitům pacienta, tak problémům souvisejícím i s ostatními oblastmi života – klienti zde můžou najít pomoc, pochopení, oporu a novou sílu do života. Psychoterapeutická péče, která zajišťuje pomoc lidem s psychickými potížemi, kteří potřebují pravidelný nebo jenom občasný kontakt. Dále jde o emocionální provázení, psychologickou podporu sociálního fungování, aj.

3.3 Možnosti řešení dilemat sociální práce

V této části uvedu možnosti řešení dilemat sociální práce, jak je uvádí L. Musil.

L. Musil uvedl a praxe ukazuje, že „dlouhodobé vyhýbání se“ je jádrem řešení, téměř všech, dilemat sociální práce s klienty. (Musil, 2004). Z toho vyplývá, že v organizaci jsou pracovníci nuceni volit, ale dilema je v tomto případě výzva jak nejednat unáhleně. Nalezené řešení, kterým obtížnou volbu oddálíme nebo se jí vyhneme, je přijato jako uznávané pravidlo jednání. Dilema ustupuje do pozadí a stává se „latentní“. „Zjevné dilema“ je Musilovo pojetí slovníkového výkladu, kdy pracovníci volí mezi dvěma pro ně neslučitelnými možnostmi. Důvody k němu mohou být důsledkem „konfliktu s okolím“ nebo k němu vede „boj motivů“.

Racionalizace je dle L. Musila další možností jak utlumit dilema a to uspokojivým vysvětlením toho jak jsme se zachovali. Tím jej lze zatlačit do latentní podoby. „*Snaha vyhýbat se obtížnému rozhodování tedy bývá provázena nutností respektovat ne zcela přijatelná pravidla* (Musil, 2004, s. 41). Goffmanova „*racionalizace*“ je nalezení přijatelného vysvětlení a tím ztlumení dilemata, která napomůže zvládnutí pracovních

podmínek. „S její pomocí mohou pracovníci sami sobě i ostatním zdůvodnit, že to, co by se jim mohlo zdát nesprávné, je vlastně z nějakého, racionalizací vymezeného důvodu žádoucí.“ (Goffman 1991 in Musil, 2004 s. 41). Racionalizaci je těžké rozeznat, její příznivci jí věří a nerozpoznají dodatečně odůvodněné zásady od původních okolností. Kdyby si toto uvědomili, kouzlo racionalizace by vymizelo a dilema by na ně dolehlo plnou vahou.

Dalším možným způsobem řešení dilemat sociální práce je, dle Máthela, systematický postup. Autor rozpracovává postup Frederika G. Reamera ve svém příspěvku (Máthel, 2011, s. 114). Tento systematický postup není odpovědí na vše, ale jeho poznání a praktické používání může být pomocí v přímé sociální práci, která sebou nese nemálo situací dilematického charakteru.

Také kultura organizace může napomáhat v řešení všedních dilemat sociální práce. Musilovým východiskem v kapitole o kultuře organizace, je známé rčení: „Když dva dělají totéž, není to totéž“. Z tohoto úsloví lze vyvodit, že když dvě organizace provádějí stejnou činnost, je výsledek jejich práce odlišný. Na otázku „co tím sledují“ naleznete odpověď v „kultuře“ dané organizace a to v jednotných představách jejich pracovníků. Z jeho pojednání vyplývá, že „kulturu“ chápe dvojitým způsobem. Za prvé, jako jednu z mnoha okolností, které ovlivňují jednání pracovníků v pomáhajících profesích ke klientům. Poté jako vztahy, které ovlivňují aktivitu kolektivu. Z prvního vyplývá, že mnoho okolností může zapříčinit to, že pracovník jedné organizace jedná jiným způsobem, než pracovník jiné organizace. (Musil, 2004) Podle I. Úlehly to ovlivňuje pět situací: momentální rozpoložení pracovníka, sympatie mezi ním a klientem, fáze spolupráce s klientem, místo kontaktu a profesionalita pracovníka a změny jeho přístupu. (Úlehla, 2007, s. 29) O čemž L. Musil nepochybuje, jen dodává, že uvedené okolnosti vždy působí v určitém kulturním rámci. (Musil, 2004) a to doplňuje srovnáním, z jeho knihy. Dvě organizace „Nízkoprahové centrum pro konzumenty drog a Oddělení státní sociální podpory“ mají jinou toleranci vůči klientům, kteří jsou konzumenti drogy. Nemusí to být jen mezi dvěma odlišnými organizacemi, ale i mezi dvěma nízkoprahovými centry a to v závislosti na tom, na co jsou pracovníci zvyklí. Dokonce i dvě pracovnice z jedné organizace se mohou lišit v hodnocení klienta, ale bývá to jen do určité míry, kterou tolerují spolupracovníci. Podobnost hodnocení pracovníků z jedné organizace vyplývá z charakteru dané organizace, která do svých řad přijímá ty pracovníky, kteří se integrují, čímž se zapojí do skupiny a to na základě kulturních vazeb a kolektivního

vědomí. Jak L. Musil shrnuje: „*Na kulturně soudržném pracovišti mohou lidé předvídat, že ostatní budou úkoly, situace, chování lidí a problémy, se kterými přicházejí do styku, chápat podobným a pro ostatní srozumitelným způsobem*“.(Musil, 2004, s. 24) Do skupiny se pracovníci zapojují integrací, a to v závislosti na svých preferencích (hodnoty, přístupy ke klientům, zájmy a cíle), které odpovídají kolektivním. A pokud to tak není tak jen lehce a pracovník je nucen tolerovat názor většiny. Na základě preferencí jsou vytvořeny normy, standardy a vzory jednání, které pracovníkům napomůžou řešit dilemata sociální práce.

Dílčí závěr

Pomocníky v řešení dilemat sociální práce je racionalizace a pracovní postupy, které pracovníkům umožní osvobodit se od tohoto břemene a zdá se jmi to oprávněné. Také kultura organizace, která je souhrnem kolektivně uznávaných pravidel jednání, originálních představ, přesvědčení, vzorů jednání a symbolů, umožňuje pracovníkům služeb sociální práce, udržovat dilemata práce s klienty v méně naléhavé, latentní podobě. „*Z tohoto pohledu slouží kultura poskytovatelům služeb sociální práce jako nástroj dlouhodobého, soustavného zvládnání dilematických pracovních situací*“.(Musil, 2004, s. 42)

Přesto, že mám v teoretické části zpracovaná všechna všední dilemata sociální práce, jak je uvádí L. Musil, budu se v praktické části zabývat jen dilematem materiální a nemateriální pomoci, přesněji řečeno mírou nemateriální pomoci. Proto je toto téma v této části rozsáhleji zpracované než ty ostatní.

Typy dilemat sociální práce jsou nevyčerpatelné, mění se v dané situaci a čase, osobou klienta nebo pracovníka a dalších faktorů. Účelem této části bylo jen nastínit některá z nich pro představu jak obtížné je pro pracovníky sociálních služeb, se s nimi denně stětat.

Dílčí závěr teoretické části

Tímto jsem teoretickou část ukončila. Popsala jsem historii charitativní činnosti. Vytýčila jsem také teoretický rámec sociální pedagogiky, abych posléze mohla analýzou dokumentů zjistit, zda se v OCHT nalezne uplatnění osoba s kompetencemi sociálního pedagoga. Dalším teoretickým rámcem jsou dilemata sociální práce a způsoby řešení, mým zvoleným dilematem je dilema materiální a nemateriální pomoci. V rámci výzkumného šetření se zaměřím na míru nemateriální pomoci.

Další část této práce je praktická, kde si vytýčím metody zkoumání.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE

Dosud se tato práce zabývala teorií k vytýčeným cílům bakalářské práce. V této praktické části, v úvodní kapitole představím metodiku, podle které jsem postupovala při zodpovídání výzkumných otázek

V první řadě si vytýčím cíl výzkumu, dále objekt výzkumu, zvolím typ případové studie a určím techniky sběru dat. Tuto část práce zakončím operacionalizací výzkumných otázek.

4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je případová studie, tedy detailní studium a posléze analýza OCHT v její širší struktuře se zaměřením na vnitřní fungování, sociální vztahy, každodenní praktiky a rituály, na zjištění uplatnění osob s kompetencemi sociálního pedagoga, dále na zjištění, zda se v organizaci vyskytují dilemata sociální práce a jak jsou pracovníky řešena.

4.2 Objekt výzkumu

Jednotkou zkoumání je objekt, jehož vlastnosti chceme zjistit. V mém případě je to OCHT. Tento objekt je relativně samostatnou organizační jednotkou Diecézní charity Brno. Jeho hranicemi je okres Třebíč, kde poskytuje široké spektrum služeb. Tyto služby kopírují potřebnost sociálních služeb na okrese. Jedná se o:

Azylový dům pro muže Třebíč – posláním služby je pomoc a podpora mužům, kteří ztratili vlastní bydlení

Charitní ošetrovatelská služba Třebíč – posláním služby je zajištění zdravotní ošetrovatelské péče pacientovi v domácím prostředí.

Charitní pečovatelská služba Třebíč – posláním služby je pomoc a podpora dospělým osobám a seniorům se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního stavu, dává naději pro ty, kteří chtějí žít doma.

Domov pro matky Třebíč – posláním služby je pomoc, podpora a poskytnutí ubytování matkám s dětmi v nepříznivé životní situaci.

Klub Zámek – centrum primární prevence – PRIMÁRNÍ PREVENCE – posláním služby je usilovat o zdravý životní styl a zvyšovat informovanost v oblasti rizikového chování.

Klub Zámek – centrum primární prevence – BARÁK – nízkoprahový klub – posláním služby je podpora dětí a mládeže ve věku od 12 do 20 let v Třebíči.

Klub Zámek – centrum primární prevence – STREETWORK – posláním služby je podpora dětí a mládeže pohybujících se venku v různých lokalitách Třebíče.

K - centrum Noe Třebíč – víceúčelové regionální zařízení pro problematiku drog – posláním služby je omezení sociálních a zdravotních dopadů rizikového užívání drog.

Paprsek naděje – centrum prevence na podporu duševního zdraví Třebíč – posláním služby je umožnit bezplatně a dobrovolně využít služby sociální rehabilitace dospělým lidem s duševním onemocněním.

Domovinka Třebíč – posláním služby je umožnit seniorům a lidem se zdravotním postižením zůstat co nejvíce zapojeni do života společnosti.

Stacionář Úsměv Třebíč – posláním služby je podpora a pomoc lidem s mentálním a kombinovaným postižením.

Ambrela – komunitní centrum pro děti a mládež Třebíč - posláním služby je pomoc a podpora mladým lidem, kteří jsou nebo mohou být ohroženi nepříznivou životní situací.

Centrum Klubičko Třebíč – posláním služby je pomoc a podpora rodinám s dětmi při řešení jejich životní situace.

Dobrovolnické centrum a sousedská pomoc – posláním střediska je podpora myšlenky dobrovolnictví a v rámci sousedské pomoci se podílí na zabezpečení

Osobní asistence Třebíč – posláním je podpora a pomoc dětem, seniorům, kteří se z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení nemohou o sebe plně postarat a potřebují asistenci.

Osobní asistence Třebíč – posláním služby je poskytovat komplexní služby orientované na podporu celé rodiny a podporu vývoje dítěte raného věku s postižením či ohrožením vývoje.

Probační program Most - posláním služeb je nabídnout mladistvému vhodnější alternativu trestu, která může (na rozdíl od trestu odnětí svobody) pozitivně působit na mladistvého.

Poradna Ruth Třebíč – posláním služby je podpora ve zkvalitňování partnerských, manželských i mezigeneračních rodinných vztahů a příprava na manželství a rodičovství, včetně ochrany nenarozeného života.

Domácí hospicová péče Třebíč – posláním služby je pomoc lidem, kteří bojují s těžkým nevléčitelným onemocněním. Umírajícím umožnit prožít poslední období jejich života v domácím prostředí.

Al Paso – podporný sociální program – cílem projektu je snížení výskytu recidiv a různých forem sociální patologie u osob propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody.

TaxiS sociální rehabilitace Třebíč – posláním služby je poskytovat osobám se zdravotním a sociálním znevýhodněním podporu a pomoc.

Bazar Baltazar – posláním tohoto bazaru je přínos malého finančního zisku na podporu služeb v OCHT, využitím darovaného ošacení, nábytku. Tréninkové pracoviště pro lidi hledající práci.

Poradna Maják - protidluhové poradenství – posláním střediska je přispívat k tomu, aby klienti s jeho pomocí překonávali krizové životní situace způsobené zadlužením.

Humanitární pomoc – cílem tohoto střediska je propagace humanitárního projektu „Důstojný život“

Šatník – úkolem zařízení je sběr šatstva a oděvů pro humanitární účely.

Krizová pomoc – úkolem tohoto zařízení je připravit a proškolit dobrovolníky a pracovníky OCHT na případ krize.

4.3 Použité metody

V této části se pokusím zdůvodnit výběr metody intrinsitní případové studie a kvalitativní výzkumné strategie.

Kvalitativní strategie byla pro mne jasnou volbou, protože netestuji žádnou teorii, ale zajímá mne jeden jediný objekt výzkumu a jeho hluboké poznání ve vybraných směrech. Vybrané směry mohou mít základ v teorii. V mém případě je to zkoumání

uplatnění kompetencí sociálního pedagoga v OČHT, kde analýzou dokumentů v porovnání s teorií o sociální pedagogice, hledám odpovědi na mé otázky. Druhou teorií, se kterou při výzkumu pracuji, jsou dilemata sociální práce, jak je uvádí Musil. Tato dilemata jsou uvedena v teoretické části. Na základě této teorie si odpovím na mé výzkumné otázky.

4.3.1 Případová studie

Jak J. Hendl uvádí, v případové studii jde o detailní studium jednoho nebo několika případů. Snahou je zachytit složitost případu a popis vztahů v jeho úplnosti. Dále Hendl zmiňuje, „*Případová studie v sociálněvědním výzkumu je podobná mikroskopu: její hodnota závisí na tom, jak dobře je zaostřena*“ (Hendl, 2012, s. 102). Mnou zvoleným typem, jak výše uvedený autor zmiňuje, je případová studie organizace a institucí. Protože se zaměřuji jen na jeden objekt, jedná se o jednopřípadovou studii. K vybranému objektu výzkumu, jsem na základě studia literatury zvolila pojetí intrinsitní případové studie dle R. E. Stakeho (1995 in Hendl 2012). Autorovo pojetí je snahou porozumět určitému sociálnímu objektu v jeho celistvosti. Tento objekt má tzv. sociální hranice a R. E. Stake o něm mluví jako o systému. Případová studie vykládá historii tohoto systému a zaměřuje se na určité aspekty a otázky, které zkoumá. Cílem Stakeova výzkumu není „dobývání světa“, ale jeho osvojení. Od kvalitativního výzkumu očekává „hustý popis“ vyprávějící pohledy účastníků, zaměřený na realitu a celistvost. Intrinsitní případová studie se věnuje případu jen kvůli jemu samotnému, kdy výzkumník popisuje do hloubky vybrané stránky případu. Bývá použita při studiu málo známého fenoménu.

Volit jsem mohla jiný typ případové studie, tak jak ji vnímá R. K. Yin, ale ten staví svou případovou studii na teorii. Já nemám k dispozici teorii organizace tohoto typu, i kdybych měla, tak předpokládám, že bude pocházet z jiného kontextu. OČHT je velmi specifická a použít teorii určenou na formální organizaci mě nepřipadalo zcela vhodné.

Tímto typem studia se budu snažit o co nejbližší představení mnou zvoleného sociálního objektu a jeho aspektů.

4.3.2 Techniky sběru dat

V této části práce se zaměřím na popis jednotlivých technik sběru dat. Techniku vždy nejprve charakterizuji a poté blíže vysvětlím, jakým konkrétním způsobem jsem ji při svém výzkumném šetření použila.

Rozhovor

Jak J. Hendl uvádí, interview je jeden ze tří způsobů sběru dat. Zvoleným typem je polostrukturovaný rozhovor, který se bez částečné struktury neobejde, ale jeho otevřenost mi dává možnost doplňujícími otázkami objasnit dané téma.

Jednotkou zjišťování jsou prvky, od kterých získávám informace nezbytné pro výzkum. Jsou to pracovníci OCHT v přímé práci s klientem. Vzhledem k mé volbě techniky, není v mých silách, abych do tohoto souboru zahrnula všechny pracovníky s touto charakteristikou, protože je jich více jak sto. Vzdávám se ambicí na reprezentativnost vzorku a omezím se na výběr náhodný. Výběr bude intuitivní se snahou o pestrost respondentů. V projektu jsem uvedla, že respondenty budu volit takto: pět z řad pracovníků OCHT v přímé práci s klientem a pět vedoucích pracovníků z vybraných středisek. Změnu jsem byla nucena udělat z důvodů změn ve struktuře OCHT a také proto, že většina vedoucích středisek nepracuje v přímé práci s klientem nebo alespoň ne v takovém rozsahu, aby data od nich získaná byla pro můj výzkum směrodatná.

Pro tuto práci budu respondenty vybírat na základě těchto kritérií:

- 1) pracující přímo s klienty služby.
- 2) pracující ve střediscích alespoň rok.

Informace o tom, zda tato kritéria splňují, jsem zjišťovala od respondentů před rozhovorem.

Sběr dat byl prováděn tak dlouho, dokud se v odpovědích respondentů, nezačali opakovat některé ukazatele. To rozhodlo o velikosti výzkumného souboru. Respondentů v konečné etapě bylo 8 z toho jeden muž.

Rozhovory byly nahrávány na diktafon, díky němuž jsem zaznamenávala obsah rozhovoru a nemusela jsem si dělat poznámky a tím narušovat rozhovor.

Analýza dokumentů

Dalšími prvky zjišťování jsou dokumenty a materiály, ze kterých čerpám informace.

Analýza dokumentů je druhou, mnou zvolenou, technikou sběru dat. Dokumenty jsou dle J. Hendla „*taková data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum.*“ (Hendl, 2012, s. 204).

Data musí výzkumník vyhledat v různých dokumentech, J. Hendl rozlišuje: osobní dokumenty, úřední dokumenty, archivované údaje, výstupy masových médií a virtuální data.

Mnou využitá data jsou úřední dokumenty, kterými jsou vyhlášky, metodiky, výroční zprávy a jiná archivní data, statistické údaje týkající se DCHB a OCHT aj. Částečně využiji i virtuální data, mezi něž patří např. internetové stránky.

Pro zvýšení kvality výzkumu volím *metodologickou triangulaci*. N. Denzin (in Hendl, 2012) metodologickou triangulací označuje aplikaci různých metod sběru dat. (např. před rozhovorem jsem nastudovala dokumenty k danému případu). Při rozhovoru jsem validitu zkoumala zpětným dotazováním na již zodpovězenou otázku a porovnáváním odpovědí.

Pozorování

Poslední použitou technikou sběru dat je pozorování. Z původního rozhodnutí, které jsem uvedla v projektu, kdy jsem plánovala ve všech střediscích OCHT provést zúčastněné pozorování, jsem byla nucena upustit. Především z důvodů časových, kdy středisek je mnoho a také proto, že ne všude mně tato technika sběru dat byla umožněna. Změnou rozhodnutí jsem se musela vzdát plánu v daných aspektech zkoumat všechna střediska OCHT. Z pilotní studie jsem usoudila, že zkoumané aspekty jsou lépe zjistitelné rozhovorem.

4.4 Výzkumné otázky a operacionalizace

Operacionalizace je překlad z teoretického jazyka do jazyka proměnných, jak zmiňuje M. Žižlavský (2003). Operacionalizací převedu dílčí výzkumné otázky (DVO) do jazyka vhodného pro výzkumný rozhovor. Mojí snahou je v rozhovoru porovnat data získaná z analýzy dokumentů s praktikovaným stavem v organizaci a splnit cíle výzkumu. Scénář rozhovoru je uložen jako příloha č. 1.

Operacionalizace otázek pro rozhovor

DVO – dílčí výzkumná otázka

OO – operacionalizovaná otázka

DVO V jaké širší struktuře se OCHT nachází?

OO Kde je základ kompetencí OCHT ?

Odpověď na tuto otázku naleznu v analyzovaných interních dokumentech.

DVO Jaké je vnitřní fungování OCHT?

OO Jak vnímá pracovník vnitřní fungování OCHT?

Odpověď na tuto otázku získám z rozhovorů s konfrontací analyzovaných dokumentů.

Rozhovory proběhnou s osmi respondenty v přímé práci s klienty.

DVO Jaké jsou sociální vztahy v OCHT

OO Jak pracovníci pocítují sociální vztahy v OCHT?

Odpovědi získám z rozhovorů s osmi respondenty v přímé práci s klienty.

DVO Vyskytují se v OCHT praktiky a rituály?

OO Vnímají pracovníci OCHT některé praktiky a rituály?

Odpovědi získám analýzou interních dokumentů ve srovnání s odpověďmi osmi respondentů v přímé práci s klienty.

DVO Vyskytuje se v OCHT dilema materiální a nemateriální pomoci?

OO Poskytují pracovníci svým klientům služby materiální i nemateriální povahy?

Pokud ano, vyvolává toto poskytování pomoci u pracovníků dilema?

Odpovědi získám z rozhovorů s osmi respondenty v přímé práci s klienty a analýzou interních dokumentů.

V rámci výzkumu jsem se zaměřila na míru a důvody pomoci klientovi nad rámec zakázky, individuálního plánu vyplývajícího z cílů služby. Z toho vyplynuly tyto otázky:

DVO Umožňuje OCHT pracovníkům práci s klientem nad rámec cílů zakázky?

OO Poskytují pracovníci služby nad rámec zakázky, cílů práce a z nich vyplývajících individuálních plánů?

Odpovědi získám z rozhovorů s osmi respondenty v přímé práci s klienty a analýzou interních dokumentů.

DVO Nalezne sociální pedagog uplatnění v OCHT?

OO Nalezne osoba s kompetencemi sociálního pedagoga uplatnění v OCHT?

Odpověď na otázku zjistím analýzou interních dokumentů.

5 POPIS PŘÍPADU: OBLASTNÍ CHARITA TŘEBÍČ

V této kapitole se pokusím o hustý popis samotného objektu případové studie. Nejdříve strukturovaně popíši širší strukturu OCHT, kterou je Diecézní charita Brno, poté vnitřní strukturu OCHT, kde uvedu, zda z analýzy dokumentů jednotlivých služeb vyplývá, jaký typ pomoci daná služba poskytuje a také zda se tam uplatní osoba s kompetencemi sociálního pedagoga. V poslední podkapitole uvedu rekapitulaci a porovnání získaných dat z rozhovorů s respondenty a analýzy dokumentů.

5.1 DCH Brno

V čele Diecézní charity Brno (dále jen DCHB) stojí ředitel Ing. Mgr. Oldřich Haičman, který je statutárním orgánem oprávněný jednat ve všech záležitostech. Zodpovídá se diecéznímu biskupovi, kterým je Mons. Vojtěch Cikrle- biskup brněnský, který je zřizovatel DCHB.

Řediteli DCHB slouží jako nástroj koordinace činnosti metodickému řízení a kontrole Sekretariát DCHB, jehož součástí je také oblast vztahů s veřejností (Public relations). Ředitel jmenuje své zástupce a svůj poradní orgán (Radu DCHB). Sekretariát DCHB je členěn na středisko správy, středisko migrace a humanitární pomoci a středisko metodického vedení (odborná kolegia). Zpracovává administrativní, právní, personální, mzdovou, účetní a ostatní agendu, koordinuje vzdělávání a činnosti celé diecéze.

Prezident DCHB Mons. Josef Zouhar a jeho asistent otec Pavel Koutník odpovídají za duchovní formaci pracovníků a za pastorační působení Charity, dohlíží na uplatňování sociální politiky církve.

Složkami DCHB jsou Oblastní charity (OCH), Diecézní střediska (DS) a Farní charity (FCH). Oblastních charit je deset a zabezpečují profesionální i dobrovolné sociální nebo zdravotní činnosti na určitém území. Diecézní středisko se specializuje na vymezenou činnost (službu) prováděnou na území celé DCHB. Ředitelé OCH, DS odpovídají za činnosti příslušné OCH a DS, jejich právní, ekonomický a provozní stav a za koordinaci činností Farních charit. Mohou jako své poradní orgány jmenovat Rady OCH a DS. FCH se zabývají charitní činností vykonávanou dobrovolníky, působí v rámci farností. Jednotlivá profesionální zařízení, které se zaměřují na určitou činnost z programu Charity, se sdružují do sítě služeb a vedoucí těchto zařízení do odborných kolegií. Brněnská diecéze

spravuje 120 sociálních a zdravotních služeb, zaměstnává více jak tisíc odborných pracovníků a pomocnou ruku podává 12 000 dobrovolníků, kteří svou činnost vykonávají bez nároků na mzdu a ve svém volném čase. Do struktury DCHB a Charity ČR je možné nahlédnout v příloze II. (VZ DCHB 2012)

Úprava vztahů mezi ředitelem DCHB, OCH, DS a FCH vyplývá z organizačního členění a ze vztahů nadřízenosti jednotlivých složek.

Organizační řád, ze kterého čerpám informace, je vydán v návaznosti na nové stanovky DCHB ze dne 18. 12. 2003 a podrobněji vymezuje vnitřní i vnější vztahy DCHB. Tento organizační řád obsahuje mnohé další podrobnější informace k chodu DCHB, které nejsou potřebné pro mojí BP a proto se o nich nezmiňuji.

DCHB zajišťuje síť služeb, kdy vedoucí těchto služeb jsou členy odborných kolegií, která jim napomáhají rozvíjet tyto služby a vykonávat ji v potřebné kvalitě. DCHB dělí jednotlivé služby do provázaných bloků. Jsou jimi:

Služby pro seniory - pobytové služby, terénní služby, ambulantní služby, které se dále dělí.

Charitní ošetrovatelská služba - kterou zajišťuje všech deset OCH.

Péče o lidi s nevléčitelnou nemocí - pobytové a terénní služby.

Pomoc matkám s dětmi v tísní - pobytové zařízení na podporu žen v situaci, kterou neumí řešit sami.

Podpora lidí s postižením - denní stacionáře, osobní asistence, chráněné bydlení, centra denních služeb, raná péče, sociálně terapeutické dílny, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby zdravotním postižením, sociální rehabilitace.

Podpora lidí znevýhodněných na trhu práce - sociální rehabilitace.

Podpora rodin - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, rodičovská centra, kluby.

Pomoc lidem bez domova - azylové domy, noclehárny, nízkoprahová denní centra.

Charitní poradenství - odborná sociální poradenství.

Podpora života menšin - nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Dobrovolnická činnost – dlouhodobá, krátkodobá, sbírkoví dobrovolníci.

Pomoc cizincům v nouzi - odborné sociální poradenství, přijímací středisko

Vzdělávání - DCHB zajišťuje kvalitní vzdělávání jak svým zaměstnancům, tak široké veřejnosti.

Humanitární a krizová pomoc - telefonická krizová pomoc, terénní programy, krizová pomoc, humanitární pomoc

Prevence - centra prevence, centra primární prevence, kontaktní centra, následná péče.

Ostatní pomoc - kde nalezneme služby jako šatníky, pomoc lidem vracející se z výkonu trestu, pomo obcím aj.

5.2 OBLASTNÍ CHARITA TŘEBÍČ

Oblastní charita Třebíč (dále jen OCHT) je jednou z více jak tří set oblastních, farních a městských charit zajišťující síť sociálních služeb po celé ČR. Je neziskovou církevní organizací působící v sociální, zdravotní a humanitární oblasti. Vznikla 1. září 1992, je organizační jednotkou Diecézní charity Brno a svou činností pomáhá lidem všech věkových kategorií v nepříznivé životní situaci a zasazuje se o prevenci nežádoucích jevů ve společnosti. Jak se můžeme dočíst v registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV¹, OCHT je největším poskytovatelem služeb na Třebíčsku a to nejen v množství klientů, ale i v pestrosti služeb, které poskytuje. (VZ OCHT 2012)

Jedním z prvních zaměstnanců, byl současný ředitel Mgr. Petr Jašek. Sídli na faře u sv. Martina, od 10. 11. 1993 na adrese Obránců míru 51 a od 1. 5. 2000 až dodnes na ul. L. Pokorného 15 v Třebíči. Protože OCHT nedávno oslavila dvacáté výročí, bude mojí snahou retrospekce toho, jak to vše začalo a střediska budu líčit dle toho, jak vznikala. (VZ OCHT 2012)

Posláním OCHT je ochrana člověka v jeho důstojnosti od početí až po smrt. Pracovníci Charity poskytují účinnou pomoc pro tělo i duši člověku v ohrožení či nouzi a zároveň podněcují jeho samostatnost a schopnost si pomoci. Kromě odborné kompetence věnují druhým pozornost tak, aby tito zakoušeli bohatství lidskosti vycházející z křesťanských hodnot.

¹http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1394081481690_7

Vize OCHT – stabilní pomáhající organizace, která účinně reaguje na aktuální potřeby především místního regionu a dodržuje všechny naše principy během našeho růstu.

Základními dokumenty podporující hodnoty OCHT jsou Charitativní služba církve, ČBK (Česká biskupská konference) 2005, Kodex Charity ČR, ČBK 2009 a Etické a morální zásady pro činnost DCHB (není oficiálním dokumentem).

OCHT a její vnitřní fungování se řídí podle metodik, směrnic a norem DCHB, která jsou platná pro všechny organizační jednotky DCHB. Specifické potřeby OCHT jsou řešeny předpisy ředitele.

K 1.1 2014 prošla OCHT velkou organizační změnou. V rámci úspor a zefektivnění práce se vedení OCHT rozhodlo pro reorganizaci. Z původních 14 vedoucích jednotlivých středisek, se organizační změnou snížil počet vedoucích na šest s tím, že každý vedoucí má pod sebou skupinu středisek (viz příloha č. III). V rámci upevnění firemní kultury a zviditelnění křesťanského měřítka byly jednotlivé skupiny středisek pojmenovány dle svatého, který se k těmto střediskům svou službou lidem nejvíce přiblížil. To vše je prezentováno směrem k veřejnosti na webových stránkách OCHT.

Každé ze středisek má podle nového organizačního řádu koordinátora střediska, který je v úzkém kontaktu s vedoucím. Má své kompetence, které si v rámci svého pracovního úvazku plní.

Některé služby, které OCHT poskytovala do roku 2006, byly zřizovány zákonem č. 100/1988 o sociálním zabezpečení, dnes již neplatným. 1. 1. 2007 vyšel v účinnost zákon č. 108/2006 o sociálních službách, který respektuje potřeby současné sociální politiky a napomáhá ke zkvalitnění služeb sociální práce.

OCHT je rozdělena do následujících středisek, které v další části popíši a zanalyzuji, jaký typ pomoci jednotlivá střediska poskytují. Budu vycházet z teoretického rámce jak jej uvádí L. Musil v dilematu materiální a nemateriální pomoci. (viz teoretická část kapitola č. 3). Dále zde uvedu možné uplatněné kompetence sociálního pedagoga ve srovnání s teoretickým rámcem. (viz teoretická část kapitola č. 2).

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ (ADM)

Posláním Azylového domu pro muže Třebíč je poskytnout účinnou pomoc a podporu mužům, kteří ztratili vlastní bydlení a nabídnout jim ubytování, základní poradenství, možnost přípravy stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Z cílů služeb vyplývá, že klientům ADM jsou poskytovány oba typy pomoci. Materiální pomoc, například dopomoc při vyplňování formulářů. Nemateriální pomocí je dlouhodobé doprovázení, kdy je snaha vytvořit si s klientem otevřený a upřímný vztah, založený na vzájemné důvěře.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga vidím v několika oblastech, např. při individuální práci s klientem, kdy dochází k doprovázení při uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů. Dále pak při pomoci klientovi integrovat se do společnosti po návratu z nápravného zařízení. V působení ve sféře rozvoje, na zvýšení kompetence klienta k samostatnosti a péči o sebe. V neposlední řadě v rámci organizace (pedagogizace) prostředí, při působení na změnu návyků uživatele a mnohé další.

CHARITNÍ OŠETŘOVATELSKÁ SLUŽBA (CHOS)

Posláním CHOS je zajistit kvalitní zdravotní ošetrovatelskou péči pacientovi, dle ordinace lékaře, v jeho domácím prostředí. Uzdravení nebo zlepšení zdravotního stavu pacienta, prevence vzniku komplikací, udržování hybnosti a soběstačnosti, edukace pacienta a rodiny, psychická podpora, pomoc při zajištění klidného a důstojného umírání.

Z cílů služeb vyplývá, že CHOS poskytuje obě formy pomoci. Materiální pomoc formou zdravotních úkonů. V cíli služby je uvedena nemateriální pomoc ve formě psychologické podpory pacientům. Protože tato podpora není zohledněna ve výplatách od zdravotních pojišťoven, je prováděna v míře, kterou ošetrovatelce dovolí čas při domluveném ošetření. V nutných případech ošetrovatelka odkáže na jinou službu.

Osoba s kompetencemi sociálního pedagoga nenalezne v tomto středisku uplatnění, protože jeho pracovníci poskytují odbornou zdravotní péči krátkodobě, jednorázově a není zde prostor na dlouhodobou práci s klienty.

CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA TŘEBÍČ (CHPS)

Posláním služby je poskytovat pomoc a podporu dospělým osobám a seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního stavu. Smyslem a snahou Charitní pečovatelské služby je být zdrojem naděje. Naděje pro ty, kteří ztrácejí soběstačnost, aby mohli žít doma, kde jsou rádi, kde to znají, kde je jim dobře.

Z cílů služeb vyplývá, že pracovníci poskytují převážně materiální pomoc vymezenou smlouvou mezi uživatelem služby a službou. Nemateriální pomocí je psychická podpora sociálního fungování, emocionální provázení, pomoc při posilování schopností zvládat úkoly aj. Je to zejména v případech, kdy pracovnice doprovází uživatele služby dlouhodobě a pravidelně se setkávají.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga vidím při vstupní diagnostice, kdy se sepisuje smlouva a hledají se cesty jak a v čem podpořit budoucího klienta. Při práci s uživatelem služby v domácím prostředí je snahou podpořit ho v udržení si schopností a dovedností.

DOMOV PRO MATKY TŘEBÍČ (DMT)

Posláním Domova pro matky Třebíč je poskytovat služby matkám s dětmi v nepříznivé životní situaci přednostně z města a regionu Třebíč, aby mohly samostatně žít a nést plnou odpovědnost v péči o své děti.

V DMT rozsah, forma, pomoci a podpory zachovává lidskou důstojnost osob. Vychází z individuálních potřeb uživatelek a podporuje samostatnost, motivuje k činnosti, které přispívají k řešení nepříznivé situace, a posiluje jejich sociální začlenění.

Z cílů služeb vyplývá, že tato služba poskytuje jak materiální pomoc jako oděv, potraviny aj., tak nemateriální pomoc, kterou je doprovázení při zvyšování rodičovských kompetencí, pomoc při získávání sociálních dovedností a dlouhodobá práce s uživatelem na individuálním plánu. aj.

Uplatnění prvků sociální pedagogiky bych viděla při vzdělávání uživatelek při jednotlivých aktivitách, které na DMT již probíhají. Dalšími jsou např. diagnostické kompetence, využitelné při každém prvotním kontaktu s uživatelem a zjištění aktuálního stavu. Dovednosti při zapojení maminek k pravidelným aktivitám, které si za pomocí pracovníků zajistí samy.

Klub Zámek – centrum prevence Třebíč – PRIMÁRNÍ PREVENCE

Posláním Primární prevence je usilovat o zdravý životní styl a zvýšení informovanosti v oblasti rizikového chování u žáků základních škol a studentů středních škol.

Služba je zaměřena na určitou cílovou skupinu a je preventivní, činnost je zaměřena na činitele, které se dají skutečně ovlivnit (schopnosti, citové vazby, zdroje, stres atd.). Jednotlivá témata na sebe navazují, vzájemně se doplňují a jsou v systému aktivit, které jsou celonárodní.

Služba poskytuje základní materiální pomoc, což jsou informace o možnostech prevence. Dlouhodobá práce v rámci této služby není možná, pracovníci podávají základní informace a v případě potřeby jsou klientům doporučeny jiné služby.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga se mi v tomto případě jeví jako reálné, zejména v oblasti působení na skupiny osob, podpory zdravého způsobu života s nabídkou trávení volného času. Je zde možné uplatnit komunikační, organizační a didaktické schopnosti. Dle mého názoru, je toto ideální zaměstnání pro „sociálního pedagoga“.

Klub Zámek – centrum prevence Třebíč – BARÁK nízkoprahový klub

Posláním tohoto zařízení je podpora dětí a mládeže ve věku 12-20 let pohybujících se v Třebíči. Vytvořit pro ně bezpečný prostor, ve kterém se mohou realizovat, sdílet své starosti, najít odbornou pomoc. Dále usilovat o maximální zapojení mladého člověka do řešení jeho stávající obtížné situace.

Pracovníci nízkoprahového klubu Barák podporují klienty služby ve zvládnání problémů (doma, ve škole, s prací, partnerem....), pomáhají s hledáním brigády, práce, výběrem školy, při jednání s institucemi, poskytují doprovod do návazných zařízení (psycholog, lékař, policie...), doučují, organizují různé volnočasové aktivity atd.

Pracovníci tohoto zařízení poskytují materiální pomoc jako doprovod, zastoupení v institucích aj. Také nabízejí nemateriální pomoc na základě individuálního dlouhodobého plánu s klientem.

Vědomosti a dovednosti získané studiem sociální pedagogiky naleznou v tomto zařízení plné využití a to preventivní programy, diagnostika při prvotním setkání s klientem,

didaktické dovednosti při vedení programů pro mládež a zejména organizační dovednosti při realizaci aktivit pro velké množství klientů.

Klub Zámek – centrum prevence Třebíč – STREETWORK

Posláním služby Streetwork je celoroční, bezplatná podpora dětí a mládeže ve věku 12 - 20 let pohybujících se v různých lokalitách města Třebíče. Oslovenými jsou zejména ti z nich, kteří se potýkají s obtížemi, které nejsou pro jejich vrstevníky běžné a ty, co nemohou nebo nechtějí navštěvovat jiné instituce.

Služby poskytované pracovníky streetwork jsou diskrétní, bezplatné, dobrovolné s individuálním přístupem a podporují samostatnost a zodpovědnost. Je zde možnost realizovat mnohé nápady a z toho vyplývající aktivity, které tato služba zajišťuje. Dalšími službami je doprovod a jednání s institucemi, pomoc a podpora při zvládání obtížných situací, zprostředkování návazné služby aj.

Tato služba poskytuje zejména materiální pomoc, dlouhodobá práce s uživateli je obtížná, protože intervence je prováděna na ulici. Pokud dochází k pravidelnému setkávání, tak je to již v rámci jiné služby.

V této službě by bylo možné využít diagnostické dovednosti sociálního pedagoga, sociální dovednosti ve vztahu s uživatelem. Prevence se dá zde uplatnit coby předávání základních informací nebo při aktivitách, které pracovníci služby organizují.

K-CENTRUM NOE TŘEBÍČ- víceúčelové regionální zařízení pro problematiku drog

Posláním K-centra Noe v Třebíči je omezit sociální a zdravotní dopad u osob užívajících drogy, jejich partnerů, rodin a veřejnosti, formou profesionálních služeb vycházejících z individuálních potřeb uživatelů, přičemž jim zachovává základní lidská práva.

Z cílů služby vyplývá, že pracovníci K-centra Noe poskytují materiální pomoc (harm reduction program, základní zdravotnické ošetření, potravinová pomoc, krizová intervence hygienický servis aj.) a také nemateriální pomoc (individuální poradenství, pracovní terapie, psychoterapie, práce s rodinami).

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga vidím při individuální práci s klientem, kde je možné využít diagnostické dovednosti. Dále při pracovní terapii, kde je na klienta možné dlouhodobě působit a tím zvyšovat jeho kompetence k životu v běžné společnosti bez návykové látky. A také při přednáškové osvětové činnosti, kde je možné preventivně působit na širší veřejnost aj.

PAPRSEK NADĚJE – centrum prevence na podporu duševního zdraví Třebíč

Posláním Paprsku naděje jako centra služeb na podporu duševního zdraví Třebíč je umožnit bezplatně a dobrovolně využívat služby sociální rehabilitace dospělým lidem s duševním onemocněním. Vytvářet bezpečné a přátelské prostředí pro setkávání a komunikaci, poskytovat duchovní podporu. Pomáhá a podporuje při řešení konkrétních problémů, při nácviku a rozvoji schopností a dovedností, které mohou vést k samostatnému zvládnání každodenního života.

Z výše uvedeného je patrné, že pracovníci Paprsku naděje poskytují jak materiální tak nemateriální pomoc. V nemateriální sféře je to dlouhodobé provázení a zvyšování kompetencí v jeho přirozeném prostředí.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga bych viděla při vzdělávacích aktivitách, dále při individuálním provázení a to zejména v přirozeném prostředí uživatele služeb a další.

DOMOVINKA TŘEBÍČ

Posláním denního stacionáře Domovinka Třebíč je umožnit seniorům a lidem se zdravotním postižením v regionu Třebíč, aby zůstali zapojeni do života společnosti. V rámci denního pobytu v příjemném bezbariérovém prostředí je uživatelům služeb pomáháno udržovat či rozvíjet jejich schopnosti a soběstačnost, zabezpečovat jejich potřeby, aby se necítili osamoceni a smysluplně prožili den.

Ve stacionáři Domovinka Třebíč se prolíná jak nemateriální tak i materiální pomoc. Závisí na potřebách uživatele služeb a individuálním plánu každého z nich.

Uplatnění kompetencí sociálního pedagoga je zřejmé. Své pravomoci může využít při vstupní diagnostice, v dlouhodobé individuální práci s uživateli služeb, vzdělávání a rozvoji uživatelů i široké veřejnosti.

STACIONÁŘ ÚSMĚV TŘEBÍČ

Posláním denního Stacionář Úsměv Třebíč je podpora a pomoc lidem s mentálním a kombinovaným postižením, kteří žijí v Třebíči a okolí. Prostřednictvím sociálního učení, pracovních a vzdělávacích aktivit je usilováno o posilování a rozvoj samostatnosti, navazování a udržování sociálních vztahů a začlenění se do běžné společnosti.

Z cílů služeb vyplývá, že pracovníci této služby poskytují jak materiální, tak nemateriální pomoc. Materiální ve smyslu základního sociálního poradenství, poskytování stravy, doporučení jiné službě aj. Nemateriální pomoc vyplývá z individuálního plánování uživatele služeb, z jeho potřeb, přání rozvoje a doprovázení. Obě jsou úzce propojeny, jedna bez druhé by neměla význam.

Využití kompetence sociálního pedagoga vidím v diagnostickém zjišťování potřeb klienta, v působení na něj ve smyslu jeho rozvoje a zvýšení jeho kompetencí k začlenění do běžné společnosti aj.

AMBRELA – komunitní centrum pro děti a mládež Třebíč

Posláním komunitního centra Ambrela je umožnit dětem a mladým lidem z Třebíče a okolí, které jsou nebo mohou být ohroženy nepříznivou životní situací, navazovat vzájemné vztahy, společně trávit volný čas a rozvíjet tak jejich zodpovědnost a samostatnost.

Z cílů služeb lze vyvodit, že pracovníci Amrely poskytují jak materiální pomoc (doprovody, vypisování formulářů aj.) tak i nemateriální pomoc v rámci individuální práce s uživatelem služby formou přípravy do školy, zvýšení kompetencí ve zvládnání běžného života.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga vidím při vstupní diagnostice, preventivních programech, při pomoci uživateli služby adaptovat se v širší společnosti aj.

KOMUNITNÍ CENTRUM KLUBÍČKO TŘEBÍČ

Posláním střediska Komunitní centrum Klubíčko Třebíč je pomáhat a podporovat rodiny s dětmi v Třebíči a okolí, při řešení jejich životní situace tak, aby svým jednáním zvýšily vlastní zodpovědnost a samostatnost.

Z cílů služeb vyplývá, že pracovníci komunitního centra Klubíčko poskytují obě formy pomoci. Materiální pomoc při sepisování žádostí a formulářů, doprovodů aj. Nemateriální pomoc poskytují při podpoře rodin ve vedení domácnosti a výchově dětí, kde lze uplatnit organizaci (pedagogizaci) prostředí.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga v této službě vidím při podpoře rodin v jejich přirozeném prostředí, čímž se využijí všeobecné kompetence, jak je uvádí Bakošová. Diagnostické kompetence lze využít zejména při počáteční práci s rodinou, preventivní kompetence zase při pořádání akcí pro veřejnost. Z. Bakošová tuto působnost zařazuje do speciálních kompetencí.

DOBROVOLNICKÉ CENTRUM A SOUSEDSKÁ POMOC

Posláním střediska Dobrovolnické centrum a sousedská pomoc je podpora myšlenky dobrovolnictví, přijímá dobrovolníky, systematicky s nimi pracuje, koordinuje jejich činnost ve střediscích OCHT a ve spolupracujících organizacích. V rámci sousedské pomoci se podílí na zabezpečení dostupnosti sociálních služeb v obcích okresu Třebíč. Snahou je propojit profesionální služby a dobrovolnou pomoc, podpora sociální soudržnosti a solidarity občanů.

Z cílů služby lze soudit, že toto středisko poskytuje základní materiální pomoc, která je prostředkem pro další práci dobrovolníků a to již na daném středisku nebo organizaci.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga vidím při vstupní diagnostice, úvodním pohovoru s dobrovolníkem, dále při vzdělávacích aktivitách.

OSOBNÍ ASISTENCE TŘEBÍČ

Posláním Osobní asistence Třebíč je pomoc dětem, dospělým a seniorům, kteří se z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení nemohou

o sebe plně postarat a potřebují asistenci druhé osoby k zajištění základních lidských potřeb. Terénní služba umožňuje lidem žít v přirozeném prostředí a plně využít svých dosavadních schopností a dovedností. Uživatelům je zajištěna péče také po dobu nepřítomnosti pečující osoby.

Z cílů služby vyplývá, že pracovníci osobní asistence poskytují obě formy pomoci. Materiální pomoc při doprovodech, pomoc při péči o klienta, pomoc při zajištění stravy aj. Nemateriální pomoc je zde zastoupena v podpoře rodiny, v péči o dítě, emocionální doprovázení.

Uplatnění kompetencí sociálního pedagoga je ideální při osobní asistenci ve škole, kde lze uplatnit didaktické dovednosti. Dále pak při výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, kde lze přispívat k formování zdravého životního stylu.

STŘEDISKO RANÁ PÉČE TŘEBÍČ

Posláním Střediska rané péče je poskytovat komplex služeb orientovaných na podporu celé rodiny a podporu vývoje dítěte raného věku s postižením či ohrožením vývoje na Třebíčsku, Jihlavsku, Znojemsku a v přilehlých regionech.

Z cílů služby vyplývá, že pracovníci Střediska rané péče poskytují materiální pomoc ve směru základního sociálního poradenství, podporu při jednání s úřady, zapůjčení odborné literatury aj. V nemateriální pomoci se zaměřují na podporu a pomoc rodinám, jejich dlouhodobém doprovázení a naslouchání v rámci individuálního plánu.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga zde vidím při vzdělávání širší veřejnosti, organizaci Klubíku a práce s rodinou v přirozeném prostředí klienta (pedagogizace prostředí). Klubík je klub organizovaný pracovníky střediska rané péče, kde se pravidelně schází rodiny ke společnému sdílení zkušeností a vzdělávání. Zde probíhá sdílení zkušeností rodin a vzdělávání.

PROBAČNÍ PROGRAM MOST

Posláním Probačního programu Most je nabídnout mladistvému vhodnější alternativu trestu, která může (na rozdíl od trestu odnětí svobody) pozitivně působit na mladistvého, měnit negativní vzorce chování a vést ho k řádnému způsobu života.

Na základě cílů služeb usuzuji, že pracovníci tohoto zařízení poskytují materiální pomoc při základním sociálním poradenství a dlouhodobou nemateriální pomoc při doprovázení klienta služby v jeho individuálních potřebách, na základě individuálního plánu.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga spatřuji ve vstupní diagnostice v počátku služby. Také v individuálním plánu, kdy je snahou pozitivně působit na klienta, aby se docílilo změn v negativním vzorci chování a vést ho k řádnému způsobu života.

PORADNA RUTH TŘEBÍČ

Posláním Poradna Ruth Třebíč je podpora ve zkvalitňování partnerských, manželských i mezigeneračních rodinných vztahů a příprava na manželství a rodičovství, včetně ochrany nenarozeného života.

Jak z cílů služeb vyplývá, pracovníci Poradny Ruth Třebíč poskytují materiální pomoc v rámci základního sociálního poradenství, pomoci při komunikaci s úřady aj. Nemateriální pomoc je poskytována prostřednictvím dlouhodobých terapií, doprovázení rodin a pomoci při řešení aktuální tíživé situace.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga nalézám v přípravách a realizaci programů pro veřejnost a při dlouhodobém provázení rodiny v její tíživé situaci pozitivním působením v jejím přirozeném prostředí, kde tato osoba uplatní diagnostické kompetence v začátcích spolupráce, tak i kompenzační (nápravné) v průběhu spolupráce.

DOMÁCÍ HOSPICOVÁ PÉČE TŘEBÍČ

Posláním Domácí hospicové péče je pomoci lidem, kteří bojují s těžkým nevy léčitelným onemocněním. Umírajícím umožnit prožít poslední období svého života v domácím prostředí. Poskytnout pomoc a podporu blízkým pečujícím osobám a umožnit jim nezbytný odpočinek a v rámci doplňkových činností je doprovodit v nejtěžším období po úmrtí blízkého člověka.

Pracovníci Domácí hospicové péče poskytují materiální pomoc ve zdravotnickém směru, kde je pomoc stanovena na základě smlouvy, ale nad rámec této smlouvy dochází k doprovázení rodiny a to zejména v pravidelném docházení k uživateli služby. Nemateriální pomoc je duchovní péče a psychoterapeutická péče, kde dochází k dlouhodobé podpoře uživatele služby.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga v tomto středisku vidím jen částečně. Především v dlouhodobém doprovázení uživatelů služeb v rámci péče o klienta. Po zdravotnické stránce by nebyl dostatečně kompetentní.

AL PASO – podpůrný sociální program

Cílem projektu je snížení výskytu recidiv a různých forem sociální patologie u osob propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody. Přímá práce s klienty vychází z individuálních potřeb klientů, zásad kontaktování a stanovení si priorit.

Dle mého názoru úkolem tohoto projektu je v nejvyšší míře poskytovat nemateriální pomoc a to formou preventivní práce se skupinou v nápravných zařízeních nebo individuální terapeutická práce s jednotlivcem. Domnívám se, že i dopisy psané vězňům jsou takovou terapií. Materiální prvky pomoci lze nalézt v základním sociálním a informačním poradenství, které předchází terapeutickému.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga zde vidím v diskuzních besedách ve věznicích, diagnostické kompetence v individuální práci s klientem.

TaxiS SOCIÁLNÍ REHABILITACE

Posláním služby TaxiS sociální rehabilitace je poskytovat osobám se zdravotním a sociálním znevýhodněním podporu, která jim umožní najít si odpovídající zaměstnání a zapojit se do života, který je běžný pro jejich vrstevníky a region Třebíčska.

TaxiS sociální rehabilitace je služba, která poskytuje materiální pomoc formou základního sociálního poradenství, v nemateriální pomoci se zaměřuje na dlouhodobé provázení uživatele služby, jehož cílem je zlepšení schopností uživatele ve zvládnání životní situace vlastními silami.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga vidím v diagnostice uživatele před vstupem do služby a při provázení, formě individuální práce s uživatelem a kompetencemi práce se skupinou.

Bazar BALTAZAR Třebíč

Účelem založení bazaru Baltazaru Třebíč je v dnešní nejisté finanční době zajistit příjem, který by podpořil fungování sociálních služeb v OCHT. Dále se zde zpracuje a využije darované ošacení a nábytek a v neposlední řadě je tréninkovým pracovištěm pro lidi hledající práci.

Na tomto středisku se poskytuje pouze materiální pomoc a není třeba nemateriální pomoci, v případě potřeby pracovník případnému klientovi doporučí další službu OCHT nebo jiné organizace.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga zde nevidím.

Poradna MAJÁK – protidluhové poradenství

Posláním střediska je přispívat k tomu, aby klienti překonávali krizové životní situace způsobené zadlužením, získali odvahu je aktivně řešit, neztráceli zbytečně svůj domov a rodinu, dokázali si zachovat základní sociální jistoty a své postavení ve společnosti.

Tato poradna poskytuje základní sociální poradenství a podporu při vyplňování formulářů, z toho vyplývá, že poskytuje pouze materiální pomoc.

Osoba s kompetencemi sociálního pedagoga zde uplatní kompetence jen částečně při vstupní diagnostice.

HUMANITÁRNÍ POMOC

Hlavním programem tohoto střediska je projekt „Důstojný život“. Tento projekt pomáhá a podporuje seniory, nemocné a zdravotně hendikepované v Podkarpatské Rusi. Cílem je pomoci k důstojnému životu našim bývalým krajanům.

KRIZOVÁ POMOC

Krizová pomoc je celocharitní aktivita zajišťující proškolené dobrovolníky a pracovníky v případě krize.

ŠATNÍK

Šatník je sběrna oděvů a šatstva pro humanitární účely.

Na tomto středisku se především poskytuje materiální pomoc. Dilema materiální a nemateriální pomoci se zde může vyskytnout jen ve výjimečných případech.

Uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga zde nenalézám.

Dílčí závěr

OCHT provozuje 26 zařízení z toho 16 registrovaných sociálních služeb a jedno registrované, nestátní, zdravotnické zařízení. Sociální, zdravotní, výchovné a preventivní služby, služby pro podporu rodiny jsou poskytovány na území regionu Třebíč a přilehlém okolí. OCHT se také podílí na humanitární pomoci u nás i v zahraničí. Zaměstnává 120 pracovníků. V OCHT působí i farní charity, které jsou tvořeny dobrovolníky v jednotlivých obcích okresu.

5.3 Rekapitulace dat analýzy dokumentů a rozhovorů

Tato podkapitola je určena pro prezentaci získaných dat z rozhovorů a analýzy dokumentů. Budu zde prezentovat odpovědi na jednotlivé výzkumné otázky. Otázky byly pokládány jednotlivým, zvoleným pracovníkům a porovnávány s daty získanými z analyzovaných dokumentů.

V jaké širší struktuře se OCHT nachází?

OCHT je jednou z organizačních jednotek Diecézní charity Brno (DCHB), která ji poskytuje zázemí a profesionalitu. V příloze č. II naleznete strukturu DCHB, ze které je patrné, že OCHT je v této struktuře relativně autonomní. Toto uskupení skýtá mnoho výhod, kterými jsou síť odborných kolegií, finanční zázemí aj. Má to také své nevýhody např. omezené množství psaných projektů a z toho vyplývající rozvoj. Dalšími jsou ty, že Třebíč spadá pod kraj Vysočina, který má jinou politiku v podpoře sociálních služeb a někdy se stává, že se střetnou potřeby DCHB a kraje

Vysočina. Nejdůležitějšími znaky jsou hodnotová stránka, zakotvenost a otevřenost vůči klientům. Kultura organizace následuje odkaz Ježíše Krista.

Z doplňujících otázek respondentům bylo potvrzeno, že o DCHB jako nadřazené jednotce, jsou pracovníci informovaní a znalí. Jeden z respondentů uvedl, že širší strukturou OCHT vnímá charitativní činnost, tedy i její historii. Ačkoli je historie charitativní péče nedílnou součástí současné charity, způsob, jak se charitativní činnost uskutečňuje, se změnil potřebami doby. Proto jsem v teoretické části uvedla historii charitativní činnosti.

Jaké je vnitřní fungování OCHT?

Vnitřním fungováním je zajištěn chod samotné organizace OCHT, která provozuje 26 zařízení. Struktura OCHT je uvedena v příloze č. III a ukazuje postavení jednotlivých zařízení. Koordinace těchto služeb je úkolem vyššího managementu. Metodiky, směrnice a normy, kterými se řídí, jsou součástí celé DCHB a specifika OCHT jsou upravována předpisy ředitele OCHT.

Otázky respondentům byly směřovány na to, jak vnímají chod OCHT, zda se ztotožňují s cíli organizace, jak pocítují pracovní podmínky, jak jsou motivovaní a na vztah respondentů k vyššímu managementu aj.

Většina respondentů si chválí pracovní podmínky, které usnadňují jejich činnost, přesto někteří komentují některé nedostatky, které jsou materiální povahy. Skvělé pracovní podmínky vyzdvihují především ti pracovníci, kteří pracovali dříve v jiné sociální službě a mohou srovnávat.

„.....vybudovaný, příjemný, mám svoje místo, mám možnosti vzdělávání, supervize, hezký tým, za to jsem moc ráda, hezká atmosféra, jsem za to ráda“ R2

„Máme výborné pracovní podmínky. Můžu srovnávat a je to nebe a dudy, jak finančně, tak personální přístup“ R4

Motivace pracovníků vychází především ze samotné práce s klienty, z pocitu uspokojení z dobře odvedené práce potvrzovaný zpětnou vazbou od klientů, kolegů nebo nadřízených. Dalšími uplatňovanými motivačními faktory, které pracovníci oceňují, je možnost vzdělávání, podpory formou supervizí nebo Bálintovských skupin aj.

„Když se mi daří, to mě motivuje, když mě někdo pochválí a všimne si, že něco dělám a dělám to dobře,“ R3

Další otázky byly směřovány ke způsobu komunikace s vyšším managementem a vnímání způsobu řízení organizace. Komunikace s vyšším managementem probíhá hierarchicky, přes koordinátora, dále vedoucího středisek až k řediteli. Pracovníci vnímají styl řízení jako autoritativní, zejména v posledních měsících, kdy došlo ke změně struktury. Někteří podotýkají, že strukturální změna se jejich práce nedotkla, ale způsob jakým byla změna oznámena, vzbudila nejistoty.

„ty nové články vnímám. Mám pocit, že se nám vedení vzdaluje, že ten mezičlánek, to co my chceme sdělit, může ovlivnit.“R3

„Změna dotkla, a je to velká nejistota, protože budeme mít novou koordinátorku, známe ji, ale přesto se cítím nejistě. Byli jsme zvyklí a myslím si, že je to zásah do celé organizace“R7

„....je to rozhodnutí vedení, které akceptuji a jen čas ukáže.....cítím velké zklamání ze způsobu, jak to řekli.“R8

OCHT má velký rozsah sociálních služeb, koordinace těchto služeb je v mnohém složitá. Propojenost zajišťuje poslání a cíle Charity, které vychází ze zásad a hodnot, jimiž se charitní služba řídí.

Jaké jsou sociální vztahy v OCHT

Sociální vztahy na pracovištích z výsledků výzkumu mohou zobecnit takto: na pracovištích fungují neformální vztahy, pouze v případě problémů nebo stížnosti nastává formální situace, která se řeší dle daných směrnic a metodik, především hierarchicky.

„Povzbuzuje mě, když se práce daří, otevřený kolektiv, nemám ráda chodit do takového dusna“R3

„Já jsem spokojená, na každém pracovišti plných ženských jsou žabomyší války, které já neřeším.“R4

„Je to fajn, protože když s někým mám neshodu a já tomu dotyčném nejsem schopná dát zpětnou vazbu, tak mu to mohu říct (nadřízenému)..... dokonce mě podpoří.....“R6

Otázkou, zda se respondent cítí v organizaci jako samostatný článek, nebo pracuje za kolektiv, jsem chtěla ověřit, zda se ztotožňuje s kulturou organizace. Odpovědi potvrdily mou domněnku. Činnost, kterou pracovník vykonává, dělá sám za sebe,

je za ni zodpovědný, ale cítí se součástí kolektivu, ve kterém pociťují zázemí a oporu. Nejen v úzkém kolektivu jednotlivých středisek, ale i coby pracovník OCHT.

„Nejde jet na své triko v organizaci. Za tým, středisko, za OCHT.....“ R4

„Za celou organizaci, obrací se na mě zvenčí a ptají se mě a berou mě coby součást organizace, záleží mi na tom, aby celá ta organizace byla dobrá a bylo v ní dobře.“ R7

Vyskytují se v OCHT praktiky a rituály?

Každé ze středisek má své praktiky a rituály. Protože jsem neměla možnost navštívit všechna střediska OCHT, mohu zmínit jen ta, která jsem navštívila. V rámci anonymity nebudu hovořit o žádném konkrétně. Některé praktiky a rituály se řídí potřebami klientů, jindy jde o potřeby střediska a pracovníků.

Součástí dokumentů jsou doporučení, kdy a jak se mají kolektivně scházet v rámci informačních toků a v rámci duchovního rozvoje. Obecně mohu říci, že na každém středisku se konají provozní, koncepční, klientské porady, jejichž součástí je na některých střediscích modlitba. Pracovníci pravidelně vykonávají svou práci a některé činnosti jsou téměř rituálem. V rámci OCHT se konají pravidelně porady vedení, setkání s otcem biskupem, sbírky, setkání zaměstnanců, mše aj.

„...ještě mám neoficiální rituál, , že tam chodím s kolegyní kouřit“ R7

„...neoficiální, neformální, že se scházíme u oběda ti co nemáme službu“ R7

Snahou uvedených pravidelných aktivit je předávání informací, šíření charitativního díla a také zakotvení organizační kultury.

Vyskytuje se v OCHT dilema materiální a nemateriální pomoci?

Níže uvedená tabulka je výsledkem analýzy dokumentů, kdy jsem hledala odpověď na uvedenou otázku, zda se v OCHT vyskytuje dilema materiální a nemateriální pomoci. Tyto informace jsem si potvrdila v rozhovorech s respondenty, kde jsem na otázku, které typy služeb klientům poskytují, dostala odpověď: *„pomoc při vyplňování formulářů, doprovod na úřady, příměluva, emocionální doprovázení, psychologická podpora aj.“*

Ve srovnání s teoretickým rámcem mohou říci, že ve 20 střediscích OCHT se poskytují obě formy pomoci. Tito pracovníci tedy nemusí řešit dilema materiální a nemateriální pomoci, tak jak jej uvádí L. Musil (2005).

Ve dvou střediscích, kterými jsou Charitní ošetřovatelská služba Třebíč a Hospicová péče Třebíč se uvedené dilema také neřeší, přesto, že by se mohlo zdát, že poskytují pouze materiální pomoc, kterou je zdravotní péče. Nemateriální pomocí je, dle mého zjištění, poskytovaná psychická pomoc a duchovní podpora.

V šesti střediscích se poskytuje pouze materiální pomoc. Pokud se v organizaci na některém středisku vyskytne dilematická situace, je řešena individuálně. Příkladem může být klient Majáku, který řeší těžkou finanční situaci, ta ho velice psychicky zmáhá, pracovník Majáku to vnímá, ale protože nemůže poskytnout dlouhodobou psychologickou pomoc, protože ji nemá v poslání služby, odkáže klienta na psychoterapeutku v Poradně Ruth, která ho může v této situaci povzbudit a podpořit jeho psychickou pohodu. V rámci organizace je možné toto dilema řešit a pracovníci jsou i motivováni k informování klientů o širších možnostech, řešit danou krizovou situaci. V případě potřeby nemateriální pomoci je klientovi doporučena jiná služba OCHT nebo obdobné organizace. Z výzkumu vyplývá, že k případnému řešení dilematu materiální a nemateriální pomoci napomáhá kultura organizace, která pracovníkovi odpoví na otázku „jak klientovi pomoci, když já to neumím nebo nemám na to prostředky“.

Pokud budeme chápat duchovní podporu jako nemateriální pomoc, výsledek výzkumu bude ten, že všechna střediska OCHT poskytují obě formy pomoci, tudíž je zde nepravděpodobný výskyt dilemata materiální a nemateriální pomoci jak jí uvádí L. Musil. Důvod je ten, že duchovní podpora prostupuje všemi službami. Je deklarovaná v poslání a vychází ze samotné služby Ježíše Krista. V organizaci není podmínkou, aby všichni pracovníci byli zakotvení v církvi, ale důležité je, aby všichni pracovníci byli zakotvení v křesťanských principech a formování k obecným lidským hodnotám. Pokud klient potká pracovníka, který neprojektuje víru, pracovník jej odkáže na kompetentní osobu. Bývá to buď kolega, nebo pastorační asistent.

Jednotlivá získaná data, jsem pro přehled, zpracovala do tabulky. U službách uvádím nejčastější druhy materiální a nemateriální pomoci, dle teoretického rámce jak jej uvádí L. Musil.

Tabulka č. 1- Souhrnné informace k výskytu dilemata materiální a nemateriální pomoci v jednotlivých službách OCHT.

NÁZEV SLUŽBY OCHT	MATERIÁLNÍ POMOC	NEMATERIÁLNÍ POMOC
Azylový dům pro muže Třebíč	pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů	dlouhodobé doprovázení, posilování schopností a dovedností, duchovní podpora
Charitní ošetrovatelská služba Třebíč	zdravotní úkony dle předpisu lékaře	duchovní a psychická podpora
Charitní pečovatelská služby Třebíč	doprovod k lékaři, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů	psychická podpora, emocionální provázení, pomoc při posilování schopností aj.
Domov pro matky Třebíč	oděv, potraviny, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů	doprovázení při zvyšování rodičovských kompetencí, duchovní podpora
Klub zámek- centrum prevence- primární prevence	poskytování informací, preventivní působení	duchovní podpora
Klub Zámek – centrum primární prevence – BARÁK	pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, poskytování informací	dlouhodobé doprovázení na základě individuálního plánu, duchovní podpora
Klub Zámek – centrum primární prevence – STREETWORK	základní informace, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů	duchovní podpora
K - centrum Noe Třebíč	harm reduction program, základní zdravotní ošetření, hygienický servis	psychoterapie, pracovní terapie, práce s rodinami, duchovní podpora
Paprsek naděje – centrum prevence na podporu duševního zdraví Třebíč	základní sociální poradenství, informační servis	dlouhodobé provázení a zvyšování kompetencí, duchovní podpora
Domovinka Třebíč	pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, aktivizační služby,	dlouhodobé provázení při činnostech rozvíjející schopnosti a dovednosti, duchovní podpora
Stacionář Úsměv Třebíč	základní sociální poradenství, poskytování stravy	sociálně terapeutické činnosti, dlouhodobé provázení v rámci individuálního plánu, duchovní podpora
Ambrela – komunitní centrum pro děti a mládež Třebíč	pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů	dlouhodobé provázení v rámci individuálního plánu, duchovní podpora
Centrum Klubíčko Třebíč	pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů	dlouhodobé provázení v rámci individuálního plánu, emocionální podpora, duchovní podpora
Dobrovolnické centrum a sousedská pomoc	informační servis	duchovní podpora
Osobní asistence Třebíč	doprovod, pomoc při péči, zajištění stravy aj.	podpora rodiny, emocionální podpora, duchovní podpora

Středisko rané péče Třebíč	základní sociální poradenství, zapůjčení odborné literatury	dlouhodobé provázení a podpora v rámci individuálního plánu, duchovní podpora
Probační program Most	základní sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů	dlouhodobé provázení a podpora v rámci individuálního plánu, psychoterapie, duchovní podpora aj.
Poradna Ruth Třebíč	základní sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů	dlouhodobé provázení a podpora v rámci individuálního plánu, psychoterapie, duchovní podpora
Domácí hospicová péče Třebíč	zdravotnická péče, základní sociální poradenství	psychoterapeutická podpora, duchovní podpora
Al Paso – podporný sociální program	základní sociální a informační poradenství	terapeutické poradenství, duchovní podpora
TaxiS sociální rehabilitace Třebíč	základní sociální a informační poradenství	dlouhodobé provázení a podpora v rámci individuálního plánu, duchovní podpora
Bazar Baltazar	základní informační poradenství	
Poradna Maják	základní sociální poradenství a podpora při vyplňování formulářů	
Humanitární pomoc	základní informační poradenství	
Krizová pomoc	základní informační poradenství	
Šatník	základní informační poradenství	

Umožňuje OCHT pracovníkům práci s klientem nad rámec cílů zakázky?

V rámci výzkumu, kdy byl zjišťován výskyt materiální a nemateriální pomoci, bylo zajímavé, vnímat pohled pracovníků na míru a důvody pomoci klientovi nad rámec zakázky a individuálního plánu vyplývajícího z cílů služby. Zajímavé by bylo zjistit, zda OCHT podporuje pracovníky v této aktivitě. Z toho vyplynuly otázky, na které respondenti odpověděli takto:

Na otázku, zda pracují s klientem nad rámec zakázky, převážná část respondentů odpověděla, že ano. Jejich důvody lze shrnout následně. Je to potřeba řešit aktuální situaci, individuální plán klienta je tak úzký, že ne vždy je v něm vše, co klienti dělají, řeší a potřebují. Tato situace se řeší tak, že se mění individuální plán, nebo se to nepíše.

„Dělám daleko víc věcí a nepíši to, proto abych se nezničila a je to činnost, která ho baví.“R6

„Neberu to tak, jestli to má nasmlouvaný nebo ne, tudíž pracuji nad rámec zakázky. Když si o to klient řekne, tak tu pomoc dostane, neumím to říct, vede mě k tomu vnitřní nutkání a spokojenost klienta, je to i pro mě uspokojením, když mu pomůžu.“R4

Na dotaz, zda to v nich vyvolává dilema, odpověděli shodně, že nikoliv. Důvod nalézám v tom, že takové jednání podporuje kultura organizace. Jakákoliv aktivita pracovníka ke zvýšení spokojenosti klienta je vítána. Kultura organizace tedy napomáhá řešit případné dilema práce s klientem nad rámec zakázky.

„Podporuje, protože oni to ví, kdybych měla všechno, co tam ten klient dělá zapisovat a kontrolovat, tak to bych nedělala nic jinýho.....jsem ráda že se toho nemusím držet, protože udělám daleko víc.“R6

Ale i tato snaha pomáhat, má své hranice. Na dotaz zda by pomohli klientovi v rámci soukromí, odpověděla většina ne. Někteří z nich k tomuto názoru museli dospět, protože z počátku podporovali klienty i v soukromém čase.

„Dříve jsem to nedokázala říct, potom jsem měla smíšené pocity a teď si myslím, že je to i dobře, protože si chráním svůj čas a ty lidi to nevnímají vůbec špatně. Že je fajn ty hranice dávat, když to člověk umí dobře a slušně.“R2

„Fyzicky ne, ale myslím na ně.....- to mě přijde úplně jasný- nejsme žádný holubník pracovní doba do 4, musím se starat i sama o sebe, je to jistá prevence vyhoření.“R1

Žádný z dotazovaných by klienta neodbyl, jen by ho odkázal na pracovní dobu, nebo na podporu v přirozeném prostředí klienta.

„...ale zase jsem si to rozmyslel, zejména proto, že to není vhodné pro toho klienta, ten ať si hledá pomoc v přirozeném prostředí a já nejsem přirozeným prostředím klienta.“R7

Na dotaz, co je přivedlo k této změně, bylo odpovězeno, že ochrana soukromí a péče o sebe.

„Vedlo mě k tomu to, že mě to zasahovalo do soukromí, nezbýval mi čas pro mě. Že to nechci, že potřebuji načerpávat. Práce že je potřeba dělat v pracovním čase.“^{R2}

Z výše uvedeného vyplývá, že OCHT nejen umožňuje, ale i podporuje pracovníky pracovat s klientem nad rámec zakázky. Je vždy na pracovníkovi, zda té možnosti využije nebo ne. Hranicemi u dotazovaných bylo psychické zdraví a soukromí, kam žádný z nich „práci“ nechce brát.

Způsob řešení tohoto dilematu vidím v racionalizaci. Pracovník si své jednání obhájí rozumově. Také kultura organizace tuto situaci velmi ovlivní.

Nalezne sociální pedagog uplatnění v OCHT?

V rámci analýzy dokumentů bylo zjištěno, že sociální pedagog se v rámci OCHT plně neuplatní proto, že neexistuje tabulkové místo a není ani náznak, že by bylo vytvořeno. Toto tabulkové pracovní místo nenalezneme ani v katalogu pracovních míst.² Přesto uplatnění kompetencí sociálního pedagoga se mi jeví ve 21 službách OCHT reálné. U jedné další je třeba zdravotnické kompetence a u čtyř se nevyužijí nebo jen v malé míře.

Nejvíce uplatnitelné kompetence v OCHT by byly diagnostické dovednosti, které pracovník využije při jakémkoliv prvním kontaktu s klientem služby už jen při zjištění, zda je daný klient skutečně možným klientem dané služby. Diagnostika je průběžná a nekončící, neboť situace jsou neopakovatelné a neexistuje žádný vzorec, který by se mohl uplatnit na všechny klienty daných služeb. Využitelnost vidím ve všech střediscích s přímou prací s klienty.

Také všeobecné kompetence, jak je uvádí Z. Bakošová, které spočívají v pomoci dětem, mládeži a dospělým při nedostatečné socializaci a hledání možností zlepšení kvality života dětí, mládeže a rodin prostřednictvím výchovy, vzdělávání prevence a poradenství,

² <http://katalog.nsp.cz/uvod.aspx>

zde najde velké uplatnění, a to zejména ve střediscích Primární prevence, Klub Barák, Streetwork, Ambrela atd.

Informativní kompetence prochází všemi službami, protože základní informace musí ze zákona podat každá sociální služba a speciální informace jsou ty, které se vztahují k dané provozované službě. Lze je také uplatnit při přednáškách a vzdělávání pro veřejnost. Tyto aktivity jsou preventivní a souvisí s danou službou.

Velkým pozitivem jsou kompetence, které vedou pracovníka k pedagogizaci prostředí, tedy k ovlivňování prostředí klienta tak, aby došlo k pozitivní změně u klienta. Takto lze působit na klienty pouze v jejich přirozeném prostředí. Službami, kde se uplatňuje pedagogizace prostředí jsou Poradna Ruth, Centrum Klubíčko, Paprsek naděje.

Tabulka obsahuje souhrn informací, zda v uvedeném středisku nalezneme uplatnění osoba s kompetencemi sociálního pedagoga a jaké kompetence zde nejčastěji uplatní. Pokud ne, tak z jakého důvodu.

Tabulka č. 2 – Souhrnná tabulka služeb OCHT s uplatněnými druhy kompetencí sociálního pedagoga.

NÁZEV SLUŽBY	ANO a JAKÉ	NE a PROČ
Azylový dům pro muže Třebíč	informativní speciální, dovednosti diagnostické, aj.	
Charitní ošetrovatelská služba Třebíč		potřeba zdravotnických kompetencí
Charitní pečovatelská služba Třebíč	dovednosti diagnostické, pedagogizace prostředí	
Domov pro matky Třebíč	dovednosti diagnostické, informativní speciální	
Klub zámek- centrum prevence-primární prevence	diagnostické, organizační, komunikační, didaktické	
Klub Zámek – centrum primární prevence – BARÁK	diagnostické, organizační, komunikační, didaktické	
Klub Zámek – centrum primární prevence – STREETWORK	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
K - centrum Noe Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Paprsek naděje – centrum prevence na podporu duševního	informativní, dovednosti diagnostické a sociální,	

zdraví Třebíč	pedagogizace prostředí	
Domovinka Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Stacionář Úsměv Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Ambrela – komunitní centrum pro děti a mládež Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Centrum Klubíčko Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické a sociální, pedagogizace prostředí	
Dobrovolnické centrum a sousedská pomoc	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Osobní asistence Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické, didaktické a sociální	
Středisko rané péče Třebíč	informativní, pedagogizace prostředí, dovednosti diagnostické a sociální	
Probační program Most	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Poradna Ruth Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické a sociální, pedagogizace prostředí	
Domácí hospicová péče Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Al Paso – podporný sociální program	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
TaxiS sociální rehabilitace Třebíč	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Bazar Baltazar		nevyužité odborné znalosti
Poradna Maják	informativní, dovednosti diagnostické a sociální	
Humanitární pomoc		nevyužité odborné znalosti
Krizová pomoc		nevyužité odborné znalosti
Šatník		nevyužité odborné znalosti

Úkolem této kapitoly bylo porovnat data získané z rozhovorů a analýzy dokumentů. Výsledky jsou uvedeny pod jednotlivými výzkumnými otázkami.

6 DISKUZE

V předchozích kapitolách byla realizována případová studie OCHT a výzkumné šetření, které probíhalo metodou analýzy textů v konfrontaci s rozhovory respondentů. Mojí snahou byl hustý popis zvoleného případu a detailnější studie zvolených aspektů případu.

Metodou sběru dat byla analýza dokumentů a rozhovor. Původně jsem plánovala i zúčastněné pozorování na jednotlivých střediscích, ale z nedostatku času jsem toto nemohla realizovat. Druhý důvod byl ten, že jsem prvotně chtěla sledovat, jaké formy pomoci se poskytují, a zda se přitom u pracovníků vyskytuje dilema materiální a nemateriální pomoci. Už z analýzy dokumentů a zejména z cílů jednotlivých služeb jsem zjistila, že většina služeb poskytuje obě formy pomoci, z čehož nevyplývají daná dilemata sociální práce. Proto jsem techniku sběru dat metodou zúčastněného pozorování nerealizovala.

V projektu zmiňuji, že triangulací metod rozhovor, analýza dokumentů a zúčastněné pozorování, potvrdím validitu získaných dat. Z důvodu absence zúčastněného pozorování jsem původně navrhované nemohla uskutečnit. Validitu dat jsem ověřovala opětovným dotazováním na dané téma.

Mým úkolem bylo **popsat OCHT v její širší struktuře**, do této struktury bych mohla včlenit i historii charity. Rozhodla jsem se však, že historii uvedu v teoretické části. Ačkoli je historie charitativní péče nedílnou součástí současné charity, způsob, jak se charitativní činnost uskutečňuje, se změnil potřebami doby. Mojí volbou popisu širší struktury bylo začlenění OCHT coby jedné z organizačních jednotek Diecézní charity Brno (DCHB).

Při popisu **vnitřního fungování** jsem se zaměřila na oficiální způsoby, které jsou dané směrnicemi, metodikami DCHB a v případě specifík OCHT nařízeními ředitele OCHT. Dále na to, jak pracovníci vnímají fungování OCHT. Zde mě zaujal postoj a reakce mnoha respondentů na organizační změny. Myslím, že tato událost hodně ovlivnila myšlení pracovníků a tím i chod OCHT. Nepochybuji o tom, že OCHT tuto situaci úspěšně nepřekoná, ale dle mého názoru, si vedení tímto neobvyklým způsobem informování, o tak důležité věci, zkomplikovala situaci.

Jedním z aspektů, které jsem v rámci případové studie OCHT zkoumala, bylo, **zda se v OCHT vyskytuje dilema materiální a nemateriální pomoci a jak jej pracovníci řeší.**

Nástroji sociální práce jsou služby sociální práce. Úkolem sociální práce je uspokojit základní potřeby klienta a doporučit ten nejefektivnější způsob řešení daného problému. Pracovník v sociálních službách se snaží uspokojovat nejenom základní potřeby klienta, ale jeho snahou je i uspokojení vyšších potřeb se zaměřením na zvýšení kompetencí klienta, provázení, psychologickou a emocionální podporu.

V teoretické části mám zmíněna všechna všední dilemata sociální práce, jak je uvádí Musil. Chtěla jsem tím komplexně přiblížit tuto problematiku. Zpočátku jsem se domnívala, že jsem aspekt případové studie OCHT zvolila správně, jelikož jsem coby zaměstnankyně OCHT pocítovala také v tomto směru dilema. Až po nastudování teorie k tomuto tématu jsem zjistila, že má dilemata se nevztahují k řešení dilemat materiální a nemateriální pomoci, ale k míře pomoci, kterou jsem nakonec v rámci výzkumu realizovala. Odpovědí, že v OCHT se nevyskytuje dilema materiální a nemateriální pomoci, protože pracovníci poskytují oba typy pomoci, bych mohla toto téma ukončit. Rozhovory s respondenty mě však navedly k dalším otázkám a dilematům související s mírou nemateriální pomoci. Ve výzkumu jsem se zaměřila na poskytovanou nemateriální pomoc nad rámec cílů, zakázek a individuálních plánů klienta.

Zjištěním uplatnitelnosti kompetencí sociálního pedagoga v OCHT jsem si uvědomila, jak moc potřebné by bylo toto pracovní místo dostat do tabulek pracovních míst. Uplatnění sociálního pedagoga v OCHT by bylo velice široké. V téměř všech službách se tyto kompetence uplatní, někde více a někde méně.

Cílem této práce byl popis OCHT s jejími mnou vybranými aspekty. V mnohém tento výtvar není úplný. Důvodem je rozsah studie. V její úplnosti by přesahovala možnosti tohoto typu práce. Na toto dílo by mohlo navazovat spousta dalších a vždy se skončí u zjištění, že je to opět neúplné. Aspektů vnímání OCHT je nesčetně, co člověk to jiný pohled na věc. To je kouzlo kvalitativní studie. Jeden objekt vnímání a tisíce názorů na věj.

Tímto jsem ukončila praktickou část a následovat bude závěrečné shrnutí celé práce.

ZÁVĚR

V závěru mohu shrnout, že Oblastní charita Třebíč je jednou z více jak tří set oblastních, farních a městských charit zajišťujících síť sociálních služeb po celé ČR. Je neziskovou církevní organizací působící v sociální, zdravotní a humanitární oblasti.

V úvodu teoretické části jsem se snažila shrnout historii charitativní činnosti, která je základem činnosti Charity ČR. Dále jsem v teoretické části zmapovala teoretický rámec sociální pedagogiky, tento rámec jsem poté využila k posouzení uplatnitelnosti sociálního pedagoga v jednotlivých střediscích OCHT. Poté jsem popsala teoretický rámec dilemat sociální práce, podle kterého jsem zjišťovala, zda se v OCHT vyskytují dilemata sociální práce a jak jsou řešena.

Vytýčila jsem si cíl výzkumu, kterým byla případová studie, tedy detailní studium OCHT v její širší struktuře. Zaměřila jsem se na vnitřní fungování, sociální vztahy, každodenní praktiky a rituály. Dále na zjištění uplatnění osoby s kompetencemi sociálního pedagoga, a zda se v organizaci vyskytují dilemata sociální práce a jak jsou pracovníky řešena. Objekt mého výzkumu byla OCHT. Odpovědi na výzkumné otázky jsem poté shrnula v závěrečné rekapitulaci, kde jsem provázala získaná data od respondentů s analýzou dokumentů.

V rámci výzkumu jsem získala odpovědi na výzkumné otázky. OCHT je největším poskytovatelem sociálních služeb v okrese Třebíč a je jednou z organizačních jednotek DCHB. Je relativně samostatnou a nezávislou jednotkou v širší struktuře DCHB. Vnitřním řízením je zajištěn chod OCHT, která provozuje 26 středisek. Propojenost těchto středisek zajišťuje poslání a cíle OCHT, které vychází ze zásad a hodnot, jimiž se charitní služba řídí. Sociální vztahy na pracovištích jsou neformální, jen v případě komunikace s vyšším managementem jde o formální komunikaci. Oslovení respondenti se ztotožňují s kulturou organizace. Z výsledků výzkumu vyplývá, že praktikami a rituály je upevňována firemní kultura a dobré sociální vztahy. Otázkou, zda se ve střediscích OCHT vyskytuje dilema materiální a nemateriální pomoci a jak jej případně pracovníci řeší, jsem zjistila, že u 21 středisek OCHT se dilema nevyskytuje, neboť poskytují jak materiální tak nemateriální pomoc. V pěti střediscích je poskytována jen materiální pomoc, přesto se zde dilema nevyskytuje, protože kultura organizace pracovníkovi ukáže, jak jej řešit. Dilema míry nemateriální pomoci přichází tehdy, kdy pracovník, na úkor svého soukromí, poskytne klientovi nemateriální pomoc. Toto dilema pracovníci pocítují

tehdy, když jim práce příliš zasahuje do soukromí. Řeší jej racionalizací, tedy rozumovým zdůvodněním, proč to tak nedělat. Dilema míry nemateriální pomoci by mělo přijít také tehdy, když pracovník poskytuje materiální a nemateriální pomoc nad rámec cílů, zakázky a z nich vyplývajícího individuálního plánu. Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci toto dilema nepocítují, protože jsou v této činnosti podporováni kulturou organizace.

Pokud by byla profese sociálního pedagoga v tabulce zaměstnání OCHT, viděla bych uplatnění tohoto pracovníka v jednadvaceti střediscích.

Na základě zjištěných skutečností považuji cíle své bakalářské práce za naplněné.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BAKOŠOVÁ, Zlatica, 2008, *Sociální pedagogika jako životná pomoc*. Bratislava FFUK, ISBN 978-80-969944-0-3.

Česká katolická charita, *Stručná historie ČKCH* [on line]. [cit. 2013-09-28]. Dostupné z: <http://www.dchrbno.caritas.cz/www/historie.htm>.

DCHB. 2012 *Výroční zpráva 2012*

DISMAN, Miroslav, 2005, *Jak se vyrábí sociologická znalost. Příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, ISBN 80-246-0139-7

Duchovní kodex Charitního díla v Diecézi brněnské, 2004.

HANZELKA, František a kol., 1922. *Rodinná katolická čítanka*. Nový Jičín: Obrození. [on line]. [cit. 2013-09-28]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/nase-charita-1922/>

HENDL, Jan, 2005, *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, ISBN 80-7367-040-2

CHARITA ČR, *Názvy organizace a vedoucí představitelé*, [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/nazvy-organizace-a-vedouci-predstavitele-1990-2012/>.

CHARITA ČR, *Poslání charity*, [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/>

CHARITA ČR, *Stanovy Charita Česká republika*, [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/res/data/014/001598.pdf>

Charitativní služba církve, pastorační péče o charitu, 2005, ČBK, Praha.

KAPPL, Miroslav. „Úvod“. In: *Proměny klienta, služeb sociální práce*, sborník, Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, ISBN 80-7041-716-1

KLIMEŠ, Lumír. 1981. *Slovník cizích slov*. 1. vyd. Praha: SPN, 1981, 24.

Kodex Charity Česká republika, 2009, ČBK.

KRAUS, Blahoslav a Petr SÝKORA, 2009, *Sociální pedagogika I*. Institut mezioborových studií Brno.

- KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. 2001. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, ISBN 80-7315-004-2.
- KRAUS, Blahoslav. 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-383-3.
- KUTNOHORSKÁ, Jana, 2007. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-2069-2
- LAAN V. d., Geert. 1998a. *Otázky legitimace sociální práce, pomoc není zboží*. Přeložila Eva KUSOVÁ. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-41-3
- MÁTEL, Andrej. Systematický postup řešení etických dilemat v sociální práci. In: *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN: 978-80-87182-13-0.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce/ Oldřich Matoušek a kol.* Vyd.1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2
- MATOUŠEK, Oldřich. 2001. *Základy sociální práce/ Oldřich Matoušek a kol.* Vyd.1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1398145296911_2
- MOLEK, Jan. 2011. *Řízení organizací sociálních služeb: vybrané problémy*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, ISBN 978-80-7416-083-7.
- MUSIL, Libor, HUBÍKOVÁ, Olga, KUBALČÍKOVÁ, Kateřina, HAMAROVÁ, Eleonóra 2002. *Kultura poskytování osobních sociálních služeb: případová studie domu na půl cesty. Zpráva z první fáze výzkumu*. [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupné z: <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/Musil2.pdf>
- MUSIL, Libor. 2004 "Ráda bych Vám pomohla, ale--": dilemata práce s klienty v organizacích. Vyd. 1. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903-0701-9.
- NAKONEČNÝ, Milan. 2005. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 80-247-0577-x.
- NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, ISBN 80-903070-0-0.

OCHT, 2012. *Výroční zpráva 2012*.

POSPÍŠIL, Ctirad, Václav. 2002. *Teologie služby*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 80-7192-742-1

PRŮCHA, Jan, WALTEROVÁ, Eliška, MAREŠ, Jiří. 1998. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, ISBN 80-7178-029-4

Ročenka 1997. *Diecézní charita Ostravsko-Opavská*. Olomouc: ACHO, 1997.

Strategický plán Oblastní charity Třebíč, revize září 2013

ÚLEHLA, Ivan. 2007. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-36-6.

VALEŠOVÁ, B. 2012. *Kapitoly z dějin Diecézní katolické charity Brno*“. [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupné z: (<http://brno.charita.cz/res/data/016/001986.pdf>)

VODÁČKOVÁ, Daniela. 2007. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-342-0.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupný z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

Zákon č. 3/2002 Sb. o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností a o změně některých zákonů (zákon o církvích a náboženských společnostech) [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupný z:

<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=52309&nr=3~2F2002&rpp=15#local-content>

Zákon č. 308/1991 Sb., o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností. Zrušen zákonem č.3/2002. [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupný z: <http://specp.prf.cuni.cz/lex/308-91.htm>

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů. [on line]. [cit. 2014-04-22]. Dostupný z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/7263/Zakon_o_socialne-pravni_ochrane_deti.pdf

ŽIŽLAVSKÝ, Martin. 2003. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*.

Brno: MU.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ACH – Arcidiecézní charita

ADM – Azylový dům pro muže

ČBK – Česká biskupská konference

ČKCH- Česká katolická charita

DCH – Diecézní charita

DMT – Domov pro matky Třebíč

FCH – Farní charita

CHOS – Charitní ošetrovatelská služba

CHPS – Charitní pečovatelská služba

OCH – Oblastní charita

DS – Diecézní středisko

CHČR- Charita Česká republika

DDŘ – Domov duchovních a řeholnic.

VZ DCHB- Výroční zpráva DCHB

VZ OCHT – Výroční zpráva OCHT

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1- Schéma kompetencí sociálního pedagoga, dle B.Krause.....str. 15

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1- Souhrnné informace k výskytu dilemata materiální a nemateriální pomoci v jednotlivých službách OCHT..... str. 55

Tabulka č. 2 – Souhrnná tabulka služeb OCHT s uplatněnými druhy kompetencí sociálního pedagoga.....str. 59

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. I - Scénář rozhovoru

Příloha č. II - Organizační schéma DCHB a Charity ČR

Příloha č. III - Struktura OCHT k 1. 1. 2014

PŘÍLOHA P I: SCÉNÁŘ ROZHOVORU

Datum rozhovoru:

Úvodní část rozhovoru:

- seznámení respondenta s výzkumem a jeho cíli
- souhlas respondenta se zvukovým záznamem rozhovoru a prezentací výsledků
- oznámení o anonymitě rozhovoru, ochraně získaných informací
- ubezpečení, že všechny získané informace budou využity pouze pro tento výzkum.

Samotný rozhovor:

- Jak se ztotožňujete s cíli organizace?
- Jak pociťujete pracovní podmínky, můžete srovnávat s jinou organizací?
- Jak jsi jako pracovník motivován?
- Jak jsou vám cíle služeb vysvětleny?
- Jak víte, co máte dělat? Jaká je vaše náplň práce?
- Je něco, s čím nesouhlasíte, máte možnost se k tomu vyjádřit?
- Pociťujete vliv vyššího vedení?
- Vnímáte a dotýkájí se vás organizační změny v OCHT?
- Cítíte se v organizaci jistě a bezpečně?
- Jaké pociťujete vztahy na vašem středisku a OCHT?
- Jste v této organizaci sám/sama za sebe, nebo za kolektiv?
- Jaké je celkové klima v organizaci a jak jste spokojený?
- Můžete mít nekonformní názor? Jak je tolerován?
- Je něco co děláte ve středisku a OCHT pravidelně?
- Je něco, čemu byste mohla říci praktika nebo rituál?
- Které typy služeb klientovi poskytujete (sociálně-právní poradenství, pomoc při vyplňování formulářů, přímluva nebo zastupování, emocionální doprovázení, psychologická podpora, přístup orientovaný na úkoly,...)?
- Jaká pomoc by podle vás měla být klientům vašeho střediska poskytována?

V rámci výzkumu jsem se zaměřila na míru a důvody pomoci klientovi nad rámec individuálního plánu vyplývajícího z cílů služby. Z toho vyplynuly tyto otázky.

- Pracujete s klientem i nad rámec zakázky?
- Požádal vás klient o podporu a pomoc ve vašem soukromém čase?
- Pociťil/a jste chuť pomoci klientovi v soukromém čase?
- Ovlivňují osudy vašich klientů váš osobní život. Vaše hodnoty a postoje k sociálním problémům?

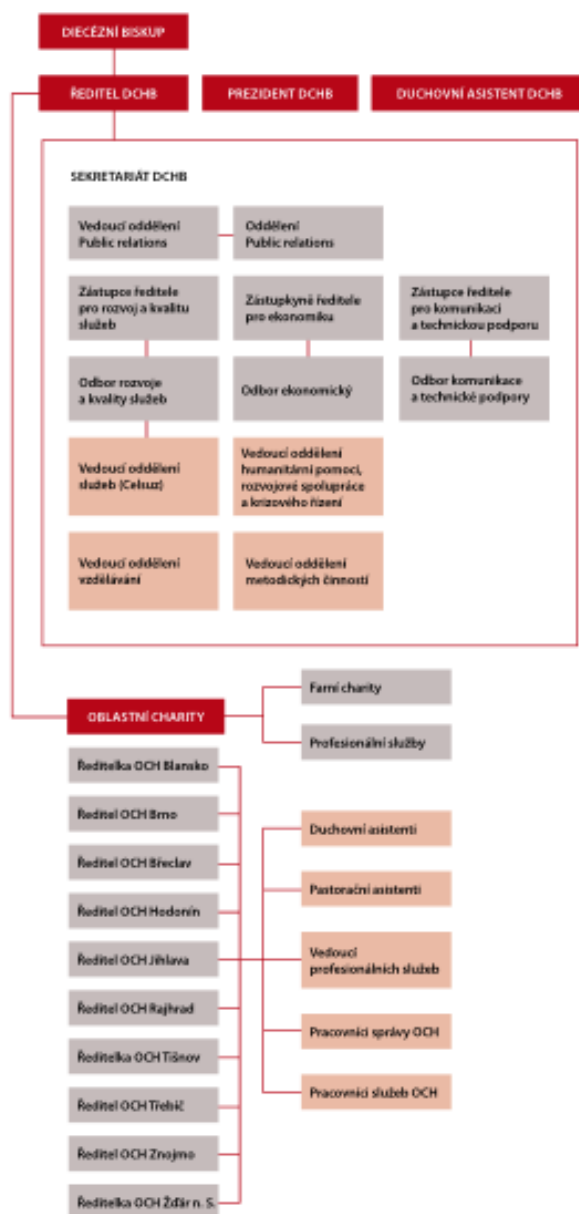
- Pomáháte lidem ve svém volnu (mimo zaměstnání), dobrovolnictví, občerní aktivity, osobní zájem? Co vám to přináší?
- Nosíte si někdy práci domů (v myšlenkách, doděláváte práci doma)?
- Pomáhá vám kultura organizace řešit dilemata vaší práce? Podporuje vaše rozhodnutí nebo je hrotí?

Nalezne sociální pedagog uplatnění v OČHT?

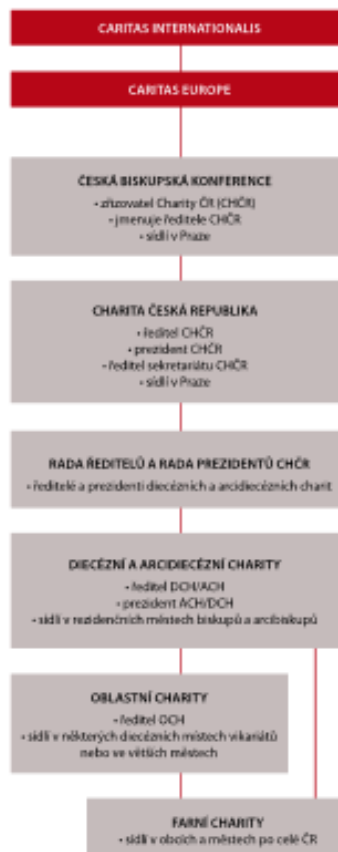
Odpověď na otázku zjistím analýzou dokumentů.

PŘÍLOHA P II: ORGANIZAČNÍ SCHÉMA DCHB A CHARITY ČR

Organizační schéma



Organizační struktura Charity v ČR



PŘÍLOHA P III: STRUKTURA OCHT K 1. 1. 2014

**ORGANIZAČNÍ SCHEMA
OBLASTNÍ CHARITY TŘEBÍČ (K 1. 1. 2014)**
Barvěné odlišeno spojení středisek pod jednoho vedoucího od 1. 1. 2014, resp. u AD a Al-pasa od 1. 8. 2013

