Innovasjon Norge
Norway grants
DP DŮSTOJNÁ PRÁCE
U2S UNIE ZAMĚSTNAVATELSKÝCH SVAZŮ ČESKÉ REPUBLIKY
Supported by the Norway Grants 2014-2021, in the frame of the Social Dialogue and Decent Work Programme.

Jiří Horecký

ROVNÉ PŘÍLEŽITOSTI

Rovné příležitosti v oblasti sociálních služeb z pohledu manažerského lze chápat jako snahu zajistit spravedlivý a vyvážený přístup k pracovním příležitostem, jako například rozvoj kariéry, benefiční možnosti pro všechny pracovníky bez ohledu na jejich pohlaví, rasu, náboženství nebo sexuální orientaci či zdravotní postižení, omezení nebo i jiné osobní charakteristiky. Manažeři pak hrají klíčovou roli při vytváření a udržování rovných příležitostí, ale i nastavení tohoto prostředí pro dodržování a naplňování rovných příležitostí. Dovolte mi uvést alespoň některé příklady, které můžeme nazvat specifiky spojených s trojúhelníkem manažerské práce, rovné příležitosti a sociální služby. Je to obecně rozvoj inkluzivní kultury. Můžeme říct i integrační kultury, pokud se budeme zejména bavit o zahraničních pracovnících. Zde by měli manažeři aktivně pracovat na vytváření inkluzivní pracovní kultury, která právě respektuje tu různorodost. Recruiting a nábor pracovníků - není to jenom ten nábor, ale to, čemu se říká recruiting and retaining. To znamená obecně přístup k tomu, jak při aplikaci rovných příležitostí nabírat, oslovovat zaměstnance, ale udržet si je u daného zaměstnavatele. Pak to může být rozvoj kariéry obecně. V sociálních službách nedostatečný rozvoj kariéry je uváděn v evropském měřítku jako jeden z důvodů nižší atraktivity tohoto odvětví z pohledu zaměstnanosti. Je to prevence diskriminace nebo to, čemu se říká harassment. A zde mají manažeři povinnost předcházet těmto případům, včas je detekovat. A pokud na ně přijdou nebo je objeví, tak včas intervenovat a účinně intervenovat. Je to ale i zohlednění specifik sociální práce. Sociální práce má svoje specifika a odlišnosti a je potřeba je brát v potaz a zamyslet se nad nimi. Celkově lze tedy říct, že manažeři hrají klíčovou roli při vytváření a dodržování prostředí rovných příležitostí v oblasti sociálních služeb, což přispívá, a musí a mělo by přispívat k efektivnímu poskytování sociální péče a podpory.

FLEXIBILITA PRÁCE

V oblasti sociálních služeb mohou flexibilní formy přinést řadu výhod. Problémem je, že charakter a sociálních služeb jejich poskytování výrazně omezuje používání a aplikaci flexibilních forem práce. Samozřejmě je to možné u některých profesí, ale u většiny, zejména těch přímo obslužných nebo léčivých profesí, je to velmi omezené. Když bychom se koukli na nejčastější nástroje flexibilní nástroje na trhu práce, tak je to například práce na dálku nebo tzv. home office. To je prakticky možné pouze o některých administrativních činnostech nebo možná ekonomických činnostech, ale u těch přímo obslužných a intervenčních to nedává smysl a není to ani možné. Flexibilní pracovní doba - opět je to nástroj, který nelze použít u toho právě směnného provozu a každodenní poskytování péče a podpory, sdílení pracovního místa nebo to, čemu se říká job sharing. Opět je to velmi omezené a stejně tak se třeba uvádí, že jedna z forem flexibility je umožnění práce na základě tzv. freelance přístupu, konzultantské práce nebo na základě živnostenského oprávnění. To je věc, která je běžná například v Nizozemsku nebo v Itálii, ale česká legislativa pro ní nemá oporu. To, co je ale možné nebo by mohlo být možné, je větší zapojení zaměstnanců do rozpisu směn. To je věc, která funguje například v Rakousku, že zaměstnanci buď mají možnost si sami mezi sebou bez zásahu managementu rozhodnout a rozepsat, ale i měnit obsazení směn, anebo že mají nějaký významný nástroj, jak do toho zasáhnout. To si myslím, že je jedna z věcí, na které bychom se měli zaměřit, pokud se budeme bavit o implementaci flexibilních forem práce právě v sociálních službách, které jsou velmi specifické z pohledu aplikace široké škály flexibilních nástrojů.

BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ PŘI PRÁCI NAD RÁMEC ZAKONNÝCH POVINNOSTÍ

Oblast interního a externího násilí na pracovišti a násilí s agresivními klienty je v sociálních službách tou klíčovou oblastí a je pozornost ze strany ředitelů, ze strany ředitelek, managementu obecně. Je to, nechá se říci, nějaká černá noční můra těch ředitelů, že by se mohly objevit nějaké výskyty násilí, abusementu, týrání, zanedbávání péče a je potřeba věnovat pozornost ve třech oblastech a nástrojích. První je prevence, široká prevence, zapojení všech zaměstnanců do preventivních programů, vzdělávání a tréninku. Druhá oblast jsou nástroje rychlé a včasné detekce. To znamená, když už se to děje, tak na to opravdu rychle přijít. A třetí oblastí, když se na to přijde, tak účinně, okamžitě intervenovat a tyto zkušenosti zase promítnout zpátky do preventivních programů. Když bychom si řekli jenom vzorově, jaké jsou ty jednotlivé prvky, které tuto oblast nějakým způsobem určují, tak v první řadě je to hodnocení rizik, analýza rizik. Každá sociální služba může mít jiné možné projevy výskytu násilí, zanedbávání a může mít i jiný význam a hodnotu těch rizik. Rizika je potřeba analyzovat a věnovat se jim. Zjišťování potřeb a pohledu zaměstnanců - zaměstnanci jsou ti, kteří a mohou být nositelem projevů násilí, nebo mohou být ti, kteří na ně přijdou, anebo mohou být ti, kteří mají nejlepší informace pro to, jak včas detekovat a jak řešit tyto projevy. Samozřejmě oblast prevence obsahuje právě to školení a je důležité se nezaměřovat na zaměstnance jenom v přímo obslužných profesích, ale jsou to také například uklizečky, pradleny, mohou to být zaměstnanci recepce, kteří přicházejí do kontaktu s klienty nebo s rodinnými příslušníky, protože to násilí máme samozřejmě jak interní, tak externí a měli by vědět, jak některým těmto situacím čelit, předcházet a jak je případně zvládat. Když už k tomu dojde, pak další oblastí je podpora při traumatických situacích a pak samozřejmě obecně bezpečnostní politiky a postupy. Dá se říct, že prevence a zvládání násilí na pracovišti v sociálních službách jsou důležitým klíčovým tématem, které někdy bývá podceňováno. Někdy bývá podceňováno některou složkou managementu. A právě proto je potřeba vnímat všechny ty tři oblasti a věnovat jim následná náležitou pozornost, protože není rok, kdy by jsme ať už v ČR nebo jinde v nějaké evropské zemi nezaznamenali z médií nějaký projev zanedbávání, týrání či násilí fyzického či verbálního, psychického právě v oblasti sociálních služeb.

SPECIFIKA PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Práce v sociálních službách vykazuje celou řadu specifik a ve vztahu k zaměstnancům je to práce, která je psychicky a fyzicky velmi náročná. Je to práce, kde je spíše nižší úroveň odměňování, a to je trend, který je celosvětový, nejenom celoevropský, ale je to i práce, která dodává nějakou smysluplnou a bezprostřední zpětnou vazbu, že to, co děláme, má smysl, že ty pracovníky někdo potřebuje. Ve vztahu ke klientům a sociální služby, například v porovnání s komerčními službami, mají několik odlišností. Jednak je to lidský aspekt, je to také to, že vstupujeme do intimity klienta. Jsou tam etické rozměry, které jsou poměrně složité, je tam různorodost klientely. Těch více než půl milionu příjemců sociálních služeb v ČR jsou rozdílné věkové skupiny s rozdílnými potřebami a potřebou péče a podpory. Sociální služby se vykazují také sociální spravedlností, to znamená, jsou to služby, které by měly být poskytovány ve stejné kvalitě všem stejně, bez jakékoliv diskriminace či omezení. Sociální služby nejsou jenom služby péče, ale i služby prevence a intervence, které s sebou nesou ještě další specifika - anonymita klientů apod. A sociální služby vyžadují specifický nejenom přístup, ale i vzdělávání, kompetence, nedají se dělat bez multidisciplinárního přístupu a kooperace. V sociálních službách se více než v jiných profesích pracuje s krizovými situacemi a ti pracovníci mohou být a jsou vystavováni krizovým situacím a musejí se rozhodovat právě na základě etických hodnot. A v řadě případů řeší třeba nějaká etická dilemata právě ve vztahu ke klientovi nebo například k rodinnému příslušníkovi nebo dalším osobám. Celkově lze říct, že práce v sociálních službách vyžaduje kombinaci profesních dovedností, empatie, silného sociálního uvědomění, aby bylo možné účinně podporovat jednotlivce a komunity v jejich potřebách a výzvách.

Innovasjon Norge
Norway grants
DP DŮSTOJNÁ PRÁCE
U2S UNIE ZAMĚSTNAVATELSKÝCH SVAZŮ ČESKÉ REPUBLIKY
Supported by the Norway Grants 2014-2021, in the frame of the Social Dialogue and Decent Work Programme.

Jiří Horecký

EQUAL OPPORTUNITIES

Equal opportunities in the field of social services from a managerial perspective can be understood as an effort to ensure fair and balanced access to work opportunities, such as career development, benefit opportunities for all workers regardless of their gender, race, religion or sexual orientation or disability, limitation or and other personal characteristics. Managers then play a key role in creating and maintaining equal opportunities, but also in setting this environment for observing and fulfilling equal opportunities. Let me give at least some examples that we can call the specifics associated with the triangle of managerial work, equal opportunities and social services. It is generally the development of an inclusive culture. We can also say integration cultures, if we are talking about foreign workers in particular. Here, managers should actively work to create an inclusive work culture that respects that diversity. Recruiting and recruitment of workers - it's not just the recruitment, but what is called recruiting and retaining. This means a general approach to how to recruit, approach employees, but retain them with a given employer when applying equal opportunities. Then it can be career development in general. In social services, insufficient career development is cited on a European scale as one of the reasons for the lower attractiveness of this sector from the point of view of employment. It is the prevention of discrimination or what is called harassment. And here managers have the duty to prevent these cases, to detect them in time. And if they come across them or discover them, intervene in time and intervene effectively. But it is also taking into account the specifics of social work. Social work has its specifics and differences and it is necessary to take them into account and think about them. Overall, therefore, it can be said that managers play a key role in creating and maintaining an environment of equal opportunities in the field of social services, which contributes, and must and should contribute to the effective provision of social care and support.

WORK FLEXIBILITY

In the field of social services, flexible forms can bring a number of advantages. The problem is that the nature of social services and their provision significantly limits the use and application of flexible forms of work. Of course, this is possible for some professions, but for most, especially those directly serving or healing professions, it is very limited. If we were to look at the most common flexible tools on the labor market, it is, for example, remote work or the so-called home office. This is practically only possible for some administrative activities or perhaps economic activities, but for those that are directly service-oriented and interventionist, it does not make sense and is not even possible. Flexible working hours - again, it is a tool that cannot be used for shift work and the daily provision of care and support, job sharing or what is called job sharing. Again, it is very limited and it is also stated that one of the forms of flexibility is the possibility of working on the basis of a so-called freelance approach, consulting work or on the basis of a trade license. This is something that is common in, for example, the Netherlands or Italy, but the Czech legislation does not support it. But what is possible or could be possible is greater employee involvement in shift scheduling. This is something that works, for example, in Austria, that the employees either have the opportunity to decide among themselves without the intervention of the management and to schedule, but also to change the assignment of shifts, or that they have some important tool to intervene in this. I think this is one of the things we should focus on if we talk about the implementation of flexible forms of work in social services, which are very specific from the point of view of applying a wide range of flexible tools.

SAFETY AND HEALTH PROTECTION WHEN WORKING ABOVE LEGAL OBLIGATIONS

The area of internal and external violence in the workplace and violence with aggressive clients is a key area in social services and is the focus of directors, female directors, and management in general. It is, let's say, some kind of black nightmare of those directors that there could be some occurrences of violence, abuse, abuse, neglect of care and attention needs to be paid in three areas and tools. The first is prevention, broad prevention, involvement of all employees in prevention programs, education and training. The second area is fast and early detection tools. That means, if it's already happening, figure it out really quickly. And the third area, when it comes down to it, to intervene effectively and immediately and project these experiences back into prevention programs. If we were to say just by way of example, what are the individual elements that determine this area in some way, then first of all it is risk assessment, risk analysis. Each social service may have different possible manifestations of the occurrence of violence, neglect and may also have a different meaning and value of those risks. Risks need to be analyzed and addressed. Determining the needs and perspective of employees - employees are the ones who and may be the bearers of manifestations of violence, or they may be the ones who come across them, or they may be the ones who have the best information on how to detect and deal with these manifestations in time. Of course, the field of prevention includes that training and it is important not to focus on employees only in directly service professions, but they are also, for example, cleaners, laundresses, they can be reception staff who come into contact with clients or family members, because we have that violence of course both internal and external and they should know how to face, prevent and possibly manage some of these situations. When that happens, the next area is trauma support and then of course security policies and procedures in general. It can be said that the prevention and management of workplace violence in social services is an important key topic that is sometimes underestimated. Sometimes it is underestimated by some part of the management. And that is precisely why it is necessary to perceive all three areas and to pay them subsequent due attention, because there is not a year when, whether in the Czech Republic or in another European country, we do not record from the media some form of neglect, abuse or violence, whether physical or verbal, psychological in the field of social services.

SPECIFICITY OF WORK IN SOCIAL SERVICES

Work in social services has a number of specifics, and in relation to employees, it is a job that is mentally and physically very demanding. It's a job where there's rather a lower level of pay, and that's a trend that's global, not just pan-European, but it's also a job that provides some meaningful and immediate feedback that what we're doing is meaningful, that those workers someone needs In relation to clients and social services, for example, compared to commercial services, they have several differences. On the one hand, it is the human aspect, it is also that we enter into the intimacy of the client. There are ethical dimensions that are quite complex, there is a diversity of clientele. The more than half a million recipients of social services in the Czech Republic are of different age groups with different needs and the need for care and support. Social services are also characterized by social justice, that is, they are services that should be provided in the same quality to everyone equally, without any discrimination or restrictions. Social services are not only care services, but also prevention and intervention services, which carry with them even more specifics - client anonymity, etc. And social services require not only a specific approach, but also education, competence, they cannot be done without a multidisciplinary approach and cooperation. Social services deal with crisis situations more than in other professions, and those workers can be and are exposed to crisis situations and have to make decisions precisely on the basis of ethical values. And in many cases, they solve, for example, some ethical dilemmas precisely in relation to the client or, for example, to a family member or other persons. Overall, working in social services requires a combination of professional skills, empathy, strong social awareness to effectively support individuals and communities in their needs and challenges.

Innovasjon Norge
Norway grants
DP DŮSTOJNÁ PRÁCE
U2S UNIE ZAMĚSTNAVATELSKÝCH SVAZŮ ČESKÉ REPUBLIKY
Supported by the Norway Grants 2014-2021, in the frame of the Social Dialogue and Decent Work Programme.

Jiří Horecký

LIKE MULIGHETER

Like muligheter innen sosiale tjenester fra et lederperspektiv kan forstås som et forsøk på å sikre rettferdig og balansert tilgang til arbeidsmuligheter, for eksempel karriereutvikling, ytelsesmuligheter for alle arbeidstakere uavhengig av kjønn, rase, religion eller seksuell legning eller funksjonshemming, begrensning eller og andre personlige egenskaper. Ledere spiller da en nøkkelrolle i å skape og opprettholde like muligheter, men også i å sette dette miljøet for å observere og oppfylle like muligheter. La meg gi i det minste noen eksempler som vi kan kalle det spesifikke knyttet til triangelet lederarbeid, likestilling og sosiale tjenester. Det er generelt utviklingen av en inkluderende kultur. Vi kan også si integreringskulturer, hvis vi snakker om fremmedarbeidere spesielt. Her bør ledere aktivt jobbe for å skape en inkluderende arbeidskultur som respekterer det mangfoldet. Rekruttering og rekruttering av arbeidstakere – det er ikke bare rekruttering, men det som kalles rekruttering og beholde. Dette betyr en generell tilnærming til hvordan rekruttere, henvende seg til ansatte, men beholde dem hos en gitt arbeidsgiver ved bruk av like muligheter. Da kan det være karriereutvikling generelt. Innenfor sosiale tjenester blir utilstrekkelig karriereutvikling nevnt i europeisk målestokk som en av årsakene til denne sektorens lavere attraktivitet fra et sysselsettingssynspunkt. Det er forebygging av diskriminering eller det som kalles trakassering. Og her har ledere plikt til å forhindre disse tilfellene, å oppdage dem i tide. Og hvis de kommer over dem eller oppdager dem, grip inn i tide og grip inn effektivt. Men det tar også hensyn til spesifikke sosialt arbeid. Sosialt arbeid har sine detaljer og forskjeller, og det er nødvendig å ta hensyn til dem og tenke på dem. Samlet sett kan man derfor si at ledere spiller en nøkkelrolle i å skape og opprettholde et miljø med like muligheter innen sosiale tjenester, som bidrar, og må og bør bidra til effektiv yting av sosial omsorg og støtte.

ARBEIDSFLEKSIBILITET

Innenfor sosiale tjenester kan fleksible skjemaer gi en rekke fordeler. Problemet er at sosiale tjenesters karakter og tilbudet av dem i betydelig grad begrenser bruken og anvendelsen av fleksible arbeidsformer. Selvfølgelig er dette mulig for noen yrker, men for de fleste, spesielt de direkte tjenende eller helbredende yrkene, er det svært begrenset. Hvis vi skulle se på de vanligste fleksible verktøyene på arbeidsmarkedet, er det for eksempel fjernarbeid eller det såkalte hjemmekontoret. Dette er praktisk talt bare mulig for enkelte administrative aktiviteter eller kanskje økonomiske aktiviteter, men for de som er direkte serviceorienterte og intervensjonistiske gir det ikke mening og er ikke engang mulig. Fleksibel arbeidstid – igjen er det et verktøy som ikke kan brukes til skiftarbeid og daglig omsorg og støtte, jobbdeling eller det som kalles jobbdeling. Igjen er det svært begrenset og det opplyses også at en av formene for fleksibilitet er muligheten for å jobbe ut fra en såkalt freelance-tilnærming, konsulentarbeid eller ut fra en handelslisens. Dette er noe som er vanlig i for eksempel Nederland eller Italia, men den tsjekkiske lovgivningen støtter det ikke. Men det som er mulig eller kan være mulig er større medarbeiderinvolvering i skiftplanlegging. Dette er noe som fungerer, for eksempel i Østerrike, at de ansatte enten har mulighet til å bestemme seg imellom uten innblanding fra ledelsen og å planlegge, men også å endre tildelingen av skift, eller at de har et viktig verktøy for å gripe inn i dette. Jeg mener dette er en av tingene vi bør fokusere på hvis vi snakker om implementering av fleksible arbeidsformer i sosialtjenesten, som er veldig spesifikke med tanke på bruk av et bredt spekter av fleksible verktøy.

SIKKERHET OG HELSEVERN NÅR ARBEID OVER JURIDISKE FORPLIKTELSER

Området intern og ekstern vold på arbeidsplassen og vold mot aggressive klienter er et sentralt område i sosiale tjenester og er i fokus for direktører, kvinnelige direktører og ledelsen generelt. Det er, la oss si, en slags svart mareritt av disse regissørene at det kan være noen forekomster av vold, overgrep, overgrep, omsorgssvikt og oppmerksomhet må vies på tre områder og verktøy. Den første er forebygging, bred forebygging, involvering av alle ansatte i forebyggingsprogrammer, utdanning og opplæring. Det andre området er raske og tidlig deteksjonsverktøy. Det betyr at hvis det allerede skjer, finn ut av det veldig raskt. Og det tredje området, når det kommer til stykket, å gripe inn effektivt og umiddelbart og projisere disse erfaringene tilbake til forebyggingsprogrammer. Hvis vi bare skal si som eksempel, hva er de enkelte elementene som bestemmer dette området på en eller annen måte, så er det først og fremst risikovurdering, risikoanalyse. Hver sosialtjeneste kan ha forskjellige mulige manifestasjoner av forekomsten av vold, omsorgssvikt og kan også ha en annen betydning og verdi av disse risikoene. Risikoer må analyseres og adresseres. Bestemme behovene og perspektivet til ansatte - ansatte er de som og kan være bærere av manifestasjoner av vold, eller de kan være de som kommer over dem, eller de kan være de som har den beste informasjonen om hvordan de kan oppdage og håndtere disse manifestasjonene i tide. Forebyggingsfeltet inkluderer selvsagt den opplæringen og det er viktig å ikke fokusere på ansatte kun i direkte serviceyrker, men de er også for eksempel renholdere, vaskedamer, de kan være resepsjonsansatte som kommer i kontakt med klienter eller familie. medlemmer, fordi vi har den volden selvfølgelig både intern og ekstern, og de bør vite hvordan de skal møte, forebygge og eventuelt håndtere noen av disse situasjonene. Når det skjer, er neste område traumestøtte og så selvfølgelig sikkerhetspolicyer og prosedyrer generelt. Man kan si at forebygging og håndtering av vold på arbeidsplassen i sosialtjenesten er et viktig nøkkeltema som noen ganger undervurderes. Noen ganger blir det undervurdert av en del av ledelsen. Og det er nettopp derfor det er nødvendig å oppfatte alle tre områdene og gi dem etterfølgende oppmerksomhet, fordi det ikke er et år da vi, enten det er i Tsjekkia eller i et annet europeisk land, ikke registrerer fra media noen form for omsorgssvikt, overgrep eller vold, enten det er fysisk eller verbal, psykisk innen sosiale tjenester.

SPESIFISITET AV ARBEID I SOSIALTJENESTER

Arbeid i sosialtjenesten har en rekke særtrekk, og i forhold til ansatte er det en jobb som er psykisk og fysisk svært krevende. Det er en jobb der det er heller et lavere lønnsnivå, og det er en trend som er global, ikke bare pan-europeisk, men det er også en jobb som gir meningsfull og umiddelbar tilbakemelding om at det vi gjør er meningsfullt, at de arbeiderne noen behov I forhold til klienter og sosiale tjenester, for eksempel sammenlignet med kommersielle tjenester, har de flere forskjeller. På den ene siden er det det menneskelige aspektet, det er også at vi går inn i intimiteten til klienten. Det er etiske dimensjoner som er ganske komplekse, det er et mangfold av klientell. De mer enn en halv million mottakerne av sosiale tjenester i Tsjekkia er av ulike aldersgrupper med ulike behov og behov for omsorg og støtte. Sosiale tjenester er også preget av sosial rettferdighet, det vil si at de er tjenester som skal gis i samme kvalitet til alle likt, uten noen form for diskriminering eller begrensninger. Sosiale tjenester er ikke bare omsorgstjenester, men også forebyggings- og intervensjonstjenester, som bærer med seg enda mer spesifikt – klientanonymitet osv. Og sosiale tjenester krever ikke bare en spesifikk tilnærming, men også utdanning, kompetanse, de kan ikke gjøres uten en tverrfaglig tilnærming og samarbeid. Sosialtjenesten håndterer krisesituasjoner mer enn i andre profesjoner, og de arbeidstakerne kan være og er utsatt for krisesituasjoner og må ta beslutninger nettopp ut fra etiske verdier. Og i mange tilfeller løser de for eksempel noen etiske dilemmaer nettopp i forhold til klienten eller for eksempel til et familiemedlem eller andre personer. Samlet sett krever arbeid i sosiale tjenester en kombinasjon av faglige ferdigheter, empati, sterk sosial bevissthet for å effektivt støtte enkeltpersoner og lokalsamfunn i deres behov og utfordringer.