

Abstrakt:

Sociální smír má v demokraticky fungujících společnostech vysokou politickou hodnotu, zvláště pak v zemích se socialistickou minulostí. Za jeho dosažení nesou odpovědnost politici vytvořením vhodných legislativních a finančních podmínek, stejně jako organizace a jejich managementy, které v systému plní stanovené funkce. Významnou pozici při výkonu sociální práce mají poskytovatelé sociálních služeb. Zatímco pro sociální služby existují standardy kvality, pro kvalitu řízení zatím žádný oborově relevantní model vytvořen nebyl.

Cílem této disertační práce je na základě pragmatismu a konstruktivismu vytvořit model kvality řízení poskytovatele sociální služby. Tento model vzniká jako průnik poznatků obsažených v teorii organizace a aktuálního legislativního nastavení dvou právních forem poskytovatele, kterými jsou spolky a ústavy. Teorie organizace je v práci pojata jako meta teorie tvořená třemi perspektivami, které jsou obsahově syceny sadou sub teorií. Relevance vzniklého modelu je testována v prostředí organizací, které se v letech 2013 – 2019 umístily na čelních pozicích soutěže Neziskovka roku.

Vytvořený model kvality řízení má 14 perspektiv, přičemž relevance 12 z nich byla také ověřena. Každá perspektiva dále obsahuje kvalitativní dimenze, jejichž bližší specifikace již nebyla cílem této disertační práce. Dobré řízení je na základě vytvořeného modelu pojímáno duálně, tedy jako proces a současně jako jeho okamžitý výstup. Zároveň je k tomuto pojmu přistupováno dynamicky, neboť jeho podobu modifikují aktuální vnější a vnitřní vlivy. Umění managementu na základě tohoto modelu spočívá ve správné synchronizaci zavedených, rozvíjených a rozvíjejících se organizačních procesů s ohledem na stav vnitřního a vnějšího organizačního prostředí.

V oblasti sociální práce je úspěšnost managementu vždy demonstrována na úrovni konkrétního člověka, klienta sociální služby. Poskytovatelé sociálních služeb zůstanou „pouhými“ nástroji používanými ke zprostředkování sociální pomoci. Ta je účinná jen v případě, že si organizace osvojí model dobrého řízení, a jejich managementy dokáží zajistit organizační rozvoj v rámci tohoto modelu. Změna sociální situace klienta, se v tomto pojetí stává výslednicí míry zavedení modelu dobrého řízení do správy poskytovatele sociální služby.