

# **Profesní vztah pracovníka v sociálních službách k uživateli terénních služeb**

Bc. Nikola Šnajdrová

---

Diplomová práce  
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Nikola Šnajdrová  
Osobní číslo: H190505  
Studijní program: N0111A190013 Sociální pedagogika  
Studijní obor: Sociální pedagogika  
Forma studia: Kombinovaná  
Téma práce: Profesní vztah pracovníka v sociálních službách k uživateli terénních služeb

### Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti terénních sociálních služeb, profesního vztahu pracovníka k uživateli a specifik práce s uživatelem.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

**Seznam doporučené literatury:**

CLOUD, Henry a John Sims TOWNSEND, 1998. Hranice: Kde jsou zdravé meze ve vztazích a v osobním životě? Praha: Návrat domů. ISBN 80-854-9583-X.

GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.

JANOUSHKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed., 2008. Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-503-4.

KOPŘIVA, Karel, 2013. Lidský vztah jako součást profese. 7. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0528-9.

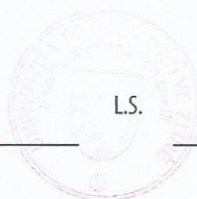
ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Anna Petr Šafránková, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2021**

Termín odevzdání diplomové práce: **23. dubna 2021**

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



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

Ve Zlíně dne 15. ledna 2021

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 obhajoby<sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> 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 § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 8.4.2021

<sup>1)</sup> 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;

<sup>2)</sup> Vysoká škola nevyžáděně 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 těm nejmeně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo než-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:

(5) Do práva autorského také nezahrnuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, ušije-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 sestává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit 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 výdělků jím 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 přihlíží ke výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Tato diplomová práce se zabývá profesním vztahem pracovníka v sociálních službách k uživateli terénních služeb. Kvalitativní výzkum byl prováděn na jedné z mnoha Charit České republiky. Konkrétně na třech střediscích – na terénní odlehčovací službě, centru osobní asistence a na domácí pečovatelské službě. Výsledky z rozhovorů s jejich zhodnocení jsou uvedeny v praktické části této práce. V teoretické části je pro lepší pochopení vymezen profesní vztah, dále jsou vysvětleny hranice profesního vztahu, rizika, která ohrožují profesní vztah a prevence rizik profesního vztahu. V další kapitole je popsán etický kodex a ve třetí kapitole je popsána charakteristika organizace a jednotlivých služeb. V praktické části jsou uvedeny výsledky z rozhovorů a jejich zhodnocení.

Klíčová slova: Pracovník v sociálních službách, terénní služby, uživatel, profesní vztah

## **ABSTRACT**

This diploma thesis deals with the professional relationship of a worker in social services to a user of field services. Qualitative research was carried out at one of the many Charities of the Czech Republic. Specifically, at three centers - the field relief service, the personal assistance center and the home care service. The results of interviews with their evaluation are presented in the practical part of this work. The theoretical part defines the professional relationship for a better understanding, then explains the boundaries of the professional relationship, the risks that threaten the professional relationship and the prevention of risks of the professional relationship. The next chapter describes the code of ethics and the third chapter describes the characteristics of the organization and individual services. The practical part presents the results of the interviews and their evaluation.

Keywords: Worker in social services, field services, user, professional relationship

Chtěla bych poděkovat paní Mgr. Anně Petr Šafránkové, Ph.D. za odborné rady, cenné připomínky a ochotu při vedení mé diplomové práce.

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

**OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 PROFESNÍ VZTAH MEZI PRACOVNÍKEM V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A UŽIVATELEM TERÉNNÍ SLUŽBY.....</b>	<b>13</b>
1.1 VYMEZENÍ PROFESNÍHO VZTAHU.....	13
1.2 HRANICE PROFESNÍHO VZTAHU .....	15
1.3 RIZIKA OHROŽUJÍCÍ PROFESNÍ VZTAH .....	17
1.4 PREVENCE RIZIK PROFESNÍHO VZTAHU.....	25
<b>2 ETICKÝ KODEX.....</b>	<b>27</b>
2.1 ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH ČESKÉ REPUBLIKY.....	29
<b>3 POPIS ORGANIZACE A JEDNOTIVÝCH SLUŽEB .....</b>	<b>31</b>
3.1 CENTRUM OSOBNÍ ASISTENCE .....	32
3.2 DOMÁCÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA.....	34
3.3 TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA .....	36
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>38</b>
<b>4 REALIZACE VÝZKUMU .....</b>	<b>39</b>
4.1 CÍLE VÝZKUMU .....	39
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	40
4.3 VÝZKUMNÁ STRATEGIE.....	40
4.4 VÝZKUMNÁ METODA .....	42
4.5 JEDNOTKA ZKOUMÁNÍ A JEDNOTKA ZJIŠŤOVÁNÍ.....	43
4.6 METODA ZPRACOVÁNÍ DAT .....	44
<b>5 INTERPRETAČNÍ ČÁST.....</b>	<b>45</b>
5.1 POPIS PROFESNÍHO VZTAHU MEZI PSS A UŽIVATELEM .....	45
5.1.1 Co je profesní vztah .....	45
5.1.2 Význam profesního vztahu .....	47
5.1.3 Role profesního vztahu .....	47
5.2 NASTAVENÍ PROFESNÍHO VZTAHU PSS S UŽIVATELEM.....	48
5.2.1 Způsob nastavení profesního vztahu.....	48
5.2.2 Důležitost profesního vztahu.....	50
5.2.3 Podpora při nastavování profesního vztahu .....	51
5.2.4 Komplikace při nastavování profesního vztahu .....	51
5.3 UDRŽENÍ PROFESNÍHO VZTAHU PSS S UŽIVATELEM.....	53
5.3.1 Udržení si nastaveného profesního vztahu.....	53
5.3.2 Pomoc pracovního týmu a organizace .....	54
5.4 PŘEKROČENÍ PROFESNÍHO VZTAHU MEZI PSS A UŽIVATELEM .....	56



---

5.4.1	Zkušenosti s překročením profesního vztahu.....	56
5.4.2	Negativní dopad na profesní vztah s uživatelem při jeho překročení .....	57
5.4.3	Pozitiva při udržení si dobře nastaveného profesního vztahu s uživatелеm .....	58
<b>6</b>	<b>SHRNUTÍ A DISKUZE .....</b>	<b>59</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>64</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>68</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>70</b>

## ÚVOD

Hlavním tématem mé diplomové práce je identifikování zkušeností pracovníků v sociálních službách s udržováním profesních vztahů při práci s uživateli terénních služeb.

Inspirací

pro toto téma bylo mé zaměstnání, kde pracuji jako sociální pracovník v jedné terénní službě na Charitě. Postupem času zaznamenávám, že pro mnoho pracovníků je obtížné si nastavený profesní vztah s uživateli udržet na jedné a té samé úrovni. A je důležité, aby pracovníci uměli o profesním vztahu komunikovat, protože tato problematika je důležitá při práci s uživateli. Tato zkušenost byla důvodem, proč jsem si zvolila právě toto téma

pro mou diplomovou práci.

Cílem této práce je tedy odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, která zní: *Jak pracovníci v sociálních službách specifikují svůj profesní vztah s uživateli terénních služeb?* V sociální práci mají pracovníci v sociálních službách mimo jiné za cíl dosáhnout kvalitní a efektivní spolupráce s uživatelem. A také udržet správně nastavený vztah mezi nimi. Při budování vztahu s uživatelem nesmí pracovník opomíjet nastavení pomyslné profesní hranice. Nastavení a udržení čistě profesního vztahu není vždy pro pracovníka jednoduché, ale je nepostradatelnou součástí jeho práce. Pracovníci se mohou setkávat s obtížnostmi při nastavování a udržení profesního vztahu nebo se situacemi, které vnímáme jako překročení profesního vztahu. Překročení tohoto vztahu poté může do něj vnést různá rizika. Otázka profesního vztahu bývá často nesnadná, protože pracovníci se musí

podílet

na tom, aby profesní vztah dobře nastavili, poté ho udržovali a uchránili před překračováním ze strany uživatelů i sebe samých.

Cílem mé diplomové práce je tedy identifikovat zkušenosti profesního vztahu pracovníků v sociálních službách ve vztahu s uživatelem terénních služeb. Pro získání dat jsem volila kvalitativní metodu. Jako konkrétní metodu pak polostrukturovaný rozhovor. Rozhovory jsou vedeny s pracovníky sociálních služeb, konkrétně v terénních službách Charity – středisko terénní odlehčovací služby, centrum osobní asistence a domácí pečovatelské služby. Cílem tedy je, aby si každý pracovník sociálních služeb správně nastavil a udržel svůj profesní vztah s uživateli služby. Správné nastavení a udržení si profesního vztahu by mělo vést k efektivní a profesionální práci s uživatelem. Aby služba

probíhala kvalitně, je potřeba identifikovat zkušenosti sociálních pracovníků terénních služeb s problematikou profesního vztahu.

Diplomová práce je rozdělena do tří částí. V první části jsou uvedeny teoretické poznatky a definování pojmů, které jsou stěžejní pro dané téma. Druhá část popisuje metodologii výzkumu a třetí část slouží k interpretaci získaných dat, která plynou z výzkumu. V teoretické části se věnuji terénním službám celkově, etickému kodexu, vymezení profesního vztahu a jeho zabýváním se a možným následkům při jeho překročení.

Výsledky této práce odhalí konkrétní zkušenosti pracovníků v sociálních službách s profesním vztahem k uživateli terénních služeb. Získané poznatky mohou poté sloužit jako podnět a inspirace pro studování dané problematiky. Výsledky mohou být i přínosem pro jednotlivá střediska terénních služeb.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 PROFESNÍ VZTAH MEZI PRACOVNÍKEM V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A UŽIVATELEM TERÉNNÍ SLUŽBY

V první kapitole je vymezen profesní vztah pracovníka v sociálních službách (dále jen PSS) k uživateli terénních služeb. Je důležité připomenout, že tento vztah je především pomáhající. Celý svůj život se učíme navazovat nové lidské vztahy, které z nás vytvářejí lidskou bytost. Díky lidským vztahům vzniká socializace každého jedince (Vymětal a kol., 2004).

Tato kapitola popisuje profesní vztah PSS a uživatele terénních služeb, význam tohoto vztahu, dále vzájemné spolupráce mezi PSS a uživatelem a možných rizik, které ohrožují nastavený profesní vztah.

Nejdůležitějším předpokladem k účinné pomoci druhému člověku je touha pomoci. Bez pozitivního přístupu se nikdy nemůžeme stát dobrými v profesích, jejichž hlavní náplní

je pomáhat. Pomáhající profese je mnohem více službou a posláním než rutinní prací.

Jedním z podstatných kritérií pro pomáhající profesi, je i schopnost a ochota jednat podle etických měřítek. Etiku jako takovou do pomáhajících profesí, konkrétně do lékařství, zavedl už řecký lékař Hippokrates, jehož přísahu skládají lékaři (Jankovský, 2018).

## 1.1 Vymezení profesního vztahu

Navazování vztahů je pro každého z nás jedna z nejpřirozenějších věcí našeho každodenního života, potykáme se s tím již od narození. Například Hartl a Hartlová (2010) popisují vztah jako „*působení mezi dvěma nebo více jevy, objekty či osobami.*“ Za vznikem každého nového vztahu stojí dvě nebo více osob.

Je mnoho povolání, kde náplní práce je pomáhat druhým. Řadí se sem lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, psychologové, sociální pracovníci, osobní asistenti, pečovatelky, aj. Tak jako u řady jiných profesí i u těchto musí mít profesionálové svou odbornost – mít nějaké vědomosti a dovednosti, které musí ovládat pro svou práci. Možná však mnohem důležitějším faktorem, který tito pracovníci musí mít je lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a uživatelem jeho služby. Je důležité, aby uživatel důvěřoval svému pracovníkovi. Lze říct, že u těchto profesích je největším nástrojem pracovníka jeho osobnost.

Při jednom dotazníkovém šetření v domovech pro seniory se výzkumníci tázali na otázku: „*Kdyby někdo Vám blízký se z nějakého důvodu ocitl v domově pro seniory, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti PSS byste mu přála?*“ Odpovědi byly rozříděny do kategorií:

- Náklonnost (vlídnost, ochota, láska, aj.) ... 64 %
- Trpělivost (také klid a vyrovnanost, aj.) ... 41 %
- Vcítění (též porozumění, empatie, aj.) ... 42 %
- Odbornost (profesionalita, znalosti, aj.) ... 41 % (Kopřiva, 2016).

V profesním vztahu, zejména v tom pomáhajícím profesním vztahu jde o vztah sociálního pracovníka či PSS a někoho, kdo o pomoc žádá, stává se tak tedy zájemcem o službu. V oblasti sociální práce mluvíme dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, o sociálních pracovnících, pracovnících v sociálních službách, zdravotních a pedagogických pracovnících, dobrovolnících, rodinných či manželských poradců a odborníků, poskytující sociální služby. Tato práce se bude zabývat pomáhajícím vztahem mezi pracovníkem v sociálních službách a uživatelem služby.

Za terénního pracovníka v sociálních službách je považován ten, kdo pečuje o uživatele v jejich domácím prostředí. Pracovní náplň PSS je poskytování základního sociálního poradenství, které je zdarma, sleduje potřeby uživatele a jako klíčový pracovník vede individuální záznamy o průběhu sociální služby a je zodpovědný za jejich naplňování. Provádí zvláště obtížné a namáhavé komplexní obslužné práce o fyzicky i psychicky postižené uživatele. Pro výkon PSS musí dotyčný splňovat odbornou způsobilost, být zdravotně způsobilý, svéprávný a bezúhonný.

Osoba, která využívá sociální službu na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, se nazývá uživatel. Tato smlouva vymezuje zákonem dané činnosti, které tato služba uživateli nabízí (Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách, 2006). Těm, co využívají sociální služby je poskytována pomoc a podpora před sociálním vyloučením a při sociálním začleňováním. Uživatelé jsou ohroženi kvůli nepříznivému zdravotnímu stavu, krizové situaci nebo nevyhovujícímu prostředí, ve kterém žijí (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Každá organizace má nastavená vnitřní pravidla, která musí dodržovat všichni pracovníci organizace. Jsou v nich obsažena pravidla ohledně společenských pravidel – zákony, předpisy, směrnice, standardy (Úlehla, 1999).

Pak je tady uživatel služby, který má svůj styl života, svůj názor na svět, své zájmy, potřeby a postoje. Ovšem společnost má nastavené jiné normy a uživatel se s nimi ve většině případech neztotožňuje. Pracovníci tedy musí hájit zájmy organizace, ale také respektovat touhy uživatele. Musí najít rovnováhu mezi těmito světy, získat důvěru uživatele,

a tak ho navést ke změnám, které jsou ve prospěch jeho dosavadního života a v souladu s normami organizace (Úlehla, 1999).

Aby práce byla odváděna kvalitně, je důležitý důvěrný profesní vztah mezi PSS a uživatelem. Pokud takový vztah nemají nebo ho PSS neudržuje na profesní úrovni a nechá si příliš vstoupit uživatele do svého soukromého života, je práce mnohem těžší. Je důležité, aby se PSS nad uživatele nepovyšoval, protože člověk člověku je roven (Brnula, 2013).

Bez ohledu na rasu, národnost, pohlaví, orientaci by se měli všichni PSS ke všem uživatelům chovat bez jakýkoliv předsudků a dodržovat základní postoje. Ne vždy je to lehké, ale pokud tohle pracovník neumí, tak není na tom správném místě. Neznamená to však, že uživatele necháme dál žít jeho životem, který ho ohrožuje. Je důležité ho navést na správnou cestu. PSS musí umět uživatele citlivě upozornit na důsledky jeho jednání. Pracovník by měl také umět vytvořit uživateli pocit bezpečí při službě, kterou u něj vykonává a tím tak získávat uživatelovu důvěru.

Vztah uživatele a PSS je odrazem nejen sociální práce, ale i pracovníka jako člověka (Brnula, 2013).

## 1.2 Hranice profesního vztahu

V celé společnosti pomáhají hranice všem lidem s udržením pořádku mezi vztahy (Levická, 2004). Je to důležité chránění člověka, jeho psychiky, zájmů, přání a kompetencí. Hranice ve vztahu k druhému člověku nám umožňují stanovit si, co si můžeme dovolit (a ten druhý k nám) a co už je nepřijatelné.

*Hranicí ve vztahu mezi dvěma lidmi míníme dělítko, které určuje, co je záležitostí mou a je záležitostí druhého (Kopřiva, 2016).* Díky nim si dokážeme uvědomit naši vlastní individualitu a hodnotu. Tuto hranici, hranici svého já, si určujeme již dnem našeho narození a určujeme ji po celý náš život. V okamžiku, kdy máme s někým blízkým vztah, přestáváme své hranice kontrolovat a snažíme se, aby hranice mezi daným člověkem zmizely. To však může vést ke zničení vztahu s danou osobou nebo vlastní individuality. V první řadě je totiž důležité, abychom věděli, kdo jsme a jaké máme přání a cíle. Až poté jsme schopni respektovat druhé (Kopřiva, 2016).

V sociálních službách tomu není jinak. PSS pomáhají uživatelům k udržení jejich dosavadní soběstačnosti nebo k jejímu zlepšení, pomáhají jim se začlenit zpět do společnosti a vytvářejí jim příznivé společenské podmínky (Matoušek, 2003). K tomu, aby svou práci PSS vykonávali dobře, si musí nastavit hranice jejich profesního vztahu k uživateli služby.

Dle Coopra (2012) profesní hranice tvoří soubor pravidel, různých očekávání a pokynů. A právě tohle tvoří etické a technické standardy sociální péče. Byly vytvořeny, aby vztah mezi pracovníkem a uživatelem služby byl bezpečný a přinesl výsledek, jaký všichni chtějí. V roce 2004 v Austrálii vznikl Mezinárodní kodex sociální práce, ve kterém jsou obsaženy principy sociální práce a vycházejí z lidských práv a důstojnosti, kdy by pracovník měl respektovat právo na sebeurčení každého člověka. Měl by respektovat uživatelův život, prostředí, ve kterém žije a snažit se rozvíjet jeho pozitivní stránky osobnosti. Neměl by mít předsudky vůči rasové odlišnosti. Pracovník by měl jednat profesionálně. To znamená, že se bude stále profesně vzdělávat a rozvíjet své dovednosti. Bude s uživateli jednat empaticky a s úctou, zachovávat jejich důvěrné informace a nenechá si od uživatelů zacházet do svého soukromého života (Nečasová, 2004).

Hranice profesního vztahu je mimo jiné stanovena standardy kvality, které popisuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Profesní hranice mezi pracovníkem v sociálních službách a uživatelem služby je popsána v osmi standardech, které se nazývají procedurální. Popisují způsob a cíl, jakým se poskytuje sociální služba, jak se jedná se zájemci o službu, co má být obsahem smlouvy, jak probíhá individuální plánování, také to, jak by si pracovník měl vést veškerou dokumentaci, stížnosti na kvalitu poskytování služby a podpory uživatele v návaznosti na další služby, které mu můžou také nabídnout pomoc.



Všichni pracovníci jsou také povinni respektovat další zákon a tím jen zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a neposkytovat tak důvěrné informace, které získali od uživatele, osobám, které nejsou k tomu pověřené.

I když si většina pracovníků všechny tyto zákony a normy uvědomují, o tom, pokud dojde k překročení hranice ve vztahu k uživateli, rozhoduje pracovník sám. Pro jednoho pracovníka může být určitá situace zátěží, pro jiného představuje běžnou situaci.

### 1.3 Rizika ohrožující profesní vztah

Riziko se prohlašuje jako jev nebezpečí. Jevem neboli fenoménem se označuje situace, která zatím nenastala a nebezpečí znamená hrozbu. Dříve si lidé pojem riziko spojovali s kladným významem slova riskovat. V dnešní době tomu už tak není. Dnešní společnost vnímá riziko spíše v negativním slova smyslu, pojí ho se slovy jako je neúspěch či nejistota výsledku. Riziko pro každého z nás představuje ztrátu, pro někoho je to ztráta zdraví, pověsti, pro někoho ztráta vlastní hodnoty (Supšáková, 2017).

Záleží na našich hodnotách, na tom, jak je máme nastavené, na našich zvycích, normách a zkušenostech, jak dané riziko budeme vnímat, jak ho budeme prožívat a objasňovat. Každý jedinec si určuje sám, jestli se ocitnul v situaci, která pro něj představuje riziko či nikoliv. V případě že pro něj riziko představuje, tak se nabízí další otázka, zda ji dokáže přijmout

a vypořádat se s ní nebo pro něj představuje zátěž (Vymětal, 2009).

Pracovník v sociálních službách by měl mít k výkonu své profese nejen potřebné vzdělání, jak bylo zmiňováno výše, ale i určité předpoklady a vlohy, jako je inteligence, zdatnost, spolehlivost, diskrétnost, komunikační dovednosti, empatie, určitá úroveň odolnosti proti psychické zátěži. PSS jsou vystavováni zvýšené míře různým rizikům, která jsou s jejich profesí spojeny. Tato skutečnost se pak odráží na jejich psychickém stavu. PSS by měl být v první řadě schopný sebereflexe a měl by umět rozlišovat profesní život od soukromého života (Matoušek, 2003).

Je několik faktorů, ve kterých se může PSS dopustit chyby ve vztahu k uživateli, a to pak může zásadně ovlivnit celý proces pomáhání a žádný výsledek se nedostaví. Mezi tyto faktory se řadí:

- **Nadměrná pomoc** – PSS přebírá pravomoc uživatele a vykonává za něj jeho práci. Uživatel potom zpohodlní, nemá odpovědnost za své rozhodnutí a služba nikdy

nemůže naplnit stanovený cíl. Uživatel tak přeneše veškerou svou zodpovědnost na PSS a stává se na službě závislým. Pracovník má pocit, že má větší moc než jeho uživatel a může mu tímto pomoci, vůbec nepřemýšlí, že by mu mohl uškodit. Myslí si, že ví, co je pro uživatele nejlepší. Pracovník tak nenaučí uživatele nic nového

a převezme jeho starosti na sebe. V případě že PSS pečuje o uživatele a dělá za něj úkony, které je uživatel schopen vykonat sám, jen to možná trochu déle trvá, také to není dobře. Uživatel se v tomhle případě neaktivizuje, PSS za něj dělá všechno, nesnaží se ho alespoň udržet jeho dosavadní samostatnosti a zdravotní stav uživatele,

tak se tak může horšit a PSS si přiděluje mnohem více práce.

- **Obětování se pro uživatele** – V tomhle případě PSS si myslí, že je uživatel odkázán přímo a jen na jeho pomoc a bez něj by byl úplně ztracený a svou situaci by nedokázal vyřešit. Pro uživatele se snaží dělat první poslední, přeceňuje tak své síly a zasahuje do jeho soukromého života. I v tomto případě zabraňuje uživateli v učení se řešit své problémy, čelit každodennímu životu či zlepšovat svou dosavadní zdravotní kondici. Uživateli to může být i někdy nepříjemné a odmítá tak jeho služby.
- **Splývání** – V tomhle případě PSS dostatečně nerozlišuje empatii a soucit. Když je pracovník dostatečně empatický, dokáže uživateli porozumět a přijmout jeho pocity, ale zároveň si nepřipouští jeho problémy příliš k tělu a ví, že to je problém pouze uživatele. Když PSS s uživatelem soucítí až příliš, začne se s jeho problémy ztotožňovat a vnímá je jako problémy své. Najednou se nedokáže vyznat ve svých pocitech, které ho vyčerpávají a nemá nadhled, který by měl mít.
- **Duální vztah** – Problém při tzv. duálním vztahu nastává v momentě, kdy uživatel vnímá PSS nejen jako odborníka ve své profesi, ale ve vztahu k němu zastává ještě další roli, nebo i několik rolí najednou (např. kamarád, přítel, učitel, ...). Do duálních vztahů se také řadí případy, kdy PSS vykonává pro uživatele nějakou službu, i když už není uživatelem služby a jsou jen „známí“ (Reamer, 2003).

Důvěrný vztah mezi PSS a uživatelem však musí fungovat, aby spolu dosáhli výsledků, kterých chtějí. Důležité je, aby PSS stále myslel na to, že je to pouze profesní vztah, ze kterého by se neměl stát přátelský nebo dokonce partnerský vztah. Plně neprofesionální

je, aby PSS vykonával služby ve svém volném čase nebo s ním domlouval služby navíc, aniž by o tom věděli sociální pracovníci služby či vedoucí. Profesionální vztah tak vzplyne do osobního života PSS, kde už jsou zahrnuty emoce a stěžuje to PSS život, hranice profesionálního vztahu přestávají být jasné a profesionální vztah se změní v přátelský.

Pokud PSS dochází k uživateli příliš dlouho může dojít k tzv. přenosovému vztahu. To znamená, že uživatel si nahrazuje své nenaplněné představy a potřeby vztahu k PSS (Krutilová, 2014).

*Kdo dokáže pozitivně přijímat a hodnotit realitu své profesní práce, má nejen radost ze svého povolání, ale také je mnohem více schopen zlepšovat jednotlivosti, ekonomicky své povolání měnit, pronikat k uspokojením, která může jeho práce poskytnout. A také je schopen nacházet možnosti uspokojení mimo povolání, v tom, co mu práce poskytnout nemůže (Schmidbauer, 2008).*

Banksová (in Matoušek, 2003) rozdělila PSS podle toho, jak přistupují ke své práci a k uživatelům. Rozlišuje čtyři typy pracovníků:

- **Angažovaný** – Klade důraz na přátelský vztah k uživatelům. U toho typu pracovníků může dojít k překročení profesního vztahu, díky vzniklému příliš důvěrnému vztahu.
- **Radikální** – Tito pracovníci dělají svou práci dobře, ale drží se příliš pravidel a zákonů.
- **Byrokratický** – Tento druh pracovníků se drží role, která jim byla přidělena. Dokážou rozlišit své pracovní a soukromé hodnoty. Uživatel je pro něj více než individuální bytost, běžný případ denní rutiny. V opačném případě si pracovník zakládá na odstupu od uživatele a působí tak na něj negativním a chladným dojmem.
- **Profesionální** – poslední typ pracovníka vnímá uživatele jako individuální bytost, která má své názory a přání. Snaží se o společnou kooperaci a individuální práci s každým uživatelem. Pracuje svědomitě, respektuje etický kodex organizace a zákony, které jsou potřebné pro jeho profesi. Uvědomuje si svou moc, kterou získal, díky své roli, ale nijak ji nezneužívá. Spíše ji využívá pro blaho uživatele.

Každý vztah mezi PSS a uživatelem je složitý. Všichni uživatelé nejsou stejní, každý je individuální bytost a pracovník se musí umět vypořádat se změnami pocitů od radosti až po vztek. Udržení si čistě profesního vztahu je velmi obtížné a žádá to neustálou soustředěnost.

Jestliže si není PSS vědomí svých hranic a neumí-li je pojmenovat, dokáže je udržet jen ztěžka (Janoušková a Nedělníková, 2008).

### 1.3.1 Syndrom vyhoření

Nejnámějším rizikem přinášejícím vztah PSS a uživatele služby je syndrom vyhoření. Freudenberg (1974) definuje syndrom vyhoření jako *pozadí osobních rysů v životě jednotlivců. Z tohoto zorného úhlu je vyhoření vnitřní duševní reakcí. Zatímco Maschalova (1982) definice zní, že syndrom vyhoření je důsledkem působení vnějších vlivů, hlavně práce a pracovního prostředí* (Maroon, 2012). U jedinců, kteří pracují v pomáhajících profesích

je vyčerpání způsobené mentální zátěží. Projevuje se to jako chronická únava, nespokojenost a pocit selhání, náchylnost k nemocem, bezmoc a beznaděj a silící odpor ke své práci a k životu obecně. Tyto příznaky se projevují zejména v situacích, kdy musí pracovník ze sebe hodně vydat, věnovat pozornost problémům druhých lidí, a to bez jakékoliv pochvaly či uznání. Dle Freudengergera se syndrom vyhoření objevuje ve vztahu s kýmkoli – ve vztahu k uživatelům, ve vztahu k zaměstnavateli i mimo profesní život, vyhoření tak působí na city, mění jedincovi postoje a osobnost (Maroon, 2012).

Syndromem vyhoření se zabývá hned několik autorů a každý popsal jeho definici, která je velmi osobitá. Podle Ayala M. Pinesoda a Elliota Aronsona je *Syndrom vyhoření formálně definován a subjektivně prožíván jako stav fyzického, emocionálního a mentálního vyčerpání, které je způsobeno dlouhodobým zabýváním se situace, jež jsou emocionálně těžké a náročné. Tyto emocionální požadavky jsou nejčastěji způsobeny kombinací velkého očekávání a chronických situačních stresů* (Křihohlavý, 2012).

Ve Slovníku sociální práce (2003) je velmi rozsáhlá definice, která popisuje syndrom vyhoření jako *soubor příznaků vyskytujících se u pracovníků pomáhajících profesí odvozovaný z dlouhodobé nekompensované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického někdy i celkového vyčerpání doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, snižuje se sebevědomí. V chování ke klientům je patrný zvětšující se odstup, důraz na pravidla a disciplínu, na formální stránky programů, na racionalitu, někdy se vyskytují i vysloveně odmítavé nebo negativní postoje* (Švingalová, 2006).

Dle Myrona (2003) je *vyhaslost určitý druh stresu, emocionální únavy, frustrace a vyčerpání, který je spojen s očekáváním jedince, jež není naplněno ať už v oblasti vztahů, poslání, životního stylu či zaměstnání.*

Při výzkumu toho problému během desetiletí se ve světové literatuře objevilo mnoho definic pro syndrom vyhoření. Každé pojetí je však zaměřené různě – na stav emočního, mentálního nebo fyzického vyčerpání.

V několika definicích ovšem lze najít společné znaky, mezi které se řadí:

- Přítomnost negativním emocionálních příznaků – psychický stav vyčerpání.
- Nejčastěji bývá spojován s určitým druhem povolání, které pracují s lidmi.
- Příznaky syndromu vyhoření jsou popisovány u psychicky zdravých jedinců, nesouvisí s psychickou patologií.
- Hlavním znakem je vyhaslost po emoční stránce, únava a kognitivní vyčerpání.
- Velký důraz se klade na příznaky psychické a na prvky chování jednotlivců, než na tělesné příznaky (Kezba, Šolcová, 2003).

V dnešní době je pojem syndrom vyhoření spojován s příznaky, které vznikají u pracovníků pomáhajících profesí, jako následek nevládnutého stresu v práci. Pokud je tato pracovní zátěž pohlta, směřuje to k psychickému a fyzickému vyčerpání, pracovníci nemají zájem o práci a zhorší se jejich profesionální postoj. Velký podíl na tomto stavu mají rizikové faktory vzniku syndromu vyhoření, jež negativně ovlivňují výkon profese a další rizikové faktory (Čeledová, Ptáček, Čevela, Žukov, Kuželová, 2010).

Za hlavní původ vzniku syndromu vyhoření se považoval intenzivní kontakt pracovníka a uživatele. Nyní je vznik syndromu vyhoření přisuzován požadavkům na pracovní výkonnost, které se stále zvyšují a čím dál menšímu času na odpočinek (Čeledová, Ptáček, Čevela, Žukov, Kuželová, 2010).

Součinnost charakterových podmínek jedince a vnějších podmínek je podnět pro nastartování syndromu vyhoření. Lze je rozdělit na vnější a vnitřní faktory. Vnější faktory udává prostředí a do vnitřních faktorů spadají povahové faktory. Působením právě obou skupin vzniká syndrom vyhoření. Působení této skupiny však nemusí být rovnoměrné. U někoho převládají více povahové vlastnosti, tito jedinci se nazývají jako workoholici. V tomto případě si za syndrom vyhoření můžou z velké části sami, a to díky přehnaně aktivnímu pracovnímu tempu. Pokud jsou pracovníci ohroženi tlakem ze svého okolí, dochází k tzv. „opotrebení“ neboli wearout (Burisch in Stock, 2010).

Fueudenberger (1980 in Maroon, 2012) představuje deset typických symptomů, které jsou pro osoby se syndromem vyhoření charakteristické:

1. Vyčerpání
2. Odcizení a izolace
3. Prázdnota a cynismus
4. Netrpělivost a vznětlivost
5. Dojem mimořádných schopností
6. Nedůvěra
7. Paranoia
8. Ztráta cílevědomosti
9. Psychosomatické jevy a fyzické projevy
10. Deprese

Není pravidlem, že všechny symptomy se projeví u všech jedinců, kteří trpí syndromem vyhoření (Hagemann, 2012).

Je důležité zmínit, že syndrom se neoznačuje jako nemoc, tudíž jedinec trpící syndromem vyhoření není nemocný. Pokud by však pocity, které jsou negativní a jsou spojeny se syndromem přetrvávaly dlouho, může jedinec onemocnět. V takovém případě se syndrom vyhoření léčí pomocí psychoterapie a farmakoterapie (Bartošíková, 2006).

Studie Heinricha Jansen-Dittnera a Kerstin Münker (in Schmidbauer, 2008) mluví o osmi bodech, díky kterým předchází pracovníci syndromu vyhoření:

1. Pečují o své zdraví a zajímají se o práci, kterou konají. Nepřijdou si obtěžováni svými uživateli a našli svůj způsob komunikace.
2. Chápou obtíže a zátěže (např. setkání s těžce nemocnými nebo umírajícími uživateli).
3. Prožívají překážky a břemena své práce jako něco, co má smysl. Umí se distancovat od práva pomoci i v bezvýhodné situaci.
4. Dosáhli rovnováhy mezi prací a soukromým životem, i když volný čas tráví se svými kolegy.
5. Dosáhli vysokého stupně sebeurčení ve své práci a tuto autonomii dále upevňují a rozšiřují.
6. Vnímají se jako iniciativní a mají pocit, že mohou sami změnit svou pracovní situaci a k podnětům z okolí přistupují spíše skepticky.
7. Připadají si dostatečně nebo přiměřeně podporováni svými nadřízenými a kolegy, se kterými jsou spíše v přátelském vztahu.
8. Vnímají svou práci jako intelektuální výzvu, díky níž mohou růst a rádi se přiučují něčemu novému.



## 1.4 Prevence rizik profesního vztahu

Pracovník je denně vystavován tlaku od uživatelů služby i od ostatních lidí, je důležité, aby si zachoval svůj profesionální postoj a myslel na udržení profesního vztahu s uživateli. Působí tak na něj neustálý stres (Vymětal, 2009). Pracovníci by se měli seznámit s případnými riziky při překročení profesního vztahu a také by měli znát metody a techniky, které by měli předcházet případným rizikům.

Je několik způsobů, jak těmto rizikům předcházet:

- a) **Psychohygienu** – neboli také duševní hygiena znamená prevenci před duševním onemocněním. Základním prvkem psychohygieny je umět relaxovat, mít kvalitní spánek, pozitivně myslet a mít zdravé sebevědomí (Vymětal, 2009).
- b) **Asertivní chování** – protože se pracovník neustále setkává s novými lidmi a je nucen neustále s nimi komunikovat, je důležité, aby byl schopen u těchto lidí vzbudit důvěru, pocit bezpečí, ale zároveň respekt a k tomu mu právě pomůže asertivní chování. Dopomáhá to ke správnému udržení profesního vztahu a předcházet k syndromu vyhoření u pracovníka. Asertivní chování znamená, že se pracovník nebojí říct svůj názor, že umí říct uživateli ne, pokud s uživatelem v něčem nesouhlasí, ale zároveň dokáže vyjádřit respekt k uživateli a vnímá jeho hodnotu.  
Při vzniku nějakého konfliktu nebo nedorozumění, jedná vždy s klidem a snaží se najít řešení, které bude vyhovovat oběma stranám (Janiš a Bártová, 2006).
- c) **Supervize** – je to činnost supervizora, kdy vede skupiny pomáhajících pracovníků a podporuje je a posiluje je v jejich práci. Každé sezení vede ke zlepšení nebo obnovení jejich přístupu k uživatelům a práci samotné. Snaží se dodat nadhled nad vzniklými situacemi s uživateli a poukazuje na překročení profesního vztahu k uživateli (Havrdová a Hajný, 2008). Supervize může být individuální, kdy je přítomen jen jeden pracovník a supervizor. Komunikují spolu a probírají různá úskalí v práci pracovníka. Všechny informace, které si během sezení řeknou, jsou důvěrné a zůstanou jen mezi nimi. Pak může být supervize skupinová, kdy probíhá mezi pracovníky z jednoho střediska a řeší se aktuální problémy, jako jsou vztahy mezi kolegy, vztahy s uživateli. Vyslechnou si každého z nich,

navzájem si poradí a mohou získat nové zkušenosti, jak řešit problémy a hlavně zjistí, že i ostatní spolupracovníci mají podobné problémy (Venglářová, 2013).

## 2 ETICKÝ KODEX

Již výše je zmiňován etický kodex, kterým se musí pracovníci sociálních služeb řídit a napomáhá k udržování čistě profesního vztahu mezi PSS a uživatelem. V první řadě bych ráda zmínila kodex Charity, kterým se musí řídit pracovníci, s nimiž byl uskutečněn rozhovor.

Charita (jak již bylo zmiňováno) se mimo jiné řídí **Etickým kodexem pro členské organizace caritas internationalis**. Působení Caritas Internationalis je inspirována a definována Písmem svatým a tradicí katolické církve a láskou, která se projevuje osobním setkáním s lidmi v nouzi. Od všech, kteří pracují na Charitě se čeká, že budou mít takové postoje a chování, jaké stanovuje tento Kodex. Odráží se a zároveň navazuje na Etický kodex pro členské organizace CI, který určuje základní hodnoty a institucionální postupy organizací Charity. *Pokud se jedná o službu prokazovanou trpícím, je v první řadě třeba dbát na odbornou kompetenci. Pomáhající musejí být formováni takovým způsobem, aby uměli vykonat dobře, co je třeba, a aby dokázali pokračovat v příslušné péči. Odborná kompetence je první a základní předpoklad, ale sama o sobě nestačí. Jedná se totiž o lidské bytosti, které vždy potřebují něco víc nežli pouze technicky správně prováděnou péči. Potřebují lidskost. Potřebují pozorné srdce (Etický kodex – Charita České republiky [online] 2021).*

Lidský život je posvátný od početí až do přirozené smrti. Člověk je totiž v jádru své přirozenosti bytost společenská a bez vztahu k ostatním nemůže žít ani rozvíjet své vlohy. Veškerý společenský život vyjadřuje nezpochybnitelnou skutečnost, že jeho protagonistou je lidská osoba.

Caritas Internationalis je přesvědčena, že většina jejich pracovníků koná s velkým uvědoměním a morální zásadovostí, a jsou vzorem hodnot a principů tohoto etického kodexu. Tento etický kodex je založený na hodnotách a principech, které shrnuje a vytváří tak jednotící etický rámec. A od všech pracovníků se čeká, že se toho rámce budou držet (Etický kodex – Charita České republiky [online] 2021).

Kodex je rozdělený na čtyři základní oblasti:

- a) Hodnoty, chování a etika
- b) Střet zájmů, nátlak a korupce
- c) Ochrana majetku Charity a jeho správa
- d) Osobní chování

Kodex se vztahuje na všechny pracovníky Charity.

### **Hodnoty, chování a etika**

Pracovníci by se měli řídit společenskými a morálními hodnotami a učením katolické církve. V případě, že pracovník není katolík, měl by tomuto učení alespoň porozumět a respektovat jej. Musí konat v dobré víře, jednat s uživateli a se svými kolegy s důstojností a respektem a vytvářet prostředí, kde je rozmanitost. V neposlední řadě by měli zachovávat lidská práva a zamezovat diskriminaci, zanedbávání, zneužívání, obtěžování a vykořisťování, které porušují práva ostatních. Neměli by všem vnucovat jejich víru, právě naopak by měli respektovat jiné rasy, vyznání. Měli by se zdržovat jakýchkoli sexuálně nebo jinak zaměřených urážlivých průpovědek nejen na veřejnosti, ale i v soukromí. Provádět takové kroky, které ochrání ostatní před jakoukoli škodou. Vyhýbat se citlivým tématům či umět zvolit správnou chvíli k jejich řešení.

### **Střet zájmů, nátlak a korupce**

Za žádných okolností nesmí přijímat laskavosti, úplatky či žádné jiné formy osobního obohacení od uživatelů. Musí písemnou formou svému nadřízenému nahlásit jakékoli budoucí či současné neshody v zájmu Charity. Jakožto zaměstnanci Charity nesmí zneužívat své síly z této pozice k nátlaku, získávání výhod nebo osobního prospěchu z ekonomického, profesního aj. hlediska.

### **Ochrana majetku Charity a jeho správa**

Budou bránit majetek Charity a její duševní vlastnictví před zcizením, zneužitím či poškozením.

### **Osobní chování**

Nebudou mít u sebe zbraně při jakémkoliv jednání ve jménu Charity nebo když budou na půdě Charity, včetně obytných prostor, kanceláří, aut atd. Nebudou užívat drogy či užívat alkohol. Zajistí, aby sexuální chování, bylo vždy přiměřené.

Pokud pracovník poruší tento kodex, bude porušení prošetřeno a může dojít i k disciplinárnímu opatření.

(Etický kodex – Charita České republiky [online] 2021).

## 2.1 Etický kodex pracovníka v sociálních službách České republiky

Tento kodex se řídí dle Všeobecné deklarace lidských práv, Listiny základních práv a svobod České republiky, ze Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a navazuje na zásady etiky sociální práce vymezené Mezinárodní federací sociální práce. Povinností všech pracovníků je konat svou sociální práci svědomitě, zodpovědně, podnítit spolupráci multidisciplinárních týmů a dodržovat při výkonu této profese nejvyšší možné standardy profesionality v souladu s právními předpisy a dostupnými vědeckými poznatky. Znáet etický kodex je jedna z povinností při výkonu profese v sociálních službách. Jedním z cílů kodexu je snažení se o naplnění sociální práce, podle toho, jak je definována z roku 2014 v Mezinárodní federaci sociálních pracovníků a Mezinárodní asociaci škol sociální práce. Kodex také stanovuje zodpovědnost pracovníka ve vztahu k uživateli sociální služby, k jeho zaměstnavateli a kolegům, ke společnosti a profesi a odbornosti pracovníka. Kodex musí dodržovat všichni pracovníci bez ohledu na pracovní pozici (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [online] 2021).

### Hodnoty sociální práce

Sociální práce je profese, která se zakládá na hodnotách sociální změny, lidské důstojnosti, sociální rovnosti a mezilidských vztazích.

- a) **Lidská důstojnost** – pracovník musí přistupovat ke každému uživateli s důstojností, brát ohled na individuální rozdíly. Podporují vlastní zodpovědnost uživatele, jejich schopnosti a dovednosti.
- b) **Sociální změna** – důležité je podporování uživatele při rozhodování, dosažení sociální změny a vyřešení nepříznivé sociální situace.
- c) **Sociální rovnost** – pracovník zajišťuje všem osobám rovnost bez ohledu na rasu, barvu pleti, pohlaví, věk, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, jazyk, národnost, manželský a rodinný stav, politické přesvědčení, etnickou

příslušnost a sociálně-ekonomický status. Snaží se odstranit projevy sociální nespravedlnosti a diskriminace, která vede k sociálnímu vyloučení.

- d) **Mezilidské vztahy** – pracovník podporuje mezilidské vztahy uživatele a prohlubuje profesní vztahy se svými kolegy.
- e) **Mlčenlivost a diskrétnost** – je důležité, aby pracovník dodržoval pravidlo mlčenlivosti a diskrétnosti úkonů sociální služby. Tímto pravidlem je pracovník zavázán i po skončení poskytování sociální služby či ukončení pracovního poměru.

### **Etická zodpovědnost**

Etickou zodpovědnost projevuje pracovník k uživateli, zaměstnavateli a kolegům. Na prvním místě je odpovědnost pracovníka k uživateli.

Etická zodpovědnost k uživateli služby znamená, že *pracovník podporuje uživatele k vědomí vlastní odpovědnosti. Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva uživatele. Vyvaruje se jakékoliv diskriminace uživatele. Chrání jeho právo na soukromí. Zaměřuje se na uživatelovi silné stránky a podporuje jej při řešení dalších sfér jeho života. Nepoškozuje ho, nevyjadřuje se o něm hanlivě, neznevažuje jeho osobu ani nepříznivou životní situaci. Jedná s uživatelem bezúhonně, s respektem, vytváří s ním vztah založený na důvěře. Respektuje uživatelovu příslušnost k sociálním skupinám, národnosti i jeho etnickou a kulturní národnost. Podporuje, posilňuje a zmocňuje uživatele k vlastní zodpovědnosti a usiluje o dosažení co největší míry jeho autonomie a participace na rozhodování. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity, společenského a přirozeného prostředí. Přispívá k začlenění uživatele do sociální sítě a napomáhá při řešení problémů v dalších aspektech jeho života. Informuje ho o možných rizicích a důsledcích při jeho rozhodování. Akceptuje rozhodnutí uživatele o ukončení sociální služby. Je však povinen poskytnout informace i jiných službách v případě, že jsou nadále potřebné. (Etický kodex sociálního pracovníka České republiky [online] 2021).*

### 3 POPIS ORGANIZACE A JEDNOTIVÝCH SLUŽEB

Pojem charita pochází z latinského slova caritas, které znamená lásku ve smyslu pomoci druhému, a vychází z křesťanských tradic – stejně jako první charitativní služby, které provozovala církev.

Charita se řadí mezi největší nestátní organizaci, která poskytuje sociální a zdravotní služby a také mezi nejstarší dobročinnou organizaci v České republice, která se dělí nejméně

na 320 Charit po celé zemi. Patří mezi členy mezinárodních organizací Caritas Internationalis a Caritas Europa a díky tomu má partnery z celého světa. Také právě nejznámější Tříkrálová sbírka u nás spadá právě pod Charitu.

Díky humanitární pomoci pomáhá ke zlepšení hodnoty života lidí na čtyřech světadílech. Charita poskytuje pomoc všem a neohlíží se na národnost, náboženství, rasu ani na státní nebo politickou příslušnost. Vždy respektuje práva a důstojnost všech lidí (Kdo jsme – Charita Česká republika [online] 2021).

Každá Charita v České republice má registrováno několik služeb, jako je například azylové bydlení, azylové programy, centrum denních služeb pro seniory, terapeutická dílna, centrum duševního zdraví, domov pokojného stáří, centrum sociální rehabilitace, dobrovolnické centrum, domácí zdravotní péče, domácí hospic, centrum osobní asistence, terénní odlehčovací služba, domácí pečovatelská služba a mnoho jiných služeb.

Tuto organizaci jsem si vybrala, protože pracuji jako sociální pracovník v jednom ze středisek, kde jsem prováděla výzkum. A k terénním službám mám velmi blízko. Zároveň při své práci zjišťuji, že pečovatelé mají občas problém s udržení si profesního vztahu s našimi uživateli. I to byl podnět pro výběr tématu mé diplomové práce.

Terénní sociální služby jsou v dnešní době poměrně populární a využívané služby. Řadí se sem všechny služby, které může uživatel využívat ve svém domácím či přirozeném prostředí. To znamená, že pracovníci dochází za svými uživateli domů a poskytují mu předem nasmlouvané úkony, na kterých se domluvil s poskytovatelem služby. Charita, kde byl výzkum uskutečněn, má hned několik terénních služeb – terénní odlehčovací službu, centrum osobní asistence, domácí pečovatelskou službu, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, domácí zdravotní a hospicovou péči a domácí hospic.

V této diplomové práci se však budu zabývat jen třemi středisky, a to centrem osobní asistence, domácí pečovatelskou službou a terénní odlehčovací službou. Všechny tyto tři služby si jsou velmi podobné, liší se lehce v cílových skupinách, délkou služby a mají téměř všechny úkony, které jsou schopny poskytnout stejné.

### 3.1 Centrum osobní asistence

Uzlová (2010) definuje jako *komplex služeb, jejichž cílem je pomoci člověku se zdravotním postižením zvládnout s podporou osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby mohl. Je to sociální služba, poskytuje se bez omezení času.*

Centrum osobní asistence nabízí základní činnosti, které mají uživateli služby zajistit základní životní potřeby (biologické i společenské). Spadá sem pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění stravy, podpora při vzdělávání a výkonu povolání atd. Všechny úkony jsou poskytovány s cílem vyrovnat příležitosti k aktivitám obvyklého života, aby byly stejné nebo alespoň podobné s příležitostmi osob bez postižení nebo jiného omezení. Pomoc poskytují nepřetržitě, minimální délka služby jsou dvě hodiny. Uživatel si může nasmlouvat službu i na osm hodin v kuse, pokud to službě kapacita dovolí. Centrum osobní asistence, jako jediné ze zmiňovaných služeb nabízí aktivizaci uživatele.

Další definice osobní asistence podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, definuje v § 39 službu jako *terénní službu, která je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje* (Uzlová. 2010).

Dle Matouškova Slovníku sociální práce (2008) je osobní asistence označována jako *osobní pomoc osobám se zdravotním postižením, jež zahrnuje služby, které zmírňují důsledky postižení jedince při všech jeho činnostech... Cílem osobní asistence je umožnit postiženým lidem, aby žili způsobem života, který se co nejvíce blíží životu bez postižení.*

Cílovou skupinou osobní asistence jsou osoby bez věkového ohraničení. Podmínkou je však vůle uživatele dosahovat pomocí osobního asistenta cílů, které by byly bez osobní asistence neodmyslitelné nebo těžko proveditelné.



Cílem osobní asistence je zamezit sociální exkluzi a uchovat uživatelovu integritu. Díky ní může uživatel žít samostatný život, což znamená, že může žít ve své domácnosti se svou rodinou (Uzlová, 2010).

Cílem je poskytovat takovou službu, aby uživatel mohl i nadále žít ve svém přirozeném prostředí se svou rodinou a přáteli, aby svůj život prožil i nadále kvalitně, jak jen mu to jeho zdravotní stav dovolí. Služba se snaží pomoci překonat uživateli jeho omezení, a tím zvýšit jeho kvalitu života. V neposlední řadě se osobní asistenti snaží, aby uživatel udržel kontakt se společenským prostředím (Centrum osobní asistence – Charita Uherské Hradiště [online] 2021).

Každá sociální služba se většinou zaměřuje na konkrétní cílovou skupinu osob se zdravotním postižením. Některé služby poskytují pomoc osobám s tělesným postižením, jiné zase osobám se zrakovým nebo sluchovým postižením, další služby se orientují na osoby s mentálním postižením, psychickým onemocněním, s autismem. Někteří pracují jen s dospělými, druzí zase jen s dětmi. Jsou však i služby, které poskytují pomoc osobám v širokém spektru uživatelů, což je právě služba, ve které probíhal výzkum pro tuto diplomovou práci. Služba má nastavené podmínky pro výběr vhodných uživatelů, dle toho, jakou cílovou skupinou se zabývá (Uzlová, 2010).

### **Charakteristika osobního asistenta**

V užším pojetí je osobní asistent zaměstnanec poskytovatele sociální služby, která musí být registrovaná pro poskytování služby osobní asistence dle § 39 zákona č. 108/ 2006 Sb.

V širším slova smyslu je osobní asistent fyzická osoba, která poskytuje péči uživateli v jeho přirozeném prostředí. Službu může vykonávat dobrovolně nebo za finanční odměnu, kterou většinou uživatel hradí z příspěvku na péči (Hrdá, 2006 in Uzlová, 2010).

Lze říct, že osobním asistentem se může stát kdokoliv, kdo se pro toto povolání rozhodne a je schopen splnit všechny požadavky uživatele či poskytovatele sociální služby, u kterého je zaměstnaný. Na původní profesi zde vůbec nezáleží. Osobním asistentem může být žena v domácnosti, důchodce, student, čerstvý absolvent aj. *Při stanovení kritérií pro výběr asistenta záleží na míře a typu zdravotního postižení uživatele a samozřejmě i na tom, zda osobní asistent bude pomáhat dospělému, nebo dítěti (Uzlová, 2010).*

Je potřeba, aby pracovník získal nějaké odborné znalosti a kvalifikaci pro výkon své práce. Zejména to platí v případě, že osobní asistent pracuje u registrovaného poskytovatele sociálních služeb. Ten se musí řídit zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,

který pro osobní asistenty určí kvalifikační předpoklady, mezi které se řadí: minimálně střední vzdělání (není povinná maturita, stačí i výuční list) a kurz pro pracovníky v sociálních službách, který je akreditovaný MPSV (Uzlová, 2010).

Co se týká osobních předpokladů, které by pracovník měl mít, pro výkon této profese, je těžké určit, která z vlastností je nejdůležitější. Klíčové je, aby se člověk nebál komunikovat a uměl se domluvit s druhými lidmi. Důležité také je, aby měl pozitivní přístup k lidem a životu a aby byl zralou a vyváženou osobností. Také by se měl ztotožňovat s cíli

a principy jaké služba má a být přesvědčený o jejím smyslu. Samozřejmostí je také opravdová potřeba pomáhat druhým, motivace a vědění, proč chce dělat právě tuto práci. Mnoho uchazečů o tuto práci nemá dostatečné představy, co práce s postiženými lidmi obnáší a jak by měla správně vypadat. Což je častým důvodem, proč někteří pracovníci

u téhle práce dlouho nevydrží. Empatie, trpělivost, vstřícnost, obětavost, laskavost, tolerance, důslednost, spolehlivost, odpovědnost, flexibilita, kreativita, chuť poznávat a učit se nové věci jsou další vlastnosti, které by pracovník měl mít pro výkon profese osobního asistenta.

Tato práce je velmi psychicky i fyzicky náročná. Proto je důležité, aby pracovník byl v dobré kondici a nehrozil tak své vlastní zdraví (Uzlová, 2010).

### 3.2 Domácí pečovatelská služba

Dle Marouškova Slovníku sociální práce (2008) je pečovatelská služba taková *sociální služba, kterou se zabezpečuje potřebná péče o osobu, její výživu a domácnost. Poskytuje základní hygienickou péči, jednoduché ošetrovatelské úkony, pomoc při zajištění, přípravě a podávání stravy a při údržbě domácnosti.*

Domácí pečovatelská služba je terénní sociální služba, která poskytuje služby v domácnosti uživatele. Uživatelem služby se může stát osoba se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelská služba zajišťuje úkony, na kterých se služba

a uživatel předem domluví a provádí, je v taky předem domluveném časovém úseku. Podle § 40 z. č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a dle § 6 vyhl. MPSV č. 505/ 2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů poskytuje služba

základní úkony jako je např. pomoc při úkonech osobní hygieny, dovoz nebo donáška jídla, běžné nákupy a pochůzky, pomoc při prostorové orientaci ve vnitřních prostorech, aj (Hauke, 2011).

*Posláním domácí pečovatelské služby je poskytovat kvalitní pomoc a podporu lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby a to tak, aby jim bylo umožněno žít běžným způsobem života (Domácí pečovatelská služba – Charita Uherské Hradiště [online] 2021).*

Cílovou skupinou jsou:

- Senioři
- Lidé s chronickým onemocněním
- Lidé se zdravotním postižením
- Rodiny s dětmi

Cílem služby je poskytovat péči tak, aby uživatelé mohli co nejdéle zůstat v domácím prostředí, aby si zachovali své dovednosti a schopnosti a stále udržovali kontakt

se společenským prostředím (Domácí pečovatelská služba – Charita Uherské Hradiště [online] 2021). Služba je poskytována od 6:00 do 21:00 od pondělí do neděle. Maximální délka služby jsou dvě hodiny.

Jednou z výhod domácí pečovatelské služby je snadná dostupnost, široké spektrum pomoci, kterou je schopná poskytnout. Také je velmi flexibilní. Poskytované úkony a délka služby se dá během služby upravovat dle potřeb uživatele. Domácí pečovatelská služba může poskytovat služby několikrát do měsíce, ale i několikrát denně, opět dle potřeb uživatele. Mezi nejčastější uživatele, kteří službu odebírají spadají senioři, většina z nich je osamělých a nemají kontakt se společenským prostředím. Z toho vyplývá, že další činností služby je poskytování sociálního kontaktu, pocitu zájmu, podpory a bezpečí. Někteří uživatelé mají rodinné příslušníky, kteří se ně starat chtějí, ale neví jak, proto si krátkodobě nasmlouvají pečovatelkou službu a chtějí, aby je pečovatelé naučili, jak správně o své blízké pečovat (Hauke, 2011).

Bez pečovatelské služby, by muselo mnoho seniorů a jiných osob se zdravotním postižením nebo chronickým onemocněním opustit své domácí prostředí a přestěhovat se do nějakého pobytového zařízení o několik měsíců či let dříve, než by to bylo nutné (Hauke, 2011).

### **Charakteristika pečovatele**

Základem domácí pečovatelské služby je poskytnout profesionální pomoc a podporu potřebným uživatelům. Proto je důležité, aby pečovatel, který chodí do služby k uživatelům uměl projevit empatii a pochopení. Zároveň je nezbytné, aby si zachovával určitý odstup od svých uživatelů, zejména když se jedná o seniory. Senioři totiž trápí nedostatečný kontakt se společenským prostředím, a tak poměrně často nastává situace, kdy se snaží o navázání bližšího vztahu se svou pečovatelkou. Pečovatelé nevykonávají jen fyzickou pomoc v domácnostech uživatelů, ale i psychickou a citovou podporu, proto je velmi důležité, aby pracovník přistupoval k uživateli vždy profesionálně.

Podmínky pro přijetí někoho na práci pečovatele jsou stejné jako u již výše zmíněných asistentů. Uchazeč musí být zletilý, bezúhonný. Je požadováno minimálně středoškolské vzdělání, ovšem je jedno, jestli je zakončené výučním listem nebo maturitou. Pro výkon profese pečovatele je nutné absolvovat kurz pro pracovníky v sociálních službách, který je akreditovaný MPSV.

### **3.3 Terénní odlehčovací služba**

Posláním terénní odlehčovací služby je dávat podporu a pomoc osobám, které mají sníženou soběstačnost kvůli svému věku, zdravotnímu postižení nebo chronickému onemocnění. Protože je služba terénní, odehrává se v jejich přirozeném sociálním prostředí. Hlavním záměrem této služby je dopřát potřebný odpočinek pečující osobě.

Jedinci, který, pečuje nabídnou pracovníci odlehčovací služby podporu a pomoc, na určitý čas ho nahradí v péči o jeho blízkého. Pečující si tak může vyřídit osobní záležitosti, zajít si na nákup nebo si jen tak odpočinout. Služba se snaží předcházet syndromu vyhoření a stavu vyčerpání u pečujících osob, snaží se jim dát více času na svůj osobní život, aby zamezili případnému sociálnímu vyloučení.

Cílová skupina: senioři/ osoby se zdravotním postižením

- Mladí dospělí (19–26 let)
- Dospělí (27–64 let)
- Mladší senioři (65–80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

Tím, že ošetřovatelé nahradí na nějaký čas pečujícího je uživateli umožněno zachovat v co největší míře dosavadní způsob života v kruhu jeho rodiny a blízkých, aby nemusel na dobu, co budou jeho pečující pryč, odcházet do pobytového zařízení sociálních služeb nebo alespoň tento odchod oddálit. Ošetřovatelé podporují a motivují uživatele, aby se snažil si zachovat svou dosavadní soběstačnost a nezávislost. Snaží se ho zapojit do sociálního

a kulturního života, podporují ho v začleňování do společenského prostředí. (Terénní odlehčovací služba – Charita Uherské Hradiště [online] 2021). Cílem služby je pomoci fyzicky pečující osobě a dopřát jí odpočinek na čas nezbytně nutný.

### **Charakteristika ošetřovatele**

Pro výkon tohoto povolání je zapotřebí stejných fyzických i psychických vlastností jako u předchozích dvou profesí. Uchazeč by měl být především flexibilní, spolehlivý, zodpovědný, empatický a měl by mít pozitivní vztah k lidem a životu celkově. Důležitá je bezúhonnost, zdravotní způsobilost, plnoletost a absolvovaný kurz pro PSS, akreditovaný MPSV.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 REALIZACE VÝZKUMU

V této části diplomové práce se zaměřuji na metodologický proces výzkumného sběru dat. Účelem výzkumu bylo zodpovědět na hlavní a dílčí výzkumné otázky. Nejdříve představím zvolenou výzkumnou strategii a techniku sběru dat.

Výzkum pro mou diplomovou práci byl realizován na třech střediscích jedné z mnoha Charit v České republice. Všechny tři střediska jsou terénní služby, a to Terénní odlehčovací služba, Centrum osobní asistence a Domácí pečovatelská služba.

Realizace výzkumu proběhla v březnu 2021. Kdy jsem se setkala vždy se dvěma pečovatelkami/ osobními asistentkami z každého střediska. S každou jsem se nejprve domluvila na místě, dnu a hodině, kdy rozhovor uskutečnime. Všechny chtěly, aby rozhovor probíhal v kanceláři jejich střediska, kdy nám jejich vedoucí sociální pracovníci umožnili soukromí. Protože se jedná o citlivé údaje o uživatelích a samotných pracovnících, tak jsem ještě před začátkem rozhovoru pracovníky informovala, že rozhovor bude anonymní a žádné informace se k jejich vedoucím sociálním pracovníkům nedostanou. Všechny byly velmi vstřícné a myslím, že i podle níže uvedených informací, velmi otevřené. I přesto, že v jedné ze zmiňovaných služeb pracuji jako sociální pracovník.

### 4.1 Cíle výzkumu

**Hlavním cílem výzkumu** v této diplomové práci je zjistit, jak specifikují pracovníci v sociálních službách svůj profesní vztah s uživateli terénních služeb.

**Vedlejšími cíli** výzkumu jsou:

Zjistit, jak pracovníci v sociálních službách charakterizují svůj profesní vztah.

Zjistit, jak vnímají pracovníci v sociálních službách nastavování profesního vztahu s jejich uživateli.

Zjistit, jak vnímají pracovníci v sociálních službách udržování vlastního profesního vztahu.

Zjistit, jak vnímají pracovníci v sociálních službách překročení meze v profesním vztahu mezi pracovníkem a uživatelem.

## 4.2 Výzkumné otázky

**Hlavní výzkumnou otázkou** je zjistit:

Jak pracovníci v sociálních službách specifikují svůj profesní vztah s uživateli terénních služeb?

Mezi **díličí výzkumné otázky** se řadí:

Jak pracovníci v sociálních službách charakterizují svůj profesní vztah?

Jak vnímají pracovníci v sociálních službách nastavování profesního vztahu s jejich uživateli?

Jak vnímají pracovníci v sociální službách udržování vlastního profesního vztahu?

Jak vnímají pracovníci v sociálních službách překračování mezí v profesním vztahu mezi pracovníkem a uživatelem?

## 4.3 Výzkumná strategie

Do praktické části mé diplomové práce jsem zvolila kvalitativní výzkum, protože je vhodný pro získání dostatečných informací, které se týkají pracovníka v sociálních službách a jejich profesního vztahu k uživateli.

Dle Gavory (2010) je tento výzkum dlouhodobý a intenzivní a výzkumník tak tvoří podrobný záznam. Zapisuje se vše, co se během rozhoru stane. Cílem výzkumu je porozumění situací a příběhů dotazovaných v jejich životě.

Kvalitativní výzkum je něco jako proces zkoumání jevů a bariér v reálném prostředí, který má za cíl získat přehledný pohled těchto jevů a bariér, které jsou založeny na informacích a vztahu mezi výzkumníkem a respondentem. Účelem výzkumníka je pomocí několika postupů a metod je vyobrazit a prezentovat, jak respondenti prožívají a chápou sociální realitu (Švaříček, Šedřová in Gulová, 2011).

Oproti kvantitativnímu výzkumu kvalitativní výzkum získaná data neudává v číslech, ale ponechává je ve slovní rovině. Strategie je založena na přizpůsobivé, názorové a interakční schopnosti výzkumníka (Matoušek, 2013).

Kvalitativní výzkum je v psychologických vědách vstupem, který čerpá principy individuálnosti, neopakovatelnosti, souvislosti, procesuálnosti a dynamiky (Miovský, 2006).





Také má kvalitativní výzkum mnoho výhod *výzkum podporuje při vzniku explorační fenoménu, umožňuje zkoumat procesy a navrhnout teorie, úspěšně reaguje na situace a podmínky. Jedna z hlavních předností je získání podrobného popisu a vzhledu při analýze jedince, skupiny, události či fenoménu (Hendl, 2005).*

Proto jsem vybrala kvalitativní výzkum jako nejvhodnější pro mou diplomovou práci. Praktická část je mířená na pochopení toho, jakým způsobem chápou respondenti profesní vztah. A právě díky kvalitativnímu výzkumu můžu označit zkušenosti s problematikou profesního vztahu pracovníka v sociálních službách k uživateli terénních služeb.

#### **4.4 Výzkumná metoda**

Pro mou diplomovou práci jsem si jako konkrétní metodu kvalitativního výzkumu vybrala polo-strukturovaný rozhovor, protože díky polo-strukturovanému rozhovoru lze co nejlouběji určit profesní vztah pracovníků v sociálních službách k uživateli terénních služeb.

K získání odpovědí na hlavní a dílčí výzkumné otázky jsem si předem připravila otevřené otázky na polo-strukturovaný rozhovor a při rozhovoru s dotazovanými jsem do rozhovoru vkládala další otázky, které vyplývaly z kontextu situace k získání více informací. K získání záznamu jsem použila audiozáznam a poté ručně rozhovory přepsala do diplomové práce.

V rozhovoru je důležitý vztah mezi respondentem a výzkumníkem, který se snaží získat co nejvíce informací od respondenta. Informace, které výzkumník získá, dokážou odkrýt, co je v mysli dotazovaného, jaké má znalosti, vzpomínky, zkušenosti, očekávání a co tyto skutečnosti společně doprovází. Během rozhovoru lze získat informace širšího zaměření o různých skutečnostech. Celý rozhovor ovlivňuje předmět dotazování, jaký je scénář rozhovoru, v jakém prostředí je rozhovor uskutečněn a jakou má osobnost respondent a i výzkumník (Surynek, 2001).

## 4.5 Jednotka zkoumání a jednotka zjišťování

Za jednotku zkoumání se považuje jev, na jehož charakteristiku se váže hlavní výzkumná otázka. V mé diplomové práci jsou to zkušenosti pracovníků v sociálních službách s profesním vztahem k uživateli terénních služeb. Zkoumám také zkušenosti s nastavením, překračováním a udržením profesního vztahu s uživateli.

Jednotku zkoumání jsem odvodila od tématu výzkumného problému a stanovených výzkumných a dílčích otázek. Jednotka zjišťování byla vybrána metodou záměrného výběru, který je u kvalitativního výzkumu velmi častý.

Miovský říká, že *metoda záměrného výběru je proces, dle kterého vyhledáváme respondenty podle vybraných vlastností nebo určitých kritérií. Dle vytyčených kritérií jsou cíleně vyhledáváni ti respondenti, kteří kritérium splňují a zároveň se ochotně připojují do výzkumu (Miovský, 2006).*

Řešený výzkumný problém v této diplomové práci se týká identifikování zkušeností pracovníků v sociálních službách s profesním vztahem k uživatelům terénních služeb. Nejdůležitější podmínkou bylo, aby respondenti pracovali jako pracovníci v sociálních službách, a především v terénních službách. Další podmínkou bylo, aby pracovníci pracovali v terénních službách alespoň rok, protože se mi tato doba přijde dostačující k získání dostatečných zkušeností s nastavováním profesního vztahu s uživateli.

Pro svůj výzkum jsem vybrala šest pracovníků ze třech středisek z jedné Charit České republiky, které poskytují terénní služby. V jednom ze středisek působím jako sociální pracovník, proto jsem měla trochu obavu, že se mnou nebudou chtít pracovníci rozhovor uskutečnit. Nicméně jsem všem sdělila, že zůstanou v anonymitě a veškeré informace, co mi poskytnout použiji jen do své diplomové práce, takže s tím žádný z oslovených pracovníků neměl problém. S každým z respondentů jsem mluvila v soukromí a rozhovor probíhal v sídle jejich pracoviště, aby se cítili dobře a pohodlně.

Respondenti	Věk	Délka praxe v oboru (rok)	Pozice
R1	47	5	PSS
R2	47	10	PSS
R3	29	8	PSS
R4	45	2	PSS
R5	47	4	PSS
R6	25	4	PSS

Tabulka 1: jednotka zkoumání

#### 4.6 Metoda zpracování dat

Po uskutečnění rozhovorů jsem je doslovně přepsala do Wordu. Doslovný přepis znamená přepis mluveného slova z rozhovoru do písemné podoby. Díky tomu jsem zjistila všechny důležité informace, které jsem během rozhovorů zjistila a zároveň můžu najít schody či rozpory v každém z rozhovorů.

Poté, co jsem všechny rozhovory takto zpracovala, jsem použila metodu otevřeného kódování a následně metodu axiálního kódování. Kódování jako základní analytická technika je dle Švaříčka a Šed'ové (2007) jádrem zakotvené teorie. *Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007).*

V první řadě se přepsaný rozhovor rozdělí na jednotky, za které může být považováno slovo, věta nebo i odstavec. Následně se každé jednotce přidělí kód (neboli označení). Díky tomuto kódu můžeme jednotky rozpoznat od ostatních. Poté co se přidělí kódy, začnou se vytvářet kategorie. To znamená, že několik kódů, které spolu nějak souvisí nebo si jsou podobné, se spojí do jedné kategorie (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007).

## 5 INTERPRETAČNÍ ČÁST

Tato část se zaměřuje na analýzu a interpretaci dat, které jsem získala od šesti pracovníků Charity ze střediska domácí pečovatelské služby, terénní odlehčovací služba a centra osobní asistence, pomocí kvalitativního výzkumu. Tento výzkum byl realizován pomocí polo-strukturovaného rozhovoru. Používám informace, které mi sdělili pracovníci během rozhovorů, a detailně analyzuji jejich profesní vztah s uživateli. Hlavním cílem je odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, která zní: *Jak pracovníci v sociálních službách specifikují svůj profesní vztah s uživateli terénních služeb?*

Dalším úkolem bude odpovědět na tři vedlejší výzkumné otázky. *Jak pracovníci v sociálních službách charakterizují svůj profesní vztah s uživateli? Jak vnímají pracovníci v sociálních službách nastavování profesního vztahu s jejich uživateli? Jak vnímají pracovníci v sociální službách udržení vlastního profesního vztahu? Jak vnímají pracovníci v sociálních službách překračování mezí v profesním vztahu mezi pracovníkem a uživatelem?*

### 5.1 Popis profesního vztahu mezi PSS a uživatelem

První část pomáhá odpovědět na první dílčí výzkumnou otázku, která zní: *Jak pracovníci v sociálních službách charakterizují svůj profesní vztah s uživateli?* Pro získání odpovědi jsem se respondentů ptala na otázky: *Co si představujete pod pojmem profesní vztah? Jak byste popsal/a váš vztah s uživateli vaší služby?*

#### 5.1.1 Co je profesní vztah

Většina respondentů si pod pojmem profesní vztah představuje vztah s určitými mantinely, ale zároveň by měl být přátelský. Respondent č. 1 říká, že *„Pod tímto pojmem si představuji vztah, který má určité mantinely. Samozřejmě záleží na každém klientovi a asistentovi,*

*jak se vnímají oni navzájem. Z počátku služby to může být spíše odměřený vztah, ale po čase, až si na sebe „zvyknou“ a tak nějak se víc poznávají, víc si povídají, vzniká mezi nimi vztah.“* Respondent č. 4 měl podobnou odpověď. *„No tak přátelský vztah, který má však určité hranice, které vyhovují oběma stranám.“* Odpověď respondenta č. 5: *„Tak podle mě by vztah měl být přátelský a měli by si obě strany umět vycházet vstříc.“* I odpověď respondenta č. 6 byla podobná těm předchozím. *„Mít s klientem vztah na nějaké úrovni a udržovat hranice, které nechci, aby přesáhl.“*



Respondent č. 3 odpověděl takto: „*Určitý vztah, kdy je důležité nezacházet za určité hranice, aby to nehrozilo navazování přátelství, sympatií nebo lítosti k určitému klientovi nebo pečovateli. Je to zachování formálního postoje mezi klientem a pečovatelem. Zahrnuje to vykáni, určité oslovování a jednání.*“ Respondent č. 2 si pod pojmem profesní vztah představuje důvěru. Na důvěře, jak je níže uvedeno, zakládá celý svůj profesní vztah se svými uživateli. „*Především důvěru mezi klientem a asistentem.*“

### 5.1.2 Význam profesního vztahu

Všichni pracovníci mají se svými uživateli profesní vztah, který se opírá o přátelství. Respondent č. 1 říká: „*Můj vztah bych popsala jako kamarádský a vstřícný.*“ Respondent č. 2 popisuje svůj profesní vztah jako pomáhající, přátelský a rodinný. „*Můj vztah s klienty je hodně přátelský a rodinný. Protože pracuji jako pracovník v sociálních službách, kteří pomáhají, tak bych ho definoval i jako pomáhající.*“ Respondent č. 3: „*Myslím si, že mám s klienty dobrý vztah. Ve většině případech se na ně těším. Snažím se jim vyhovět, jak nejlíp umím k oboustranné spokojenosti. Taký si nechám poradit, co a jak dělat v rámci zdravotního stavu klienta.*“

Respondent č. 4 má nejen dobrý vztah s uživatelem, ale i s jeho rodinou. „*Myslím, že máme velmi dobrý vztah, jak s klienty, tak s rodinou. Vždy se těší na příští návštěvu, z toho usuzuji, že jsou spokojení.*“ Respondent č. 5: „*Vztah s klienty mám přátelský, ale snažím se ho udržet nějaké stálé rovině.*“ Respondent č. 6 má se svými dlouholetými uživateli přátelský vztah založený na důvěře. „*Většinou přátelský, hlavně s těmi, ke kterým chodím už několik let. Ze začátku to samozřejmě trvá, ale pak si na sebe zvykneme, vytvoříme si mezi sebou důvěru a náš vztah je kamarádský.*“

### 5.1.3 Role profesního vztahu

Pro pracovníky je zásadní, aby jejich vztah s uživateli, byl nastavený dobře. Díky tomu se do služby těší, je bezproblémová a dobře se s uživateli pracuje. Respondent č. 3: „*Myslím si, že hodně velkou roli. Bez dobrého vztahu by služba neměla takový efekt, jak s dobrým vztahem. Je příjemnější jít k někomu do domácnosti, kde mám dobrý vztah s klientem než někam, kde už předem víte, že bude negativní atmosféra, že jste si s klientem prostě nasedli.*“ Respondent č. 4 odpověděl: „*Velkou, protože si myslím, že je důležité,*

*abych si u klienta získala důvěru, chuť spolupracovat, pokud mu to zdravotní stav dovolí anebo odlehčit pečujícímu v rodině, který se o něj stará.“*

Respondent č. 5 říká, že: *„Velkou. Když to vyhovuje mě i klientovi, tak se na službu vždy těšíme. Služba probíhá bez problémů a rychle nám to utíká.“* I respondent č. 6 vidí velkou výhodu, když má profesní vztah s uživateli dobře nastavený, díky tomu se mu vyhýbají nepříjemné situace s uživateli. *„Určitě velkou. Když je vztah dobře nastavený, tak chodím ráda do služby, cítím se příjemně a nevyskytují se žádné nepříjemné situace mezi mnou a klientem.“* Respondent č. 1 říká, že: *„Určitě zásadní. Naše práce je o lidech a s lidmi, tam je potřeba nastavení dobrého, zdravého vztahu. Musí mít určité mantinely, aby příliš nezacházel do osobních věcí.“* Respondent č. 2 díky dobrému vztahu s uživateli se cítí spokojeně. *Funguje mezi nimi důvěra a úcta. „Zásadní. Když je to nastavené dobře a funguje to. Tak funguje vzájemná důvěra, nemusíme se bát. Chováme se k sobě s klienty s patřičnou úctou a jsme spokojení. Oba.“*

## **5.2 Nastavení profesního vztahu PSS s uživatelem**

V této podkapitole se snažím odpovědět na druhou dílčí výzkumnou otázku, která zní: *Jak vnímají pracovníci v sociálních službách nastavování profesního vztahu s jejich uživateli?* Pro získání odpovědí na tuto dílčí otázku jsem se pracovníků ptala na několik otázek. *Jak nastavujete profesní vztah s vašimi uživateli? Myslíte si, že nastavení profesního vztahu pomáhá k dobré spolupráci s uživatelem? Myslíte si, že nastavení profesního vztahu pomáhá k dobré spolupráci s uživatelem? Co vám pomáhá při nastavování profesního vztahu? Co vám komplikuje při nastavování profesního vztahu s uživatelem?*

### **5.2.1 Způsob nastavení profesního vztahu**

Respondenti uvedli několik způsobů, jak si nastavují profesní vztah s uživateli. Respondent č. 1 říká, že *“Většinu naší cílové skupiny tvoří senioři. Ti jsou z počátku k asistentům nedůvěřiví, protože přece jen, jejich domácnost jim narušují cizí lidé. Hlavně pokud si asistenci přeje rodina, a ne senior sám. Pokud ale zjistí, že v asistentovi mají spíš spojence a spřízněnou duši, která je vyslechne a ne narušitele, získává vztah a služba jiný význam. Klienti se na asistenty těší, protože je berou za své kamarády. Svěřují se jim s tím, co je třeba trápit v rodině a asistent samozřejmě musí dodržet mlčenlivost a nenarušovat rodinné vztahy. I to je třeba mít dobře nastavené. Takže vlastně ze začátku přistupují ke*



*klientovi opatrně, pozoruji, jaký je a zjišťuji, jak s ním pracovat.*“ Respondent č. 4 uvedl, že nastavuje svůj profesní vztah velmi podobně jako respondent č. 1. Oba si nejdříve zjistí informace

o uživateli, jaký je, jak se chová a poté podle s ním komunikují a nastavují svůj profesní vztah. *„Nejdříve zjistím situaci, zdravotní stav, potřeby a přání, s čím můžu pomoci a co zvládá sám. Nejlépe kladením různých otázek, týkajících se klienta nenásilnou formou s pochopením a ochotou pomoci. V případě, že klient nemůže sám něco dělat, vždy se ptám, jak by se mu to líbilo, nebo jak je zvyklý. Nikdy ho do ničeho nenutím.“*

Respondent č. 6 vnímá svůj věk nízký jako výhodou, při nastavování profesního vztahu. Uživatelé ho vnímají, jako své vnouče. Stejně jako předešní respondenti si zjišťuje o uživateli potřebné informace, se kterými poté pracuje. *„Devadesát pět procent našich klientů tvoří senioři. Vzhledem k mému věku, si myslím, že mám výhodu. Jsou rádi, když k nim přijde mladá krev, která má úplně jiné problémy, než straší pracovníci nebo klienti samotní. Mnozí mně berou jako vnučku. A právě proto si myslím, že jsem ještě nikdy neměla s nastavováním profesního vztahu problém. První zjistím o klientovi důležité informace, které mi sdělí sociální pracovník, které zjistil na sociálním šetření. Když mně přijde představit na první službu, tak přistupuji velmi opatrně. Ne všichni klienti jsou rádi, že si do svého domácího prostředí pouští někoho cizího. Snažím se být milá a přátelská. Postupem času si vždy na sebe zvykneme a máme již zmiňovaný přátelský vztah. Pokud*

*po mně klient chce něco nad rámec služby, dlouho zvažuji, zda to udělat. Víím, že by se to nemělo a někdy mi to bohužel srdce nedovolí. Vždy však zmíním, že je to jen výjimečně a klienti se toho prozatím vždy drží a znovu danou věc po mě nechtějí. Je však dost možné, že se mi to jednou vymstí. Do jejich rodinných vztahů se nemíchám, pokud o tom začnou sami klienti mluvit, tak si je samozřejmě ráda vyslechnu, ale neuděluji jim žádné kázání nebo rady. Vždy se snažím nějak diplomaticky odpovědět.“*

Další zmíněným způsobem nastavování si profesního vztahu bylo vykání. Respondent č. 5 si nastavuje profesní vztah především přes vykání. *„Většina klientů je zvyklá pracovníkům tykat a už hned na první službě, někdy se ani neptají a začnou rovnou tykat. Tohle je věc, na které si já zakládám. Když mně nabídnou tykání, tak odmítnu. A i když mně začnou tykat sami od sebe, tak je zastavím a upozorním na to, že bych byla radši, abychom si vykali. Myslím si, že vykání udržuje můj vztah s klienty na profesní úrovni.“*

*Nemám problém se s nimi bavit o různých věcech, ale vykání dává v našem vztahu najevo, že nejsme kamarádi a že jsou mezi námi nějaké hranice.“*

Zbylí dva respondenti se zaměřují na komunikaci a respekt. Respondent č. 2 odpověděl: *„Je třeba, abychom spolu komunikovali. Hlavně na začátku. Víc se tak poznáme, zjistíme, jací jsme, jaké máme potřeby a domluvíme se, jak budou naše společné služby probíhat. Taky se musíme navzájem respektovat. Já musím respektovat přání klienta, ale i on musí respektovat, že ne ve všem mu vyhovím. Pokud si tyto věci vyjasníme hned na začátku, služby pak probíhají bez problémů.“* Respondent č. 3 říká, že: *„Udávám hranici, ze kterou by klienti neměli zajít. Bavím se o neutrálních tématech, pokud klient začne něco osobního a já o tom nechci mluvit, snažím se o změnu tématu nebo to zamluvím. Taky si udržuji určitý odstup. Emoční i osobní. Respektuji rozhodnutí klienta. Třeba když řekne, že chce být osloven jménem, tak ho budu oslovovat jménem s vykáním. Snažím se, aby i klienti respektovali mně a mé potřeby. Prostě je důležité mluvit. Pokud se mně něco nelíbí, tak to řeknu.*

*Nebo i naopak.“*

### **5.2.2 Důležitost profesního vztahu**

Všichni respondenti se shodli na tom, že je zásadní, aby se profesní vztah mezi PSS a uživatelem nastavil, co nejlépe. Respondent č. 1: *„Určitě je potřeba, aby klient věděl, kam až může zajít a asistent taky. Jak jsem již zmiňovala, je potřeba dodržovat určité hranice. Každý je má jinde, proto je důležité se poznat, a tak nějak se naladit na stejnou vlnu.“* Odpověď respondenta č. 2: *„Určitě ano. Když mám s klientem přátelský vztah, jde hned všechno lépe.“* Respondentovi č. 3 se s uživatelem mnohem lépe pracuje, když mají profesní vztah dobře nastavený. *„Rozhodně ano. Mnohem lépe se spolupracuje s klientem, se kterým máte dobrý vztah a vzájemně se respektujete a vzájemně si věříte a víte, co od sebe navzájem čekat. Klient má k vám důvěru a spolupracuje víc.“* Respondent č. 6 říká, že: *„Samozřejmě. Vždy když je něco nastavené, tak jak má být, tak se lépe spolupracuje.“* Odpověď respondenta č. 4: *„Určitě ano. Když víme, co od sebe navzájem můžeme čekat a jsou obě strany spokojené, tak služba probíhá hladce a není náročná.“* Ani odpověď respondenta č. 5 nebyla jiná. *„Ano, myslím. Tam kde vztah není nastavený, se nedá, podle mě, pracovat. Když vím já, co si můžu dovolit a klient to ví taky, tak je všechno jednodušší.“*

### 5.2.3 Podpora při nastavování profesního vztahu

Respondentovi č. 1 nejvíce při nastavování profesního vztahu pomáhá komunikace. *„Na prvním místě je to hlavně komunikace. Už z prvotního šetření se dívám na cíle klienta, co si přeje, co chce službou docílit a na to se potom zaměřuji. Když si třeba povídáme, ptám se na koníčky, co má rád, co dělal, co by chtěl dělat a tak.“* Respondent č. 6 se k uživateli chová ihned od začátku, tak jak by chtěl, aby jejich profesní vztah vypadal a jeho problémy řeší pouze v práci a ne doma. *„Hned na začátku se chovat ke klientovi a jednat s ním, tak jak chci, aby to bylo nastavené po celou dobu, co k němu budu docházet. A taky nechávat klientovi problémy u něj doma. Nebrat si je domů a neřešit je ve svém volném čase.“*

Pro nastavení si dobrého profesního vztahu respondentovi č. 4 pomáhá, když je dobře informovaný a komunikuje s rodinou a se svými kolegyněmi. *„Dobrá informovanost, komunikace s klientem, komunikace s jeho rodinou, taky empatie a komunikace se spolupracovnicemi, se kterými si předáváme informace, protože se nás u klienta střídá většinou několik.“* Odpověď respondenta č. 2: *„Důvěra. Klient mi musí důvěřovat, abych s ním mohl pracovat, a pak už jde všechno samo.“*

Respondentům č. 3 a 5 pomáhá, když si už od prvního kontaktu s uživatelem chrání své soukromí a osobní život. Respondent č. 5: *„Hned na první službě se moc nebavím o svém soukromém životě, samozřejmě někdy něco řeknu, o čem bychom si taky pořád vykládali, ale nezacházím potom moc do detailů. Doufám, že klient, tak pochopí, že si své soukromí chrání a nebude se vyptávat víc a zatím to tak funguje.“* Odpověď respondenta č.3: *„Málo kdy dovolím klientům, aby se vyptávali na můj osobní život. O to víc, mě pak naštve, když třeba nějaká kolegyně něco o mě zmíní před klientem a ten se pak samozřejmě ptá. Ale to se stalo jen jednou a vyříkali jsme si to. Nechci, aby klienti věděli o mých problémech. Chci, aby mě respektovali. To mi hodně pomáhá, při nastavování profesního vztahu.“*

*A já samozřejmě respektuji je.“*

### 5.2.4 Komplikace při nastavování profesního vztahu

Osamocenost, demence, rodinní příslušníci, ztráta důvěry. Tohle všechno komplikuje pracovníkům jejich nastavování profesního vztahu s uživateli. Respondentovi č. 1 a 5 narušují profesní vztah rodinní příslušníci uživatele. Respondent č. 1: *„Zatím jsem neměla žádné velké komplikace. Všechno je to o komunikaci, pokud je toho samozřejmě uživatel“*

*schopný. Někdy je to rodina, která do služby zasahuje a stojí nám za zády. Klient má třeba strach z dcery, která chce, aby více chodil na procházky. Klient si pak myslí, že jsem spolčená s dcerou a odmítá se mnou spolupracovat. Někdy je lepší, když se do toho rodina nemíchá, když spolu nemají moc dobré vztahy.“ Respondent č. 5 se potýká se stejnými problémy. „Vadí mně, že když se nějak s klientem domluvíme, jak bude probíhat služba a přijde pak syn „Vadí mně, že když jsem u klienta a domluvíme se, jaká bude dnes služba, co všechno budeme dělat. A dojde syn nebo někdo z rodiny za námi a řekne „Tati, ty by ses měl, ale dneska okoupat. Okoupejte ho dneska. Zítra už bude pozdě.“ Tak jsem postavená do hodně blbě situace. Víme, že jsem na službě pro klienta, a ne pro rodinu, ale taky vím, že by se klient okoupat mohl. Nevím, komu vyhovět. Když vyhovím rodině, tak klient ve mně ztratí důvěru a bude si myslet, že táhnu za jeden provaz s rodinou, se kterou moc nevychází. Ale zase když vyhovím klientovi, tak bude rodina našťvaná a může si stěžovat na mě.“*

Respondent č. 4 má problémy u uživatelů, kteří trpí demencí, jejich časté zapomínání znamená, že se profesní vztah musí nastavovat téměř každý den. „Asi u klientů s demencí. Zapomínají a jsou hodně podezíraví, protože jsem pro ně vlastně cizí člověk. To pak každou službu nastavuji náš vztah znovu a znovu.“ Respondent č. 2: „Když ve mně ztratí důvěru. Hodně mých klientů trpí stařeckou demencí, a tak postupem času jsou agresivní a nedůvěřiví. Přestávají mi tolik věřit, a to se potom vztah hodně komplikuje. Nejsou ochotní nic podnikat, nijak se aktivizovat. Chtějí, abych ze služby odešel. Není to moc příjemný pocit, ale i tak se s tím musím nějak vypořádat.“

Když uživatelé vytváří nátlak na pracovníky nebo jsou příliš osamocení, tak to pracovníkům také (podle odpovědí) komplikuje si nastavit profesní vztah. Respondent č. 3: „Nátlak klienta. Jsou neodbytní. Hrají na city. Taky situace, ve které se nachází. Jsou osamělí, izolovaní od své rodiny. To je pro mě hodně těžké, chovat se profesionálně.“ Respondent č. 6 odpověděl: „Když mám sama těžké období, pak tak nějak víc soucítím s klienty a snažím se jim vyhovět, co nejvíce. Nebo i v případě, že se jim něco přihodí, třeba se pohádají s rodinou, zemře jim manžel, manželka. Tyto situace jsou vždy náročné. Je potřeba se ke klientovi chovat trochu jinak, víc citlivěji, ale zároveň nepřekročit nastavený vztah.“

### 5.3 Udržení profesního vztahu PSS s uživatelem

Třetí dílčí výzkumná otázka se ptá, *jak vnímají pracovníci v sociální službě udržování vlastního profesního vztahu?* Abych získala na tuto otázku odpovědi, dotazovala jsem se pracovníků na to, co, podle nich, pomáhá PSS si udržet nastavený profesní vztah. Také jsem se ptala, zda je to pro ně psychicky náročné. A dále mě zajímalo, zda jim s udržením již nastaveného vztahu nějak pomáhá pracovní tým či organizace, která je zaměstnává.

#### 5.3.1 Udržení si nastaveného profesního vztahu

Respondent č. 1 říká, že: *„Pokud už je vztah nastavený a dobře nastavený, je třeba ho udržovat pravidelným kontaktem. Služby by ale neměly být moc časté, aby nedocházelo k určité závislosti na jednom člověku a případnému vyhoření pracovníka. Když už je vztah zajatý, má někdy pracovník tendence, považovat klienta za blízkého kamaráda nebo i naopak. Je důležité myslet na to, že je to stále jen práce a držet si jakýsi profesní odstup.“* Jak již bylo zmiňováno, respondent č. 2 zakládá svůj profesní vztah především na důvěře. Jeho odpověď byla: *„Vždy jen důvěra. Pokud mi klient plně důvěřuje, vztah mezi námi je pak na takové úrovni, jaké já chci. Chci, aby mi věřil. A aby se mi nebál cokoli říct, třeba když bude s něčím nespokojený.“*

Respondentovi č. 3 pro udržení si již nastaveného profesního vztahu pomáhá: *„Držet si odstup od emocí. Není moc dobré projevovat velkou lítost. Být rázný, protože klienti budou pořád zkoušet, tak pořád si stát za svým a nepodlehnout nátlaku a emocím. Zkrátka si držet profesní odstup. A umět říkat ne.“* Respondent č. 4 odpověděl velmi podobně jako respondent č. 2. Taky si myslí, že vzájemná důvěra pomůže k udržení si již nastaveného profesního vztahu. *„Vzájemná důvěra. Pokud si navzájem důvěřujeme, tak vše probíhá, jak má.“* Respondent č. 5 má jen poloviční úvazek, tak ke klientům chodí zřídka. Říká, že: *„Nemám často služby a myslím si, že jsme si tím vzácné a zároveň si od klientů držím určitý odstup, aby mi nezasahovali do soukromí.“* Respondent č. 6 si myslí, že je důležité nepolevovat z nastavených mantinelů. *„Je to někdy hodně těžké, ale klienti zkouší, co vydržíme. A zkouší to znovu a znovu. Hlavně si od nich držím pracovní odstup a musím myslet na to, že jsou jen součástí mé práce.“* Náročnost udržení profesního vztahu.

U otázky na psychickou náročnost udržení si profesního vztahu polovina respondentů odpověděla, že udržení si tohoto vztahu pro ně není náročné. Druhá polovina respondentů však někdy pocituje vyčerpání při snaze udržet si již nastavený profesní vztah. Například

respondent č. 2 má zkušenosti s překročením profesního vztahu, kdy dal uživateli své soukromé telefonní číslo a záleží taky na typu uživatele. „*Někdy ano. Záleží, jaký je to klient. Někteří jsou bezproblémoví a druzí zase jsou více nároční. Víc zkouší, kam až jsem ochotný zajít a co jim dovolím. Jednou jsem dal klientovi své telefonní číslo, a to byl velký omyl. Neustále mi volal a chtěl si povídat. Dal jsem mu ho, protože pořád mluvil o tom, jak je pořád sám a že se bojí, že nebude mít komu zavolat, když se mu něco stane. No jo podlehl jsem.*“ Pro respondenta č. 4 je psychicky náročné udržet si již nastavený profesní vztah, pokud má za den více náročných uživatelů. „*Někdy je to náročné, když se sejde v jeden den více náročných uživatelů, ale vždycky si je problému s někým třeba i doma promluvit a hned je mi líp.*“ U respondenta č. 5 záleží hodně na zdravotním stavu a psychickém rozpoložení jeho uživatelů. „*No to asi záleží, jakou náladu mají klienti a jak jsou na tom zrovna zdravotně, protože někteří mají lepší a horší dny. Jsou pak mrzutí, otrávení, a když třeba i já mám zrovna blbý den, tak je v takových chvílích náročné chovat se k nim mile, když ani oni nejsou milí. Ale zvládám to.*“

Pro respondenty č. 1, 3 a 6 není psychicky náročné udržet si jejich nastavený profesní vztah s uživatelem. Respondent č. 1: „*Z mé strany není. Pokud je již nastavený a nedojde k nějakým zásadním změnám, tak není. Když se klient nějak nezhorší, třeba že začne zapomínat. Ale mně se to ještě nestalo.*“ Respondent č. 3 říká, že: „*Ne, u každého klienta si vytvářím vztah, který mi vyhovuje. Pokud mám pocit, že klient zkouší zajít za hranici profesního vztahu, snažím se okamžitě měnit chování. Po odchodu už na to nemyslím. Takže není to pro mě psychicky náročné.*“ Respondent č. 6 říká, že má s uživateli již zaužívané rituály, a tak oba ví, co si k sobě můžou dovolit. „*Ani ne. Mám s klienty zajeté rituály a víme, co můžeme k sobě navzájem dovolit.*“

### 5.3.2 Pomoc pracovního týmu a organizace

Na otázku, jakým způsobem pomáhá pracovní tým nebo organizace udržet pracovník profesní vztah, odpověděli všichni respondenti stejně. Mají pravidelné supervize a týmové porady, kde můžou své problémy řešit nebo si je snaží vyřešit sami mezi sebou navzájem. Je důležité, aby pracovníci táhli za jeden provaz a byli schopni se domluvit. Respondent č. 1 říká, že: „*Máme určitě pracovní postupy, které se spíš týkají práce jako takové, ale profesní vztah si nastavujeme každý sám. Protože každý je jinak komunikativně zdatný, každého zajímá něco jiného. V pravidelných intervalech, pokud není nouzový stav, míváme supervizi, kde se o postupech s klienty bavíme. Supervizor nám vysvětluje a nastiňuje různé pohledy řešení situací.*“ Odpověď respondenta č. 2 byla velmi obdobná.

*„Každý měsíc máme porady a každé dva měsíce supervize. Je to velmi přínosná věc, tím že k jednomu klientovi chodí víc pracovníků a za běžného provozu nemáme možnost se všichni potkat, tak na poradách a supervizích máme možnost společně klienty probrat, vyřešit problémy a sjednotit se v chování ke klientovi.“* Supervize je jedna z možností, jak předcházet syndromu vyhoření. Je to důležitou součástí pracovních porad u pomáhajících profesí. Respondent č. 3 řekl: *„Vstřícnost a rychlé řešení, to mě teď jako první napadlo. Pokud nastane nějaký konflikt „Vstřícnost a rychlé řešení, to mě teď jako první napadlo. Pokud nastane nějaký konflikt mezi pracovníkem a klientem, snaží se to, co nejdříve vyřešit, třeba výměnou pracovníka. Vyslechnou si konkrétní problém. Taky máme pracovní porady a supervize, kde můžeme své problémy řešit. Bud' sami, nebo kolektivně.“*

Respondent č. 4 říká, že je důležité si umět předávat informace se svými kolegy, a že jejich vedoucí k nim jsou velmi vstřícní a oni jsou na oplátku vstřícní k jejich požadavkům. *„Máme mezi sebou dobré vztahy, umíme spolu komunikovat a vždy se dokážeme mezi sebou domluvit. Vedoucí jsou vstřícní k našim požadavkům a my jsme na oplátku vstřícní k těm jejich. Je potřeba si umět předávat informace i mezi kolegy. Taky se účastníme supervizí, které nám pomáhají naše problémy řešit a vlastně zjistíme, že nemáme problémy s klienty jen my, ale i ostatní kolegové.“* Respondentovi č. 5 nejvíce pomáhají supervize a porady. Sám nemá problém s udržením si svého nastaveného profesního vztahu s uživateli, ale je rád, když slyší, jaké problémy mají jeho kolegové a ví, čemu se má vyvarovat. *„No. Já sama nepociťuji, že bych měla problém s udržením profesního vztahu, takže ani nějak nepotřebuji pomoc od kolegů nebo vedení. Ale jsem ráda za porady a supervize, kde kolegové řeší své problémy s klienty. Můžu se tak přiučit a vím, na co si dávat u klientů pozor.“* Poslední respondent zmínil pouze radu, kde může své problémy řešit a vedoucího služby a sociální pracovníky, za kterými může vždy přijít a daný problém řešit. *„Každý měsíc máme porady, kde máme možnost naše problémy řešit a vždy přijdeme na nějaké rozumné řešení. Teď v době Covidu porady bohužel nemáme, ale naši vedoucí a sociální pracovníci mají pro nás vždy dveře otevřené a můžeme s nimi naše problémy řešit. Záleží na typu problému, někdy stačí, když zavolají rodinným příslušníkům, někdy navštíví klienta osobně i s námi a problém řešíme otevřeně. Je to různé. Pokud je situace moc vyhrocená, řeší se to výměnou pracovníka“*

## 5.4 Překročení profesního vztahu mezi PSS a uživatelem

Posední část interpretace dat odpovídá na čtvrtou dílčí výzkumnou otázku, která se ptá, *jak vnímají pracovníci v sociálních službách překračování mezi v profesním vztahu mezi pracovníkem a uživatelem?* K získání odpovědi jsem se pracovníků ptala jak často, v jakých situacích a proč u nich dochází k překročení profesního vztahu. Také jsem se dotazovala, jaká pozitiva vidí v nastavení a udržení si dobrého profesního vztahu s uživatelem služby, a i když většina pracovníků nemá velké zkušenosti s překročením profesního vztahu, ptala jsem se také na to, jaký si myslí, že má dopad na pracovníka, když se překročí profesní vztah.

### 5.4.1 Zkušenosti s překročením profesního vztahu

Respondent č. 1 říká, že s překračováním profesního vztahu moc problém nemá. Jen říká, že: *„Někdy se stane, že zjistím, že kolegyně udělala našemu společnému klientovi něco navíc a on to po mě pak chce taky, ale mě to přijde už za hranici, takže to neudělám. V takovém případě si promluví s kolegyní, když ani to nepomůže, řešíme to s vedením.“*

Většina pracovníků si bylo doposud řešit tyto problémy sami např. vyřikáním si problému se svými kolegy. Respondent č. 2 se již setkal s překročením profesního vztahu, ale to z důvodu,

že nevydržel nátlak uživatele a polevil ze svých standardů. Říká, že: *„Dal jsem telefonní číslo. Klient tolik naléhal, že se bojí, že bude něco potřebovat a zrovna u něj nikdo nebude a že chce moje telefonní číslo, pro případ nouze. Tak jsem mu ho dal, ale to už vím, že byla chyba. V jednom kuse mně volal, kdy zase přijdu nebo jen proto, že si chtěl povídat. Někdy je těžké nechat jejich těžké osudy je za zavřenými dveřmi a nepřipouštět si je k tělu. Ale za ty roky jsem se obrnil už celkem dost. Nechci říct, že klient je pro mě jen práce, mám je vlastně rád, ale už si umím udržet profesní odstup.“*

Respondent č. 3 zažívá podobné případy, kdy není dost silný odolat uživatelovo „hraní na city“, i když je to jen výjimka. *„Skoro vůbec. Výjimka je, když je klient úplně sám a bez rodiny nebo ho rodina od sebe izoluje. Když jsou klienti neodbytní, tak pro svůj klid, jim vyhovím.“* Podobný důvod pro emoční slabost má i respondent č. 4, který odpovídá, že: *„Velmi zřídka, ale občas musím přiznat, že je mi některých lidí líto, buď, v jakém žijí prostředí anebo jak se k nim chová nebo jak se o ně stará rodina.“*



U respondentů č. 5 a č. 6 k překročení profesního vztahu zatím nedošlo. Respondent č. 6 řekl: *„Udržuji si zdravý vztah tak, aby k jeho překročení nedocházelo.“* A respondent č. 5 odpověděl: *„Taková situace se mi ještě nestala.“*

#### 5.4.2 Negativní dopad na profesní vztah s uživatelem při jeho překročení

Co se týká dopadů na profesní vztah, tak se všichni, až na respondenta č. 2, shodli, že jim to naruší jejich osobní život. Respondent č. 1 říká: *„Může to být ztráta soukromí, klient je třeba na asistentovi závislý a volá nebo požaduje nějaké drobnosti mimo službu, což může být obtěžující.“* Podobně vidí situaci i respondent č. 3. *„Klient využije dobroty pracovníka a bude ho využívat k další práci, kterou nemá smluvenou nebo v případě výměny telefonního čísla může pracovníkovi volat a psát v době, kdy má pracovník volno. Klient se může na pracovníka moc upjat, že bude těžce snášet, když má pracovník dovolenou a dojde za něj záskok. Druhý pracovník bude tak mít službu velmi náročnou a klient na něj bude nepříjemný.“* I respondent č. 4 vidí situaci velmi podobně, myslí si, že: *„Klient bude brát pracovníka jako svou blízkou osobu a pracovník ztratí nad uživatelem kontrolu. A podle mě to zasáhne i jeho osobní život.“*

Respondent č. 5 s překročením profesního vztahu nemá dosud žádné zkušenosti, ale dle jeho zvážení řekl, že: *„Asi by mi to zasáhlo do osobního života, kdybych si nechala klienta přerůst přes hlavu, řešila bych jeho problémy i mimo práci.“* Ani odpověď respondenta č. 6

se od předchozích odpovědí moc nelišila. Svě zkušenosti zatím nemá, ale slyšel případ, kdy pracovník dal své telefonní číslo uživateli a ten toho velmi zneužíval. *„No to nevím, ale vím, že když bych jim dala moje telefonní číslo, tak by mě klient uháněl, jak by jen mohl. Teda asi ne všichni. A nerušilo by to můj soukromí život. Už jsem pár takových případů slyšela a klienti toho „daru“ hodně zneužívali. A to bych nechtěla, chci mít doma klid.“* Naopak respondent č. 2, který svůj profesní vztah zakládá spíše na důvěře, si myslí, že pokud se ztratí důvěra, tak se naruší celá služba a nebude se do služby těšit. *„Naruší se celá služba. Ztratíme v sebe důvěru. Záleží taky za jaké situace se narušila, ale pokud mi klient prostře nevěří, těžko se v takové službě pracuje, když tam máte být třeba čtyři hodiny. Asi bych chtěl, abych už ke klientovi nechodil.“*

### 5.4.3 Pozitiva při udržení si dobře nastaveného profesního vztahu s uživatelem

Ne každý pracovník je schopen si dlouhodobě udržet profesní vztah s uživatelem. Ti, kteří tohle dokážou, tak vědí, že se vždy můžou na službu s uživatelem těšit, že si budou mít co říct a vědí, co můžou od uživatele očekávat. Podobně to vidí i všichni dotazovaní. Respondent č. 1 vidí pozitivum v tom, že: *„Vím, co můžu od daného klienta a služby očekávat a vím, že se můžu na službu těšit.“* Respondent č. 2: *„Oba víme, co si můžeme k sobě dovolit. A služba pak probíhá bez problémů. Vzájemně se na sebe těšíme.“* *„Tak rozhodně mnohem příjemněji strávený čas na službě. Když najdete společné téma, které neovlivní váš vztah s klientem, práce jde skoro sama a třeba odcházíte i se zajímavou myšlenkou. Když nedovolíte, aby se překročila profesní hranice, odcházíte s čistou hlavou. A na služby se i těšíte.“* Taková byla odpověď respondenta č. 3.

Další respondent č. 4 vnímá uživatele jako partnera, nepřipouští si ho k tělu, aby se nestali kamarádi, ale zároveň se mu tolik nepodřizuje, aby ho uživatel nepovažoval za sluhu. *„Klient nás bere jako partnera, ne jako kamaráda, nebo jako sluhu. A na službu se vždy oba těšíme.“* Odpověď respondenta č. 5 byla taková: *„Když všechno funguje, jak má, tak se na služby s klientkou těším a myslím si, že i ona mě taky ráda vidí.“* Odpověď posledního respondenta se moc nelišila od ostatních odpovědí. Myslí si, že: *„Je to ta nejlepší možná varianta, jaký mít s klienty vztah. Vše probíhá bez komplikací, těšíme se na sebe, máme spolu přátelský vztah, a hlavně pro klienty v jejich věku je důležité, aby měli v někom oporu, pokud ji nemají v rodině.“*

## 6 SHRNU TÍ A DISKUZE

První dílčí výzkumná otázka zní: *Jak pracovníci v sociálních službách charakterizují svůj profesní vztah s uživateli?* Výsledky ukázali, že většina pracovníků si pod pojmem profesní vztah představuje přátelský vztah s uživateli, který má však určené hranice, které by se neměli překračovat, aby uživatel příliš nevstoupil, do osobního života pracovníka. Respondent číslo dvě si pod tímto pojem představuje důvěru mezi PSS a uživatelem. Svůj profesní vztah s uživateli popisují jako přátelský, pomáhající, rodinný, vstřícný. Někteří mají, vzpomněli i dobré vztahy s rodinnými příslušníky uživatele. Taky je pro všechny velmi důležité, aby takový byl po celou dobu, co k uživateli dochází, protože to vytváří dobrou atmosféru, dobře se s uživatelem pracuje a vzájemně se na sebe těší.

Druhá dílčí výzkumná otázka zní, *jak vnímají pracovníci v sociálních službách nastavování profesního vztahu s jejich uživateli?* Zjistilo se, že většina pracovníků se nejdříve o uživateli informuje, zjišťuje jeho potřeby a přání. Pozorují jaký je a podle toho k němu přistupují. Snaží se s ním komunikovat, aby zjistili, jak si přeje, aby služba probíhala, na co je zvyklí. Tím se sblíží s vytváří si hlubší vztah. Postupem času uživatelé začnou pracovníkům důvěřovat a začnou se jim svěřovat. Pracovník je však povinen dodržet mlčenlivost, jak uvádí etický kodex. Další způsob, jak si pracovníci v sociálních službách nastavují profesní vztah, je přes vykání. Mnozí uživatelé jsou zvyklí pracovníkům tykat.

To si pracovník nepřeje. Nechá se oslovovat jménem, ale s vykáním. Stejně je tomu, tak i z pracovníkovi strany. Pokud si uživatel přeje, aby mu pracovník říkal jménem, vyhoví mu, ale vykání zůstává. Někteří pracovníci se snaží o vybudování si vzájemného respektu

a chrání si své soukromí.

Respondenti se shodli na tom, že je důležité mít dobře nastavený profesní vztah s jejich uživateli. Pomáhá to k lepší spolupráci. Obě strany ví, co od sebe můžou navzájem čekat a služby tak probíhají v příjemné atmosféře.

Když si pracovníci teprve nastavují profesní vztah s uživatelem, tak jim hodně pomáhá komunikace, snaží se být empatictí a pochopit situaci, ve které se uživatel nachází. Již od první služby se k nim chovají a jednají s nimi tak, jak chtějí sami pracovníci, tzn. že již od samého začátku nastavují mantinely v jejich společném vztahu. Jeden

z dotazovaných pracovníků si buduje profesní vztah přes důvěru, snaží se, aby mu uživatel důvěřoval. Další z pracovníků si udržuje profesní odstup díky vykáni.

Jedna z největších komplikací při nastavování profesního vztahu s uživateli je pro pracovníky jejich zdravotní stav. Jak jeden z respondentů uvedl, jejich cílovou skupinu tvoří z velké části senioři, kteří trpí stařeckou demencí. V takovém případě jsou senioři velmi zapomnětliví, tudíž si pracovníky nemusí pamatovat. Pracovník tak musí na každé službě nastavovat profesní vztah opakovaně. Taky ne vždy mají uživatelé dobrou náladu a jsou mrzutí a nepříjemní. Tyto situace také pracovníkům komplikují nastavování profesního vztahu. Naopak jsou dny, kdy pracovník není v dobré emoční kondici a připouští si mnohdy těžké osudy uživatelů příliš osobně a tím můžou změnit své obvyklé chování k uživateli a jejich vztah se stává až příliš blízkým.

V další části se respondenti snažili odpovědět na otázky, které odpovídali na druhou dílčí výzkumnou otázku: *jak vnímají pracovníci v sociální službách udržování vlastní profesní hranice?* Pro zodpovězení této dílčí výzkumné otázky jsem se respondentů ptala na to, co, pode nich, pomáhá pracovníků udržet si nastavený profesní vztah. Podle odpovědi pracovníků jim nejvíce při udržování si profesního vztahu pomáhá, udržovat si stále pracovní odstup, nezapomínat na to, že je uživatel stále jen uživatel a nedovolit mu, aby se stal jejich kamarádem nebo příliš zasahoval do jejich osobního života. Držet si odstup i po emoční stránce. Také je pro ně důležité, aby nechodili k jednomu uživateli příliš často, jejich vztah se tak rychleji prohlubuje a uživatel může mít pocit, že pracovník patří do jeho rodiny.

Respondenti č. 2 a 4 uvedli, že jim nejvíce pomáhá vzájemná důvěra ve vztahu pracovník a uživatel. Uvádí, že pokud si s uživatelem plně důvěřují, tak služba probíhá, jak má a nemají žádné problémy. Pro připomenutí přidávám odpověď respondenta č. 4. „*Vzájemná důvěra. Pokud si navzájem důvěřujeme, tak vše probíhá, jak má.*“

Dále jsem se ptala, zda je pro pracovníky psychicky náročné si udržet pode nich dobře nastavený profesní vztah. Tady polovina pracovníků odpověděla, že to pro ně není nijak psychicky náročné, protože jsou schopni si lehce udržet svůj profesní vztah s uživateli. Pro druhou polovinu respondentů udržení si profesního vztahu je psychicky náročné. Pro jednoho pracovníka je služba psychicky náročná, když má uživatel špatnou náladu

nebo jeho zdravotní stav je zhoršený. V situacích, kdy má i pracovník špatný den, je to ještě o něco těžší. Další pracovník říká, že je pro něj psychicky náročné udržet si profesní vztah, když má více náročných uživatelů během jednoho dne. Třetí pracovník uvádí, že záleží na typu uživatele, protože u některých je služba více náročná. Již jednou se mu stalo, že na něj uživatel psychicky naléhal a dal mu své telefonní číslo.

Poslední otázka, která mi pomohla odpovědět na druhou dílčí výzkumnou otázku, se týkala pomoci od pracovního týmu či organizace, ve které pracovníci pracují. V odpovědích se všichni respondenti shodli, když odpověděli, že jim pomáhají týmové porady a supervize, kde můžou své problémy s uživateli řešit, radit se, jak se v určitých situacích chovat. Navzájem se mohou inspirovat, jak se vyvarovat, aby jejich profesní vztah s uživateli nepřekročil, tam kam sami nechtějí. Několik z nich také uvedlo, že je důležitá komunikace a sjednocenost mezi kolegy, kteří dochází ke stejnému uživateli. I jejich vedoucí a sociální pracovníci jim jsou nápomocni k řešení jejich problémů s uživateli a snaží se, aby jejich vztah vždy zůstal na profesní úrovni. Pokud je to nutné, tak navštěvují uživatele spolu s pracovníkem a řeší jejich problém kolektivně.

Poslední část se snažila odpovědět na třetí dílčí výzkumnou otázku, *jak vnímají pracovníci v sociálních službách překročení mezi v profesním vztahu mezi pracovníkem a uživatelem?* V první řadě jsem se zeptala, zda mají zkušenosti s překročením profesního vztahu. Jak často k tomu dochází, v jakých situacích a proč. Kdy jsem zjistila, že většina dotazovaných pracovníků s překročením profesního vztahu problém zatím neměli nebo si tento počínající problém byli schopni vyřešit sami, a to většinou se svými kolegy, kteří u uživatelů dělali věci nad rámec služby a chtěli poté i po dotazovaných pracovnících. Dva respondenti mají problém s udržení si dostatečného emočního odstupu od uživatelů, berou si moc jejich rodinné situace a těžké osudy. V takových případech pracovník uživateli vyhoví, pro svůj klid a jeden respondent dal uživateli své telefonní číslo, což jak sám uznal byla chyba a snaží se jí nyní vyvarovat.

Jako možný negativní dopad při překročení profesního vztahu mezi PSS a uživatelem téměř všichni dotazovaní uvedli ztrátu soukromí a nabourání osobního života.

Na závěr rozhovoru jsem se ptala na kladné stránky profesního vztahu. Ve všech odpovědích zaznělo, že se díky tomu těší na službu.

## ZÁVĚR

Tato diplomová práce byla zaměřena na problematiku profesního vztahu pracovníka v sociálních službách k uživateli terénních služeb. Celá práce se opírala o odbornou literaturu a kvalitativní výzkum. Cílem práce bylo zodpovědět na hlavní výzkumnou otázku: *Jak pracovníci v sociálních službách specifikují svůj profesní vztah s uživateli terénních služeb?*

Teoretická část byla rozdělena na 3 kapitoly, kdy první kapitola se zabývala profesním vztahem mezi pracovníkem v sociálních službách a uživatelem terénní služby, kde se vymezuje profesní vztah, popisují hranice profesního vztahu, rizika ohrožující profesní vztah a jejich prevence. V druhé kapitole byl zmíněn etický kodex pracovníků v sociálních službách a další kapitola popisovala organizaci, kde byl výzkum uskutečněn a její jednotlivé služby.

Praktická část byla založena na kvalitativním výzkumu, jehož cílem bylo odpovědět na výzkumné cíle, které se podařilo naplnit. Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, jak popisují pracovníci v sociálních službách svůj profesní vztah s uživateli terénních služeb. Výzkum byl prováděn v březnu 2021 na jedné Charitě v České republice.

Prvním vedlejším cílem bylo zjistit, jak vnímají pracovníci v sociálních službách nastavování profesního vztahu s jejich uživateli. Zjistilo se, že pro všechny pracovníci je důležité, aby si svůj profesní vztah s uživateli jejich služby nastavili dobře. K tomu jim pomáhá především komunikace. Komunikují s uživateli, s rodinou i se svými kolegy a zjišťují, jaké má uživatel přání, cíle atd. Podle toho poté k němu přistupují na nastavují si s ním profesní vztah. Někteří pracovníci nastavují svůj profesní vztah přes vykáni. Mnoho uživatelů je zvyklých si s pracovníci tykat. Dva dotazovaní pracovníci však řekli, že když si s uživatelem vykájí, udržují si mezi sebou pracovní odstup. Nejvíce jim nastavování profesního vztahu komplikuje zdravotní stav uživatele, jeho současná sociální situace anebo rodinní příslušníci, kteří si představují službu jinak.

Jako druhý vedlejší cíl jsem zjišťovala, jak vnímají pracovníci v sociálních službách udržování vlastní profesní hranice. Pro některé pracovníky je těžké udržet si již nastavený profesní vztah, například proto, že se uživatel nachází v těžké rodinné situaci a je jim uživatele líto, tak překračují své meze a snaží se pro uživatele udělat víc. Nejčastěji pracovníci uvedli, že jim při udržování profesního vztahu pomáhá, když si od uživatele drží pracovní odstup, když si uživatel přeje, aby ho oslovoval pracovník jménem, tak mu

vyjdou vstříc, ale stále mu vykají. Snaží se, aby jim uživatelé a celkově i práce nezasahovala do osobního života a netahali si práci domů. S udržováním profesního vztahu jim také pomáhají kolegové, se kterými se dělí o zkušenosti se stejným uživatelem. Pracovníci mají pravidelně porady a supervize, kde můžou své problémy s uživateli řešit nebo se přiučít od kolegů, a tak zjistit čemu se můžou vyvarovat.

Třetí výzkumná otázka, jak vnímají pracovníci v sociálních službách překračování mezi v profesním vztahu mezi pracovníkem a uživatelem, byla také zodpovězena. Zjistilo se, že problém s překračováním profesního vztahu zatím pracovníci neměli nebo si tento začínající problém byli schopni vyřešit sami, a to většinou se svými kolegy. Někteří respondenti mají problém s emočním odstupem od uživatelů. Jako možný negativní dopad při překročení profesního vztahu mezi PSS a uživatelem téměř všichni dotazovaní uvedli ztrátu soukromí a nabourání osobního života. Díky dobře nastavenému profesnímu vztahu se všichni pracovníci těší na další služby se svými uživateli.

Z celkového výzkumu vyplynulo, že pracovníci vědí, jak by měl vypadat profesní vztah, že je důležité mít, přátelské vztahy s uživateli, ale zároveň si udržovat od nich profesní odstup a mít nastavené určité mantinely, které vyhovují oběma stranám. Taky že je důležité mít dobré vztahy se svými kolegy a umět se s nimi vždy domluvit a táhnout za jeden provaz. Dále se aktivně zapojovat při supervizích a poradách, které mají v pravidelných intervalech, a řešit na nich své problémy s uživateli.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-439-9.
- BRNULA, Peter. Fenomén pomoci v sociálnom myslení. Bratislava: IRIS, 2013. ISBN 978-80-89238-81-1.
- COOPER, Frank a FOREWORD BY JON ATHAN COE. Professional boundaries in socialwork and social care: a practicalguide to understanding, maintaining and managingyourprofessionalboundaries. London: Jessica Kingsleypublishers, 2012. ISBN 9781849052153.
- GAVORA, Petr. Úvod do pedagogického výzkumu. 2. Brno: Paido, 2010. ISBN 80-7315-185-5.
- GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HAGEMANN, Wolfgang. Syndrom vyhoření u učitelů: příčiny, pomoc, terapie. V Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně, 2012. ISBN 978-80-7414-364-9.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Velký psychologický slovník. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
- HAUKE, Marcela. Pečovatelská služba a individuální plánování. 1. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- JANIŠ, Kamil a Zdenka BÁRTOVÁ. Uplatnění asertivity v sociální komunikaci. 3. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-500-2.
- JANKOVSKÝ, Jiří. Etika pro pomáhající profese. 2. Praha: Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
- JANOUSHKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.



- KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu). 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
- KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Hořet, ale nevyhořet. 2., přeprac. vyd., V KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. Orientace; sv. 42. ISBN 978-80-7195-573-3.
- LEVICKÁ, Jana. Základy sociálnej práce. 1. vyd. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania na FZaSP TU, 2004. ISBN 80-968952-3-0.
- MAROON, Istifan. Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-367-368-0.
- MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- REAMER, Frederic. Social work malpractice and liability: strategies for prevention. 2nd. New York: Columbia University, 2003. ISBN 978-02-311-2721-9.
- SCHMIDBAUER, Wolfgang. Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]. Praha: Portál, 2008, 234 s. Spektrum. ISBN 978-80-7367-369-7.
- STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
- SURYNEK, Alois. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.
- ŠUPŠÁKOVÁ, Petra. Řízení rizik při poskytování zdravotních služeb: manuál pro praxi. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0062-0.
- ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠVINGALOVÁ, Dana. Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. ISBN 80-7372-105-8.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.

UZLOVÁ, Iva. Asistence lidem s postižením a znevýhodněním. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-764-0.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. Supervize v ošetrovatelské praxi. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4082-9.

VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2007.

### Elektronické zdroje

Centrum osobní asistence. Charita Uherské Hradiště [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné z: <https://www.uhradiste.charita.cz/nase-sluzby/centrum-osobni-asistence/>

ČELEDOVÁ Libuše, PTÁČEK Radek, ČEVELA Rostislav, ŽUKOV Ilja, KUŽELOVÁ HANA. SYNDROM VYHOŘENÍ U LÉKAŘŮ LÉKAŘSKÉ POSUDKOVÉ SLUŽBY. Česká a slovenská psychiatrie [online]. [cit. 2021-03-04]. Dostupné z: <http://www.cspsychiatr.cz/detail.php?stat=65>

Domácí pečovatelská služba. Charita Uherské Hradiště [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné z: <https://www.uhradiste.charita.cz/nase-sluzby/domaci-pecovatelska-sluzba/>

Etický kodex sociálního pracovníka České republiky [online]. [cit. 2021-04-15]. Dostupné z: [https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_verII.pdf](https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf)

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [online]. [cit. 2021-04-15]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>

Etický kodex. Charita České republiky [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/res/archive/014/001669.pdf?seek=1576581851>

Kdo jsme. Charita Česká republika [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/kdo-jsme/>

Terénní odlehčovací služba. Charita Uherské Hradiště [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné z: <https://www.uhradiste.charita.cz/nase-sluzby/terenni-odlehcovaci-sluzba-svate-hedviky/>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

PSS	Pracovník v sociálních službách
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
aj.	a jiné
Sb.	sbírka
č.	číslo
tzv.	tak zvaný
atd.	a tak dál
vyhl.	vyhláška
CI	Caritas Internationalis
kol.	kolektiv

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: jednotka zkoumání.....	44
-----------------------------------	----

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I – Otázky v rozhovoru

Příloha P II – Operacionalizace výzkumných otázek

## **PŘÍLOHA P I: OTÁZKY V ROZHOVORU**

1. Kolik je Vám let?
2. Jak dlouho již pracujete na pozici pracovník v sociálních službách?
3. Jak byste popsal/a váš vztah s uživateli vaší služby?
4. Co si představujete pod pojmem profesní vztah?
5. Jakou roli ve vaší profesi hraje otázka dobrého nastavení vztahu s uživatelem?
6. Jak nastavujete profesní vztah s vašimi uživateli?
7. Myslíte si, že nastavení profesního vztahu pomáhá k dobré spolupráci s uživatelem?
8. Co vám pomáhá při nastavování profesního vztahu?
9. Co vám komplikuje při nastavování profesního vztahu s uživatelem?
10. Co, podle vás, pomáhá pracovníkům udržet si nastavený profesní vztah?
11. Jakým způsobem vám pomáhá pracovní tým nebo organizace udržet si profesní vztah?
12. Je pro vás psychicky náročné udržet si již podle vás dobře nastavený profesní vztah s vaším uživatelem?
13. Jak často, v jakých situacích a proč dochází u vás k překročení profesního vztahu?
14. Jaký dopad může mít podle vás překročení profesního vztahu k uživateli na pracovníka?
15. Vidíte nějaké pozitivní stránky, když si nastavíte a udržujete profesní vztah s uživatelem?

## **PŘÍLOHA P II: OPERACIONALIZACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK**

Hlavní výzkumná otázka: *Jak pracovníci v sociálních službách specifikují svůj profesní vztah s uživateli terénních služeb?*

Dílčí výzkumné otázky:

*Jak pracovníci v sociálních službách charakterizují svůj profesní vztah s uživateli?*

- přátelství

- důvěra

*Jak vnímají pracovníci v sociálních službách nastavování profesního vztahu s jejich uživatelem?*

- přátelství

- komunikace

- respekt

- důvěra

- vykáni

- mantinely

- odstup

*Jak vnímají pracovníci v sociálních službách udržování vlastního profesního vztahu s uživateli?*

- supervize a porady

- komunikace s kolegy

- důvěra

- pravidelný kontakt

- stát si za svým



*Jak vnímají pracovníci v sociálních službách překračování mezí v profesním vztahu mezi pracovníkem a uživatelem?*

- příjemná služba
- jistota
- ztráta osobního života a důvěry