

Porozumění žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory

Bc. Michaela Janíková

Diplomová práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Michaela Janíková
Osobní číslo: H21233
Studijní program: N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia: Prezenční
Téma práce: Porozumění žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti profesní identity sociálních pracovníků, profesních hodnot a jejich aplikace do praxe.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného 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:

- GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
- KOCIÁNOVÁ, Renata, 2010. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2497-3.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- NAVRÁTIL, Pavel, 2001. Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **10. ledna 2023**

Termín odevzdání diplomové práce: **21. dubna 2023**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

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

Ve Zlíně dne 10. ledna 2023

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 ¹⁾;
- 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ 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(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a).
V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 23. 3. 2023

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevyjádřeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

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

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

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

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z 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 přihlídá k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá porozuměním žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory. Teoretická část se v první kapitole zaměřuje na popis sociálního pracovníka a vymezení předpokladů pro výkon povolání, na popis činností sociálního pracovníka, jeho kompetencí, rolí a identity. Druhá kapitola se věnuje etice v profesi sociálního pracovníka, profesním hodnotám, etickému kodexu a etickým problémům a dilematům. Třetí kapitola se zaměřuje na sociálního pracovníka v domově pro seniory, popisuje okruh uživatelů domova pro seniory, činnosti domova pro seniory a činnosti sociálního pracovníka v něm. Praktická část se zabývá vlastním výzkumem, konkrétně výzkumem kvalitativním. Cílem práce bylo zjistit, jaká je žitá zkušenost sociálních pracovníků v domově pro seniory být sociálním pracovníkem a jakým způsobem se sociální pracovníci identifikují s rolí sociálního pracovníka.

Klíčová slova: sociální pracovník, domov pro seniory, žitá zkušenost, identifikace s rolí sociálního pracovníka, IPA

ABSTRACT

This diploma thesis deals with understanding the lived experience of being a social worker in a home for the elderly. The first chapter of the theoretical part is focused on the description of the social worker and the definition of the prerequisites for the performance of the profession, the activities of the social worker, his competences, roles and identity. The second chapter deals with ethics in the social worker profession, professional values, ethical code and ethical problems and dilemmas. The third chapter focuses on the social worker in the home for the elderly, describes the circle of users of the home for the elderly, the activities of the home for the elderly and the activities of the social worker in it. The practical part deals with own research, specifically qualitative research. The aim of the work was to find out what is the lived experience of social workers in a home for the elderly being a social worker and how social workers identify with the role of a social worker.

Keywords: social worker, home for the elderly, lived experience, identification with the role of a social worker, IPA

Ráda bych tímto poděkovala Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D., za odborné vedení, čas, ochotu, trpělivost, a především velmi cenné rady, které mi poskytla při vedení diplomové práce. Poděkování patří také všem sociálním pracovním domovů pro seniory, které se podílely na realizaci výzkumného šetření mé diplomové práce.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	12
1.1 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	13
1.2 ČINNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	14
1.3 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	16
1.4 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	18
1.5 IDENTITA V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	20
2 ETIKA V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	22
2.1 HODNOTY V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	23
2.1.1 Typologie sociálních pracovníků podle hodnot	24
2.2 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY	25
2.3 ETICKÉ PROBLÉMY A DILEMATA.....	27
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V DOMOVĚ PRO SENIORY	31
3.1 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI DOMOVA PRO SENIORY	32
3.2 OKRUH UŽIVATELŮ DOMOVA PRO SENIORY	33
3.3 ČINNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V DOMOVĚ PRO SENIORY	33
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
4 VÝZKUM	36
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE A OTÁZKY	37
4.2 VÝZKUMNÝ PŘÍSTUP A DESIGN VÝZKUMU	38
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	38
4.4 VÝZKUMNÝ NÁSTROJ	40
4.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	41
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	43
5.1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O VÝZKUMNÉM SOUBORU	43
5.2 TÉMATA A PODTÉMATA ROZHOVORŮ	43
5.3 ANALÝZA NAPŘÍČ TÉMATY.....	51
6 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A DISKUZE	55
7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI	58
ZÁVĚR	59
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	60
LEGISLATIVA A INTERNETOVÉ ZDROJE	64

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	65
SEZNAM TABULEK.....	66
SEZNAM PŘÍLOH.....	67

ÚVOD

Přestože je pojem sociální práce veřejnosti znám a tento termín se běžně užívá, tak si málokdo dokáže jeho význam správně vyložit, totéž lze konstatovat i u pojmu sociální pracovník (Musil, 2008). V současné době jsou na pracovníky v sociálních službách kladeny poměrně vysoké nároky. Tyto nároky nespočívají jen v zákonem přesně dané kvalifikaci, ale i v jejich empatii, časové flexibilitě, odolnosti, zejména té psychické a dalších. To, co sociálního pracovníka utváří, je zejména profesní identita, která představuje identifikaci s významnými znaky profese. Vzhledem k neustále se měnícím požadavkům ze strany zaměstnavatele je tento proces utváření identity v podstatě nekončící. Profesní identita je pak tím, co pozitivně působí na motivaci sociálního pracovníka k jeho výkonům. Proto považujeme za významné zabývat se porozuměním žité zkušenosti být sociálním pracovníkem a identifikací sociálního pracovníka s jeho rolí a identitou. V dnešní době je na jedince vyvíjen velký tlak, co se týče jejich výkonnosti, efektivity a bezchybnosti. Existence profesní identity je proto prostředkem k dosažení pozitivní motivace ve vztahu k práci a pracovním výkonům. Identifikace jedince se svou prací je totiž považována za velmi vlivnou v oblasti podávání dobrých pracovních výkonů a v oblasti pracovního zápalu. Potřeba kvalitní sociální práce však pramení i z faktu, že přibývá osob seniorského věku, které budou dříve či později vyžadovat pomoc jiné osoby. Sociální pracovníci a nejen ti, ale i mnozí další pracovníci, jsou tedy těmi, kdo ve velké míře ovlivňují úroveň poskytovaných služeb a jsou velmi cenným zdrojem v sociálních službách. Smyslem práce je tedy představení žité zkušenosti být sociálním pracovníkem a snaha postihnout důležitost profese sociálního pracovníka a zároveň dostat téma sociálních pracovníků do většího povědomí.

Diplomová práce se zaměřuje na porozumění žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory. Teoretická část je věnována popisu sociálního pracovníka a vymezení předpokladů pro výkon povolání, činnostem sociálního pracovníka, jeho kompetencím, roli a identitě. Druhá kapitola se zabývá etikou v profesi sociálního pracovníka, profesními hodnotami, etickým kodexem a etickými problémy a dilematy. Třetí kapitola popisuje sociálního pracovníka v domově pro seniory, okruh uživatelů domova pro seniory, činnosti domova pro seniory a činnosti sociálního pracovníka v něm. Praktická část se zabývá vlastním výzkumem s cílem zjistit, jaká je žitá zkušenost sociálních pracovníků v domově pro seniory být sociálním pracovníkem a jak se sociální pracovníci identifikují s rolí sociálního pracovníka, a to prostřednictvím kvalitativního výzkumu za pomoci rozhovoru.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Když se řekne sociální pracovník, každý si pod touto profesí představí něco jiného. Někým je sociální pracovník vnímán jako sekretářka, jiným zase jako profesionál pomáhající klientovi vypořádat se s komplikovanou životní situací, pro někoho je sociální pracovník úředník na magistrátu, pro jiného zase žena odebírající dítě z rodiny nebo někdo, kdo přiděluje dávky. (Bajer, 2003) Některé tyto typy jsou tak trochu správně.

Sociální pracovník je tedy profesionál s odborným vzděláním, který napomáhá ke zlepšení lidské spolupráce, solidaritě mezi občany, rozvoji společnosti a jejich společnému fungování. Je také tím, kdo poskytuje pomoc, podporu a rady osobám, které se nachází v tíživé situaci a pomáhá jim vyrovnat se s životními nesnázemi. Pomoc, kterou sociální pracovník klientovi poskytuje, musí zachovávat vysokou profesionalitu. Z toho důvodu je sociální pracovník povinen splňovat kvalifikační kritéria, která jsou nezbytná pro roli sociálního pracovníka. (Adams a kol., 2009)

S vývojem společnosti začalo přibývat problémů a nepříznivých či tíživých sociálních situací, které již jedinec nebyl schopen vyřešit sám. Dříve tyto situace jedinci pomáhala řešit jeho rodina či známí. Člověk, který pak takové osobě pomáhal, měl kromě svých osobních a pracovních záležitostí ještě funkci takzvaného interního sociálního pracovníka. Jako reakce na potřebu řešit množství těchto nežádoucích situací, které nezpůsobují problémy pouze jedinci, ale i společnosti, proto vznikla samostatná profese, a to profese sociálního pracovníka. Sociální pracovník je tím, kdo se snaží zlepšit společnost prací s ní, konkrétně působením na jednotlivce, skupinu či celou komunitu. Posláním sociálního pracovníka je tedy pomáhat ke zlepšení narušených vztahů, vést jednotlivce ke správným životním postojům a vyhovujícímu chování. Profese sociálního pracovníka je specifická tím, že na tíživou životní situaci klienta sociální pracovník nahlíží komplexně a nezkoumá překážky sociálního fungování pouze ze strany klienta, ale také ze strany prostředí, ve kterém se klient pohybuje a které jej obklopuje. (Janebová a kol., 2007)

Samotná sociální práce vystupuje ze sféry společenské solidarity a ideálu naplňování individuálního lidského potenciálu a je definována jako společenskovední disciplína a sféra praktické činnosti, která cílí na odkrývání, vysvětlování, tlumení a řešení sociálních problémů. (Matoušek, 2003). Jiný pohled na sociální práci nám poskytuje zahraniční autor Thompson (2000), který sociální práci vnímá jako vše, co provádějí sociální pracovníci, výlučně profesionální sociální pracovníci. Další úhel pohledu na sociální práci nám

poskytuje Havrdová (1999), která ji rozděluje do dvou rovin. Tou první je sociální práce jako aplikovaná věda zaměřující se na vztahy mezi pracovníkem a jednotlivcem, skupinou, komunitou a společností. Zabývá se vlivem legislativy a komunikačních a vztahových prostředků. Druhá rovina se pak týká sociální práce jakožto profesní aktivity, která si klade za cíl utvořit vhodné podmínky vedoucí k rozvoji a náležitému uplatnění zdrojů jednotlivce, skupiny, komunity a společnosti. Tohoto chce docílit pomocí uskutečnění změn v legislativních a společenských podmínkách.

Z teoretického hlediska je sociální práce vědecky podloženou odbornou disciplínou, jež využívá metody sociální práce ke zprostředkování péče o potřebné na profesionální úrovni. V praxi by měla vkročit do života všech osob, které jsou nějakým způsobem sociálně znevýhodněné, a to buď ve formě služby anebo aktivity, která by této znevýhodněné osobě měla dopomoci k tomu, aby si dovedla pomoci sám. Právě potřeba sociálního pracovníka zabezpečit správné sociální fungování jedince je to, co dělá sociální práci ve srovnání s ostatními pomáhajícími profesemi tak neobyčejnou a výjimečnou. (Gulová, 2011)

Cílem sociální práce není vždy jen vyřešení tíživé životní situace klienta, ale i její zmírnění, úvaha nad situací a uvážení souvislostí. Sociální práce věří ve společenskou solidaritu, do které se ve velké míře projektuje dobrovolnictví a přičiňuje se na naplňování potenciálu jednotlivců. Z vydefinování sociální práce plyne nezpochybnitelný význam jiných vědních disciplín k jejímu aplikování. Těmito disciplínami máme na mysli například psychologii a sociologii, které jsou součástí metod sociální práce a dále potom sociální pedagogiku, andragogiku nebo gerontagogiku, jejichž teoretické a praktické poznatky skvěle doplňují poznatky ze sociální práce. (Gulová, 2011)

K uskutečňování sociální práce dochází zejména v sociálních službách. Sociální službu lze vysvětlit jako konkrétní programy a činnosti, jejichž smyslem je dosažení lepších životních podmínek, umožnění osobního rozvoje a zprostředkování pomoci a podpory osobám, které se nachází v nepříznivé životní situaci či životní etapě. (Matoušek, 2015)

1.1 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka jsou definovány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „ZOSS“). Dle § 110 ZOSS smí jedinec povolání vykonávat za předpokladu, že je plně svéprávný, bezúhonný, zdravotně způsobilý a odborně způsobilý. **Svéprávnost** je dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, vymezena jako způsobilost k právním jednáním, přičemž se osoba stává svéprávnou dovršením zletilosti,

tedy dovršením osmnáctého roku věku. Za **bezáhonnou** je osoba dle ZOSS považována v případě, že nebyla odsouzena pro úmyslný trestný čin, ani pro trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb či služeb srovnatelných. Bezúhonnost se ověřuje výpisem z evidence Rejstříku trestů. Posouzení **zdravotní způsobilosti** má na starost poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb, který následně vyhotovuje lékařský posudek. **Odbornou způsobilostí** nebo též kvalifikačními kritérii se rozumí vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost; vysokoškolské vzdělání v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, které je akreditované dle zvláštního právního předpisu.

1.2 Činnost sociálního pracovníka

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dává profesi určitý rámec, slouží k vymezení činnosti sociálního pracovníka, a kromě toho stanovuje, za jakých podmínek smí pracovník profesi vykonávat. Mezi činnosti sociálního pracovníka, které vymezuje § 109 ZOSS, patří výkon sociálního šetření, zabezpečování sociální agendy spolu s řešením sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytická, metodická a koncepční činnost v sociální oblasti, odborná činnost v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, krizová pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťování potřeb obyvatel obce a kraje a koordinace poskytování sociálních služeb. Nyní si některé ze zmíněných činností představíme blíže.

Sociální šetření spadá pod metody profesionální sociální práce. Slouží k zajištění informací o životní situaci klienta nebo klientů a ke seznámení se s přirozeným prostředím ve kterém jedinec, rodina či členové společně domácnosti žijí. Na základě sociálního šetření se posoudí situace a navrhne se plán další pomoci. (© MPSV, 2017)

Krizovou pomoc lze jednoduše vysvětlit jako poskytnutí pomoci osobám nacházejících se v situaci, která ohrožuje jejich zdraví nebo život. Osoby vyžadující tuto pomoc nejsou

schopny nebo nemohou vzniklou situaci řešit svými vlastními silami. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Depistážní činnost je aktivní vyhledávání a následné kontaktování klientů, případně potenciálních klientů. Jejím prostřednictvím se většinou provádí terénní sociální práce s osobami ze sociálně vyloučených lokalit a se sociálně znevýhodněnými jednotlivci a rodinami. Prostřednictvím depistáže sbírá sociální pracovník informace o klientech a následně jim poskytuje pomoc. Takoví lidé si totiž většinou pomoc buďto neumí vyhledat anebo to v jejich případě ani nelze. (© MPSV, 2017)

Sociální rehabilitace je činnost vedoucí k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti jedinců za pomoci rozvoje jejich specifických schopností a dovedností, podněcováním návyků a cvičením výkonu běžných činností prostřednictvím alternativních způsobů. Jsou pro to užívány zachované schopnosti, potenciál a kompetence. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Sociální poradenství dělíme na základní a odborné sociální poradenství. Dle zákona o sociálních službách má každý jedinec právo na bezplatné základní sociální poradenství. Smyslem základního poradenství je poskytnutí nezbytných informací vedoucích k řešení nepříznivé sociální situace jedince. Jedná se o hlavní činnost při poskytování jakýchkoliv sociálních služeb a úkolem poskytovatelů sociálních služeb je tuto službu obstarat. (© MPSV, 2015)

Z uvedených činností plyne to, jak široké je pole působnosti sociálního pracovníka v oblasti sociální práce. Možnosti využití svých znalostí v oboru jsou tedy četné a lze je zužitkovat na mnoha úrovních sociální práce. Dále § 111 ZOŠS definuje formy dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, kam spadá například specializační vzdělávání, které zprostředkovávají vysoké školy a vyšší odborné školy navazující na již dosaženou odbornou způsobilost k výkonu profese; účast na kurzech; odborné stáže a účast na školicích akcích či konferencích. Každý zaměstnavatel by měl svému zaměstnanci umožnit dále se vzdělávat, a to alespoň jednou za kalendářní rok v minimálním rozsahu 24 hodin. Tento rozšiřující způsob vzdělávání slouží k obnově, upevnění a doplnění potřebné kvalifikace sociálního pracovníka. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

V souvislosti se zákonem o sociálních službách je důležité zmínit i vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Ta do jisté míry působí na vyobrazení sociální práce, určuje, jakým způsobem by měla být sociální práce

vykonávána a co by mělo být podstatou práce sociálního pracovníka. (Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

1.3 Kompetence sociálního pracovníka

Mátel (2019, s. 106) chápe kompetence jako „prokázanou schopnost používat znalosti, dovednosti a osobní, sociální a metodické schopnosti při práci a studiu v situacích, v odborném a osobním rozvoji.“

Vzhledem ke své rozmanitosti a spletnosti nemají kompetence prozatím žádnou jednotnou klasifikaci. Pod pojmem kompetence si ale můžeme představit reálnou úroveň vykonávání povinností v pracovním procesu jedince. Profesní kompetence jedince kromě pracovní způsobilosti ovlivňují i další faktory, o kterých mluví Bedrnová a kol. (2012) a jedná se například o osobnostní vlastnosti jako malé ambice, podceňování se, nízké sebevědomí, přemíra úzkostnosti nebo naopak přehnaná ambicióznost, zvláště vysoké sebevědomí a nízká sebereflexe; dále je ovlivňuje motivační profil a průběžné zvládání profesní a pracovní pozice.

Pracovní způsobilost, o které je zmínka výše, můžeme chápat jako celkovou připravenost jedince zvládat danou pracovní činnost a úkoly, které souvisí s pracovní rolí, kterou jedinec zastává. Jedná se o zkušenosti, znalosti a schopnosti pracovníka, dále zahrnuje morálku, osobní vlastnosti a postoje. (Bedrnová a kol., 2012)

Profesní sociální kompetence jsou používány při činnostech, jež jsou součástí konkrétní profese, kam můžeme zařadit i sociální práci. Tyto kompetence se rozvíjejí jak během odborné přípravy, tak i během profesní kariéry. Nelze jich však dosáhnout, aniž by měl sociální pracovník osobní praktické zkušenosti, které jsou získávány během studia při odborných praxích. Zaměstnavatelé většinou chtějí, aby po dokončení studia do praxe vstupovali již dostatečně kompetentní sociální pracovníci, to však není zcela reálné. Absolventi škol sice mají dostatečnou průpravu, kvalifikaci a určitou míru potenciálních sociálních způsobilostí, nedisponují však kompetencemi. (Mátel, 2019)

Existují i další předpoklady, kterými by měl pracovník pomáhajících profesí disponovat. O těch mluví například Matoušek (2003) a definuje čtyři základní předpoklady a dovednosti takového pracovníka. Prvním z nich je **zdatnost a inteligence**. Vzhledem k náročnosti pomáhajících profesí je žádoucí udržovat se v dobré fyzické i psychické kondici. Dalším předpokladem jsou **komunikační dovednosti**. Ty jsou nepostradatelnou součástí každého

pracovníka pomáhajících profesí. Sociální pracovník s dobrými komunikačními dovednostmi dokáže odstranit komunikační bariéry při navazování vztahu s klientem a navodit příjemnou atmosféru. Havrdová (1999) zmiňuje i důležitost neverbální komunikace, která k té verbální nevyhnutelně patří. Třetím předpokladem dle Matouška (2003) je **důvěryhodnost**. Tu si člověk buduje skrze svou čestnost, srdečnost, otevřenost, svou sociální roli, kterou zastává a tím, že tuto činnost nevykonává pouze pro svůj osobní užitek, nýbrž pro užitek klienta. Posledním předpokladem je **přitažlivost**. Nemusíme si pod tím však představovat pouze přitažlivost co do fyzického vzhledu. Patří zde i přitažlivost ke člověku díky sdílení obdobných názorů, hodnot nebo přitažlivost na základě jednání, chování a odborného působení při kontaktu s klienty.

Dalšími schopnostmi, které jsou předpokladem pro výkon profese sociálního pracovníka, jsou schopnosti sociální. Mezi ty řadíme dle Mátela (2019) **praktické odborné způsobilosti** uplatňované ve vztahu ke klientům a jejich sociálnímu prostředí, které napomáhají k naplnění cílů sociální práce; **komunikační způsobilosti** potřebné pro zprostředkování komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegou nebo profesionálem z jiné profese; **analytické a metodické způsobilosti** podstatné pro systematický přístup k pracovním úkolům, k řešení sociálních problémů a souhrnný postoj v rámci pomáhání rozmanitým skupinám klientů sociální práce; **lektorské způsobilosti** užívané při předávání konkrétních poznatků klientům; **způsobilosti k zachování si vlastní integrity**, včetně sociální a psychické sebeochrany a **schopnost odborně růst**, jejíž součástí je získávání a splynutí s novými poznatky a zkušenostmi, tak aby bylo možné je aplikovat v různých souvislostech.

Je podstatné si uvědomit, že většina klientů sociálních pracovníků jsou lidé sociálně vyloučení nacházející se mnohdy ve velmi těžkých životních situacích a nejsou odhodláni a motivováni takto tíživou situaci řešit a zvládat sami. Vzhledem k náročnosti profese sociálního pracovníka by proto měl sociální pracovník, který se s klienty snaží takové problémy řešit, mít předpoklady k práci s tak specifickou skupinou lidí a měl by být nezbytně vybaven celou řadou dovedností. (Gulová, 2011)

K osobnostním předpokladům sociálního pracovníka, které jsou nepostradatelné při výkonu této profese, patří stabilita, pružnost, objektivnost a kritičnost myšlení, schopnost překonávat překážky, pozitivní vztah k vykonávané práci, odolnost vůči zátěži a sebereflexe. Klíčové jsou také komunikační schopnosti a dovednosti a vroucí vztah k lidem, zejména pak empatie a sociální citění. (Mátel, 2019)

Gulová (2011) pak doplňuje nezbytné osobnostní předpoklady o důvěryhodnost, schopnost naslouchat, cílevědomost, snaživost, samostatnost, předvídatelnost a ambice k dalšímu vzdělávání. V neposlední řadě je nutno zmínit i to, že sociální pracovník by měl na klienta pohlížet zásadně bez předsudků a měl by ho přijmout takového, jaký je. Měl by se vyhnout moralizování a labelingu – nezařazovat ho nikam a nenálepkovat. Sociální pracovník je tu klientovi k dispozici proto, aby mu pomohl se otevřít, aby jej vedl k sebevyjádření, k vyjádření vlastních pocitů a k rozhodnutí se sám za sebe jakým způsobem by si situaci přál řešit, případně jaké řešení přijme.

1.4 Role sociálního pracovníka

Při své činnosti je sociální pracovník vykonavatelem mnoha rolí, které se vzájemně protínají a doplňují. V praxi sociální pracovník zastává takovou roli, která odpovídá požadované náplni práce, povaze zařízení, způsobu vedení organizace, cílům a prostředkům jejího programu. Lze tedy říct, že sociální pracovník nezastává pouze jednu roli v činnosti. Sociální pracovník plní hned několik rolí – pečovatel (poskytovatel služeb), zprostředkovatel služeb, učitel (cvičitel) sociální adaptace, poradce nebo terapeut, případový manažer a personální manažer. (Vrtišková, 2009)

Pečovatel – poskytuje klientům praktickou péči a podporu po emoční stránce. Péče spočívá v pomoci v každodenním životě, v běžných situacích, kdy není klient schopen tyto činnosti vykonávat sám kvůli svému postižení, onemocnění, věku nebo z jiných důvodů znemožňujících zvládat všední činnosti. (Mátel, 2019)

Zprostředkovatel služeb – pomáhá sdružovat klienty a zkontaktovat se s komunitními zdroji či službami pro ně vhodnými. K základním činnostem sociálního pracovníka jako zprostředkovatele patří posuzování potřeb, hledání zdrojů a koordinace služeb. Měl by být však pro tuto roli vybaven dostatečnými organizačními schopnostmi, potřebnými znalostmi, měl by být důsledný a vytrvalý. (Levická, 2007)

Učitel sociální adaptace – pomáhá klientům modifikovat jejich chování tak, aby byli schopni řešit své problémy sami. Je pro klienty učitelem či trenérem sociálních a adaptačních dovedností a je jejich hnacím motorem ke změně chování. Působí také jako prevence pro případ, že by nastala nějaká krize. (Vrtišková, 2009)

Poradce nebo terapeut – snaží se klientovi pomoci za použití aktuálních zdrojů a možností osobnosti za účelem vyrovnat se s momentálními překážkami. Tato pomoc je spíše

informativního charakteru. Pracovník klientovi pomáhá při rozhodování a stanovování opatření do budoucna, podporuje také klienta v jeho rozvoji, růstu a v jeho uplatnění. (Mátel, 2019)

Případový manažer – zabezpečuje koordinaci a zprostředkovává vyhovující výběr služby a nepřetržité poskytování služeb především klientům se sociálními a zdravotními potřebami. Má na starost případovou diagnostiku, plánování služeb, terapie apod. Užívá se zejména při práci s problémovými rodinami nebo s osobami s postižením. (Vrtišková, 2009)

Personální manažer – jeho práce dle Řezníčka (1994) spočívá v zajištění efektivního sladění podpůrných služeb pro dosažení stanoveného cíle. K činnostem, které vykonává, patří případová diagnostika, plánování služeb, propojení vazeb s dalšími poskytovateli sociálních služeb, kontrola poskytovaných služeb a hájení zájmů klienta.

Některé organizace předpokládají, že sociální pracovník bude naplňovat jen roli tzv. „administrátora“, čili dostane jasně stanovenou agendu, která zahrnuje předepsané postupy. Následně se očekává, že bude komunikovat s klientem, a to takovým způsobem, aby od něj zjistil jen ty informace, které je potřeba vědět, aby mohl být uskutečněn již předem stanovený postup rozhodnutí a toto rozhodnutí pak administrativně provede, eventuálně napíše náležitý návrh. Byť mají tyto činnosti spíše účetnický charakter, tak na mnoha pracovištích bývá tímto způsobem práce sociálního pracovníka pojmána. Ve spoustě případech však práce sociálního pracovníka obnáší mnohem složitější procesy než jen tyto čisté účetní. (Janebová a kol., 2007)

Předpokládá se, že roli administrátora budou z počátku zastávat zejména absolventi vysokých škol příslušného oboru, jelikož právě od absolventů vysoké školy se toho očekává mnohem méně než od někoho, kdo má dlouholetou praxi v oboru. Právě z toho důvodu se odhaduje, že bude absolvent způsobilý k zastání role administrátora a filantropa. Měl by tedy být schopen provádět procedurální rozhodnutí, měl by být pevně rozhodnutý pomáhat druhým lidem, měl by se dokázat řídit vlastním citem a zdravým rozumem a umět se vcítit do potřeb a pocitů druhých lidí, samozřejmě podle toho, komu zrovna pomoc poskytuje. Studium sociální práce na vysoké škole, případně na vyšší odborné škole, by studentům nemělo poskytnout pouze znalost účetnictví, ale naopak širší orientaci v sociální legislativě a ve vnímání výhod a rizik administrativního přístupu pro klienty. Studium by mělo žákům rovněž poskytnout ucelený pohled na vnímání potřeb lidí, které nemusí být na první pohled zřejmé. Účelem studia tedy není z etnocentrického a normativně stavěného jedince udělat

naslouchajícího altruistu, poslání vysokoškolského studia je mnohem hlubší, než se může jevit. (Janebová a kol., 2007)

1.5 Identita v profesi sociálního pracovníka

V současné postmoderní společnosti je pro jedince velmi těžké svou identitu ukotvit. Je to zapříčiněno mnoha faktory, kterými jsou například různorodost, relativnost hodnot, norem nebo multikulturalismu. A právě hodnoty mají svůj význam při utváření identity jedince. Kromě toho také odrážejí kulturu organizace. Hodnoty identitu utváří skrze principy, poslání, cíle a metody a takto vzniklá identita napomáhá k lepšímu pochopení náplně práce, smyslu a cílů profese sociální práce. Taková profesní identita je lidmi, ale i sociálními pracovníky, vytvářena hlavně se záměrem sjednotit se v rámci rozličných společenství. (Elichová, 2017)

Růžičková a Musil (2009) identitu chápou jako sebepojetí jedince, tedy to, jak jedinec vnímá své charakteristiky, které pokládá za potřebné, chtěné a chce s nimi souznít. Pohled na to, jakou může mít sociální pracovník identitu, nám poskytuje Musil (2008), který se identitou sociálních pracovníků a její různorodostí zabývá. Jedná se o identitu administrativní, profesionální a filantropickou. Tyto typy, které si následně trochu přiblížíme, jsou v jejich optimální podobě, v praxi bychom takto výrazně vymezenou identitu sociálního pracovníka stěží hledali.

Administrativní pojetí – Sociální pracovník je Musilem (2008) popisován jako úředník s předem danou agendou, kterou musí vyřídit. Většinou jde o účetní úkony, například o výpočet dávek nebo také o tvorbu podkladů k soudnímu řízení, čímž může být např. rozhodnutí o umístění dítěte. Přímý kontakt s klientem je pak spíše výjimečnou záležitostí. U tohoto typu práce není povětšinou od sociálního pracovníka vyžadováno absolvování vysoké školy příslušného oboru a v mnoha případech stačí pouze studium střední školy zakončené maturitní zkouškou. Bajer (2007) dodává, že pokud se pracovník do administrativní role opravdu vcítí, měl by umět poznat, zda je u klienta potřeba další pomoc nebo ne. V případě, že ano, měl by jej poslat tam, kde jsou schopni klientovi s jeho problémem pomoci.

Profesionální pojetí – Sociální pracovník je charakterizován jako odborník se schopností komplexně nahlížet na řešenou situaci či problém z mnoha úhlů pohledu. Jeho úkolem je zabývat se okolnostmi souvisejícími s příčinami vzniku problému. Jakmile získá všechny potřebné informace, sestaví potřebnou intervenci a určí její efektivnost. Při výkonu své práce

je schopen pracovat samostatně, vyzná se v sociálních službách a v jejich využití pro konkrétní případ. U tohoto typu práce již nestačí středoškolské vzdělání, ale minimálně vyšší odborné vzdělání v příslušném oboru. (Musil, 2008)

Filantropické pojetí – Toto pojetí je zcela odlišné od předchozích dvou. Je postavené na přirozeném vztahu mezi lidmi a důležitou roli zde hraje empatie, vřelost a vnímavost vůči potřebám klienta. Primárním nástrojem pomoci je právě lidský vztah. Sociální pracovník neusuzuje na základě předem stanovených postupů, nýbrž na základě svého vlastního názoru a pocitů. Předpoklady pro výkon profese tvoří altruismus, empatie a láska k bližnímu (Musil, 2008). Osoba, která si zakládá na filantropii by měla mít nad svým jednáním a chováním kontrolu a měla by se naučit ovládat svůj vztah ke klientovi, jelikož u takto emočně vázaných lidí může dojít poměrně rychle k syndromu vyhoření (Bajer, 2007). Růžičková a Musil (2009) později přidali čtvrté pojetí – **aktivistické pojetí**, pro které je typický důraz na vyvolávání změn v prostředí klientů.

Sociální pracovník se může v některém z typů vidět více, v jiném zase méně, ale většinou se stejně identifikuje s kombinací všech těchto typů. Typologii sociálních pracovníků můžeme pokládat za jistý způsob uvažování o výkonu sociální práce. A k čemu vlastně taková typologie je? Otevřeně nám vyobrazuje sociální práci v její reálné podobě, přestože se filantropické a administrativní pojetí z akademického hlediska za sociální práci považovat příliš nedá. Lze však z této typologie vycházet s tím, že náplň práce sociálního pracovníka je zejména o administrativní činnosti. (Musil, 2008)

2 ETIKA V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

„Sociální péče potřebuje etiku, aby byla skutečnou pomocí bližnímu v nouzi. Aby pomoc nebyla urážlivá, degradující, ale naopak partnerská, aby pomáhala budovat lidskou důstojnost v situaci, kde dochází vlastní síly (Mgr. Miroslav Erdinger – ředitel Domova odpočinku ve stáří, Krabčice).“ (Gulová, 2011, s. 40)

Etikou obecně rozumíme vědu o mravnosti, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Etika je prostředkem k regulaci chování lidí ve všech oblastech jejich života, slouží k vymezení vztahů mezi lidmi a odráží vztahy k rodinným příslušníkům, k přátelům, k sobě samému, ale i ke svému okolí a společnosti (Vrtišková, 2009). Je naší součástí, součástí každodenního života jedince, zahrnuje pozitivní hodnoty a normy, které se hromadily a rozšiřovaly během staletí (Gulová, 2011) a zahrnuje také požadavky a pravidla, kterými by se měl každý aktér sociální práce řídit (Kodymová, 2008).

Gulová (2011) sociálního pracovníka vnímá jako prostředníka mezi klientem a společností, kdy sociální pracovník stojí především na straně společnosti, a to z jednoho prostého důvodu – je povinen držet se norem a zákonných ustanovení. Tento postoj je určitým způsobem překážkou při navazování vztahu s klienty, jelikož praxe ukazuje to, že spousta případů balancuje na hraně práva. Tento pohled nám ukazuje významnost etiky jednání sociálního pracovníka, neboť stačí opravdu málo a může utrpět vztah mezi pracovníkem a klientem. Je zde zřetelný i nesmírný význam osobnostních rysů sociálního pracovníka, který musí mnohdy řešit takové situace, které hraničí se vznikem konfliktu. Sociální práce je především o disciplíně, jež je výrazně spjata s tématem hodnot a etikou. Sociální práci vnímáme jako mimořádnou disciplínu, která může správným konáním měnit nejen životy lidí, ba dokonce celé společnosti. Sociální pracovník proto musí být s takto velkým vlivem nutně svázán etickým kodexem, aby se případně zabránilo ublížení klientům například nadbytkem péče nebo radikálním zásahem do situace klienta. Vrtišková (2007) zdůrazňuje, že dodržování etiky v sociální práci a formování osobnosti sociálního pracovníka dávají vzniku prosperující realizace sociální práce, která je užitečná jak pro klienta, tak pro samotného pracovníka.

Součástí etiky sociální práce jsou všechny kladné, humanistické hodnoty, rozvíjené po celá staletí lidské koexistence. Etika sociální práce je považována za souhrn norem, požadavků a pravidel chování, které vznikají od doby, kdy vzniklo povolání sociálního pracovníka a od doby, kdy se začaly projevovaly změny v postojích společnosti k člověku (Gulová, 2011).

Fischer a kol. (2008) tvrdí, že etika je tím, co určuje směr při uplatňování principů, zákonů, kodexů a jiných principů sociální práce, které nechala etika vzniknout.

Specifičnost profese sociální práce spočívá v tom, že na rozdíl od jiných profesí dokáže významně ovlivnit život nejednoho jedince, ba dokonce celé společnosti. Aby tohle bylo vůbec možné, je nezbytné, aby byla společností zabezpečena ochrana práv, a to jak klientů, kteří pomoc vyžadují, tak i těch, kteří klientům tuto pomoc zprostředkovávají, tedy sociálním pracovníkům. Tím, že je ochrana práv zabezpečena, je rovněž zaručena ochrana obou stran při samotném procesu pomoci, a to prostřednictvím specifických souborů určujících pravidla vzájemného kontaktu. Tyto již zmíněné soubory jsou společností označovány jako etické kodexy či vnitřní předpisy. Co se týče vzniku etického kodexu, celý jeho proces nebyl vůbec jednoduchý, jelikož téma etiky je spojeno se vztahem mezi osobností pracovníka a klientem, který s sebou nese jistá úskalí a je také spjato se specifičností každého individuálního případu. (Gulová, 2011)

2.1 Hodnoty v profesi sociálního pracovníka

V sociální práci neexistuje celistvý pohled na hodnoty, které by měly určovat činnost sociálních pracovníků. Je to především vlivem odlišnosti kulturních či společenských hodnot; osobních hodnot, které si člověk utváří na základě kultury a identity; různorodosti sociální práce, kde nejsou všechny cílové skupiny stejné a vyžadují rozdílné přístupy a metody a rozdílnosti hodnot, ke kterým organizace, kde sociální pracovník působí, inklinují. (Elichová, 2017)

Hodnoty mohou být definovány jako standardy a postupy, které sociálnímu pracovníkovi poskytují podporu v situacích, kdy by měl při práci s klientem jednat dle toho, co je v souladu s jeho profesí a organizací, ve které působí (Nečasová a kol., 2020). Profesionální hodnoty většinou vymezují profesní standardy a etické kodexy. V České republice hodnoty sociální práce vymezuje Etický kodex sociálních pracovníků v ČR. A proč jsou profesní hodnoty tak důležité? Především z toho důvodu, že slouží k zaručení ochrany klienta i pracovníka. Nejde však o pouhou existenci profesních hodnot, ale i o jejich dodržování. Účelem profesních hodnot je také ovlivňování udávání směru a charakteru vzájemné spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. To, jakým způsobem pracovník ve vztahu ke klientovi jedná, nereprezentuje pouze jeho, ale i ostatní kolegy a organizaci, ve které působí. Jedná a měl by jednat tak, jak by měli jednat i jeho spolupracovníci a zastupovat tak celou profesi a instituci v rámci sociální práce. (Fischer a kol., 2008)

Hodnoty ovšem neovlivňují pouze směr a charakter spolupráce mezi pracovníkem a klientem. Mají také značný vliv na vztahy sociálních pracovníků se svými kolegy, ať už se jedná o vztahy začínající, tak o ty, které jsou dlouhodobějšího charakteru. Kromě vztahů hodnoty určují směr při výběru metod a řešení znepokojivých situací. „Sociální práce bude vždy reflektovat hodnoty (protože intervenuje do důležitých aspektů každodenního života) a zároveň bude také vždy předmětem střetu (protože její cíle nemusejí být vždy nutně akceptovatelné pro všechny členy společnosti).“ (Nečasová, 2001, s. 9)

Hodnotami také bývají vytyčeny metody a cíle profese, které napomáhají k vymezeným cílům dojít. Hodnoty jsou tedy nedílnou součástí činnosti sociálních pracovníků a mají velký vliv na stabilitu sociální práce. Hodnoty můžeme vnímat jako koncepty toho, co je a není žádoucí a správné. Tyto koncepty pak slouží jako mechanismy usměrňování a řízení lidského počínání, které člověka směřují k seberealizaci a tu následně spolu s osobními a skupinovými aktivitami regulují. (Elichová, 2017)

Existují konkrétní hodnotové a etické orientace, které vymezuje Reamer (1999). Tyto orientace jsme mohli spatřit již v dějinách sociální práce a některé z nich byly k vidění dokonce před ustanovením sociální práce jako profese a lze je vidět i dnes. Jedná se o **paternalistickou orientaci** (pomoc klientům k více produktivnímu životu), **orientaci na sociální spravedlnost** (vznik sociálních problémů jako produkt společnosti, pomoc může nastat i skrz její reformu), **náboženskou orientaci** (pomoc je výsledkem lásky mezi lidmi a k Bohu), **klinickou orientaci** (pomoc je zaměřena na práva a ochranu klienta), **defenzivní orientaci** (při poskytování pomoci jsou chráněna práva pomáhajícího) a **amorální orientaci** (pomoc je určena hodnotově neutrálními kritérii, jako například psychoterapeutickými technikami, evaluací programů nebo analýzou nákladů a výnosů).

2.1.1 Typologie sociálních pracovníků podle hodnot

I přes to, že existují důvody k zabývání se a řízení se hodnotami, často dochází k tomu, že nejsou hodnoty do praxe aplikovány v dostatečné míře, což je zřejmě zapříčiněno nízkou snahou o reflektování hodnot v praxi, pracovníci tak mnohdy netuší, co si pod pojmem hodnota představit a pokud ano, tak jim schází konkrétní představa o tom, jak na hodnoty nahlížet, které z hodnot by měly být zařazeny do praxe a z kterých by měli vycházet (Elichová, 2017). Hodnoty proto nemusí být sociálními pracovníky vnímány a chápány stejným způsobem. Nečasová (2020) tedy definovala několik typů sociálních pracovníků právě podle toho, jak hodnoty chápou a jak s nimi nakládají.

Technicko – byrokratický typ – sociální pracovník je schopen rozlišit osobní hodnoty od hodnot profesních a od hodnot instituce. Sociální práci nevnímá jako poslání, ale jako své zaměstnání za účelem vydělat si peníze. Klienta vnímá jako běžného spotřebitele a uživatele sociálních služeb. U tohoto typu sociálního pracovníka může být problémem jeho nedostatečný zájem a přílišný odstup od klienta, kterého považuje spíše za přítěž. (Nečasová, 2020)

Angažovaný (filantropický) typ – sociální pracovník svou práci vnímá jako prostředek k prosazení osobní morální hodnoty. Své klienty považuje za sobě rovné, je k nim empatický a respektující. S klienty jedná tímto stylem proto, že vychází z přesvědčení, že by se sociální pracovník měl o své klienty skutečně starat a zacházet s nimi jako kdyby byli jeho přátelé. Problém může nastavit ve chvíli, kdy se sociální pracovník oprostí od profesionálního přístupu a vytvoří si s klientem příliš osobní a blízký vztah nebo se taky může lehce dostat do situace, kdy přestane být spravedlivý a začne některé klienty upřednostňovat před jinými. (Banksová, 1995)

Radikální (aktivistický) typ – sociální pracovník se vyznačuje jako někdo, kdo se zasazuje o změnu společnosti a zákonů, protože pocítuje příkoří v zacházení. Své kolegy a klienty považuje za partnery v boji za lepší celospolečenské podmínky. Zasazuje se o zvýšení povědomí těchto podmínek mezi širší veřejnost. Jako nežádoucí se zde může jevit způsob, jakým se tento typ projevuje. Může jednat pomocí agrese, nátlaku či přiživování se na klientech, jejichž prostřednictvím chce dosáhnout svých idejí a plánů. (Nečasová, 2020)

Odborný typ – sociální pracovník je zde považován za profesionála, který se při výkonu své profese nechá vést etickým kodexem. Ve vztahu ke klientům se snaží dbát na jejich práva. Takový typ sociálního pracovníka směřuje do institucí, kde bude moct projevit svou autonomii a kde bude moct stavět na etice a jejích principech. Tento typ si zakládá na tom, aby byla vybalancována moc mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to tím způsobem, že se upevní práva klientů prostřednictvím podílení se klientů na rozhodování. (Banksová, 1995)

2.2 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, někdy též uváděný pod titulem Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, vychází z Všeobecné deklarace lidských práv, z Listiny základních práv a svobod České republiky a ze Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Byl vypracován a schválen Společností sociálních pracovníků České

republiky, která je členskou organizací IFSW. Tato asociace je organizací dobrovolnou, nikoli profesní, a propojuje členy podílející se na rozvoji a zvyšování odborné úrovně sociální práce v praxi. (Mátel, 2019)

Snahy o vytvoření kodexu sahají do třicátých let dvacátého století. Teprve v roce 1976 byl kodex skutečně vytvořen. Následně byl pak přepracován v roce 1988 Mezinárodní federací sociálních pracovníků. Dalším mezníkem byl rok 1990, kdy byla uzákoněna Deklarace etických principů sociální práce a dva roky na to byly oba tyto návrhy ve Washingtonu sjednoceny. (Vrtišková, 2009) Tento konečný dokument slouží členským organizacím Mezinárodní federace sociálních pracovníků a jeho součástí je devět zásad sociální práce, které sociální práci rámcují a vytvářejí její obsah. Jedná se o nezávislost, osvobození od represe a podřadných životních podmínek, protidiskriminační přístup, demokracii a lidská práva, spoluúčast klientů, ochranu integrity klientů, sebeurčení, odpor proti násilí a osobní zodpovědnost. Tyto zásady dávají sociálnímu pracovníkovi možnost spolupracovat s klientem takovým způsobem, aby nebyly porušována lidská práva, ale zároveň jsou jejich prostřednictvím na profil sociálního pracovníka kladeny vysoké nároky, konkrétně zejména zásada osobní zodpovědnosti, která odborníka vede k tomu, aby situaci klienta vyhodnotil a následně se pak uchýlil kupříkladu k velmi zásadnímu opatření, které může mít značně radikální charakter a týká se především rodiny, školy či komunity. (Gulová, 2011)

Etické kodexy náležící sociální práci obsahují principy a hodnoty, které jsou univerzální a jsou výstupem z teorií a obecných přístupů oboru sociální práce. Jejich obsahem jsou způsoby řešení eticky významných a spletitých případů a také vymezení postojů k nim. Tyto postoje jsou zaměřeny na všechny aktéry zapojené do dění čili na klienty, sociální pracovníky a jejich kolegy, na organizaci a v neposlední řadě na společnost. Etické kodexy disponují regulativní neboli řídicí mocí a tím přispívají k exaktnějšímu vymezení profese sociální práce, která bere v potaz přínos pro společnost. (Matoušek a kol., 2013)

V současné době jsou etické kodexy považovány za základní požadavek pro stanovení profesionality pracovníka a zároveň určují charakter pomáhajících profesí. Byť nemůže etický kodex zaručit etické chování, které je spíše záležitostí individuální odpovědnosti sociálních pracovníků, tak má zásadní hodnotu pro profesi sociální práce a odborníky v ní pracující. (Mátel, 2019)

V České republice byl etický kodex sociálních pracovníků vytvořen v roce 1995 a následně byl v roce 2006 Společnostní sociálních pracovníků České republiky, která jej vytvořila, i upraven. Etický kodex je chápán jako poslání a povinnost pro sociálního pracovníka, aby

vykonával svou práci svědomitě, zodpovědně, inicioval spolupráci multidisciplinárních týmů a dodržoval během své práce, pokud možno co nejvyšší standardy profesionality, které jsou v souladu s právními předpisy a dostupnými vědeckými poznatky. Základním předpokladem kvality výkonu sociální práce je povinnost respektovat etiku sociální práce. Každý sociální pracovník musí disponovat etickým povědomím, které je pro výkon profese klíčové a je jeho neoddelitelnou součástí. Za hlavní cíl kodexu je považováno úsilí o naplnění sociální práce. Součástí etického kodexu je vymezení hodnot sociální práce, kam řadíme lidskou důstojnost, sociální změnu, sociální rovnost, mezilidské vztahy a mlčenlivost a diskretnost; dále etický kodex vymezuje pravidla zodpovědnosti a etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi sociální služby, k zaměstnavateli, ke kolegům v sociální práci, k profesi a odbornosti sociálního pracovníka a ke společnosti; obsahuje také etické problémy a dilemata, zmiňuje závaznost etického kodexu a je zakončen závěrem. (Etický kodex sociálních pracovníků v ČR, 2006)

2.3 Etické problémy a dilemata

Při výkonu profese sociálního pracovníka se sociální pracovník dostává do přímého kontaktu s klientem a dochází k navazování mezilidských vztahů, které mohou být mnohdy na hraně etiky, a právě proto s sebou výkon této profese nese i jisté problémy a dilemata. Pro bližší představu se tato dilemata a problémy týkají především dělání určitých rozhodnutí v nejasných situacích a nereálných očekávání v případě, kdy je k řešení eticky zásadní problém, ale podstata daného problému je mnohem hlubší, než se může na první pohled jevit a než to, kam sociální práce může sahat a čeho se může dotýkat. Za vznikem etických problémů a dilemat stojí zejména střet morálních principů, norem, hodnot a postojů. Jakmile má sociální pracovník nahlížet na nějaké etické téma, může se velmi snadno stát, že se z takového tématu stane etický problém, který nelze nechat být, ale je nutné jej z etického hlediska řešit. Problém se pak může proměnit i v etické dilema. (Fischer a kol., 2008)

Etická dilemata se dají rozdělit na **zjevná** a **latentní**. Pod **zjevným dilematem** si můžeme představit to, kde je sociální pracovník pod vlivem pracovních podmínek nucen k volbě mezi možnostmi, které jsou dle něj vzájemně si odporující. Takové dilema vzniká konfliktem s okolím nebo je příčinou jeho vzniku konflikt motivů sociálního pracovníka. Vznik dilematu mohou zapříčinit i oba zmíněné důvody najednou. **Latentní dilema** pak vzniká z dilematu zjevného, a to konkrétně tím, že není věnována dostatečná pozornost naléhavosti

řešené situace a je upozaděna. Nemůže se však očekávat vymizení dilematu, dojde pouze k jeho odsunutí na určitý čas. Většinou do doby, než se pro někoho stane akceptovatelné. Konflikt s okolím či s vlastními motivy se následně zmírní. Z latentního dilematu potom opět může vzniknout dilema zjevné. (Musil, 2004)

Etický problém dle Banksové (1995) vzniká v momentě, kdy je evidentní, jak se má sociální pracovník rozhodnout, ale takové rozhodnutí je v rozporu s jeho osobním přesvědčením. Příkladem může být situace, kdy je dle sociálního pracovníka na místě, aby byla klientovi poskytnuta náležitá pomoc, avšak kvůli nesplnění jasně stanovených kritérií na pomoc nemá nárok. Etické dilema je popsáno jako situace, kdy je sociální pracovník postaven před více možností řešení určitého problému a neví si rady, která možnost by vzhledem k nejasnosti byla vhodná nebo se mu ani jedna možnost nezdá jako vyhovující k vyřešení klientových potíží. Z toho pak mohou pramenit konflikty morálních principů, konkrétně například konflikt práva klienta na seburčení a povinnost sociálního pracovníka chránit klientovo zdraví. Sociální pracovník se pak mnohdy ocitne v situaci, kdy nedokáže najít soulad mezi svými osobními a skupinovými preferencemi. Nicméně výskyt etických problémů a dilemat není na denním pořádku a někteří sociální pracovníci se s nimi neseťkávají vůbec, jelikož nemusí danou situaci vůbec vyhodnotit jako problematickou.

To, jak každý sociální pracovník přistupuje ke své práci, je velmi individuální. Od pracovníka v sociální sféře jsou očekávány jisté reakce a leckdy není jednoduché předpokládané představy naplňovat. Sociální pracovník vždy konkrétní případ vyhodnocuje dle svého uvážení. Může se tedy stát, že situaci, kterou vidí jako závažnou, může jiný vnímat jako banální a naopak. Další sociální pracovník pak může situaci zhodnotit jako bezvýhodnou a vnímat ji jako etické dilema. Stručně řečeno zde hraje roli osobnost sociálního pracovníka, uznávání hodnot, vnímání a také zkušenosti s morálním rozhodováním. Organizace sice mají většinou stanovené hodnoty, kterými se řídí, sociálními pracovníky však mohou být naplňovány odlišnými způsoby, které do jisté míry ovlivňují i pracovní podmínky organizace. (Matoušek, 2003)

Mocenská elita má také stanovené nějaké skupinové vize, které pracovníkovi slouží jako taková pomoc, jak se v daných situacích chovat. Ne všichni pracovníci však tyto vize ctí a řídí se jimi. Jiní se dle nich řídí až moc. Pokud sociální pracovník vždy postupuje podle stanov a daných předpisů, aby splnil to, co je mu uloženo, tak se sice může cítit svázaně, ale na druhou stranu ho tyto kroky i chrání. (Dvořáková, 2009)

Jestliže se pracovník ocitne v bodě, kdy si není jistý, jak se vůči klientovi zachovat a jaké řešení zvolit, pak je nejvhodnějším řešením zvolit ten nejvíce elementární způsob a tím je takový postup, který byl již ozkoušený, tedy ten, co byl zaveden mocenskou elitou. Nejen, že pracovník dosáhne toho, čeho chce, ale může se tak vyhnout i případným potížím. I zde by se měl sociální pracovník pokusit najít soulad mezi osobními a kolektivními vizemi, aby se zbytečně nevystavoval dilematům a problémovým situacím. Na reakce a konání sociálních pracovníků se dá mnohdy spoléhat, byť se občas stane, že se jejich jednání liší od počínání zbývající části pracovního kolektivu. To, jakým způsobem mají jednat, je dáno zkušenostmi z praxe, z které už mnozí ví, jak v dané situaci zareagovat a z čehož také pramení pocit jistoty. Pocit jistoty je však zásluhou kolektivu a je nezbytné nepolevovat a ustavičně harmonizovat jak osobní, tak skupinové priority prostřednictvím respektu a pracováním s vágními či antagonistickými tvrzeními. (Musil, 2004)

A kde se vlastně nejvíce etické problémy a dilemata vyskytují? Je to především oblast práv a kvality života jednotlivců, kde dochází ke střetu mezi zabezpečením klientových práv na sebeurčení a mezi životní spokojeností klienta. Další oblast se týká obecného blaha. Na jedné straně jsou potřeby a zájmy klienta a na té druhé odpovědnost sociálního pracovníka vůči zaměstnavateli a společnosti. Poslední oblast nejčastějšího výskytu problémů a dilemat se vyvinula v kontextu nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku. Jde o to odporovat utiskování a snažit se zavést změny v politice zaměstnavatele a společnosti. Posláním sociální práce by tak měla být snaha udržovat v tomto směru svou morální celistvost ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli a na závěr ke společnosti. (Nečasová, 2011)

Jak jsme již zmínili na začátku podkapitoly, etické problémy a dilemata se nejvíce vyskytují při práci sociálního pracovníka, který je v kontaktu s klientem, skupinou klientů či komunitou, a to jak v kontaktu přímém, tak nepřímém a týkají se několika sfér. Tou nejzásadnější je důvěra a soukromí klienta, kdy může dojít k úniku soukromých a citlivých informací o klientech. Dilemata a problémy se mohou vyskytnout také v souvislosti s tím, zda má být sociální pracovník ke klientovi loajální nebo zda má být důrazný v upřednostňování zájmů organizace, ve které působí. Do svízelné situace se sociální pracovníci dostávají i při rozhodování, zda mají raději uznávat klientova práva na sebeurčení nebo vůči klientovi zaujímat spíše paternalistický postoj. Problémy a dilemata se však objevují i v rámci administrativní a organizační činnosti, kde dochází ke střetu mezi zdroji, které jsou sociálním pracovníkům organizací přidělené a také poměrně omezené a mezi zodpovědností, kterou nesou v programech vymezených pro klienty. Problematické mohou

být i situace, ve kterých je zřejmé dehonestující a nefér zacházení vůči klientům, manipulace a používání lživých prostředků ze strany kolegů sociálních pracovníků nebo rodinných příslušníků klientů. Takové okolnosti, nutící sociálního pracovníka volit mezi pomocí klientovi a podřízením se rozličným úkonům, mohou zanechat následky na emocionální stránce pracovníka. (Mlčák, 2005)

3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V DOMOVĚ PRO SENIORY

Profese pracovníka v sociálních službách je charakteristická svými specifickými znaky, které ji odlišují od ostatních profesí a řadí ji tak k pomáhajícím profesím. Hlavním předpokladem pro výkon této profese je zapojení sebe sama do pracovního procesu. To, jak moc je pracovník angažovaný, určuje i jeho uspokojení z vykonané práce. Přesprávná angažovanost však může sklouznout až k syndromu vyhoření. (Géringová, 2011)

Práce v sociálních službách je jednou z nejnámáhavějších profesí, obzvláště v případě práce se seniory, a proto je osobnost sociálního pracovníka tak důležitá (Rheinwaldová, 1999). V kontextu náročnosti práce s cílovou skupinou seniorů můžou nedostatečná podpora ze strany vedení instituce, nefunkční mezilidské vztahy kolegů, vznik konfliktů na pracovišti, neuspokojivé platové ohodnocení a nedostatečná společenská prestiž tvořit další příčiny vzniku stresu u pracovníků, s kterými se musí vypořádávat (Hrozenská a kol., 2013).

Nejobvyklejší formou institucionální péče o seniory jsou domovy pro seniory, které klientům poskytují stálé ubytování a pestrou nabídku služeb, jako je péče o domácnost klienta, aktivizační programy, ošetrovatelská a rehabilitační péče a spousta dalších (Matoušek, 2015). Domovy pro seniory považují za stěžejní začlenit klienty do běžného života v co největším rozsahu i přes to, že mohou mít zdravotní či psychické problémy (Dvořáčková, 2012), přispět k co nejlepší kvalitě jejich života v rámci možností a posílit funkční, pohybové a kognitivní schopnosti klienta (Matoušek a kol., 2005), poskytnout klientům pocit bezpečí a umožnit jim navázání vřelých vztahů, jelikož právě to je pro seniory důležité pro to, aby se cítili jako doma (Rheinwaldová, 1999).

Sociální práce je v těchto zařízeních více než nutná. I přes fakt, že oproti době minulé je potřebnost sociálního pracovníka v pobytových sociálních zařízeních stále zvyšována, dosud není role sociálního pracovníka v domově pro seniory přesně vydefinována a popsána. Vymezení práce a převzetí některých kompetencí je tedy z části v rukou sociálního pracovníka. (Matoušek, 2015)

Náplň práce sociálního pracovníka, jeho postavení a role v organizaci do jisté míry určuje charakter zařízení a její organizační struktura, způsob vedení zařízení, stanovené cíle zařízení a celková pracovní náplň zařízení, konkrétní postavení sociálního pracovníka v domově pro seniory však není jasně vymezeno, neboť může v zařízení působit na různých pozicích, přičemž všechny tyto pozice mají v zařízení své místo (Mühlpachr, 2004). Sociální pracovník by měl být především součástí týmu vedení domova pro seniory a důvěrnou

osobou ředitele zařízení, která vykonává manažerské a koncepční činnosti, při jejichž realizaci využívá své kontemplace o podobě a funkci instituce a o její orientaci a vývoji do budoucna (Matoušek a kol., 2005). Co se týče pozice sociálního pracovníka, může se jednat například o sociálního pracovníka v přímé případové práci s klientem, při které klientovi zprostředkovává potřebné záležitosti při zajišťování služby, dále o sociálního pracovníka na pozici manažera pracovní náplně, jehož úkolem je organizování, plánování a monitorování kvality poskytovaných služeb a postupné zaznamenávání. V neposlední řadě může být na pozici personálního manažera, jehož náplní práce je zajišťování výcviku a supervize a jiných nepostradatelných personálních potřeb. (Mühlpachr, 2004)

3.1 Základní činnosti domova pro seniory

Základní činnosti poskytované seniorům v domově pro seniory jsou vymezeny vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Mezi tyto činnosti patří **poskytnutí ubytování**, které zahrnuje úklid, praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení. Seniorům je zajišťována i **celodenní strava** adekvátní věku, odpovídající zásadám racionální výživy a potřebám denního stravování – jedná se minimálně o tři jídla denně. Dále je jim poskytována **pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**, jmenovitě se jedná o pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek; pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík; pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změnách poloh; pomoc při podávání jídla a pití a pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním a vnějším prostoru. Další činností je **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**, mluvíme zejména o pomoci při úkonech osobní hygieny, pomoci při základní péči o vlasy a nehty a pomoci při používání toalety. Domov pro seniory je klientům dále nápomocný při **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** a to tak, že jim poskytuje pomoc a podporu při využívání obvykle přístupných služeb a zdrojů informací, pomoc při obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou a při mnohých jiných aktivitách, které podněcují sociální začleňování osob. Seniorům jsou poskytovány **sociálně terapeutické činnosti**, jejichž smyslem je rozvíjet nebo udržovat osobní a sociální schopnosti a dovednosti podporující sociální začleňování osob. Kromě socioterapeutických činností je klientům umožněno účastnit se aktivizačních činností. **Aktivizační činnosti** zahrnují volnočasové a zájmové aktivity, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností. V neposlední řadě je domovem pro seniory zajišťována **pomoc při uplatňování práv, oprávněných**

zájmů a při obstarávání osobních záležitostí obsahující i pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

3.2 Okruh uživatelů domova pro seniory

Sociální práce se seniory se dle Matouška a kol. (2015) zaměřuje především na ty, jejichž zdravotní stav není uspokojující a vyžadují pravidelnou pomoc ze strany jiné fyzické osoby a jejichž funkční schopnosti jsou spolu se soběstačností omezeny. Omezení se týkají nejen hybnosti, ale i smyslového vnímání a dalších kognitivních funkcí. Tyto limitující faktory seniora svazují a brání mu provádět běžné denní činnosti, uspokojovat své potřeby a mít nad sebou kontrolu tak, jako dříve. Překážky zamezující naplňování běžných potřeb se mohou přenést z fyzické sféry i do té psychické a sociální. Mühlpachr (2006) dodává, že potřeba péče vzniká v momentě, kdy senior v důsledku výše zmíněných změn začíná být zranitelný a kdy je nevratně narušována rovnováha všech složek osobnosti jedince, neboť může dojít ke zrodu dezintegrace a maladaptace.

Starý člověk má pocit, že sám nic nezvládá a tyto pocity neschopnosti se můžou prolínat mezi mnohými oblastmi. Dochází tak k rozvoji tzv. spirály neschopnosti jinak též naučené neschopnosti. Význam sociální práce se seniory tedy tkví v pomoci starým lidem takovým způsobem, aby se vymanili ze začarovaného kruhu plného pocitů „nezvládání“. (Matoušek a kol., 2015)

3.3 Činnost sociálního pracovníka v domově pro seniory

Sociální pracovník v domově pro seniory by měl být rovnocenným členem pracovního týmu a měl by pevně prosazovat sociální aspekty, a to hlavně proto, že v domovech pro seniory dochází k mnoha změnám. Důležité je to, aby byla zdravotní péče úměrná péči sociální (Matoušek a kol., 2015). Při práci se seniory je dle Mühlpachra (2006) nutno přihlížet i na sociální situaci daného jedince určenou věkem, na základě které je pak stanovována konkrétní pomoc a odpovídající činnosti.

Činnost sociálního pracovníka v domově pro seniory vymezuje například Matoušek a kol. (2015). Úkolem sociálního pracovníka je vykonávat administrativní práce, které zahrnují dokumentaci, dávky, důchodovou agendu, podávání žádostí o omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům, kontakt s úřady, vyřizování záležitostí zemřelé osoby a pozůstalostní agendu. Dále má na starost plánování příchodu seniora do zařízení, sociální šetření v místě bydliště, kontakt se zdravotnickým zařízením, přijímání seniora k pobytu,

umístování nově příchozích klientů na pokoje a lůžka, kontakt s klientem a rodinou. Zabývá se také informováním veřejnosti a jednotlivých žadatelů o službu, hovoří se zájemci o pobyt v zařízení, obstarává zkušební pobyty a sestavuje individuální adaptační plán a plán péče. Nedílnou součástí jeho práce je sestavování programů jednotlivých aktivit, organizování kulturních a společenských akcí a vzdělávacích programů. Spolupracuje též s rodinou klienta, kdy domlouvá návštěvy a snaží se o začlenění rodin do dění zařízení a do péče o svého příbuzného – klienta. Mühlpachr (2006) do spolupráce sociálního pracovníka s rodinou klienta zařazuje i pomoc při řešení generačních sporů, které vznikají na základě četných změn probíhajících u seniora vlivem věku. Rodina seniora pak není schopná se seniorem adekvátně komunikovat, protože jeho osobnost se razantně změnila. Dvořáčková (2012) doplňuje, že při práci s klienty domova pro seniory je klíčová i součinnost s multidisciplinárním týmem, do kterého mohou patřit profesionálové z mnoha oblastí, například zdravotníci, pedagogičtí pracovníci, duchovní a jiní odborníci.

Sociální pracovník se dále stará o mezigenerační a dobrovolnické programy a koordinaci respitních pobyků. Sociální pracovník seniorům také poskytuje psychosociální pomoc, socioterapie, reminiscenční terapie, trénink paměti a další techniky. Nesmíme opomenout ani manažerskou činnost, jež je součástí náplně práce sociálního pracovníka. Může jít o vedení socioterapeutického týmu nebo pozici zástupce ředitele. Další činností sociálního pracovníka je dohled na dodržování lidských práv svých klientů a etického kodexu a zabezpečování programu kvality, obnášející koordinaci práce na vnitřních standardech kvality, vnitřní supervizi, videotrénink interakcí a vzdělávací program, jehož součástí je organizování a chystání seminářů, kurzů, výcviků pro zaměstnance domova pro seniory a přednášková činnost. (Matoušek a kol., 2015)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

V našem výzkumu se zabýváme porozuměním žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory. To, co sociálního pracovníka utváří a to, co je podstatou jeho profese, je především profesní identita. Utváření profesní identity je proces, v němž se člověk identifikuje s důležitými znaky dané profese. (Zita, 2005, cit. dle Smutka, 2005). Jelikož se požadavky a potřeby organizací stále mění, je utváření profesní identity nikdy nekončící proces (Henig a kol., 2007, cit. dle Mareše a Hofírka, 2007). Posílení profesní identity pak může ve velké míře pozitivně ovlivnit motivaci sociálního pracovníka k jeho pracovnímu výkonu a k pracovnímu zaujetí (Kociánová, 2010).

Vnímáme proto za důležité zabývat se identifikací sociálního pracovníka s jeho rolí a identitou, jelikož identita člověka, a to jak osobní, tak i ta profesní, jsou klíčové pro to, aby si jedinec, jakožto osobnost a zároveň jako ten, kdo vykonává určitou profesi, tady konkrétně profesi sociálního pracovníka, uvědomil, kým je. Abychom se mohli s něčím ztotožňovat, tak si toho také musíme být vědomi. Většinou se identifikujeme s tím, co respektujeme, uznáváme, co je nám sympatické, příjemné a co v nás probouzí pozitivní pocity. Dnešní uspěchaná doba na jedince vyvíjí tlak, aby byl co nejvýkonnější, jeho práce efektivní a pokud možno i naprosto bezchybná. Proces utváření profesní identity je proto v podstatě způsobem k dosažení toho, aby byl člověk pozitivně namotivován k podávání dobrých pracovních výkonů, jelikož pracovní spokojenost je lidmi vnímána jako jedna ze základních lidských potřeb (Fritzová, 2006). Existuje předpoklad, že ztotožnění člověka s jeho prací pozitivně ovlivňuje jeho chování v zaměstnání, má také vliv na jeho motivaci a jeho pracovní zaujetí a výkon (Kociánová, 2010). Profesní identita je tedy více než potřebná. Je přímo nutná, a to především z hlediska kvalitního výkonu práce (Elichová, 2017).

Kdybychom se zaměřili na to, jak velkou část života jedinec stráví v zaměstnání, zjistili bychom, že je to takřka polovina života jedince v produktivním věku při průměrné délce života (Fritzová, 2006). Proto považujeme zabývání se tímto tématem za přínosné nejen pro náš výzkum, ale také pro účastníky výzkumu. V obecnosti lze říct, že úroveň poskytovaných služeb je přímo závislá na lidech, kteří se na poskytování těchto služeb podílí. Pokud jsou pracovníci angažovaní, dobře připravení a vzdělaní, představují v sociálních službách velmi cenný zdroj.

4.1 Výzkumné cíle a otázky

Hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jaká je žitá zkušenost sociálních pracovníků v domově pro seniory být sociálním pracovníkem. Pro realizaci výzkumného šetření byla zvolena hlavní výzkumná otázka, která dále obsahuje dílčí výzkumnou otázku, která je doplněna o podotázky neboli tazatelské otázky.

Dílčím cílem je zjistit, jak se sociální pracovníci identifikují s rolí sociálního pracovníka.

Hlavní výzkumná otázka

Jaká je žitá zkušenost sociálních pracovníků v domově pro seniory být sociálním pracovníkem?

Dílčí výzkumná otázka

Jakým způsobem se sociální pracovníci identifikují s rolí sociálního pracovníka?

Tazatelské otázky:

Kdy jste se rozhodla, že se stanete sociální pracovnící?

Proč jste se rozhodla pro práci sociální pracovníce?

Jaké to je být sociálním pracovníkem?

Jak byste popsala vztah k profesi?

Co Vám ve Vaší profesi přináší největší radost?

Dokázala byste najít i momenty, které jsou ve Vaší práci frustrující či stresující? Vyskytují se při výkonu Vaší profese nějaké zásadní problémy a jaké?

Co se Vám při výkonu Vaší profese daří naplňovat a co ne?

Dokážete si vybavit jaké to bylo na začátku, když jste začala vykonávat Vaší profesi?

Jaké to je podle Vás teď? Změnilo se něco?

Jak byste zhodnotila tento měsíc?

Jak vnímáte roli sociálního pracovníka a jak se s ní identifikujete?

Jak se v roli sociálního pracovníka cítíte? Co prožíváte?

Nakolik vykonáváte skutečně to, co je náplní práce sociálního pracovníka?

V čem podle Vás spočívá podstata Vaší profese?

Jaké dovednosti, znalosti a kompetence považujete při své práci za klíčové a které naopak ne?

Jaké profesní hodnoty jsou dle Vás důležité pro výkon Vaší profese? Se kterými se nejvíce identifikujete a jak na ně nahlížíte?

Co by podle Vás přispělo ke zvýšení profesní prestiže oboru, ve kterém pracujete?

Jak se podle Vás projevuje profesní identita na výkonech sociálního pracovníka?

4.2 Výzkumný přístup a design výzkumu

Pro realizaci výzkumného šetření jsme zvolili kvalitativní druh výzkumu. Výhodou kvalitativního výzkumu může být to, že se na začátku stanoví výzkumné otázky a ty pak lze v průběhu výzkumu modifikovat nebo doplňovat. Proto bývá někdy kvalitativní výzkum označován za pružný typ výzkumu (Hendl, 2005). U tohoto druhu výzkumu máme sice předem stanovené otázky, ale zároveň nám umožňuje reagovat na odpovědi respondenta a doptávat se v průběhu výzkumu. Rozhovor tak může působit uvolněněji. Díky otevřeným otázkám můžeme lépe porozumět pohledu jiných lidí, jelikož jejich odpovědi nejsou omezeny pouhým výběrem položek v dotazníku. Další výhodou kvalitativního výzkumu je prozkoumání daného jevu či fenoménu do hloubky a poskytnutí velkého množství informací o zkoumaném jevu. (Švaříček, Šedřová, 2010).

Vzhledem k volbě tématu Porozumění žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory byl výběr kvalitativního přístupu jednoznačný. Jako výzkumný design jsme zvolili interpretativní fenomenologickou analýzu (IPA), pro kterou je charakteristické zaměření se na porozumění žité zkušenosti jedince, který má určitý prožitek. Tento přístup nám pomáhá prozkoumat, jaký význam má pro člověka jeho zkušenost, díky čemuž tak můžeme lépe porozumět události nebo procesu – fenoménu (Smith, Flowers a Larkin, 2009). Jeho výhodou je to, že poskytuje více prostoru pro tvořivost výzkumného procesu oproti jiným kvalitativním přístupům. V interpretativní fenomenologické analýze je klíčový termín „žité zkušenosti“, který vychází z fenomenologie Edmunda Husserla (Smith, 2004). IPA je především prací s hermeneutickým kruhem a s tzv. dvojistou hermeneutikou. Jde o to, že si informant utvoří určitou představu o situaci nebo o čemkoli jiném a snaží se tomu následně porozumět a dát své žité zkušenosti, o které vypráví, význam, přičemž se výzkumník snaží porozumět tomu, jak se informant snaží dát této zkušenosti význam (Smith, Osborn, 2003). Cílem fenomenologie je dle Hendla (2005) nezaujaté poznání významu věci, kdy jsou jevy zkoumány v jejich opravdové podobě a ne tak, jak je na ně pohlíženo dle dosavadních znalostí.

4.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří sociální pracovníci působící v domovech pro seniory v České republice.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, definuje sociálního pracovníka jako někoho, kdo vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy nevyjímaje řešení sociálně

právních problémů v zařízeních, které poskytují služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Dle statistické ročenky z oblasti práce a sociálních věcí z roku 2018 se v České republice nachází 525 domovů pro seniory, v nichž ke dni 31. 12. 2018 působí celkem 1 135 sociálních pracovníků (© MPSV, 2018). Bez novějších údajů však nelze přesněji říct, zda je počet sociálních pracovníků stejný, jako v roce 2018.

Sebeidentifikace sociálního pracovníka s jeho rolí je především záležitostí vnitřní stránky člověka, a to jak z hlediska psychologického, filozofického, tak i sociálního nebo fyzického (Rak a kol, 2008). Jedná se o vnitřní proces pozvolného ztotožňování se s důležitými a podstatnými znaky profese. Musil a Růžičková (2009, cit dle Elichové, 2017) vnímají profesní identitu jako roztržštěnou, jelikož je sociální práce různorodým oborem zaměřeným na různé cílové skupiny se svými specifickými problémy a potřebami. Právě kvůli této roztržštěnosti je obtížné určit její přesné vymezení. Vzhledem k tomu, že jde právě o vnitřní proces, kdy tedy nelze přesně určit dobu, podle které dochází k identifikaci sociálního pracovníka s jeho rolí, rozhodli jsme se sociální pracovníky vybrat podle námi stanovených kritérií. Dle Kociánové (2010, cit, dle Elichové, 2017) lze očekávat, že se člověk snadněji identifikuje s prací, ke které má blízko, dělá jí rád a která mu poskytuje uspokojení. Zaměřili jsme se na výběr účastníků výzkumu z řady těch, kteří svou práci vykonávají alespoň 5 let, a to především proto, že již mají nějaké zkušenosti a v oblasti sociální práce se orientují. Vysekalová a Mikeš (2009) tvrdí, že pro řádné vykonávání své profese nemusí být sociální pracovník identifikován se svým povoláním. Dle nich jsou důležitými aspekty motivační stimuly, kdy chce pracovník dospět k uspokojení svých potřeb, a to jej motivuje k výkonu práce.

Pro účely našeho výzkumu byli účastníci výzkumu vybíráni pomocí záměrného výběru, a to hlavně z toho důvodu, aby byli vhodní pro výzkum, měli potřebné zkušenosti a znalosti. Dle Vysekalové a Mikeše (2009) dochází ke ztotožnění se svou profesí u takového pracovníka, který se chová zodpovědně, aktivně, je kreativní a má dobrý vztah k pracovnímu kolektivu. Pro realizaci výzkumu jsme se rozhodli provádět rozhovory se čtyřmi účastníky výzkumu.

4.4 Výzkumný nástroj

Pro účely diplomové práce jsme metodu sběru dat stanovili pomocí hloubkového rozhovoru, konkrétně pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor vychází z předem připravených témat a otázek a je považován za metodu, která je natolik flexibilní, že informantovi poskytne dostatek prostoru pro vyjádření svého postoje k tématu a k rozvíjení myšlenek. Rozhovor je dle Švaříčka a Šed'ové (2010) nejčastější metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu, která výzkumníkovi umožňuje získat vylíčení žitých zkušeností jedince a zároveň respektuje interpretaci významu popsanych jevů. Tato metoda sběru dat bývá označována jako hloubkový rozhovor (in-depth interview) a můžeme jej popsat jako nestandardizované dotazování účastníka výzkumu prostřednictvím několika otevřených otázek. Hloubkový rozhovor umožňuje zachycení toku myšlenek a slov v přirozené formě, což je ostatně považováno za jednu ze základních zákonitostí kvalitativního výzkumu.

Náš rozhovor obsahuje celkem 17 tazatelských otázek. Před začátkem rozhovoru jsme se sociálními pracovníci prošli jednotlivé otázky, aby měly představu, jaký typ otázek je předmětem zájmu. Na úvod jsme položili otázku, kdy a proč se sociální pracovnice rozhodla, že se stane sociální pracovnící, čímž jsme se snažili informanty stimulovat k vyprávění a k odbourání případného stresu. Po vyslechnutí příběhu jsme se dále ptali na otázky související s identifikací s rolí sociálního pracovníka a na otázky související s žitou zkušeností být sociálním pracovníkem. Tázali jsme se na to, jaké to je být sociálním pracovníkem, jak by sociální pracovnice popsala vztah k její profesi, co se jí při výkonu profese daří naplňovat a co ne, jak vnímá roli sociálního pracovníka a jak se s ní identifikuje, jak se v roli sociálního pracovníka cítí, co prožívá, nakolik skutečně vykonává to, co je náplní práce sociální pracovnice, v čem dle sociální pracovnice spočívá podstata profese sociálního pracovníka, jaké profesní hodnoty jsou důležité pro práci sociálního pracovníka a se kterými se nejvíce identifikuje a jak na ně nahlíží. Tyto otázky jsme v našem výzkumu považovali za hlavní a měly nám dopomoci k tomu, abychom si odpověděli na dílčí výzkumnou otázku, nakolik se sociální pracovnice identifikují s rolí sociálního pracovníka. Dále jsme se ptali na otázky, které jsme definovali jako doplňující. Doplňující otázky se týkaly vztahu k profesi sociálního pracovníka, emocí souvisejících s vykonáváním profese sociálního pracovníka, zhodnocení začátku vykonávání této profese a obecného zhodnocení současnosti a daného měsíce. V neposlední řadě jsme se ptali na dovednosti, znalosti a kompetence, které sociální pracovnice považuje při své práci za klíčové a které ne

a také na to, co by podle sociální pracovnice přispělo ke zvýšení profesní prestiže oboru a jak se dle ní projevuje profesní identita na výkonech sociálního pracovníka. Výhodou rozhovoru pro nás, jakožto pro výzkumníka, byla možnost sledovat, jaké emoce informant během rozhovoru prožívá a možnost rozhovor usměrňovat, jestliže se odchyloval od daného tématu. Výsledky výzkumu pak byly analyzovány pomocí otevřeného kódování.

4.5 Způsob zpracování dat

V této kapitole se zabýváme analýzou použitou k vyhodnocení získaných dat. Pro zjištění hlavního výzkumného cíle, jaká je žitá zkušenost sociálních pracovníků v domově pro seniory být sociálním pracovníkem, jsme zvolili interpretativní fenomenologickou analýzu. Samotná analýza dat vždy začíná u jednoho rozhovoru, který dokončíme a následně můžeme analyzovat rozhovor další. Existují dvě možnosti, jak dále postupovat v analýze. Buď se použijí témata vzniklá z první analýzy i u dalších případů nebo se provádí analýza každého případu samostatně. My jsme se rozhodli pracovat s druhou možností. (Řiháček a kol., 2013) Úvodním krokem při analýze dat je tzv. **nultá fáze** nebo jinak také **sebereflexe** ve vztahu k výzkumnému tématu. V této fázi se odráží náš postoj k výzkumu, k jeho vnímání a chápání. Je nutné uvědomit si, jaký vztah k výzkumnému tématu máme, jaké pocity v nás téma vyvolává a jaká je naše motivace ke zkoumání daného fenoménu. **První fází** v procesu analýzy dat je **čtení a opakované čtení**. Tato fáze nám umožňuje vcítit se do informanta a do jeho pohledu na zkoumaný jev. Opakované čtení nám umožňuje vidět situaci z jeho perspektivy a uvědomit si, jak danou situaci informant vnímá. Opakované čtení v nás také prohlubuje větší zainteresovanost. **Druhou fází** je tvorba **počátečních poznámek a komentářů**. Jedná se o nejpodrobnější část v procesu zpracování. Z přepsaných rozhovorů se zaznamenává to, co se zdá být pro výzkum podstatné. Poznámky se zapisují přímo do textu nebo po stranách textu. Cílem je vytvoření komplexních a detailních poznámek důležitých pro náš výzkum. V další, **třetí fázi** dochází k **rozvíjení vznikajících témat**, kdy se redukuje objem poznámek a vytváří se tzv. rodící se témata. Cílem této fáze je přepracování poznámek do témat, která jsou výstižná a zachycují kvalitu informantovi zkušenosti. Poznámky se poté přetransformují do abstraktnějších názvů či témat. **Čtvrtá fáze** je fáze **hledání souvislostí napříč tématy**. Po formulaci témat se zkoumá jejich vzájemná propojenost a vztahy mezi nimi. Následně se témata uspořádají dle toho, jak souvisejí s daným tématem. Ty, které se k tématu nevztahují, se mohou vyřadit. Některé poznámky jsou seskupovány, z jiných se zase vytvářejí témata nadřazená těmto seskupeným poznámkám. V posledním, **pátém kroku** se snažíme o **propojení jednotlivých analýz**

a definování vztahů mezi nimi. Zajímají nás především souvislosti mezi zkušenostmi informantů. (Řiháček a kol., 2013)

Cílem tohoto způsobu vyhodnocení dat je prozkoumání toho, jak sociální pracovnice utváří význam své žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory, což nám umožňuje porozumět jednotlivým událostem či různým situacím, dále pak je cílem hledání souvislostí napříč tématy, např. tématem bytí sociálním pracovníkem, tématem vnímání role sociálního pracovníka a identifikování se s ní, tématem, které se věnuje pocitům souvisejícím s rolí sociálního pracovníka a prožívání nebo tématem podstaty profese sociálního pracovníka a profesních hodnot. Cílem je také hledání skrytých významů, srovnání jednotlivých žitých zkušeností a popsání vztahů a rozdílů, které mezi tématy jsou.

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

V této části výzkumu se věnujeme analýze dat, která jsme získali prostřednictvím rozhovorů se čtyřmi vybranými informanty pracujícími v domově pro seniory. Rozhovory byly prováděny v průběhu měsíce února 2023. K analýze dat jsme zvolili metodu otevřeného kódování. Rozhovory s našimi informanty nahrané na mobilní telefon jsme následně doslovně přepsali do formátu Word. Jednotlivým významovým celkům potom byly přiřazovány kódy tak, abychom zachytili vše, co se zdálo být podstatné pro náš výzkum. Následně jsme tyto kódy sepsali a dle jejich významu jsme na základě nich vytvořili přílehlá témata, konkrétně čtyři témata, z nichž se následně vynořila tři podtémata. Jejich popisu se budeme v této kapitole podrobněji věnovat. Ze vzniklých témat a podtémat jsme poté udělali analýzu napříč všemi těmito tématy, která se věnuje popisu společných témat, souvislostem a rozdílům mezi tématy.

5.1 Základní informace o výzkumném souboru

Následující tabulka obsahuje stručný popis informantů, kteří se zúčastnili našeho výzkumného šetření. Pro zachování anonymity jednotlivých informantů jsme se rozhodli použít fiktivní jména.

Tabulka 1 Popis informantů

	Informant č. 1 – Jitka	Informant č. 2 – Eliška	Informant č. 3 – Alice	Informant č. 4 – Marie
Věk	61	41	49	37 let
Délka praxe v zařízení	28 let	15 let	14 let	7 let
Vystudovaný obor	Sociální práce	Sociální práce	Speciální pedagogika	Sociální pedagogika

5.2 Témata a podtémata rozhovorů

Z uskutečněných rozhovorů a po jejich následné analýze jsme vytvořili čtyři témata. Na základě jejich rozpracování se postupně vynořila tři podtémata. Následující kapitola tedy obsahuje popis a analýzu jednotlivých témat a podtémat, která si postupně představíme. K popisu témat a podtémat jsme použili i přímé citace informantů z dílčích rozhovorů.

Citace jsou v textu rozlišeny kurzívou a jejich umístění v textu z přepsaného rozhovoru jsou pro lepší orientaci označeny číslem řádku.

Tabulka 2 *Témata a vynořující se podtémata*

Témata	Vynořující se podtémata
Co dáš, to se ti vrátí	Organizace času
Práce srdcem	
Jiná doba/ staré časy	Povědomí o sociální práci
Vše není zalité sluncem	Správná komunikace a spolupráce

Téma č. 1 – Co dáš, to se ti vrátí

Vše, co člověk činí, se mu dříve či později vrátí, ať už v dobrém nebo ve zlém. Zde se však jedná převážně o to dobré. Informanti se shodli na tom, že lidé vykonávající pomáhající profesi a všichni ti, co jsou součástí oboru sociální práce, musí disponovat určitými schopnostmi, dovednostmi a vlastnostmi, bez kterých by nebylo možné tuto profesi vykonávat. „*To, jaký člověk je – laskavý, empatický, dobrosrdečný... to všechno se vlastně v té práci promítá.*“ (Eliška, ř. 102, 103) „*Že ty výsledky té práce odpovídají tomu, jaký člověk je. I v té pečlivosti práce se to projevuje.*“ (Marie, ř. 114, 115) „*V tom podle mě ta sociální práce spočívá, člověk to dělá, protože chce pomoci druhým, ani ne tak pro peníze.*“ (Marie, ř. 99, 100) Neméně podstatným je v sociální práci i určení si priorit. Jednoznačnou prioritou je pro informanty především klient a čas na něj. „*Pro toho člověka si najít ten čas, pokud víme, že přijde za námi nebo potřebuje pomoci, tak si na něj ten čas najdeme... takže ten čas, to je jakoby hodně důležité.*“ (Jitka, ř. 125-128) Informanti nás také přesvědčili o významnosti zachování klidu při výkonu profese sociálního pracovníka a o nezbytnosti komunikačních dovedností, jejichž prostřednictvím lze odstranit komunikační bariéry a navodit dobrou atmosféru „*Jakoby udržet se v rovině, i když je něco velmi nepříjemného, tak zachovat ten klid a najít tu empatii a najít tu řeč, i když je něco negativního.*“ (Jitka, ř. 142, 143) „*Možná co, tak ty vztahy někdy mezi zaměstnanci jsou takové, ale to se dá vykomunikovat jo.*“ (Jitka, ř. 78, 79) „*Všchno v té práci, i v rámci kolegů, i v rámci jednání s těma zájemci o službu, je věcí komunikace.*“ (Eliška, ř. 26, 27) „*Samozřejmě mezi dovednosti patří třeba i umět se vyjádřit, umět předat ty správné informace a styl toho předání třeba těm rodinám. Jo, aby to nikoho neurazilo...*“ (Eliška, ř. 79-81) Důležité je to,

že všechny tyto pozitivní vlastnosti, schopnosti a dovednosti se odráží v chování a jednání klientů k samotným sociálním pracovním, jsou tak tedy pomyslným zrcadlem. Tady se tedy naplňuje heslo z názvu tématu – co člověk do své profese dá, to se mu také vrátí, ať už prostřednictvím spokojenosti klientů nebo rodin či projevu vděku ze strany klienta, ve formě zpětné vazby nebo ocenění vykonané práce. „*Mě třeba udělá obrovskou radost, když mi někdo, když se na mě usmějou, když vidím, že jsou spokojeni nebo když mě pochválí a tak, to mám jako vždycky velkou radost. Když jde vidět výsledek té práce*“ (Jitka, ř. 26-28) Všechno to úsilí a snaha, kterou do své práce sociální pracovnice vkládají, se však nemusí vrátit jen prostřednictvím klientů a jejich rodin, ale odráží se také ve vlastních pocitech, v dobrých pocitech z poskytnuté pomoci. „*Člověk si připadá potřebný, prospěšný těm lidem, mám radost, když někomu pomůžu, a hlavně když to ten člověk dokáže i nějakým způsobem ocenit, že je rád za tu pomoc, že to nebere automaticky*“ (Marie, ř. 12-14) „*Když vím, že moje snaha a úsilí k něčemu je*“ (Marie, ř. 20)

Téma č. 2 – Práce srdcem

Z výpovědí informantů vyplývá, že klient a jeho blaho je pro ně na prvním místě a s tím i přístup k němu – lidskost, ochota pomáhat, a především úcta a pokora. „*Důležité je, ať už je to jakýkoliv člověk, tak opravdu ho brát tak, že za celý život něco zažil, za celý život něco třeba opravdu vybuďoval a mít k němu takovou tu úctu, jo*“ (Eliška, ř. 69-71) „*Chci, aby se ten klient měl dobře a prožil zbytek života úctyhodně*“ (Alice, ř. 105, 106) Ve výpovědích vidíme, že informanti svou práci dělají srdcem a na pomoc druhým lidem nahlížejí jako na své poslání, zasazují se o zlepšení života lidí a kvality jejich života. „*Ono asi člověk, který nemá to sociální citění, tu empatii, lásku k lidem, to dobré srdce... tak ten by něco takového dělat nemohl... jde potom vidět, že ten člověk to nedělá pro peníze, ale pro dobro druhého člověka, aby mu pomohl, aby mu byl nějak prospěšný, jestli mi rozumíte*“ (Alice, ř. 118-122) „*Tak není to jenom o té práci jo, je to takové jako kdyby... asi to zní hloupě, ale je to svým způsobem takové poslání, něco, že člověk dělá pro druhé a má z toho dobrý pocit...*“ (Eliška, ř. 8, 9) Ne vždy je výkon této profese doprovázen jen tím dobrým. Objevují se i velmi náročné situace k řešení. Sociální pracovnice však mají pocit, že právě všechny tyto momenty jsou tím, co je posouvá dál a motivuje k lepším výkonům. Je to pro ně hnací motor na cestě vpřed. Tou největší hnací silou je však uvědomění si potřebnosti být tu pro druhé. „*Ta role je ale podle mě nejvíc o té pomoci tomu člověku, té podpoře toho klienta... když ho něco trápí, tak mu pomoci se s tím vyrovnat a takhle no, to je to, o co tady jde a co podle mě má smysl*“ (Marie, ř. 66-70) Pomoc druhým lidem a jejich podpora v náročných

životních situacích se opět projevuje i v pocitech informantů. Dostaví se pocit naplnění a pocit uspokojení, jež jsou doprovázeny také spoustou emocí. „*Já jsem spokojená, těším se do práce, těším se tady za těma lidma, cítím se moc dobře.*“ (Jitka, ř. 102, 103) „*Ale prostě když vidím tu spokojenost toho klienta a té jeho rodiny, tak to je vždy takové pohlazení na duši.*“ (Marie, ř. 22, 23) „*To člověka tak potěší, když prostě někomu pomohl... jo, že prostě jsme někomu prospěšní.*“ (Eliška, ř. 14) „*Takže mě naplňuje to, když jsou klienti spokojení. Když jsou spokojení, jsem spokojená i já.*“ (Alice, ř. 39, 40) To, co jsme od všech informantů mohli slyšet, svědčí o jejich empatii, sociálním citění a proklientském přístupu.

Téma č. 3 – Jiná doba/staré časy

Již od samého začátku rozhovorů se ukázala jako problém přemíra administrativy. S tím, že sociální pracovník zastává z velké části roli tzv. úředníka a převážnou náplní jeho práce je administrativní činnost jsme se seznámili již v teoretické části práce. Avšak během rozhovorů jsme se dozvěděli, že těchto administrativních činností v průběhu času přibývá čím dál více. „*Ted' se to rozvíjí... ale nezapisovalo se to tak jak ted'... ted' se do všeho píše, takže i tohleto jako je spousta času...*“ (Jitka, ř. 73-77) „*Ale ted' je to tři roky zpátky, co se opravdu musí vykazovat přímo hodiny přímé a nepřímé péče u uživatele za rok... a to není na den nebo na dva, jako v klidu bych to dovedla týden počítat...*“ (Jitka, ř. 87-91) „*Přibylo nám hodně té administrativy, což je zase na úkor toho jiného času.*“ (Eliška, ř. 37, 38) S přibývajícím administrativou, která vyžaduje mnohem více času než dříve, se dle informantů muselo času ubrat někde jinde. Mají tedy pocit, že se v současnosti dost omezuje čas strávený kontaktem s klienty. „*Dříve se vše tolik nehrotilo, takže bylo toho času pro klienty více no, to mě mrzí.*“ (Alice, ř. 76, 77) Problém však není pouze v samotném přibývajícím množství administrativy, ale také ve změnách, které spolu s vývojem společnosti a nástupem moderních a později ještě modernějších technologií přišly. „*Mě to připadá pořád, že je čím víc práce tady té nepřímé, i to, že třeba vloni se dvakrát měnily úhrady, dodatky, už všechno přepracovat, to je práce... letos už jsme taky měnili dodatky, hned v lednu...*“ (Jitka, ř. 96-98) Je sice pravdou, že s příchodem moderních technologií byly některé činnosti pracovnícím ulehčeny, jelikož se současně nemusí zapisovat vše ručně, ale slouží k tomu programy přímo určené, avšak tyto inovace nejsou často informanty vnímány jako pomoc, nýbrž jako krok zpět. Místo toho, aby práci a celkovou administrativu ulehčily, tak ji naopak stěžují a administrativy stále narůstá. „*I přes to všechno, že jsme to tehda počítali ručně, neměli jsme počítače, tak si myslím, že ted' je to náročnější. Že přibylo daleko víc věcí.*“ (Jitka, ř. 66, 67) „*neustále se ta sociální práce mění... dříve třeba jsme měli evidenci žádostí*

pouze v Cygnusu, teď už máme i program KISSoS...“ (Eliška, ř. 40-42) Kromě těchto nevídaných pokroků se vývoj sociální práce dotkl i uživatelů domovů pro seniory. S přibývajícím administrativou, změnami v požadavcích na pracovníky, celkovým vývojem sociální práce a nástupem nových technologií začínají mít sociální pracovníce pocit viny z toho, že se tolik nevěnují samotným klientům. Problémem je však to, že mnozí klienti domovů pro seniory jsou v současnosti spíše imobilní než mobilní a vyžadují tedy mnohem více času než dříve. *„My jsme měli aktivity s těma lidma, bylo tady hodně šikovných lidí a opravdu ti, jak teď je většina imobilních, tak tehdy bylo jedno patro imobilních, kde bylo asi 15 lidí z těch 180 a zbytek byli šikovní...“* (Jitka, ř. 67-69) Nicméně tento čas, který byl poměrně omezen, jim teď zásadně chybí.

Téma č. 4 – Vše není zalité sluncem

Na tom, že práce sociálního pracovníka je velmi náročná se shodli všichni informanti. Avšak i přes to, že si jsou dotazovaní vědomi toho, že se často mohou anebo dostanou do situací, které pro ně nejsou vůbec jednoduché a mnohdy ani nevidí žádné řešení, se s těmito situacemi musejí vždy nějakým způsobem vypořádat a najít správný způsob, jak svízelnou situaci řešit. V současnosti přirozeně přibývá i množství práce a spousta činností se musí dodělavat po skončení pracovní doby buďto ještě v práci anebo doma. *„Kolikrát si s kolegyní nestihnem ani zajít na oběd a obětujeme čas dodělování práce, která hoří.“* (Alice, ř. 59, 60) Kromě přibývajících činností se dle výpovědí ukázalo být potíží i nedostatečné personální zabezpečení čili podstav zaměstnanců, kdy mají někteří informanti pocit, že by nebylo na škodu, kdyby na jejich oddělení přibylo pár zaměstnanců navíc. *„Máme prostě podstav, tak děláme práci i za jiné kolegyně, takže se pak nestihá, dělám svoji práci, a ještě práci jiných, a to je potom na hlavu.“* (Alice, ř. 84-86) V kontextu množství administrativy a práce přesčas jsme si také všimli toho, že samy sociální pracovníce vnímají, že je společnost nevidí jinak než pouhé úřednice. *„Já třeba řeším služební věci nad rámec pracovní doby s tím, že opravdu to tak nějak cítím, že je vždycky důležité to těm rodinám všechno vysvětlit...ale prostě není to tak, že my ve dvě hodiny nebo nám tady ve dvě hodiny skončí pracovní doma a jdeme.“* (Eliška, ř. 95-98) Jako problém také vnímají to, co jsme již zmínili v předchozím tématu, a to je nedostatečný čas na klienty a na komunikaci s rodinami. *„Jsme tady pro uživatele, ale míň, než bych třeba chtěla, tím že je tolik papírování, tolik té práce okolo, chtěla bych chodit číst někomu a takhle, na to fakt nezbyvá čas, fakt nezbyvá.“* (Jitka, ř. 93-95) Sociální pracovníce zmínily, že v kontextu náročnosti jejich profese u nich dochází k vypětí sil, ať už fyzických, tak psychických. *„Ono ta práce není obecně moc*

jednoduchá, je hodně náročná, hlavně teda psychicky...člověk si po čase zvykne, ale pak domů chodí naprosto vyřízený, hlavně po té psychické stránce.“ (Alice, ř. 60-64) U pracovníků pak dochází také k výskytu vnitřních konfliktů nebo dilemat, kdy sociální pracovnice neví, které rozhodnutí je v momentální situaci to správné, protože nelze vyhovět všem požadavkům. *„Prostě chci, aby se ten klient cítil co nejlépe, aby nestrádal a občas je těžké vyhovět všem požadavkům, požadavkům ze strany vedení, ze strany klienta, ono se to někdy i dost popírá...“* (Marie, ř. 62-64) Všechny tyto zmíněné skutečnosti ukazují faktickou náročnost práce sociálního pracovníka, kterou potvrzují i samotní informanti svými výpověďmi. Často se pak u nich vyskytují rozporuplné pocity a stres, a to hlavně v období, kdy mají vedení předávat zpracované administrativní úkoly, které mají jasně stanovený termín odevzdání. Mají tak obavy z nedodržení konkrétního termínu. *„Určitě je to takový ten tlak, když je hodně práce...tak to je takový ten tlak časově omezený... tak jakoby když by člověk nestihl ty termíny, tak to mě vždycky...protože ono vidíš, není rozdělaná jedna práce, ono je jich rozdělaných i 5–6 zároveň... to spíš ty papíry nás stresují než lidé.“* (Jitka, ř. 31-38)

Vynořující se podtémata

Organizace času

To, co informanti považují při své práci s cílovou skupinou seniorů za velmi důležité je přímá práce s klientem, tedy osobní kontakt s ním. S tím souvisí i dobrá organizace času. Není to však jen o organizaci času stráveného s klientem, ale o organizaci času, který je potřeba pro zabezpečení administrativních činností, které dle výpovědí tvoří převážnou většinu náplně práce sociálního pracovníka. Správnou organizaci času totiž informanti považují za klíčovou pro splnění všech stanovených požadavků a zadaných úkolů. *„Když to stihnu, mám to perfektně nachystané v den, kdy výplata je, kdy prostě má být vyplacená a mám to všechno pěkně nachystané, tak jsem spokojená.“* (Jitka, ř. 41-43) K dobrému zorganizování času přispívá dle názorů hlavně to, že pracovnice svou práci vykonávají už dlouhou dobu a většinou tak vědí, jak si jednotlivé úkoly a činnosti rozplánovat tak, aby je stihly. Kromě toho už mají spoustu činností zautomatizovaných a nezaberou jim proto tolik času jako dříve nebo jako ty úkony, které procházejí změnami. Informanti se shodli na tom, že patřičné zorganizování času pomáhá ke snížení stresu a tlaku a cítí se pak mnohem lépe. V případě dobrého rozplánování činností mají i více času na přímou práci s klienty. Pracovnice uvedly, že největší shon pocítují koncem měsíce, kdy se spousta věcí dokončuje a připravuje na nový měsíc, a to na klienty nezbyvá čas v podstatě vůbec. Sice vědí, že vše,

co dělají, je svým způsobem pro klienty, ale co považují za důležitější je být tu pro ně osobně, fyzicky. „*Být tady pro ty lidi, když potřebují. Abychom tady pro ně byli, ať přijdou s něčím veselým nebo s něčím smutným, abychom jim uměli pomoci a poradit. Asi to je to gró, by to mělo být to gró té práce.*“ (Jitka, ř. 115-117) „*Dokážete si to asi představit, mezi klienty mám spoustu seniorů, nemohoucích, nesoběstačných, nemocných, a to i vážně nemocných... nejde nic uspěchat, je potřeba jim dát hodně prostoru, času, to prostě neuspěcháte.*“ (Alice, ř. 30-34) Dle názorů informantů se odkládáním nebo pozdním poskytnutím pomoci může klientovi spíše ublížit než pomoci a může se tak stát, že klient v pracovníky ztratí důvěru. Čas je tedy něčím, co sociální pracovníce při poskytování služeb a pomoci svým klientům považují za nesmírně důležité.

Povědomí o sociální práci

Jako velký nedostatek informanti vnímají malé nebo nedostatečné prosazení oboru sociální práce, čemuž by dle nich mohla prospět nějaká osvěta sociální práce napříč veřejností, ať už prostřednictvím přednášek na školách, tak třeba i v médiích a podobně. Informanti jsou si vědomi toho, že obor, ve kterém pracují, nemá příliš vysokou prestiž a mnoho lidí si ani nedokáže představit, co vůbec taková práce sociálního pracovníka obnáší. „*Tak to, jak nás vnímá společnost... je to tím, co my bohužel neovlivníme. Spousta lidí třeba občas vidí, že my tady sedíme u počítače a myslí si, že to je fakt jenom o té administrativě a že si člověk vypíše pár papírů a ve tři hodiny jde domů. Což absolutně ne, neexistuje.*“ (Eliška, ř. 89-95) „*Přece jenom, když se kohokoliv zeptáte, co si pod touto prací představí, tak asi úplně neví. Já jsem dřív taky nevěděla, a to je možná ta chyba.*“ (Alice, ř. 113-115) Informanti se shodli na tom, že jim chybí větší pochopení ze strany veřejnosti, zejména pochopení významnosti profese, kterou vykonávají a potřebnosti oboru sociální práce, a především lidí v něm pracujících. Mezi informanty totiž občas panuje pocit osobní zbytečnosti a mnohdy vnímají, že lidé kvůli nedostatečné znalosti toho, co taková práce obnáší, jednají až příliš expresivně, což občas vede k vzájemnému nepochopení a ke konfliktům. „*Kdyby lidi pochopili, jak důležitá ta naše profese je, protože se to týká každého a nejde jen o tu mou konkrétní práci s těmi seniory. Ale tak celkově o to sociálně. Člověk nikdy nemůže vědět v jaké situaci se ocitne a čím nebo jakou pomoc bude potřebovat. To je jak s prací ve zdravotnictví, ale ta teda má nějakou svou prestiž. Takže asi jde o to uvědomí si to těmi lidmi, tu důležitost tady tohohle.*“ (Marie, ř. 104-108)

Správná komunikace a spolupráce

Z výpovědí informantů vyplývá, že správná komunikace je něčím velmi důležitým při práci s lidmi. Správně směřovaná komunikace prospívá nejen uživatelům domova pro seniory, ale i jejich rodinným příslušníkům a v neposlední řadě také pracovníkům a jejich kolegům. Taková komunikace klientům dovoluje budovat si vůči pracovníkům důvěru, otevřít se, svěřit se se svými osobními záležitostmi a problémy. Informanti však nepopírají, že je někdy velmi náročné takovou komunikaci nastavit. „*Protože my spolupracujeme i s rodinou, s rodinami že, hlavně těch našich uživatelů. Takže i ta komunikace s nimi. Někdy je to hrozně příjemná komunikace, někdy je docela náročná.*“ (Jitka, ř. 122-124) „*To nejtěžší je potom komunikovat s tou rodinou zesnulého. To je na téhle práci asi to nejnáročnější.*“ (Marie, ř. 29-31) Občas se také stane, že klient nemá svůj den a odmítá s pracovníky spolupracovat. V těchto případech je dle informantů důležité najít kompromis, například nabídnout alternativu, ale určitě klienta nenutit do činností, které mu momentálně nejsou příjemné. Dle názorů je podstatné umět se vyjádřit a předat ty správné informace, nejpodstatnější je však styl toho vyjádření. Kromě občasných problémů v komunikaci a spolupráci s rodinami klientů se tyto problémy čas od času vyskytnou i na pracovišti. Mimo to u některých informantů někdy vyvstává pocit, že nemají dostatečné množství pravomocí, které jim při výkonu některých činností schází a není zde nedostatečná součinnost mezi jednotlivými odděleními. „*Třeba malá informovanost. Ted' si myslím, že je jakoby zhoršený přístup mezi zdravotním a sociálním úsekem, že spoustu věcí nevíme. Co se tam mění, co se tam děje a když se pak náhodou zeptám koordinátorek, tak oni mi to vysvětlí, že to je úplně jinak za ten rok, že se to změnilo, ale že třeba tohle to mi strašně chybí, že nás neinformují, že jsme tak jakoby odstavení od toho zdravotního úseku, což předtím nebylo, to je teď prostě nějak v poslední době.*“ (Jitka, ř. 136-141) Frekvence výskytu těchto nepříjemností však není příliš častá a většinu času probíhá komunikace a spolupráce tak, jak by měla. Velkou zásluhu na tom má snaha a úsilí pracovníků pracovat na sobě, uvědomovat si své počínání a snažit se vždy jednat takovým způsobem, který bude pro všechny strany přínosem. „*Prostě já nevím, jak to mám teď vyjádřit jo, ale to je ta profesní identita, když ten člověk zachovává nějaké to dekórum a dovede jednat v těch pozitivních pozicích, ale i v těch negativních pozicích. Ukočírovat to, najít tu správnou cestu, jak pro toho uživatele, tak pro tu rodinu, aby byli všichni spokojení.*“ (Jitka, ř. 143-146) „*Myslím si, že se mi daří takové to jednání s lidma... právě předávání těch informací a pomáhat těm lidem.*“ (Eliška, ř. 29, 30) „*Opravdu řešíme a vysvětlujeme jim i třeba co oni mají, spoustu osobních věcí, tak i s těma se na nás obrací*

a chtějí třeba jenom poradit. Taky komunikujeme s těma rodinnýma příslušníkama, aby to nebylo opravdu jenom o tom, že tady člověk nastoupí a tím to končí, ale aby i ta spolupráce s tou rodinou prostě fungovala.“ (Eliška, ř. 56-60) Fungující spolupráce je zásluhou sociálních pracovníků, a především jejich snah o nastavení správné komunikace a spolupráce. „Protože je to hodně o tom, že spousta věcí u nás v domově se dá upravit, některé malinko nejdu, protože přece jenom jsme tu režimově, máme to tak nastavené, ale můžeme vysvětlit třeba proč něco nejde a ty věci, které oni si přejou, tak jdou třeba, ty, co jdou změnit, tak jdou přizpůsobit těm potřebám těch lidí.“ (Eliška, ř. 72-75)

5.3 Analýza napříč tématy

V této podkapitole se budeme věnovat propojení jednotlivých témat a analýze napříč tématy. Vydefinujeme si, jaké jsou vztahy mezi tématy, zaměříme se také na souvislosti a případné odlišnosti mezi nimi. Zaměříme se i na to, kde se nachází případné nedostatky a co sociálním pracovnícům chybí.

Tabulka 3 Analýza napříč tématy

Kontakt a komunikace s klienty
Pracovní vytíženost
Práce jako poslání

Kontakt a komunikace s klienty

Základem sociální práce poskytované cílové skupině seniorů je dle informantů správná komunikace, a především intenzivní kontakt s klienty, na čemž se shodly všechny sociální pracovníce. Bez čeho se však kontakt s klienty a následná komunikace s nimi neobejde je dostatek času a prostoru. Informanti se jednoznačně shodují na tom, že klient a jeho dobro je pro ně na prvním místě a prospěch klienta by měl být na prvním místě pro každého, kdo se v sociální sféře pohybuje. Z toho důvodu se sociální pracovníce vždy snaží dělat vše pro to, aby byly veškeré potřeby a přání klienta naplněny a aby v žádném směru nestrádal, ať už po stránce psychické, tak stránce materiální. „*Ta role je ale podle mě nejvíc o té pomoci tomu člověku, té podpoře toho klienta. Když něco klientovi chybí, tak se mu to snažíme obstarat. Nebo prostě... já nevím, aby tomu klientovi nic nechybělo, byl zabezpečen po všech stránkách.*“ (Marie, ř. 66-69) Někdy je však velmi obtížné všechny tyto potřeby naplňovat

v takové míře, kterou sociální pracovnice vnímají za adekvátní a dostačující. Ze zkušeností totiž mohou říct, že jakmile je více administrativních činností a sociální agendy, kterých samozřejmě neustále přibývá, tak potom není tolik času na přímou péči. Administrativu však nevnímají jako jediný důvod, proč se někdy spolupráce a komunikace s klienty nedaří dle představ. Někdy za tím stojí překážky na straně klienta, čímž rozumíme zejména jeho náladu a celkové naladění se na komunikaci s ostatními, na určité činnosti nebo aktivizační programy. I přesto se informanti shodují na tom, že se povětšinou daří dostatečný kontakt s klienty udržovat a být mu na blízku. Někdy ale za cenu toho, že některé ze sociálních pracovnic zůstanou v práci déle a dodělávají administrativní činnosti, které nestihly anebo si práci berou domů, aby byl potom právě zmíněný čas na kontakt s klienty. „*Samozřejmě jsou věci, které mám ve skluzu. Opravdu tady zůstat dýl v klidu odpoledne a jsou věci, které si беру domů. Číst a připomínkovat vnitřní předpisy, tak na to už vůbec není čas. Jo, takže jsou věci, které si prostě musím vzít domů a udělat si o víkendu nebo večer.*“ (Jitka, ř. 44-49) Odměnou za jejich snahu a úsilí věnovanému své práci i na úkor svého volného času je potom všem informantům spokojenost klientů a jejich rodin, ocenění jejich snažení, vděk za poskytnutou pomoc, pozitivní zpětná vazba, pocit užitečnosti a prospěšnosti a mnoho dalšího. „*Spousta lidí, s kterými se setkáváme nás třeba i pochválí, ocení a toho si moc vážím, protože to člověka tak potěší, že prostě někomu pomohl.*“ (Eliška, ř. 13, 14) Sociální pracovnice zmínily, že pocit vděčnosti a užitku je jedním z mnoha důvodů, proč tuto profesi vykonávají, proč se do práce těší a proč jim dává práce s lidmi velký smysl. Od tohoto postoje se lehce odklání informantka, která má svou práci také velmi ráda a souzní s většinou výše zmíněného, avšak přiznává, že momentálně pociťuje velké pracovní vypětí a do práce se proto netěší tak, jako tomu bylo dříve. „*Kdybyste se mě zeptala před pár lety, tak řeknu, že byt' náročná, tak ale hezká práce. V současné době už ten pocit až tak nemám, je spíše jen náročná. Víte, chybí nám v práci zaměstnanci... Což mě hrozně moc mrzí, ta práce by jinak byla hezká nebo jakoby alespoň přijatelná, ale to bych musela mít více času na komunikaci s klienty, na poradenství...*“ (Alice, ř. 9-13)

Pracovní vytíženost

Nekončící administrativní činnosti a celkové množství sociální agendy je u sociálních pracovnic velkým tématem, obzvlášť v poslední době, kdy se sociální pracovnice shodly na tom, že těchto činností přibývá čím dál tím více. Toto téma je také tím, které lze ve výzkumu považovat za nejsilnější. Problém s rostoucím množstvím administrativní práce má dle sociálních pracovnic několik řešení. Některým z nich je například práce přes čas „*klidně*

*tady zůstanu i dýl když je potřeba, nemám s tím problém“ (Jitka, ř. 23,24) a dodělávání těchto činností po skončení pracovní doby anebo braní si práce domů a dodělávání činností tam. Tyto informantky považují narůstající množství činností za běžnou součást své profese i přes občasné pocity vyčerpání a beznaděje. Výpověď další informantky však poskytla jiný náhled a zcela odlišný návrh na řešení situace, která je dle ní poslední dobou neúnosná hlavně co se týče její psychické pohody a tím je posílení pracovního týmu o nové zaměstnance, kteří by mohli pomoci vyřešit situaci vnímaného pracovního přetížení skrze nadbytek administrativy a nemusela by tak být všechna administrativní činnost pouze na nich. Vedení zařízení se ale s tímto pohledem na věc ne tak úplně shoduje. Sjednocení svého osobního přesvědčení s danými postupy a pravidly je tedy v podstatě nereálné. Potenciál v alespoň částečném ulehčení práce sociálním pracovnícím vidí zákonodárci ve změně některých pracovních postupů, v nástupu modernějších technologií a nových počítačových programů určených pro zařízení sociálních služeb. Sociální pracovníce však popisují, že místo očekávané pomoci, kterou měly tyto změny přinést, došlo spíše k opačnému jevu. „*Ted' máme nové programy, pořád se něco inovuje, předělává... člověku z toho jde hlava kolem. Přitom kdyby si někdo z vedení alespoň na jeden den tu naši práci zkusil... tak by zjistil, jak náročné to samo o sobě je. Být na mě, tak je ta práce více o tom klientovi jako takovém, a ne o té administrativě.*“ (Marie, ř. 51-54) Sociální pracovníce pocítují, že má tato situace okolo sociální agendy největší dopad na jejich duševní zdraví. „*Takže asi není měsíc, kdy bych si řekla, že byl nějaký méně náročný. Ale s tím jsem počítala, když jsem do té práce nastupovala, člověk si po čase zvykne. Ale pak domů chodí naprosto vyřízený, hlavně po té psychické stránce.*“ (Alice, ř. 62-64) A kromě toho i na klienty zařízení, kterým se skrze tyto záležitosti mohou věnovat jen v omezeném čase. „*Říkám, akorát co mě mrzí je, že nezbývá čas na toho uživatele, na tu přímou práci s ním.*“ (Jitka, ř. 106, 107) „*Problémy vidím v té přetíženosti celého sociálního systému. Pro mě byla lidskost a ochota pomáhat vždy na prvním místě. Je těžké to ale skloubit s možnostmi nebo časem. Takto... potřebovala bych možná asi více času na mou práci. Je to těžké, když se ve všem spěchá se někomu věnovat tak, jak bych si přála, jak bych potřebovala.*“ (Alice, ř. 26-29)*

Práce jako poslání

Pro informanty je velmi důležité mít schopnosti a dovednosti jako jsou empatie, laskavost, dobrosrdečnost, trpělivost atd., přičemž se shodují na tom, že disponování těmito vlastnostmi je něčím, co je při práci v sociální sféře, nepostradatelným. Zmiňují, že na těchto vlastnostech sociální práce v podstatě stojí. „*Práce sociálního pracovníka není jenom práce,*

ale člověk to musí mít trošku v tom srdci a mít to cítění k ostatním, tu empatii musí mít v sobě... Jo, člověk opravdu, to není jenom o té práci, ale o tom co... jak to bereme a tady v těch profesích si myslím, že by měli pracovat lidé, kteří prostě tu empatii mají, a to cítění mají k ostatním.“ (Eliška, ř. 47-52) Sociální pracovníce svou práci vnímají v podstatě jako poslání, kdy pomoc lidem v těžkých životních situacích či životních fázích považují za více než potřebnou. Poskytování pomoci a podpory lidem jim přináší pocit uspokojení a naplnění, což vlastně považují za důvod, proč je práce baví i po letech v oboru a proč se do práce těší, byť se najdou i dny, kdy se sejde mnoho nepříjemných situací s velkým množstvím práce a v tyto dny takovou motivaci k pracovnímu výkonu nemají. Tyto negativní záležitosti jim však vždy vykompenzuje kontakt s klienty a zjištění, že jsou tito uživatelé služeb spokojení, nic jim nechybí a mají se zkrátka dobře po všech stránkách. To samé platí i u jejich rodinných příslušníků. Není to jen klient, na kom jim záleží, ale je to i jeho rodina, s kterou sociální pracovníce přicházejí také do kontaktu. Naplňování potřeb a přání vůči jejich rodičům nebo příbuzným má pro ně stejnou váhu jako naplňování potřeb samotných klientů. *„I přes tu přetíženost, náročnost, psychicky náročnou práci v mé profesi nebo v mé práci jsou samozřejmě i radosti. Radost mi dělá například to, když v rodinách vidím tu lásku, empatii, ochotu, vlídnost, vděčnost, jak třeba děti opětuji lásku a péči svým rodičům.*“ (Alice, ř. 19-21) Být tu pro druhé a být lidem prospěšný považují za něco, co jim dává v životě smysl. Přisuzují to hlavně svému sociálnímu cítění a velké míře empatie. *„Vše, co děláme, je pro ty klienty, pro ty uživatele, ale připravit... samozřejmě když potřebují něco vyřídit na úřadech, na poště...“* (Jitka, ř. 110-112) *„Potom samozřejmě chování, vnímání, kolikrát ten člověk se neumí vyjádřit, nemůže vyjádřit, takže tu empatii zařadit.*“ (Jitka, ř. 128, 129)

6 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A DISKUZE

V této části se zabýváme zodpovězením výzkumných otázek, které jsme si stanovili v kapitole 4.1. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jaká je žitá zkušenost sociálních pracovníků v domově pro seniory být sociálním pracovníkem. Dílčím cílem bylo zjistit, jak se sociální pracovníci identifikují s rolí sociálního pracovníka.

Sociální pracovníci domovů pro seniory, které se zúčastnily výzkumného šetření, se během své práce potýkají s mnoha situacemi, které jsou pro ně často nelehké a těžko řešitelné a musejí se s nimi nějakým způsobem vypořádat. Profese sociálního pracovníka má svá úskalí a má zásadní vliv především na psychickou stránku jedince a na jeho duševní zdraví. Až na výjimky se sociálním pracovnícům daří své duševní zdraví udržet právě díky jejich zdravému úsudku, žití přítomností, uvědomování si podstatných životních hodnot, a i díky jejich schopnostem. Žitá zkušenost jednotlivých informantů je ve většině případů velmi podobná a z uskutečněného výzkumu a jeho následné analýzy vyplynula hlavní témata, konkrétně čtyři témata, která byla pro všechny informanty společná. První téma se týkalo toho, že to, co člověk činí, se mu vždy nějakým způsobem vrátí. Toto téma nám představilo mnoho dobrých stránek sociálních pracovníků – jejich empatii, sociální citění, laskavost, dobrosrdečnost, lidský přístup ke klientům, komunikační dovednosti a další. Téma nám tak ukázalo, jak velký vliv mají chování, jednání a samotné vlastnosti sociálního pracovníka na jejich práci a také to, že všechny tyto zmíněné prvky se ve vykonávané profesi ve velké míře odrážejí. Odrážejí se nejenom v chování klientů a jejich rodinných příslušníků, ale i v sobě sama, a to zejména v pocitech z poskytnuté pomoci druhým lidem. Druhým společným tématem je Práce srdcem. Zde se ukázalo být nejpodstatnějším to, že dobro klienta a obecně zvyšování nebo alespoň udržování určité kvality života lidí je něco, co sociální pracovníci považují v sociální práci za nejdůležitější. Svou práci s cílovou skupinou seniorů tak vnímají za něco jako poslání, protože být tu pro druhé, podporovat je a pomáhat jim je tím, co jim v životě dává smysl. Tuto skutečnost vnímáme v našem výzkumu za podstatnou, jelikož zásadně ovlivňuje to, jakým způsobem sociální pracovníci ke svým klientům přistupují. Zde se stejně jako v prvním tématu potvrdilo to, že sociální pracovníci mají schopnosti a dovednosti, které jim napomáhají ke správnému jednání s klientem a k efektivní komunikaci s ním. V tomto ohledu sociální pracovníci cítí nutnost pohlížet na klienta jako na váženého člověka, který má spousty zkušeností a prošel si řadou životních zkoušek a je tak na místě přistupovat k němu s úctou a pokorou. Z těchto dvou témat vyplynulo téma organizace času, jelikož čas a zejména jeho správná organizace při práci s lidmi hraje velkou

roli. Většinu času se sociální pracovnice během své pracovní doby věnují administrativním záležitostem a na kontakt a komunikaci s klientem tudíž není dostatečný prostor. Sociální pracovnice tak musí nějakým způsobem skloubit čas potřebný pro administrativní činnosti a čas pro práci s klienty, což není vůbec jednoduché. K efektivnímu využití času nutného k vypracování sociální agendy jim pomáhají jejich nabyté vědomosti a zkušenosti ohledně rozplánování a vypracování těchto činností a ve zbytku času se tak mohou věnovat klientovi. Zastávají totiž názor, že pomoc poskytnutá pozdě je horší než ta, která není poskytnutá vůbec. Klient pak v případě „zanedbávání“ jeho potřeb a požadavků může ztratit v pracovníka důvěru, uzavřít se do sebe a tomu se chtějí sociální pracovnice vyhnout, jelikož komunikace s takovým člověkem, obzvláště s člověkem svého věku, je velmi obtížná. Třetím tématem je Jiná doba/staré časy, kdy téma poukázalo na problém, s kterým se sociální pracovnice v poslední době potýkají a tím je velké množství administrativních činností. Shodly se na tom, že administrativy neustále přibývá a místo času, který by chtěly věnovat klientům, se věnují vyplňováním potřebných papírů a agendy, které nepovažují na rozdíl od svého vedení za prioritu. Problém také vidí v neustálých změnách týkajících se administrativy a v inovacích, jako jsou například nové programy pro sociální agendu. Ačkoliv by jim tyto moderní technologie měly práci ulehčit, tak je to dle nich spíše naopak a na úkor toho jsou klienti upozadováni a ochuzováni o kontakt s pracovníky. Tento fakt považujeme za negativní moment žité zkušenosti, jelikož z tohoto vyplývá, že sociálním pracovnícím na kontaktu s klienty velmi záleží, a i přes to, že o trávení času s nimi usilují, neboť komunikace s pracovníky má pro klienty přínos v mnoha směrech, tak jim v tomto směru není dlouhodobě vyhověno. Pracovnice s tímto bojují tak, že svou práci dodělávají po pracovní době, aby se pak mohly klientům věnovat, jelikož to je to jediné, co se s tím dá momentálně dělat. Výpověď jedné ze sociálních pracovnic nabídla návrh řešení situace, a to posílením pracovního týmu o nové členy, avšak tohle řešení se prozatím kvůli stanoviskům vedení neseťká s úspěchem. Naplňovat požadavky ze strany zařízení sociální pracovnice často považují za velmi obtížné, jelikož je na ně kladeno mnoho nároků a sloučení svého vlastního přesvědčení s požadavky a nastavenými pravidly ze strany zařízení je tak téměř nemožné. Povětšinou se však sociálním pracovnícím daří vykonávat to, co je náplní jejich práce a se svou rolí sociálního pracovníka se převážně identifikují i přes to, že s některými činnostmi se příliš neztotožňují. Tím máme na mysli hlavně administrativní činnosti, jejichž množství za poslední dobu významně vzrostlo a sociální pracovnice tak mají pocit, že jsou spíše úřednicemi než někým, kdo by měl klientovi poskytovat péči a podporu a pomoc v běžných, ale i těžkých životních situacích. Z tématu dále vyplynulo nedostatečné

prosazení oboru, ve kterém se sociální pracovníce pohybují. V mnohých ohledech sociální pracovníce cítí, že kdyby měli lidé větší povědomí o sociální práci a o tom, co vše jejich profese obnáší, tak by se mohly vyhnout spoustě nepříjemných situací. Možná by se také dočkaly větší shovívavosti ze strany veřejnosti, z které často cítí nepochopení a nedocení potřebnosti oboru sociální práce. Posledním, čtvrtým tématem je téma Vše není zalité sluncem. V souvislosti s náročností profese u sociálních pracovníc často dochází k vypětí sil, což má na svědomí nejen množství administrativy spjaté s nedostatečným časem na klienty, ale také občasný komunikační šum mezi jednotlivými odděleními zařízení a mezi sociálními pracovníci a klienty. Pracovnice proto pociťují tlak a stres kvůli obavám z nedodržení svých povinností, ze zanedbávání klienta a z občasných konfliktů s ostatními pracovníky, které se kvůli všem těmto situacím vyskytují. Zdůrazňují však, že všechno je věcí komunikace, a proto se jim takové nepříjemné situace většinou daří eliminovat a jestliže se vyskytnou, pak nezůstává nepříjemná atmosféra příliš dlouho, jelikož právě tyto negativní záležitosti by mohly mít z dlouhodobého hlediska hluboký dopad na jejich duševní zdraví. Tímto se tedy dostáváme k tématu významnosti komunikace a spolupráce, o jejichž potřebnosti při práci s lidmi se sociální pracovníce zmiňují. Správně nastavená a směřovaná komunikace má totiž přínos pro obě strany komunikačního procesu. Jejím prostřednictvím totiž dochází k budování důvěry a vzájemného vztahu. To, že je spolupráce s klienty ve většině případů efektivní, je zásluhou sociálních pracovníc a jejich snah o nastavení správné komunikace a spolupráce.

Výše uvedené výsledky nám poskytly odpovědi na hlavní výzkumnou otázku a dílčí výzkumnou otázku a tím jsme naplnili cíle naší diplomové práce. Zjistili jsme tedy jaká je žitá zkušenost sociálních pracovníc v domově pro seniory být sociálním pracovníkem a jakým způsobem se sociální pracovníce identifikují s rolí sociálního pracovníka.

7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Tato diplomová práce se zabývá porozuměním žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory, kdy nám bylo umožněno nahlédnout na zkoumanou problematiku přímo očima sociálních pracovníků. Výzkumem se snažíme poukázat na fenomén žité zkušenosti z širší perspektivy. Zásadním zjištěním a zároveň největším problémem, s kterým se sociální pracovnice během své práce potýkají, je nadbytek administrativních činností a z toho plynoucí nedostatek času věnovat se klientům. Doporučením pro praxi by tedy z našeho pohledu mohlo být zefektivnění administrativních úkonů prostřednictvím programů určených pro sociální agendu. Byť jsou některé z těchto programů primárně určeny k elektronickému vedení záznamů o klientech, tak jiné z nich by měly sloužit k ulehčení administrativních činností a tím i k získání více času na péči o klienty. Praxe však ukazuje, že se tyto předpoklady neshodávají s realitou a programy tak ne vždy zcela plní tu funkci, kterou mají a to, k čemu jsou primárně určeny. Řešením by tedy mohlo být zlepšení těchto programů a informačních systémů, aby opravdu sloužily k ulehčení práce sociálních pracovníků. Jiným řešením by mohlo být zvažování užívání pouze jednoho systému, pokud by to však nenaráželo na právní problémy související například se zpracováním osobních údajů o klientech nebo s poskytováním příspěvků na péči, na mobilitu a dalších příspěvků. Jestliže by se odstranil problém s množstvím administrativních činností, jejichž vykonávání znesnadňují zmíněné programy, které svou funkci neplní na 100 %, pak by mohl částečně vymizet i problém s nedostatečným časem na klienty. Není sice zaručeno, že by byl tento čas skutečně věnován kontaktu s klientem, a ne například jiným činnostem nutných pro zabezpečení základních životních potřeb klienta, ale rozhodně by zde byla větší pravděpodobnost, že bude sociálním pracovnícem umožněno věnovat se klientům ve větší míře v případě, že by na to prostor byl. Mimo výše uvedený problém sociální pracovnice zmínily, že mají pocit nedocení, nepochopení a lhostejnosti ze strany veřejnosti s čímž souvisí i utváření domněnek o jejich profesi. Jako problém tedy vnímají nedostatečné prosazení oboru sociální práce a cítí potřebu nějaké osvěty, která by mohla přispět k většímu pochopení významu sociální práce. S touto situací by taková osvěta sociální práce mohla pomoci, jestliže by se s oborem seznamovalo a blíže by se představovalo a prosazovalo již od mladšího věku prostřednictvím přednášek na školách. Pomoci by mohla i větší medializace oboru sociální práce.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zabývala tématem žité zkušenosti být sociálním pracovníkem v domově pro seniory. V rámci teoretické části jsme se zaměřili na sociálního pracovníka, kdy jsme uvedli předpoklady pro výkon povolání, činnosti, kompetence a role sociálního pracovníka a přiblížili identitu v profesi sociálního pracovníka. Dále jsme se zabývali etikou v profesi sociálního pracovníka, představením hodnot, etického kodexu a etických problémů a dilemat. Závěrem teoretické práce jsme se věnovali sociálnímu pracovníkovi v domově pro seniory, základním činnostem domova pro seniory, okruhu uživatelů a také činnostem sociálního pracovníka v něm. Na teoretickou část pak navazovala část praktická. V praktické části jsme si vymezili výzkumné cíle, výzkumné otázky a výzkumný design, přičemž se praktická část zabývala kvalitativním výzkumem, kde jsme se za pomoci uskutečněných rozhovorů a následné interpretativní fenomenologické analýzy snažili zachytit fenomén žité zkušenosti sociálních pracovníků.

Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, jaká je žitá zkušenost sociálních pracovníků v domově pro seniory být sociálním pracovníkem. K naplnění tohoto cíle nám pomohla dílčí výzkumná otázka, která se zaměřovala na zjištění, jakým způsobem se sociální pracovníci identifikují s rolí sociálního pracovníka. Z výzkumného šetření vyplynulo, že za zásadní překážku v poskytování pomoci a podpory klientům sociální pracovníci považují nekončící administrativní činnosti a nedostatečný prostor na kontakt s klienty. Sociální pracovníci tedy pocítují tlak, stres a velké vypětí a jako problém vnímají celkovou přetíženost sociálního systému. Poukázaly také na nepřilíšnou znalost oboru sociální práce veřejností, s čímž souvisí nepochopení významnosti jejich profese a lhostejný přístup lidí.

Na základě zjištěných výsledků výzkumu lze říct, že se stanovený cíl diplomové práce podařilo naplnit a získat tak komplexní náhled na zkoumaný fenomén. Práce by mohla sloužit k získání většího povědomí o profesi sociální práce, k otevření očí široké veřejnosti a k získání znalostí o tom, co vše sociální práce obnáší, jaká jsou její úskalí a čím je tento obor vlastně prospěšný, a hlavně jak moc je prospěšný. Kromě toho by mohla být práce přínosem pro budoucí sociální pracovníky, tedy pro studenty, kteří k sociální práci tíhnou a kteří se právě rozhodují o svém budoucím povolání, aby věděli, s čím vším se během výkonu své praxe mohou potýkat a co vše jim tento obor přinese. Ať už se jedná o náročnější situace k řešení, tak o ty, které jim přinesou pocit uspokojení, naplnění, štěstí a radost.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ADAMS, Robert, Lena DOMINELLI a Malcome PAYNE. *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. 3rd ed. England: Palgrave Macmillan Higher Ed, 2009. ISBN 0230218652.
- [2] BAJER, Pavel. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*. Sociální práce/Sociálna práca, 2007, 7(1). ISSN 1213-6204
- [3] BAJER, Pavel. *Zdokonalování je možné jen zdola*. Sociální práce/Sociálna práca, 2003, 3 (1). ISSN 1213-624
- [4] BANKS, Sarah. *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillan Press, 1995.
- [5] BEDRNOVÁ, Eva, Ivan NOVÝ a Eva JAROŠOVÁ. *Manažerská psychologie a sociologie*. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-239-0.
- [6] DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Dilemata práce s klientem s důrazem na problematiku kompetencí sociálních pracovníků*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2009.
- [7] DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.
- [8] ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- [9] FISCHER, Ondřej a René MILFAIT. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [10] FRITZ, Hannelore. *Spokojeně v zaměstnání*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-113-1.
- [11] GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 9878-80-7387-394-3.
- [12] GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [13] HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999, ISBN 80-902081-8-5
- [14] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

- [15] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
- [16] JANEBOVÁ, Radka a Libor MUSIL. *Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. Sociální práce/Sociálna práca*. 2007, 7 (1). ISSN 1213–6204
- [17] KOCIANOVÁ, Renata. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2497-3.
- [18] LEVICKÁ, Jana a kol. *Sociálna práca I*. Trnava: Oliva, 2007. ISBN 978-80-969454-2-9.
- [19] MAREŠ, Petr a Ondřej HOFÍREK, ed. *Sociální reprodukce a integrace: ideály a meze: sborník z konference*. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2007. ISBN 978-80-210-4439-5.
- [20] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 80-7178-548-2
- [21] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [22] MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [23] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- [24] MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- [25] MLČÁK, Zdeněk, ed. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3.
- [26] MUSIL, Libor. *Ráda bych vám pomohla, ale...: Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- [27] MUSIL, Libor. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. Sociální práce/Sociálna práca, 2008, 8(2). ISSN 1213-6204.
- [28] MŮHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3323-1.

- [29] MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN 80-86633-62-4.
- [30] NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 978-80-2102-673-5.
- [31] NEČASOVÁ, Mirka, Zdeňka DOHNALOVÁ a Robert TRBOLA. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce*. Praha: VÚPSV, v.v.i., výzkumné centrum Brno, 2020. ISBN 978-80-7416-366-1.
- [32] RAK, Roman, Vašek MATYÁŠ a Zdeněk ŘÍHA. *Biometrie a identita člověka ve forenzních a komerčních aplikacích*. Praha: Grada, 2008. Profesionál. ISBN 978-80-247-2365-5.
- [33] REAMER, Frederic G. *Social work values and ethics*. New York: Columbia University Press, 1999. ISBN 978-02-3111-391-5.
- [34] RHEINWALDOVÁ, Eva. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-828-8
- [35] RŮŽIČKOVÁ, Daniela a Libor MUSIL. *Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?* Sociální práce/Sociální práce, 3/2009. ISSN 1213-6204.
- [36] ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- [37] ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.
- [38] Smith, J. A. *Reflecting on the development of interpretative phenomenological analysis and its contribution to qualitative research in psychology*. Qualitative Research in Psychology, 2004.
- [39] Smith, J. A., Flowers, P., Larkin, M. *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. London: Sage Publications, 2009.
- [40] Smith, J. A., Osborn, M. *Interpretative phenomenological analysis*. In J. A. Smith (Ed.), *Qualitative psychology: A practical guide to research methods*. London: Sage, 2003.
- [41] SMUTEK, Martin, ed. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století: sborník příspěvků z minikonference*. Hradec Králové: Katedra sociální práce a sociální politiky, Univerzita Hradec Králové, 2005. ISBN 80-86771-10-5.

[42] THOMPSON, Neil. *Understanding social work: Preparing for practice*. Houndmills: Macmillan Press, 2000. ISBN 0-333-71749-X.

[43] VRTIŠKOVÁ, Marie. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-7399-877-6.

[44] VYSEKALOVÁ, Jitka a Jiří MIKEŠ. *Image a firemní identita*. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2790-5.

LEGISLATIVA A INTERNETOVÉ ZDROJE

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky

Zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky. Břeclav: Moraviapress, 2009. ISSN 1211-1244.

Ministerstvo práce a sociálních věcí: *Sešit sociální práce: Přínosy a limity terénní sociální práce*. [online]. ©2017. [cit. 2023-02-06] Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit_socialni_prace_c.3.pdf/c60c2d1c-ff09-8a0b-c34f-dee61ae23309

Ministerstvo práce a sociálních věcí: *Sociální poradenství v ČR*. [online]. ©2015. [cit. 2023-02-07] Dostupné z:

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Kalvoda.pdf/a9dd8a0e-b886-cc47-724a-05bdd175e2d1>

Ministerstvo práce a sociálních věcí: *Sociální šetření a legislativa*. [online]. ©2017 [cit. 2023-02-07]. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Socialni_setreni_a_legislativa.pptx/75633f21-e427-f912-d65e-be27432f9b5f.

Ministerstvo práce a sociálních věcí: *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí* [online]. ©2018 [cit. 2022-28-11]. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/975025/Statisticka_rocenka_z_oblasti_prace_a_sociálních_veci_2018+%281%29.pdf/a060f8db-abcf-6713-e0d1-9da7f606b983

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků* [online]. [citováno 4.1.2023]. Dostupné z:

<https://www.socialnipracovnici.cz/index.php?section=sspcr&lang=cz>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. A podobně

atd. A tak dále

IFSW International Federation of Social Workers

IPA Interpretative phenomenological analysis/ interpretativní fenomenologická analýza

kol. Kolektiv

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

tzv. Takzvaně

ZOSS Zákon o sociálních službách

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 Popis informantů</i>	43
<i>Tabulka 2 Témata a vynořující se podtémata</i>	44
<i>Tabulka 3 Analýza napříč tématy</i>	51

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky z rozhovoru

Příloha P II: Etický kodex

Příloha P III: Ukázka kódování rozhovoru

Příloha P IV: Tabulka témat a kódů

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY K ROZHOVORU

1. *Kdy jste se rozhodla, že se stanete sociální pracovnící?*
2. *Proč jste se rozhodla pro práci sociální pracovníce?*
3. **Jaké to je být sociálním pracovníkem?**
4. *Jak byste popsala vztah k Vaší profesi?*
5. *Co vám ve Vaší profesi přináší největší radost?*
6. *Dokázala byste najít i momenty, které jsou ve Vaší práci frustrující či stresující? Vyskytují se při výkonu Vaší profese nějaké zásadní problémy, případně jaké?*
7. **Co se Vám při výkonu Vaší profese daří naplňovat a co ne?**
8. *Vzpomínáte si, jaké to bylo na začátku, když jste začala vykonávat Vaši profesi?*
9. *Jaké to je podle Vás teď? Změnilo se něco?*
10. *Jak byste zhodnotila tento měsíc?*
11. **Jak vnímáte roli sociálního pracovníka a jak se s ní identifikujete?**
12. **Jak se v roli sociálního pracovníka cítíte? Co prožíváte?**
13. **Nakolik vykonáváte skutečně to, co je náplní práce sociální pracovníce?**
14. **V čem podle Vás spočívá podstata Vaší profese sociálního pracovníka?**
15. *Jaké dovednosti, znalosti a kompetence považujete při své práci za klíčové a které naopak ne?*
16. **Jaké profesní hodnoty jsou důležité pro Vaši práci? Se kterými se nejvíce identifikujete a jak na ně nahlížíte?**
17. *Co by podle Vás přispělo ke zvýšení profesní prestiže oboru, ve kterém pracujete?*
18. *Jak se podle Vás projevuje profesní identita na výkonech sociálního pracovníka?*

*Otázky zvýrazněné tučně jsou v našem výzkumu považovány za hlavní, otázky zvýrazněné kurzívou jsou v našem výzkumu považovány za doplňující.

PŘÍLOHA P II: ETICKÝ KODEX

Etický kodex sociálního pracovníka České republiky

Preambule

1. Sociální práce je profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu, sociální rozvoj, řešení problémů v mezilidských vztazích, sociální rovnost, posílení a zmocnění osob v nepříznivé sociální situaci. Ústředními jsou pro sociální práci principy sociální spravedlnosti, respektování lidských práv, osobnosti jedince, rozmanitosti skupin a jejich specifík.
2. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (dále jen kodex) vychází z Všeobecné deklarace lidských práv, z Listiny základních práv a svobod České republiky, ze Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a navazuje na zásady etiky sociální práce definované Mezinárodní federací sociální práce.
3. Je nejen posláním, ale i povinností sociálního pracovníka vykonávat sociální práci svědomitě, zodpovědně, iniciovat spolupráci multidisciplinárních týmů a dodržovat při výkonu této profese nejvyšší možné standardy profesionality v souladu s právními předpisy a dostupnými vědeckými poznatky.
4. Závazek k respektování etiky sociální práce je základním aspektem kvality výkonu sociální práce. Etické povědomí je zásadní a neoddělitelnou součástí profesní činnosti každého sociálního pracovníka.
5. Hlavním cílem kodexu je snaha o naplnění sociální práce, tak jak je uvedena v mezinárodní definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce (IFSW/IASSW) z roku 2014. Kromě toho kodex upravuje pravidla zodpovědnosti a etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke:
 - klientovi sociální služby;
 - zaměstnavateli, u kterého vykonává sociální práci;
 - kolegům v sociální práci;
 - profesi a odbornosti sociálního pracovníka;
 - společnosti.
6. Respektování a dodržování kodexu je v zájmu rozvoje etiky sociální práce jako profese a odborného růstu každého sociálního pracovníka bez ohledu na členství ve výše uvedených profesních organizacích.

1. Hodnoty sociální práce

Sociální práce je dynamicky se rozvíjející profese založena na hodnotách sociální změny, sociální rovnosti, lidské důstojnosti a mezilidských vztazích.

1.1 Lidská důstojnost

Sociální pracovník přistupuje ke každé osobě důstojně, s ohledem na individuální rozdíly a v kontextu respektování a dodržování lidských práv. Podporuje vlastní zodpovědnost a autonomii každé osoby s ohledem na nejen individuální potřeby osoby, ale i její možnosti, schopnosti a dovednosti.

1.2 Sociální změna

Sociální pracovník zajišťuje každé osobě rovný přístup ke srozumitelným informacím a potřebným zdrojům. Podporuje osobu v procesu rozhodování, dosažení sociální změny a vyřešení nepříznivé sociální situace. Vytváří každé osobě rovné podmínky pro poskytování a využívání sociální služby.

1.3 Sociální rovnost

Sociální pracovník zajišťuje rovnost každé osobě bez ohledu na původ, barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.

1.4 Mezilidské vztahy

Sociální pracovník chápe důležitost mezilidských vztahů klienta a podporuje jej v udržování, utváření a podílí se na řešení problémů. Taktéž buduje a rozvíjí profesionální vztahy s kolegy a spolupracuje s odborníky z dalších institucí a profesí.

1.5 Mlčenlivost a diskrétnost

Pro sociálního pracovníka platí při výkonu své profese pravidlo mlčenlivosti a diskrétnosti úkonů sociální služby. Povinností mlčenlivosti je zavázán a platí i po skončení poskytování sociální služby nebo ukončení pracovního poměru.

2. Etická zodpovědnost

Hodnoty sociální práce jsou vyjádřeny při výkonu profese eticky zodpovědným rozhodováním a konáním. Etická zodpovědnost sociálního pracovníka se projevuje vůči

klientovi sociální služby, zaměstnavateli, u kterého vykonává sociální práci, kolegům v sociální práci, profesi i vlastní odbornosti a společnosti. Prvořadá je zodpovědnost sociálního pracovníka vůči klientovi.

2.1 Etická zodpovědnost ke klientovi sociální služby

- Podporuje klienta k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klienta.
- Vyvaruje se jakékoliv diskriminace klienta.
- Chrání klientovo právo na soukromí.
- Zaměřuje se na klientovy silné stránky a podporuje jej při řešení dalších sfér jeho života.
- Nepoškozuj klienta, nevyjadřuje se o něm hanlivě, neznevažuje jeho osobu ani nepříznivou životní situaci.
- Jedná s klientem bezúhonně, s účastí, respektem, vytváří s ním vztah založený na důvěře.
- Respektuje klientovu příslušnost k sociálním skupinám, národnosti i jeho etnickou a kulturní různorodost.
- Podporuje, posilňuje a zmocňuje klienta 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 klienta do sociální sítě a napomáhá při řešení problémů v dalších aspektech jeho života.
- Informuje klienta o možných rizicích a důsledcích při jeho rozhodování.
- Akceptuje rozhodnutí klienta o ukončení sociální služby. Je však povinen poskytnout informace o jiných službách v případě, že jsou nadále potřebné

2.2 Etická zodpovědnost k zaměstnavateli

- Plní odpovědně povinnosti vyplývající z pracovní smlouvy a pracovní náplně.

- Přispívá v organizaci k vytvoření takových podmínek, které napomáhají přijmutí a uplatnění závazků tohoto kodexu.
- Snaží se ovlivnit kvalitu poskytovaných sociálních služeb, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování s ohledem na co nejvyšší profesionalizaci.
- Předchází a odstraňuje všechny formy diskriminace a násilí na pracovišti.

2.3 Etická zodpovědnost ke kolegům v sociální práci

- Respektuje znalosti a zkušenosti kolegů a spolupracuje s nimi.
- Respektuje rozdíly v jejich názorech, kritiku vyjadřuje vhodným způsobem.
- Zapojuje se do diskuzí a podporuje kolektivní diskuzi a dialog.
- Dodržuje jednotný přístup ke klientovi sjednaný v rámci organizace.
- Nepoškozuje kolegu, nevyjadřuje se o něm hanlivě, neznevažuje jeho osobu.
- Poskytuje kolegům zpětnou vazbu a připomínky k práci kolegů vyjadřuje na vhodném místě a přiměřeným způsobem.
- Profesi sociální práce vykonává multidisciplinárně ve spolupráci s jinými odborníky a organizacemi, které mohou napomoci sociálnímu začlenění klienta.

2.4 Etická zodpovědnost k profesi a odbornosti sociálního pracovníka

- Udržuje a zvyšuje prestiž profese, vyzdvihuje etické hodnoty, odborné poznatky a poslání sociální práce.
- Snaží se o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání, což je základ pro udržení úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- Spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
- Vystupuje profesionálně a důvěryhodně.

- Má právo i povinnost pečovat o své zdraví a duševní hygienu tak, aby byl schopen poskytovat kvalitní a profesionální sociální služby.
- Zodpovědně nakládá se svými kompetencemi při sociální práci a neutváří klienta závislým na sociální službě.

2.5 Etická zodpovědnost ke společnosti

- Má právo i povinnost upozorňovat veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlivosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
- Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života osob a to se zvláštěm zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům i skupinám.
- Působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- Usiluje o uznání profese sociální práce ve vztahu k odpovědnosti vůči společnosti.
- Je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavateli, profesním organizacím.

3. Etické problémy a dilemata

3.1 Sociální pracovník se při své práci setkává s různými etickými problémy a dilematy vyvstávajícími ze samotné podstaty sociální práce, která pro něj vytváří situace. Musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i rozhodovat. Eticky uvažuje při sociálním řešení, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správných postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledku na klientův život.

3.2 Sociální pracovník může iniciovat vznik poradního orgánu v organizaci, který má přispět k profesionální a etické citlivosti při řešení každodenních situací a problémů v sociální službě.

4. Závaznost etického kodexu

4.1 Ke kodexu jako dokumentu podporujícímu etiku sociální práce a profese sociálního pracovníka se hlásí Profesionální svaz sociálních pracovníků Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, Společnost sociálních pracovníků České republiky a Profesionální komora sociálních pracovníků. Pro členy těchto profesních organizací je kodex závazným.

4.2 Kodex je jedním ze základních předpokladů profesionálního výkonu sociální práce a důvěryhodnosti profese ve společnosti, proto je jeho dodržování v zájmu všech sociálních pracovníků.

4.3 Znalost, dodržování a šíření principů kodexu se doporučuje i u studentů sociální práce, obzvláště k výkonu odborné praxe.

5. Závěr

5.1 V celém textu kodexu se pod označením sociální pracovník chápe jak pracovník, tak pracovnice. Podobně jako při označení klient.

5.2 Termín sociální služby vyjadřuje všechny odborné činnosti, které vykonává sociální pracovník.

5.3 V procese vzniku kodexu bylo přihlédnuto k následujícím dokumentům:

- Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění
- Mezinárodní etický kódex „Etika v sociální práci – vyhlášené principy“ (IFSW/ IASSW, 2004)
- Etický kódex sociálních pracovníků Slovenskej republiky (2015)
- Etický kodex sociálních pracovníků České republiky (2006)
- o Jiné národní kodexy sociální práce

5.4 Kodex nemůže nahradit vlastní, vnitřní motivaci a zodpovědnost každého sociálního pracovníka a představuje minimální standardy eticky zodpovědného konání při výkonu profese sociální práce.

PŘÍLOHA P III: UKÁZKA KÓDOVÁNÍ ROZHOVORU

⁴ *administrativa*
21 účetnictví, důchody, příspěvky na péči a tady tohleto. Takže být sociálním pracovníkem je
22 hezké.

4. Jak byste popsala vztah k Vaší profesi?

23 Mě ta práce baví. Fakt mě ta práce baví, já rada chodím do práce. *poctit maplémim* Těším se na to. Klidně tady
24 zůstanu i dyl když je *práce přes čas* potřeba, nemám s tím problém. Ten vztah je určitě kladný. To je věc, která
25 mě baví, která mě těší, já se do práce těším v pondělí, takže...

5. Co vám ve Vaší profesi přináší největší radost?

26 Když jsou jako ti uživatelé spokojeni. *spokojenost klientů* Mě třeba udělá obrovskou radost, když mi někdo, když
27 se na mě usmějou, když vidím, že jsou spokojeni, *ocenění* nebo když mě pochválí a tak. To mám jako
28 vždycky velkou radost, *výsledek práce* Když jde vidět výsledek té práce. Od těch uživatelů jako pokud je tam
29 nějaká odezva, *zpětná vazba* tak to mám radost. Když se usmívají, jenom když je *spokojenost klientů* potkáš na chodbě a usmívají
30 se, tak z toho mám radost, že jsou spokojeni.

6. Dokázala byste najít i momenty, které jsou ve Vaší práci frustrující či stresující?

Vyskytují se při výkonu Vaší profese nějaké zásadní problémy, případně jaké?

31 Tak jsou stresující momenty, určitě je to takový ten tlak, *tlak / hodně práce* tlak, když je hodně práce. Když je
32 hodně papírování a předělávání dodatků a podobně. Tak to je takový ten tlak, časově omezený.
33 Tak to je takové docela jakoby, že to člověka stresuje, ale jinak jakože že bych úplně šla jakoby
34 vystresovaná z práce kvůli něčemu, *vykomanost* tak to asi ne. Mě spíš stresuje to, že když dělám víc tu
35 papírovou práci než tu přímou, *deadliney / stres z deadliney* tak jakoby když by člověk nestihl ty termíny, tak to mě
36 vždycky.. *multi-tasking* Protože ono vidíš, není rozdělaná jedna práce, ono je jich rozdělaných i 5, 6 zároveň.
37 Jo, protože tady máme vnitřní předpisy, do toho statistika, *deadliney* která je termínovaná. To spíš ty
38 papíry nás stresují než lidé.

7. Co se Vám při výkonu Vaší profese daří naplňovat a co ne?

PŘÍLOHA P IV: TABULKA TÉMAT A KÓDŮ

1. Téma – co dáš, to se ti vrátí	2. Téma – práce srdcem
<ul style="list-style-type: none"> - Spokojenost klientů (J26, J29, E71, M23) - Ocenění (J27, E13) - Připravenost (J41) - Preciznost, pečlivost práce (J42, M36) - Spolupráce s rodinou (J122, M30, E58) - Pohotový přístup (J125) - Důvěryhodnost (J127, A101) - Všestranný přístup (J146, E16, E57, E75, M83) - Úspěšná komunikace s klienty (E26, E29, E58, E78, E81, J79) - Sebezdokonalování (E40) - Spokojenost rodin (E72) - Plnění přání klientů (E73, A37) - Pocit užitečnosti (A5) - Starostlivost o klienty (A23, E62) - Inklinování k pomoci druhým (E9, M2, M8, M99, A87) - Radost z pomoci (M13, M20, E4, E11) - Vděk klienta (M14) - Zabezpečení klienta (M68) - Trpělivost (M87) - Vyrovnanost (J34) - Práce v určité kvalitě (J40) - Zpětná vazba (J29, M14) - Služba klientům (J93) - Čas jako priorita (J128) - Dodržování termínů (J50) - Dobrá organizace práce (J46, A98) - Zachování klidu (J142) - Plnění povinností (E28) - Dobré vztahy s ostatními (M19) - Promítnutí dobrých vlastností do práce (E103) - Naplňování požadavků zařízení (E64, E79, E87, A96, M90) 	<ul style="list-style-type: none"> - Práce srdcem (J11, J120, E52, A94, A119, M73, M95) - Proklientský přístup (J111, E54, M67) - Vcítění se (J128) - Úcta ke klientovi (J130, E70, A105, M113) - Prosociální chování (J131, E69) - Práce jako poslání (E8, E52, A109) - Pohlazení po duši (E14) - Klient na prvním místě (A27, A88, A91, A105) - Sociální citění (E6, E47, M10, M29) - Empatie (J115, E47, E82, E85, E86, A100, M75, M85) - Být tu pro druhé (M69) - Mnoho emocí (M71) - Rozhodnutí pomáhat lidem (A2) - Pocit naplnění (J23, J102, E6, A78, M76) - Smysluplná práce (E18) - Pocit uspokojení (E54, A39, J15, E5) - Hledání správné cesty (J149)

3. Téma – jiná doba/staré časy	4. Téma – vše není zalité sluncem
<ul style="list-style-type: none"> - Bez moderních technologií (J57) - Nedostatek času (J59) - Nedostatek moderních technologií (J161) - Mění se postupy (J64, J96, E35, A75) - Pokrokem zpět (J66, M52) - Změna zdrav. stavu klientů (J68) - Přibývající množství aktivit (J71) - Přehlcenost administrativou (J75, J90, E38, J20, E10) - Nevítaný pokrok (J78, J85, E37, A52) - Nové technologie (E41) - Vývoj sociální práce (E42) - Mění se požadavky (A50, J4) - Dříve méně administrativy (A77) 	<ul style="list-style-type: none"> - Práce přesčas (J24, J47, E95) - Hodně práce (J31, A59, A88, E46) - Deadliny (J35, J37, M35, E23) - Práce na doma (J49) - Vypětí sil (J81, E43, A19, A63) - Nedostatek času pro klienty (J52, J94, J95, J106, E38, A13, A27, A75, M55) - Nástrahy komunikace (J123) - Nedostatek pravomocí (J134) - Malá informovanost (J136) - Nedostatečná součinnost pracovníků (J140) - Práce navíc (E29, E97, A83, M80) - Mnoho administrativy (E41, A68, J94, M50, M58) - Náročnost práce (J15, A10, A60) - Podstav zaměstnanců (A11, A85) - Rozporuplné pocity (A17, A81) - Přetíženost sociálního systému (A26) - Přílišný shon (A29) - Nedostatečný kontakt s klienty (A30, A71) - Péči nelze uspěchat (A33) - Náročné a těžko řešitelné situace (A38, M25) - Mění se klientela (A55) - Málo přímé práce s klienty (A70, M81, J113) - Chybějící kontakt s rodinou (A76) - Práce za dva (A85) - Zdravotní stav klienta (M28) - Nepříjemné situace (M37, A80, J147) - Špatný den klienta (M39) - Nelze vyhovět všem (M63) - Multi – tasking (J36) - Nedostatečné prosazení oboru (E92) - Domněnky o sociální práci (E93) - Lhostejný pohled společnosti (E89) - Potřeba klidu na práci (J60) - Potřeba osvěty sociální práce (E99, A115)