



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra filozofie a etiky

Bakalářská práce

Každodenní etika sociálních pracovníků v očekávání klientů

Vypracovala: Julie Dvořáková

Vedoucí práce: doc. MUDr. Jiří Šimek, CSc.

České Budějovice

2016

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou každodenní etiky sociálních pracovníků v očekávání klientů. Práce se skládá z teoretické a empirické části. Teoretická část je založena na poznatcích získaných z bibliografických a elektronických zdrojů. Teoretický diskurz je prezentován názory předních českých i zahraničních odborníků na sociální práci jako jsou například Matoušek, Musil, Rogers, Jankovský, Kutnohorská, Šimek, Beckett, Maynard, Preiss a další.

Teoretická část je rozdělena na jednotlivé kapitoly a podkapitoly. Nejprve je zde uvedena kapitola o současné společnosti, druhá kapitola je věnována sociální práci, blíže je zde popsána kvalita sociální práce, ekonomizace, legislativa, stres v sociální práci a supervize. Třetí kapitola pojednává o profesi sociálního pracovníka, podrobněji je popsána role sociálního pracovníka, očekávání okolí od sociálního pracovníka a vztah sociální pracovník – klient. Ve čtvrté kapitole je kladen důraz na postavení klienta, očekávání klientů od sociálních pracovníků a na vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Cílem této práce je zjistit, jaká očekávání mají klienti sociálních služeb ve vztahu k sociálním pracovníkům a zároveň získat povědomí o tom, jak se sociální pracovníci každodenně vypořádávají s těmito očekáváním. Jsou stanoveny čtyři výzkumné otázky: Jakou mají klienti představu o profesi sociálního pracovníka? Co všechno klienti nejčastěji očekávají od sociálního pracovníka? Jak vnímají sociální pracovníci etiku při vykonávání své profese? Jakou roli hraje stres v každodenní praxi sociálních pracovníků?

Pro získání dat byl zvolen kvalitativní výzkum. Konkrétně byla užitá metoda dotazování, z technik byl vybrán polostrukturovaný rozhovor s otevřenými a uzavřenými otázkami doplněný o techniky aktivního naslouchání a zúčastněného pozorování. V několika případech byl praktikován skupinový rozhovor. V rámci předvýzkumu byl také zařazen dotazník. Výzkumnou sondu tvoří náhodile vybraní sociální pracovníci a klienti sociálních služeb v okrese Písek. Pro účely výzkumu bylo osloveno 22 sociálních pracovníků a 18 klientů sociálních zařízení, organizací a institucí. Data byly analyzovány pomocí metody skórování. Nejprve jsem porovnála všechny rozhovory mezi sebou. Hledala jsem shodné znaky, aby bylo možné rozdělit jednotlivé odpovědi do kategorií, které mi byly nápomocné při zodpovídání výzkumných otázek.

První polovina empirické části se soustředí na očekávání klientů ve vztahu k sociálním pracovníkům. Nejprve jsem se zaměřila na povědomí klientů o profesi a činnosti sociálního pracovníka. Výsledky ukazují, že klienti sociálních služeb mají poměrně reálnou představu o profesi sociálního pracovníka i jeho činnosti. Následně zkoumám jednotlivá očekávání klientů od samotné profese sociálního pracovníka. Očekávání klientů jsou velice různorodá podle sociálních služeb, které klienti požadují. Například 6 dotázaných klientů očekává, že jim sociální pracovník poradí s vyřešením jejich situace. Klienti sociálních služeb od pracovníků Úřadu práce ČR nejčastěji požadují zprostředkování vhodného zaměstnání, ale i přiznání či zvýšení sociální dávky. Uživatelé pobytových zařízení vyžadují zejména čas a prostor k rozhovoru.

Cílem druhé poloviny empirické části bylo získat podklady pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky: Jak se sociální pracovníci vypořádávají s očekáváními klientů v každodenní praxi? Z odpovědí dotázaných sociálních pracovníků vyplývá, že sociální pracovníci Úřadu práce ČR dobře odhadují očekávání jejich klientů. Polovina sociálních pracovníků pobytových zařízení sociálních služeb zná potřeby svých klientů. Všichni sociální pracovníci vnímají etiku při vykonávání své profese. Stres pociťuje při svém zaměstnání 10 dotázaných sociálních pracovníků, nejvíce jej pociťují v problematických situacích. Všichni dotázaní sociální pracovníci se obrací na své kolegy, pokud si nejsou jisti při plnění pracovních úkolů, polovina pracovníků konzultuje problémy se svým nadřízeným, a pouze 4 využívají supervizi. Jeden sociální pracovník má oporu ve své víře.

Na sociální pracovníky nejen pobytových zařízení bývají kladeny vysoké nároky. Příčinou může být nedostatečný počet sociálních pracovníků daného zařízení. Některým sociálním pracovníkům se téměř nedostává pozitivní zpětné vazby ze strany klientů. Čímž nevidí výsledky svého úsilí, a proto nepociťují tolik uspokojení ze své práce. V neposlední řadě jsem se zajímala o to, co by si sociální pracovníci přáli změnit při vykonávání své profese. Dotázaní sociální pracovníci si přejí: méně administrativy, více času na klienty, vyšší kompetence, změnu zákonů, snížení sociálních dávek, vyšší plat, více mužů v sociální práci apod.

Podle mého názoru by bylo dobré více a lépe informovat veřejnost o profesi sociálního pracovníka. Pokud bude veřejnost vědět, jaké jednání od sociálního pracovníka očekávat, pak může podat zpětnou vazbu. To by mohlo přispět ke zkvalitnění sociálních služeb. Také se domnívám, že by bylo praktické aktualizovat etický kodex, aby mohl lépe reagovat na každodenní praxi v současné sociální práci.

Cílem této práce není podat jasné vysvětlení zkoumaných skutečností, ale spíše čtenáři zprostředkovat určitý náhled na etiku v každodenní praxi sociálních pracovníků a zjistit, co klienti od sociálního pracovníka nejčastěji očekávají. Ráda bych touto prací přispěla k většímu náhledu na danou problematiku. Současně bych si přála proniknout do vzájemného vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem sociálních služeb. Tato práce by mohla posloužit jako studijní materiál pro studenty a pracovníky sociální práce, případně by mohla být využita jako podklad pro další výzkum dané problematiky.

Klíčová slova: Etika, sociální práce, sociální pracovník, klient, očekávání.

Abstrakt

This Bachelor thesis deals with the everyday ethics of social workers in the expectations of the clients. The work consists of a theoretical and an empirical part. The theoretical part is based on the knowledge obtained from the literature and electronic resources. The theoretical discourse is presented in the views of leading Czech and foreign experts on social work such as Musil, Rogers, Jankovsky, Kutnohorska, Simek, Beckett, Maynard, Preiss, and more.

The theoretical part is divided into individual chapters and sub-chapters. The first chapter is about current society, the second chapter is devoted to social work, the quality of social work is described closer here, economization, legislation, and stress in social work and supervision. The third chapter is named the profession of a social worker, where it is discussed in more detail, the role of the social worker, the expectations by social workers and the relationship between a social worker and client. Social services client is the title of the fourth chapter, where the emphasis is on the position of the client, the client's expectations from the social workers and the relationship between client and social worker.

The goal of this work is to find out what are the expectations of the clients of social services in relation to social workers and at the same time to gain awareness about how social workers deal with these expectations on a daily basis. Set out the four research questions: Which ideas do clients have about the social worker profession? What do most clients expect from a social worker? How do social workers perceive ethics in their work? How can stress affect the work of social workers?

For obtaining the data qualitative research was chosen. Specifically the techniques were used semi-controlled interview with open and closed questions with active listening technique and participatory observation technique. The focus group interview was practised in several times. The pilot study was also included. Research probe consists of accidentally selected social workers and clients of social services in the district of Pisek. For the purpose of research was addressed 22 social workers and 18 clients of social organizations and institutions.

The data was analyzed using the methods of scoring. First I compared the individual interviews between each other. I was looking for the same characters to each of the answers divided into categories, which can help me to answer research questions and main research question.

The first half of the empirical part will focus on the expectations of the clients of social workers. First, I focused the awareness of clients about the profession and the activities of the social worker. The results shows that social services clients have quite a fair idea about the profession of social worker and his activities. Subsequently, I am studying the individual expectations of clients from the profession of social worker. The expectations of the clients are very diverse, according to the social services, which they require. For example the six clients expect that the social worker can advise them with the resolution of their situation. Clients of social services require a suitable job or increase social benefits by workers at the Office. Almost all users of residential services require space and time for the interview.

The goal of the second half of the empirical part was to get the basics for answering the main research question: How do social workers deal with the expectations of clients in everyday practice. The answers of the respondents social workers shows that the social workers of the Office works, know well the expectations of their clients. Half of the social workers of residential services know what their clients need. All social workers perceive ethics during their work. Stress in difficult situations was felt by 10 social workers interviewed, mostly in a troubled situations.

All social workers ask for help from their colleagues, if they need advise, the half of the social workers informed their boss and only 4 workers used supervision. Some social workers do not receive positive feedback from clients. They do not have confidence that they work well and therefore do not feel much satisfaction from their work. Last but not least I was interested in: What would social workers want to change at their work? The social workers wish less administration, more time for clients, higher competences, change laws, reduction of social benefits, the higher the salary, the more men in social work, etc.

In my opinion there is a need for more and better way of informing the public about the profession of a social worker. When the public will know what they can expect by social workers, then social workers may receive a feedback. It could contribute to the improvement of services. I think it would be good to update the code of ethics, in order to better respond to the current situation.

The task of this work is not to submit clear explanations examined by the facts, but rather to convey readers a preview of everyday ethics in the practice of social workers and to find out what clients expect the most from social workers. This thesis work I would like to contribute to the larger preview on the issue. At the same time I would

like to penetrate to the mutual relationship between social worker and client. This work could serve as study material for students and staff of social work. The thesis could also serve as a basis for further research about the issue.

Key words: Ethics, Social Work, Social Worker, Client, Expectation.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 3. 5. 2016

.....

Julie Dvořáková

Poděkování

Tímto prostřednictvím si dovoluji poděkovat váženému panu doc. MUDr. Jiřímu Šimkovi, CSc., za odborné vedení mé bakalářské práce, za trpělivost, cenné rady a připomínky. Zároveň děkuji všem zúčastněným informantům za poskytnutí rozhovorů, za důvěru a vstřícnost. Dále děkuji své rodině a přátelům za podporu.

OBSAH

ÚVOD.....	12
1 Současný stav.....	14
1.1 Společnost dnes.....	14
1.1.1 <i>Etika</i>	16
1.1.2 <i>Etika a společnost</i>	17
1.1.3 <i>Každodennost</i>	18
1.1.4 <i>Etika v sociální práci</i>	19
1.1.5 <i>Etické hodnoty a principy</i>	20
1.1.6 <i>Etická dilemata</i>	22
1.2 Sociální práce.....	23
1.2.1 <i>Kvalita sociální práce</i>	25
1.2.2 <i>Ekonomizace sociální práce</i>	26
1.2.3 <i>Etický kodex sociálních pracovníků ČR</i>	26
1.2.4 <i>Stres v sociální práci</i>	28
1.2.5 <i>Supervize</i>	29
1.3 Profese sociálního pracovníka.....	31
1.3.1 <i>Role sociálního pracovníka</i>	32
1.3.2 <i>Očekávání okolí na profesi sociálního pracovníka</i>	33
1.3.3 <i>Vztah sociální pracovník – klient</i>	34
1.4 Klient sociálních služeb	36
1.4.1 <i>Postavení klienta</i>	37
1.4.2 <i>Očekávání klientů na sociální pracovníky</i>	37
1.4.3 <i>Vztah klient – sociální pracovník</i>	38
2 Cíle práce a výzkumné otázky	40
3 Metodika	41
3.1 Metodika výzkumu.....	41
3.2 Výzkumný soubor	43
4 Výsledky	43
4.1 Klienti sociálních služeb	44
4.1.1 <i>Představa klientů o profesi sociálního pracovníka</i>	44
4.1.2 <i>Očekávání klientů na sociálního pracovníka</i>	46
4.2 Sociální pracovníci.....	48

4.2.1 Každodenní praxe	48
4.2.2 Vnímání své profese.....	50
4.2.3 Vnímání klientů.....	51
4.2.4 Etika při práci.....	53
4.2.5 Komunikace s klienty	55
4.2.6 Problémy v zaměstnání.....	56
4.2.7 Motivace	58
4.2.8 Zpětná vazba.....	59
5 Diskuze	60
6 Závěr	64
7 Seznam informačních zdrojů	66
Přílohy.....	70
Seznam tabulek a schémat	78
Seznam zkratk	78

ÚVOD

Etika je přirozenou součástí našeho života, stejně jako je součástí každodenní praxe sociálního pracovníka. V pomáhajících profesích bychom měli pamatovat na odpovědný, empatický, holistický a individuální přístup ke klientům a jednat v jejich zájmu se zřetelem na etický kodex. Sociální pracovník by si měl umět odůvodnit své rozhodnutí při řešení klientovy situace, rovněž by se měl umět vžít do klientovy situace, a neměl by zapomínat, že i on sám se může stát kdykoliv klientem sociálních služeb. Existuje celá řada teorií, zásad, etických kodexů, které mohou být sociálním pracovníkům nápomocné při řešení náročných situací, ale na druhé straně je realizování těchto pravidel v praxi, což může být mnohdy velice složité.

Téma každodenní etiky sociálních pracovníků v očekávání klientů mě zaujalo, jelikož považuji názory sociálních pracovníků a klientů sociálních služeb za velice důležité a inspirující. Během praxe v sociální práci jsem zažila se sociálními pracovníky a jejich klienty nejrůznější situace. Každý den v sociální práci může přinést příjemné i nepříjemné události. Podle mne záleží na přístupu sociálních pracovníků ke klientům, stejně jako záleží na očekávání jejich klientů.

V současnosti se sociální pracovníci potýkají s nedostatečným společenským uznáním, což není příliš motivující pro budoucí sociální pracovníky. Ani finanční ohodnocení nepřispívá k atraktivitě této profese. Povolání sociálního pracovníka je velice psychicky náročná a záslužná práce. Klient sociálních služeb se často domnívá, že sociální pracovník vyřeší veškeré jeho potíže. V současné době jsou sociální služby brány více jako zboží, do sociální práce byl zaveden tržní mechanismus. Sociální práce je obtěžkána množstvím administrativy a sociálním pracovníkům pak mnohdy nezbývá potřebný čas na přímou práci s klienty. Také bylo zavedeno vypracovávání standardů kvality sociálních služeb a individuální plánování s klienty.

Ve své práci se vynasnažím reflektovat současnou problematiku každodenní etiky sociálních pracovníků v očekávání klientů. Cílem této práce je zjistit, jaká očekávání mají klienti na sociální pracovníky a zároveň získat povědomí o tom, jak se sociální pracovníci každodenně vypořádávají s těmito očekáváními. V teoretické části se zaměřím na dnešní společnost, etiku jako disciplínu, etiku a současnou společnost. Vymezím stěžejní pojmy jako jsou etika, sociální práce, sociální pracovník nebo klient sociálních služeb. Dále nastíním problematiku etiky v sociální práci včetně etického

kodexu, věnovat se budu zejména vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem sociálních služeb.

V empirické části se soustředím na zodpovězení 4 výzkumných otázek: 1. Jakou mají klienti představu o profesi sociálního pracovníka? 2. Co všechno klienti nejčastěji očekávají ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi? 3. Jak vnímají sociální pracovníci etiku při vykonávání své profese? 4. Jakou roli hraje stres v každodenní praxi sociálních pracovníků? K zodpovězení stanovených výzkumných otázek využiji kvalitativní výzkum, metodu pozorování a kombinaci technik polostrukturovaného rozhovoru, aktivního naslouchání, zúčastněného i neúčastněného pozorování a dotazníku. Pro účel výzkumu oslovím klienty sociálních služeb a sociální pracovníky sociálních zařízení, organizací a institucí v okrese Písek. Pro zpracování dat zvolím metodu skórování.

Touto bakalářskou prací bych ráda přispěla k většímu náhledu na danou problematiku. Současně bych ráda pronikla hlouběji do vzájemného vztahu sociálního pracovníka a klienta. Tato práce by mohla posloužit jako studijní materiál pro studenty a pracovníky sociální práce, případně by mohla být využita jako podklad pro další výzkum či k hlubšímu prozkoumání každodenní etiky sociálních pracovníků v očekávání klientů.

1 Současný stav

1.1 Společnost dnes

Žijeme v globalizovaném světě, kde není příliš času ani prostoru se zamýšlet nad otázkami po smyslu života. Kdo jsem? Kam směřuji? Komu a v co můžu věřit? Nepřejímáme náhodou smysl, který nám servírují masová média? Studujeme pod společenským tlakem, pracujeme svázáni profesními povinnostmi, odoláváme zvyšujícím se nárokům, méně času trávíme odpočinkem. Kolem nás je nespočet podnětů, které nás rozptylují od přemýšlení nad životem. Nabízí se otázka: Proč? Naštěstí se nad problémy současné společnosti zamýšlí celá řada významných filozofů a sociologů.

Patočka (1992) ve své knize *Přirozený svět* jako filozofický problém pojednává o moderním člověku, který nemá jednotný názor, žije totiž ve světě daném okolím a ve světě moderní vědy. Rozdvojenost světa způsobuje v našem životě duševní krizi. Jde o to odkrýt původní přirozenou zkušenost člověka se světem. Absence této přirozené zkušenosti vede k vnímání světa pouze pod zorným úhlem vědy, která rezignovala na pochopení světa v jeho celku, místo toho jej separuje do mnoha dílčích oborů. Tento stav vnímání světa nakonec vede k rezignaci na otázku po smyslu lidské existence ve světě a k pasivní odevzdanosti osudu bez známek odpovědnosti.

Tím, že si můžeme téměř vše dovolit, ztrácíme řád a tedy i jistotu. Místo pochybování je třeba dojít k jistotě, že ve svém jednání nemusíme pochybovat. Atmosféra skepse, rezignace a libovůle může vést k chladnému prosazení se bez ohledu na morálku. Méně úspěšní si pak dokazují vlastní sílu a moc. Bráníme se navazování osobních vztahů s ostatními lidmi. Odcizování je reakcí a obranou na nebývalý příliv informací z celého světa. Vysvětluje Poněšický (2006) ve svém díle *Člověk a jeho postavení ve světě*.

Dalším autorem zabývajícím se problematikou současné společnosti je Mucha (2004), který vyjadřuje názor, že už světu nerozumíme na základě chápání idejí a hodnot, ale na základě schopností manipulovat s technikou, jež nás propojuje se světem, ale zároveň nás izoluje. Dochází k redukci reality, tím pádem nám ubývají zkušenosti. Čím je společnost vyspělejší, tím jsou normy regulující sociální život flexibilnější. Jako vyspělá civilizace se snažíme o maximalizaci pohodlí a materiálního uspokojení. Globalizace svým způsobem znesnadňuje lidem orientaci ve světě. Ovlivňuje nás způsobem, abychom byli konformní vůči trendu současného vývoje světové společnosti,

stejně tak si společnost vytváří i bezradné jedince, kteří směřují spíše k násilí či terorismu.

Člověk se může morálně orientovat jen v situaci, pokud je schopen předvídat následky svého chování tzn. v užších kruzích. Ale v současné civilizaci jsme součástí vyšších celků (politických, hospodářských, náboženských, profesních, státu a jeho institucí). Za jejich nezodpovědné chování již nepocitujeme svůj podíl viny, ale přesouváme odpovědnost na anonymní moc, stěžujeme si na soudy, politiky, úředníky. (Poněšický, 2006).

Ve své knize *Náboženství a moderní společnost* Lužný (1999) sepsal výčet paradigmat moderního vědění, jež pramení z konceptů osvícenství. Tradiční náboženské autority ustupují. Tolerance vychází z představy svobody, rovnosti a univerzálně platného práva zvolit si svoji víru a životní styl. Dalším aspektem je snaha o technické řešení problémů. Ekonomika ovládá svět prostřednictvím masové výroby a spotřeby zboží, ale i informací a vědění.

Šimek (2015) upozorňuje na individuální a kolektivní odpovědnost, jež hrají důležitou roli v našem rozhodování. Ovlivňují naše chování k sobě, k věcem a k lidem kolem nás. Vědomost i nevědomost vnáší do lidského světa přijetí nutnosti se rozhodnout v jakékoliv situaci, i když známe jen zlomek informací. Každodenní rozhodování člověka je zatížené mnoha nejistotami, kterým nelze porozumět, pokud nepřijmeme fakt lidské konečnosti.

Společnost a poznání se neustále rozvíjejí, což znamená, že je stále kam jít, dodává Úlehla (1999). Rogers (1998) pokládá za nezbytné, aby se lidé opět stali plně odpovědnými sami za sebe a za celé naše životní prostředí. Proto bychom měli změnit způsob, jak jednáme sami se sebou a s druhými lidmi v kontextu celé osobnosti, kdy se myšlení a cítění prolíná.

Preiss (2015) charakterizuje typického příslušníka západní společnosti jako racionálního člověka, který vše zvládne rozumem a vůlí a dokáže překonat veškeré hranice. Nežijeme náhodou spíše podle toho, jak si myslíme, že bychom měli žít, místo toho, jak bychom chtěli žít? Orientujeme se na vnější svět, honíme se za tím nejlepším, ale to nám jaksi brání dívat se do sebe a hledat vlastní já. Očekáváme větší komfort, klademe vyšší nároky na sebe a své okolí.

1.1.1 Etika

V této podkapitole si nejprve vyjasníme pojem etika a posléze si charakterizujeme etiku jako obor či nauku a vysvětlíme si, co je jejím předmětem. Například Payne (1995) říká, že pojem etika postihoval v řečtině to, co bychom dnes označili jako konvenci či zvyk. Právě zvyky tvořily odedávna normy chování. A sloužily člověku při svém rozhodování.

Etymologickým vývojem etiky se zabývá Kutnohorská (2007). Popisuje tři jazykové aspekty etiky: 1. Základ používaných slov se vyvinul z řečtiny, latiny a staroslověnštiny. 2. Řecký základ ethos označuje způsob jednání, postoj a smýšlení osob. Ethos původně znamenalo místo bydlení určené společenstvím nebo původem. Od 3. latinského základu mos je odvozen pojem morálka. Mos označoval vůli uloženou člověku bohy nebo panovníky, předpisy a zákony, ale i tradiční mravy a obyčeje (mores). V průběhu slovo mos nabylo významu jako osobní způsob života, smýšlení, charakter a mravní chování jednotlivce. Ze slovanského základu bylo odvozeno české slovo mrav, což je něco, co se obecně líbí, co je vhodné.

Jankovský (2003) ve své knize Etika pro pomáhající profese hovoří o etice jako o nauce, jež se zabývá správným jednáním v lidském společenství. Z historického hlediska má zejména Aristotelés zásluhu na vytvoření etiky jako vědy o jednání lidí ve společnosti. Mravné (ctnostné) bylo vše, co vedlo k lepšímu životu na tomto světě, proto lze etiku vnímat jako praktickou filozofii reprezentující vztah člověka ke světu.

Předmětem etiky mohou být mravní jevy, jejich vznik a vývoj v minulosti, ale i současný stav a další vývojové tendence. Etika se soustřeďuje především na problém mravního dobra, hledá podstatu hlavních norem a snaží se odpovědět na základní problémy morálky. Mravnost jako celek zahrnuje mravní jednání (chování, zvyky jednotlivců i skupin), mravní vědomí (cítění a přesvědčení) a mravní cíle (ideje, kodexy mravních hodnot a norem). V celém dlouhém vývoji etiky můžeme sledovat tyto základní problémy: a) vztah mezi tím, co je a co má být, b) vztah mezi individuálním a společenským zájmem, c) výběr mezi dobrem a zlem. (Hladík, 2004).

V běžné naší komunikaci předpokládáme, že každý ví o základním rozdílu mezi dobrem a zlem. Mravní jednání se pokládá za dobrovolné, chápeme je jako výsledek svobodného rozhodnutí. Osoby jsou pokládány za odpovědné za své jednání, tj. očekává se, že mohou rozumně odpovědět na otázku, proč jednaly právě takto. (Anzenbacher, 2001).

1.1.2 Etika a společnost

Aristotelés ve svém životním díle *Etika Nikomachova* konstatuje, že některé věci se popisují velice obtížně. Dobré chování závisí na charakteru a poznání, lze naučit, ale je potřeba je nacvičovat. Předpokladem správného rozhodování je schopnost dobře zhodnotit situaci. Umět se morálně rozhodnout je nelehký úkol. Šimek (2015) upozorňuje, že na morálku není dobré pohlížet jako na obecné pravidlo. Morálka není ani souzení druhých. Kdo chce být morálním, potřebuje dobře porozumět sobě a světu, ve kterém žije.

Následující text je inspirován *Knihou Lékařská etika* od Šimka (2015). V současnosti není definována shoda o hodnotách, o tom, co je dobrý život člověka. Morálka je složitý fenomén, týkající se nejen samotného jedince, ale i společností, rozumu i citů. Morální rozhodování se děje vědomě i nevědomě a může být výrazně ovlivněno nejrůznějšími ideologiemi. V dnešním světě postrádáme závazné hodnotové systémy. Moralita je přijímána členy společenství jako souhrn společenských tlaků a slouží jako regulační činitel. Říká lidem, jak se mají k sobě chovat a čeho se vyvarovat. Vzájemné vynucování pravidel je účinnou silou ve společnosti. Morálka pomáhá ke stanovení společných cílů, motivuje lidi, aby každý dle svých možností a dle své situace, pomáhali tyto cíle naplňovat.

Shoda ve společnosti o mravních otázkách se nazývá mravní konsenzus. Dnes je pouze nepatrná shoda ve společnosti, proto i tlak na dodržování pravidel je nevýrazný, na rozdíl od 19. století. Možná proto se lidé více domáhají svých práv v legislativě. V 19. století se rozvinula přímá pravidla etiky a etikety. K nejcennějším ctnostem patřilo sebeovládání. Friedrich Nietzsche považoval morálku za omezení a předpovídal, že ve 20. století bude morálka opuštěna. Protože touha po moci je dominantní silou člověka, uvolněná energie povede k ničivým válkám.

Lidská společenství rozvíjejí psaná pravidla – kodexy, zákony, náboženské texty, přestože několik století existuje společenský konsenzus. Na světě jsou lidé, kteří obtížně rozumějí společenskému konsenzu společnosti, někteří lidé jsou nějakým způsobem indisponováni a někteří zkrátka nechtějí dodržovat pravidla. Náboženské společnosti hrají významnou roli v udržování morality. Utvářejí ucelené morální systémy, které předávají z generace na generaci a starají se tak o stabilitu morálního konsenzu.

Jankovský (2003) i Šimek (2015) se shodují, že fenomén svědomí je významnou součástí morality všech lidí. Každý člověk ctí svou individuální zkušenost. Jedinec si své morální postoje převážně neuvědomuje. Svědomí je důležitou motivační silou.

Člověk potřebuje žít v souladu se svým svědomím, aby si sám mohl obhájit způsob svého žití a aby mohl svůj život vnímat jako smysluplný.

Klasické mravní teorie předpokládaly, že každý člověk jedná sám za sebe a svobodně zachází jen s tím, co mu patří. Dnes však žijeme jen část svých životů jako svobodní občané ve svém soukromí a volném čase. Na tento život si však vyděláváme prací, tj. pronajímáme se do služby většinou organizacím. I tam sice zůstáváme sami sebou, jednáme však podle příkazů jiných a zacházíme s pravomocemi a prostředky, které nám nepatří. Samostatně jednající člověk se nechává omezovat různými ohledy, zákonem a morálkou, aby mohl jít za svým cílem. (Sokol, 2010).

Základem všech etických systémů je neškodit druhým a zjistit, v čem je újma i dobro shledáváno. V etice pro 21. století dominuje seberealizace, vývoj, nepřiměřené nároky, dobovačnost či egocentrismus, proto je zapotřebí se uchýlit ke skromnosti s důrazem na vztah. Jde o aktivní sebekritické zkoumání vlastních požadavků. Kdo chce dosáhnout nereálného cíle, bývá obvykle více frustrován než ten, kdo vidí současné možnosti a snaží se v nich rozvinout svoji svobodu, talent či představitost. Chtít málo, je často těžší než usilovat o mnoho. (Poněšický, 2006).

Tam, kde stojí soukromá a institucionální morálka proti sobě, lidé můžou snadno zapomenout na své role a jednat, jako kdyby v nich nebyli. Možný je také opak, že člověku zůstane profesní role i v soukromém životě. Ani jedinec v roli se nemůže zbavit lidské odpovědnosti za to, na čem se svou činností podílí. Úkolem etiky není dávat konkrétní odpovědi, ale naopak připomínat, že i na zdánlivě jednoznačné situace lze nahlížet z různých stran a že správné rozhodování je téměř vždy dilematické. Pokud něčeho dosáhneme, často se musíme smířit s tím, že o něco jiného přijdeme. Uvádí Sokol (2010) ve svém díle *Etika a život*.

1.1.3 Každodennost

Mucha (2004) spatřuje větší zájem sociologie o analýzy běžných životních situací. Během všedního dne se neustále setkáváme s jinými lidmi. Naše každodenní zvyky, do nichž vstupujeme, strukturují a utvářejí naše chování. Studium těchto zdánlivě bezvýznamných forem sociální interakce má zásadní význam. Z jejich průzkumu se můžeme dozvědět ledacos o nás samotných a celkově o sociálním životě. Všechny společenské systémy a instituce, jež působí ve velkém měřítku, vlastně závisejí na tom, jaké vzorce sociálních interakcí se uplatňují v našem každodenním životě.

Kopřiva (2006) dospěl k poznání, že dospělí lidé často postrádají přirozený cit, který měli v dětství. Zásluhou otupělého citění můžeme efektivně racionálně fungovat. To ovšem nevede k rozumnému cíli, proto bychom se měli snažit být vnímavější obzvláště v pomáhajících profesích.

Zdvořilost či etiketa spočívá dle Muchy (2004) do značné míry ve snaze vyhnout se ztrátě tváře. Takt je určitým ochranným prostředkem, který používají obě strany a očekávají přitom, že na oplátku proti nim nikdo nevytáhne jejich osobní slabosti. Náš všední život se tudíž neděje jen tak sám od sebe. Specifické vědomí o společnosti v jejích každodenních projevech je označováno za zásobu vědění, jež orientuje lidské jednání. To je také základem typizací jednání, v klasických situacích a očekávání typického jednání ostatních. V každodenním životě jsme postaveni před řadu úkolů, které musíme řešit. Taktéž existuje celá řada předpisů, jak jednat v různých situacích.

V loňském roce proběhl v Chicagu etnografický výzkum, který se zabýval každodenní etikou pracovníků péče o děti. Údaje byly sesbírány z rozhovorů a více než 1000 hodin pozorování aktérů a analýzy dokumentů. Výsledky prokázaly, že etika je důležitou součástí každodenního řešení případů. Sociální pracovníci se setkávali se střetem zájmů rodiny a institucí. Často čelili situacím, kdy nebyla možná realizace norem. Stát hájí zájem dítěte a biologické rodiny, ale biologičtí rodiče často nemají dostatečné prostředky na péči o dítě. Pracovníci často řešili dilema, koho upřednostnit v péči o dítě a to za dohledu rady institucí i široké veřejnosti. (Hardesty, 2015).

Podobný projekt byl realizován v roce 2013 v Anglii. Předmětem výzkumu bylo zjistit, jak se stává morálka viditelnou v sociálních službách pro mladé matky a jak se sociální pracovníci denně vypořádávají s morální dimenzí své profese. Sběr dat byl proveden pomocí rozhovorů s 19 profesionály. Výsledky ukázaly, že každodenní praxe přináší sociálním pracovníkům složité otázky a že často chybí úvaha o morálním rozměru těchto otázek. Autoři se shodují, že je třeba více zacílit na složitost morálních otázek. (Kanne, 2013).

1.1.4 Etika v sociální práci

Sociální práce vychází z etických hodnot a legislativních norem. O etice už jsme se zmínili výše, pojďme si tedy charakterizovat sociální práci. Mühlpachr (2006) současnou sociální práci popisuje jako přímé, záměrné a terapeutické působení na klienta, který je sociálně, zdravotně či jinak handicapován. Dimenze sociálního

pracovníka je součástí každé profese, která v určité míře pracuje s člověkem, se skupinou lidí či komunitou. Není dobré ji chápat jen jako administrativní práci.

Matoušek (2001) vnímá etiku sociální práce jako soubor mravních zásad, které by měl pomáhající pracovník dodržovat. Tyto zásady byly ustanoveny v kodifikovaná pravidla (standards), které schvaluje například profesní komora či národní asociace sociálních pracovníků. S těmito standardy se můžeme setkat v Kodexu sociálních pracovníků ČR z roku 2006.

V tomto odstavci je shrnuto několik stěžejních myšlenek předního odborníka na sociální práci Úlehly (1999), který pokládá etický kodex za užitečný leč zjednodušující model, jelikož se do profesionální práce promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem. Jde o to poukázat na to, jak hluboce jsme ve své práci ovlivněni tím, co si myslíme o světě a lidech. To je také důvodem, proč pracovníci v různých profesích zauímají zcela odlišné postoje a vytvářejí protichůdné teorie. Člověk může být dobrý i zlý, máme to v sobě, a jak je úzká hranice, raději ukazujeme na druhých. Otázka etiky je tím důležitější, čím je křehčí pracovní vztah klienta a pracovníka. Pro oba účastníky není jednoduché se domluvit na společné práci a dojít ke spokojenosti s jejím výsledkem. Proto je tak často zdůrazňovaný respekt k lidské důstojnosti druhého. Pracovník potřebuje být taktéž respektován a mít pro svou práci podmínky. Práce s klientem má být příjemná pro obě strany, pak může vést k pocitu spokojenosti a radosti.

Fischer a Milfait (2010) spatřují význam etiky při rozboru profesních situací v sociální práci. Etika přispívá ke zdravému sebevědomí sociálního pracovníka, vede jej k vědomí odpovědnosti vůči klientům, vůči zadavateli zakázky i vůči sobě při zachování pracovní pohody a osobní integrity. Smyslem etiky v sociální práci je sociálnímu pracovníkovi umožnit, aby příslušné principy a hodnoty rozeznal a dovedl s nimi pracovat.

1.1.5 Etické hodnoty a principy

Jankovský (2003) a Kutnohorská (2007) sdílejí níže zmíněné pohledy na problematiku hodnot. Etika je úzce spjata s teorií hodnot. Jelikož za nejvyšší hodnotu pokládáme z etického hlediska dobro, etika nás učí rozpoznávat, co je a není dobré. Člověk se naučil všemu, co potřebuje nebo na čem mu záleží, přiřadit určitou hodnotu, jež je přijímána jako norma. Pokud je nějaký člověk zřetelně hodnotově orientován určitým směrem, považuje za správné, aby byli i ostatní orientováni jako on. Jeho

hodnotová orientace tak výrazným způsobem určuje i jeho morálku. Není pochyb, že do sféry mravních hodnot patří spravedlnost, štěstí, láska, ctnost a na druhé straně máme hodnoty jako znalosti, moc, bohatství, výkonnost, schopnosti atd. Morální hodnoty jsou specifické, protože na rozdíl od jiných hodnot cítíme, že mají být uskutečňovány. Vlastnímu jednání a jednání druhých připisujeme mravní hodnotu. Chválíme nebo kritizujeme, stejně tak posuzujeme i osoby, ale i sociální útvary např. instituce, struktury, zákony a ustanovení, které hodnotíme jako spravedlivé či nespravedlivé apod.

Jankovský (2003) upřesňuje, že hodnota je něco, k čemu směřuje naše snaha, co vede k našemu rozvoji. Ze základních hodnot vycházejí etické principy profesionálního jednání sociálních pracovníků, mezi které můžeme zařadit respekt ke klientovi a jeho právo na samostatné rozhodování, nepoškozování klienta předsudečným jednáním, dobročinnost, spravedlnost, spolehlivost a pravdomluvnost. Etické zásady jednání sociálních pracovníků jsou ukotveny v etických kodexech. V souladu s nimi by měli sociální pracovníci činit svá etická rozhodnutí. Totožný názor má také Banks (2006).

Reamer (2006) klade maximální důraz na význam hodnot, dle jeho mínění hodnoty v sociální práci určují nejen povahu sociální práce, vztah mezi pracovníkem a klientem, ale také hrají nezastupitelnou roli při řešení etických problémů a dilemat.

Kutnohorská (2007) a Jankovský (2003) vysvětlují, že člověk se chová mravně dobře, pokud jedná vědomě a chtěně v souladu s povinností, naopak jedná špatně, jedná-li vědomě a chtěně v rozporu s povinností. Morální kvalita určitého jednání záleží především na mravní kvalitě smýšlení a na vůli člověka, který jedná. Také dle Becketta a Maynarda (2005) hodnoty vytvářejí v člověku všeobecné standardy a ideály, dle kterých hodnotíme naše a jiné jednání a jsou zdrojem všeobecných povinností. T. G. Masaryk jednou řekl známý výrok, že zákon je etické minimum a morálka etické maximum.

Pro sestavování hodnot v současné sociální práci je podstatných šest východisek, které definuje Reamer (2006): 1. Základem společnosti je jednotlivec. 2. Jedinci jsou na sobě navzájem závislí. 3. Každý člověk má odpovědnost za toho druhého. 4. Lidské potřeby jsou společné všem lidem, ale zároveň každý člověk je jedinečný a odlišný od ostatních. 5. Základním atributem demokratické společnosti je realizace plného potenciálu každého jednotlivce a předpoklad jeho sociální odpovědnosti a aktivní účasti ve společnosti. 6. Povinností společnosti je poskytovat možnosti, jak mohou být překážky v seberealizaci jedinců překonávány, nebo jak jim předejít.

Hodnoty signalizují jistotu či nejistotu, uspokojení, smysluplnost i kvalitu života. Přitažlivost pozitivních hodnot a odpudivost těch negativních vytváří naši hodnotovou orientaci, podle které jednáme. Nová skromnost je hodnotou, jež vychází z otevřenosti a vztahovosti, což vede i k odpovědnosti. Jelikož kde je vztah, je i zájem. A ve vztahu nedochází ke ztrátě sounáležitosti. (Poněšický, 2006).

1.1.6 Etická dilemata

Jak můžeme definovat morální dilema? Morální dilema je situace, kdy člověk čelí alespoň dvěma různým alternativám, přičemž ani jedna se nezdá být optimálním řešením daného problému. Dilema lze přirovnat k rozcestí, jehož směry nevedou zcela ke kýženému cíli. K etickým dilematům vedou morální konflikty. Čím je těžší předvídat důsledky určitých činů, tím větší je dilema. Někdy je možné dosáhnout kompromisu. (Banks, 2006, Kutnohorská, 2007).

V příloze 1 je k nahlédnutí celé znění Etického kodexu sociálních pracovníků ČR z roku 2006, který vymezuje spor mezi etickými hodnotami sociální práce. V rámci bodu 2.5.6 můžeme nalézt ustanovení o zodpovědnosti sociálního pracovníka za své jednání. Právě v bodě B Kodex upozorňuje na výskyt etických dilemat a na etické hodnocení a rozhodování v různých situacích. Může se jednat nejen o střet zájmu sociálního pracovníka a klienta, klienta a jiného občana, klienta a organizace, instituce a skupiny klientů, ale i o střet zájmu klientů a společnosti.

Musil (2004) rozděluje dilemata na dvě skupiny, a to dilemata strategická a všední. Strategická dilemata se zabývají významem služeb sociálních pracovníků pro společnost. Jejich zvládnutí ovlivňuje strategie organizace, v níž sociální pracovníci působí. Všední dilemata jsou každodenním jevem sociálních pracovníků. Bezprostředně se týkají každodenní přímé práce s klienty. Sociální pracovníci se v každodenní praxi nejčastěji potýkají se sedmi typy všedních dilemat, které stojí před pracovníky, když nemohou se svými klienty jednat tak, jak by si představovali. Možné důvody jsou například: nepříznivé pracovní podmínky, množství klientů, kvalita poskytovaných služeb, zasáhnout či nezasáhnout, rovnocenný přístup ke všem klientům nebo upřednostňování některého z nich.

V sociální práci ve 20. století vzniklo několik protikladných tendencí a zde je jejich výčet dle Navrátila (2001): a) formalizace x de-formalizace, b) profesionalizace x de-profesionalizace, c) normativnost x nenormativnost, d) pomoc x sociální kontrola, e) polyvalence x specializace, f) sociální práce jako věda x sociální práce jako umění.

Každodenní praxe sociálních pracovníků s sebou jistě přináší mnoho otázek. Dávat či nedávat nevyžádané rady? Přijmout rozhodnutí klienta, i když není zcela správné? Velice obtížnou situací může být pro pracovníka i klienta, pokud se znají z osobního života. Další dilemata se týkají poskytování služby kvalitativní x kvantitativní poskytování služby (nepřiměřenost služeb), poskytnout x neposkytnout informace, zasáhnout x nezasáhnout v dané situaci, pomoc x péče, potřeby zaměstnanců x potřeby organizace. Je to právě znalost etických teorií, která pomáhá sociálnímu pracovníkovi k učinění morálního rozhodnutí, aby se mohl lépe orientovat ve svém způsobu uvažování vzhledem k etickému uvažování druhých. (Nečasová, 2006).

Vnímání etických dilemat je velice individuální, závisí především na vnitřním nastavení pracovníka, jaké vyznává hodnoty a jak je má uspořádané. Sociální pracovníci nemusí prožívat morální dilema většinou ze 3 důvodů, které jsou: morální necitlivost a neuvědomování, efekt jasných hodnotových priorit nebo projev rutiny. Někdy nás může vyvést z míry změna nálady nebo nečekaná situace a tak jsme mohli zareagovat jinak, než bylo správné. Z hlediska profesní etiky by měla sociálnímu pracovníkovi při obtížném rozhodování pomoci nejen znalost etických teorií, základních hodnot profese, etického kodexu sociálních pracovníků, ale především znalost sebe sama. Důležitou úlohu také hraje morální vyzrálost a sebereflexe. (Matoušek et al., 2003). Morální problematičnost určité situace se může vytratit, jakmile se ustálí vzor postupu, tvrdí Fleck-Henderson (1991).

1.2 Sociální práce

Definice sociální práce jako profese se potýká s řadou nejasností. Někteří autoři ji považují za poloviční profesi, neboť v sociální práci působí často i nekvalifikované osoby, zejména jako dobrovolníci, ale také můžeme označit sociální práci jako umění, jelikož klade nemalé nároky na schopnosti a dovednosti sociálních pracovníků (umět pomoci tak, aby si klient mohl pomoci sám) nebo jako vědu se všemi metodami a teoriemi. (Matoušek, 2001). Jedním z hlavních témat tohoto umění je postavení sociální práce ve společnosti. Přestože se sociální práce spolupodílí na utváření života ve společnosti a přispívá k pozitivnímu sociálnímu klimatu, nemá příliš velké celospolečenské uznání. Základním východiskem sociální práce je její etická dimenze. Sociální práce využívá mnoho nástrojů ke zlepšení nepříznivé sociální situace jedinců

ve společnosti, ať se jedná o finanční či materiální pomoc, osobní služby či výzkumné aktivity. (Holasová, 2014).

Sociální práce se jako odborná a vědecká disciplína vyvíjela a stále se vyvíjí v těsné souvislosti s ostatními humanitními vědami. Člověk se během celého životního cyklu učí žít ve společnosti. Získává schopnosti adaptovat se na měnící se životní podmínky. Sociální práce vychází z filozofického názoru, že člověk je sociálně a kulturně ovlivnitelný v průběhu celého života. Společnost má zájem na zmírnění, nejlépe odstranění bariér, které brání socializaci a adaptaci jedinců ve společnosti. Obor sociální práce svou existencí a rozvojem působí soustavně a účinně na sousední obory a tím ovlivňuje společenské normy. Všechny obory lidské práce jsou sociální činností. (Úlehla, 1999).

Mühlpachr (2006) vidí specifika sociální práce v aplikaci vědeckých poznatků do praktické činnosti. Sociální práce je umění jednat s lidmi a vést je, a to na základě získaných odborných znalostí i praktických zkušeností. Jedná se o kvalitativně nový přístup k sociálním problémům současné společnosti. Charakteristickým znakem je systémovost. Sociální práce se často definuje jako praktická aktivita, méně často jako věda, nejnvýstižněji lze sociální práci vnímat jako empiricko-teoretickou disciplínu. Zvláště Úlehla (1999) spatřuje smysl sociální práce v umění jednat s člověkem, což vyžaduje nejen znalost praktických metod, ale i přirozený takt a etický zájem, citlivost, upřímnost, ušlechtilost a lidskost vůbec.

Profesionalizací získává sociální práce více práv a větší zodpovědnost potřebnou k odborným zásahům do důležitých a ryze osobních sfér života jednotlivce, skupin a společenských celků. Podmínkou profesionalizace je zdokonalení systému vzdělávání sociálních pracovníků. Tendence ve světě směřuje k úplnému vysokoškolskému vzdělání. Institucionalizace sociální práce je podložena právními normami konkrétní společnosti, znamená přechod z oblasti výhradně soukromé sféry do oblastí veřejných, územně správních a státních institucí. (Mühlpachr, 2006).

V Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je vymezeno několik následujících pojmů. „Pro účely tohoto zákona se rozumí a) sociální službou činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení, b) nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů

trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“ (MPSV, Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006).

1.2.1 Kvalita sociální práce

Holasová (2014) ve své knize Kvalita v sociální práci a v sociálních službách uvádí, že v českém prostředí převládá tvrzení, že kvalita sociální práce rovná se standardy kvality sociálních služeb a dodává, že to je jedno z mnoha hledisek. Následující část odstavce vychází také z této publikace. Současnost spíše vypovídá o redukci rozvoje sociální práce a sociálních služeb. Na druhé straně vnější nepříznivé podmínky podněcují vznik nových metod práce či forem organizací sociální práce. Organizace poskytující sociální služby se potýkají se snižováním veřejných výdajů. Vypořádávají se s konkurencí o veřejné prostředky či o klienty. Zároveň však mají prokazovat výsledky. Také někteří klienti se rádi podílejí na chodu sociálních služeb.

Při sledování spokojenosti klientů, by se neměla opomíjet spokojenost sociálních pracovníků. Velký důraz se klade na kvalitní a hospodárné poskytování služeb. Pro sociální pracovníky je také užitečné umět popsat, naplánovat, rozvíjet a stanovit jejich náklady. Rozvíjení standardů kvality je dnes na denním pořádku. Kvalitu sociálních služeb definuje z větší části management. Kvalitu lze snadno nadhodnotit z pohledu poskytovatelů služeb. Například někteří poskytovatelé mohou na oko vyzdvihoval zájem o uživatele a přitom se snažit o maximální zisk. (Holasová, 2014).

Funkci standardů kvality Matoušek (2001) charakterizuje následujícím způsobem. Standardy fixují žádoucí způsob profesionálního chování a zároveň zohledňují konfliktní situace. Zastávají klientovo právo na seburčení, ochranu soukromí, přístup k záznamům, nárok na služby, na způsob jejich poskytování, způsob ukončování kontaktu, způsob kontaktu s klientovou rodinou a okruhem blízkých osob, ohlašovací povinnosti, pokud klient překračuje zákon, rozhodování o omezených zdrojích pomoci, omezování klientovy svobody v případě, že sám sebe ohrožuje, konfliktu zájmů sociálního pracovníka, dále sexuálního, případně i jiného zneužívání klientů, ohlašování neprofesionálního chování kolegů apod. Standardy též upravují i poskytování služeb elektronickými médii, kontakty sociálních pracovníků se sdělovacími prostředky, pořizování elektronických záznamů a přístup k nim, fyzický kontakt s klienty aj.

Překročení mezí, které standardy definují, řeší příslušná komise odborné komory, která svého člena může postihnout odebráním licence k výkonu povolání.

Blecharz (2011) popsal kvalitu dvojím způsobem. První pojetí je kvalita jako sociální veličina, kde společenské podmínky ovlivňují společenské potřeby a požadavky na kvalitu. A druhé pojetí chápe kvalitu jako veličinu s morálními aspekty, tím se rozumí, že poskytovatel nesmí podvádět zákazníky. Michalík (2008) poukazuje na kvalitní informační systém o poskytované sociální službě, který pomáhá občanům nejen orientovat se při hledání a výběru sociální služby, ale také je významným pomocníkem v samotném průběhu poskytování služby.

1.2.2 Ekonomizace sociální práce

Vnášení požadavků trhu do sociální práce přineslo důraz na individuální potřeby klienta, otázku financování služeb a širší pojetí klienta. Je přejímán obraz zákazníka jako v tržním sektoru, ve kterém jsou individuální požadavky a spokojenost zákazníka prioritou poskytování služeb. Občané se nyní spolupodílejí na financování sociálních služeb. Byl zaveden příspěvek na péči (PNP), který je určen k nakupování sociálních služeb. Sociální služby jsou nejčastěji financovány prostřednictvím daní či dávek apod. Mezi poskytovatelem a klientem často není uzavřen kontrakt o poskytnutí sociální služby. Náklady sociálních služeb jsou zaplacený přímo poskytovateli na základě pověření veřejného zadavatele. (Holasová, 2014).

V oblasti sociální práce a sociálních služeb se rozlišuje triáda účastníků poskytování sociálních služeb, která zahrnuje příjemce, zadavatele a dodavatele služeb. Příjemcem může být jakákoliv fyzická osoba splňuje-li předepsané požadavky. Poskytovatel (dodavatel) služeb je osoba nebo organizace, která poskytuje služby. V sociální oblasti jsou služby poskytovány veřejnoprávními či soukromými subjekty (organizace sociální práce, sociální zařízení). Zadavatel služeb (plátce) je ten, jenž sociální služby zřizuje, organizuje a platí. Je to osoba odpovědná za zajištění sociálních služeb na příslušném území, je to např. obec, kraj, stát. (MPSV, 2004).

1.2.3 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Členské organizace Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto

normách a směrnicích. Sociální pracovníci by měli jednat v souladu s etickým kodexem nebo směrnicemi, které platí v jejich zemi.

V České republice platí práva a povinnosti sociálních pracovníků, které schválila Společnost sociálních pracovníků ČR v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR dne 19. května 2006, který nabyl účinnosti dne 20. května 2006. Etický kodex již existuje od roku 1995, novelizace však proběhla až v roce 2006. Tento dokument je rozdělen na několik částí. První kapitola je věnována etickým zásadám. Druhá kapitola pojednává o etickém chování sociálního pracovníka v těchto 5 rovinách: ve vztahu ke klientovi, ve vztahu ke svému zaměstnavateli, ve vztahu ke kolegům, ve vztahu ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. Třetí oblast je věnována základním etickým problémům, dalším problémovým okruhům, ale také roli sociálního pracovníka. A samotný závěr obsahuje 3 postupy při řešení etických problémů. Následující odstavec vychází z Etického kodexu sociálních pracovníků ČR.

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských právech a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech, především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Celé znění kodexu je k dispozici v příloze 1.

Etický kodex sociálních pracovníků ČR chrání profesi před vnějšími regulacemi a ustanovuje normy vztahující se k poslání profese. Dále má význam pro utváření profesní identity a chrání klienty před zneužitím moci a zanedbáním péče (Fischer, Milfait, 2010). Ke kvalitě sociální práce dále přispívá úroveň vzdělání sociálních pracovníků. Významnou roli ve vzdělávání u nás hraje Asociace vzdělavatelů v sociální práci ČR (ASVSP). Asociace je dobrovolným sdružením vysokých a vyšších odborných škol vzdělávání, slouží jako důležitý zdroj norem a sociálních vazeb. (ASVSP, 2012).

Politické instituce poskytují morální rámec pro etické rozhodování, což vede k aplikaci kodexů, které tak nahrazují skutečné etické chování. Proto je odpovědnost pracovníka veřejné služby za etické chování vyloučena jeho příslušností v politických

institucích. Pracovníci jsou svazováni tlakem a strukturami institucí, jež diktují řád dennímu životu a tak odstraňují osobní odpovědnost pro etické chování. (Holasová, 2014).

Sociální pracovníci v Ontariu byli podrobeni výzkumu, jenž zkoumal, jak se vyrovnávají s etickými problémy v jejich každodenní praxi. Výsledky prokázaly, že věřící sociální pracovníci věří v podporu etického kodexu, zatímco nevěřící ho zpochybňují. (Five, Taram, 2009).

1.2.4 Stres v sociální práci

Preiss (2015) ve své knize Jak zvládnout syndrom vyhoření charakterizuje stres, jeho vliv a podrobně se zabývá syndromem vyhoření. Následující dva odstavce jsou inspirovány výše zmíněnou autorkou.

Stres lze charakterizovat jako subjektivní stav, jenž může být jak negativní, tak i pozitivní. Dále se budeme zabývat jen negativním stresem, pro který je význačný pocit bezmoci. Stresovou situaci vyvolává až pocit, že nemáme sílu nebo možnost situaci zvládnout. Proto stres nevznikne samotnou situací, ale tím, jak ji vnímáme. Skutečnou příčinou syndromu vyhoření není přetížení a vyčerpání, to jsou pouze následky, ale k vyhoření dochází proto, že nemáme zdravý vztah k sobě a k lidem kolem sebe. A právě v těchto vztazích se stres nejvíce vyskytuje.

Nevedeme-li dialog se svým nitrem, pak nemůžeme vědět, co je naší podstatou. Pomalu přestáváme žít, jen fungujeme. Vést dialog znamená schopnost naslouchat sami sobě, svým emocím. V dnešní přetechnizované době jsme neustále pro kohokoliv k dispozici, ale přitom míváme sami sebe. Utápíme se ve snaze dělat mnoho věcí najednou, těžko se soustředíme na to podstatné. Zapomínáme se ptát: Kdo jsem? Co si přeji? Co nutně potřebuji? Nejen lidé, ale i firmy a celé systémy trpí syndromem vyhoření. Protože si nekladou základní otázku nebo na ni neodpovídají správně.

Nadšení či snaha pomáhat druhým nemohou být jediným a trvalým zdrojem síly. Je nutné dodržovat rovnováhu dávání a brání. Pokud nadměrně investujeme v práci, musíme také někde dočerpát zdroje. Je užitečné, mít široký obzor zájmů i vztahů. Pokud se stane, že nás naše práce neobohacuje, brzy ztratíme i my schopnost obohacovat své klienty. Tento vzájemný vztah platí přirozeně. Eticky záslužné rozhodnutí by bylo opustit, alespoň dočasně, svou profesi. Každý pomáhající pracovník by si měl uvědomit sám sebe, své limity a hranice. (Holasová, 2014).

Kopřiva (2006) pojednává o dobrém hospodaření s energií ve smyslu, že dlouhodobě záporná energie vede k syndromu vyhoření, který není pouhou chronickou únavou, ale je v něm zahrnuta též otázka hodnoty a smyslu vlastní práce. Podobný pohled nabízí také Úlehla (1999), který uvádí, že syndrom vyhasnutí nastane, když v člověku vyhasne to, co živilo jeho zápal pracovat. Je to soubor příznaků složený ze ztráty zájmu o práci, zklamání, pocitu odmítnutí, neschopnosti a především ztráty smyslu vlastního počínání.

Úlehla (1999) rozeznává 3 možné příčiny a způsoby řešení stresových situací: 1. Čím větší je pracovní nasazení bez ověřování zájmu klientů o tuto intenzitu, tím větší je pravděpodobnost vyhoření -> Techniky obrany spočívají v pracovních přestávkách, sdílení práce s týmem a rotací pracovních úkolů. Nejvíce ovšem pomáhá promluvit si o tom s klientem. 2. Čím větší je nejistota, úzkost a současně snaha obstát, tím spíše nastane vyhoření. -> Pomocí je soustavné vzdělávání a rozvíjení přístupů, a především nejvíce pomáhá dobrá spolupráce s klientem, případně se supervizorem. 3. Pracovníci, kteří se dlouhodobě zabývají klienty a nedosahují úspěchů, mají větší sklon prožívat stres a následné vyhoření. Také nejasná hranice mezi pomocí a kontrolou zvyšuje zátěž. -> Oporou je jasná metoda práce, průběžná diskuze o ní s kolegy a nadřízenými. Nejvíce pomáhá důkladné dojednávání, dobře formulované cíle a průběžné měření pokroku.

Jankovský (2003) nabízí způsob, jak předejít syndromu vyhoření. Jedná se o pozitivní očekávání, které spočívá v přesvědčení, že naše práce má každý den smysl a že problémy jsou zde proto, abychom je řešili a tím napomáhali našemu osobnímu růstu.

1.2.5 Supervize

Slovo „supervize“ vzniklo spojením slov super a vize neboli nadhled, nezávislost. Cílovým adresátem supervizní podpory je klient supervidovaného pracovníka. Procesem supervize tedy směřujeme k blahu, prospěchu klienta a ochraně jeho zájmů. Tři hlavní funkce supervize jsou: vzdělávací, normativní a podpůrná. Například normativní funkce se naplňuje tehdy, když supervizor podporuje poradce v uvědomování norem a hodnot, pomáhá stanovovat a udržovat hranice. (Holasová, 2014).

Kopřiva (2006) se zmiňuje, že pojem supervize v angličtině „supervision“ znamená kontrolu, zatímco v češtině v souvislosti se sociální prací znamená reflektující,

podpůrnou a vzdělávací metodu. Poslání supervizora spočívá v pomoci sociálním pracovníkům, kteří se každodenně setkávají s problémy klientů, a mít pro jejich pocity plné pochopení. A dodává, že do supervize patří i problémy pracovníků ve vztahu k organizaci, ke kolegům nebo ke kontaktním osobám z jiných organizací.

Supervize je proces, který se neobejde bez jasných principů a pravidel, které Page a Wosket (2001) rozdělují na: a) etické principy, b) věrnost – dodržení slibů, c) možnost nápravy – snaha a možnost napravit případné nesprávné jednání, d) vděčnost – oplácení a vracení druhým, co pro nás učinili dobrého, e) spravedlivost – být spravedlivý ve vztahu k druhým, dávat jiným stejnou měrou, f) altruismus – pracovat ve prospěch druhých, g) sebezlepšování – pracovat na sobě, h) neubližování – vědomá snaha neohrožovat druhé.

V knize Umění pomáhat Úlehla (1999) píše, že každý, kdo je, či chce být pracovníkem po celou dobu své profesní dráhy, potřebuje 3 prameny, z nichž čerpá: učitele, kolegu a supervizora. Učitel ví o věci víc než já a chci se od něj naučit. Kolega je na tom stejně jako já a chci si s ním povídat o naší společné situaci, případu, nápadech, či potížích přímo a hned na pracovišti. A supervizora, od něhož chci sám pomoc, až si nebudu vědět rady se svou prací atd. Supervizor je tedy člověk, na něhož se pracovník může obrátit o pomoc, a jehož odborností je pomáhat, nikoli kontrolovat. V praxi se pracovník setkává spíše s kontrolou své práce a profesního vývoje. Jak ze strany vyučujících, zaměstnavatelů, kontrolorů, tak i ze strany klientů a různých institucí.

Profese sociálního pracovníka vyžaduje neustálé učení se novým pohledům, novým názorům, novým přístupům. Ne proto, abychom hned všechno podle nich dělali, ale abychom nezkostnatěli a měli stále otevřenou možnost volby. Nic tak nepomáhá rozvoji lidské tvořivosti a růstu produktivity práce tak, jako když je člověk obklopen spřízněnými dušemi. Dobrá supervize přispívá k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace. Supervize nesmí bolet, stejně jako naše práce nesmí bolet klienta. Ten, kdo nejlépe ví, co potřebuje pro svou práci, jsme my sami, stejně tak, jako naši klienti nejlépe vědí, co potřebují pro svůj život. (Úlehla, 1999).

1.3 Profese sociálního pracovníka

Sociální pracovník se ve své profesi setkává s průnikem systémů hodnot: osobních, společenských, legislativních a profesních. Vědomosti, znalosti, a zkušenosti pomáhají sociálnímu pracovníkovi vcítit se do situace a problémů klienta a tím porozumět jeho jednání, argumentům a jeho chování či požadavkům a také navrhnout klientovi přijatelné řešení. Aby byl sociální pracovník zdatný v pomáhající profesi, měl by být citově stabilní, vyrovnaný, měl by umět oddělit své problémy od problémů druhých, měl by se umět ovládat a sebereflektovat. (Novotná, 2008).

Jankovský (2003) vysvětluje reflexi jako schopnost kriticky si uvědomit, jaké postavení zaujímáme ve světě. A sebereflexi popisuje jako ozřejmění toho, kdo jsme, odkud a kam jdeme, co chceme dělat a proč. Sebepoznání jde ruku v ruce s introspekci. Jedná se o jednoduchý přehled, jak jsme například plnili pracovní úkoly během dne. Cílem je naučit se objektivizovat problémy, jež přináší každodenní život. Samotná snaha pomoci také kladně ovlivní pracovníka, který pomáhá. Kromě znalostí, zkušeností a dovedností se také předpokládá ryzost charakteru, mravní čistota a vědomí odpovědnosti pracovníka.

Úlehla (1999) pokládá za základní nástroj pracovníka rozhovor. Schopnost používat tento nástroj je přímo závislá na tom, jak pracovník rozumí tomu, co všechno se rozhovorem odehrává. Poněvadž vše, co pracovník činí, provádí v dialogu s někým, přinejmenším sám se sebou. Kopřiva (2006) pokládá za hlavní nástroj pracovníka jeho osobnost a schopnost navázat osobní vztah s klientem. V některých případech stačí, když se pracovník chová v souladu s konvencí tj. slušně např. sociální pracovnice Úřadu práce. Ale pomoc pomáhajícího pracovníka spíše vyhledávají lidé v nouzi, kteří potřebují více než slušnost: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že nejsou na obtíž, neodsuzování apod.

Citlivý přístup sociálního pracovníka předpokládá dle Goldmanna (2012): a) schopnost porozumět klientovi, docenit jeho způsoby uvažování a vzorce myšlení, b) vymezení a dodržení rozsahu pomoci, která odpovídá požadavkům klienta. Jde o zprostředkování holisticky zaměřené podpory klienta a to nejen v oblasti zdravotně sociální, ale také materiální, společenské či duchovní. Jedná se o podporu klientovy snahy dosáhnout svou vlastní cestou sebeurčení a sebeuplatnění. Rogers (1998) upozorňuje, že je třeba přijmout fakt, že v jednání s lidmi nedává žádný certifikát

záruku skutečné kompetence, protože i někteří nekvalifikovaní lidé jsou v oblasti mezilidských vztahů pravými mistry.

1.3.1 Role sociálního pracovníka

Pracovník jako zástupce společnosti stojí na straně zákona, čímž je zavázán k dodržování norem, také to může znesnadnit jeho kontakt s klientem. Jak se stát pro klienta dobrým pracovníkem? Úlehla (1999) objasňuje roli sociálního pracovníka následujícím způsobem. Sociální pracovník může naplňovat své profesionální poslání pouze tam, kde jej druzí přijímají v roli pracovníka, protože se sami cítí být klienty. Potřebuje k tomu svou chuť pomáhat a akreditaci, např. státem jako jeho vyslanec. Odtud dostává společenské postavení, uznání a právní nástroje. Aby byl pojmán jako pracovník, potřebuje být v očích klienta užitečný a respektující.

Pokud nás klient vidí jako neosobního úředníka, který nevybíravě zasahuje do jeho soukromí, má ze svého pohledu pravdu. Pro něj pracovník v tu chvíli nejsme, protože mu nenabízíme užitek ani respekt. Jediná cesta jak se klientovi pracovníkem stát, je projít přes připojování a dojednávání ke stanovení cíle společné práce. V tomto procesu se teprve rodí klientův pohled na nás jako na pracovníka. Sociálním pracovníkem můžeme být v očích klienta, až když se rozhodne nás jako pracovníka brát. (Úlehla, 1999).

Matoušek (2005) rozděluje role sociálního pracovníka do několika kategorií podle charakteru služby, kterou vykonává. Pokud služba otevírá klientovi nový prostor, pak je pracovník vnímán jako průvodce reálným světem. Takové jsou programy postavené na občanském poradenství, dobrovolnické pomoci apod. Poskytování přímé pomoci typu potravin, ubytování, finančních dávek staví pracovníka do role rodičovské. Má-li služba povahu agresivní intervence např. odejmutí týraného dítěte rodině, je pracovník nevyhnutelně vnímán jako trestající autorita. Zařazení klienta do dlouhodobého intenzivního programu (stacionář pro lidi s mentálním postižením) vyžaduje u pracovníka roli vychovatele. Pokud pracovník jedná jménem klienta, prosazuje jeho zájmy, koordinuje služby, hodnotí kvalitu služby apod., je v roli obhájce. Při přemístění klienta do instituce ústavního typu, ve kterém klient tráví veškerý svůj čas, je pracovník vtlačen do role dozorce.

V interakčním přístupu sociální práce Úlehla (1999) řadí mezi základní dovednosti sociálního pracovníka objasňování role a schopnost empatie (artikulace klientových pocitů). Pracovník je ten, kdo musí umět klientovi porozumět lépe, než on si rozumí

sám a za něj vyslovit to, co on sám nedovede nebo nemůže. Aby to pracovník mohl udělat, je odkázán na svou dovednost přiblížit se prožívání klienta. Objasnování role znamená dovednost pracovníka jednoduše, stručně a jasně vysvětlit svou roli klientovi. Je to pokus odpovědět klientovi na otázku: „Jak mi můžete pomoci?“

Klientova schopnost sebereflexe může být někdy oslabena tím, že má klient např. těžkou depresi nebo je příliš mladý. V takovém případě je lepší, když pracovník vstoupí do klientova světa v roli, která není obsazena, vezme na sebe odpovědnost a rizika s tím spojená a tím klientovi prospěje. Dodává Matoušek (2005).

Sociální pracovníci, kteří pracují v interdisciplinárním týmu, si často stěžují, že nemají od kolegů odborníků dostatečný respekt, obvykle nepovažují sociálního pracovníka za dostatečně kvalifikovaného a rovnocenného partnera. Je mu přiznáván nižší společenský status, což může být brzdou pro vytvoření rovnocenných vztahů spolupráce. Úlehla (1999) proto přichází s praktickým návodem. Aby nás ostatní mohli brát za profesionála, s nímž stojí zato pracovat, potřebujeme splnit 3 úkoly: 1. Sami si cenit své profese a možnosti pomoci. Jakmile ji oceníme my, tak si ji budou vážit i lidé jiných profesí. 2. Vědět, čím vlastně pomáháme a jak taková pomoc funguje. 3. Rozumět tomu, v čem je naše práce odlišná od dalších oborů a proč je tato odlišnost potřebná.

Pracovník nemůže dosáhnout ocenění za práci, které si sám necení. Pro svou profesi má pracovník prostor, povinnosti a limity vymezené zákony, zvyklostmi, tradicí, profesní etikou atd. Ale rozhovor otevírá příležitost pro nekonečné množství nových významů. Aby mohl pracovník účinně vybírat informace, potřebuje dobře rozumět tomu, co vlastně dělá a k čemu je to dobré. (Úlehla, 1999).

1.3.2 Očekávání okolí na profesi sociálního pracovníka

Sociální práce má široký záběr. Je to náročná práce na osobnostní a etickou výbavu poskytovatele služeb, jelikož řeší velmi často různé dilematické situace. Sociální pracovník by měl být člověk, který je schopen reflektovat skutečnost a je si vědom, že může dávat, když ví, že má co nabídnout. Pomocí sebeuvědomění lze lépe plánovat a také realizovat jednání s druhými lidmi. To klade na pomáhající profese odpovědnost za aktivity při uspokojování svých vlastních potřeb a potřeb klientů. Od sociálních pracovníků se očekává naprosto spontánní prosociální jednání, které respektuje prospěch jiných osob, ochotu pomoci druhému, empatii, sdílení problémů a prosazování pozitivních společenských cílů. (Jankovský, 2003).

Morální orientace pracovníka sehrává v procesu vzniku a zvládnání dilemat práce s klientem klíčovou úlohu. Pracovníci řady pomáhajících profesí jsou běžně vystaveni nesourodým očekáváním ze strany okolí. Stává se například, že příslušný etický kodex očekává od sociálních pracovníků, že budou cíle a nástroje intervence volit případ od případu dle potřeb jednotlivých klientů. Nadřízení nebo spolupracovníci však očekávají, že s klienty budou pracovat již zavedeným způsobem. Etický kodex obvykle velí, aby sociální pracovníci nebyli direktivní a klientovi pomáhali z perspektivy jeho dlouhodobých zájmů, řada klientů však očekává jasnou a okamžitě uskutečnitelnou radu a sponzor předpokládá, že doba spolupráce s klientem bude co nejkratší a služba co nejlevnější. Valná většina veřejnosti a média očekávají, že pomáhající pracovníci budou klienty odrazovat od zneužívání státních prostředků a nedopustí jejich závislost na pomoci. Uznávané přístupy k práci s klientem nebo morálka oboru však pracovníkům velí pomáhat i tehdy, je-li naděje na dosažení nezávislosti klienta na veřejných zdrojích minimální. (Nečasová, 2006)

Nečasová (2004) také jmenuje 5 základních očekávání na sociální pracovníky: a) rozvíjení a udržování požadovaných dovedností a kompetencí, b) nezneužití svého postavení, c) jednání bezúhonným způsobem, d) jednání s účastí, empatií a péčí, e) nepodřizování zájmů klientů svým vlastním potřebám.

1.3.3 Vztah sociální pracovník – klient

Rogers (1998) patří mezi nejvýznamnější osobnosti sociální práce. Je zakladatelem přístupu orientovaného na klienta a na úkoly. Ve vzájemném vztahu dvou lidí spatřuje nanejvýš důležité tvořivé, aktivní, citlivé, správné, empatické a nehodnotící naslouchání. Také vymezil činitele, které obohacují a podporují mezilidskou komunikaci, které jsou: schopnost citlivě naslouchat, hluboké uspokojení z toho, že je mi nasloucháno a schopnost být opravdovější, která vzbuzuje větší otevřenost v druhých, tím i větší svoboda dávání a přijímání lásky.

Základem dobrého vztahu je dialog. Podstatou každého dialogu je rovnocenné postavení obou stran. Úlehla (1999) rozdělil vztahy na dvě roviny: Jaký vztah má pracovník vůči sobě, takový mívá i vůči klientům. Jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají též ke klientům. Oba aktéři dialogu mají své motivy, svá přání a potřeby, které uspokojují. Co všechno vlastně může pracovník pomocí dobré práce s klientem získat? Kromě uspokojení potřeby pomáhat tu je celá řada i dalších potřeb. Jsou to například potřeby: být dobrý, být příslušníkem většinového názoru, vydělat si na

živobytí, naplnění poslání otevírat druhým cesty k lepšímu životu, mít moc nad tím, co se děje s člověkem, naplnění potřeby být potřebný, být dobrý profesionál, mít zaměstnání apod.

Proces uspokojování potřeb je velice individuální a složitý. Pro pracovníka je nesmírně důležité, aby si znovu a znovu procházel otázku, proč vlastně svou práci dělá a proč ji dělá právě takto a ne jinak. Čím přesněji bude moci odpovědět na tuto otázku, tím otevřeněji bude moci respektovat klientovi a své potřeby. (Úlehla, 1999).

V kontextu třetího Patočkova pohybu může být klient vnímán jako bližní, jako někdo, koho je třeba zahrnout do křesťanské lásky. Podobnou funkci může mít u nekřesťanů ideál sociální spravedlnosti. Výhodou pro práci s klienty je to, že se aktivují ušlechtilé, neosobní motivy, a nevýhodou, že klient může být nucen k „přestupu na víru“. Také povaha služby profiluje pracovníkovu roli i aktivaci příslušných substruktur z pracovníkova světa. (Patočka, 1992).

V případech, kdy sociální pracovník pomáhá klientovi řešit dobře definovaný problém typu nezaměstnanosti, zvládání problémového dítěte, reakce na smrt partnera atd., měl by vědět, jaký vliv má problém na klientův život. Není vždy v možnostech pracovníka provádět detailní mapování klientova přirozeného světa. Ale bez schopnosti podívat se na klientův problém jeho očima v kontextu jeho světa nelze zjistit, zda klientovi opravdu pomáháme. (Matoušek, 2005).

Kopřiva (2006) ve své knize *Lidský vztah jako součást profese* upozorňuje na několik skutečností. Kvalitní lidský vztah pomáhajícího ke klientům má prvořadý význam. Někteří pracovníci se o klienty nějak zvlášť nezajímají. Ale angažovaní pracovníci by si měli ohlídat respektování hranic autonomie klienta, aby nedošlo k nadbytečné kontrole nebo sebeobětování.

Dále se autor zaměřuje na 3 paradoxy profesionálního pomáhání: a) mít pochopení pro každého klienta (ačkoliv to není možné), b) nepotřebovat klientovu kladnou odezvu pro vlastní dobré sebehodnocení (ačkoliv je to odpověď na kvalitu odvedené práce), c) upřednostnit pomoc před principem maximalizace zisku (i přes zásadu pracovat za účelem výdělku). Pokud se snažíme, aby špatně fungující systém fungoval lépe, je třeba se zaměřit na hledání lepšího řešení a ne se zabývat jeho poruchami.

1.4 Klient sociálních služeb

Slovo klient je již zavedeným pojmem v sociální práci, který označuje adresáty sociálních služeb. Klient může být v moderním pojetí také zákazníkem a zadavatelem služeb. Při rozhodování o adekvátní službě bude vždy podstatnou otázkou, jak uvažovaná služba do klientova světa zasáhne. Představuje rozšíření klientova světa? Naplňuje frustrované potřeby klienta? V jaké úloze se mají pracovníci sociální služby v klientově světě objevit a v jaké úloze se tam objeví? Je tato úloha adekvátní vzhledem k tomu, co klient v dané chvíli potřebuje? Klientův svět je zaplněn reálnými a imaginárními postavami, spojenci a nepřáteli, kteří se pohybují v rozličných prostředích. Klient je díky určité životní fázi nastaven na recepci určitých postav a prostředí např. v období dospívání na recepci „vzoru“. (Matoušek, 2005).

Níže zmíněné modelové situace jsou popsány taktéž podle výše zmíněného autora. Například dospívající „riziková mládež“ má silnou potřebu vzoru, se kterým by se mohla identifikovat. Rekvalifikační program může takovou postavu nabídnout v podobě mistra odborného výcviku. Mistr je pro klienty zajímavější než školená psychoterapeutka, i tím, že je tvrdý a spravedlivý (pokud takový opravdu je). Mistr je ztělesněním postavy, pro niž existuje v klientově světě předem připravené místo, které však může zaplnit i vůdce delikventního gangu. Šestnáctiletá matka, kterou její rodina zavrhla a která má sama vychovávat dítě, potřebuje spíše než přísný dozor v azylovém domě pro matky s dětmi osobu, která bude suplovat její matku – podpoří ji v náročných situacích, zaškolí ji v potřebných dovednostech. Osamělá, špatně pohyblivá stará žena potřebuje především kontakt se svou rodinou případně službu, která ho bude suplovat. Mladý člověk s mentálním postižením potřebuje příležitost ve vzdělávání, ke kontaktům s opačným pohlavím, příležitost k získání práce a k maximální možné samostatnosti. (Matoušek, 2005).

Dle Musila (2004) standardy kvality požadují, aby se klient podílel na formulaci svých osobních cílů a na stanovení způsobu jejich dosažení. Pracovník a organizace zjišťují schopnosti a možnosti klienta, rizika, předsudky, rysy jeho přirozeného sociálního prostředí a stylu života. Na tomto základě by se měli snažit pochopit jedinečný komplex různorodých okolností životní situace klienta. A přihlížet k němu při řešení problému, se kterým klient přichází. Naplnění požadavků standardů kvality tedy vyžaduje, aby byl postup intervence stanoven na základě komplexního a individuálního posouzení životní situace klienta a byl této situaci „šitý na míru“.

1.4.1 Postavení klienta

Každý klient, který se stane (i nechtěně) předmětem zájmu pracovníka, je v situaci velmi nelehké a nepříjemné, protože se může snadno cítit, že je obviněn, pronásledován, nucen, přestože to pracovník nemusí mít v úmyslu. (Úlehla, 1999).

Hodnocení klientových potřeb a jeho situace se stalo požadavkem, bez něhož si dnes nelze kvalitní sociální práci představit. V některých zemích je dokonce zákonem vyžadováno, aby v určitých případech (nezpůsobilý klient) agentura hodnotící potřeby nebyla totožná s agenturou službu poskytující, proto poskytovatel služby skládá účty jiné nezávislé organizaci. U nás je tento princip zatím uplatněn jen v novém zákoně o sociálně právní ochraně dětí, kde roli hodnotitele přebírá státní úředník.

Patočka (1992) odhalil 3 životní pohyby uskutečňující 3 základní možnosti člověka: 1. pohyb zakotvení či zapuštění kořenů - přijetí toho, co již je; 2. pohyb sebeprodloužení - sféra obstarávání a starání se, sféra rolí, přetváření věcí a ovlivňování; 3. pohyb průlomu či vlastního sebepochopení. Detailnější členění klientova světa podle Matouška (2005) zní: a) tělesné schéma konstruované podle projektivní kresby vlastní postavy, b) rozbor klientových volných asociací, c) klientem pořízené fotografie prostředí, které klient považuje za svůj domov, d) „křivka vlastního života“ znázorňující bilanci jednotlivých období, body obratu v minulosti a představu budoucnosti, e) genogram rodiny, f) analýza pracovní zátěže, g) obsahová analýza klientova vyprávění o současném politickém dění, h) test morálního vývoje.

Kopřiva (2006) dodává, že se pracovníci v některých případech nesnaží porozumět vnitřnímu světu klienta, ale orientují se na to, jestli je klient oprávněn prožívat situaci daným způsobem.

1.4.2 Očekávání klientů na sociální pracovníky

Podle Nenadála (2004) klienti všeobecně očekávají, že jim sociální pracovníci pomohou překonat nepříznivou životní situaci, která vychází z rozporu mezi očekáváním jejich sociálního prostředí a schopnosti klientů toto očekávání zvládat. Předpokládá se, že sociální pracovník poskytne službu způsobem, který bude přijatelný pro sociální prostředí i pro samotného klienta. Každý klient očekává od poskytovatele služby splnění vlastních požadavků. Některé vlastnosti služeb jsou z jeho pohledu více důležité a některé méně.

Služby mají pro klienta určitou hodnotu, kterou mohou utvářet dva prvky, kterými jsou kvalita a cena. Zde se procentuelně dělí jednotlivé aspekty, jež ovlivňují klientovu

volbu. Kvalita (60%) zahrnuje prostředí (20%), personál (20%) a nabídku služeb (60%). Zatímco cena (40%) se dělí na nákupní cenu (80%) a slevy (20%). Schopnost poskytovat služby dle přání klientů spolu s pozitivními referencemi klientů způsobuje pozvolný nárůst služeb na trhu. Takový účinek je však dlouhodobého charakteru a může se projevit až po několika letech zavedení systému řízení kvality. Potom jsou někteří klienti schopni akceptovat vysokou kvalitu za vyšší cenu. (Nenadál, 2004).

Japonský profesor Noriaki Kano (1980) rozlišil 3 typy charakteristik kvality:

1. Základní kvalita – požadavky musí být splněny, vyplývají z předpisů a zákazník je automaticky očekává (např. problémy nezaměstnaných řeší Úřad práce).

2. Očekávaná kvalita – požadavky jsou specifické a jsou klienty jasně artikulovány (např. kompetentní poradenství v zařízení).

3. Překvapivá kvalita – požadavky, jejichž splnění zákazník neočekává, ale pokud nastanou, je zákazník velmi potěšen. Schémata Kanova modelu kvality jsou k dispozici v příloze 2.

Je-li klient se službami spokojen, dochází k jejich opakovanému užívání a k pozitivním referencím o nich, hovoříme o tzv. loajalitě klienta. Loajalita je však závislá na vysoké spokojenosti klienta a pozici dodavatele na trhu. Od roku 2007 do roku 2008 proběhl výzkum zaměřený na zjišťování spokojenosti zákazníků sociálních služeb v ČR, hovoří se o spokojenosti klientů sociálních služeb s nově zavedenými prvky v sociální práci např. příspěvek na péči. Podrobnější informace jsou k nalezení v příloze 3.

1.4.3 Vztah klient – sociální pracovník

Dle Matouška (2005) klientova přítomnost aktivuje v poli zájmu pracovníka i jiné pracovníkovy potřeby. V kontextu pracovníkova osobního příběhu může být klient „zástupcem“ reálné osoby, s níž měl pracovník těžkosti např. klient s delikventním chováním je ztotožněn s bratrem pracovnice, která za něj v dětství cítila odpovědnost, protože se rodiče rozvedli, matka rodinu opustila a pracovnice matku nahrazovala; klient (dítě s mentálním postižením) je ztotožněn s vlastním, rovněž postiženým dítětem; pracovník má pedofilní orientaci, klienti v dětském věku ho sexuálně vzrušují apod. Aktivace této sféry má známé výhody – dává práci silný osobní motiv, i známé nevýhody – klient může být využíván k řešení pracovníkova osobního problému.

Úlehla (1999) zdůrazňuje, že v běžné praxi sociální práce bývají často nevyslovené právě otázky moci a morálky. Klientovi je pochopitelně zatěžko se na tyto věci

pracovníka ptát přímo. Ačkoliv to pro něj bývá nesmírně důležité. Během prvního setkání si klient potřebuje zařadit, co je pracovník jako osoba zač a jak tato osoba ovlivní jeho život. Dokud nebude znát klient odpověď, je pravděpodobné, že se bude držet zpátky, či dokonce bránit. Pro pracovníka to znamená soustavné objasňování vlastní pozice, poslání, pravidel, podmínek a morálky. Je neetické předpokládat, že klient všechno ví. Existuje více momentů, pro které je pracovník „mocnější“ než klient. Sociální pracovník je zástupce státu, představitel většiny, reprezentant většinové kultury. Představuje kritéria normality a rozhoduje o občanských právech klienta.

Na co má tedy klient od sociálního pracovníka nárok? Klientovy mají být: a) poskytnuty informace o jeho právech a nárocích i o existujících formách pomoci, b) poskytnuto kvalifikované posouzení stavu uspokojování klientových základních potřeb a kvalifikované posouzení zdrojů, c) poskytnuta přímá pomoc při klientově vyjednávání s jinými subjekty, d) navrženy způsoby prevence takových typů chování, které jednotlivce či skupinu ohrožují, e) navrženy způsoby reakce na překročení zákona, f) adekvátně navrženy formy sociálních služeb vzhledem ke klientovým potřebám, g) poskytnuty tyto služby, h) zhodnocena efektivita těchto služeb. (Matoušek, 2005).

Kopřiva (2006) klade největší důraz na klientovu potřebu mít pocit důvěry, sounáležitosti a bezpečí. Jinak se práce pomáhajícího stává pouze výkonem svěřených pravomocí.

2 Cíle práce a výzkumné otázky

Cílem této práce je zjistit, jaká očekávání mají klienti na sociální pracovníky a zároveň získat povědomí o tom, jak se sociální pracovníci každodenně vypořádávají s těmito očekáváními. V empirické části budu hledat odpovědi na 4 výzkumné otázky:

1. Jakou mají klienti představu o profesi sociálního pracovníka?
2. Co klienti nejčastěji očekávají od sociálního pracovníka?
3. Jak sociální pracovníci vnímají etiku při vykonávání své profese?
4. Jakou roli hraje stres v každodenní praxi sociálních pracovníků?

3 Metodika

3.1 Metodika výzkumu

Pro naplnění stanoveného výzkumného cíle jsem použila kvalitativní přístup, který mi umožnil dosáhnout hlubšího vhledu do zkoumané problematiky. Hendl (2005), přední odborník na metodologii výzkumu konstatuje, že kvalitativní výzkum používá hloubkové studium jednotlivých případů, nejrůznější formy rozhovorů a kvalitativní pozorování. Cílem je získat popis zvláštností případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie o různých fenoménech světa. Orientuje se spíše na objevování a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí. Plán výzkumu je flexibilní, rozvíjí se z daného základu a přizpůsobuje se okolnostem. Výzkumník vytváří holistický obraz, informuje o názorech účastníků výzkumu. Ve většině případů si kvalitativní výzkumník vybere na začátku téma, určí si cíl výzkumu a základní výzkumné otázky. Otázky může různě modifikovat během sběru či analýzy dat. Proto se kvalitativní typ výzkumu označuje jako pružný. Práce výzkumníka je připodobňována k práci detektiva.

V našem případě jsem k získání dat využila metodu dotazování a techniku polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými i uzavřenými otázkami. Rozhovor by měl být dialogem tj. výměnou myšlenek, názorů, postojů, argumentů a také nasloucháním, neměl by chybět vzájemný respekt a pochopení. Rozhovor (interview) je velice starou však účinnou metodou získávání a výměny informací i vzájemného ovlivňování dvou či více osob. Využívá se v nejrůznějších oblastech praxe, stejně jako ve vědě a výzkumu. Jádrem každého rozhovoru je dotazování, reakce na dotazy a aktivní naslouchání. Předpokladem umění vést dialog je dovednost vhodně formulovat a klást otázky, naslouchat, správně chápat a analyzovat získané odpovědi při směřování k vytyčenému cíli. Rozhovor nejvíce záleží na osobnosti toho, kdo rozhovor vede, na tvorbě přiměřeného kontaktu a atmosféry. (Štěpáník, 2005).

V několika případech jsem prakticovala skupinový rozhovor např. v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (NZDM). Bylo to poměrně náročnější na režii než při individuálním rozhovoru. Předem jsem si vypracovala koncept hlavních otázek na záznamové archy, další otázky pak vyplynuly v průběhu rozhovoru. Při osobním kontaktu s informanty využívám techniku zúčastněného i nezúčastněného pozorování a aktivního naslouchání. Při těchto technikách bychom měli být obezřetní, abychom druhého neporovnávali se sebou, nepromítali do něj vlastní rozpoležení,

názory a nálady, nestavěli na pocitech, sympatiích a antipatiích či nebyli ovlivněni osobním vztahem. (Štěpáník, 2005).

V rámci předvýzkumu jsem poslala připravené otázky v podobě dotazníku prostřednictvím emailu 3 sociálním pracovníkům, abych si ověřila, jestli jsou otázky pro informanty srozumitelné a přínosné pro náš výzkum. Podobným způsobem jsem nejdříve položila otázky členům rodiny a až poté jsem se tázala klientů sociálních služeb. Otázky polostrukturovaného rozhovoru jsou rozděleny do dvou částí na 10 otázek pro klienty sociálních služeb a 17 otázek pro sociální pracovníky. Seznam otázek je umístěn v příloze 4.

Data byly analyzovány pomocí metody skórování dat. Nejprve jsem jednotlivé rozhovory vepsané do záznamových archů porovnávala mezi sebou. Hledala jsem shodné znaky, abych mohla jednotlivé odpovědi rozdělit do kategorií, které mi pomohou zodpovědět výzkumné otázky a budou nápomocné při naplňování cíle práce.

3.2 Výzkumný soubor

Výzkumnou sondu tvoří nahodile vybraní sociální pracovníci a klienti v okrese Písek. Pro účely svého výzkumu jsem oslovila 22 sociálních pracovníků a 18 klientů sociálních služeb v Písku. Sběr dat byl realizován během měsíce dubna 2016. Každý z informantů s rozhovorem souhlasil a byl srozuměn se zachováním anonymity a ochranou získaných informací. Všichni účastníci byli poučeni o účelu, obsahu a významu výzkumu. Zároveň jsem účastníkům ponechala prostor svobodně si zvolit formu zodpovídání otázek. Někteří sociální pracovníci z časových důvodů vyplnili otázky prostřednictvím emailu. V následující tabulce 1 je znázorněné početní zastoupení informantů jednotlivých sociálních organizací, zařízení a institucí, které jsou rozdělené podle druhu poskytovaných služeb.

Tabulka 1: Výzkumná sonda

Druhy sociálních služeb	Organizace / Zařízení /Instituce	Počet sociálních pracovníků	Počet klientů sociálních služeb
Sociální poradenství	Úřad práce ČR	7	6
	Orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD)	1	0
Služby sociální péče	Domov pro seniory	2	3
	Seniorský dům	1	2
	Mesada	1	0
	Oblastní Charita	1	1
	Alzheimer Centrum	1	1
	Denní a týdenní stacionář	1	2
	Středisko sociální péče	1	0
	Nemocnice	1	0
	Diakonie	1	0
Služby sociální prevence	NZDM Naděje	3	3
	Středisko Naděje	1	0
	Celkem	22	18

Zdroj: Vlastní výzkum

4 Výsledky

Pro lepší přehlednost výsledků je empirická část rozdělena do dvou podkapitol. V první podkapitole jsou vyjádřeny odpovědi klientů sociálních služeb, které se týkají očekávání klientů na profesi sociálního pracovníka. Podrobněji hledám odpověď na 1. výzkumnou otázku: Jakou mají klienti představu o profesi sociálního pracovníka? Dále pokračuji v zodpovídání 2. výzkumné otázky: Co všechno klienti nejčastěji očekávají od sociálního pracovníka? Druhá kapitola informuje o tom, jak se sociální pracovníci vypořádávají s očekáváními klientů v každodenní praxi. V první řadě jsou zaznamenány odpovědi informantů na 3. výzkumnou otázku: Jak vnímají sociální pracovníci etiku při vykonávání své profese? Stejným způsobem hledám odpověď i na 4. výzkumnou otázku: Jakou roli hraje stres při každodenní praxi sociálních pracovníků?

Obě podkapitoly jsou rozděleny do jednotlivých okruhů, pak dle témat a příslušných tématických otázek, na jejichž základě proběhlo skórování dat získaných z polostrukturovaných rozhovorů. Odpovědi informantů jsou interpretovány od nejčastějších odpovědí, číslo označuje počet dotázaných, kteří takto zodpověděli otázku. Jednotlivé tématické otázky jsem podpořila o citace jak klientů sociálních služeb, tak i sociálních pracovníků. Pro ucelení a lepší orientaci jsou výsledky doplněny o tabulky.

4.1 Klienti sociálních služeb

Za účelem našeho výzkumu jsem vybrala 18 klientů sociálních služeb v okrese Písek. Oslovila jsem 6 klientů Úřadu práce ČR, 3 klienty Domova pro seniory Světlo, 2 klienty Seniorského domu, 1 klienta Alzheimerova Centra, 2 klienty Denního a týdenního stacionáře Duha a chráněného bydlení. Také jsem navštívila Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) Naděje, kde jsem pohovořila se 3 klienty a s 1 klientem Oblastní Charity. Celkem jsem získala informace od 3 dětí, 9 dospělých osob a od 6 seniorů. Z dotázaných klientů je 13 žen a 5 mužů. V kapitole 3.2 Výzkumný soubor v tabulce 1 je znázorněno početní zastoupení klientů sociálních služeb.

4.1.1 Představa klientů o profesi sociálního pracovníka

1. Téma: Sociální pracovník

Tématická otázka: Kdo nebo co vás napadne, když se řekne sociální pracovník?

Pracuje s lidmi na úřadech – 6

Ten, který pomáhá lidem – 4

Pracuje s lidmi – 2

Postará se o naše potřeby – 2

K: „Člověk důležitý pro osoby mentálně či fyzicky handicapované.“

K: „Jsou na nás hodný, vyhoví nám, chodí za námi.“

K: „Pomáhá dětem, bere děti do domova.“

K: „Že se bude starat o to, co potřebujeme.“

K: „Přijímala nás, seznámila nás s domovem, můžu se jí svěřit s problémy, máme u ní peníze, účastní se akcí.“

2. Téma: Profese sociálního pracovníka

Tématická otázka: Co podle vás dělá sociální pracovník?

Práci na úřadech – 14

Pomáhá lidem – 11

Stará se o potřeby klientů – 5

Práci s lidmi – 4

K: „Objednává jídlo.“

K: „Má spoustu práce s klientama.“

K: „Dovoluje adopci.“

K: „Pomáhala zařídit doklady, příspěvek na péči.“

K: „Pomáhá dětem, lidem, seniorům, popovídá, přinese jim dáreček, dělá jim chuťvu, nahrazuje mamku druhou (církevní).“

3. Téma: Pocity při komunikaci

Tématická otázka: Jak se cítíte, když hovoříte se sociálním pracovníkem?

Negativní pocity (špatně, divně, nejistě, nepříjemně) – 7

Pozitivní pocity (dobře, bezpečně) – 6

Jak s kým, jak kdy, jak kde – 4

K: „Jak s kým, dle toho, jak pracovnice přistupuje ke klientům.“

K: „Dobře, řeknu jim, co potřebuju, nikdy neřeknou, že nemůžou.“

K: „Bezpečně, je hodná.“

K: „Záleží s kým, většinou normálně.“

K: „Jak s kým, na Úřadu špatně, tam jednají s člověkem jako kdyby byli stroje. Tady dobře, mám důvěru a vím, že mi pomůžou.“

4. Téma: Špatný přístup sociálních pracovníků

Tématická otázka: Co byste nerad/a slyšel/a od sociálního pracovníka?

Nemá čas – 3

Vyhubováno, že něco nesmím – 3

Zvyšuje se nájem – 2

Nedostatek peněz na léky – 2

K: *„Ať jdu pryč, že mi nikdo nepomůže.“*

K: *„Vyhubováno, křik, kritiku.“*

K: *„Je mi líto.“*

K: *„Že nemají volné místo.“*

K: *„Nabídku špatné (pro mě nevhodné) práce.“*

4.1.2 Očekávání klientů na sociálního pracovníka

1. Téma: Vlastnosti sociálního pracovníka

Tématická otázka: Jaký by měl podle vás být sociální pracovník?

Vstřícný, ochotný – 4

Hodný – 3

Spravedlivý – 3

Porozumět, mít pochopení – 3

Empatický – 3

Mít vzdělání, znalosti, zkušenosti – 2

K: *„Mít dobrý srdce, dávat dárečky, čím dál více pomáhat.“*

K: *„Umět pracovat s lidmi.“*

K: *„Rázný člověk, který dokáže hnout s věcmi, se kterými má dotyčný problém.“*

K: *„Mít na to vzdělání a pak ty schopnosti, aby lidi pochopil a nesoudil je.“*

K: *„Ke všem se chovat stejně.“*

2. Téma: Pomoc

Tématické otázky: Jak by vám měl sociální pracovník pomoci? A s čím by vám měl pomoci?

Poradit – 6

Poskytnout informace – 5

Najít práci – 4

Popovídat, vyslechnout – 3

Naplňovat potřeby klientů – 2

K: „S úkoly, něco se naučit.“

K: „Zprostředkovat místo pro rodinného příslušníka.“

K: „S vařením, nakoupit.“

K: „Abych věděla, kam se svým problémem mám jít, co mám dělat, jak postupovat atd.“

K: „S legislativou, měl by se orientovat v zákonech, říct možnosti řešení dané situace“

3. Téma: Žádané pocity při komunikaci

Tématická otázka: Jak byste se chtěl/a cítit při rozhovoru se sociálním pracovníkem?

Dobře – 9

Přirozeně – 3

Uvolněně – 2

Tak, jak se cítím – 2

K: „Jako se cítím vždycky, když sem přijdu. Dobře.“

K: „Dobře, bezpečně, jako když člověk mluví s Bohem.“

K: „Že jsme na stejné vlně, že si rozumíme.“

K: „Normálně, abych neměl pocit, že obtěžuji.“

K: „Příjemněji jako s rodinou.“

4. Téma: Ideální přístup sociálního pracovníka

Tématická otázka: Co byste rád/a slyšel/a od sociálního pracovníka?

Dobré zprávy – 4

Informace, které potřebuji – 3

Povolit zábavu – 3

Zvýšení důchodu, dosažení dávky – 3

Milá slova, zájem o mou osobu – 3

Ochotu pomoci – 3

K: „Asi že mi určitě pomůže, že mě chápe.“

K: „Aby se zajímal o dění, o mě.“

K: „Jaké jsou podmínky ubytování, kolik za to zaplatím, jaká je strava.“

K: „Způsob, jak dosáhnu na příspěvek na péči, jak si o to zažádám.“

K: „Pochvalu, samý dobrý slova, sem tam nějaký slovo.“

4.2 Sociální pracovníci

Sociální pracovníky jsem vybírala nahodile dle dostupnosti a ochoty spolupracovat. Z tohoto důvodu jsem navštívila celkem 13 zařízení, organizací a institutů v Písku. V první řadě jsem navštívila sociální pracovníky Úřadu práce ČR a pracovníky Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Dále jsem požádala o spolupráci sociální pracovníky těchto zařízení a organizací: Domova pro seniory Světlo, Seniorského domu, Alzheimerova Centra, Denního a týdenního stacionáře Duha a chráněného bydlení, Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM) Naděje, Střediska Naděje, Diakonie, Mesady, Nemocnice, Oblastní Charity a Střediska sociální péče. Dohromady jsem sesbírala data od 21 sociálních pracovníků a 1 sociálního pracovníka. V kapitole 3.2 Výzkumný soubor v tabulce 1 je znázorněno početní zastoupení sociálních pracovníků.

4.2.1 Každodenní praxe

1. Téma: Pracovní povinnosti

Tématická otázka: Jaká je náplň vaší práce?

Administrativní činnost – 22

Sociální šetření – 6

Komunikace s rodinou – 5

Poradenská činnost – 4

Vyhledávání zaměstnání – 4

Vyhodnocování dávek – 3

Individuální plánování (IP) – 3

SP: „*Příspěvek na péči – příjem žádosti, šetření v domácnosti, spolupráce s posudkovou komisí Okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ), zprostředkování kontaktu klienta s posudkovým lékařem, který rozhoduje o přiznání či nepřiznání příspěvku.*“

SP: „*Pracuji s žadateli o NRP, dětmi v NRP a jejich rodinami, s rodiči ve sporu o děti a jejich dětmi, mám pozici vedoucí pracovnice.*“

SP: „*Koordinuji program pro děti, dopoledne pracuji s předškolními dětmi (příprava na vstup do školy), odpoledne se školními dětmi (doučování, volnočasové aktivity, ...)*“

SP: „*Dluhové poradenství, sociální šetření, pomoc shánět ubytování, práce, pomoc se psaním životopisů apod. Matky s dětmi neshání práci, ale ubytování.*“

SP: „*Pomoci lidem se zdravotním znevýhodněním vrátit se do pracovního procesu a tuto práci si udržet.*“

SP: „Pomoc osobám v krizi a v pečovatelské službě zajišťuji péči převážně seniorům, kteří jsou v nějaké části svých potřeb nesoběstační.“

SP: „Sociální šetření u lůžka, v rodině, zaměstnání klienta, vyřizování žádostí do domovů pro seniory, domů s pečovatelskou službou, zajištění domácí pečovatelské služby, zdravotní služby...“

SP: „Rozdávat radost, bavit lidi, projevovat neskonalý zájem o druhého, nedržím se SQSS.“

SP: „Vést dokumentaci o klientech, vyřizovat korespondenci s úřady, rodinnou, opatrovníky, doprovody k soudům, na úřady, práce na IP v týmu, vést porady, spolupracovat na SQSS, individuálně i skupinově se věnovat klientům, vyřizovat stížnosti a připomínky na kvalitu služeb.“

2. Téma: Pracovní den

Tématická otázka: Jak vypadá váš typický den v práci?

Administrativa – 22

Emaily, telefonování – 7

Sociální šetření – 7

Komunikace s rodinou – 6

Porady s kolegy – 4

Podle naplánovaných klientů – 4

Individuální plánování s klienty (IP) – 4

SP: „50% práce s lidmi, 50% administrativa.“

SP: „Celkem hekticky – jednání s klienty (objednanými i neobjednanými), jednání u soudu, šetření v rodinách apod.“

SP: „Dopoledne – pečovatelská práce - práce na nových formulářích, standardech, kontrola IP pečovatelek, jsem na telefonu, když se cokoliv stane nebo je u někoho změna, jdu do terénu, když je nová péče apod. Odpoledne – poradna – základní a odborné sociální poradenství osobám v krizi.“

SP: „Kolem 6h začínám, vyřizuji administrativu, porada s nadřízenými, plnění úkolů u lůžka na jednotlivých odděleních dle požadavků lékařů, administrativa, doprovod klientů do jiného zařízení, aktivizační činnosti, rozhovory s rodinnými příslušníky.“

SP: „Ráno si přečtu emaily, vyřídím nutnou korespondenci (dnes jsem např. psala dodatek smlouvy jedné klientce, psala jsem zprávu opatrovníka pro soud), věnuji se

praktikantce, průběžně mě v kanceláři navštěvují klienti s různými záležitostmi. Později odpoledne chystám statistické údaje pro výroční zprávu.“

SP: *„Hektický, ale barevný, všestranný, od všeho něco.“*

3. Téma: Doba působení v sociální oblasti

Tématická otázka: Jak dlouho pracujete v sociální práci?

Tabulka 2: Doba působení v sociální práci

Délka praxe sociálního pracovníka	Počet sociálních pracovníků
25 – 32 let	5
10 – 13 let	4
7 – 9 let	4
3 – 5 let	4
2 roky	2
1 – 1,5 roku	3

Zdroj: Vlastní výzkum

4.2.2 Vnímání své profese

1. Téma: Sociální pracovník

Tématická otázka: Kdo nebo co vás napadne, když se řekne sociální pracovník?

Odborník v sociální práci – 14

Člověk, který pomáhá řešit klientovu situaci. – 11

Já – 4

Pomáhá potřebným – 3

Empatický – 2

SP: *„Empatie.“*

SP: *„Odborník, který se nejen dobře orientuje v zákonech, které se k sociální práci vztahují, v metodách sociální práce, ale i člověk, který je přirozeně empatický, komunikativní, přizpůsobený klientele a různým situacím.“*

SP: *„Člověk, který má pomoci klientovi řešit situaci.“*

SP: *„Někdo, kdo je vstřícný, má potřebu pomáhat.“*

SP: „*Má individuální přístup ke každému klientovi, dává mu náhled na jeho situaci, respektuje práva a potřeby klienta, také poslání a hodnoty organizace, je schopný a motivovaný jednat s lidmi.*“

2. Téma: Naplnění profesí

Tématická otázka: Jak vás vaše profese naplňuje?

Radost z pomoci – 9

Úplně naplňuje – 4

Naplňuje – 3

Dostatečně naplňuje – 3

SP: „*Naplňuje mě velmi. Baví mě různorodost lidí, situací, těžkostí.*“

SP: „*Radost z pomoci lidem, na druhé straně těžké případy.*“

SP: „*Naplňuje, jinak se nedá vykonávat, protože jednání s lidmi je vždy náročné, zejména ve vypjatých vztazích, do kterých ze svého postavení vstupujeme.*“

SP: „*Naplňuje v případě, že někomu pomůžu zlepšit jeho situaci a mám pak od něj zpětnou vazbu, že jsem mu pomohla.*“

SP: „*Naplňuje, když jsou klienti spokojeni, radost z pochvaly vyváží špatné situace (10 křiků vyváží 2 pochvaly).*“

4.2.3 Vnímání klientů

1. Téma: Klient sociálních služeb

Tématická otázka: Kdo nebo co vás napadne, když se řekne klient sociálních služeb?

Člověk, který potřebuje pomoci v tíživé životní situaci – 10

Ten, kdo využívá sociálních služeb – 7

Osoba se zdravotním, psychickým, finančním nebo jiným znevýhodněním – 5

SP: „*Důvěra a pomoc.*“

SP: „*Práce.*“

SP: „*Naši klienti, děti, důchodci.*“

SP: „*Uživatel, kterému můžu pomoci.*“

SP: „*Člověk, který se ocitl v nějaké tíživé situaci, se kterou si neví rady ani on ani jeho nejbližší okolí. Hledá pomoc a podporu, radu, jak tuto situaci vyřešit a je někým nasměrován k sociálním službám.*“

2. Téma: Požadavky klientů

Tématická otázka: Co od vás klienti většinou požadují?

Činnosti dle poskytovaných služeb – 13

Pomoc v nepříznivé situaci – 11

Poradenství – 8

Přiznání či zvýšení dávky – 5

SP: *„Informace, jak řešit rodinou krizi a péči o děti.“*

SP: *„Peníze – navíc zvýšení dávky, na vybavení bytu.“*

SP: *„Zvýšení příspěvku na péči, zvláštní pomůcku, radu kam umístit rodinného příslušníka.“*

SP: *„Úsměv a pohlazení.“*

SP: *„Pozornost, čas a prostor si v klidu popovídat o svých těžkostech. Informace, které sami nevědí nebo neumějí vyhledat nebo pomoc s konkrétními úkony, doprovod na Úřady, pomoc sepsat odvolání apod.“*

3. Téma: Očekávání klientů

Tématická otázka: Co od vás klienti nejčastěji očekávají?

Pomoc s vyřešením situace – 12

Radu – 12

Porozumění – 5

Podporu – 5

Přiznání příspěvku, navýšení dávky – 4

Pomoc s vyhledáním zaměstnání – 3

SP: *„Abych za ně vše zařídila, snažím se, aby si co nejvíce věci zařídili sami.“*

SP: *„Pomoc v pro ně neřešitelné situaci.“*

SP: *„Splnění všech přání.“*

SP: *„Že musíme to či ono, protože máme peníze z grantů na všechno – což mají zkeslené od rodičů.“*

SP: *„Nespoutanou zábavu, pochopení, povzbuzení.“*

SP: *„Zbavení dluhů, zavolat si, najít důležité informace na internetu.“*

SP: *„Vstřícnost, empatický přístup, slušnost, opakovanou dostupnost, bezchybnost, zodpovězení dotazů.“*

4.2.4 Etika při práci

1. Téma: Sebereflexe

Tématická otázka: a) Kladete si někdy otázku, proč vykonáváte tuto profesi?

Nekladu, vím, proč to dělám – 9

Ano, kladu – 5

Ne, nekladu – 4

Baví mě práce s lidmi – 3

SP: „*Ano, baví mě to a dělám ji, jak nejlépe dovedu.*“

SP: „*Ne, protože mě baví práce s lidmi.*“

SP: „*Ne, jsem spokojený se zaměstnáním.*“

SP: „*Ano, mohla jsem si vybrat jinak.*“

SP: „*Ani ne, mám to již v hlavě srovnané, chci pomáhat dětem.*“

SP: „*Velmi často, snažím se ji dělat, jak umím.*“

SP: „*Ano, snažím se o zdokonalení sebe, svého týmu i sociální práce v organizaci.*“

SP: „*To se mi snad ještě nestalo, protože i ve zdánlivě neřešitelných situacích dokážu zmobilizovat síly a po důkladném promyšlení správného postupu se podaří řešení nalézt.*“

Tématická otázka: b) A proč ji děláte tak a ne jinak?

Dělám ji, jak nejlépe dovedu – 3

Ne – 2

Ano – 1

SP: „*Ano, člověk přemýšlí.*“

SP: „*Ne, člověk se učí celý život.*“

SP: „*Jinak – klidně, ale nejsou pro to u nás ty správné podmínky, ať už finance na činnost nebo materiální zabezpečení, malý prostor dost omezuje. Takže musím být spokojená s tím, co je.*“

SP: „*Mám ráda pozitivní vazbu od klientů (vím, že to, co dělám, dělám dobře), i negativní vazbu vnímám dobře -> mohu se poučit.*“

SP: „*Ne, často nejde dělat práci jinak, musíme seřadit předpisy, zákony atd.*“

SP: „*Často vnímám pochybnosti, jestli tuto profesi dělám správně, ale snažím se pracovat tak, jak nejlépe dovedu.*“

2. Téma: Propojení s etikou

Tématická otázka: Jak vnímáte etiku při vykonávání své profese? V jakých situacích?

Vnímám – 22

Etické jednání je nutnost – 6

V každé situaci při jednání s lidmi – 5

Při problematické situaci – 4

Etický kodex – 3

Zachování důstojnosti – 3

Tabulka 3: Vnímání etiky v profesi sociálních pracovníků

Zařízení/Instituce/Organizace	Propojení s etikou	Situace
Úřad práce ČR	Nemám problém s klienty. Nutnost dodržování etického kodexu. Nad tím vůbec nepřemýšlím. Rozhodně.	Zbytečně nevyvolávat konflikty. Při přímé práci s klientem. Při každé situaci. Při jednání s lidmi, hlavně v domácnostech.
Oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD)	Naše profese je s etikou velmi propojená.	Důležité je chovat se ke klientům eticky, velmi to vnímají.
Domov pro seniory	Etické jednání je nutnost. Zachování lidské důstojnosti klientů.	Ve všech situacích, při jednání s lidmi.
Seniorský dům	Etika je na 1. místě.	Aby se klient cítil jako osobnost, sám sebou.
Denní a týdenní stacionář Duha a chráněné bydlení	Vytvoření důvěry, zachování mlčenlivosti.	Vytvoření priorit. Kdy zasáhnout do klientova života.
Mesada	Otázka národnostních menšin a osob se zdravotním znevýhodněním.	Předsudky a nepochopení z řad zaměstnavatelů a spoluzaměstnanců.
Diakonie	Zachování důstojnosti, svobody a práv každého člověka.	Jakékoliv problémové situaci.
Alzheimer Centrum	Etika je důležitou součástí.	Při jednání s lidmi.
Středisko sociální péče	Etika sem patří.	Etické kodexy.
Nemocnice	Etika, morálka, svědomí jsou v sociální práci těsně propojeny.	Jednání bez předsudků v nás zanechá pozitivní pocity.
Oblastní Charita	Propojení je dost časté.	Např. v situaci, kdy je

		klient osoba bez domova a zapáchá.
NZDM Naděje	Musí být. Vnímám. Zachování mlčenlivosti.	Při jednání s lidmi. Chránit důvěrnost dětí. Při jednání s jinými institucemi.
Středisko Naděje	Neposkytujeme služby klientům pod vlivem alkoholu či drog.	Při komplikovanějších situacích.

Zdroj: Vlastní výzkum

4.2.5 Komunikace s klienty

1. Téma: Pocity při komunikaci

Tématická otázka: Jak se cítíte, když hovoříte s klientem?

Dle situace, dle klientů – 7

Dobře – 4

Normálně, není problém – 3

SP: „Většinou se cítím dobře – pokud mám nějakou překážku, která mi v tom brání (časový pres, klient je cítit potem), tak se snažím toto hned vykomunikovat, aby nám spolu bylo dobře.“

SP: „Dobře, pokud klient spolupracuje, pokud má zájem.“

SP: „Výborně, naplněně, svobodná, přirozeně.“

SP: „Normálně – lidský přístup, hodně zkušeností, žádné odbornosti, aby tomu klient rozuměl.“

SP: „Dle zdravotního stavu klienta a jeho věku, spíše hovořím s rodinnými příslušníky, mnohdy psychicky náročné.“

SP: „To se nedá škatulkovat, s každým to je jiné.“

SP: „Občas jako kafemlýnek, dětem se musí stále vše opakovat, některým v jejich řeči, jelikož spouště věcí nerozumí, děti často utíkají od řešeného problému, musím držet téma rozhovoru. Někdy bezmocně, když slyším některé příběhy dětí.“

2. Téma: Ideální pocity při komunikaci

Tématická otázka: Jak byste se chtěl/a cítit při komunikaci s klientem?

Stejně dobře – 7

Uvolněně, v klidu – 5

SP: „Bez stresu, nad věcí, aby si to člověk nenesl domů.“

SP: „Dobře, aby z jednání měly dobrý pocit obě strany.“

SP: „Mít dobrý pocit, že mi klient rozumí, že se mnou beze zbytku spolupracuje, že mu vždy dokážu pomoci a zajistit vše potřebné dle jeho představ.“

SP: „Udržet si nadhled. Nemůžu nadhodnocovat, sebeobětovat se, třeba vidět do situace (kdy si člověk třeba vymýšlí apod.).“

SP: „Být v klidu při konfliktu ze strany klienta.“

SP: „Zdravě, sebevědomě, jistě, pevně. Myslím, že se mi to celkem daří.“

SP: „Samozřejmě, že se chci cítit dobře, tak je třeba se naučit občas překonat i třeba někdy trapně znějící připomínku. Nebát se vyslovit, že mi takhle není dobře a poprosit klienta, aby se nejdříve např. umyl, navoněl apod.“

4.2.6 Problémy v zaměstnání

1. Téma: Stres

Tématická otázka: Jakou roli hraje stres při vykonávání vaší práce?

Neodpovědělo – 9

V problémové situaci – 8

Žádnou – 4

Průměrnou – 2

SP: „Podle toho, jaký je týden. Když jsou enormní situace v týdnu častější, pak se nevyhnu tomu, si to tahat domů. Učím se relaxačním technikám, aby to bylo lepší.“

SP: „Při složitém případě ano, třeba nebát se klientů.“

SP: „Psychická zátěž, chybí vděk klientů, neslušné chování, ale jsou i situace, kdy se cítíme dobře.“

SP: „Docela ano, klienty ovlivňuje rodina.“

SP: „Naštěstí ne moc velkou, je dobré si zorganizovat čas a umět odmítat. Někdy by vás klienti úplně vysáli, je třeba naučit se říct dost!“

SP: „Když je spousta věcí, co musím stihnout, ve vypjatých situacích s klienty.“

SP: „Nejsem ve stresu.“

SP: „Odráží se na celkové práci, klient vycítí, když pracovník není v pohodě.“

2. Téma: Změny

Tématická otázka: Je něco ve vaší práci, co byste rád/a změnil/a? Případně jak?

Změny uvedlo – 18

Méně administrativy – 8

Více času na klienty – 4

Více kvalifikovaného personálu – 4

Zvýšit kompetence – 3

Upravit zákony – 3

Snížit dávky – 3

Ne – 2

SP: *„Aby se tak často neměnilo znění zákonů.“*

SP: *„Posuzování stupně závislosti klientů (PNP), samostatně třeba ve spolupráci s obvodním lékařem. Vadí mi, že posudkový lékař nevidí klienty, o kterých dělá posudek. Začlenění posudkového lékaře na Úřad.“*

SP: *„Očekávala bych více peněz (cca o 4 000,- více).“*

SP: *„Systém dávek, aby nebylo výhodnější pobírat dávky než pracovat.“*

SP: *„Pravomoce pracovníků Úřadu při zjištění zneužívání dávek např. využití policie při podezření a na základě výpovědi ostatních důkazů možnost odejmutí dávky.“*

SP: *„Občas si říkám, že je v některých fázích třeba změnit přístup. Někdy je třeba více empatie někdy represe.“*

SP: *„Přístup pracovníků přímé obslužné péče a zdravotních sester při chápání poslání služby.“*

SP: *„Ne, snad jen by se mi líbilo, kdyby v sociální práci pracovalo více mužů. Cítím, že by klienti potřebovali mít mužské vzory. A ve smíšeném kolektivu se dle mého lépe pracuje.“*

SP: *„Ráda bych věděla, jak klienty motivovat, bez motivace je těžké najít chuť do další činnosti.“*

SP: *„Těžko říci, sociální pracovníci mají malé kompetence, musí čekat na vyjádření soudů.“*

SP: *„Zrušila bych SQSS, nejsou důležité, ale ne až tolik důležité. Pracovníci přímé obslužné péče jsou nedostatečně kvalifikovaní, řeší, jen aby byl klient v čistotě nic víc.“*

SP: *„Aby byly děti vděčný za službu, a chovaly se k nám slušně. Lepší podmínky, více financí na činnost, lepší materiální zabezpečení střediska, větší prostor.“*

SP: *„Stabilnější financování z grantů a příspěvků města. Před studiem sociální práce bych nejprve prověřovala, zda mají studenti správný vztah k lidem. Více zaměstnanců ve střediskách pro děti, zaměstnancům pracujícím s dětmi bych dala více dní placené dovolené jako učitelům. Ubrala bych formulářů. Zvýšila bych platy pracovníkům neziskových organizací na úroveň úředníků.“*

SP: „Mít více času na rozhovory s jednotlivými klienty a zamezit, aby se ze sociální práce díky přebujelé administrativě nevytrácel člověk!“

3. Téma: Pomoc

Tématická otázka: Kdo nebo co vám pomáhá, když si s něčím v zaměstnání nevíte rady?

Kolegové – 18

Vedoucí – 11

Jiný odborník – 4

Supervize – 4

Školení – 3

Zákony – 2

Internet – 2

SP: „Kolegyně, některé věci řešíme v týmu (IP, SQSS). S ředitelem přijímání klientů, pokud jde o právníckou záležitost, kontaktuji pracovníci na MPSV.“

SP: „Nebojím se zeptat, volám, pídím se (totéž očekávám od svých zaměstnanců).“

SP: „Nemáme supervize, ale porady v rámci zúkolování, zákony, metodické pokyny, samostudium.“

SP: „Internet, mamka (zkušenosti, psycholog).“

SP: „Sport, vycházky do přírody – vymytí mozku tichem, konzultace s kolegyněmi příp. nadřízenými, určitě mi velmi pomáhá individuální supervize.“

SP: „Jsem věřící a víra v Boha a dobro mi pomáhá řešit různé situace. Hovořit s lidmi různého zaměření a smýšlení mi dává sílu jít dál i ve chvílích nezdaru. Také se často navracím k podobným situacím, které jsem řešila během mnohaleté praxe s nemocnými. Rovněž mám několik kolegů – přátel, na které se mohu kdykoliv obrátit.“

4.2.7 Motivace

Téma: Důvod výběru profese

Tématická otázka: Proč jste si vybral/a profesi sociálního pracovníka?

Chci pomáhat lidem – 8

Chci pracovat s lidmi – 8

Nevybrala, byla to příležitost – 4

Od dětství tendence pomáhat – 4

Baví mě práce s lidmi – 3

Díky zkušenosti – 3

Rodiče pracují v pomáhajících profesích – 3

Ráda komunikuji s lidmi – 2

SP: „*Smysluplná činnost, jiné než na praxi.*“

SP: „*Nevybrala, přišlo to.*“

SP: „*Původně jsem chtěla na mateřinku.*“

SP: „*Už v dětství jsem chtěl pomáhat lidem, mamka pracovala v domově důchodců. Pracoval jsem u vojáků jako zdravotní sestra, mohl jsem pracovat ve věznici jako vychovatel, ale nechtěl jsem tam, neviděl jsem tam smysl pomáhat.*“

SP: „*Je to práce s lidmi, nabízí široké spektrum klientů, se kterými mohu pracovat, není to monotónní práce.*”

4.2.8 Zpětná vazba

Jak se vám odpovídalo na tyto otázky? Je něco, co byste rád/a doplnil/a?

SP: „*Otázky byly dobře postavené, nebyly odborně zatěžující.*“

SP: „*Některé otázky byly špatně položené, špatně se na ně odpovídalo.*“

SP: „*Otázky jsou zajímavé, nad některými jsem dlouho přemýšlela.*“

SP: „*Odpovídalo se mi dobře, protože jsem vykonávání své práce brala vždy spíše jako poslání..*“

5 Diskuze

Cílem této práce bylo zjistit, jaká očekávání mají klienti na sociální pracovníky a získat tak povědomí o tom, jak se sociální pracovníci s těmito očekáváním každodenně vypořádávají. V teoretické části jsem pomocí syntézy dostupných zdrojů o zkoumaném fenoménu objasnila stěžejní pojmy jako jsou např. etika, sociální práce, sociální pracovník, klient sociálních služeb apod. Rovněž jsem se snažila charakterizovat současnou problematiku etiky v sociální práci.

V empirické části jsem se zabývala hledáním odpovědí na 4 výzkumné otázky: 1. Jakou mají klienti představu o profesi sociálního pracovníka? 2. Co všechno klienti nejčastěji očekávají od sociálního pracovníka? 3. Jak vnímají sociální pracovníci etiku při vykonávání své profese? 4. Jakou roli hraje stres v každodenní praxi sociálních pracovníků? Pro potřebu našeho výzkumu jsem se dotazovala 18 klientů sociálních služeb a 22 pracovníků sociálních zařízení, organizací a institucí v okrese Písek

Nejprve jsem klientům i sociálním pracovníkům položila otázku: Co nebo kdo je napadne, když se řekne sociální pracovník? Obě skupiny dotázaných vycházely z vlastní zkušenosti. Klienti sociálních pracovníků Úřadu práce ČR tvoří třetinu všech dotázaných klientů, proto není divu, že nejčastěji zazněla jako odpověď práce s lidmi na úřadech. Klienti NZDM Naděje uvedli, že sociální pracovník pomáhá dětem a klienti domovů pro seniory kladli největší důraz na čas a prostor k rozhovoru a na pomoc při uspokojování potřeb. Sociální pracovníci převážně vnímají sociálního pracovníka jako odborníka na sociální práci. Druhou čtenou odpovědí bylo, že sociální pracovník je člověk, který pomáhá řešit klientovu situaci.

Na otázku: Co podle vás dělá sociální pracovník? Klienti odpovídali obdobně jako na předchozí otázku. Oproti tomu na druhou otázku: Co je náplní práce sociálního pracovníka? odpovídali sociální pracovníci velice rozdílně, poněvadž vycházeli z vlastních poskytovaných služeb. První místo obsadila administrativní činnost, kterou musí vykonávat všichni pracovníci ze zákona, bohužel tato povinnost je na úkor přímé práce s klienty. Klient však tuto administrativní zátěž nevidí. Stejně tak je povinností pracovníků vypracovávat standardy kvality a individuální plány každého klienta. Potvrzuje to i následující otázka ohledně činností pracovního dne. Druhé místo po administrativě obsadilo sociální šetření, což také plyne z převahy klientů Úřadu práce ČR.

Další otázky na klienty přinesly následující zjištění: Dotázaní chtějí nejčastěji od sociálního pracovníka poradit se svou situací, stejně jako popisuje Navrátil (2004). Klienti Úřadu práce ČR potřebují nejčastěji pomoci najít práci. Uživatelé pobytových zařízení si potřebují hlavně popovídat. Téměř všichni klienti hledají radu, někteří také porozumění a podporu. Abych mohla dojít ke srovnání výsledků, zeptala jsem se i sociálních pracovníků, jaká na ně mají klienti očekávání. Sociální pracovníci se domnívají, že klienti očekávají pomoc v nepříznivé sociální situaci, poradenství nebo přiznání či zvýšení dávky, což se také potvrdilo. Ale již nevyžadují doprovod na Úřad práce, do banky, jak si někteří pracovníci mysleli.

Také jsem se klientů dotazovala, jaký by měl být sociální pracovník. Klienti by nejraději spolupracovali se vstřícným, ochotným, hodným, spravedlivým odborníkem, který pro ně má pochopení. A nejraději by od něho slyšeli samé dobré zprávy, že se zvýší důchod, že dosáhnou na dávku nebo že pro ně má vhodnou práci. Chtěli by se dozvědět potřebné informace. Potěší je, když pocítí ochotu pomoci z pracovníkovy strany. Rozhodně budou vděční, projeví-li pracovník zájem o jejich osobu. Nenadál (2004) též řekl, že každý klient očekává od poskytovatele služby splnění vlastních požadavků. Některé vlastnosti služeb jsou z jeho pohledu více důležité a některé méně. Naopak klienty může naštvat, pokud je pracovník odmítne, protože nemá dostatek času. Klienti si samozřejmě nepřejí dostat vynadáno ani nechtějí poslouchat, co dělají špatně nebo že něco nesmí. Uživatele také nepotěší zvýšení nájmu, či oznámení, že nemají dostatek peněz na léky.

Oběma skupinám informantů jsem zadala stejné otázky týkající se vzájemné komunikace. Sedm klientů se při komunikaci se sociálním pracovníkem cítí nepříjemně či nejistě, dobře se cítí 6 klientů a 4 klienti uvedli, že záleží na tom, s kým, kdy a kde hovoří. Zatímco 7 sociálních pracovníků řeklo, že záleží na situaci a na klientech. Dobře se komunikuje pouze 4 pracovníkům, 3 pracovníci uvedli, že s klienty komunikují bez problému a 1 pracovník se při jednání s klienty cítí potřebně a pouze 1 klient výborně. Praxe potvrzuje důležitost etiky v křehkém pracovním vztahu klienta a pracovníka podle Úlehly (1999). V některých zařízeních jako je NZDM nebo Středisko Naděje se sociální pracovníci výrazněji potýkají s tím, že není jednoduché se domluvit s klienty na společné práci a dojít ke spokojenosti s jejím výsledkem. Práce s klientem má být příjemná pro obě strany, pak může vést k pocitu spokojenosti a radosti, jak říká Úlehla (1999).

Nyní budu soustředit více pozornosti na sociální pracovníky. Během společných rozhovorů vyšlo na povrch mnoho zajímavých názorů. Otázka: Jak vás naplňuje vaše profese? byla poměrně náročná na zodpovězení a sebereflexi. Devět dotázaných má radost z pomoci druhým, profese sociálního pracovníka úplně naplňuje 4 pracovníky, 3 naplňuje a 3 naplňuje dostatečně. Převážná část dotázaných uvedla, že cítí uspokojení ze své práce, když se jim od klientů dostane pozitivní zpětné vazby a na druhé straně pracovníci vnímají těžkosti, které přináší práce s lidmi. Všech 22 pracovníků vnímá při své profesi propojení s etikou, 6 z nich pokládá etické jednání za nutnost a 5 pracovníků vnímá etiku v každé situaci při jednání s lidmi.

Při problematické situaci si uvědomují etiku 4 lidé. Etický kodex, ale i zachování důstojnosti zmínili 3 pracovníci. Zachování mlčenlivosti si vybavily 2 osoby a 1 člověk pokládá etiku za nejdůležitější. Nízký počet pracovníků, kteří vnímají etiku v problematických situacích možná pramení ze 3 důvodů, jež popisuje Musil (2004). Háček je v tom, že sociální pracovníci etická dilemata běžně prožívají a řeší, ale neoznačují je. Kanne (2013) podává vysvětlení, že každodenní praxe přináší složité otázky, ale často chybí úvaha o rozměru těchto otázek.

Zajímalo mne také, proč dotazovaní vykonávají právě tuto profesi. Osm lidí uvedlo jako hlavní důvod, že chtějí pomáhat lidem, stejně tak 8 pracovníků chtělo vždycky pracovat s lidmi. Čtyři pracovníci řekli, že si to sami nevybrali. Od dětství mají tendenci pomáhat 4 dotazovaní. Tři uvedli, že je baví práce s lidmi. Díky vlastní zkušenosti se do pomáhajících profesí dostali 3 pracovníci. Také 3 lidé se svěřili, že jejich rodiče pracují v pomáhajících profesích a 2 osoby rádi komunikují s lidmi.

Kladete si někdy otázku, proč vykonáváte svou profesi? A proč ji děláte tak a ne jinak? Devět sociálních pracovníků si tuto otázku vůbec neklade, jelikož vědí, proč svou práci dělají. Naopak si ji klade 5 osob. Velmi často se sami sebe ptají 2 lidé. Tři pracovníci uvedli jako důvod, že je baví práce s lidmi. Součástí této otázky je, jestli si říkají, zda by šlo svou práci vykonávat i jinak. Tři pracovníci odpověděli, že svou práci dělají, jak nejlépe dovedou. Ne odpověděli 2 lidé, ano odpověděl pouze 1 člověk. Bylo zajímavé sledovat reakce některých pracovníků na tuto otázku. Domnívám se, že převážná většina ji pojala negativně. Nejspíš si říkají, že pokud si ji člověk klade, tak z důvodu pochybení ve své práci. Úlehla (1999) říká, že čím přesněji dokáže sociální pracovník zodpovědět tuto otázku, tím otevřeněji bude moci respektovat své a klientovy potřeby, proto je třeba si ji opakovaně pokládat.

Podobně se sociální pracovníci zdráhali odpovídat na otázku: Jakou roli hraje stres při vykonávání vaší práce? V problémové situaci pocítuje stres 8 lidí. Stres neregistrují 4 pracovníci a u 2 lidí hraje stres průměrnou roli. Většina dotázaných uvádí, že záleží na pracovním vytížení, které je často nárazové. Někteří pracovníci Úřadu práce jsou momentálně klidní, protože je téměř přirozená nezaměstnanost, tudíž mají málo nových uchazečů o zaměstnání. Na rozdíl od sociálních pracovníků v domovech pro seniory, kde se mají opravdu co otáčet. Myslím si, že 2 pracovnice jsou na celý domov pro seniory opravdu nedostatečný počet při všem nároku.

Proto jsem se zajímala, jestli existuje něco, co by si sociální pracovníci přáli ve svém zaměstnání změnit a jak by to provedli. Dostalo se mi hned několik velice zajímavých nápadů a řešení problémových oblastí. Převážná část pracovníků uvedla změny. Velice mne překvapilo, že si pouhých 8 pracovníků přeje méně administrativy, více času na klienty požadují jen 4 lidé, více kvalifikovaného personálu chtějí taktéž 4 pracovníci, 3 lidé si přejí vyšší pravomoce, změnu zákonů požadují 3 lidé, stejně tak i snížení dávek, vyšší plat chtějí 2 pracovníci. Změnit přístup pracovníků přímé péče chtějí 2 osoby, více mužů v sociální práci si přeje pouze 1 člověk, stejně jako zrušení SQSS. Tipovala jsem, že si budou všichni pracovníci přát vyšší mzdu, což uvedli jen 2 lidé. Dále jsem předpokládala jako odpovědi: méně administrativy, více času na klienty nebo změnu zákonů, aby měli lidé větší motivaci pracovat. Také jsem si říkala, že si pracovníci budou přát vyšší společenské postavení a méně pracovních činností.

Nerada bych opomenula otázku, kdo nebo co sociálním pracovníkům nejvíce pomáhá, když si s něčím neví rady. Většina dotázaných se radí s kolegy, které uvádí Úlehla (1999) jako jeden z pramenů, z nichž sociální pracovník čerpá. Polovina žádá o radu svého vedoucího, 4 se obrací na jiného odborníka a jen 4 využívají supervize, 3 školení, 2 pracovnice hledají pomoc v zákonech, 1 na internetu a 1 osoba má oporu ve své víře. Náboženská víra pomáhá uspokojovat potřebu jistoty, bezpečí, orientace v životě, správnosti jeho vedení, možnost opření se o autoritu. Víra dodává sílu, chrání proti zhroucení a přináší naději v budoucnost. Bůh má ke každému člověku osobní vztah, jeví o něj osobní zájem, čímž člověku vzroste sebevědomí a sebeúcta. Vysvětluje Poněšický (2006). Jedna osoba také čerpá z dřívějších zkušeností. Matoušek (2003) říká, že se lze zbavit dilematických situací, tím že si osvojíme určitý postup řešení.

Každý z informantů může chápat dané otázky zcela odlišným způsobem. Taktéž záleží na samotném člověku, do jaké míry je ochoten být upřímný, jakou má schopnost sebehodnocení, v jakém je momentálním rozpoložení, či jestli mu je tazatel sympatický.

6 Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo reflektovat současnou problematiku každodenní etiky sociálních pracovníků v očekávání klientů. V teoretické části jsem objasnila stěžejní pojmy a provedla syntézu dostupných zdrojů o zkoumaném fenoménu. Ve výzkumu jsem se zabývala hledáním odpovědí na stanovené výzkumné otázky.

Výsledky prokázaly, že klienti sociálních služeb mají poměrně reálnou představu o profesi sociálního pracovníka i jeho činnosti. Následně jsem zkoumala jednotlivá očekávání klientů od samotné profese sociálního pracovníka. Očekávání klientů jsou velice různorodá podle sociálních služeb, které klienti požadují. Například 6 dotázaných klientů očekává, že jim sociální pracovník poradí s řešením jejich problému. Klienti od pracovníků Úřadu práce ČR požadují zprostředkování vhodného zaměstnání nebo přiznání či zvýšení sociální dávky. Uživatelé pobytových zařízení vyžadují zejména prostor a čas k rozhovoru. Z odpovědí také vyplynulo, že si klienti přejí jednat s ochotným odborníkem, který na ně má čas a poradí, jak nejlépe vyřešit svou situaci. Je zajímavé, že se při komunikaci s pracovníkem 7 klientů cítí nepříjemně, 6 klientů se cítí dobře a 4 klienti uvedli, že záleží na situaci.

Ve druhé polovině empirické části jsem se zaměřila na sociální pracovníky. Účelem výzkumu bylo získání potřebných podkladů pro zodpovězení otázky, jak se sociální pracovníci vypořádávají s očekáváními klientů v každodenní praxi.

Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci Úřadu práce ČR dobře odhadují očekávání jejich klientů. Polovina sociálních pracovníků pobytových zařízení sociálních služeb zná potřeby svých klientů. Všichni sociální pracovníci vnímají etiku při vykonávání své profese. Devět dotázaných pracovníků si neklade otázku, proč dělají svou profesi. Jako důvod uvádějí, že vědí, proč svou práci dělají, oproti tomu si tuto otázku klade 5 dotázaných pracovníků. Stres pociťuje v náročných situacích 8 informantů. Každý dotazovaný sociální pracovník se v případě potíží obrací na své kolegy, polovina řeší problém se svým vedoucím a pouze 4 sociální pracovníci využívají supervize. Jeden sociální pracovník uvedl, že má oporu ve víře.

Myslím si, že je nesmírně důležité umět reflektovat svou činnost, jednání v různých situacích a sebe sama. Pokud porozumíme sami sobě, bude pro nás snazší vyznat se v druhých. Domnívám se, že věřícímu člověku víra může dodávat pocit větší jistoty. Možná kdyby rodiče či učitelé na základní škole vedli děti více k sebereflexi, tak by děti mohly být lépe připraveni pro život a jakékoliv budoucí povolání.

V neposlední řadě jsem se zajímala o to, co by si sociální pracovníci přáli změnit ve své práci. Odpovědi byly následující: méně administrativy, více času na klienty, více kvalifikovaného personálu, vyšší kompetence, změnu zákonů, snížení sociálních dávek, vyšší plat, změnu přístupu pracovníků přímé péče, více mužů v sociální práci apod. Osobně bych také navýšila počty sociálních pracovníků nejen v pobytových zařízeních, aby se předešlo přetěžování pracovníků, které může vést až k syndromu vyhoření. Dále bych zavedla pravidelná setkávání sociálních pracovníků a dalších pracovníků multidisciplinárního týmu v jednotlivých okresech, aby došlo k lepšímu propojení a výměně informací. Myslím si, že je zapotřebí více a lépe informovat veřejnost o profesi sociálního pracovníka, jeho činnosti a kompetencích. Pokud bude veřejnost vědět, jaké jednání od sociálních pracovníků očekávat, pak může podat zpětnou vazbu. Což by mohlo přispět ke zkvalitnění služeb. Jednotlivé názory informantů se velice liší. Každý vychází přirozeně z vlastních potřeb a zkušeností.

Taktéž sympatizuji s názorem, že by bylo velice přínosné, kdyby v sociální oblasti působilo více mužů. Za nezbytně nutné považuji upravit výši sociálních dávek tak, aby se lidem vyplatilo legálně pracovat. Nemyslím si, že by bylo vhodné zvýšit kompetence sociálních pracovníků. Co se týče etického kodexu, myslím, že by bylo potřeba jej aktualizovat dle současných problémů, které přináší každodenní praxe. Jedna sociální pracovnice podle mého názoru dobře vystihla současnou problematiku sociální práce, když pravila: *„Přála bych si mít více času na rozhovory s jednotlivými klienty a zamezit, aby se ze sociální práce díky přebujelé administrativě nevytrácel člověk.“*

Zpětně si uvědomuji, že jsem opomenula otázky: Jaký si myslíte, že jste jako sociální pracovník? Jaké jsou vaše přednosti a jaké slabé stránky? Co pro vás znamená pojem etika? V souvislosti s fenoménem etiky v sociální práci existuje mnoho nezodpovězených otázek, které si zaslouží naši pozornost. Samotným závěrem si dovoluji citovat jednu sociální pracovnici. *„V sociální práci jsou pojmy etika, morálka a svědomí těsně propojeny. Klienti od nás očekávají, že s nimi budeme jednat bez předsudků a v nás naopak taková pomoc zanechá pozitivní pocity.“*

7 Seznam informačních zdrojů

Použité bibliografické zdroje:

1. ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*, vyd.2. Brno: Academia. 2001, 292 s. ISBN 80-200-0917-5.
2. BANKS, Sarah. *Ethics and Values in Social Work*, London: Macmillan Press. 2006, 256 p. ISBN-13: 978-1403994202.
3. BECKETT, Chris., MAYNARD, Andrew. *Values and Ethics in Social Work*, London: Sage Publications, 2005. 200 p. ISBN 978-1-4462-0319-4.
4. BLECHARZ, Pavel. *Základy moderního řízení kvality*. Praha: Ekopress. 2011, 122 s. ISBN 80-86929-75-0.
5. CHAPMAN, Richard (ed.), *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*, Praha: Slon, 2003, 262 s. ISBN 80-86429-14-8.
6. FISCHER, Ondřej, MILFAIT, René (eds.), *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2010, 248 s. ISBN 80-85570-73-4.
7. GOLDMANN, et al. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, Praha: Grada, 2012, 192 s. ISBN 978-80-247-7874-7.
8. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
9. HLADÍK, Jaroslav. *Společenské vědy v kostce*, vyd.3. Havlíčkův Brod: Fragment. 2004, 108 s. ISBN 80-7200-966-4.
10. HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*, Praha: Grada, 2014, 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
11. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. 2003, 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
12. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*, vyd.5. Praha: Portál. 2006, 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
13. KUTNOHORSKÁ, Jana. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2007. 164 s. ISBN 80-247-2069-2.
14. LUŽNÝ, Dušan. *Náboženství a moderní společnost*, Brno: Ústav religionistiky Filozofické fakulty Masarykovy univerzity, 1999, 183 s. ISBN 80-210-2224-8.
15. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

16. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*, vyd.1. Praha: Portál, 2001, 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
17. MICHALÍK, et al. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*, Praha: VCIZP, 2008. 142 s. ISBN 80-903658-2-7.
18. MÜHLPACHR, Pavel (ed.), *Sociální práce jako životní pomoc*, Brno: Masarykova univerzita, 2006, 228 s. ISBN 80-86633-62-4.
19. MUCHA, Ivan. *Sociologie - základní texty*, vyd.2. Praha, 2004. 302 s. ISBN 80-86391-13-2.
20. MUSIL, Libor. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“ *dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, 169 s. ISBN 80-903070-1-9.
21. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*, Brno: Marek Zeman, 2001, 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
22. NENADÁL, Jaroslav. *Měření v systémech managementu jakosti*, vyd.2. Praha: Management Press, 2004, 336 s. ISBN 80-7261-110-0.
23. NOVOTNÁ, Eliška. *Základy sociologie*, Praha: Grada, 2008, 192 s. ISBN 80-247-2396-9.
24. PAYNE, Jan. *Hermeneutická etika*, Praha: Triton, 1995, 110 s. ISBN 80-85875-07-1.
25. PATOČKA, Jan. *Přirozený svět jako filozofický problém*, Praha: Publikace Československého spisovatele, Edice Orientace, 1992, 288 s. ISBN 80-202-0365-6.
26. PONĚŠICKÝ, et al. *Člověk a jeho postavení ve světě*, Praha: Triton, 2006, 262 s. ISBN 80-7254-861-1.
27. PAGE, Steve, WOSKET, Val. *Supervising the Counsellor a Cyclical Model*. 2nd ed. London: Brummer-Routledge, 2001, 198 p. ISBN 10 0415207746.
28. PREISS, Mirriam, *Jak zvládnout syndrom vyhoření*, Praha: Grada, 2015, 176 s. ISBN 80-247-5394-2.
29. REAMER, Frederic. *Social Work Values and Ethics*, Columbia: Columbia University Press, 2006, 256 p. ISBN 0-231-13788-5.
30. ROGERS, Carl. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998, 296 s. ISBN 80-7178-233-5.
31. SOKOL, Jan. *Etika a život*. Praha: Vyšehrad, 2010, 240 s. ISBN 80-7429-063-3.
32. ŠIMEK, Jiří. *Lékařská etika*. Praha: Grada, 2015, 224 s. ISBN 80-247-5306-5.

33. ŠTĚPÁNÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2*. Praha: Grada, 2005, 168 s. ISBN 80-247-0844-2.
34. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*, vyd.3. Praha: Slon, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

Použité elektronické zdroje:

Etický kodex a otázky sociálních pracovníků, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 2004. *Sociální práce*. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. č. 4, s. 35. ISSN 1213-624.

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků Společnosti sociálních pracovníků ČR ze dne 19. května 2006*, [online]. 2006 [cit. 2016-04-07]. Dostupné z http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf.

NEČASOVÁ, Mirka. Mezinárodní etický kodex sociální práce - principy. *Sociální práce*, Brno: ASVSP, 4/2004, s. 31-34. [online]. 2004 [cit. 2016-04-07]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf.

MPSV.CZ, *Právní předpisy pro sociální služby*, Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, Praha. [online]. 2006 [cit. 2016-04-07]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf.

MUSIL, Libor, NEČASOVÁ, Mirka. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce|Sociálna práca*, Brno: ASVSP, 2006, č. 3, s. 57. ISSN 1213-6204.

MUSIL, Libor. Komplexnost individuálního posouzení a intervence, Brno: ASVPS, 2004, *Sociální práce. Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. č. 1, s. 62. ISSN 1213-624.

STROUD, Delayne. The Kano Analysis. *Customer Needs are ever changing*. Isixsigma. [online]. 2016 [cit. 2016-04-07]. Dostupné z: <http://www.isixsigma.com/tools-templates/kano-analysis/kano-analysis-customer-needs-are-ever-changing>.

JANEBOVÁ, Radka. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti*. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce, Gaudamus, s. 42. ISBN 80-7435-037-5. [online]. 2010 [cit. 2016-02-07]. Dostupné z: <https://phoenix.uhk.cz/cs-cz/fakulty-pracoviste/ustavsocialni prace/eDokumenty>.

FIVE, Marshall, TERAM, Eli. Believers and Skeptics. *Where Social Workers Situate Themselves Regarding the Code of Ethics*. pages 60-78. 2009 [Published online]. DOI: 10.1080/10508420802623682.

FLECK-HENDERSON, Ann. *Moral Reasoning in Social Work Practise*. The University of Chicago Press. 1991. page. 202. DOI: 10.1086/603833.

HARDESTY, Melissa, *Ethical Labor and the Making of American Family in Child Welfare*. *Humanities and Social Sciences*, Chicago University. 2015. ISSN: 0419-4209.

KANNE, Mariel, *Ethics and Social Welfare*. United Kingdom: Taylor & Francis. Pages 379-398. 2013. ISSN: 1749-6543.

Přílohy

Příloha 1

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1 Etické zásady

1.1 Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských právech a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1.2 Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3 Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1.4 Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5 Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2 Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1 Ve vztahu ke klientovi

2.1.1 Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2.1.2 Sociální pracovník jedná, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2.1.3 Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2.1.4 Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2.1.5 Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6 Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7 Sociální pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2.2.1 Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2.2.2 V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2.2.3 Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3 Ve vztahu ke kolegům

2.3.1 Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2.3.2 Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3 Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskuzí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2.4.1 Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2.4.2 Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2.4.3 Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2.4.4 Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2.4.5 Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6 Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5 Ve vztahu ke společnosti

2.5.1 Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2.5.2 Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2.5.3 Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2.5.4 Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2.5.5 Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6 Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a

vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy, by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou: kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace), kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití a kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy, které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta, při konfliktu klienta a jiného občana, mezi institucí či organizací a skupinou klientů, při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností a při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít

možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, eventuelně i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Zdroj: Společnost sociálních pracovníků České republiky

Příloha 2

Kanův model tří typů charakteristik kvality

Schéma 1: Základní kvalita

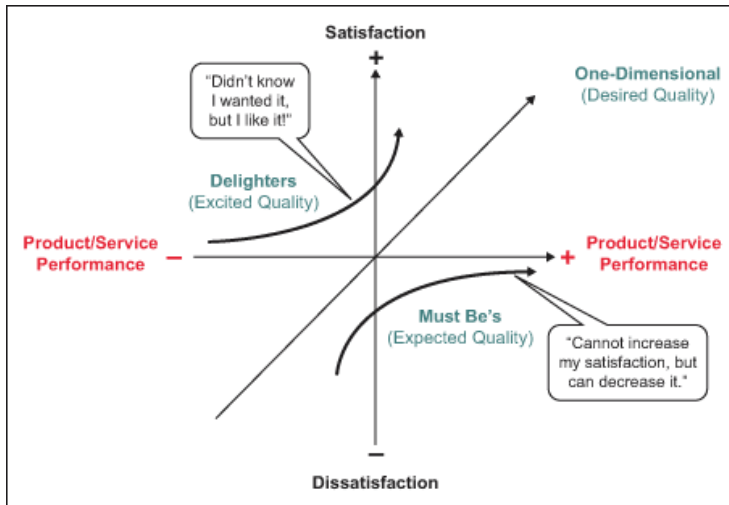


Schéma 2: Očekávaná kvalita

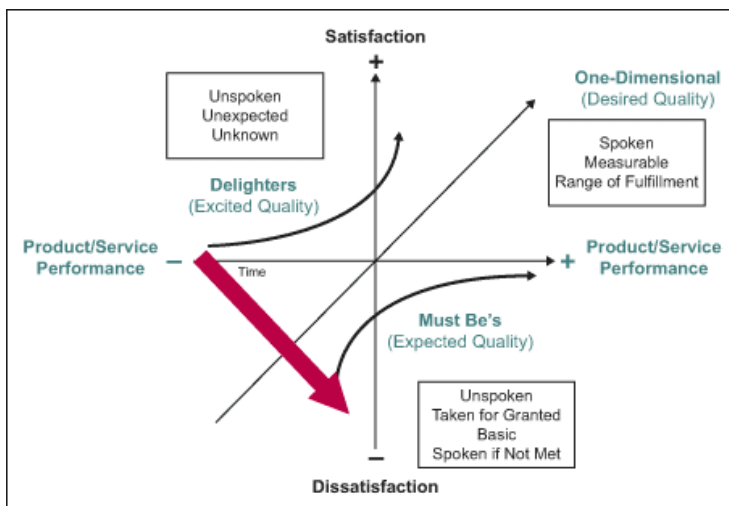
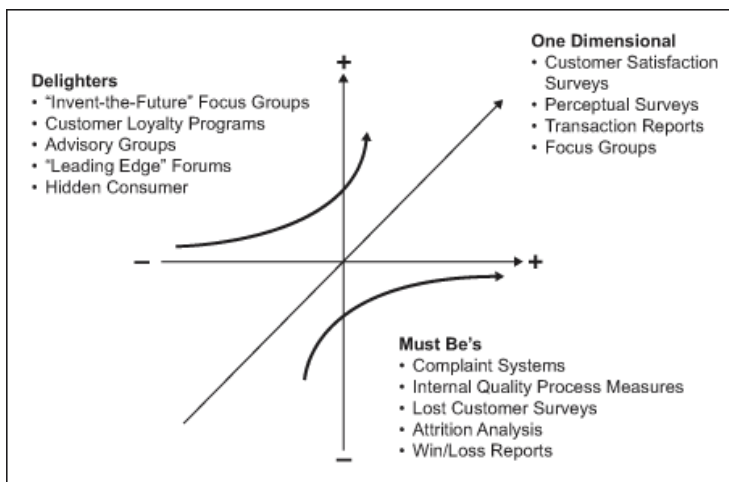


Schéma 3: Překvapivá kvalita



Zdroj: www.isixsigma.com/tools-templates/kano-analys.

Příloha 3

Zjišťování spokojenosti zákazníků sociálních služeb

V letech 2007 – 2008 byl realizován výzkum postoje uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb vzhledem k novému modelu sociálních služeb v ČR. Cílovou skupinou byli uživatelé sociálních služeb, převážně příjemci příspěvku na péči ve všech 4 stupních závislosti na péči – 702 respondentů. A druhou cílovou skupinou byli poskytovatelé sociálních služeb. Z výzkumu vyplynulo následující: Uživatelé očekávají větší a vyšší podporu státu, většina uživatelů optimisticky hodnotí vývoj služeb, přístup úředníků Obecních úřadů považují za dobrý, platba za sociální službu se zvýšila, avšak kvalita zůstala stejná, uživatel si více připadá jako zákazník, poskytovatel s uživatelem vypracovává a průběžně hodnotí individuální plán o průběhu služby.

Do budoucna uživatelé výrazně očekávají zlepšení sociálních služeb, vyšší finanční podporu od společnosti, zejména podporu domácí péče. Za největší klad občané považují vyšší míru svobody a samostatnosti (pomocí příspěvku na péči). Největším nedostatkem je nízký přísun financí, zrušení dalších dávek a nedostatečné finanční ohodnocení pečujících osob. (Michalík et al. 2008).

Poskytovatelé sociálních služeb hodnotí příspěvek na péči jako užitečnější než předchozí sociální dávky, zároveň si ztěžují na zneužívání příspěvku uživateli. Pro bezproblémový chod služby by sociální pracovníci potřebovali 1,5x více finančních prostředků. Uživatel sociálních služeb má více práv než dříve.

Do budoucna se poskytovatelé domnívají, že se budou zlepšovat podmínky poskytování služeb, bude více rozvíjena domácí péče, stát nebude více rozvíjet pobytové služby, stát výši příspěvků na péči spíše sníží. Poskytovatelé tvrdí, že se zvýšila kvalita poskytovaných služeb (výsledky potvrzují opak), problémy nastávají v navýšení administrativní práce a v oblasti personálního zařazení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Poskytovatelé jsou nespokojeni s průběhem dotačních řízení, hodnocení projektů nepovažují za spravedlivý. Vztahy k uživatelům se nezlepšily, spíše zůstaly stejné. Většina považuje standardy sociálních služeb za dobrý počín. (Michalík et al. 2008).

Příloha 4

Seznam otázek polostrukturovaného rozhovoru

A) Otázky pro klienty:

1. Kdo nebo co vás napadne, když se řekne sociální pracovník?
2. Co podle vás dělá sociální pracovník?
3. Jaký by měl podle vás být sociální pracovník?
4. Jak by vám měl sociální pracovník pomoci? A s čím by vám měl pomoci?
5. Co byste rád/a slyšel/a od sociálního pracovníka?
6. Co byste nerad/a slyšel/a od sociálního pracovníka?
7. Jak se cítíte, když hovoříte se sociálním pracovníkem?
8. Jak byste se chtěl/a cítit při rozhovoru se sociálním pracovníkem?
9. Jak se vám odpovídalo na tyto otázky?
10. Je něco, co byste chtěl/a doplnit, na co jsem se vás nezeptala?

B) Otázky pro sociální pracovníky:

1. Kdo nebo co vás napadne, když se řekne klient sociálních služeb?
2. Kdo nebo co vás napadne, když se řekne sociální pracovník?
3. Co od vás klient většinou požaduje?
4. Jaká je náplň vaší práce?
5. Jak se cítíte, když hovoříte s klientem?
6. Jak byste se chtěl/a cítit?
7. Jak vypadá váš typický den v práci?
8. Jak dlouho pracujete v sociální oblasti?
9. Kladete si někdy otázku, proč vykonáváte tuto profesi a proč ji děláte zrovna a ne jinak?
10. Jak vnímáte při své profesi propojení s etikou? A v jakých situacích?
11. Je něco ve vaší práci, co byste rád/a změnil/a? Případně jak?
12. Co vás vedlo k výběru profese sociálního pracovníka?
13. Co nebo kdo vám pomáhá, když si s něčím v zaměstnání nevíte rady?
14. Co od vás klienti většinou očekávají?
15. Jakou roli hraje stres při vykonávání vaší práce?
16. Jak vás tato profese naplňuje?
17. Jak se vám odpovídalo na tyto otázky? Je něco, co byste chtěl/a doplnit?

Zdroj: Vlastní výzkum

Seznam tabulek a schémat

Tabulka 1 Výzkumná sonda.....	40
Tabulka 2 Doba působení v sociální práci.....	49
Tabulka 3 Etika v profesi sociálních pracovníků.....	54
Schéma 1 Základní kvalita.....	74
Schéma 2 Očekávaná kvalita.....	75
Schéma 3 Překvapivá kvalita.....	75

Seznam zkratk

ASVSP – Asociace vzdělavatelů v sociální práci
IFSW – Mezinárodní federace sociálních pracovníků
IP – Individuální plánování
K – Klient sociálních služeb
MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
NRP – Náhradní rodinná péče
NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
OSPOD – Oddělení sociálně právní ochrany dětí
OSSZ – Okresní zpráva sociálního zabezpečení
PNP – Příspěvek na péči
SP – Sociální pracovník
SQSS – Standardy kvality sociálních služeb