

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2013

Lucie Kolaříková

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce
Charitativní a sociální práce

Lucie Kolaříková

*Potřeba pastoračního asistenta pro
pracovníky v Charitní pečovatelské službě
Olomouc*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Doležel Jakub, Th. D.

2013

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

V Olomouci dne 3. 4. 2013

.....

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu mojí bakalářské práce, panu Mgr. Jakubovi Doleželovi za vedení, trpělivost a poradenství při tvorbě práce. Děkuji organizaci CHPS, která mi umožnila zprostředkovat výzkum a všem respondentům, kteří odpovídali na mé dotazy. Dále bych chtěla poděkovat svým blízkým a přátelům, kteří mne podporovali.

Děkuji Pánu Bohu za jeho pomoc a potřebné milosti.

Obsah

Úvod	6
Teoretická část	8
1. Pastorace, pastorační péče	8
1.1. Pastorační asistent	11
1.2. Pastorační koncept	14
1.3. Pastorační rozhovor	16
1.4. Pastorační péče v sociální práci	18
2. Pečovatelská služba	21
2.1. Osobnost pracovníka v sociálních službách	22
2.2. Charitní pečovatelská služba Olomouc (dále CHPS)	23
2.2.1. Personální zajištění CHPS	24
2.2.2. Vzdělávání pracovníků	26
2.2.3. Pracovníci Charity ČR	28
2.2.3.1. Zásady a hodnoty charitní služby	28
2.2.3.2. Křesťanský přístup a charakter pracovníků Charity	28
2.2.3.3. Odborné a osobnostní kvality pracovníků Charity	29
2.2.3.4. Práva charitních pracovníků	29
Výzkumná část	30
3. Design výzkumu - Metodologie	30
3.1. Cíle výzkumu	30
3.2. Popis sledovaných jedinců - Výzkumný vzorek	30
3.3. Metoda sběru dat	30
3.4. Technika analýzy	33
3.5. Prostředí	33
3.6. Etické aspekty	33
3.7. Limity	34
4. Výsledky	35
4.1. Potřebnost pro pracovníky nesetkávající se s PA	36
4.1.1. Potřebnost v profesní rovině	36
4.1.1.1. Setkávání nad knihou	37
4.1.1.2. Potřebnost pro klienty	37
4.1.1.3. Souhrn	38

4.2.	Potřebnost pro pracovníky setkávající se s pastoračním asistentem.....	38
4.2.1.	Potřebnost v profesní rovině.....	38
4.2.1.1.	Potřebnost pro práci s klienty	39
4.2.1.2.	Potřebnost identity organizace.....	40
4.2.1.3.	Souhrn.....	40
4.2.2.	Potřebnost v osobní rovině	40
4.2.2.1.	Potřebnost při řešení problémů.....	41
4.2.2.2.	Duchovní doprovázení.....	41
4.2.2.3.	Přínos osobnostního charakteru PA.....	41
4.2.2.4.	Souhrn.....	42
4.3.	Potřeba jiného typu nabídky kromě pastoračního asistenta	42
4.3.1.	Souhrn.....	43
4.4.	Diskuze	44
	Závěr.....	46
	Seznam Literatury.....	48

Úvod

Pro volbu daného tématu svojí bakalářské práce jsem se rozhodla proto, že jsem byla účastná po dobu jednoho měsíce na praxi v Charitní pečovatelské službě v Olomouci (dále CHPS). Během praxe jsem se setkávala s pracovníky, klienty i pastoračním asistentem. Jako pozorovatel jsem se zúčastňovala skupinových setkávání pracovníků s pastoračním asistentem v dané službě a pozorovala, co se na setkávání odehrává, v jakých podmínkách se pracovníci s asistentem setkávají, kolik pracovníků se zúčastňuje a uvažovala nad tím, jak jsou tato setkání pro pracovníky významná, potřebná.

Vašátková a Vyhnálková (2008, s. 32) ve své publikaci uvádějí, že na pracovníky v sociálních službách jsou často kladeny vysoké požadavky. Sociální služba je náročná tím, že od pracovníků očekává neustále vstřícný a lidský přístup, odbornost. Tyto nároky mohou způsobovat stres, zvláště když pracovníci nemají k dispozici dobré pracovní zázemí. Strogan (Vitásek, Kepřt, 2011, podle Strogana, 2012, s. 16) ve své diplomové práci uvádí, že pastorační asistent je osoba, která se zajímá o potřeby pracovníků Charity, komunikuje s nimi, povzbuzuje je v jejich činnosti a pečuje o jejich společenskou a duchovní oblast. Zajímá mě, v čem pracovníci vnímají pastoračního pracovníka potřebně.

Ráda bych stručně popsala úvod do dané problematiky. Pastore, pastorační činnost nemá v našich poměrech většinou jasné vymezení, avšak lze vycházet z kořenu slova, které má latinský původ „pastor”. Pastor neboli česky pastýř je charakteristický tím, že se musel o své stádo ovcí postarat vždy, za jakýchkoliv situací. Toto povolání se tedy vždy dalo považovat za náročné a odpovědné. Pastorační činnost popisují například autoři J. Křivohlavý, A. Křišťan, P. Ambros, ze kterých vycházím. Dále vycházím z definic katolické církve. Pastore se většinou pojí s osobou, která pracuje ve jménu církve na základě křesťanských principů, avšak na druhé straně se předpokládá, že daná osoba pomáhá v duchovních či jiných oblastech či doprovází nebo se setkává s lidmi, kteří se k církvi nehlásí.

Cílem mojí práce je zjistit, v čem vnímají pracovníci, konkrétně pracovníci v sociálních službách, sociální pracovník a koordinátor pečovatelské služby, pastoračního asistenta ve službě (CHPS) potřebně, efektivně, jak hodnotí danou funkci.

Svoji práci rozdělují na teoretickou a výzkumnou část. Ve své teoretické části analyzují ze zdrojů odborné literatury kapitulu pastorační péči, do které zahrnují podkapitulu pastoračního asistenta, na jehož potřebnost se vztahuje můj výzkum, dále pastorační koncepty, pastorační rozhovor. Kapitola pastorační péče ještě obsahuje souvislost oborů pastorační péče a sociální práce. Další kapitola pojednává o pečovatelské službě. Danou kapitolu jsem zvolila proto, že popisuje legislativní náležitosti a další charakteristiky sociální služby, ve které jsou pracovníci zaměstnáni, dále obsahuje tato kapitola konkrétní službu CHPS a její personální zajištění a vzdělávání pracovníků. Sociální službu CHPS zřizuje Charita ČR, proto dále popisují podkapitoly dotýkající se pracovníků v Charitě čerpající z dokumentu Směrnice Charity. Pojednávají o zásadách a hodnotách, křesťanském přístupu, charakteru zaměstnanců a právech zaměstnanců. Kapitoly zvolené v teoretické části se tedy dotýkají nějakým způsobem buď pastoračního asistenta nebo pracovníků CHPS.

Ve výzkumné části rozebírám celkovou metodologii kvalitativního výzkumu, která obsahuje cíle výzkumu, výzkumný vzorek, metodu sběru dat, techniku analýzy, prostředí, ve kterém výzkum provádím, etické aspekty a limity výzkumu. Poté rozpracovávám výsledky, které se snaží odpovědět na hlavní výzkumné cíle. V závěrečné podkapitole diskutuji nad výsledky výzkumu.

Teoretická část

1. Pastorace, pastorační péče

V úvodní kapitole pastorace, pastorační péče popisují pastorači z hlediska několika autorů věnujících se dané problematice. Dále čerpám teorii z církevních dokumentů katolické církve. Do kapitoly pastorace zařazují a popisují osobnost a činnost pastoračního asistenta, pastorační koncept, pastorační rozhovor, a souvislosti oborů pastorační péče a sociální práce.

V dějinách do 18. stol. se s pojmem pastorace pojí většinou označení činnosti těch, kteří nesou zodpovědnost za fungování křesťanského společenství. Za posledních 200 let se však pastorace stala předmětem odborné reflexe a vznikl samostatný teologický obor pastorační teologie (Kříšťan, 2008, s. 20).

Pojem pastorace lze chápat jako soubor činností, jejichž cílem je podpořit kvalitu života člověka ve všech jeho dimenzích. Tyto činnosti mají svá východiska či motivaci v evangeliu a jsou zakotveny v křesťanském pojetí života (Kříšťan., 2008, s. 25).

Podle Kodexu kanonického práva (CIC can 515 § 1) se pastoračí rozumí mnohdy činnost, kterou vykonává kněz, zpravidla mimo práce hospodářské a technické. Jindy se rozumí pastoračí pouze přímé vedení farnosti, a to hlavně tehdy, když se uvažuje o knězi jako o pastýři: „Farnost je určité společenství věřících trvale ustavené v partikulární církvi. Pastorační péče o farnost je svěřena faráři jako jejímu vlastnímu pastýři pod autoritou diecézního biskupa” V oficiálním církevním dokumentu Kodex kanonického práva (CIC can 375 § 1) se dále hovoří na jedné straně o knězi a biskupovi jako o pastýřích ve vlastním slova smyslu: „Biskupové, kteří jsou z ustanovení Božího nástupci apoštolů, se stávají skrze Ducha svatého, který jim byl dán, pastýři církve, aby byli učitelé, kněžími posvátného kultu a služebníky církevní moci.“ Na druhé straně mluví jak Kodex (CIC can 230 § 3), tak dokument *Christifideles laici* (Chfl 23) o podílu laiků na pastorační činnosti například takto: „Kde k tomu radí potřeba církve, mohou laici při nedostatku svěcených služebníků doplňovat některé jejich služby, i když nejsou lektory a akolyty. Mohou totiž konat službu slova, řídit liturgické modlitby, udělovat křest a také podávat sv. přijímání ve shodě s předpisy práva.“ Spásné poslání církve se ve světě uskutečňuje nejen skrze hierarchické kněžstvo na základě kněžského svěcení, ale i skrze všechny laiky. Jakožto

pokřtění a na základě svého specifického povolání se laici podílejí na kněžském, prorockém a královském úřadu Kristově takovou individuální měrou, která každému z nich odpovídá. (www.pastorace.cz).

Dokument Evangelium Nuntianti (EN 70) říká: „Laikové jsou svým povoláním postaveni do středu světského prostředí a jsou určeni k nejrůznějším časným úkolům. Proto také mají hlásat evangelium zvláštním způsobem...Jsou jim však otevřeny i jiné situace, ve kterých mohou laici zvěstovat evangelium, jako je např. soužití v manželské lásce, rodině, výchova dětí a dospívající mládeže, působení v zaměstnání či účast na lidském utrpení.“(www.pastorace.cz)

V kořenu slova pastorační nebo pastorální je možno slyšet latinské „pastor“ neboli pastýř. Je možno myslet na zcela konkrétního pastýře, který se stará o své stádo, o to, aby ovce měly co spásat a co pít, aby byly zabezpečeny proti útokům dravé zvěře, aby se neztratily a měly i chvíli pro oddech. Pastýř se stará o své ovce i v případě nemoci, aby dostaly potřebnou lékařskou péči. Pokud se ovce ztratí, přivádí je zpět do stáda a nejen to, pastýřská péče znamená i trvalou přítomnost pastýře u stáda. Obraz pastýře a jeho péče o svěřené stádo se objevuje v Bibli nejčastěji (Křivohlavý, 2000, s. 8).

Obdobně popisuje i Křišťan (2008, s. 20), že postava pastýře měla v kolébce naší civilizace, v předním Orientě archetypální význam, neboť obživa jak kočovného tak usedlého obyvatelstva závisela na chovu dobytka. I v oblasti původu Starého zákona – v dnešním Izraeli bylo nutné, aby stáda koz a ovcí byla odvedena v dobách letního sucha na opuštěné, vzdálené pastviny. Tyto úkoly měli na starost pastýři. Povolání pastýře bylo tedy nelehkým, odpovědným a někdy nebezpečným zdrojem obživy. V Bibli se setkáváme s tím, že dokonce sám Bůh se označuje za pastýře a nebo se mu přisuzují pastýřské vlastnosti. Pro Nový zákon je charakteristické označení pastýře pro syna Božího – Ježíše Krista, který dává život za své ovce.

Ambros (1999, s. 264) popisuje, že mentalitou pastýře je láska. V osobě pastýře se zjevuje vědomí církve. Pastýř je osoba, která vyjevuje lásku zmrtevýchvstalého Krista, který je chápán jako dobrý Pastýř.

Pastorace se může pojímat z evropského nebo anglosaského pohledu. Evropské pojetí se dělí na úzce pojatou pastoraci, jakožto úsilí církve zaměřené především na duchovní

dimenzi člověka a na široce pojatou pastorační péči, jakožto úsilí církve směřující k plnému rozvinutí člověka ve všech jeho dimenzích. (biologické, psychologické, sociální, spirituální). Anglosaské pojetí vnímá pastorační péči jako péči církve zaměřenou na členy církevního společenství nebo jako péči pomáhajících profesí o osobnostní a sociální blaho člověka (od výchovy ke zdravému životnímu stylu, sociální a etické výchovy, až po zvládnání náročných životních situací.), tato péče je součástí edukace (Křišťan, 2008, s. 21).

Jaro Křivohlavý (2000, s. 8) rozumí slovu péče jako opatrování, starání se o někoho či o něco. Věnování pozornosti někomu či něčemu. Zabezpečování pomoci či pečlivé dbání na zdárný vývoj něčeho. V širším pojetí lze chápat péči jako projev opravdové lásky někoho k někomu druhému. To, co se rozumí péčí, si můžeme ujasnit i pohledem na to, co je protikladem péče. Protikladem péče je lhostejnost k někomu či něčemu, nedbat na nic a nevídat si toho, co se děje.

Opatrný (2001, s. 8) definuje v širším slova smyslu pastorační péči, a to v kontextu pastoračních úkolů církve. Pastorační péči v širším slova smyslu rozumí jako jednání s člověkem, kterého respektujeme v jeho jedinečnosti, přistupujeme k němu z pozice věřícího křesťana, doprovázíme ho v jeho obtížích, nemoci, utrpení či umírání a pomáháme mu k lidsky důstojnému zvládnutí jeho životní situace včetně smrti, a to na jemu dostupné úrovni víry s perspektivou jejího možného rozvoje.

Jednání s člověkem se v daném kontextu rozumí kontakt s člověkem, který potřebuje pomoc druhé osoby ke zvládnutí své situace. Tento kontakt má primární cíl být k dispozici druhému člověku, nikoliv si neklade za cíl skryté manipulativní jednání pro náklonnost k víře či přípravu osoby pro přijetí svátostí. Toto jednání má ztělesňovat Boží náklonnost ke všem lidem. Respektování jedinečnosti člověka souvisí na jedné straně s ochranou před manipulací s nemocným, před vnucováním vlastních názorů a postojů, na druhé straně by pastorační pracovník neměl stát vůči nemocnému neutrálně a nepůsobit tak křesťanství neslyšitelným a neviditelným. Doprovázení vystihuje povinnost pomáhajícího doprovázet a respektovat člověka i v jeho těžších chvílích. Je zde důležitá skutečnost, že nemocný nepřichází bez své vlastní historie. Jde svou vlastní cestou a doprovázející se pouze přidružuje. Křesťan by měl pohlížet na nemocného člověka jako na člověka milovaného Bohem. Tento člověk se tak stává předmětem Boží péče, ať už se k ní hlásí nebo nehlásí. Znamená to, že doprovázející bude respektovat nemocného bez ohledu

na to, jak se má nemocný k němu. Může toužit po tom otevřít člověku poklady evangelia a bude toužit po spáse nemocného člověka, ale po Božím vzoru bude respektovat cestu a rozhodnutí nemocného. Lidsky důstojné zvládnutí nemusí vždy znamenat šťastný konec, častěji může znamenat dlouhý vnitřní boj, u kterého může být doprovázející přítomen, ale nemůže jej bojovat za nemocného. Projevem úcty je schopnost a ochota přizpůsobit se stupni víry člověka, kterého pastorační doprovází. Znamená to nepodceňovat nynější stav víry. Postojem respektu se může dále otevřít cesta k dalšímu růstu víry. Pomáhající zkrátka pomáhá doprovázet a neopouštět na cestě, která vede k cíli (Opatrný, 2001, s. 8 - 11).

Předpokládá se, že pastorační péče v uváděném širším slova smyslu, se neomezuje pouze na křesťany, přesněji řečeno na jedince, kteří se ke křesťanským církvím hlásí. Příklady z Evangelii nám ukazují, že Ježíš se postaral i o člověka, který u něho pomoc hledal. Zkušenost ukazuje, že pastýřská péče je vyhledávaná i těmi, kdo do církve nepatří a přesto právě v církvi hledají pomoc. Je nutné ovšem předpokládat, že největší podíl pastorační činnosti církve se bude konat ve prospěch křesťanů a že oni budou očekávat právem péči z křesťanských aspektů kompetentní (Opatrný, 1995, s. 5).

Opatrný (2006, s. 17) v jiné publikaci uvádí, že pastorační praxe musí také reagovat na skutečné situace a potřeby lidí, které jsou sice ustálené v některých oblastech, ale v mnoha dalších oblastech života se potřeby lidí mění v důsledku změn ve společnosti, v níž žijeme.

Pastorační péči pojímají autoři věnující se danému tématu z různých úhlů pohledu. Pojem pastore, pastorační péče, pastorační činnost nemá v našich poměrech většinou jasně dané, přesné ohraničení.

1.1. Pastorační asistent

V následující podkapitole popisují činnost a osobnost pastoračního asistenta. Činnost pastoračního asistenta popisují konkrétně z pohledu A. Opatrného a dokumentů Arcidiecézní Charity Olomouc. Osobnost pastoračního asistenta čerpám z odborné literatury.

Pastoračním asistentem, jednoduše řečeno, je laik, který je zapojen nějakým způsobem v pastorační činnosti. Přitom svou činnost vykonává buď ve farnosti a je mu nadřizen kněz (farář), nebo pracuje na nějakém speciálním odvětví pastore (mládež, nemocní, aj.) a je

prakticky podřízen přímo biskupovi. Službu pastoračního asistenta mohou vykonávat jak muži, tak ženy, neboť má své základy ve všeobecném kněžství, tedy ve křtu (www.pastorace.cz).

Strogan (Graubner 2009, podle Strogana, 2012, s. 14) ve své diplomové práci popisuje pastoračního asistenta ve smyslu kánonu 228 § 1 Kodexu kanonického práva jako jmenovaného odborného duchovního asistenta příslušného arcibiskupství či biskupství. Jmenování uděluje sídelní biskup místní církve (diecéze) a pověřuje ho ke službě vydáním dekretu. Toto jmenování opravňuje vykonávat pastorační službu v konkrétní Oblastní charitě či Charitě dle pokynů a se souhlasem jejího ředitele.

Strogan (2012, s. 15) taktéž vyvozuje, že pastorační asistent je osoba, která se věnuje duchovní podpoře a duchovní péči o zaměstnance a uživatele v Oblastní charitě či Charitě dle principů křesťanské víry.

Vitásek, Kepřt (2011) definují různorodost pracovní náplně pastoračního asistenta, která zahrnuje rozhovory se zaměstnanci Charity, biblické hodiny, modlitby za uživatele a zaměstnance služeb, živý růženec, přítomnost na pravidelných poradách vedení Charity, zúčastňuje se setkávání středisek, setkávání charitních pracovníků, navštěvuje programy těchto středisek. Přípravuje duchovní slovo pro účely charitních porad. Přípravuje také duchovní přednášky různého typu (např. sebepoznání, přístup k nemocným a starým lidem, otázky života a smrti). Pastorační pracovník by se měl zajímat o potřeby pracovníků charity, povzbuzovat je, komunikovat s nimi a pečovat o jejich oblast duchovní nebo společenskou. Služba obsahuje také přípravu různých pobožností (křížové cesty, mše sv.) a organizaci duchovních cvičení. Pastorační asistent přibližuje význam charitního díla všem zaměstnancům, usiluje o etické a morální principy, podává informace o Etickém kodexu Charity ČR, který se snaží uvádět i do praxe. Uživatelům sociálních služeb zprostředkovává duchovní pohovory, přítomnost kněze a podávání svátostí, zejména v pobytových zařízeních Charity (Vitásek, Kepřt, 2011, podle Strogana, 2012, s. 17).

K tomu, aby byl člověk uschopněn k pastorační službě, nestačí pouze úspěšné absolvování seminární či fakultní formace. Je třeba se soustředit na základní vývoj, který probíhá v nitru toho, kdo se plně připravuje přijmout odpovědnost za službu v církvi. Je to proto, že obsahem pastorační služby je sama velikonoční přítomnost zmrtnýchvstalého Krista v životě člověka, kterou zprostředkovává církev. Bůh sám formuje člověka k dané

službě. Podstata proměny člověka ve služebníka církve tkví ve vnitřní obnově, která souvisí s tím, že jedinec dokáže svým pohledem nahlížet na všechny zjevené pravdy víry, na vztahy panující mezi všemi věcmi a Boží trojicí. To se uskutečňuje ve třech pohledech. V kristologickém, ve kterém je obsažen vztah člověka a Krista, ve spirituálním, kde člověk rozlišuje mezi dobrem a zlem a v eklesiologickém, který pojednává o životě církve. Cestu k pastorači otevírá schopnost vidět a prožívat všechna tajemství křesťanské víry, je podstatné jim i porozumět. Kdo je takto vnitřně formován, může mít velký užitek pro lidi, se kterými se setkává v pastorači. Důraz na vnitřní život je první podmínkou dobré pastorače. Nositel pastorače, v tomto případě pastorační asistent, by se měl stále více odklánět od toho, co je subjektivní a stále více přiklánět k tomu, co je církevní. Služebníkem církve je ten, který se nabídne ke spolupráci Kristu na díle spásy, vede vnitřní život, je poutníkem, hledá Boha, je kajícníkem. Typickou známkou příklonu k církevnímu je rozvášná láska, zdravý úsudek založený na duchovním rozlišování. Pomáhá překonávat přepjatost, vylučuje ukvapený spěch. Člověk bez lásky nemůže být schopen pastorační služby. Láska je zaměřená na pomoc druhému, vychází z touhy, aby lidé poznali nekonečnou lásku Boží a odpovídali na ni. Proměna ve služebníky církve vede nositele pastorační služby k poslušnosti vůči církvi. Pastorače se rodí v trojici Bůh – církev – poslušnost (Ambros, 2003, s. 114 - 118).

Jak píše Wanke (2006, s. 19), Ježíš v Lukášově evangeliu klade řečnickou otázku, zda – li může slepý vést slepého (Lk 6, 39). Než začne člověk upozorňovat druhé na to, co se mu jeví jako pozoruhodné, je přeci nutné, aby nejdříve on sám něco viděl. Než začne člověk sám odpovídat, musí nejprve vyslechnout odpovědi.

Smolík (1991, s. 45) popisuje, že pastýř nachází skutečný vztah k člověku v modlitbě a v meditativním čtení Písma. Bez zázemí modlitby a četby Písma se mu ztrácí pravé vidění bližních, ztrácí se v člověku síla nést potěšení do těžkých životních situací, odvaha k prorockému napomínání, ale také pohotovost chválit Boha a radovat se. Pro činnost pastoračního pracovníka nestačí pouze znalost Písma, která je i tak nesmírně důležitým vodítkem. Důležitá je i sama zkušenost. Pastýř může těšit druhé, teprve když pozná on sám velikost boží lásky, pokud on sám zakusil spásu, kterou Kristova oběť přináší. Slova Písma musí nejprve promluvit k jemu samému jako slova potěšení a mocné naděje.

Opatrný (2006, s. 189 – 190) ve své publikaci Cesty pastorače v pluralitní společnosti popisuje základní úkol pastoračních pracovníků. Vychází ze skutečnosti, že základním

úkolem křesťana je hlásat, neboli zprostředkovat evangelium člověku a to jak slovem, tak činem, postojem. Evangelium samo o sobě odpovídá na závažné otázky a potřeby lidí, nelze však opomenout, že není a ani v čase Ježíšově nebylo odpovědí na všechny bezprostřední otázky, které si člověk v každodenním praktickém životě klade. Dobrý přístup pastoračního pracovníka by měl obsahovat silnou skutečnost víry a jejího růstu v osobním i společenském životě. Neměl by ale svoji zkušenost zevšeobecňovat nebo ordinovat každému jedinci, se kterým se setkává. Shrnutí úkolu pastoračního pracovníka je tedy předávání evangelia a pomoc k rozvíjení života pomocí evangelia a přitom stále pohlížet na to, co potřebují lidé, se kterými pracovník pracuje, jaké formy života jsou schopni akceptovat.

Je potřebné si uvědomit, že možnosti a schopnosti pastorujících nejsou neomezeny. Každý by si měl být schopen uvědomovat své hranice a respektovat je. Čím více se člověk věnuje druhým, tím více by měl pečovat sám o sebe. Pokud pomáhající člověk zapomíná sám na sebe, může to vést k neefektivní práci, v horším případě k osobní katastrofě, která se může projevat různými psychickými nebo fyzickými nemocemi. Je velmi důležité, aby každý respektoval hranice svých schopností a své odborné kompetence a taky si uvědomoval fakt, že nemůže být v každé situaci vševědem, ale také tím, který umožní vyhledat kompetentní spolupůsobení druhých osob, se kterými může spolupracovat. Proto je kladen také důraz na týmovou spolupráci jako prevenci a ochranu pomáhajícího pracovníka (Opatrný, 2001, s. 41 – 42).

1.2. Pastorační koncept

V následující podkapitole uvádím koncepty pastorační práce podle Křišťana. Pro hlubší poznání pastorační práce uvádím základní charakteristiky, rozdělení pastoračních a obsahy konceptů.

Pastoračně činná osoba pracuje podle nějakého pastoračního konceptu. Tento koncept si nemusí pracovník uvědomovat, reflektovat, nicméně se mu nelze vyhnout. K tvorbě pastoračního konceptu přispívá pastorální teologie. Tento koncept si vytváří každý pracovník sám a hlavními kritérii jsou vlastní vzdělání a výchova, osobní charisma, možnosti dané situace, potřeba konkrétní angažovanosti (Křišťan, 2008, s. 70).

Obsah konceptu se u každého pastoračního pracovníka legitimně liší. Každý koncept má ovšem své základní prvky teologického chápání pastorace, které jsou pak individuálně pojímány jednotlivým pracovníkem (Křišťan, 2008, s. 72).

Pastorační koncepty se většinou odlišují tím, jak si pracovník charakterizuje definice a cíle pastorace, jaký je teologický základ a obraz Boha, na kterém daný koncept spočívá. Jaký je obraz člověka, který je do pastoračního chápání zasazen. Další charakteristiky pastoračního konceptu tvoří cílová skupina, s níž pracovník pracuje, chápání rolí a kompetencí pastoračního pracovníka, důležitost a orientace spolupráce, volby metod a vlastní praxe (Křišťan, 2008, s. 77).

Pastorační pracovníci potřebují pastorační koncept pro svou činnost, protože jim dává zdroj k praktickému odůvodnění a pochopení pastorace. Pomáhá jim smysluplně sladit všednodenní praxi s volbou metod, zamyslet se nad cíli a obsahem své vlastní práce. Koncept dává pracovníkům svobodný prostor pro tvorbu, stanovení obsahového i praktického těžiště práce. Adresáti neboli lidé, kteří vyhledávají pastorační pomoc, případně jsou pastoračními pracovníky navštěvováni, mají právo vědět, co pastorace nabízí. Pastorace pak může být pro adresáty účinná a může naplňovat nebo relativizovat jejich očekávání (Křišťan, 2008, s. 76).

Pastorační koncepty se liší svým zaměřením, oblastí, ve které pomáhají a způsobem, jakým pomáhají. Všechny pastorační koncepty musí obsahovat tři základní dimenze neboli perspektivy. Tyto perspektivy nemají být nutně rovnoměrně zastoupeny, záleží na tom, v jaké oblasti práce s klientem se pracovník pohybuje. Dimenze teologicko - biblická, obsahuje pastorálně – teologické koncepty a dominuje především u pastoračních pracovníků zodpovědných za bohoslužby a zaměřující například na transcendentální oblast člověka, individuální pomoc ve víře. Využívá prostředků modlitby, svátosti, spirituality. Perspektiva psychologicko - terapeutická se soustředí na práci s lidmi, tudíž je využívána především pracovníky s poradenským zaměřením, kteří se zabývají intrapsychickými a interpersonálními směry pohledu, poskytují individuální pomoc v životních konfliktech a pomoc v krizích. Jejich prostředkem může být rozhovor, terapie. A dimenze sociologicko-politologická obsahující práci s lidmi v sociálních vazbách, která je typická například pro pracovníky zodpovědné za určitý charitní projekt. Z hlediska vztahu pastorace a sociální práce je důležitá především perspektiva sociologicko-politická. Tato perspektiva se zaměřuje například na individuální pomoc člověku v každodenním životě,

na víru, na společensko – politickou angažovanost a pomoc člověku v nouzi (Křišťan, 2008, s. 76 – 77).

1.3. Pastorační rozhovor

Proto, abychom porozuměli pastoračnímu rozhovoru, uvádím několik slov obecně týkajících se důležitosti komunikace pracovníka s klientem. Popisuji náležitosti a fáze kvalitního rozhovoru z pohledu odborníků v pomáhajících profesích. Poté se věnuji konkrétním náležitostem pastoračního rozhovoru.

Proto, aby si pracovník vytvořil dobrý vztah s klientem, je důležité, aby zvládl umění rozhovoru. Rozhovor je dorozumívání dvou či více osob, sdělování názorů, sdílení pocitů, zkušeností nebo nadějí. V rozhovoru jde o to, aby se komunikující lidé vzájemně pochopili, přijali a podepřeli, navzájem si poskytli zpětnou vazbu, inspiraci, radu (Matoušek, 2008, s. 75-76).

Rozhovor obecně je jedním z nástrojů pracovníka. Jde o rozmlouvání dvou nebo více lidí, jde o dialog, řeč, jednání. (Filipeš, Daneš, 1994, podle Úlehla, 2007, s 15).

Schopnost pracovníka užívat daný nástroj závisí na tom, jak rozumí tomu, co všechno se v rozhovoru odehrává. Jak on sám se rozhovoru účastní. Neboť vše co činí, činí v dialogu s druhou osobou, přinejmenším sám se sebou. Úlehla rozpracovává velmi podrobně fáze dialogu pracovníka s klientem. Tyto fáze se vzájemně prolínají. Počáteční fází rozhovoru je příprava. Do přípravy spadá vše, co se děje před rozhovorem s klientem. V přípravné fázi se pracovník dotýká zásadních otázek, které odpovídají na to, kým pracovník je, co je jeho posláním, co potřebuje umět, jaké má vytyčené cíle, zdroje a východiska. Úkolem pracovníka v přípravné fázi je, aby věděl, kdo je a čím pomáhá. Další fází rozhovoru je fáze otevření společné práce s klientem. Pracovník sjednává schůzku, uvádí klienta do určitého prostředí, začíná první rozhovor, zaznívají první věty. Nejdůležitější je navodit atmosféru, ve které se klient bude cítit dostatečně bezpečně. Třetí fází je dojednávání. Pracovník dojednává s klientem jeho objednávku a svoji pozici ve vztahu. Cílem je ujasnění, co může pracovník klientovi nabídnout a co si klient přeje. Poté probíhá průběh rozhovoru, který udržuje užitečné pracovní vztahy a snaží se dosáhnout společného cíle vyřešením problému. Poslední fází rozhovoru je ukončení, kdy se reflektuje ověření úspěšného projednání, přínos a zhodnocení společné práce. Po ukončení

rozhovoru dochází k další přípravě pracovníka. To znamená další vzdělávání, seberozvoj, supervizi (Úlehla, 2007, s. 15).

Pastorační rozhovor lze považovat za jeden z nejobvyklejších a nejužívanějších prostředků pastoračního působení. Pastorační rozhovor nemusí být nutně rozhovor nábožensky zabarvený, ani rozhovor tzv. nenáboženský. Je to rozhovor vycházející ze situace, z přání, potřeb jedince, kterému je pastorační péče poskytována (Opatrný, 2001, s. 7).

Pastorační rozhovor má téměř vždy svou psychologickou a někdy i nezamyšlenou psychoterapeutickou dimenzi. Přesto by však neměl být záměrným pokusem o psychoterapii z toho důvodu, že pastorující zpravidla nemá pro tuto činnost absolvován příslušný výcvik a dále proto, že pastorační rozhovor má svoji jakousi dimenzi víry, i když není možná konkrétně zdůrazňovaná. Hlásání víry, byť třeba nepřímo vyjádřeno, do pastoračního rozhovoru patří, kdežto do psychoterapeutického rozhovoru hlásání víry nelze zařadit (Opatrný, 2001, s. 7).

Průběh pastoračního rozhovoru se nedá vždy přesně naplánovat. To však neznamená, že by se téma rozhovoru mělo ponechat náhodě. Posláním je nést zvěst evangelia, posilnit člověka ve víře, pomoci mu dokázat se orientovat ve svém životě. Proto je základním tématem evangelium, jako oslovení člověka v konkrétní situaci. Pastýř nese evangelium, které se snaží sám žít, do situací druhých, aby v něm našli potěšení a povzbuzení. Evangelium má v pastorači tedy významné místo, i když nemusí být nutně předčítáno z Písma svatého (Smolík, 1991, s. 58).

Pastorační rozhovor mívá tradičně podobu setkávání pouze dvou lidí, mezi čtyřma očima. Pokud má pastorační péče dopět ke kořenům samotného problému, měla by být zachována důvěrnost. Objevuje se i druh pastoračního setkávání ve skupině. Tato setkávání by neměla rušit význam rozhovoru mezi čtyřma očima, avšak je vhodné uvádět do rozhovorů i další účastníky (Smolík, 1991, s. 71).

Pastorační rozhovor probíhá v čase a prostoru. Proto by měl pastorační pracovník vnímat osobu, s níž hovoří, jako celistvou bytost. Při rozhovoru je důležité naslouchat, vnímat sílu i tón hlasu. Předpokladem soustředěného naslouchání je vnitřní klid. Vnitřní

klid je základním uměním pastorace. Psychologie podtrhuje za důležité, aby člověk přicházející za pastýřem pocíťoval z jeho strany přijetí (Smolík, 1991, s. 60 – 61).

Charakteristickým rysem pastoračního rozhovoru je svoboda. Díky pastoračnímu rozhovoru se můžou lidé ke svobodě doslova složitě prodírat. Toto tzv. prodírání ke svobodě je jedním z podstatných procesů pastorace. Na dané cestě ke svobodě setkání s bližním v Kristu je potřeba rozbít všechny předem dané instituční a mocenské bariéry, které mohou bránit setkání. Přítomnost Ducha relativizuje v rozhovoru všechny společenské i církevní struktury, brání jakémukoliv mocenskému, psychologickému, náboženskému tlaku (Smolík, 1991, s. 51).

Cílem rozhovoru není nutné vyřešení problému ani poučení klienta, nýbrž snaha dát člověku najevo, že nezůstává v problému sám. Rozhovor má přispět k lidsky důstojnému zvládnutí situace na úrovni víry klienta a má podpořit jeho další růst (Opatrný, 2001, s. 8).

Cíl, který nemusí být vždy nutně dosažen, by měl obsahovat vědomí, že nejdůležitější a nejmocnější spojenec člověka v jeho různých životních situacích je vždy Bůh. Tímto se ovšem nevylučuje pomoc ani sounáležitost na lidské úrovni (Opatrný, 2001, s. 7).

Každý rozhovor se nemusí jistě zdařit. Pokaždé se nemusí dojít ke zdařilému cíli. Častokrát se může ztratit perspektiva víry v Krista a výhled k jeho království. Mnohdy zůstává rozhovor na úrovni konvenční, jednající, informativní. Pastýř se však nevzdává svého poslání (Smolík, 1991, s. 44).

Pokud chce někdo za každou cenu dojít k určitému cíli, může tím snadno uvést setkání na scestí. Nepozorovaně může přejít na poučující nebo autoritativní tón s cílem jen kázat (Smolík, 1991, s. 53).

Pastorace se ovšem nedá omezit pouze na rozhovor, při pastoraaci jde o setkání s bližním, ve kterém vzniká nový vztah. Slovo nebo řeč má při setkání ústřední místo, přestože setkání obsahuje i mimoslovní prvky komunikace (Smolík, 1991, s. 47).

1.4. Pastorační péče v sociální práci

Nejen teologie hovoří o tom, že všichni lidé, a to věřící nebo laici, mají naplnit a využít svá obdarování. Praxe říká, že není možné oddělit například práci biskupů pouze na pastorační a práci laiků na vše ostatní. Sociální práce či péče se tak může stát praktickou

ukázkou, ve které se může současně realizovat pastorační péče. Pastorační péče se pak v sociální práci může projevat starostlivostí o druhého, která přesahuje odbornou praktickou pomoc v sociální nebo i zdravotní oblasti. Tato složka přesahu může být spojena i s vírou jedince (Opatrný, 2001, s. 7 – 8).

Význam pastorační práce pro sociální práci může být chápána v několika rovinách. Pastorační práce může poskytovat základní motivaci pro práci sociální, dále může být vnímána jako jeden z prostředků pro sociální práci nebo jako jedna z disciplín, která stejně jako sociální práce slouží člověku z pohledu na jeho celistvou stránku osobnosti (Kříšťan, 2008, s. 21).

Kříšťan (2008, s. 21 – 22) popisuje pastorální teologii jako zdroj, motiv pro sociální práci. S danou souvislostí uvádí, že dnešní pastorální teologie se zajímá o člověka, o jeho smutky, úzkosti, přijímá ho s jeho chudobou a úzkosti. Tento zájem o člověka motivuje často k angažovanosti na poli sociální práce. Jak vyplývá z vnitřní povahy církve, opravdové a důsledné žití křesťanství vede nutně ke starostlivosti o druhého. Mezi základní prvky církve vždy patřila a patří diakonie (pomoc a služba chudým a nemocným). Tento zájem o druhého, tato touha po účinné, tedy kvalifikované pomoci, vede některé křesťany k odborné sociální práci. Potom pastorální teologie může nabídnout a poskytnout motivaci i vnitřní ideově teoretické zakotvení. Z tohoto úhlu pohledu se pak sociální práce stává prostředkem pastorační práce v její diakonické rovině. Stává se odborným nástrojem, jenž umožňuje dosažení některých pastoračních cílů.

Dalším pohledem Kříšťana (2008, s. 22) lze vnímat pastorální teologii jako prostředek sociální práce. Podle jedné z možných definic má sociální práce za cíl pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům v jejich sociálním fungování a měnit sociální podmínky takovým způsobem, aby ochraňovaly dané jednotlivce a systémy před potížemi v sociálním fungování. Sociální práce se uskutečňuje komplexem mnoha služeb, na kterých se podílí řada odborníků – psychologů, terapeutů, ošetřovatelů, atp. Od sociálního pracovníka se očekává, že dokáže vyhodnotit situaci klienta a pomoci mu v jeho sociálním fungování. Pomoci mu může znalostí veškerého komplexu služeb, které jsou patřičné a žádoucí k tomu, aby mohl klient sociálně fungovat, tedy zvládat očekávání a míru zvládnutí klienta a očekávání sociálního prostředí vzhledem ke klientovi. Sociální práce v této souvislosti počítá s možnou spoluprací pastoračních pracovníků, asistentů, duchovních,

kteřá pomáhá dosáhnout žáducích cílů sociální práce. Z daného úhlu pohledu se tak pastorální teologie stává prostředkem poskytujícím teoretické zázemí pro dosažení cílů sociální práce.

V další spojitosti uvádí Křišťan (2008, s. 22 – 23) pastorační práci a sociální práci jako disciplíny vzájemně si pomáhající k naplňování svých cílů. Tento názor uvádí v souvislosti s tím, že člověk je bytost komplexní, celistvá, obsahující několik dimenzí. Jsou to dimenze biologická, psychologická, sociální a spirituální. Každá jednotlivá dimenze člověka patří do kompetence určitého specializovaného oboru. Avšak proto, že člověk tvoří jednotu, předpokládá se, že každá z vědních disciplín, má vliv na všechny lidské dimenze. Jinak řečeno, jednotlivá odborná disciplína může ovlivnit a to jak pozitivně, tak negativně i jiné dimenze člověka, než tu, která je jejím předmětem. Z tohoto pohledu lze chápat pastorální teologii a sociální práci jako disciplíny, které se mohou zároveň ovlivňovat a doplňovat. Vzhledem k tajemné jednotě, kterou je člověk tvořen se pak může stát, že pastorální teologie pomáhá člověku v jeho sociálním fungování a naopak sociální práce otvírá člověku cestu ke transcendentu.

2. Pečovatelská služba

Ve druhé kapitole popisují pečovatelskou službu z legislativního hlediska i z hlediska odborníků v sociální oblasti. Dále se zabývám osobností pracovníka v sociálních službách, kterého zákon definuje jako zprostředkovatele pečovatelské služby a kladu ho do souvislosti s jeho profesí. Co od něho daná profese vyžaduje a s jaké jsou na něj kladeny požadavky. Poté se podrobněji věnuji Charitní pečovatelské službě, ve které realizují výzkum. Popisují poslání, cíle, cílovou skupinu, poskytované služby, a proto, že se zajímám o vnímání určité potřeby pracovníků, popisují oblasti personálního charakteru, kterými jsou personální zajištění služby, vzdělávání pracovníků a kapitolu o pracovnících Charity ČR (dále jen Charity).

Současná podoba poskytování pečovatelské služby je ovlivněna dlouhodobým historickým vývojem, zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, sociální politikou státu, vzděláváním sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách, ale také čerpáním zkušeností ze zahraničních konceptů. Pečovatelská služba je dnes nejrozšířenější terénní službou. Vývoj a podobu pečovatelské služby ovlivňují vlastní potřeby uživatelů, kteří si přejí co možná nejdéle zůstat ve svém domácím prostředí, i demografický rozvoj obyvatelstva. V současné době ovlivňuje pečovatelskou službu komunitní plánování sociálních služeb a plány rozvoje sociálních služeb, které mapují potřebnost daných sociálních služeb (Vítová, 2010, s. 34).

Zákon č. 108/2006 Sb. definuje pečovatelskou službu: „Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba, poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 40).

Služba se poskytuje v přirozeném prostředí i ve specializovaných zařízeních a obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se zprostředkovává za úplatu.

Bezúplatně se může poskytovat rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, dále účastníkům odboje a pozůstalým manželům nebo manželkám po účastnících odboje, kteří jsou starší 70 let (www.mpsv.cz).

Pečovatelská služba spadá v rámci sociálních služeb do kategorie služeb sociální péče. „Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 38).

Sociálních služby, a tedy i pečovatelská služba se v současném pojetí zaměřuje na kvalitu, individuální přístup k uživatelům, profesionalitu, respektování práv uživatelů a jejich svobodné vůle a na tvorbu preventivních opatření působících proti sociálnímu vyloučení klientů. Poskytovatel pečovatelské služby musí v praxi vymezovat terénní nebo ambulantní službu s danými základními činnostmi. Zákonem služby definují okruh osob, kterým je služba poskytována (Vítová, 2010, s. 31).

2.1. Osobnost pracovníka v sociálních službách

Pro účely méj bakalářské práce je pracovníkem v sociálních službách ten, který vykonává: „pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 116).

Pomáhající povolání vyžaduje na rozdíl od jiných povolání prvek lidského vztahu mezi pracovníkem a klientem. V těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost. Pomáhající pracovník se velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří zpravidla nepotřebují jen slušné jednání, ale také přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že nejsou na obtíž. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává pouhým výkonem svěřených pravomocí (Kopřiva, 2006, s. 14 – 15).

Pracovníci v pomáhajících službách se setkávají s širokým spektrem spirituálních prožitků. Těmto prožitkům se musí snažit nějak porozumět. Klient, v jehož životě hraje spiritualita určitou roli, má přirozenou potřebu se sdílet, a to například i s pečujícím pracovníkem. Pracovník se tedy nemůže daným tématům jednoduše vyhnout. Spiritualita zaujímá u mnoha lidí nejdůležitější místo v životě, je základem jejich identity. Řičan (2007, podle Vojtíšek, Dušek Motl, 2012, s. 189).

Ošetrovatelská péče je náročná a klade na psychiku pracovníka v sociálních službách, neboli pečovatele, zvýšené nároky. Je potřeba, aby pečovatel dokázal být vnímavý, sledovat klienta, zda nedochází ke zhoršování nebo zlepšování stavu, vyžadující úpravu plánu péče apod. Na paměť jsou kladeny také vysoké nároky, protože pečovatel se dostává denně do kontaktu s různými lidmi, jejichž potřeby jsou specifické a mohou se měnit. Pečovatel by měl být pozorný a schopný se soustředit. Chvilé nepozornosti by mohla mít za důsledek špatné zacházení nebo nevhodné chování pracovníka s klientem a to by mohlo klienta poškodit. Jedním z nejdůležitějších kritérií harmonické osobnosti pečovatele je emoční zralost, která by se měla projevit v samostatnosti, nezávislosti a stabilním chováním. V oblasti schopností, charakteru a temperamentu je žádoucí stabilita a vytrvalost v cílech, protože práce s klienty může být častokrát zdlouhavá a výsledky se nedostavují ihned (Nováková, 2008, s. 18 - 19).

2.2. Charitní pečovatelská služba Olomouc (dále CHPS)

Posláním CHPS Olomouc je poskytování pečovatelské služby dospělým a seniorům, kteří vzhledem ke svému postižení, nemoci či věku potřebují pomoc jiné osoby, tak, aby mohli důstojně žít ve svém domácím prostředí. Dále se CHPS snaží zachovávat sociální vazby klientů, podporovat jejich běžný způsob života a dodávat psychickou či duchovní podporu v jejich aktuální životní situaci (metodika, 2010, Standard č. 1).

Cílem CHPS Olomouc je poskytovat v dohodnutém čase a místě základní péči o vlastní osobu a domácnost těm, kteří ji potřebují. Dalším cílem je poskytovat kvalitní péči tak, aby byli uživatelé spokojeni a mohli co nejdéle zůstat ve svém domácím prostředí (metodika, 2010, Standard č. 1).

Cílovou skupinu CHPS tvoří osoby s kombinovaným postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se zdravotním postižením a senioři, kteří si vzhledem ke svému věku,

postižení či nemoci nemohou sami zajistit běžné denní činnosti v péči o sebe a svoji domácnost. Služba se poskytuje občanům na území města Olomouce, včetně obcí v dosahu MHD Olomouc (metodika, 2010, Standard č 1).

CHPS je terénní služba. Péče je poskytována v domácnostech uživatelů (metodika, 2010, Standard č. 13).

Mezi základní činnosti poskytované služby patří pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Služba obsahuje také fakultativní činnost jako jsou zástřih vlasů a zapůjčení kompenzačních pomůcek (metodika, 2010, Standard č. 1).

Služba se poskytuje v pracovních dnech od 7:00 – 15:30. Dále od 15:30 je služba poskytována po vzájemné dohodě, avšak nejpozději do 20:00. Služba může být poskytována taktéž o víkendu a ve státní svátky po vzájemné dohodě (metodika, 2010, Standard č. 1).

Okamžitá kapacita pečovatelské služby je v pracovních dnech 13 uživatelů. Celkový počet uživatelů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování služby je 80 uživatelů (metodika, 2010, Standard č. 1).

Práce v CHPS se inspiruje posláním a osobou Ježíše Krista. Pracovníci jednájí při své práci s respektem a úctou k uživateli, zachovávají lidskou důstojnost a přistupují k uživatelům individuálně a profesionálně (metodika, 2010, Standard č. 1).

2.2.1. Personální zajištění CHPS

Zaměstnanci představují v každé organizaci její největší bohatství. Toto bohatství je potřeba udržovat i rozvíjet. Kvalita služeb závisí na kvalitě zaměstnanců, neboť právě zaměstnanci svoji každodenní činností službu vytvářejí a mají na ni velký vliv. Personální práce je důležitá oblast řízení celé organizace, avšak není záležitostí jen managementu, ale týká se všech zaměstnanců, i když má každý rozdílné úkoly a někdy i zodpovědnost. (Bednář, 2008, s. 67)

Na pracovníky v CHPS, se kterými budu spolupracovat, jsou kladeny určité kvalifikační požadavky, které jsou uvedeny v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Dále jsou důležité jejich kompetence, osobnostní předpoklady, neboli žádoucí vlastnosti osobnosti. Protože se budu zajímat o názory pracovníků CHPS, chtěla bych popsat jejich náplň práce a nároky, které jsou na ně kladeny, abych představila respondenty. CHPS má pět pracovišť. Jedno pracoviště v Olomouci a čtyři na venkově ve Věrovanech, Těšeticích, Tršticích a ve Velké Bystřici. Ve své práci se věnuji pouze jednomu pracovišti CHPS v Olomouci a ve své výzkumné části se zaměřuji na potřebnost práce pastoračního asistenta vzhledem ke koordinátorce pracovníků sociálních služeb, sociální pracovníci a pracovníkům v sociálních službách.

Na realizaci CHPS v Olomouci se podílí jeden vedoucí střediska, jedna koordinátorka pracovníků v sociálních službách, jedna sociální pracovníce, devět pracovníků v sociálních službách, osm zdravotních sester a jeden administrativní pracovník. Středisko spolupracuje dále s dobrovolníky, praktikanty, supervizorem. Na provozu služby se podílejí také pracovníci správy Charity Olomouc – ředitelka, odborný duchovní asistent, koordinátor dobrovolníků, pracovníci ekonomického úseku, personalista, pastorační asistent, asistent pro IT, pracovníci údržby a další (metodika, 2012, Standard č. 9).

Koordinátorka pečovatelek služby musí splňovat podmínky k výkonu své činnosti. To je způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost dle § 79 odst. 2 a 3 zákona 108/2008 Sb. o sociálních službách a zdravotní způsobilost, kterou posuzuje lékař během vstupní prohlídky. Z kvalifikačních předpokladů musí koordinátorka splňovat podmínky VOŠ, VŠ vzdělání v oblasti sociálního, humanitního či ekonomického zaměření, dále praxe v oboru, znalost problematiky cílové skupiny seniorů a lidí s tělesným handicapem, orientaci v ostatních službách určených pro danou cílovou skupinu, znalost práce na PC, zejména aplikací Windows, Word, Excel a řidičský průkaz skupiny B. Mezi další předpoklady koordinátorky patří schopnost vytvořit pozitivní atmosféru, schopnost přizpůsobit styl práce uživatelům, skloubit profesionalitu a lidský přístup, předpoklad komunikačních dovedností, upřímnosti, lidskosti a empatie, schopnost adekvátně jednat v krizových situacích a schopnost improvizace, aktivního a inovativního přístupu ke svěřenému úkolu, týmové spolupráce a organizačních schopností (metodika, 2012, Standard č. 10).

Sociální pracovník taktéž musí splňovat podmínky k výkonu činnosti, mezi něž patří způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost dle § 79 odst. 2 a 3 zákona 108/2008 Sb. o sociálních službách a zdravotní způsobilost, kterou posuzuje lékař během vstupní prohlídky. Mezi kvalifikační předpoklady patří odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka dle odst. 4 písmene § 110 zák. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dále znalost problematiky cílové skupiny seniorů a lidí s tělesným handicapem, orientace v ostatních službách určených pro cílovou skupinu, znalost práce na PC, zejména aplikací Windows, Word, Excel a řidičský průkaz typu B. Mezi další předpoklady sociálního pracovníka patří schopnost skloubit profesionalitu s lidským pohledem, předpoklad komunikačních dovedností, upřímnosti, lidskosti a empatie, schopnost inovativně a aktivně přistupovat ke svěřenému úkolu, schopnost týmové spolupráce a organizační schopnosti (metodika, 2012, Standard č. 9).

Požadavky a předpoklady pracovníků v sociálních službách – pečovatele a pečovatelů jsou podobné, ovšem s některými změnami. Požadavkem na pozici pečovatele či pečovatelky obsahuje způsobilost k právním úkonům, trestní bezúhonnost dle § 79 odst. 2 a 3 zákona 108/2008 Sb. o sociálních službách, zdravotní způsobilost, kterou posuzuje lékař během vstupní prohlídky a kvalifikační předpoklady dle stanovení § 116/1c) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Mezi další předpoklady pracovníka v sociálních službách patří schopnost reflektovat chod domácnosti a zvyklosti uživatele, schopnost komunikace s cílovou skupinou a profesionalita doplněná o lidský rozměr (metodika, 2012, Standard č. 9).

Plánování lidských zdrojů je jednou z hlavních činností k poskytování kvalitních služeb. Lidské zdroje zabezpečují základní funkce organizace. Všeobecným účelem plánování lidských zdrojů je získat a udržet si za přiměřených nákladů takové množství lidí, které organizace potřebuje a kteří by zároveň měli požadované dovednosti, zkušenosti a schopnosti (Kubíková, 2010, s. 177).

2.2.2. Vzdělávání pracovníků

Požadavky na znalosti a dovednosti se neustále zvyšují, obzvláště u lidí pracujících v sociálních službách. Vzdělávání a formování pracovních schopností je proces celoživotní. Mezi důvody, proč je třeba se vzdělávat, patří například nové požadavky na

výkon práce, nové pracovní postupy, metody, orientace na kvalitu, změna vnitřních i vnějších podmínek (Bednář, 2008, s. 71).

CHPS je služba zřízená Charitou, proto kapitolu vzdělávání pracovníků čerpám ze Směrnic Charity

Vzděláváním pracovníků Charity je myšleno prohlubování odborné kvalifikace pracovníků pro zvyšování kvality všech služeb organizace. Povinností vedoucího pracovníka služby je podporovat a rozvíjet odbornost, profesionalitu a úroveň všech svých podřízených pracovníků. Vedoucí pracovník má zpracovaný plán vzdělávání a rozvoje svých pracovníků na určité časové období. Do individuálního vzdělávacího plánu jsou zahrnuta odborná školení, semináře, pracovní stáže, konference a také studium odborné literatury (například prohloubení znalostí, seznámení s novou legislativou, aplikování do praxe) (Směrnice Charity, 2013, směr. 13).

Vzdělávání pracovníků dále probíhá v týmech na pracovních výjezdech či pracovních poradách. Pracovní výjezd je vždy tématicky zaměřen tak, aby byl účelný, hospodárný a efektivní. Pracovní porady jsou možností pro předávání vzájemných zkušeností pracovníků nebo může sloužit k odborných tématickým vstupům (Směrnice Charity, 2013, směr. 13).

Do dalšího vzdělávání pracovníků Charity jsou zahrnuty duchovní cvičení, exercicie a školení. Duchovní cvičení jsou považována za speciální druh školení podporující duchovní oblast pracovníka. Na duchovní cvičení mají pracovníci nárok jedenkrát do roka po dobu tří dnů, které jsou proplaceny náhradou mzdy. Charita Olomouc taktéž realizuje školení pro své zaměstnance, která jsou zaměřena na duchovní formaci. Garantem těchto školení je prezident Arcidiecézní charity Olomouc. Školení zaměřené na duchovní formace zajišťuje pastorační asistent (Směrnice Charity, směr. 13).

Mezi ostatní vzdělávání patří supervize, jako jedna ze specifických forem podpory nezávislého kvalifikovaného pracovníka (směrnice Charity, směr. 13).

2.2.3. Pracovníci Charity ČR

Protože zřizovatelem CHPS je Charita, V následující podkapitola popisují stručně zásady a hodnoty, kterými se charitní služba řídí a na kterých stojí. Dále uvádím určitý přístup k práci, kterými by se měli pracovníci Charity řídit. Určité nároky a očekávání, které jsou na pracovníky Charity kladeny, popisují v podkapitole odborné a osobnostní kvality pracovníků a v neposlední řadě uvádím práva pracovníků.

2.2.3.1. Zásady a hodnoty charitní služby

Mezi nestátními poskytovateli sociálních služeb v ČR zaujímá Charita významné místo. Jedná se o konfesní humanitární organizaci, to znamená, že jde o organizaci založenou v tomto případě katolickou církví. Je chápána jako součást nebo útvar katolické církve (Opatrný, 2006, s. 110).

Poslání Charity pramení z pověření katolické církve. Jejím pověřením má Charita za úkol šířit ve světě dobro, spravedlnost, naději. Ve svém úkolu se inspiruje postavou Ježíše Krista, kterým během svého života pomáhal chudým, sloužil mnoha lidem, kteří se ocitli v nouzi, aby prožívali život v plnosti. Ježíš svým učedníkům uložil přikázání lásky k Bohu a k člověku jako přikázání nejvyšší. V souladu s tímto pověřením chce být Charita viditelným znamením lásky Boží ke světu i k člověku. Své poslání realizuje zejména prostřednictvím materiální, sociální, humanitární, rozvojové, psychické a duchovní pomoci lidem, kteří danou pomoc potřebují. Zároveň Charita usiluje o spravedlivější podmínky ve společnosti (ACHO, 2009, s. 5).

2.2.3.2. Křesťanský přístup a charakter pracovníků Charity

Charitní pracovníci by měli zastávat ke klientům křesťanský přístup. To znamená, že by měli vidět svými očima víry v každém bližním Ježíše, zvláště pak v nemocných a trpících. Tato činná láska by měla vycházet ze srdce a měla by se těmto lidem projevovat v konkrétních činech (ČBK, 2005, s. 11).

V současné době není realistické, aby byli všichni pracovníci zakotveni v církvi, avšak měli by být zakotveni alespoň v křesťanských principech a formováni k obecným lidským hodnotám (ČBK, 2005, s. 11).

Osobním přístupem vtiskují pracovníci Charity každodenním běžným pracovním postupům charakter lásky a služby k bližním. Tohoto přístupu mohou dosáhnout, jestliže respektují poslání Charity, usilují o jeho naplňování a usilují o takový vztah ke své práci, aby byla zároveň zaměstnáním, ale také realizací jejich osobního poslání (ACHO, 2009, s. 10).

2.2.3.3. Odborné a osobnostní kvality pracovníků Charity

Pracovníci působící v Charitě se snaží, na základě poznatků z oborů sociální práce, humanitární a rozvojové pomoci, psychologie, pedagogiky, teologie, medicíny či ošetrovatelství, dosáhnout maximální možné kvality charitní služby. K naplnění tohoto cíle se předpokládá profesní odbornost, odpovědnost, poctivost, dobré vztahy na pracovišti a lidskost, která je chápána jako laskavý přístup a pozornost věnovaná druhému. V této souvislosti se od pracovníka charity očekává, že bude usilovat o systematické prohlubování své profesní odbornosti a bude mít snahu se celoživotně vzdělávat. Žádoucí je péče o svou vlastní duchovní formaci (ACHO, 2009, s. 11).

2.2.3.4. Práva charitních pracovníků

Charitní pracovníci mají dle etického kodexu Charity České republiky také svá práva. Mezi tato práva patří právo na uznání poctivé práce ze strany nadřízených a zástupců církve, důstojné pracovní podmínky, dále maximální možná péči a podpora od zaměstnavatele, právo na odborné vzdělání v souladu se zásadou kvality Kodexu a právo na duchovní pomoc a podporu církve (ACHO, 2009, s. 12).

Pokud mají zaměstnanci a dobrovolníci charity naplňovat základní principy a cíle charity, musí být trvale formováni a vzděláváni, aby jejich služba mohla být službou Kristu v duchu evangelia. Profesní a tedy i duchovní formace se mají navzájem doplňovat (ČBK, 2005, s. 15).

Výzkumná část

Ve výzkumné části popisuji metodologii a výsledky celého výzkumu. Metodologie obsahuje popis cílů, výzkumný vzorek neboli zdroj poznatků výzkumu. Dále uvádím metody sběru dat a techniky analýzy, které jsem se rozhodla použít a prostředí, ve kterém jsem výzkum prováděla. Nechybí ani etické aspekty a limity výzkumu. Další kapitola výzkumné části obsahuje výsledky a diskuzi nad danými výsledky. Metodologii výzkumu čerpám od Hendla z knihy Kvalitativní výzkum – Základní metody a aplikace a inspiroji se také Miovským a jeho publikací Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.

3. Design výzkumu - Metodologie

3.1. Cíle výzkumu

Cílem mého výzkumu je odpovědět na otázku, v čem hodnotí pracovníci CHPS přítomnost pastoračního asistenta přínosně, efektivně.

3.2. Popis sledovaných jedinců - Výzkumný vzorek

Zdrojem poznatků mého zkoumání jsou pracovníci terénní služby – Charitní pečovatelské služby v Olomouci, kteří se setkávají s klienty v každodenní přímé péči. Konkrétně jsou to pracovníci zaměstnaní na pracovních pozicích pracovníků v sociálních službách a sociální pracovník a koordinátor pečovatelské služby.

3.3. Metoda sběru dat

Jako vhodnou metodu jsem zvolila kvalitativní výzkum, konkrétně kvalitativní evaluaci. Metodologický popis práce čerpám z publikace Kvalitativní výzkum od Hendla a od Miovského z publikace Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.

Hendl (2012, s. 49 – 50) uvádí základní charakteristiky kvalitativního výzkumu. Popisuje náležitosti kvalitativního výzkumu, podle kterých postupuji. Hlavním úkolem je objasnění toho, jak lidé v daném prostředí a situaci chápou to, co se děje, proč jednají určitým

způsobem a jak se podílejí na organizaci svých všednodenních aktivit a interakcí. Výzkumník, jež provádí kvalitativní výzkum nesestavuje ze získaných dat tzv. skládanku ani nemusí nutně znát konečný stav závěrečného tvaru. Spíše se snaží zkonstruovat obraz, který získává v průběhu sběru dat kontury a poznává průběžně jeho části. Výzkumník se snaží během svého hledání pochopit aktuální dění a podrobně popsat a nevynechat nic z toho, co zaznamenal a zpozoroval.

Pro můj typ výzkumné otázky jsem zvolila kvalitativní evaluaci. Miovský (2006, s. 116) popisuje kvalitativní evaluaci jako proces posuzování a hodnocení podstaty, hodnoty či ceny zkoumaného jevu. V širším pojetí hovoří o evaluaci jako o jakémkoliv procesu hodnocení, přisuzování významů. V rámci zjišťování dat se respondentů dotazují na jejich názor, hodnocení potřebnosti a efektivity pastoračního asistenta, proto jsem zvolila daný typ výzkumného plánu.

Při získávání kvalitativních dat výzkumu jsem využila metodu, kterou popisuje Miovský (2006, s. 159 – 160) ve své publikaci Kvalitativní výzkum a metody v psychologickém výzkumu, a to je polostrukturované interview. Danou metodu jsem využila z toho důvodu, že schéma polostrukturovaného interview nebo rozhovoru, které obvykle předem specifikuje určitý okruh otázek, na které tazatelé odpovídají. Tato metoda je poměrně flexibilní v tom, že otázky mohou dle potřeby měnit pořadí. Někdy se také předem promyšlená strategie může měnit. Některé okruhy se mohou nechat plně na tazateli, některé mohou mít plně strukturovanou formu. Během rozhovoru si ověřujeme správnou interpretaci respondentů a klademe doplňující otázky, do takové míry, do které je to užitečné vzhledem k cílům výzkumu. U tohoto typu rozhovoru je tedy definováno určité jádro, obsahující základní minimum tematických otázek, které nám zajišťují jistotu, že tato témata budou probrána, na druhé straně se mohou dodat otázky doplňující, pokud se jeví jako smysluplné či doplňující dané téma. Hendl (2005, s. 164) taktéž uvádí, že polostrukturované dotazování se vyznačuje definovaným účelem, osnovou a značnou pružností celého procesu získávání informací.

Měla jsem předem připravených 6 - 7 polostrukturovaných otázek, jakožto hlavní jádro tématu potřebnosti pastoračního asistenta pro pracovníky. Rozhovory jsem domlouvala zprvu skrze e-maily, poté telefonicky i osobně. Rozhovory probíhaly s každým pracovníkem individuálně v prostředí CHPS. S jedním pracovníkem jsem prováděla rozhovor v domácím prostředí. Výzkum probíhal v časovém období cca jednoho měsíce,

a to v rámci pracovní doby zaměstnanců. Celkem jsem hovořila s deseti respondenty. S jedním sociálním pracovníkem, jedním koordinátorem pečovatelské služby a s osmi pracovníky v sociálních službách.

Před každým rozhovorem jsem se představila a informovala respondenta o tématu našeho rozhovoru. Uvedla jsem také pracovníkovi, že rozhovory jsou anonymní a na základě respektování a závazku mlčenlivosti nebudu nikde udávat jejich osobní údaje. Považovala jsem za nutné a motivační uvést také to, že rozhovory nebudou přehrávány jiným osobám.

Pro zpracování kvalitativních dat jsem zvolila metodu audio záznamů pomocí diktafonu. Miovský (2006, s. 197) uvádí, že audio záznam zajišťuje především autenticitu, tedy měl by být nestranný, důvěryhodný způsob zjišťování dat. Tímto způsobem jsem zaznamenala celkem osm rozhovorů. Dva rozhovory jsem zaznamenala pouze písemně svými vlastními poznámkami, neboť dva pracovníci si nepřáli rozhovor zaznamenávat audio záznamem. Danou potřebu jsem musela respektovat. Při rozhovorech jsem se orientovala v okruhu těchto otázek:

1. Setkáváte se s pastoračním asistentem?
2. V jaké situaci se s ním setkáváte?
3. Pokud se nesetkáváte s pastoračním asistentem, chtěl/a byste se s ním setkat?
4. Co je podle Vás náplní práce pastoračního asistenta?
5. Je pro Vás pastorační asistent potřebný?
6. V čem je pro Vás potřebný?
7. Máte potřebu jiného typu nabídky či pomoci kromě pastoračního asistenta?

První tři otázky (1. – 3.) kladu proto, abych zjistila, zda – li se pracovníci vůbec setkávají s pastoračním asistentem a jestli o jeho funkci mají povědomí. Myslím si, že pokud se s ním nesetkávají, nebudou vnímat jeho potřebnost nebo budou vnímat jeho potřebnost jiným způsobem, než pracovníci, kteří se s ním setkávají budou. Dalšími dvěma otázkami (5. – 6.) se pracovníků ptám, jestli vnímají potřebnost pastoračního asistenta a v čem onu potřebnost vnímají. Tyto otázky jsou velmi otevřené, pracovníci tak mohou vnímat nebo nevnímat potřebnost v kterékoliv oblasti. Poslední otázka (7.) by mohla potvrdit, jestli je pastorační pracovník potřebný a dostačující proto, že pracovníci nebudou mít potřebu jiné pomoci a nebo proto, že pro ně nebude pastorační pracovník potřebný.

3.4. Technika analýzy

Získaná data jsem zobrazovala pomocí doslovné elektronické transkripce. Dle Hendla (2005, s. 208) jde o proces převodu mluveného projevu z rozhovoru do písemné podoby. Je nutno uvést, že ve dvou případech jsem doslovnou transkripci neprovedla, protože si pracovníci nepřáli zaznamenávat rozhovor pomocí diktafonu. Data jsem dále vyhodnocovala metodou zakotvené teorie, kterou je otevřené kódování. Jde o techniku, při které dochází k postupnému podrobnému rozebírání zkoumaného textu. Výzkumník prochází data, která získal od respondentů, vyhledává v textu podobná témata a přiřazuje jim označení. V technice otevřeného kódování se odhalují v datech témata, která mají vztah k položeným výzkumným otázkám. Dalším krokem otevřeného kódování je seskupování těchto pojmů do kategorií. (Hendl, 2005, s. 247).

3.5. Prostředí

Výzkum jsem vykonávala v pracovním prostředí Charitní pečovatelské služby v pracovním čase pracovníků, pouze jeden rozhovor v domácím prostředí respondenta z důvodu nemoci. Dle mého názoru mělo dané pracovní prostředí své výhody i nevýhody. Výhodu vidím v tom, že pracovníci prostředí znali a to jim mohlo dávat určitou jistotu. Nevýhodu vidím ovšem v tom, že prostředí Charitní pečovatelské služby slouží jako zázemí terénním pracovníkům pro vykonávání různých administrativních činností nebo pro odpočinek. Jelikož hlavní pracovní náplní pracovníků je práce v terénu, neměli na mě pracovníci tolik času.

3.6. Etické aspekty

Do etických aspektů, které jsem zaznamenala během realizace svého výzkumu, uvádím problematiku zaznamenávání rozhovorů na audio záznam. V některých případech měli respondenti strach, že v případě nahrávání budou odpovídat jiným způsobem, že rozhovory budou přehrávány jiným osobám. I když jsem respondenty ujišťovala o tom, že záznamy i přepisy záznamů jsou anonymní, přesto si nepřáli záznamy nahrávat. V rámci svého etického kodexu bylo pro mě důležitější, aby se pracovníci při rozhovoru cítili přirozeně, a tak jsem zvolila u pracovníků, kteří si nepřáli nahrávat rozhovor raději formu terénních poznámek.

Do dalšího etického problému zařazuji poskytování rozhovorů během pracovní doby. Na jednu stranu jsem nemohla po pracovnících požadovat, aby mi poskytovali rozhovory v rámci svého volného času, na druhou stranu rozhovory během pracovní doby se mi jeví úspěšnější, neboť pracovníci byli v daném čase závislí na poskytnutí služeb svým klientům.

3.7. Limity

Při realizaci méj bakalářské práci reflektuji také určité limity, které byly způsobeny jednak mým pochybením, jednak vnějšími okolnostmi. Před tím, než mi pracovníci poskytly rozhovory, jsem byla předem domluvená s kompetentní osobou, která mi rozhovory v dané organizaci povolila. Nejspíš jsem vnímala automaticky, že mám povolené zaznamenávat rozhovory pomocí diktafonu, ovšem danou konkrétní skutečnost jsem zapoměla předem oznámit. Proto když došlo k zaznamenávání dat pomocí diktafonu, někteří pracovníci to nevěděli a nechtěli rozhovor zaznamenávat. Uvědomila jsem si, že jsem jim to předem neoznámila a dané přání jsem musela respektovat. I přesto mi rozhovory na diktafon poskytlo celkem osm respondentů. Výpovědi dvou respondentů jsem analyzovala ze svých vlastních poznámek, které tedy nejsou natolik autentické jako doslovná transkripce rozhovoru zaznamenaného diktafonem.

Dalším limitem uvádím časové omezení. Téměř se všemi pracovníky jsem rozhovory nahrávala v pracovním prostředí v rámci pracovní doby. Pracovníci se mnou komunikovali ve chvílích svého poledního klidu nebo při příchodu z terénu, kdy se připravovali opět do terénu za dalším klientem. Tudíž častokrát působili úspěšně, což mohlo ovlivnit i jejich výpovědi. Pracovní prostředí mohlo také ovlivnit výpovědi. Jeden rozhovor jsem zaznamenávala v domácím prostředí vzhledem k tomu, že respondent byl nemocen. Rozhovor tedy neprobíhal v blízkosti ostatních pracovníků, působil na mě méně formálně a při rozhovoru respondentka popíjela kafe a nebyla svázána časem.

Jako jeden z limitů je též samo subjektivní hodnocení. Tondl (1999, s. 19) uvádí, že ve všech případech lidského hodnocení jde o subjektivní rozhodování, do kterého se promítá celá řada okolností, podmínek a předpokladů, do kterých lze zařadit například subjektivní rozhodování, společensky uznávané podoby přijatelnosti, kompetence subjektu rozhodování apod.

4. Výsledky

V následující kapitole Výsledky popisují hodnocení výzkumu a poznatky z něj získané. Polostrukturované přeepsané rozhovory jsem vyhodnocovala pomocí metody otevřeného kódování. Hlavní výzkumná otázka zní: V čem hodnotí pracovníci CHPS, konkrétně tedy koordinátor pečovatelek, sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách pastoračního asistenta (dále jen PA) přínosně, efektivně. V rámci orientačních podotázek zmíněných výše, týkající se hlavní výzkumné otázky se mi rozkryly následující makrokategorie vymezující situace, v nichž se pastorační asistent střetává s poptávkou charitních pracovníků. Z těchto makrokategorií je možné rozlišit dílčí mikrokategorie, které jsou výsledkem mého výzkumu.

Na základě odpovědí prvních třech otázek definovaných výše jsem potřebnost pastoračního asistenta rozdělila na makrokategorii pracovníků, kteří se nesetkávají s PA a na makrokategorii pracovníků, kteří se setkávají s PA. Do makrokategorie potřebnosti pro pracovníky nesetkávající se s PA uvádím dílčí kategorii potřebnost v profesní rovině, která obsahuje setkávání nad knihou, potřebnost pro klienty. Do kategorie potřebnosti pracovníků, kteří se setkávají s PA, spadají dílčí kategorie potřebnost v profesní rovině obsahující potřebnost pro práci s klienty, potřebnost identity organizace a dále obsahuje dílčí kategorie potřebnost v osobní rovině, která obsahuje pomoc při řešení problémů, duchovní doprovázení, přínos osobnostního charakteru PA. Poslední, třetí makrokategorii jsem nazvala Potřebnost pro jiného typu nabídky kromě PA.

Pro lepší přehlednost uvádím tabulku:

MAKROKATEGORIE	MIKROKATEGORIE	
Potřebnost pro pracovníky nesetkávající se s PA	Profesní potřebnost	Setkávání nad knihou, potřebnost pro klienty
Potřebnost pro pracovníky setkávající se s PA	Profesní potřebnost	Potřebnost pro práci s klienty, potřebnost identity organizace

	Osobní potřebnost	Pomoc při řešení problémů, duchovní doprovázení, přínos osobnostního charakteru PA
Potřebnost pro jiný typ nabídky pomoci kromě PA		

Potřebnosti v profesní rovině rozumím tak, že pastorační asistent je pracovníkovi užitečný v oblasti pracovního vzdělávání, pracovního poradenství, v souvislosti poslání a cílů organizace. Potřebnost v osobní rovině rozumím tak, že PA může být pracovníkům potřebný pro rozhovory o osobních, soukromých, psychických problémech, může jim pomáhat při duchovní formaci a otázkách souvisejících s vírou, může pracovníky oslovovat svým charakterem, vírou a životem.

Připomínám, že následující výpovědi osmi respondentů uvádím citacemi s fiktivními jmény, ovšem výpovědi dvou respondentů, nazvanými Svatava a Renata popisují pouze dle svých vlastních poznámek.

4.1. Potřebnost pro pracovníky nesetkávající se s PA

Při rozhovorech s deseti pracovníky jsem zjistila, že se někteří pracovníci nesetkávají s pastoračním asistentem. U respondentů nesetkávajících se s PA jsem zaznamenala potřebnost v profesní rovině.

4.1.1. Potřebnost v profesní rovině

Potřebnost v profesní rovině vnímají pracovníci konkrétně při setkávání nad knihou a v potřebnosti pro klienty. Následující dílčí podkategorie podrobně popíši. U následujících podkategorií vždy uvádím výpovědi respondentů, kteří odpovídali na to, jaká je náplň práce PA a v čem vnímají jeho potřebnost. Náplň práci zmiňuji proto, protože jsem zaznamenala, že od něj odvozují potřebnost. Respondenty budu pojmenovávat nepravými jmény Ivona, Leona a Soňa.

4.1.1.1. Setkávání nad knihou

Respondentka Leona, která nesetkala s pastoračním asistentem, uvedla svůj názor na to, v čem spočívá náplň práce pastoračního asistenta. „*No, já si myslím, že si povídají s tím klientem a ten se mu asi svěřuje, jaký má problémy a nějak to třeba řeší..prostě něco na způsob kněze, ale myslím, že ten kněz prostě vyzpovídá atd. a ten pastorační asistent nemůže, že jo, ale fakt nevím.*“ Při její otázce, jaký má Leona názor na potřebnost pastoračního asistenta, uvedla na jednu stranu, že neví: „*jo? To já vůbec opravdu nevím..tady s tímhle tím jsem se nesetkala..nevím..*“ a poté po chvíli přemýšlení ještě dodala: „*pastorační asistentka...to je ta paní X, že? (neuvádím jméno), je u nás..jako vím, že oni probírají se sestřičkami, vím, že spolu probíráme nějakou jako knížku o umírání atd...Že si tak povídáme, to se mi jako třeba, tohle mě zajímalo, jo? Od Svatošové, ale jinak pastorační asistent, fakt nevím.*“

Z analýzy daného úryvku z rozhovoru vyvozují, že se s ním Leona nakonec setkala, ale není si jistá tím, kdo to je a pravděpodobně se s ním nesetkává intenzivně. Avšak jakýsi přínos z povídání nad knihou M. Svatošové vyvozují, i když může být jen jednorázový.

4.1.1.2. Potřebnost pro klienty

Respondentka Ivona např. uvedla: „*Ja si myslím jako, že se stará o to, aby ti klienti, ke kterým chodíme, aby prostě měli možnost to duchovno nějak nebo tu víru nějak si probrat, asi ten problém, který mají, tak to si myslím, že dělá pastorační asistent...jo, tady tohle, prostě pro ty klienty, že bysme měli asi zprostředkovat jim to, pokud by měli, zájem, jo, nebo je něco trápilo..nebo. Já si to tak myslím, teda.*“ I když se respondentka Ivona nesetkává s pastoračním asistentem, přínos jeho práce vidí hlavně pro klienty: „*Já si myslím, že určitě je pro ty klienty, protože jestli opravdu, jestli jsou věřící, tak si myslím, že to je prostě, že jim to pomůže.*“ Zároveň dodává přínos pro pracovníky, ale opět ve spojitosti s klienty: „*Lucie: „A myslíte si, že třeba může ten pastorační asistent nějak pomáhat tomu pracovníkovi třeba v něčem? A Ivona odpověděla: Tak asi by taky mohl..že.. pokud má ten pracovník, jako třeba někdo z nás takovej ten prostě vztah s tím klientem, jak tam chodíte denně, tak ho máte intenzivnější...záleží na každém pracovníkovi, někdo tomu je nakloněný a někdo ne, jo?“*“

Respondentka Soňa na otázku náplně pastoračního asistenta: „*no..představu, co dělá..já nevím jestli, tak jako..bude komunikovat asi s těma klientama, že je vyslechne.*“ Na její otázku, co by mohl dělat s pracovníky, odpověděla: „*No, jestli je to na nějakou*

rozhovor, já nevím...smích...netuším, já jsem úplně mimo v téhle oblasti. “ Ovšem řekla mi i svůj názor, jestli si myslí, že je tato funkce ve službě potřebná, ale neuvedla v čem: „*tak potřebně...určitě to pomáhá, si myslím, těm pracovníkům nebo těm klientům...*“

4.1.1.3. Souhrn

U pracovníků, kteří se nesetkávají s PA jsem zaznamenala určitou nejistotu při definování náplně práce, a tak definovali náplň práce podle svých představ, od kterých se téměř vždy odvíjelo hodnocení potřebnosti.

Každý pracovník vnímá odlišnou potřebnost. Oblast potřebnosti se dotýkala pouze oblasti profesní, ve které jsem vyklíčovala dílčí kategorie potřebnosti PA pro setkávání nad knihou a potřebnost pro klienty

Respondentka Leona si zprvu není jistá nebo neví, jestli je potřebnost, sama uvádí, že hovory nad knihou o umírání od M. Svatošové bylo pro ni přínosem.

. Ivona vidí hlavní potřebnost spíše pro klienty, kteří jsou věřící, s tím, že záleží i na tom, jak se k situaci postaví pracovník.

Respondentka Soňa si není jistá, k čemu je funkce PA užitečná, říká, že nejspíš může být užitečný pro pracovníky či klienty, pokud jej vyhledávají, ale ona sama by vyhledávala nejspíše někoho jiného.

4.2. Potřebnost pro pracovníky setkávající se s pastoračním asistentem

Dále jsem analyzovala kategorii, která popisuje potřebnost pro pracovníky, kteří se setkávají s pastoračním asistentem. V rámci této kategorie jsem definovala dílčí kategorie potřebnosti profesní a potřebnosti osobní. Tyto podkategorie definuji níže. U každého respondenta uvádím při jaké příležitosti se s PA setkává, aby bylo zřejmé, že se s ním setkává a dále uvádím jeho konkrétní vnímání potřebnosti PA.

4.2.1. Potřebnost v profesní rovině

Celkem šest pracovníků z deseti uvedlo, že se s pastoračním asistentem setkávají v rovině profesní. Každý ovšem vnímá potřebnost pastoračního asistenta v profesní oblasti odlišně. V následujících výsledných podkategoriích vnímají pracovníci potřebnost pro práci s klienty a potřebnost identity organizace. Respondenty označím nepravými jmény Kamila, Renata, Ludmila, Petr, Svatava.

4.2.1.1. Potřebnost pro práci s klienty

Respondentka Kamila uvedla, že se s pastoračním asistentem setkává: „*tak my máme jednou týdně, jmenuje se to..mm..posezení nad biblí nebo něco takovýho a je to vlastně, že ta bible se čte jakoby od začátku a tak postupně se rozebírají ty pasáže, ty části.*“ Dále uvádí potřebnost pastoračního asistenta pro klienty: „*...vím, že když ti klienti, někteří..jako spousta klientů je věřících, těch starších a když oni potřebují něco, že člověk už si s něma dokáže i vykládat tady o tomto, to kdysi jsem neuměla...oni tak jako získají tu důvěru ve vás...prostě nejsou jenom pro nás na charitě ti klienti jako osoba zařazená někde v kartotéce..máme zájem o ně, ne jenom v tom pracovním smyslu, ale i v tom duchovnu..v některých organizacích to nemají a pak těžko nalézají slova nebo to a tady se mi to líbí, jako..*“

Taktéž respondentka Ludmila uvedla, že se s pastoračním asistentem setkává v pracovní době: „*V pracovní době máme sezení nad knížkou, hm, nějaké doktorky Svatošové, tam probíráme prostě hospicovou péči. .hm, nad tou knížkou...bud' je to písmo svaté, ona to dycky čte a vysvětluje to vlastně jako kdyby tím svým, jako pro nás, který to nevíme, co to obnáší, jo? Ona vlastně to jako kdyby s náma rozebírá tu knížku...*“ a dále uvádí, zda – li to setkávání s pastoračním asistentem vnímá potřebně, efektivně: „*tam jsou nějaké otázky, co se týká lidí, kteří, když máme polovinu zhruba klientů, kteří nám řekli, že jsou věřící a chtěli by na mě vědět nějakou otázku, když jsou třeba hodně nemocní, nebo jsou hodně prostě už..třeba mají terminální stádium, tak oni by chtěli třeba povzbudit a já bych třeba možná ani nevěděla, jak, tak možná se tam taky zeptáme a poradíme se o tom, jako jakým způsobem je povzbuzovat..myslím si že s ňou je dobrá konzultace tady v té oblasti, jo?*“

Dalším respondentem je Petr, který se setkává s pastoračním asistentem při těchto pracovních příležitostech: „*Pastorační asistent u nás dělá takový semináře, nějaký výňatky z Bible, zabýváme se prostě nějakýma otázkama, biblickýma otázkami, který se vztahují i na současnost a tak dál..*“ a hodnotí přínos profesního charakteru, který vnímá užitečně pro klienty: „*...protože když se setkávám s těma klientama různýma, prostě a komunikujeme spolu o různých otázkách, i třeba náboženských i tyhle ty..takže prostě když si nejsu jistej a když ted' v tymhle tym zrovna nejsou moc kovanej, tak vím, na koho se mám obrátit..a obrátím se rád a vždycky tu radu..to co potřebuju, tak vždycky dostanu..*“

Respondentku Svatavu necitují doslovně, neboť její výpovědi mám zaznamenány formou osobních poznámek. Svatava uvedla, že se setkává s pastoračním asistentem

v rámci pracovní doby a to nad tématy, které vznesl buďto asistent nebo nad tématy, které vyjdou z potřeb pracovníků, dále při setkávání nad Biblií a nad knihou od M. Svatošové. Pro profesní praxi hodnotí přínosem setkávání nad knihou od M. Svatošové, které se dotýká témat klientů.

4.2.1.2. Potřebnost identity organizace

Výpovědi respondentky Renaty nemám zaznamenány doslovně, pouze z vlastních poznámek. Renata se setkává s pastoračním asistentem při aktivitách, které má PA na starosti a nad tématy, které vznesl buďto pastorační asistent nebo pracovníci. Také se například účastní programu – mše svaté, výjezdů.

Respondentka Renata říká, že pastorační asistent pomáhá k tomu, aby si člověk uvědomil, že pracuje v organizaci, kterou zřizuje církev a každý zaměstnanec by měl být schopen se sloučit s hodnotami církevní organizace ještě než v ní začne pracovat. Říká, že je dobré, že je pro tuto funkci prostor, ale zároveň dodává, že to nemůže být člověk, ke kterému se budou všichni utíkat a využívat jeho přítomnosti.

4.2.1.3. Souhrn

Pracovníci uvádějí potřebnost PA v tématech přínosných pro práci s klienty. Kamila hovoří o tom, že je si jistější při řešení náboženských otázek s věřícími klienty, a tak si buduje u nich důvěru a zároveň dodává, že vnímá klienta i po duchovní stránce. Respondent Petr a Kamila uvádějí, že jim PA taktéž pomáhá při řešení různých náboženských otázek, se kterými se potýkají při práci s klienty. Kamila vnímá pomoc a radu pro to, jak povzbuzovat a podporovat klienta, který je například nemocný nebo se nachází již v terminálním stádiu.

Jedna respondentka vnímá potřebnost PA v tom, že danou funkci identifikuje s organizací, která má církevní charakter, která vyžaduje určitý respekt hodnot, ze kterých vychází.

4.2.2. Potřebnost v osobní rovině

V následujících podkategoriích jsem vyklíčovala potřebnost pracovníků setkávající se s PA v osobní rovině. Rovinu osobního setkávání shledávají v řešení problémů, duchovním doprovázení, přínosu osobnostního charakteru PA.

4.2.2.1. Potřebnost při řešení problémů

Respondent Petr si myslí: *„hodnotím že..její kladnej vztah, přístup a potřebnost v naší práci...protože se na ni můžeme obrátit kdykoliv soukromně. Měl jsem tu možnost, že jsem měl nějaký problém, tak jsem ji zavolal, ona si ochotně schůzku se mnou smluvila..nádherně jsem ten problém vyřešil..opravdu..takže si myslím, že je to velice, po supervizorce, pastorační asistent výborná funkce*

Respondentka Kamila říká zase svůj názor: *„...já myslím, že to je fajn, že to tady je, že prostě může i nevěřící člověk kdykoliv za ním přijít...A poradí i v soukromém životě nebo tak..“*

4.2.2.2. Duchovní doprovázení

Respondentka Ludmila hovoří o tom, že se s PA setkává každý týden: *„Je moje kmotra na křest a bude, takže proto se s ní setkávám. Ona bude moje kmotra, takže proto já jsem ji poznala jako hodně...a ještě chodíme i do kurzu alfa spolu...tam jako spolu probíráme křesťanství, jako ze strany nevěřících, věřících a otázky s tím související..“* Dokonce uvádí i souvislost PA s její rodinou: *„v úterý se s ňou setkává moje dcera, protože ona vede náboženství a moje dcera tam chodí do toho náboženství.“*

4.2.2.3. Přínos osobnostního charakteru PA

Dále Ludmila uvádí i názor na charakter osoby pastoračního asistenta. *„...protože jsem zjistila, že je to skvělejší člověk, dycky si udělá čas a i mimopracovně na mě má čas.i kdyby nebyla kmotra, když bych hledala a tápala ve víře a chtěla se něco dozvědět a nebo jenom bych chtěla vědět, proč je to tak a tak, tak určitě by mi vyšla vstříc..i nad rámec svého nějakýho prostě jenom pracovního rámce mi určitě poradí a dala by mi..jako ráda by mně v tom poradila určitě, nic nevnucovala, ale ráda by v tom asi poradila, kdybych si nebyla jistá,jo?“*

Kamila: *„, a znám vlastně tu asistentku docela dobře a jsme si blízké, takže je to fajn člověk jako bez ohledu na to, co dělá nebo nedělá.*

Petr také hodnotí pozitivní působení PA. Z výpovědi vyplývá, že z komunikace s PA nemá žádné obavy: *„...zvlášť tahle osoba je tam tak na místě, že opravdu...je tam takový souznění..jako, cítím to a nedokážu to o sobě prostě říct věci, které by jsem třeba normálně takhle jako neřek, jo, takže si myslím i jsem, jako su rád, že zrovna tahle ta osoba, která*

tam je, že tam je, protože člověk aspoň se nemusí nějakým způsobem obávat, stydět a nebo být nervózní...ona je tak bezva, že prostě odbourává tady tyhle ty..bariéry..“

A respondentka Svatava, s níž mám rozhovor zaznamenán pouze poznámkami, hodnotí přímo osobu pastoračního asistenta. Říká, že je to osoba, která dává duchovno. Je z ní poznat, kam by měl duchovní člověk směřovat. Dále si myslí, že je velmi důležité, že žije svoji vírou, nabízí pomoc a když je potřeba, také se sama vzdělává v nových tématech, které s ní chtějí pracovníci v rámci setkávání řešit.

4.2.2.4. Souhrn

. Pracovníci, kteří se setkávají s PA v osobním kontaktu, hodnotí jeho přínos. Petr a Kamila hodnotí přínos při řešení určitých soukromých problémů, se kterými se mohou na PA obrátit. Respondentka Ludmila se setkává s PA v osobním kontaktu proto, že je její kmotra na křest, doprovází ji tedy na její cestě vírou, navštěvuje s ní také kurzy alfa, kde společně probírají křesťanství. Největší počet respondentů setkávající se s PA v osobním kontaktu, hodnotilo její osobnostní charakter, ve kterém se projevoval jejich kladný vztah k této osobě a jejich pozitivní hodnocení. Nutno podotknout, že dílčí kategorie se mohou často prolínat, například potřebnost při řešení problémů a přínos osobnostního charakteru PA pro pracovníky.

4.3. Potřeba jiného typu nabídky kromě pastoračního asistenta

Danou makrokategorie jsem zvolila spíše jako doplňující. S tématem potřebnosti pastoračního asistenta se mi propojila poptávka pracovníků po jiném druhu pomoci, neboť si myslím, že souvisí s tím, že pracovníci mají své potřeby uspokojeny buďto z pozice pastoračního asistenta nebo z pozice jiného pracovníka, a nebo nemají své potřeby uspokojeny, a proto mohou mít potřebu nějaké jiné pomoci. Celkem odpověděli na moji otázku: „*Očekával/a byste ve Vaší sužbě jiný druh, jiný typ nabídky od jiné osoby? Máte takovou potřebu?*“ Téměř všichni respondenti, tedy ti, kteří se setkávají s pastoračním asistentem i ti, kteří se nesetkávají s pastoračním asistentem. Jednoho respondenta jsem se při rozhovoru opomněla zeptat. Pro důkaz výsledných shrnujících výpovědí uvádím citace každého respondenta.

Ivona: „*My si docela povykládáme s holkama, co tam chodíme, že to řešíme mezi sebou...nějakou větší potřebu jsem ještě neměla.*“

Leona: „*Já si myslím, že po pracovní stránce určitě ne..jako takhle když potřebuju, tak všechno řeším přes koordinátoru, jo? Ale když bych byla třeba nějak já na tom psychicky*

třeba špatně, zatím nejsem, jo? Zatím se dokážu nějak..možná je to ti tím, že ty lidi který mám, i doma kolem sebe..tu pohodu takovou..jako neřeším, protože nemám potřebu..všchno si nějak nezabírám...určitě to dycky říkám bud' sociální pracovníci nebo koordinátorce.“

Dita: „Nemám.“

Soňa: „Zatím ne. Zatím jsem, tak já jsem tady krátce, teprv měsíc,“

Kamila: „No, takovou potřebu teda jako nemám..kdybych potřebovala, asi bych věděla, za kým mám zajít, ale nevím, jestli by to byl na první místě ten pastorační asistent. Asi bych zašla na někým, komu víc, ani ne, že důvěřuji, ale znám ho víc, jako déle a asi si myslím, že by mně poradil lépe, protože zná i mě lépe.“

Dagmar: „nene..mame ty supervize..ty máme..a když jako takhle potřebujem mezi sebou..tak s kolegama, s koordinátorkou, v rámci kolektivu..to řešíme..“

Ludmila: „Tak máme ty supervize, to je zase jako kdyby pro ty ateisty nebo pro všechny, vlastně, jo? Tak to je jedna taková stránka, kdy jako té psychologické pomoci.můžeš říct, tam se taky dozvíš nějaký rozsudek a nebo tady tahle ta, vyloženě, oblast křesťanská, jo? Tak já myslím, že tady je to zastoupené bohatě.“

Petr: „Já si myslím, že tahle ta pastorační asistentka nebo asistent mně osobně velmi vyhovuje, nebo stačí...já co potřebuju říct, třeba problémy pracovního charakteru, tak to je na supervizích..naše supervizorka, tak ta je taky bezvadná..dá se s ňou takhle prostě soukromně, udělat soukromou supervizi, jo a je úžasná a to samý aj ten pastorační asistent...já bych to netříštil na více osob.“

Svatava nepřemýšlela prozatím nad jinou formací a Renaty jsem se při rozhovoru zapomněla zeptat na tuto otázku.

4.3.1. Souhrn

Z dané kategorie vyplývá, že žádný z devíti dotazujících respondentů nemá potřebu nebo očekávání jiného typu nabídky od jiné osoby. V souvislosti s oblastmi, které má PA na starosti, je jeho nabídka programu pravděpodobně dostačující, pokud pracovníci nemají potřebu jiné nabídky pomoci. V rozhovorech respondenti uváděli další možné zdroje, které využívají a mají v pracovním procesu k dispozici. Je to například využití supervizí, neformálních rozhovorů s kolegy.

4.4. Diskuze

Na základě analyzovaných výsledků rozebírám diskuzi. Diskuze sděluje pouze mé vlastní názory a dojmy.

Z rozhovorů s respondenty, kteří se neseškávají s pastoračním asistentem mě osobně vyplývá otázka, zda – li mají pracovníci dostatek informací o jeho funkci. Zdálo se mi, že někteří si zcela nebyli jistí funkcí a pracovní náplní dané osoby, ovšem jejich názor na potřebnost se vždy odvíjel od povědomí toho, co pastorační asistent dělá. Myslím si, že to také závisí na pracovníkovi, jestli bude mít o tyto informace zájem. Má možnost svobodného rozhodnutí.

Někteří pracovníci jsou zaměstnaní krátkou dobu ve službě a neměli ještě žádnou potřebu ani příležitost se s ním potkat, což mohlo ovlivnit jejich výpovědi, na druhou stranu mnohé pracovníky daná osoba ovlivnila naprosto zásadně, a to tak, že společně komunikují na rovině osobní, soukromé i rodinné.

Domnívám se, že je prospěšné, aby se daná funkce objasnila každému pracovníkovi, aby si mohl udělat úsudek o tom, zda – li je pro něj tato funkce potřebná nebo ne, neboť je to funkce, která je součástí organizace. Na druhou stranu se nejspíš nedá očekávat, že bude pastorační pracovník potřebný pro každého charitního pracovníka, jelikož je každý jedinec individuální a má odlišné potřeby, které si odlišně uspokojuje.

Při realizaci celého výzkumu, jsem měla subjektivní pocit, že někteří pracovníci si ve funkci pastoračního asistenta představují osobu, která může být přínosná pouze pro osoby věřící, tedy osoby, které se hlásí ke katolické víře a k církvi. Naopak Opatrný 1995, s. 5) hovoří o tom, že pastorační péče v širším slova smyslu, se neomezuje pouze na křesťany, na jedince, kteří se ke křesťanským církvím hlásí. Samo Evangelium nám ukazuje, že Ježíš se postaral i o člověka, který u něho zkrátka pomoc hledal.

Tento názor se promítal hlavně u respondentů, kteří nevnímali potřebnost pastoračního asistenta. Jejich výpovědi jsem do výsledků neuváděla, neboť nepotřebnost není předmětem mých výzkumných cílů. Přesto bych ráda uvedla alespoň jednu výpověď, která dokládá můj názor uvedený výše. Respondentka Dita, která neseškává s pastoračním asistentem stručně odpověděla na to, jakou má představu o práci pastoračního asistenta a jaký v něm vidí přínos: *„Nemám představu..no já to řeknu upřímně, já nejsem věřící, takže já jako ohledně tady takové otázky pastorační, jestli je to potřeba, není to potřeba, já Vám k tomu nic neřeknu. Já to beru, že Charita je jako..ta..církvní instituce, takže asi je to tam*

potřeba...“ Respondentka Dita nejspíš respektuje pastoračního asistenta pro potřeby církevní instituce, ale pro svoji vlastní osobu, ne.

Závěr

Moje bakalářská práce byla zaměřená na potřebnost pastoračního asistenta pro pracovníky CHPS. Obsahuje teoretickou a výzkumnou část. Ve dvou kapitolách teoretické části ukotvují teoretický rámec práce, ze které vychází můj výzkum. V první kapitole popisují pastorační a s ní související pastorační koncept, pastorační rozhovor, souvislost pastorační a sociální práce a pastoračního asistenta, na něhož se zaměřuji ve výzkumné části a ptám se na jeho potřebnost pro pracovníky v Charitní pečovatelské službě. Druhá kapitola pojednává o pečovatelské službě, kterou vykonávají pracovníci CHPS, kteří jsou mými zdroji poznatků. Ve třetí kapitole zpracovávám výzkumnou část obsahující popis metodologie, výsledky výzkumu, na který jsem aplikovala danou metodologii a dále rozvádím diskuzi nad výsledky.

Za výzkumný cíl pokládám otázku, v čem hodnotí pracovníci CHPS přítomnost pastoračního asistenta přínosně, efektivně.

Výzkum byl prováděn na vzorku deseti respondentů metodou kvalitativní evaluace. Výzkumnou část jsem rozdělila do dvou kapitol. V první kapitole jsem zpracovala podrobnou metodologii výzkumu, která popisuje cíle výzkumu, výzkumný vzorek, metodu sběru dat, techniky analýzy, prostředí, etické aspekty a limity. Ve druhé části jsem zpracovala, tedy prakticky analyzovala data v rámci kapitoly výsledky a učinila diskuzi nad výsledky výzkumu.

Užívala jsem polostrukturovaných rozhovorů, ve kterých jsem definovala okruh sedmi otázek týkajících se tématu. Na základě techniky otevřeného kódování se mi z rozhovorů rozkryly celkem tři tzv. makrokategorie, obsahující dílčí mikrokategorie definující výsledné výpovědi. V následujícím odstavci bych chtěla zpřehlednit výsledky dílčích mikrokategorií.

Pracovníci, kteří se nesetkávají s PA uvedli, že vnímají jeho potřebnost především v rovině profesní, a to pro klienty, kteří jsou věřící a mohou mít potřebu se s PA setkat, komunikovat s ním. Jedna respondentka uvádí, že je pro ni přínosem setkávání nad knihou M. Svatošové o umírání.

Pracovníci, kteří se setkávají s PA uvedli jeho potřebnost v rovině profesní, ale také v rovině osobní. V profesní rovině jsem vyklíčovala potřebnost pro práci s klienty, kteří jsou věřící. Pracovníci se setkávají s PA, mohou řešit témata náboženská, témata, jak podpořit klienty například nemocné a vytvářet si ke klientům větší jistotu a důvěru. Další potřebnost v rovině profesní vnímá pracovnice v tom, že PA jí připomíná hodnoty církevní

organizace, které by se dle jejího názoru měly respektovat. Další dílčí kategorii vnímají pracovníci setkávající se s PA v rovině osobní. Respondenti uvedli konkrétní potřebu při řešení problémů, kdy jim PA může pomoci. Další potřebu duchovního doprovázení, kdy je PA pro respondentku duchovní doprovázející při přípravě na křest, a kdy se PA setkává s respondentkou a jejími rodinnými členy i při řešení náboženských témat. Při rovině osobního setkávání pracovníci často kladně hodnotili osobnost PA a její kladný přístup k víře a pracovníkům samotným.

Zajímavé také je, že z analýzy poslední makrokategorie vyplývá, že téměř všichni pracovníci, s výjimkou jednoho, u kterého jsem danou potřebu nezjišťovala, nemá potřebu nebo očekávání jiného typu nabídky.

Můj výzkum se zaměřoval na otázku, v čem může být PA pro pracovníky potřebný. neodpovídá nutně na otázku, zda – li je pastorační pracovník pro všechny pracovníky potřebný. Pro každého pracovníka je důležitá jiná oblast. Další otázkou přesahující rámec mého výzkumu může být zamyšlení se nad tím, jestli musí být pastorační asistent nutně potřebný pro každého pracovníka a zda –li pracovníci jeví zájem a mají dostatečné informace z této oblasti. Pokud téměř devět pracovníků z deseti nemají potřebu jiného typu pomoci, dalo by se předpokládat, že jejich potřeby v zaměstnání v dané oblasti jsou uspokojovány.

Seznam Literatury

- Arcidiecézní charita Olomouc. (2009). *Kodex Charity ČR*. Olomouc: Arcidiecézní charita
- Ambros, P. (1999). *Kam směřuje česká katolická církev?* Praha: Velehrad
- Ambros, P. (2003). *Teologicky milovat církev* (vybrané statě z pastorální teologie). Velehrad: Refugium Velehrad – Roma
- Bednář, M. (2008). *Duchovní dimenze sociální práce*. Sociální práce/sociálna práca č. 4, s. 67
- Bednář, M. (2008). *Duchovní dimenze sociální práce*. Sociální práce/sociálna práca č. 4, s. 71
- Filipeš, Daneš (1994). In Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat – Učebnice metod sociální praxe*, druhé vydání. Praha: Slon
- Gottwaldová, L., Komosná, P. (2013). *Směrnice Charity Olomouc – směrnice č. 13 – Vzdělávání pracovníků*
- Graubner, J. (2005). *Charitativní služba církve – pastorační péče o Charitu*. Praha: ČBK
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál
- Katolická církev. Papež Jan Pavel II. (1983). *Kodex kanonického práva*
- Katolická církev. Papež Jan Pavel II. (1996). *Christifideles Laici - Posynodní apoštolský list o povolání a poslání laiků v církvi a ve světě*. Praha: Zvon
- Katolická církev. Papež Pavel IV. (1990). *Evangelii Nuntiandi*. Praha: Zvon
- Kolektiv autorů (2010). *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb
- Kopřiva, K. (2006). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál
- Křivohlavý, J. (2000). *Pastorální péče*. Praha: Evangelikální teologický seminář

Křivohlavý, J. (2006). *Psychologie smysluplnosti existence – otázky na vrcholu života*. Praha: Grada

Martinek, M., Doležel, J., Kaplánek, M., Kříšťan, A. (2008). *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: Jabok

Matoušek, O., kolektiv autorů. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál

Návrat, J., (2012). *Metodika Charitní pečovatelské služby Olomouc*. Olomouc: CHPS

Nováková, R. (2008). *Pečovatelství I.* Praha: Triton

Opatrný, A. (2006). *Cesty pastorače v pluralitní společnosti*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství

Opatrný, A. (2006). *Charita – místo pro lidský život*. Sociální práce/sociální práce č. 1, s. 110

Opatrný, A. (2001). *Malá příručka pastorační péče o nemocné*. Praha: Pastorační středisko Praha

Opatrný, A. (2001). *Pastorační péče v méně obvyklých situacích, část I.* Pastorační středisko Praha

Opatrný, A. (2001). *Pastorační péče v méně obvyklých situacích, část II.* Praha: Pastorační středisko Praha

Smolík, J. (1991). *Pastýřská péče*. Praha: Kalich

Strogan, J. (2012) *Služba pastoračního asistenta v oblastní charitě (diplomová práce)*. Olomouc: CMTF

Tondl, L. (1999). *Hodnocení a hodnoty - Metodologické rozměry hodnocení*. Praha: Filosofie

Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat – Učebnice metod sociální praxe, druhé vydání*. Praha: Slon

Vašátková, J., Vyhnálková, P. (2008). *Způsoby evaluace v sociální práci*. Olomouc: Hanex

Vitásek, B. Kepř (2011). In Strogan, J. (2012) *Služba pastoračního asistenta v oblasti charitě* (diplomová práce). Olomouc: CMTF

Vojtíšek, Z., Dušek, P., Motl, J. (2012). *Spiritualita v pomáhajících profesích*. Praha: Portál

Wanke, J. (2006). *Obtíže a šance církve v dnešním světě*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., v účinném znění ke dni 2. 4. 2013

Opatrný, A. (2013). Pastorační péče [on-line]. Dostupné dne 6. 2. 2013 z <http://www.pastorace.cz/Tematicke-texty/1-Pastoracni-pece.html>

Opatrný, A., Křivohlavý, J. (2000): Pastorační rozhovor jako základní forma pastorační péče [on-line]. Dostupné dne 6. 3. 2013 z <http://www.pastorace.cz/Tematicke-texty/3-Pastoracni-rozhovor-jako-zakladni-forma-pastoracni-pece.html>

Opatrný, A. (2001): Role pastoračních asistentů [on-line]. Dostupné dne 1. 4. 2013 z <http://www.pastorace.cz/Tematicke-texty/ROLE-PASTORAcNiCH-ASISTENTu-110501.html>

MPSV (2012): Pečovatelská služba [on-line]. Dostupné dne 19.2. 2013 z <http://www.mpsv.cz/cs/9>