

**Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**

**Zdravotně sociální fakulta**

**Etická dilemata pracovníků v sociálních službách při práci se seniory**

bakalářská práce

Autor práce: Veronika Hrušková

Studijní program: Rehabilitace

Studijní obor: Rehabilitační - psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Dvořáčková, Ph.D.

Datum odevzdání práce: 13.8.2013

## **Abstrakt**

Etická dilemata vznikají, pokud je pracovník postaven před dvě a více nepříhodné možnosti, které jsou konfliktem morálních principů. Není přitom zřejmé, které rozhodnutí je to správné. Rozhodnutí sporných situací je mnohdy nepříjemným a náročným úkolem v řešení dilematu. Při střetu s dilematem je důležitá i osobnost pracovníka, zkušenost v morálním rozhodování a osobní hierarchie hodnot. Vzhledem k problematice práce se seniory se etická dilemata objevují čím dál více. Pracovníci se s nimi dostávají do styku denně a není lehké jim čelit.

Tématem bakalářské práce jsou Etická dilemata pracovníků v sociálních službách při práci se seniory. Práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První kapitola se zabývá sociálními službami, kde je sepsáno, co sociální služby jsou, komu jsou poskytovány a jaké zásady splňují. Dále kdo je pracovníkem v sociálních službách a jaké by měl mít předpoklady pro výkon a jaké zásady by měl dodržovat. Jsou zde uvedeny i zásady chování přístupu ke klientovi a jaké obtíže by se mohly vyskytnout při práci se seniory.

Druhá kapitola je zaměřena na etiku a dilemata v sociální práci. Co je etika a morálka, jaké jsou etické principy a co je etický kodex. Dále také popisuje etická dilemata, jejich zvládání a možné důsledky, které mohou přinést. V neposlední řadě je tu zmínka o syndromu vyhoření, jelikož je podstatnou součástí každé náročné práce a je důležité o něm vědět, aby byla možnost se mu vyvarovat.

Třetí poslední kapitola se zabývá psychohygienu, nebo-li duševní očistou, možnostmi odpočinku a relaxace, která je nezbytně nutná, jakožto i odborná a pravidelná supervize na pracovišti, která je oporou před syndromem vyhoření.

Cílem práce bylo zmapovat, jakým způsobem řeší pracovníci v sociálních službách etická dilemata vyskytující se při práci se seniory. Ke zjištění potřebných informací byl zvolen kvalitativní výzkum, metoda dotazování a technika polostrukturovaný rozhovor. Hlavní výzkumná otázka zněla: *„Jak pracovníci v sociálních službách přistupují k etickým dilematům při práci se seniory a čím je ovlivněno jejich následné jednání?“*

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky byly stanoveny tři dílčí výzkumné otázky a následné podotázky, na které respondenti odpovídali při rozhovorech. Dílčí výzkumné otázky zněly:

*„Se kterými etickými dilematy se pracovníci v sociálních službách setkávají na daném pracovišti?“*

*„Jak pracovníci v sociálních službách zvládají etická dilemata?“*

*„Jaké formy duševní hygieny pracovníci v sociálních službách uplatňují v praxi?“*

Výzkumný soubor tvořili čtyři pracovníci v sociálních službách v Domově pro seniory G-centrum Tábor, dvě ženy a dva muži. Respondenti byli vybráni pomocí záměrného (účelového) výběru. Dle kritérií se věk pracovníků pohyboval mezi 40 – 60 lety a délka praxe v zařízení byla delší než pět let.

Výzkumným šetřením byla zjištěna nejčastější dilemata, se kterými se pracovníci potýkají a které musí řešit. Tato dilemata se netýkala pouze klientů, ale z velké části i jejich rodinných příslušníků, kteří jsou mnohdy zapleteni do vzniklých etických dilemat. Tím náročnější pak může být řešení problému. Respondenti uvádějí, že se snaží jednat profesionálně a tak, aby klientovi nijak neuškodili, a aby v nich klient mohl mít i nadále důvěru. Velkým pomocníkem je pro ně praxe a dlouhodobé zkušenosti. Samozřejmě se při řešení přiklání i ke zdravému rozumu a dobré intuici, která je většinou nezklame. Jsou si vědomi, že při rozhodování je ovlivňuje hned několik faktorů. Od fyzických jako je např. únava a vyčerpanost, tak po psychické jako je stres, náladovost a další. I přesto se ale snaží, aby jejich úsudek nebyl ovlivněn, situace se vyřešila a klient byl spokojený. Čas na načerpání síly a odpočinek vyhledávají u sobě zvolené aktivity, která je dokáže nabít a oprostít se od stresových situací z práce. Ať už je to jízda na kole, procházky do přírody, chvilka klidu s dobrou knihou či chvíle strávené s vnoučaty. Důležité je umět si odpočinout. Respondenti se shodli, že času na duševní očistu mají vcelku dostatek. Jediné, co pokládají za nehodnotné je supervize na pracovišti. I přesto, že je supervize nástrojem duševní hygieny, pracovníci si k ní nenašli pozitivní cestu. Tato věc je zřejmě neúplně dořešenou v tomto zařízení.

Tato bakalářská práce by mohla posloužit jako informační materiál pro studenty na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity, tak pro vedení Domova pro seniory G-centrum Tábor a nicméně i pro širokou veřejnost.

**Klíčová slova:**

Etika

Etická dilemata

Pracovník v sociálních službách

Syndrom vyhoření

Psychohygiena

## **Abstract**

Ethical dilemmas occur when an employee needs to choose one of two or more problematic options, which represent a conflict with moral principles. In general, it is not clear which decision is the right one. Making the right decision in controversial situations is often an uncomfortable and difficult task when solving the dilemma. When encountering a dilemma, the employee's personality, amount of experience in decision-making and personal hierarchy of values are all very important. Due to the problems associated with working with seniors, the frequency of ethical dilemmas keeps increasing. Employees encounter ethical dilemmas every day, and it is not easy to confront them.

The subject of the bachelor thesis is Ethical dilemmas of employees in social services when working with seniors. The work is divided into a theoretical and empirical part.

The theoretical part is divided into three chapters. The first chapter focuses on social services, and describes what social services are, who receives them and what their principles are. It also defines who a social services employee is and the prerequisites and principles for social services employees. The chapter additionally lists the behavioral principles when dealing with clients and problems which may occur when working with seniors.

The second chapter targets ethics and dilemmas which arise in social work. It addresses questions such as what are ethics and morality, what are ethical principles and what is the ethical code. Furthermore, it describes ethical dilemmas, how to handle them and their possible consequences. Last but not least, it also mentions the burnout syndrome, which is a significant component of every exacting profession and needs to be taken into account so that one may avoid it.

The third, last chapter focuses on psychological hygiene, i.e. means of relaxing and resting. Psychological hygiene is essential, and the same goes for professional and regular supervision at the workplace, both of which can prevent the burnout syndrome.

The goal of the work was to map the methods used by social services employees for solving ethical dilemmas arising from their work with seniors. To obtain the

necessary information, we used a qualitative study via a questionnaire and a semi-structured interview. The primary research question was: *"How do social services employees approach ethical dilemmas which arise during their work with seniors, and what affects their subsequent behavior?"*

To answer the primary research question, we designated three partial research questions with subsequent sub-questions, which were answered by respondents during an interview. The partial research questions were:

*„Which ethical dilemmas do social services employees encounter at their workplace?"*

*"How do social services employees handle ethical dilemmas?"*

*"Which forms of mental hygiene are applied by social services in practice?"*

The research sample comprised four social services employees at the G-centrum Tábor retirement home, specifically two women and two men. Respondents were selected by a targeted selection. Based on the criteria, the age of employees ranged between 40 and 60 and they all worked at the retirement home for over five years.

The research uncovered the most frequent dilemmas the employees faced and had to resolve. These dilemmas were not only related to their clients, but also often to their family members, who are sometimes intertwined with the arising ethical dilemmas. This makes resolving such problems even more difficult. Respondents claimed that they do their best to follow professional conduct and to prevent damage or harm to their clients, ensuring that the clients continue to trust them. Their practice and years of experience help significantly in this regard. Of course, solution of arising dilemmas also relies on their common sense and good intuition, which they say is often correct. They are aware that their decisions are influenced by several factors, ranging from physical ones such as tiredness and exhaustion to psychological ones such as stress, mood and others. Still, they do their best to ensure that their judgment is not impaired and that the situation is resolved to the client's satisfaction. Each of them relies on some form of relaxation, which allows them to charge-up and takes their minds off stressful situations at work. These included biking, hiking, reading books or spending time with their grandchildren. It is important to know how to relax. Respondents agreed that they have ample time for psychological relaxation. The only thing they complained about was

supervision at their workplace. Although proper supervision is a tool/component of psychological hygiene, the employees did not regard it highly. It would likely be a good idea to improve this area at the facility.

This bachelor thesis could serve as an informative document for students at the Faculty of Health and Social Studies of the University of South Bohemia, for management of the G-centrum Tábor retirement home, and also for the general public.

**Key words:**

Ethical

Ethical dilemmas

Social service employee

Burnout syndrome

Mental hygiene

## **Prohlášení**

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

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

V Českých Budějovicích dne 13.8.2013

.....

Veronika Hrušková



### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Dagmar Dvořáčkové, Ph.D. za cenné rady a odborné vedení mé práce. Děkuji také Ing. Renatě Kainráthové, vedoucí Pečovatelské služby – G-centrum Tábor, za poskytnuté cenné informace a rady.

Poděkování patří i mým nejbližším, kteří mě po celou dobu studia podporovali.

## Obsah

<b>ÚVOD .....</b>	<b>12</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>14</b>
<b>1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....</b>	<b>14</b>
1.1 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	15
1.2 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	16
1.3 ZÁSADY CHOVÁNÍ A PŘÍSTUP PRACOVNÍKA KE KLIENTOVI.....	17
1.4 SPECIFICKÉ OBTÍŽE PŘI PRÁCI SE SENIORY .....	18
<b>2. ETIKA A DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI .....</b>	<b>20</b>
2.1 POJEM ETIKA A ETICKÉ JEDNÁNÍ .....	20
2.2 MORÁLKA A MRAVNÍ JEDNÁNÍ.....	21
2.3 PROFESNÍ ETIKA.....	22
2.4 ETICKÝ KODEX .....	23
2.5 ETICKÉ PRINCIPY PRACOVNÍKŮ VE VZTAHU KE KLIENTOVI.....	24
2.6 KLIENT A JEHO PRÁVA.....	26
2.7 ETICKÁ DILEMATA .....	28
2.8 ZVLÁDÁNÍ DILEMAT PRÁCE S KLIENTY .....	30
2.9 DŮSLEDKY ETICKÝCH DILEMAT .....	32
2.10 SYNDROM VYHOŘENÍ .....	34
2.11 PŘEDPOKLADY PRO VZNIK SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	35
<b>3. PSYCHOHYGIENA .....</b>	<b>37</b>
3.1 PSYCHICKÁ ODOLNOST A DUŠEVNÍ HYGIENA.....	37
3.2 RELAXACE PRO PRACOVNÍKY SE SENIORY .....	38
3.3 SUPERVIZE JAKO NÁSTROJ DUŠEVNÍ HYGIENY .....	39
<b>II. EMPIRICKÁ ČÁST .....</b>	<b>40</b>
<b>1. CÍL PRÁCE .....</b>	<b>40</b>
1.1. HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA .....	40
<b>2. METODIKA.....</b>	<b>41</b>
2.1. METODICKÝ POSTUP .....	41
2.2. ZPŮSOB VÝBĚRU ZKOUMANÉHO SOUBORU .....	41
2.3. POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU .....	42
2.4. POPIS VÝZKUMNÉHO NÁSTROJE .....	42
2.5. PŘEDVÝZKUM.....	43
2.6. HARMONOGRAM VÝZKUMU.....	43
<b>3. VÝSLEDKY .....</b>	<b>44</b>
<b>4. DISKUZE .....</b>	<b>54</b>
<b>5. ZÁVĚR.....</b>	<b>58</b>

<b>6. SEZNAM ZDROJŮ .....</b>	<b>60</b>
<b>7. PŘÍLOHY.....</b>	<b>65</b>
7.1. SEZNAM PŘÍLOH.....	65

## Úvod

Etická dilemata jsou v zařízeních pro seniory často řešenou problematikou a nejen tam. S etickými dilematy se pracovníci setkávají na pracovišti dnes a denně, aniž by si to uvědomovali. Jeden může mít pocit, že stojí před etickým dilematem, jiný vidí technickou otázku, která vyžaduje pouhé dodržení pravidel. Správná forma řešení se skrývá v každém z nás. Rozhodnutí souvisí s morálními hodnotami, ale nesmí být porušena lidská práva. Každopádně se dilemata vyskytují a řeší neustále, a to s sebou přináší značné úsilí a psychické vypětí. Proto je důležité nezapomínat a starat se o duševní hygienu, a předcházet tak i syndromu vyhoření.

Tématem mé bakalářské práce jsou Etická dilemata pracovníků v sociálních službách při práci se seniory. Toto téma jsem si vybrala, jelikož si myslím, že etická dilemata jsou mimo jiné i jakýmsi spouštěčem stresu, vyčerpání, podráždění a i postupným syndromem vyhoření. Pokusím se tedy zjistit, zda nejde tyto negativní důsledky eliminovat nebo se jim pokusit vyhnout. Dalším důvodem je i fakt, že se o tyto klienty zajímám a ráda bych s nimi v budoucnu pracovala. Proto si myslím, že není na škodu se o tomto tématu něco dozvědět.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části. První z nich je část teoretická, která je rozdělena na tři hlavní kapitoly. První kapitola je zaměřena na sociální služby obecně, zásady chování a předpoklady pracovníků. Druhá kapitola popisuje etiku a dilemata v sociální práci, je zmíněn i etický kodex a syndrom vyhoření. A poslední kapitola je zaměřena na problematiku psychohygieny, relaxaci a je zde zmínka o supervizi.

Cílem praktické části je zmapovat, jakým způsobem řeší pracovníci v sociálních službách etická dilemata vyskytující se při práci se seniory v Domově pro seniory G-centrum Tábor. Hlavní výzkumná otázka se ptá, jak pracovníci v sociálních službách přistupují k etickým dilematům při práci se seniory a čím je ovlivněno jejich následné jednání. Pro sběr dat je použita strategie kvalitativního výzkumu, metoda dotazování a technika polostrukturovaný rozhovor. Výzkumný

soubor je tvořen pracovníky v sociálních službách v Domově pro seniory G-centrum Tábor. Respondenti jsou vybráni výběrem záměrným.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

### 1. Sociální služby

Sociální služby nám definuje zákon o sociálních službách, který nám tyto služby zobrazuje jako soubor činností, které mají zajistit danému jedinci podporu a pomoc v jeho nepříznivé sociální situaci i jako prevenci sociálního vyloučení. (Sokol, 2008)

Matoušek uvádí, že *„sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství“* (Matoušek, 2007).

Dle zásad je klientovi zajištěn individuální přístup, aktivizace, motivace k činnostem prohlubující sociální začlenění mimo jiné i kvalitu poskytovaných služeb. (Sokol, 2008)

Sociální služby musí zachovat lidskou důstojnost, působit aktivně a poskytovat služby v takové kvalitě a způsobem, který uživateli zajistí dodržení lidských práv a základních svobod. (Krutilová, 2009)

Cílem těchto služeb je již zmíněná podpora, která má nemálo úloh. Snaží se rozvíjet nebo alespoň zachovávat soběstačnost a schopnosti uživatele, udržet jej ve svém domácím prostředí, tudíž i ve svém původním životním stylu, aby mohl vést samostatný život. Snížit zdravotní i sociální rizika, která přispívají k sociálnímu vyloučení a pokud již není možný aktivní způsob života, alespoň umožnit uživateli důstojné zacházení a prostředí. (Sokol, 2008)

Sociální služby jsou poskytovány mimo jiné i v ústavech, kde jsou shromažďováni lidé podobného postižení či znevýhodnění. Odbornou péči zde vykonávají pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, terapeuti i zdravotnický personál. (Sobek, 2010)

Sociální služby můžeme zařadit jako významné aktivity nejenom státu, samosprávy, ale i nestátních organizací. Smyslem je řešení problémů jednotlivců, rodin a skupin občanů. A díky tomu sociální služby ovlivňují klima v celé společnosti. (Průša, 2003)

Pokud se zamýšlíme nad smyslem celého zákona o sociálních službách, odkrývají se nám dva základní cíle. Bezprostředně musíme zmínit zabezpečení sociální péče uživateli a mimo jiné i nápravu poškozených právních vztahů státu, poskytovatelů sociálních služeb i jejich uživatelů. (Čámský, 2011)

Zákon o sociálních službách nám definuje druhy sociálních služeb a tj. sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální služby lze poskytovat jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní. (Matoušek, 2007)

### ***1.1 Pracovník v sociálních službách***

Je důležité uvědomit si, jaké jsou předpoklady pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách. I na tyto pracovníky jsou kladeny jisté požadavky. Nutností je absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu, aby nemohlo dojít k situaci, že bude k uživateli poslán pracovník bez patřičného vzdělání. Na pracovníky v sociálních službách nejsou kladeny takové nároky jako na sociální pracovníky, i přesto jsou povinni způsobilostí k právním úkonům, jsou bezúhonní a zdravotně i odborně způsobilí. (Matoušek, 2007)

Podstatné je, naplňovat jako pracovník své profesionální poslání. Pracovník musí na klienta působit užitečně a s respektem, aby jej klient přijal a uznával. (Úlehla, 2005)

Jak nám udává zákon o sociálních službách, pracovník v sociálních službách je ten, který zastává přímou obslužnou péči u uživatelů, kteří využívají ambulantních nebo pobytových sociálních služeb. Tato činnost obnáší nácvik a pomoc při běžných domácích činnostech, podpoře samostatnosti v osobní hygieně, manipulaci s pomůckami, aktivizaci, utváření si sociálních a společenských kontaktů, i spokojenost nad svými psychosociálními potřebami.

Dále vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost, do které můžeme zahrnout, vstřípení si základních hygienických a společenských návyků, službu osobní asistence a zábavnou formou jsou volnočasové aktivity, které nabízí možnost hudební výchovy, výtvarnou činnost, pohyb, kulturní a zájmové činnosti aj. Jako poslední je uvedena pečovatelská činnost v domácnosti uživatele, která spočívá v péči o osobu s fyzickými i psychickými překážkami, psychické aktivizaci, zabezpečení a komplexní péči o domácnost uživatele. (Sokol, 2008)

Etická úroveň pracovníků by měla přinášet optimální výsledky, které jsou předem očekávány. (Goldmann, 2004)

### ***1.2 Předpoklady pro výkon pracovníka v sociálních službách***

Příprava na výkon profese není nijak jednoduchou, ale ani nemožnou. Měla by zahrnovat intelektuální činnost i praktickou zkušenost. (Fischer, 2008)

Praktické požadavky na vlastnosti pracovníků by měly pojmut odbornost, morální úroveň, komunikační schopnosti, profesionalitu a schopnost řešit složité situace každodenních mravních dilemat, ve kterých se pracovník ocitá. (Goldmann, 2004)

Hrabáková (2008) nám uvádí, že do požadavků patří i osobnostní předpoklady. Ty zahrnují schopnost vedení, angažovanosti a pozitivního motivování. Pracovník by neměl mít problém s prací v týmu, udržovat a rozvíjet zdravé vztahy, jak na pracovišti, tak s uživateli. Osobnost pracovníka by měla být zralá spolupráce, aktivní a z části kreativní.

Bisman (1994) taktéž zmiňuje praktické dovednosti a vyzdvihuje důležité hodnoty, jejichž dodržování potvrzuje profesionalitu pracovníků. Předpokládá oddanost a motivaci k poskytování sociálních služeb. Profesionalismus definuje mimo jiné jako ideologii, která je spojená se specifickými institucemi organizující chod profese. Důraz je kladen na znalosti a dovednosti i schopnost rozhodování dle svého uvážení. (Fischer, 2008)

Od profesionála bychom měli očekávat schopnost samostatnosti v řešení úkolů, ale i zprostředkování spolupráce. Pracovník je specialista zaměřující se na



komplexní posouzení různorodých a individuálně specifických okolností. Ty klientovi brání ve zvládnání interakcí se sociálním prostředím. Proto by měl pracovník posilovat schopnosti klienta a zvládat tím, tak obtížnou situaci. (Musil, 2008)

Profesionálně jednat znamená být v souladu se svou rolí pracovníka a zdržet se osobních pocitů a zájmů, které by byly v rozporu s touto rolí. Profesionální práce značí odvedení zručnosti, pečlivosti a tkví v odpovědnosti vzhledem ke klientům i společnosti. (Fischer, 2008)

Profesní hodnoty vychází z respektování klienta, jakož to osoby se svými bio-psycho-socio-spiritálními potřebami a požadavky. Pracovník by měl jednat v nejlepším zájmu klienta. Být spolehlivý, důvěryhodný, nestranný a poskytovat odbornou a hlavně diskretní pomoc. Na co je kladen velký důraz je autonomie, nebo-li nezávislost a samostatnost pracovníků při posuzování a rozhodování. (Fischer, 2008)

Možnost profesionálního rozvoje dává pracovníkům v sociálních službách jistotu za dobře a kvalitně odvedenou práci na požadované úrovni. (Sokol, 2008)

### ***1.3 Zásady chování a přístup pracovníka ke klientovi***

Sociální chování a jednání má své pravidelné a posloupné kroky, které bychom mohli označit jako pravidla. Tyto pravidla zjednodušují způsob chování, a proto předcházejí problémům v zamýšlení se, kdy a jak se v dané situaci vhodně zachovat. (Mikuláščík, 2003)

Práce se seniory není vždy jednoduchá. Často je pracovník představen před nelehké nebo nepříjemné situace, kterým musí čelit a zachovat si chladnou hlavu. Proto je dobré mít na paměti základní zásady, které napomáhají při řešení obtížných situací, ale mohou být i pravidlem správného a profesionálního chování pracovníků v sociálních službách.

Je dobré uvědomit si nejzákladnější věc, která činí vůbec i z obyčejného člověka pracovníka s profesionálním chováním. V nepříjemných situacích si pracovník udržuje nejenom chladnou hlavu, ale musí myslet i na svůj vnější

projev. Vyvarovat se hloupých grimas a mimiky, nevhodných gest či posměšků na stranu klienta. Dobrá komunikace s klientem totiž staví základ vztahu mezi pečujícím a příjemcem péče. (Venglářová, 2007)

Být vždy milí a příjemní, by měla být samozřejmost, jelikož klienti předpokládají vstřícný a láskyplný přístup. Osobní problémy ustupují do pozadí při vstupu na práh hlavních dveří práce. Pracovník by měl ke klientům přistupovat jako k dospělým lidem, a nezařazovat je do kategorie, do které nepatří. Nebrat a nechovat se k nim jako k dětem. Nemluvit hrubě, nikoho neponižovat ani s nikým s klientů nemluvit spatra. Oslovovat klienty pane nebo paní s příjmením, pokud nám nezavdali jinou možnost v oslovení. Dále snažit se jim naslouchat, být empatičtí a nápomocní, nedělat ovšem práci za ně, nýbrž dovolit jim být samostatní a soběstační. Stále jim připomínat přítomný čas a místo, kde žijí. Chovat se slušně a ohleduplně ke klientům, ať už s fyzickými či psychickými problémy. Dodržovat humanistický přístup k péči o seniora. Nicméně by pracovníci měli dbát na úpravu svého zevnějšku a dodržovat hygienické návyky. Jít příkladem klientům. (Rheinwaldová, 1999)

Základem vztahu s klientem je umění naslouchání, pochopení klienta. Nemusíme s ním vždy souhlasit, ale nekritizujeme ho ani nehodnotíme jeho situaci. Zdržujeme se impulzivní reakce či agrese, snažíme se vyjadřovat především kladné pocity. (Klevertová, 2008)

#### ***1.4 Specifické obtíže při práci se seniory***

V průběhu života a především v období stáří dochází ke specifickým změnám tělesných schopností, emocionálních, kognitivních a psychosociálních přeměnám. V souladu s těmito převraty je důležité zachovat respekt a pochopení a přizpůsobit své schopnosti a dovednosti. Všechny dostupné zdroje dotýkající se problematiky geriatric a gerontologie zdůrazňují aspekt individuality. Tedy individuálního přístupu ke klientovi vzhledem k jeho věku a schopnostem. (Pokorná, 2010)

Věk vždy nemusí být důvodem ke zvýšeným potřebám péče. Sociální služby nastupují za předpokladu mimořádných situacích způsobené sociálními či

zdravotními faktory. Sociální péče je soustředěna na seniory s poklesem funkčních schopností a soběstačnosti. Senioři nejsou schopni uspokojovat své každodenní potřeby a mít kontrolu nad svým životem v takové míře, na kterou byli zvyklí. Kvalita jejich života je snížena a potřebují pomoc druhých lidí. (Matoušek, 2005)

Staří lidé mají většinou problémy s poruchou smyslů. Takže jsou často nedoslýchaví a mají špatný zrak. Říká se, že zrak je bránou k věcem a sluch zase k lidem. Proto je dobré dbát při komunikaci s nedoslýchavým, zda jej neruší zvuky okolí, mluvíme pomalu, zřetelně a díváme se klientovi do obličeje. Vnější projev a mimika je totiž také velmi důležitým projevem. Naproti tomu u člověka s poruchou zraku dbáme na správnou a jasnou formulaci výkladu a vše důkladně popisujeme. Dále se pracovník může setkat s poruchou řeči – afázií. Klienti jsou mnohdy nervózní až agresivní, jelikož buď špatně rozumí, nebo nejsou schopni promluvit. Jako poslední je uvedena demence, která je velmi známou příčinou obtíží typu zapomínání, stálé dotazy na totéž téma, ztrátu schopnosti porozumění slovům, netrpělivost a používání zlostných a vulgárních výrazů, často si vymýšlejí, neumí se vyjádřit, odmítají kontakt a komunikaci nebo dokonce mohou přestat mluvit úplně. (Venglářová, 2007)

## **2. Etika a dilemata v sociální práci**

*„Věda musí mít rozum i srdce.“*

Jan Amos Komenský

### **2.1 Pojem etika a etické jednání**

*„Podobně jako je tomu u filosofie, ani na etiku nemáme hotový recept. Je to štafeta hodnotových postojů, různě utvářená hierarchie hodnot, od řeckých myslitelů, přes středověké a novověké k době, která je naším časoprostorem.“*  
(Nytrová, 2007)

Etika (z řeckého *éthos* - mrav, zvyk, obyčej) je teorií morálky, vědou o morálce. Je filosofickou disciplínou, zabývající se zkoumáním morálky, normami lidského chování. Můžeme o ni mluvit jako o filosofické etice, vyplývající z různých směrů filosofie a z průběhu dějin. (Jankovský, 2003)

Dle původních překladů z řečtiny můžeme vyvodit, že etika je naukou o jednání, které je správné pro lidskou společnost. Definiuje správný způsob života, racionální přístupy a vychází ze společných a obecných základů, které se snaží zdůvodnit. (Jankovský, 2003)

Etiku lze definovat jako vědu o morálce, nauku o mravnosti. Je vědou, která stanovuje mravné a nemravné. Zkoumá podstatu a funkci morálky, mravního jednání a svobody rozhodování. Etika popisuje lidské jednání, a podle určitých kritérií se snaží zhodnotit, jaké ono jednání je a jaké by být mělo. Základním předpokladem etiky je svobodná vůle jedince, který dle svého přesvědčení jedná. Úkolem etiky je nalézání měřítek, podle kterých by se dalo určit mravné od nemravného, dobré od zlého a stanovit nejvyšší hodnotu (dobro, štěstí, blaženost, bůh, atd.), k níž by mělo jednání jedince směřovat. (Goldmann, 2004)

Lidské jednání se nachází v kontextu vzájemného působení a jeho povaha je interakční. Toto jednání vychází se svobodného rozhodnutí, a proto jsme

odpovědní za to, co konáme a navzájem očekáváme, že své jednání můžeme před ostatními ospravedlnit. (Anzenbacher, 2004)

Pokud si položíme otázku, zda-li je uspokojujícím cílem etiky přijmout schopnost posuzování norem lidského jednání a způsobů, které toto jednání zdůvodňují, objevuje se nám tu jedna z možností odpovědí. Neboť Sokrates se domníval, že vědění toho, co je dobré, vede k dobrému jednání a studium etiky by mohlo vést k mravně žádanému jednání. Avšak zkušenost nám poukazuje, že to ne vždy platí. Cílem etiky tedy může být porozumění této vědní disciplíně, ale tento cíl nemusí obsahovat požadavek eticky správného jednání. (Fischer, 2008)

Pokud zabádáme do historie etiky, nalezneme tu základní problémy, které byly řešeny. A to vztah mezi tím, co je a co by být mělo, vztah mezi individuálním a společenským zájmem a vztah mezi dobrem a zlem. (Goldmann, 2004)

Etický život, kde by měly být potřeby druhých na prvním místě, má na společnost obrovské důsledky. Pokud očistíme sami sebe od negativních myšlenek a emocí, máme v moci změnu celého světa. Mohlo by dojít k vytvoření etické a mírumilovné společnosti. Pokud se budeme snažit oddanosti v zájmu druhých, je možné změnit zásadní řešené etické problémy. (Dalajlama, 2000)

## **2.2 Morálka a mravní jednání**

Morálka (z latinského *mos* – mrav, způsob) je souhrn uznávaných mravních norem chování a jednání, které vyplývají z morálních hodnot. Morální chování podléhá kontrole svědomí i sociálním zásadám. Vztah jedince a morálky je jakýmsi vodítkem k utváření jeho sociální identity vůči společnosti, v které žije. Význam morálky má k jedinci, tak ke společnosti značnou působnost. (Jankovský, 2003)

Morálkou se rozumí souhrn pravidel lidského jednání, které rozlišuje správné od nesprávného, dobré od zlého a drží společnost pohromadě. (Matoušek, 2003)

Morálka hodnotí chování z hlediska dobra a zla v porovnání s lidským svědomím. Morální je chápáno jako mravně dobré, je to jednání člověka v souladu s jeho svědomím. S tímto tvrzením nám vyvstává otázka, zda je chování konkrétního člověka vždy mravné, jelikož nemůžeme posuzovat správnost lidského svědomí. Posuzujeme-li lidské jednání, musíme pak učinit dle daných norem, tudíž morálky. Morálka tak plní 3 základní funkce a to, poznávací, regulativní a humanizační. (Jankovský, 2003)

Mravnost je způsob života, který vychází z mravních pravidel. Je pojmem abstraktním, a pokud bychom ho chtěli definovat konkrétně, asi by nám přišlo na myslí spojení dvou slov a to společenský úkaz. Pouze čin je skutečný, jelikož může obsahovat prvky mravních zásad. Zahrnuje v sobě mravní chování, jednání a zvyky jednotlivců (objektivní stránka), dále schopnost mravního vědomí, cítění a přesvědčení (subjektivní stránka). Mimo jiné i mravní cíle, kodexy mravních hodnot a norem (teoretická stránka). (Goldmann, 2004)

Mravní jednání nevysvětluje, zda je jednání mravné či není, pouze poukazuje na to, že je součástí skupiny mravů. (Goldmann, 2004)

Mravní jednání a charakter člověka spolu velice úzce souvisí. Mravně člověk jedná i v těch situacích, kdy jde proti svému okamžitému prospěchu nebo zájmu. Člověk je v dané chvíli přesvědčen o tom, že nemůže jednat proti svému svědomí. Pro situace, kdy lidé jednají mravně, není racionálního vysvětlení, nýbrž na scénu vstupují city a niterný hlas sdělující, že musíme něco udělat, bez ohledu na důsledky našeho činu. City tak tvoří základní nástin poznání. (Jankovský, 2003)

### **2.3 Profesionální etika**

Profesionální etika (z latinského *professio* – odbornost, přiznání k povolání, řemeslu) zkoumá, jaký je vztah člověka k profesi, kterou vykonává a samozřejmě i odráží vztah člověka k sobě samému. (Gosiorovský, 2008)

Jankovský (2003) uvádí, že profesní etika používá obecná etická ustanovení, tzv. etický kodex, ke konkrétní profesionální činnosti. (Jankovský, 2003)

Etický kodex je sice velmi užitečný, ale je spíše zjednodušující model. Do profesionální práce je promítán celý pracovníkův přístup k životu a lidem a dle toho daný pracovník i jedná. (Úlehla, 1996)

Profesní etika je systémem daných hodnot, norem, principů a dovedností, které přispívají k formování žádoucích způsobů jednání a vysvětlují hodnoty a mravní normy profese. (Janoušková, 2008)

Profesní etika se zabývá problematikou hodnot a etickými dilematy, vyskytující se v práci odborníků a čelí spoustě praktických otázek. Vztahují se ke specializaci jednotlivých sfér práce odborníků, dostupnosti či nákladnosti jejich služeb, sociální koncepci zpřístupnění odborné pomoci, organizaci a disciplíně v rámci profesí aj. Zahrnuje množství aspektů politické, sociální a právní filozofie a individuální etiky. (Krsková, 1994)

Normy a hodnoty profesní etiky pojímají normy univerzální i normy profesní. Univerzální normy tvoří součást profesní etiky za předpokladu, že pokud dojde k jejich nedodržení, snižují důstojnost profese jako celku. Zatímco profesní normy obsahují status odborníka, stanovují jeho práva a povinnosti, kvalifikaci, vystihují činnosti a chování, ke kterému je oprávněn a které je naopak zakázáno. (Krsková, 1994)

#### **2.4 Etický kodex**

V každé profesi jsou jistá privilegia a moc, která by mohla být zneužita. Proto je důležité dodržovat základní hodnoty, uvedené v etickém kodexu, který stanovuje pravidla jednání. Etický kodex je buďto formální – psaný, či neformální formou dohody. Profesní kodexy bývají psané a systematické. (Fischer, 2008)

Za nejstarší profesní etický kodex je považována Hippokratova přísaha. Tento dokument udává řadu povinností lékaře té doby, které má vůči nemocným, vůči druhům svého stavu a vůči veřejnosti. Je zřejmé, že některé etické zásady

jsou aktuální i v dnešní době, přestože je odborný obsah této přísahy nepochybně překonaný. (Goldmann, 2004)

Podle Robinsona a Reesera (2000) etický kodex je obsáhlým textem základních hodnot profese. Pracovníci jsou si vědomi důležitosti etických implikací při práci s klienty. Co ale v kodexu najdou je, jak se v které situaci správně zachovat. Určité specificky problematické situace si totiž vyžadují své specifické řešení. Kodex proto nemůže být přesným návodem, podle něhož by pracovník bezmyšlenkovitě jednal. Velmi důležité je tedy uplatnění vlastního úsudku a profesionálního jednání pracovníka. (Matoušek, 2003)

Etické kodexy se obecně věnují tématům jako je respektování jedinečné hodnoty a důstojnosti každého člověka, podpora sebeurčení klienta a nicméně i podpora sociální spravedlnosti a profesní integrity. (Matoušek, 2003)

Etický – morální kodex vyjadřuje nejpodstatnější rysy platné morálky a plní funkci ideálního modelu etického jednání. Obsah mravních kodexů je souborem zásad preskriptivního charakteru, tedy jsou návodné. V případě profesních etik charakterizují tyto kodexy povahu povolání a vztah k němu. Určují etická pravidla, jimiž se subjekty ve své profesi řídí a podle nichž jednají. (Dorotíková, 2003)

## ***2.5 Etické principy pracovníků ve vztahu ke klientovi***

Principy v sociální práci by měly být založeny na respektu lidské důstojnosti a lidských práv. (Nečasová, 2004)

Etické principy vychází z etických norem a tyto normy jsou zakotveny v etických kodexech. Pracovník v sociálních službách nemá přímo stanovený etický kodex, ale i tak musí dodržovat všeobecně známé etické zásady. V padesátých letech 20. století zkoncipoval 7 základních principů Felix Biestek, americký katolický kněz. Tyto principy byly spíše modelem pro efektivní práci a určeny pro práci s jednotlivcem. První princip se týká individualizace, která vyplývá z jedinečnosti klienta a nastiňuje individuální přístup. Druhý princip je o vyjadřování pocitů, kdy má klient právo vyjádřit se ze svých pocitů a emocí,



včetně negativních. Třetí princip se zabývá empatií, nebo-li snahou o vcítění se do situace. Čtvrtý princip je založen na akceptaci, což znamená přijetí klienta takového jaký je, se svými přednostmi i slabostmi. Pátý princip hovoří o nehodnotícím postoji, tedy nemoralizovat osobnost klienta, nýbrž hodnotit jeho jednání, postoje apod. Šestý princip se věnuje sebeurčení, čili respektovat práva a potřeby ke svobodné možnosti rozhodnutí. Biestek, zde zdůrazňuje limitaci klientova práva, kterou určují právní předpisy a obecně prospěšná morálka. A poslední sedmý princip se zabývá diskretností – zachování mlčenlivost, uchování klientových informací v soukromí. (Matoušek, 2003)

Povinností pracovníka je respektování práva jedinečnosti člověka a tudíž i respektování lidské důstojnosti bez ohledu na původ, rasu, etnickou příslušnost, věk, pohlaví, mateřský jazyk, sexuální orientaci, náboženské či politické přesvědčení. Dále musí pracovník respektovat právo klienta na sebeurčení, nebo-li pomáhat klientovi k svobodné a samostatné volbě v možnostech života, aniž by tím poškodil práva druhých lidí, čímž klienta vede k vědomí vlastní odpovědnosti. Podporuje práva a potřeby člověka. Nesmíme opomenout i práva na participaci a seberealizaci, kdy pracovník napomáhá klientovi k zapojení se a účasti v komunitním životě, čímž ovlivňuje vlastní rozhodování a jednání klienta. (Hrabáková, 2008)

Hermanová (2008) uvádí, že základní etické principy jsou autonomie, beneficence, nonmaleficence a justice. Autonomie se může u jedinců pohybovat na odlišných úrovních. Dilematická situace nastává v okamžiku, kdy schopnost racionálního uvažování klienta je snížena. Může to být situace, kdy o sobě klient není schopen rozhodnout a pracovník se ocitá před mravním rozhodnutím. Ovšem aktuální stav klienta nám nedává moc, k omezení jeho svobody. Beneficence znamená snahu udělat pro klienta vše potřebné. Je založena na konání dobra, respektování kvality života a důstojnosti. Základem je empatická a pravdivá komunikace. Nonmaleficence zahrnuje jednání neškodit a nedovolit, aby bylo klientovi uškozeno. Justice značí spravedlnost mezi potřebami klienta a dostupnými poskytovanými službami. I přesto, že se budou tyto principy

dodržovat, může se vyskytnout problematická situace, která bude ve vzájemném etickém konfliktu. Je důležité umět se správně rozhodnout, neuškodit a současně být prospěšný pro stav klienta.

Pracovník dodržuje zásady etického jednání ve vztahu ke klientovi tím, že ke každému klientovi přistupuje empaticky jako k individuální celostní bytosti, bez ohledu na klientovi silné a slabé stránky. Pomáhá vyjádřit svobodnou vůli pocitů a myšlenek a podporuje a posiluje klientovo sebevědomí a sebehodnocení. Pracovník má za povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích, týkajících se klienta a této povinnosti není zproštěn ani po smrti klienta. Nejen, že je tato skutečnost základním právem klienta, ale pracovník tím dodržuje etický závazek, který je důkazem efektivní práce. Pracovník nezanášá do práce s klienty své osobní problémy, přesvědčení a postoje, ale zachovává si přirozenou autoritu a jde svým jednáním příkladem. V tomto povolání je důležité umět rozpoznat hranici mezi osobním a profesním životem, nenavazovat žádné důvěrné vztahy s klienty nebo jejich příbuznými. Zájmy klienta jsou vždy na prvním místě. A jako poslední zásada, pracovník se zavazuje za odbornou, odpovědnou a svědomitou péči o klienta. Vybírá ty metody podpory či služeb, které jsou z etického i odborného hlediska pro klienta ty nejvýhodnější. (Hrabáková, 2008)

V pomáhajících profesích je základním kamenem vztah mezi pomáhajícím a klientem. Tyto povolání dokáží vyvolat nadšení a pracovníci jsou ochotni vykovávat tuto práci s velkým zápalem a láskou. Pozitivní nadšení však nesmí přejít v něco nadměrného, jako je nerespektování hranic autonomie. V takových chvílích dochází k porušení kontroly nad vztahem ke klientovi a obětování se pro něj. Poskytnutí láskyplné a obětavé péče je potřeba a klient jej vyžaduje, avšak nesmí přesáhnout mez profesionálního chování pracovníka. Bohužel hranice mezi těmito body je velmi úzká a snadno se překročí. (Kopřiva, 2006)

## **2.6 Klient a jeho práva**

*„Lidská práva odpovídají rozumu i požadavku svědomí. Neodmyslitelně patří k člověku. Lidská práva jsou práva, která náleží každému člověku právě proto, že*

*je člověkem. My všichni jsme lidé, všichni máme nárok na lidská práva. Jedno bez druhého by nemělo smysl.*“ (Fischer, 2008)

Člověk je nelibovolně zaměřen na systém existenciálních cílů a toto své zaměření může uskutečňovat pouze v sociální interakci. Lidé proto své vzájemné vztahy soustředí tak, aby mohli být součástí sociální komunikace a sociální spolupráce, a tím pádem vést dobrý život ve smyslu existenciálních cílů. Tak je tomu tehdy, pokud své vztahy chápou jako vztahy vzájemného uznávání. Přiznávají si tím vzájemně svá práva a povinnosti, která mají charakter základních podmínek lidství. Tato práva jsou nazývána lidská práva. (Anzenbacher, 2004)

Základní lidská práva a svobody umožňují člověku prostor pro vyjádření svobodné vůle, do něhož nemá oprávnění zasahovat nikdo jiný. Práva jako jsou například osobní svoboda a svoboda pohybu, právo na ochranu soukromí, právo na důstojné zacházení, právo na léčbu se souhlasem aj. Tyto práva náleží každému člověku a to bez rozdílu. Některé skupiny osob je však nejsou schopny realizovat a potřebují pomoc ostatních lidí. Do této skupiny patří právě senioři. (Čámský, 2011)

Ochrana těchto práv je velmi důležitou záležitostí všeobecně, a proto je ochrana práv osob zahrnuta ve standardech kvality poskytovaných sociálních služeb. Lidská práva uživatelů sociálních služeb jsou udávána v několika základních zdrojích či pramenech jako je Všeobecná charta lidských práv OSN, Úmluva o právech osob s postižením, Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti aj. (Krutilová, 2009)

Čámský (2011) uvádí základní lidská práva v sociálních službách. Zahrnuje zde právo osobní svobody a svobody pohybu, tj., že klient má možnost vybrat si místo, kde chce žít a kde se chce pohybovat a nicméně sem spadá i rozhodnutí o tom, jak se bude stravovat. Právo na ochranu soukromí, právo na osobní a rodinný život. Právo na důstojné zacházení, sem spadá přiměřené chování dle věku klienta. Právo svobodně se rozhodnout, právo vlastnit majetek a nakládat s ním podle svého uvážení. Právo na práci a odměnu, právo na vzdělání a

právo stěžovat si, což zahrnuje podání stížnosti klienta v důsledku nespokojenosti. (Čámský, 2011)

## **2.7 Etická dilemata**

Etická dilemata se objevují v širokém rozsahu, a proto bychom je obecně mohli zařadit do dvou skupin. První skupina pojímá etická dilemata, která se vyskytují při práci s klientem a jeho rodinou, tudíž bychom mohli tvrdit, že se týkají přímé praxe. Naproti tomu druhá skupina obsahuje etická dilemata zaměřující se na činnosti jako je komunitní organizování, plánování, administrativa, výzkum a hodnocení. Zde můžeme mluvit o praxi nepřímé. (Reamer, 2006)

Profesionální pracovník má v sobě zkušenost, která mu udává, v jaké chvíli by se měl pozastavit a podívat se z nadhledu na sebe a své jednání s klientem. Tím se odlišuje od amatéra s dobrou vůlí. Jediné, co v této chvíli používá je příprava na základě teorie vědomostí a zkušeností. Často se ale stává, že jednodušší pro pracovníky je splnit, co klient chce, nikoliv však, co by podle svých kompetencí splňovat měl. (Úlehla, 2005)

V důsledku toho se může prohloubit klientova závislost a nesamostatnost. Základem dobrého a profesionální vztahu s klientem je udržení si empatického kontaktu s klientem, ale neztratit se ve svém vlastním ukotvení. (Žilová, 2005)

Možná právě v takových chvílích vyvstává otázka, zda tato skutečnost nevyvolává možnost vyskytnutí se dilematu.

Dilema je definováno jako „*nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi*“ (Klímeš, 1981) Mínění „nutná“ však může být zavádějící, jelikož je tu možnost se zmíněnému dilematu vyhnout nebo jej alespoň oddálit. (Musil, 2004)

Banksová (1995) uvádí, že etická dilemata vznikají, pokud je pracovník postaven před dvě a více nepříhodné možnosti, které jsou konfliktem morálních principů. Není přitom zřejmé, které rozhodnutí je to správné. (Matoušek, 2003)

Rozhodnutí sporných situací je mnohdy nepříjemným a náročným úkolem v řešení dilematu. (Nedělníková, 2008)

Při střetu s dilematem je důležitá i osobnost pracovníka, zkušenost v morálním rozhodování a osobní hierarchie hodnot. Jeden může mít pocit, že stojí před etickým dilematem, jiný vidí technickou otázku, která vyžaduje pouhé dodržení pravidel. (Matoušek, 2003)

Etická dilemata se na pracovišti vyskytují každý den, aniž by si to pracovníci sami uvědomovali. Střetem zájmu mohou být sami pracovníci a jejich kolektiv a samozřejmě i každodenní práce s důvěrnými informacemi klientů. (Chenoweth L., 2005)

Jak uvádí Musil (2008) etická dilemata mohou vznikat ve čtyřech po sobě jdoucích fázích. První fáze vzniká při střetu s nesourodými pracovními podmínkami. Klientů je mnoho a času na řešení potřeb a překážek velmi málo. Druhá fáze tkví v tom, co je podstatné a jaký je hlavní důvod, který by měl být řešen. V třetí fázi je pracovník vystaven morálnímu uvědomění si situace a následné obtížné rozhodování s těžko slučitelnými možnostmi. V poslední fázi si pracovník uvědomuje, zda je odpovědný za volbu mezi neslučitelnými možnostmi a pokud je, má před sebou jakési neodbytné dilema. Tento fakt souvisí s houževnatostí pracovníka.

#### Dilema zjevné

Dle Musila (2004) u zjevného dilematu pracovník volí mezi dvěma neslučitelnými možnostmi. Toto dilema je buďto důsledkem konfliktu s okolím, nebo je vyvoláno bojem motivů, který pracovník prožívá. Oba tyto důvody se mohou prolínat v jedné situaci současně. U konfliktu s okolím se většinou pracovník dostává do názorového rozporu s osobou vybavenou autoritou či mocí, při řešení určitých okolností či pracovní události. Boj motivů je čistě záležitostí pracovníka. Pokud se věnuje klientovi, je zajímavý a prospěšný, ale znamená to pro něj časovou náročnost a námahu.

## Dilema latentní

Pracovníci většinou reagují na dilema šetrným řešením, které jejich dilema oslabí, ale bohužel jej nevyřeší. Ze zjevného dilematu, které ustoupilo do pozadí, se tím pádem stalo dilema latentní. Tato latentní forma jakoby vyčkávala v pozadí, kdy dojde k její oživení a opětovnému navrácení zjevného dilematu. Tento způsob řešení je uplatňován i nově příchozími pracovníky, kteří se tomuto učí od svých starších kolegů a obcházení dilemat pokračuje dál. Bohužel tím akorát roste původní problém a může dojít až k drastickým řešením a výsledkům.

Nečasová (2001) uvádí oblasti vzniku etických dilemat. Je to oblast, týkající se kvality života jedinců a jejich práv, dále oblast obecného blaha, která například zahrnuje společenské vztahy a poslední oblastí je nerovnoprávnost a strukturální útlak, kam patří dosahování změn v určité skupině

## **2.8 Zvládání dilemat práce s klienty**

Zvládáním dilemat se rozumí přijmutím takových pracovních postupů, která se slučují s osobními preferencemi pracovníků a která jim umožní zvládání daných pracovních podmínek. Při řešení těchto obtížných rozhodnutí používá pracovník obranné a adaptační mechanismy. (Matulayová, 2006)

Pracovníci jakoby se drželi na pomyslné kladině a aby nespádli, musí se při řešení problémové situace vyvarovat dvou základních chyb. Nesmí jednat na základě falešné poplachu, ani se dopustit nedbalosti. V obou těchto případech by totiž došlo k nesprávnému zásahu. (Musil, 2004)

Pracovníci se složitými neurčitými situacemi vypořádávají třemi různými způsoby. A to, že si zjednodušují cíle, které jsou složité, omezují poptávku a s klienty zachází nerovně v důsledku jejich předsudků. Bohužel s těmito způsoby jsou spojeny další dilemata. U zjednodušení se zamýšlíme, zda-li je dodržena komplexnost, u omezení poptávky se hodnotí kvalita služeb a množství klientů a u nerovného zacházení je řešen neutrální přístup bez předsudků a rozlišování klientů dle vlastností přisouzených jim předsudky. (Musil, 2004)

Musil (2008) nám uvádí různé způsoby zvládání dilemat. Buďto pracovníci dilema obcházejí, setrvávají u něj nebo dojde ke změně podmínek existence dilematu. První způsob je v podstatě nejčastější. Spočívá v tom, že se pracovník vyhne trápení s dilematy, aniž by došlo ke změně pracovních podmínek. V tomto případě usiluje o poskytnutí vyhovující služby a získat tím pocit, že alespoň v určitých ohledech pracuje dobře. Tyto pracovníky pak sužují výčitky svědomí, které se snaží sami před sebou zakrýt tím, že změní své morální ideály tak, aby jim umožňovaly obstát v daných pracovních podmínkách. Setrváním u dilematu znamená věčné komplikace a trápení. Pracovník se s dilematem ztotožní a stává se součástí jeho života. Tato reakce však není dle empirických studií tak častá. Poslední způsob zahrnuje změnu nesourodých podmínek. V tomto případě si pracovníci zachovávají svůj morální ideál a modifikují nesourodé pracovní podmínky tak, aby jim nebránily s jejich morálním ideálem jednat a nezatěžovaly tak jejich svědomí. (Musil, Nečasová, 2008)

Zvládání dilemat z hlediska psychického strádání popisuje tabulka č.1

**Tabulka č. 1**

**Zvládání dilemat z hlediska psychického strádání**

Typické rysy způsobů zvládání dilematu	Typy způsobů zvládání dilemat		
	„obcházení dilematu“	„změna podmínek existence dilemat“	„setrvání u dilemat“
Cíl	Vyhnout se utrpení	Chovat se podle ideálu	Najít smysl trápení
Postoj k pracovním podmínkám	Odevzdaná akceptace	Odmítnutí	Výzva
Modifikace morálního ideálu	Ospravedlnění se změnou ideálu (racionalizace)	Hledání podoby ideálu pro danou situaci	Vzhlednutí k nadřazenému ideálu
Modifikace chování	„Nažrat vlkovi, nemuset zabít kozu“	Participace, vyjednávání o změně podmínek	„vlkovi co nejmíň, kozě, co se dá“

Musil (2008, s. 14)

**2.9 Důsledky etických dilemat**

Důležitým požadavkem v profesi sociální práce je osobní nasazení pracovníků při řešení problémů jejich klientů. Zákonitost osobního zaujetí spolu s požadavkem na pracovníka zachovat se dle hodnot neutrálního postavení je značným nárokem na emocionální rovnováhu a výkonnou výdrž pracovníků. (Řezníček, 1994)

Pracovník v sociálních službách je díky své profesi vystaven celé řadě obtíží, problémů a zklamání. Služba druhým automaticky vyžaduje od pracovníků osobnostní dispozice, vzdělání a především i ochotu přinášet oběti. Dalo by se říci, že sociální služby jsou vůbec založené na obrovské ochotě a odhodlání se obětovat. Důležité je ale dodržovat a respektovat etické zásady. Často se ale stává, že je náročnými požadavky pracovník vystaven nepřiměřené zátěži psychické, emocionální i fyzické a dochází k naprostému vyčerpání, mnohdy až k syndromu



vyhoření. Vyčerpání je zapříčiněno dlouhotrvající, nebo-li vleklou zátěží, která může mít charakter psychický, fyzický či emocionální. Skutečností je, že projevem vyčerpání je převaha negativních aspektů nad pozitivními. Pracovník se cítí být hodnocen jako nepotřebný a nedoceněný. (Jankovský, 2003)

Přetížení může být vyvoláno i nedostatkem odpočinku a citového uspokojení z práce. Pracovníci jsou usilovně fixováni na práci bez dostatečného uspokojení. (Míček, 1984)

Pracovníci sami na sobě mohou pociťovat stresové reakce jako je únava a nedostatek energie, doprovází je pocit neustálé podrážděnosti a negativního přístupu a to jak k sobě, tak ke klientům i spolupracovníkům. V takových případech se pracovníci snaží od všeho odprostit a utéct. Cítí se být vyčerpaní, mají pocit prázdnoty a osamělosti. Jediné řešení, které se jim zdá být pod tíhou nepřekonatelných překážek možné je všeho se vzdát. Trpí tzv. distresem, který může dospět až k vážným psychosomatickým onemocněním. Stres pak pracovníky provází u výkonů a v přístupu ke klientům, kde se negativně odráží a nastiňuje neprofesionální chování. Hlavní proto je naučit se stresu předcházet a umět jej neutralizovat. Pracovníci při práci se seniory čelí náročné práci jelikož spojuje více profesí. Snaží se ulehčit a zpříjemnit, pomoci a dosáhnout. Jejich činnosti by měly být doprovázeny vždy milým úsměvem a pohlazením, pocitem bezpečí a láskyplného vztahu. (Rheinwaldová, 1999)

Pokud se na stres podíváme z jiné stránky, není sám o sobě škodlivým, nesmí ale překročit jistou míru, kdy člověk není schopen dostat se zpět do stavu vyrovnanosti. Vše, co pracovníci prožívají a situace do kterých se dostávají, nemusí být sami o sobě stresujícími. Důležitý je fakt, jak pracovníci k těmto situacím přistupují a jak jim čelí. (Rheinwaldová, 1999)

Jsou lidé, kteří se stres naučili ovládat a nepodléhat mu. Těchto psychicky odolných jedinců ovšem není tolik. Jejich strategie a technika spočívá v kontrole stresu a neztracení rozvahy. V práci pak dokáží udržet trvale vysoký výkon. (Jones, 2010)

## 2.10 Syndrom vyhoření

Při práci se seniory je více méně jasné, že tato profese bude více energie odebírat než ji dávat. Pracovníci jsou neustále přetíženi množstvím klientů, tlačeni nedostatkem času a podmínkami, které neodpovídají kvalitě odvedené práce a mnohdy mají problém při kontaktu s klientem v důsledku nedostatečného profesionálního chování. (Kopřiva, 2006)

Syndrom vyhoření můžeme definovat „jako vyhasnutí motivace a stimulujících podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky.“ Je spojován s psychickým a fyzickým vyčerpáním po dlouhotrvajícím stresu. Je to jakési vyplenění všech energetických zásob pracujícího člověka. (Jeklová, 2006)

Syndrom vyhoření (burn-out syndrom) je souborem charakteristických příznaků, které vznikají u pracovníků nezvládající pracovní stres. Tento syndrom, nebo alespoň jeho příznaky jsou nevyhnutelné snad pro každého pracovníka v pomáhajících profesích. Jako obecná příčina vzniku je udáván nárok kladený na pracovníky pracující s lidmi využívající sociální služby. Tito lidé bývají obvykle v tísní a vyžadují patřičnou pomoc. Pracovníci jsou tedy v nepřetržitém kontaktu s lidmi, kteří dost často trpí nerovnováhou psychického stavu a kladou nepřiměřené nároky a požadavky. Na pracovníky je tedy neustále kladen důraz vyžadující vyrovnávání se s pracovním stresem. Je pro ně obtížnější dosáhnout pocitu uspokojení jako je tomu u jiných profesí. (Matoušek, 2003)

Syndrom vyhoření je proces o třech krocích se třemi prvky a to, emocionální vyčerpání, depersonalizace a snížení osobního plnění. Emocionální vyčerpání je důsledek náročnosti práce a člověk se cítí emocionálně přetížen. Depersonalizace je jakýsi postoj znatelný v negativním a cynickém chování vůči ostatním. A snížení osobního plnění se vztahuje k negativnímu sebehodnocení osobního úspěchu, ztrácí se pocit efektivity a je ohrožena sebeúcta. (Brock, 2002)

Jankovský (2003) uvádí, že k syndromu vyhoření dochází z důvodu ztráty radosti ze života, elánu ale hlavně nadšení a energie pro výkon profese. Dochází k postupné frustraci, člověk je podrážděný až cynický, nedůvěřivý a nastávají

stavy deprese. Syndrom vyhoření je v podstatě důsledek dlouhodobé zátěže spojené s nasazením pro druhé lidi. Velmi ale záleží na vztahu naplnění smyslu života a vyhořením. Potvrdilo se, že pracovníci, kteří si uvědomují naplnění smyslu života, se vypořádávají s vyhořením lépe, než ti, kteří smysl života teprve hledají nebo si ho ani neuvědomují.

### ***2.11 Předpoklady pro vznik syndromu vyhoření***

K syndromu vyhoření dochází za předpokladu, když je naše energetická bilance dlouhodobě v záporu tzn. negativní pocity a emoce převládají nad pozitivními. Projevuje se depresemi, lhostejností, uzavíráním se před okolními vztahy, ale mohou se objevit i psychické a fyzické obtíže. (Kopřiva, 2006)

Syndrom vyhoření nastává mnohem častěji u lidí, kteří mají vrozenou omezenou kapacitu pro vstup do kontaktů s lidmi. Pracovník, který od práce předpokládá plnou seberealizaci, téměř ztotožnění své práce a soukromí, vyžaduje dostatečný prostor a pravidla. Pracovníky, kteří očekávají minimum nároků na sebe a důležitější je pro ně například mzda, postihne syndrom vyhoření až ve chvíli, kdy se tato jejich očekávání nenaplní. (Matoušek, 2003)

Jako prvním předpokladem pro vznik syndromu vyhoření je přítomnost stresorů. Při práci se seniory je výskyt problematických situací na denním pořádku a tím pádem není o stres nouze. Zásadní pro pracovníky je potřeba ocenění či poděkování. Žádají si respekt a ohodnocení, které nepřichází a objevuje se následný smutek a frustrace. Co dále ovlivňuje, jsou negativní vztahy mezi pracovníky. Může docházet k různým nedorozuměním, ale i nesympatiím, sporům a konfliktům, dokonce slovním útokům. Jde o nekolegiální chování a snahu zneužití moci. A jako poslední vstupuje na scénu i vliv prostředí, pracovních podmínek a organizace práce. Sem spadá míra svobody a kontroly, špatná komunikace, neplnění úkolů, problémy s autoritou a nadměrné požadavky na pracovníky. (Venglářová, 2007)

Matoušek (2003) uvádí, že k rozvoji syndromu vyhoření přispívá, pokud pracovišti chybí supervize, tudíž se nemohou řešit a probírat potíže vzniklé na

pracovišti ať už s klienty, či osobní, noví pracovníci nejsou zacvičeni už zaběhlým personálem, není věnována pozornost potřebám pracovníků. Dále pracoviště na kterých vládne soupeřivá atmosféra a kde pracovníci nemají plány k osobnímu rozvoji. Náchylní k syndromu vyhoření jsou pracovníci, kterým není umožněn prostor pro tvořivost. Významnou zátěží je i množství klientů, o které má pracovník pečovat. Počet klientů je převyšující nad rámec pracovníkových možností a schopností. (Matoušek, 2003)

### 3. Psychohygienu

#### 3.1 *Psychická odolnost a duševní hygiena*

Psychickou odolnost můžeme definovat jako schopnost odolávat a čelit požadavkům prostředí. (Kebza, 2008).

Psychická odolnost je nepsaným předpokladem úspěchu v prostředí, kde je na člověka vyvíjen velký psychický tlak. Lidé často pracují na pozicích, vyžadující maximální výkon a psychickou odolnost, která je nepostradatelná, jelikož je klíčem k úspěchu. Dokázat se vyrovnat a poprat se změnami, nepříjemnými lidmi a nesplněnými cíly bičuje v člověku pracovní nadšení a velikost odhodlání. Psychická odolnost je velmi důležitá pro zvládání problematických situací a přizpůsobení se pracovnímu prostředí. Psychicky odolný je předpoklad úspěchu. Zásadním problémem však je, že lidé často ani neví, jak si odolnost vypěstovat a osvojit si jí. Mnohdy nejsou dost informovaní a znají tohoto pojmu, aby pochopili, jaké jsou jeho základní charakteristiky. (Jones, 2010)

Psychická odolnost by mohla být brána jako stálý a situačně podmíněný osobnostní rys nebo jako interakce mnoha postupů, které samotnou odolnost vytváří ve svém vývoji. (Břicháček, 2003)

Jones (2010) uvádí, že psychická odolnost stojí na čtyřech základních pilířích. První pilíř znázorňuje schopnost neztrácet ve stresu hlavu. Je důležité zvážit situaci, ve které se nacházíme a identifikovat stres, který na člověka působí. Důležitá rozhodnutí pak člověk řeší snáze a s rozvahou. Druhý pilíř se týká schopnosti nepřestávat si věřit. Základ je tvořen sebejistotou a důvěrou ve své schopnosti, které jsou předpokladem pro dosažení žádoucího cíle. Třetí pilíř nechává schopnost motivace, aby pracovala v zájmu a pro blaho člověka. Touha a odhodlání by měly být pozitivního charakteru, aby nám pomohly vypořádat se s nezdarem a motivovat nás k dlouhodobým cílům. Poslední čtvrtý pilíř udává schopnost soustředit se na věci, na kterých nám záleží. Vkládá důležitost hlavním prioritám.

Duševní hygiena udává základní pojem a to je duševní zdraví. Je to žádoucí stav, jenž je výsledkem dodržování duševní hygieny. Abychom mohli dosáhnout duševního zdraví, musíme ovládat schopnost adaptace nebo-li přizpůsobení. (Míček, 1984)

Jahodová (Míček, 1984) uvádí šest kritérií duševního zdraví.

První kritérium je uvědomění si svého já, tedy postoj vůči sobě samému. Druhé je růst, vývoj a sebeuskutečňování. Třetí je rovnováha psychických sil, kterou nacházíme v integraci. Čtvrté je autonomie, nezávislost a sebeurčení, tzn. řídit se sám sebou a kontrolovat své činy. Páté je adekvátní percepce reality, neboť duševně zdraví jedinec vnímá své okolí reálně a objektivně. Má schopnost empatie a ovládá sociální citlivost. A šesté kritérium je zvládnání svého prostředí, kdy jedinec zvládá meziosobní vztahy a dokáže řešit problémy, které v tomto přirozeném prostředí člověka vyvstávají.

Oblast duševní hygieny vychází z psychologie zdraví a kvality života. Staví nás nejen před psychologické úskalí daných problémů, ale snaží se člověka donutit pohlédnout na problematické situace jako na celek (etické otázky lidské existence, kvalita života, duchovní směr). (Křivohlavý, 2001)

### **3.2 Relaxace pro pracovníky se seniory**

V dnešní moderní době je život člověka vystaven neustálému stresu, zvýšenému shonu a zvládnání problémových situací. Pracovníků, kteří pracují v přímém kontaktu se seniory se to týká především. A proto je dobré udržovat a posilovat svoji psychickou stránku osobnosti.

Dobrá fyzická a duševní kondice vyplývá z pravidelné relaxace. Posláním pracovníků v sociálních službách není jen pečovat o druhé, ale udělat si chvíli i na sebe a dočerpávat zásoby energie, které jsou neustále odčerpávány náročnou prací. (Rheinwaldová, 1999)

Využívat se dá i duševní relaxace nebo-li meditace. Tato technika se pomáhá oprostit od negativních myšlenek, navozuje zklidnění a vyčištění mysli.

Spočívá v koncentraci na klíčové slovo a soustředění na vlastní dech. Jiná forma relaxace spočívá v soustředění pozornosti na představu a přináší uvolnění. Každý člověk má jinou představu, která ho dokáže pohltit a přinést žádané uvolnění. (Jones, 2010)

### **3.3 *Supervize jako nástroj duševní hygieny***

Pro supervizi je prioritní profesionální rozvoj pracovníků a postupné rozšiřování jejich dovedností. Dále supervize pomáhá při řešení nelehko řešitelných případů a jako vyrovnání se s pracovním stresem. Pokud se pracovník dostane při výkonu své práce do těžkostí, je úkolem supervize, aby mu poskytla maximální podporu. (Matoušek, 2003)

Supervize je něco jako systematická pomoc, při řešení profesionálních problémů. Slouží jako nástroj k očištění zbytků emocí a myšlenek, které přebývají v hlavě, nicméně pomáhá, jak osobnímu, tak profesionálnímu rozvoji. Pokud je supervize prováděna odborně a pravidelně, stává se jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření. (Hermanová, 2008)

Supervize napomáhá zaměstnancům ke zlepšení spolupráce na pracovišti, lepší motivaci, vyvarování se chyb a podporuje proces učení a změny. (kolektiv autorů, 2010)

## II. EMPIRICKÁ ČÁST

### 1. Cíl práce

Cílem práce bylo zmapovat, jakým způsobem řeší pracovníci v sociálních službách etická dilemata vyskytující se při práci se seniory v Domově pro seniory G-centrum Tábor.

#### 1.1. *Hlavní výzkumná otázka*

Byla stanovena hlavní výzkumná otázka:

„Jak pracovníci v sociálních službách přistupují k etickým dilematům při práci se seniory a čím je ovlivněno jejich následné jednání?“

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky byly stanoveny dílčí otázky:

1. Se kterými etickými dilematy se pracovníci v sociálních službách setkávají na daném pracovišti?
2. Jak pracovníci v sociálních službách zvládají etická dilemata?
3. Jaké formy duševní hygieny pracovníci v sociálních službách uplatňují v praxi?



## **2. Metodika**

### **2.1. Metodický postup**

Pro empirickou část bakalářské práce byla zvolena strategie kvalitativního výzkumu. Jako metoda pro získání dat byla vybrána metoda dotazování a zvolena technika polostrukturovaného rozhovoru.

Kvalitativní přístup využívá kvalitativních metod pro popis, analýzu a interpretaci vlastností zkoumaných fenoménů naší vnitřní a vnější reality. Klíčovými termíny jsou jedinečnost a neopakovatelnost, jelikož takové fenomény mohou lidé vnímat velmi odlišně a v různých kvalitách a rovinách. (Miovský, 2006)

V kvalitativním výzkumu se vyhledávají a analyzují informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek a k následnému provedení deduktivních a induktivních závěrů. (Hendl, 2005)

Disman (2007) uvádí poslání kvalitativního výzkumu, jako „porozumění lidem v sociálních situacích.“

### **2.2. Způsob výběru zkoumaného souboru**

Pro výběr účastníků byla zvolena metoda záměrného (účelového) výběru.

Metoda záměrného výběru je nejrozšířenější metodou používaná u kvalitativního přístupu. Tato metoda využívá záměrného výběru výzkumného vzorku pomocí kritérií nebo-li určitých vybraných vlastností účastníků. (Miovský, 2006)

Byli osloveni čtyři pracovníci v sociálních službách v Domově pro seniory G-centrum Tábor dle stanovených kritérií. Tato kritéria se týkala věku respondentů a délky praxe konané v tomto zařízení.

### **2.3. Popis výzkumného souboru**

Výzkumný soubor byl tvořen čtyřmi pracovníky v sociálních službách v Domově pro seniory G-centrum Tábor. Byli vybráni dva muži a dvě ženy. Věk pracovníků se pohyboval v rozmezí 40 – 60 let a délka praxe v zařízení těchto pracovníků byla více, jak pět let.

Na základě osobních informací pracovníků v sociálních službách byla vytvořena tabulka se sociodemografickými daty. Respondenti byli označeni pod čísly.

### **2.4. Popis výzkumného nástroje**

Polostrukturovaný rozhovor je náročnější ve své technické přípravě. Tazatel si vytváří jakési schéma specifikující okruhy otázek, na které se bude účastníků ptát. Dle potřeby a možností lze otázky pozměnit, či upravit jejich pořadí pro maximální požadované množství informací. (Miovský, 2006)

Pro techniku polostrukturovaného rozhovoru byly předem vytvořeny otevřené otázky. Tyto otázky byly rozděleny pod tři základní dílčí výzkumné otázky. První dílčí výzkumná otázka se zabývala etickými dilematy na pracovišti, druhá byla zaměřena na řešení etických dilemat a třetí se týkala forem duševní hygieny pracovníků v sociálních službách. Jednotlivé okruhy otázek jsou uvedeny v tabulce. [příloha č. 1]

Rozhovory probíhaly s pracovníky v sociálních službách v Domově pro seniory G-centrum Tábor. Probíhaly jednotlivě v klidné uzavřené místnosti a byly nahrávány na diktafon. Pracovníci byli předem obeznámeni s nahráváním rozhovorů a všichni podepsali předložený informovaný souhlas [příloha č. 2]

Každý rozhovor s respondentem trval kolem třiceti až čtyřiceti minut. Nahrávky byly použity pouze pro osobní účely v rámci bakalářské práce a nebyly použity více.

## **2.5. Předvýzkum**

Dle Miovského (2006) se nám pomocí předvýzkumu naskýtá možnost ověření si, zda vybrané metody a postupy nám přinesou očekávaná a použitelná data.

Před zahájením samotného výzkumu byla ověřena srozumitelnost a jednoznačnost pokládaných otázek pomocí pilotní studie nebo-li předvýzkumu. Tato studie byla provedena u pracovníka v sociálních službách v podobném zařízení jako G-centrum Tábor. Finální verze otázek nebyla nijak změněna.

## **2.6. Harmonogram výzkumu**

Od listopadu 2011 do ledna 2013 proběhla rešerše odborné literatury. Během února 2013 se uskutečnila příprava k realizaci výzkumné části. Na začátku března 2013 byl proveden předvýzkum u pracovníka v sociálních službách z jiného zařízení. Samotný výzkum byl uskutečněn v průběhu března 2013 a do konce května 2013 byla data zpracována a interpretována.

### 3. Výsledky

V této části bakalářské práce jsou uvedeny informace, které byly získány kvalitativním výzkumem, pomocí techniky polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky v sociálních službách v Domově pro seniory G-centrum Tábor.

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky „Etická dilemata pracovníků v sociálních službách při práci se seniory“ byly stanoveny tři dílčí výzkumné otázky, které byly návodem k sestavení okruhů otázek pro samotný rozhovor s respondenty. Rozhovory s pracovníky v sociálních službách jsou analyzovány pomocí metody vytváření trsů. Trsy jsou v souladu s danými dílčími otázkami. Za každou dílčí výzkumnou otázkou je uveden závěr, ve kterém jsou shrnuta data příslušná ke konkrétní dílčí výzkumné otázce. V tabulce č. 1 jsou uvedeny sociodemografické údaje o pracovnících v sociálních službách v Domově pro seniory G-centrum Tábor.

Respondent	Pohlaví	Věk (roky)	Délka praxe (roky)	Vzdělání
1	Žena	44	12	SŠ
2	Žena	42	14	SŠ
3	Muž	57	6	SŠ
4	Muž	52	10	VŠ

Zdroj: vlastní výzkumná sonda

## **1. Dílčí výzkumná otázka – Se kterými etickými dilematy se pracovníci v sociálních službách setkávají na daném pracovišti?**

K získání potřebných informací pro první dílčí výzkumnou otázku, bylo sestaveno osm otázek k rozhovoru.

První otázka zněla: „*Co si představíte pod pojmem etické dilema?*“. Všichni tázaní respondenti se shodli na tom, že etické dilema je rozhodování mezi možnostmi. Ať už zájmem klienta, službami, etickým chováním, přáním klienta a nebo přáním rodiny. Je to jakýsi střet zájmů a mnohdy nutnost volby, rozhodnutí sporných situací, nebo situací které by člověk vykonat chtěl a nemůže a nebo naopak.

Druhá otázka zněla: „*S jakým etickým dilematem jste se v poslední době setkali?*“. Tato otázka vyvolala u respondentů velmi podobné odpovědi typu, že klienti odmítají dodržovat předepsanou dietu, odmítají osobní hygienu, která samozřejmě obtěžuje ostatní klienty, kteří si na dotyčného stěžují. Dále jsou to problémy s klienty, kteří vyžadují více pozornosti, vynucují si častější péči o svoji osobu, nebo si vymýšlí a lžou o své rodině, aby na sebe upoutali pozornost.

Třetí otázka zněla: „*S jakým etickým dilematem jste si v poslední době nevěděli rady?*“. Mezi respondenty převažovala odpověď, že nejčastější dilema je, když klienti hovoří o napjatých vztazích v rodině, nebo si klienti dokonce vymýšlí a pak se od rodiny pracovník dozví, že to není pravda, ale leckdy je tomu právě naopak. Složitě situace přináší především zájem rodiny lišící se od zájmu klienta. Mnohdy je klient rodinou přinucen dělat něco, co nechce a stává se agresivním. Nechce se podvolovat rozhodnutí rodiny bez jeho souhlasu. Na takovou situaci je velmi těžké reagovat.

Čtvrtá otázka zněla: „*Jakým způsobem sdělujete klientovi nepříjemnou informaci?*“. Podle respondentů je důležité zachovat klidnou hlavu a informace sdělovat vždy pomalu, šetrně a diplomaticky. U některých klientů je lepší takovéto informace sdělovat za přítomnosti blízké nebo pro klienta známé osoby. Samozřejmě i s jeho souhlasem.

Pátá otázka zněla: „*Jak vás ovlivňují sympatie a nesympatie ke klientovi?*“ Všichni odpověděli, že jistí klienti jsou jim sympatičtí a jiní méně, ale snaží se to na sobě a své práci nedávat najevo a nic takového si nepřipouštět. Usilují o to, aby se vždy chovali ke každému klientovi stejně profesionálně.

Šestá otázka zněla: „*Jak ovlivňuje počet klientů vaši práci?*“. U této otázky převažovala jednotná odpověď, že pokud je klientů více, není čas na individuální přístup u každého zvlášť. Nemohou si s každým popovídat a věnovat mu tolik času, kolik by mnohdy bylo zapotřebí.

Sedmá otázka zněla: „*Které záležitosti jsou při vaší práci s klientem problémové?*“ Respondenti odpovídali, že velkým problémem je sám klient, a to pokud něco odmítá, nebo nemá motivaci cokoliv dělat. Samozřejmostí je problém s klientem psychicky labilním a nebo naopak výbušným, agresivním a hlučným pro své okolí. Pokud je klient zanedbaný v osobní hygieně, je jeho přítomnost nepříjemná nejen pracovníkům, ale i ostatním klientům. A co je také další překážkou, když klient má být někde účasten jen z důvodu toho, že si to přeje rodina. Přehnaná snaha zde není zrovna přínosem, nýbrž klientovi spíše ubližuje.

Osmá otázka zněla: „*Jakým způsobem ovlivňuje administrativa vaši práci s klienty?*“ Na tuto otázku odpověděl každý stejně. Administrativy je až příliš moc a ubírá čas na přímý kontakt s klienty, který by byl častokrát více potřebný.

### **Dílčí výzkumný závěr 1. DVO**

Z výzkumu vyplývá, že nejčastěji řešenými dilematy na pracovišti je odmítavý postoj klienta ať už v dodržování předepsané diety, či pravidelném vykonávání osobní hygieny. Někdy právě tímto způsobem jsou vyvolány další dilemata, jelikož klient může vadit ostatním klientům i pracovníkům, kvůli svému negativnímu postoji k danému problému. Tvůrcem nejčastějších dilemat nemusí být samozřejmě vždy samotný klient, ale velkou částí se do této problematiky zapojuje i rodina. A nejen svým nezájmem o klienta, ale naopak i svou přehnanou snahou, zapojit klienta do aktivit, které on absolvovat nechce. Často je pak problém navazovat s klientem pozitivní vztah, když on sám nemá dobré vztahy ať

už s rodinou či ostatními klienty. A právě takovéto příčiny vyvolávající nesoulad a nespokojenost a mohou být důsledkem neustále vznikajících etických dilemat na pracovišti.

## **2. Dílčí výzkumná otázka – Jak pracovníci v sociálních službách zvládají etická dilemata?**

Pro získání potřebných informací pro druhou dílčí výzkumnou otázku, bylo sestaveno devět otázek k rozhovoru.

První otázka zněla: „*Jakým způsobem se snažíte dilema vyřešit?*“ Všichni tázaní respondenti odpovídali, že dilema se snaží vyřešit dle svého nejlepšího vědomí a svědomí, úsudku a zkušeností. Nechat si čas na rozmyšlenou, nejednat ukvapeně, ale i s úvahou, jaký dopad bude mít řešení na klienta, aby nebyl nijak poškozen. Tudíž způsobem, který je nejvhodnější variantou pro samotného klienta.

Druhá otázka zněla: „*Jak poznáte, že vaše řešení je správné?*“ Tato otázka navázala hned na první otázku a respondenti tvrdili, že správné řešení je takové, které klientovi neublíží, ale pomůže mu aby byl uklidněný a spokojený. U správného řešení by nemělo dojít k poškození klienta z jakékoliv nedbalosti, z pochybení v práci, či nerespektování pravidel organizace.

Třetí otázka zněla: „*Co vám pomáhá při rozhodnutí v dilematické situaci?*“. V takových situacích se respondenti spoléhají na svůj úsudek, praxi a zkušenosti z dřívějších. Neuškodí ani popovídání si o situaci s kolegy. Je dobré naučit se „naslouchat“ a následně pak zvážit názor či radu.

Čtvrtá otázka zněla: „*Co vás ovlivňuje při řešení dilematu?*“. Podle respondentů je ovlivňují, jak osobní záležitosti, tak i zdravotní stav, stres a vnitřní rozpoložení, nebo i nedostatek času, na rozmyšlenou a zvážení závažnosti situace, nedostatek informací o daném problému, samozřejmostí pro daný problém je i zkušenost a praxe.

Pátá otázka zněla: „*K jakému řešení se přikláníte v dilematické situaci?*“. Na tuto otázku se sešly podobné odpovědi, jako aby se klient cítil dobře a byl spokojený, aby řešení nebylo bolestivé, ale ve prospěch klienta. Najít rozumný kompromis s klientem a neporušit pravidla organizace.



Šestá otázka zněla: „*S kým se poradíte, pokud si nevíte rady v dilematické situaci?*“ Respondenti nejčastěji odpovídali, že není vždy moc času, jít se s někým poradit, ale pokud je to nevyhnutelné a situace je závažná, poradí se buďto se svými kolegy a kolegyněmi, popřípadě i s nadřízeným.

Sedmá otázka zněla: „*Myslíte si, že by vaše rozhodnutí bylo chybné? Že jste pochybili?*“ V této otázce, se všichni respondenti shodli na tom, že si nepřipouští, že by chybovali, a snaží se rozhodovat dle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Někdy se může stát, že jednají poněkud nepřiměřeně, ale určitě by neohrozili či nepoškodili klienta.

Osmá otázka zněla: „*Pokud se etické dilema týká klienta, je rodina nápomocná při jeho řešení?*“ Podle respondentů je pomoc rodiny velmi individuální, některá rodina nemá problém přijít a problém řešit a jiná se téměř neozývá a nejeví zájem. Vše se také velmi odráží v rodinných vztazích klienta.

Devátá otázka zněla: „*Držíte se etických zásad při řešení dilematu, máte nějaké zásady na vašem pracovišti?*“ Respondenti odpověděli, že samozřejmě ano. Chovají se tak, aby se nad nikým nepovyšovali ani nikoho neponižovali, dodržují obecně slušné a profesionální chování a jednání s klienty. Na pracovišti mají Práva a povinnosti uživatelů a poskytovatelů, standardy, nařízení a postupy práce, kterých se drží. Jedna odpověď byla velice výstižná a zněla: „*Nedělej ostatním to, co nechceš, aby dělali oni tobě.*“

### **Dílčí výzkumný závěr 2.DVO**

Z výzkumu vyplývá, že pracovníci v sociálních službách zvládají dilemata vcelku profesionálně. Dávají velký význam zkušenostem a praxi a často se snaží, řídit se i podle svého úsudku a intuice, která jim napovídá tak, aby nebylo nikomu ublíženo a rovněž, aby nikdo nebyl poškozen. Usilují o to, aby byl klient pokud možno klidný, spokojený, vyrovnaný a neztratil v nich důvěru. Také si uvědomují, že jsou zde faktory, které i je ovlivňují při jejich práci. Mohou to být například problémy osobní, zdravotní, psychické nebo ty, jenž se přímo týkají některých pracovních problémů. Sami však přiznávají, že někdy mohou jednat

v dané situaci poněkud nepřiměřeně, jelikož jim „ulítnou“ nervy a jsou podráždění, ale přitom si nejsou tak docela vědomi, že by pochybili, či vědomě klientovi způsobili újmu.

### **3. Dílčí výzkumná otázka – Jaké formy duševní hygieny pracovníci v sociálních službách uplatňují v praxi?**

K získání potřebných informací pro třetí dílčí výzkumnou otázku, bylo sestaveno osm otázek k rozhovoru.

První otázka zněla: „*Jaký druh odpočinku upřednostňujete?*“ Odpovědi respondentů směřovali vcelku stejným směrem. Pomáhá jim činnost aktivní i pasivní. Někdo si zajde do přírody na procházku nebo vyrazí na kolo, jiný zase tráví čas s dětmi a vnoučaty, či si odpočine u dobrého filmu v kině. Nepohrdnou čtením, hudbou, prací na zahradě, či jinými oblíbenými koníčky, zkrátka chvílce věnované jen sobě.

Druhá otázka zněla: „*Co vám pomůže zbavit se stresu, podráždění z práce?*“

Respondenti odpovídali, že si někdy potřebují zanádat, a postěžovat si a oprostít se od náročné práce. Někteří vyhledávají ticho, klid a samotu. Většina z nich ale dává přednost relaxování v přírodě nebo se vybit při nějakém sportu. Dobrou náladu jim dokáže zvednout i dobré jídlo, posezení s přáteli u skleničky vína, zatímco někteří touží být sami a mít čas jen pro sebe. S hrnkem kávy a knihou se snaží zbavit se stresu a vyčerpání z práce a dopřávají si chvílku vytouženého klidu.

Třetí otázka zněla: „*Máte dostatek času na načerpání síly?*“ Odpovědi na tuto otázku byly v podstatě stejné. Všichni dotázaní tvrdili, že času na odreagování a odpočinek z práce je tak akorát, někdy více někdy méně.

Čtvrtá otázka zněla: „*Jaký je váš názor na supervizi?*“ Tato otázka vyvolala u všech tázaných velmi negativní reakci. Nemají se supervizí dobré zkušenosti a nedala jim nic přínosného, naopak. A tudíž je pro ně ztrátou času. Více to nechtěli komentovat.

Pátá otázka zněla: „*Myslíte si, že je supervize nápomocná?*“ Mezi respondenty převažoval názor, že je nikterak konkrétně nepřesvědčila, že by nápomocná byla.

Avšak je možné, že špatná supervize není pouze vinou supervizora, ale je i důsledkem nezájmu účastníků.

Šestá otázka zněla: „*Jak dlouho již absolvujete supervizi?*“ Na pracovišti je možnost individuální supervize na požádání.

Sedmá otázka zněla: „*Jak často máte supervizi?*“ Individuálně na požádání.

Osmá otázka zněla: „*Jak by podle vás měla vypadat supervize, aby byla příjemná a účelná?*“ Respondenti odpověděli, že pokud má být supervize účelnější, mělo by se jí účastnit více lidí z jiných zařízení, pro inspiraci s řešením problémů. Skupina by měla být většího počtu a nemělo by docházet k tomu, aby se řešili vztahové problémy mezi pracovníky. Jednou z podmínek na supervizora by měla být dobrá a kvalitní komunikativnost, která vhodným způsobem napomáhá k rozhovorům. Příjemné by bylo, kdyby po skončení supervize přítomní pocítili něco jako úlevu a naději a neodnášeli si ještě větší zlost či bezmoc, se kterou na supervizi přišli. Chápu ovšem fakt, že každý si supervizi představuje trochu jinak, a že je každému jiným způsobem příjemná.

### **Dílčí výzkumný závěr 3. DVO**

Z výzkumu vyplývá, že respondenti mají dostatek času, aby mohli odpočívat způsobem, který jim je příjemný. Někdo chodí rád na procházky do přírody pěšky, jiný si raději vyjede na kole. Mnozí s oblibou hlídají svá vnoučata, neboť jim připomínají mládí a vzpomínku na vlastní již dospělé děti. Někteří si naopak užívají času sami pro sebe, vezmou knížku či zajdou na dobrý film. Odpovědi jsou vcelku stejné a opakují se. Všichni tázaní respondenti se shodli, že čas, který mají vymezený na odpočinek a relaxaci je vcelku dostačující, samozřejmě, že pokud by ho bylo více, nikdo by se nezlobil. Práce se seniory se sice neliší od práce s jinými klienty, ale i tak je dost vyčerpávající a náročná, jak fyzicky, tak psychicky, proto je důležité věnovat dostatek času náležitému odpočinku, pohodě a dodržovat duševní hygienu, aby práce nepřerostla pracovníkům přes hlavu. Co se týče supervize, nepřináší dobré ohlasy. Respondenti supervizi úplně negují, a

přestože ji mohou mít na vyžádání, tuto možnost odmítají. Tázaní se vyjádřili tak, že supervize jim přinesla více pocitů a dojmů negativních, než pozitiva a pomoc.

#### 4. Diskuze

Etická dilemata, jak už bylo také zmíněno, jsou jakýmsi „denním chlebem“ veškerých pracovníků v sociálních službách pracujících se seniory. Jak uvádí Musil (2004), pracovní podmínky jsou mnohdy neurčité a pracovníci se s nimi setkávají každodenně tím, že jsou v interakci s klienty. A reakcí na ně tím pádem vznikají „všední dilemata“. Aniž by si to uvědomovali, řeší pracovníci někdy i nevědomky více etických dilemat najednou. Práce se seniory je záležitostí pevných nervů, vyrovnaného psychického stavu, spoustou trpělivosti, ochoty pomáhat a poskytovat kvalitní péči. Dle Mátl (2007), potřebují senioři služby jak zdravotní, tak i sociální, aby mohla být zachována kvalita jejich života. Proto je důležité dbát na to, aby se klienti cítili dobře a bylo u nich o tyto služby postaráno. Jelikož i já osobně si myslím, že se spokojenými a vyrovnanými klienty se pracuje mnohem snadněji.

Bakalářská práce je zaměřena na etická dilemata pracovníků v sociálních službách, a na jejich následná řešení, která se při každodenní práci se seniory objevují. V této práci je zmíněna i nutnost duševní hygieny, která je nezbytnou součástí, pokud se člověk dostává denně do styku s velkým počtem různých lidí. Proto je velmi důležitá i následná duševní očista a relaxace.

Cílem práce bylo zmapování názorů pracovníků v sociálních službách v domově pro seniory G-centrum Tábor.

Výzkumný soubor tvořili čtyři pracovníci v sociálních službách v Domově pro seniory G-centrum Tábor, dvě ženy a dva muži. Dle daných kritérií se jejich věk pohyboval od 40-60 let a délka jejich praxe v zařízení byla delší než pět let.

Rozhovor byl rozdělen do třech dílčích výzkumných otázek. V první otázce byla řešena etická dilemata, se kterými se pracovníci setkávají při každodenní práci se seniory. V průběhu života a obzvláště pak v období stáří dochází ke specifickým změnám, a tudíž je nutné tyto převraty respektovat a přizpůsobit se jim. Nalézt individuální přístup ke klientovi s ohledem na jeho věk a schopnosti. (Pokorná, 2010) Jak nám uvádí Žilová (2005), základem pro dobrý a profesionální vztah pracovníka s klientem je udržení empatie, ale neztrácet vlastní

názor a ukotvení. I přesto, že pracovníci toto vše respektují a dělají vše proto, aby byl klient spokojený, nějaké to dilema se vždy najde. Ať už ze strany klienta, či jeho rodiny. Z jedné strany se například nikdo z rodinných příslušníků o klienta nezajímá, zatímco jiná rodina může svojí extrémní pečlivostí, organizování mu života proti jeho vůli, či přehnanou snahou jej do všeho zapojit, i ublížit. Podle Čámského (2011) má člověk právo a hlavně prostor pro vyjádření svobodné vůle, svého názoru, do kterého by mu neměl zasahovat nikdo jiný. Jelikož tyto práva náleží každému člověku bez rozdílu. Někdy to ale vypadá, že klienti jsou více než svým názorem, řízení rozhodováním rodiny a neumí, a mnohdy se nemají ani možnost jakkoliv bránit. Pokud je pracovník postaven před problém, je nucen jej nějak vyhodnotit, nějak vyřešit. Při střetu s dilematem je důležitou součástí i osobnost samotného pracovníka, jeho zkušenosti v morálním rozhodování a určitá osobní hierarchie hodnot. Někdo může mít pocit, že řeší závažné etické dilema, jiný vidí pouze vyvstávající otázku, která vyžaduje jen dodržení pravidel. (Matoušek, 2003)

Druhá dílčí výzkumná otázka se zabývala řešením etických dilemat a ovlivňujícími faktory. Respondenti se shodovali, že řešení vyžaduje profesionální chování a jednání s klientem. Faktory, které je ovlivňují, mohou mít pomocný ráz, a to jsou především zkušenosti a praxe. Důležitý je i mimo jiné vlastní úsudek a v neposlední řadě pomoc nebo rada kolegy/ně. Co se týče negativních činitelů, patří sem stres, vyčerpání, únava či podrážděnost. Musil (2008) uvádí různé způsoby, jak pracovníci zvládají dilemata. Někteří jej obcházejí, jiní u něj setrvávají, pak může dojít i ke změně podmínek samotného dilematu. Spousta z nich mívá ale výčitky svědomí, neodeznívající komplikace a nekonečné trápení. Respondenti uváděli, že se snaží zachovat si s klientem důvěru a snažit se mu pomoci. Rozhodně svým řešením nechtějí klientovi uškodit. Dle Jankovského (2003), služba druhým automaticky vyžaduje od pracovníků osobní dispozice, vzdělání ale především ochotu přinášet i oběti. Pracovník je mnohdy vystaven nepřiměřené psychické i fyzické zátěži a vyčerpání. Respondenti přítomnost stresu nepopírají, ale také neuvádějí, že by je doháněl k nepřičetnosti. V tomto se shodují s názorem

Rheinwaldové (1999), která tvrdí, že pokud je stres brán z jiné stránky, nemusí být sám o sobě škodlivým, pokud nepřekročí určitou míru, kdy se člověk není schopen vrátit do stavu vyrovnanosti. Situace totiž nemusí být stresující, pokud se s ní pracovníci dokážou vyrovnat a umí jí čelit.

Poslední dílčí výzkumná otázka řeší formy duševní hygieny, která je neodmyslitelnou při práci se seniory a vůbec v práci s lidmi. Jelikož odpočinek je nesmírně důležitým článkem. Rheinwaldová upozorňuje na to, že dobrá psychická i fyzická kondice tkví v pravidelné relaxaci. Umět si udělat chvíli na sebe a dočerpát chybějící energii z práce. Respondenti jsou s prostorem pro odpočívání a relaxaci spokojeni a každý má svůj koníček nebo zálibu, která jim pomáhá načerpat novou sílu a zbavit se stresu. Jones (2010) zmiňuje, jestliže je člověk schopný stres ovládat a nepodléhat mu, dokáže v práci udržet dlouhodobě vysoký výkon. Takto psychicky odolných jedinců není tolik, ale navzdory všemu si umí situaci alespoň ulehčit. Jones (2010) dále uvádí, že psychická odolnost je jakýsi nepsaný předpoklad pro úspěch v prostředí, kde je vyvíjen přílišný psychický tlak. V některých lidech právě změny, nepříjemní lidé a dosud nesplněné cíle bičují k většímu pracovnímu výkonu a odhodlání. Problém je ale v tom, že spousta lidí přiznává, že neví, jak si psychickou odolnost vypěstovat a přijmout ji za svou. V neposlední řadě byla zmíněna i supervize, která by měla být zřízena pro pracovníky na pracovišti. V tomto ohledu jsem se, ale nedočkala pozitivních ohlasů. Respondenti uváděli, že supervize dle jejich mínění jim rozhodně nepomohla od problému na pracovišti. Spíše jejich situaci ještě přiostrčila a někdy i zhoršila. Matoušek (2003) uvádí, že supervize pomáhá u těžkých případech, se kterými si pracovníci, neví rady. Úkolem supervize je poskytnout maximální podporu a pomoc, pokud se vyskytnou těžkosti. S tímto se bohužel tázaní respondenti neshodli. Na tento prostředek duševní hygieny mají společný, avšak negativní názor. I přesto, že je supervize uváděna jako odborná pomoc, která vede ke zlepšení spolupráce na pracovišti, k lepší motivaci do práce a vyvarování se určitých chyb dle Kolektivu autorů (2010), v tomto zařízení se jí nedostalo náležitého ohodnocení. Těžko říci, kde přesně se stala chyba, jelikož se



respondenti nechtěli více k položené otázce vyjadřovat. Ať už je toto pochybení v nekvalitní, nebo špatně vedené supervizi, či nekvalitním supervizorovi, zanechává tato situace mezi pracovníky negativní a odmítavý postoj. Proto zůstává „viset ve vzduchu“ nevyřešená otázka, která už k posouzení nepatří do mé kompetence.

## 5. Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat, jak pracovníci řeší etická dilemata, která se vyskytují na jejich pracovišti. Byla stanovena hlavní výzkumná otázka, která zněla: „*Jak pracovníci v sociálních službách přistupují k etickým dilematům při práci se seniory a čím je ovlivněno jejich následné jednání?*“ Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky byly vymezeny tři dílčí výzkumné otázky, na které bylo odpovězeno pracovníky v sociálních službách Domova pro seniory G-centrum Tábor během rozhovorů.

Teoretická část byla zaměřena na kapitoly, které se vztahují k tématu práce. Od pracovníků v sociálních službách, jejich přístupu ke klientovi, po vyskytující se etická dilemata, etické principy a syndrom vyhoření. Zmíněna byla i psychohygienu a důležitost relaxace.

Ohledně výsledků, z rozhovorů vyplynulo, že se respondenti s etickými dilematy na pracovišti setkávají často a uvědomují si jejich neustálou přítomnost, která mnohdy i negativně ovlivňuje jejich vztah s klienty. A nejen klienti, ale i jejich rodiny mohou zapříčinit vznik etického dilematu, před který je pracovník následně postaven a který musí řešit. Podle mě je nejdůležitější pro klienta mít dobrý a upřímný vztah nejen s rodinou, ale také sám se sebou, aby mohlo jít vše tak, jak má a nevznikaly problémy příliš často. Pokud se tyto problémy i přesto objeví, pracovníci musí reagovat na vzniklá dilemata. Řeší je s rozvahou a profesionálně. Pomocníkem pro ně jsou dlouholeté zkušenosti, praxe a samozřejmě i dobrá intuice a chladná hlava. A jelikož si uvědomují, že tato práce přináší fyzické, ale i psychické vyčerpání, neberou na lehkou váhu ani odpočinek. Jsou si ale jisti, že supervize pro ně není vhodným prostředkem pro očištění se problémů z práce. Právě naopak jim další problémy přináší. Se supervizí na pracovišti jsou seznámeni, ale rezolutně ji jako formu pomoci odmítají. Člověk by si naopak mohl myslet, že právě supervize je tou základní formou duševní hygieny na pracovišti. Myslím si, že by se od supervize neměli úplně odvracet, ale naopak si společně vytvořit takové podmínky, které by jim vyhovovaly a při kterých by supervize mohla probíhat. A navíc si prostřednictvím supervize mohou předávat

zkušenosti s danými etickými dilematy, a společně tak přicházet na možnosti řešení a vzájemné pomoci.

Bakalářská práce ukázala, že etická dilemata byla, jsou a budou. Otázkou ale je, jak k nim budou lidé přistupovat, jak je budou řešit, a co si z nich následně odnesou. Podle mě je profesionalita na prvním místě a na pracovišti funguje na výbornou. Nevyřešenou otázkou zůstává již zmíněná supervize, která jakoby zamrzla na bodu mrazu. S takto negativní reakcí na supervizi jsem se nesetkala poprvé a myslím si, že i jiná zařízení mohou mít podobný problém. Proto se domnívám, že by bylo dobré zaměřit se na zlepšení podmínek ke zprostředkování takové supervize, která by pracovníkům vyhovovala a byla prospěšná a účelná.

Tato práce by mohla posloužit jako podklad pro výuku na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity, ale i pro pracovníky v sociálních službách a širokou veřejnost.

## 6. Seznam zdrojů

1. ANZENBACHER, A. 2004. *Křesťanská sociální etika: úvod a principy*. 1. vyd. Brno: CDK, 2004. 254 s. ISBN 80-7325-030-6.
2. BROCK, B. L., GRADY, M. L. 2002. *Avoiding Burnout: A Principal's Guide to Keeping the Fire Alive*. California: Corwin Press, 2002. 136 s. ISBN 0-7619-7807-0.
3. BŘICHÁČEK, V. 2003. Člověk si potřebuje vyzkoušet své síly. *Psychologie dnes*. 2003, 9(3), s. 12-13. ISSN 1211-5886.
4. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011. 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
5. DALAJLAMA. 2000. *Etika pro nové milénium*. Vyd. 1. Praha: Pragma 2000. 199 s. ISBN: 80-7205-788-X.
6. DOROTÍKOVÁ, S. 2003. *Profesní etika učitelství*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2003, 105 s. ISBN 80-7290-102-8.
7. FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. 2008. *Etika pro sociální práci*. 2. vyd. Praha: JABOK, ©2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-7-1.
8. GOLDAMANN, R., CICHÁ, M. 2004. *Etika zdravotní a sociální práce*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. 126 s. ISBN 80-244-0907-0.
9. GOSIOROVSKÝ, I. 2008. *Úvod do profesní etiky*. 1. vyd. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2008. 58 s. ISBN 978-80-7314-159-2.
10. HERMANOVÁ, M. a kol. 2008. *Aktuální kapitoly z péče o seniory*. Vyd. 1. Brno: T.I.G.E.R., 2008. 111 s. ISBN 978-80-7013-475-7
11. HRABÁKOVÁ, J. a kol. 2008. *Metodická příručka průvodce asistenta* [online]. Praha: Pohoda, ©2008 [cit. 2011-03-19]. 74 s. Dostupné z: <http://www.pohoda-help.cz/res/data/030/003477.pdf>.

12. CHENOWETH L., MCAULIFFE D. 2005. *The Road to Social Work and Human Service Practice: an Introductory Text*. South Melbourne: Cengage Learning Australia, 2005. 223 s. ISBN 10-0-17-011487-2.
13. JANKOVSKÝ, J. 2003. *Etika v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
14. JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2008. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 402 s. ISBN 978-7368-504-1.
15. JEKLOVÁ, M., REITMAYEROVÁ, E. 2006. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN 80-86991-74-132.
16. JONES, J. G., MOORHOUSE, A. 2011. *Jak získat psychickou odolnost: strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 217 s., ISBN 978-80-247-3022-6.
17. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. 2008. Hlavní koncepce psychické odolnosti. *Československá psychologie*. 2008, 52(1), s. 1-19. ISSN 0009-062X.
18. KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. 2008. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 102 s. ISBN 978-80-247-2169-9.
19. BICKOVÁ, L. a kol. 2010. *Pečovatelská služba v České republice*. 1. Vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2010. 432 s. ISBN 978-80-904668-0-7.
20. KOPŘIVA, K. 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
21. KRŠKOVÁ, A. 1994. *Etika právnického povolania*. Bratislava: Vydavateľské oddelenie Právnickej fakulty Univerzity Komenského, 1994. 129 s. ISBN 80-7160-065-2.
22. KRUTILOVÁ D., ČÁMSKÝ P., SEMBDNER J. 2008. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor:

- Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2008. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7.
23. KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál 2001, 279 s. ISBN 80-7178-551-2.
24. MATOUŠEK, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
25. MATOUŠEK, O. a kol. 2005. *Sociální práce v praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.
26. MATOUŠEK, O. a kol. 2007. *Sociální služby*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
27. MATULAYOVÁ, T. 2006. Sociálních pracovníků najviac trápia interpersonálne vzťahy. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2006, 8(3), s. 18-19. ISSN 1213-6204.
28. MIKULÁŠTÍK, M. 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
29. MÍČEK, L. 1984. *Duševní hygiena*. Vyd. 1. Praha: SPN, 1984. 207 s.,
30. MUSIL, L. 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale-": dilemata práce s klienty v organizacích*. Vyd. 1. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
31. MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Albert, 2008, s. 83-106. ISBN 978-80-7326-145-0.
32. NEČASOVÁ, M. 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.

33. NEČASOVÁ, M. 2004. Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života seniorů v domově. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2004, 4(4), s. 39-53. ISSN 1213-624.
34. NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2008. *Etická dilemata v terénní sociální práci*. In: *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. s. 377-392. ISBN 978-80-7368-504-1.
35. NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M.. 2007. *Etika a logika v komunikaci*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. 340 s. ISBN 978-80-86723-45-7.
36. POKORNÁ, Andrea. 2010. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 158 s. ISBN 978-80-247-3271-8.
37. PRŮŠA, L. 2003. *Ekonomie sociálních služeb*, Praha: ASPI, 2003. 151 s. ISBN 80-86395-69-3.
38. REAMER F. G. 2006. *Social Work Values And Ethics*. 3rd ed. New York: Columbia University Press, 2006. 240 s. ISBN 0-231-13789-3.
39. RHEINWALDOVÁ, Eva. 1999. *Novodobá péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1999. ISBN 80-7169-828-8.
40. ŘEZNÍČEK, Ivo. 1994. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
41. SOBEK, Jiří. a kol. 2010. *Práce s rizikem v sociálních službách*. 1. Vyd. Praha: Portus Praha, 2010. 97 s. ISBN 978-80-254-6889-0.
42. SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. 2008. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. 424 s. ISBN 978-80-7357-316-4.

43. ÚLEHLA, I. 1999. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 2., v Sociologickém nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9.
44. ÚLEHLA, I. 2005. *Umění pomáhat*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
45. VENGLÁŘOVÁ, Martina. 2007. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.
46. ŽILOVÁ, A. 2005. *Úvod do teórie sociálnej práce*. 1. vyd. Badín: Mentor, 2005. 130 s. ISBN 80-968932-1-1.



## **7. Přílohy**

### **7.1. *Seznam příloh***

Příloha č. 1 Okruhy otázek

Příloha č. 2 Informovaný souhlas

Příloha č. 1 Okruhy otázek

DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	INDIKÁTORY	OTÁZKY K ROZHOVORU
<p>1. Se kterými etickými dilematy se pracovníci setkávají na daném pracovišti?</p>	<p>Etická dilemata Ovlivňující faktory</p>	<p>Co si představíte pod pojmem etické dilema? S jakým etickým dilematem jste se v poslední době setkali? S jakým dilematem jste si v poslední době nevěděli rady? Jakým způsobem sdělujete klientovi nepřijemnou informaci? Jak vás ovlivňují sympatie a nesympatie ke klientovi? Jak ovlivňuje počet klientů vaši práci? Které záležitosti, jsou při vaší práci s klientem problémové? Jakým způsobem ovlivňuje administrativa vaši práci s klienty?</p>
<p>2. Jak pracovníci zvládají etická dilemata?</p>	<p>Způsoby řešení Zásady</p>	<p>Jakým způsobem se snažíte dilema vyřešit? Jak poznáte, že vaše řešení je správné? Co vám pomáhá při rozhodnutí v dilematické situaci? Co vás ovlivňuje při řešení dilematu? K jakému řešení se přikláníte v dilematické situaci? S kým se poradíte, pokud si nevíte rady v dilematické situaci? Myslíte si, že by vaše rozhodnutí bylo chybné? Že jste pochybili? Pokud se etické dilema týká klienta, je rodina nápomocná při jeho řešení? Držíte se etických zásad při řešení dilematu, máte nějaké zásady na vašem pracovišti?</p>

<p>3. Jaké formy duševní hygieny pracovníci uplatňují v praxi?</p>	<p>Formy odpočinku Supervize</p>	<p>Jaký druh odpočinku upřednostňujete? Co vám pomůže zbavit se stresu, podráždění z práce? Máte dostatek času na načerpání síly? Jaký je váš názor na supervizi? Myslíte si, že je supervize nápomocná? Jak dlouho již absolvujete supervizi? Jak často máte supervizi? Jak by podle vás měla vypadat supervize, aby byla příjemná a účelná?</p>
--	--------------------------------------	---

Příloha č. 2 Informovaný souhlas

Souhlasím s vedením a nahráváním rozhovoru pro účely výzkumu, který bude popsán v bakalářské práci „Etická dilemata pracovníků v sociálních službách při práci se seniory“ Veroniky Hruškové studentky 4. RPBP Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

V Táboře dne .....

Podpis respondenta.....