Zdravotně sociální fakulta
Faculty of Health and Social Sciences

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

# Poskytnutí daru profesionálnímu pečovateli nebo poskytovateli sociální služby jako etické dilema rodinných vztahů

## DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program:

REHABILITACE

**Autor:** Bc. Miroslava Popelová

**Vedoucí práce:** Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.

České Budějovice 2018

**Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „*Poskytnutí daru profesionálnímu pečovateli nebo poskytovateli sociální služby jako etické dilema rodinných vztahů“* jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích 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 diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 14. 5. 2018 ……

*Bc. Miroslava Popelová*

**Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce Mgr. Petře Zimmelové, Ph.D. za odborné vedení a vstřícný přístup.

# Poskytnutí daru profesionálnímu pečovateli nebo poskytovateli sociální služby jako etické dilema rodinných vztahů


## Abstrakt

Práce se skládá z teoretické a praktické části. V teoretické části nalezneme ucelený pohled na problematiku darů v kontextu sociální práce. Zaměřila jsem se jak na charakteristiku etiky a morálky, na sociální práci se seniory, jejich rodinu a vztahy mezi pracovníkem a klientem, tak na darování včetně aktu přijímání daru, motivace k darování a hodnocení daru. V poslední kapitole se věnuji standardům kvality sociálních služeb a popisuji zde postup pro přijímání darů v konkrétních zařízeních.

Ve výzkumné části je mým cílem zjistit postoj rodinných příslušníků v případě, kdy chce senior poskytnout dar profesionálnímu pečovateli nebo přímo poskytovateli sociální služby. V souvislosti s cílem byly stanoveny dvě výzkumné otázky. První otázkou je: Jaké postoje mají rodinní příslušníci, kteří vnímají poskytnutí daru jako negativní jev (úplatek)? A druhou pak: Jaký koncept života vyznávají rodinní příslušníci, kteří dar pečovateli vnímají neutrálně nebo pozitivně?

Pro naplnění stanoveného výzkumného cíle byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, technika hloubkového rozhovoru. Pro výběr účastníků byla zvolena metoda prostého záměrného (účelového) výběru. Účastníci výzkumu byli vybráni s ohledem na příbuzenský vztah k seniorům, kteří využívají služby sociálních pracovníků či pečovatelů. Výzkumu se účastnilo dvanáct komunikačních partnerů. Data byla zpracována v programu Atlas.ti 7.

Z analýzy dat vyplynulo třináct kategorií, k nimž se váží kódy popisující výpovědi komunikačních partnerů a partnerek, kteří se k darování vyjádřili pozitivně, neutrálně či negativně. Výsledky práce objasňují názory rodinných příslušníků a rozšiřují tak pohled na problematiku darů poskytovatelům sociálních služeb.



**Klíčová slova**

dar; profesionální pečovatel; poskytovatel sociální služby; etické dilema; rodinné vztahy

# A donation for professional caregiver or provider of social service as an ethical dilemma of family relationships


## Abstract

Thesis consists of theoretical and practical part. In the theoretical part, there is a comprehensive view on the issue of donations in the context of social work. I focused on the characteristics of ethics and morals, on social work with elderly people, their family and the relationship between the worker and the client, as well as on the donations, including the act of receiving the donation, the motivation to donate and evaluation of the donations. In the last chapter I look into the Quality Standards of Social Services and describe here the procedure for receiving donations in several specific facilities.

In practical part, my goal is to ascertain the attitude of family members in cases of elderly people wanting to donate to a professional caregiver or directly to a social service provider. In connection with the aim of this thesis, two questions have been defined. The first question is: What are the attitudes of family members who perceive donation as a negative phenomenon (bribe)? The second question is: What concept of life do the family members who perceive the donation to caregiver as neutral or positive adher to?

Qualitative research strategy of an in-depth interview technique was chosen to meet the stated research goal. The method of simple deliberate (purposeful) selection was chosen to determine participants. Participants in the research were selected with regard to the family relationship to elderly people who use services of social workers or caregivers. Twelve communication partners attended the research. Data was processed in Atlas.ti 7 program.

Data analysis revealed thirteen categories connected with the codes describing the statements of communication partners that expressed positive, neutral or negative attitudes to donations. The results of the research clarify the opinions of family members and thus extend the view on donating to providers of social service.



## Key words

donation; professional caregiver; provider of social service; ethical dilemma; family relationship

# Obsah

**ÚVOD** ..... **8**
**1 SOUČASNÝ STAV** ..... **10**
1.1 Etika ..... 10
1.1.1 Etický kodex ..... 12
1.1.2 Etická dilemata ..... 15
1.2 Morálka ..... 17
1.3 Stáří ..... 17
1.4 Sociální služby ..... 20
1.5 Sociální práce se seniory ..... 20
1.6 Senioři a rodina ..... 22
1.7 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem ..... 24
1.7.1 Nezbytná hranice mezi pracovníkem a klientem ..... 25
1.8 Darování ..... 25
1.8.1 Akt přijímání daru, motivace k darování, hodnocení daru ..... 28
1.9 Standardy kvality sociálních služeb ..... 29
1.9.1 Postup pro přijímání darů v konkrétních zařízeních ..... 32
**2 CÍL PRÁCE** ..... **36**
2.1 Operacionalizace pojmů ..... 36
**3 METODIKA** ..... **39**
3.1 Metodika výzkumu ..... 39
3.2 Způsob výběru zkoumaného vzorku ..... 39
3.3 Charakteristika výzkumného souboru ..... 39
3.4 Charakteristika výzkumného nástroje ..... 41
3.5 Předvýzkum ..... 41
3.6 Realizace výzkumu ..... 41
**4 VÝSLEDKY** ..... **43**
4.1 Zkušenost s darováním, informace o poskytnutém daru, myšlenky a pocity v případě darování ..... 44
4.2 Dar, hodnota daru, hledisko darování ..... 47
4.3 Pozitivní postoj, důvod darování ..... 51
4.4. Negativní postoj a s ním spojená rizika ..... 56

4.5 Pracovníci ..... 60
4.6 Příbuzný X Senior ..... 62
4.7 Neutrální postoj ..... 64
**5 DISKUZE ..... 65**
**6 ZÁVĚR ..... 73**
**7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ ..... 75**
**8 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK ..... 80**
**9 SEZNAM ZKRATEK ..... 81**

# ÚVOD

Etické dilema představuje situaci, ve které není správného či nesprávného výběru. Respektování klienta jako osoby se svými bio-psycho-socio-spirituálními potřebami a požadavky je důležitou profesní hodnotou. Názory laické veřejnosti na poskytování daru profesionálnímu pečovateli či poskytovateli sociální služby se liší a vzniká tak etické dilema, jež každý člověk vyhodnocuje jiným způsobem. Etika se zabývá teoretickým zkoumáním hodnot a principů a usměrňováním lidského jednání v situacích, kdy existuje možnost volby prostřednictvím svobodné vůle. Hodnotí činnost člověka z hlediska dobra a zla.

Pro mnohé je problematika darování poskytovatelům sociálních služeb stále nepříjemným tématem. V současné době je problematika často spojována s nedostatkem financí v resortu sociálních služeb.

Cílem této práce je zjistit postoj rodinných příslušníků v případě, kdy chce senior poskytnout dar profesionálnímu pečovateli nebo přímo poskytovateli sociální služby. Do výzkumu bylo zapojeno dvanáct komunikačních partnerů a partnerek, přičemž jich na základě záměrného výběru bylo osloveno více, avšak rozhovor odmítli, jelikož je odradilo téma, které je pro mnohé stále tabuizované, společensky nepřijatelné, neetické a citlivé.

Diplomová práce je tvořena z teoretické části, kde jsou objasněny základní pojmy související dále s praktickou částí, která je věnována interpretaci výsledků výzkumu. Tato práce je tedy z výše zmíněných důvodů zaměřena na zjištění názorů rodinných příslušníků, jež se k darování vyjádřili jak pozitivně, tak i negativně či neutrálně. Většina z dotazovaných se s darováním setkalo, přičemž byly nejčastěji zmiňovány sladkosti. Mnozí považovali za podstatné hledisko právě hodnotu daru, nebo frekvenci darování. Záleží na částce, kterou jsou senioři ochotni investovat do daru nebo na přiměřeném množství peněz. Neméně důležité se ukázalo taktéž milé chování pracovnic. Jestliže se pracovnice k seniorům chovají mile a přispívají tak k psychické pohodě seniorů, zaslouží si drobný dar. Pokud pracovníci dar nevyžadují a neříkají si o něj, z výzkumu vyplývá, že senioři darují rádi, protože si váží příjemného a milého vystupování pracovníků a chtějí jim to dát patřičně najevo.

Převážná část účastníků výzkumu k darování zaujímá pozitivní postoj. Myslí si, že je darování v pořádku. Na darování nevidí nic špatného s tím, že se většinou jedná o drobné dary, sladkosti, ovoce či menší finanční obnos. Naopak hodnotné dary jsou pro komunikační partnery nepřípustné. Někteří uvedli, že není důvod pro darování, jelikož jsou pracovníci v pomáhajících profesích za svou práci placeni a měli by svou práci vykonávat bez očekávání jakéhokoliv daru. Pro účastníky výzkumu je důležité sledovat, zda senior nedaruje příliš mnoho a ve vysokých částkách, nebo zda je darování opravdu dobrovolné a senioři nejsou do ničeho nuceni. Nejen, že je potřeba být obezřetní, ale z výzkumu vyplývá, že i pracovníci v pomáhajících profesích by měli umět posoudit situaci a měli by umět rozlišit, jaký, v jaké hodnotě a jak často takový dar přijmout. Pro pracovníky v pomáhajících profesích může být darování nepříjemné, avšak drobné dary a především sladkosti přijímají především proto, aby nikoho neurazili.

# 1 SOUČASNÝ STAV

## *1.1 Etika*

Jednou ze základních filozofických disciplín je etika, která posuzuje „to, co je“ a „to, co býti má“ z hlediska správnosti, mravnosti a dobra (Kutnohorská et al., 2011). Podle zmíněného kolektivu autorů etika teoreticky zkoumá principy a hodnoty podmiňující jednání jedinců v situacích, ve kterých se mohou svobodně rozhodovat mezi různými možnostmi. Etické principy a normy se podle Kutnohorské et al. (2011) vyvíjejí a mění v závislosti na materiálních a duchovních podmínkách společnosti. Má dát člověku k dispozici aktuálně platná kritéria, podle nichž by mohl spolehlivě rozlišit, co je mravné a co není, taktéž co je dobré a co špatné, co je správné a co je nesprávné apod. (Kutnohorská et al., 2011). Tento kolektiv autorů tvrdí, že mezi hlavní zájmy etiky patří otázky a problematika povinností člověka (to, co by člověk dělat měl) a otázky a problematika hodnot a hodnotového systému (co utváří správné jednání a co je podstatou správného jednání). Dle Jankovského (2003) lze etiku vnímat jako praktickou filozofii reprezentující vztah člověka ke světu, jelikož mravné bylo vše, co vedlo k lepšímu životu na tomto světě. Vrtišková (2009) zase etiku popisuje jako vědu o mravnosti, filozofickou disciplínu pocházející od Aristotela regulující chování lidí ve všech sférách života člověka.

Jankovský (2003) etiku rozlišuje podle několika hledisek. Jedná se o etiku autonomní, kdy si člověk (popř. společnost) sám vymezí etické zásady. O etice heteronomní dle zmíněného autora zase mluvíme v takovém případě, kde jsou etické zásady stanoveny z vnějšku (společenskou autoritou či Bohem). Morálními otázkami jedince se zabývá individuální etika (Jankovský, 2003). Tento autor říká, že problematiku z hlediska sociálních skupin zase zkoumá etika sociální. V neposlední řadě je podstatná také profesní etika, jež aplikuje některá etická ustanovení, tzv. etický kodex, na konkrétní profesionální činnost (Jankovský, 2003). Tento autor dále tvrdí, že s pojmem etika se setkáváme například v oblasti lékařství nebo životního prostředí.

Etika sociální práce je podle Gulové (2011) souhrnem kladných hodnot a norem, které se vršily napříč stoletími a rozšiřovaly podle toho, v které epoše se sociální práce vyvíjela. Sociální pracovník je prostředníkem mezi sociálním klientem a společností, přičemž stojí především na straně společnosti, tedy toho mocného, jelikož je vázán povinností dodržovat normy a zákonná ustanovení (Gulová, 2011). Gulová říká, že

takové pojetí do jisté míry ztěžuje vztah sociálního pracovníka a klienta, neboť mnohé případy se pohybují jakoby na hraně práva.

Honzák (2011) zase říká, že pokud budeme souhlasit s Aristotelovou definicí morálky, můžeme definovat etiku jako filozofickou disciplínu, jejímž předmětem jsou hodnotící soudy, které se týkají rozlišování dobra a zla, a jež jako součást tradiční filosofie usiluje poskytnout pravidla a normy lidského chování a jednání. Zmíněný autor dále píše, že na rozdíl od zákonů, které dovolují dělat vše, co není zakázané, etická pravidla předepisují, co se dělat má, nebo nemá, aby to bylo ve prospěch dobra.

Fischer (2008) odkazuje na Sokrata, jenž se domníval, že samotné vědění toho, co je dobré, vede k dobrému jednání, a tedy studium etiky by v tomto smyslu mohlo samo vést k mravně žádanému jednání. Ovšem zkušenost ukazuje, že to mnohdy neplatí. Právě porozumění této praktické vědní disciplíny může být cílem etiky, ale tento cíl sám o sobě ještě nemusí obsahovat požadavek eticky správného jednání (Fischer, 2008). Tento autor dále říká, že kromě vlastního pojetí etiky, které v nás zanechá například konkrétní výchova, je si třeba v pomáhajících profesích být vědomi i dalších možných pohledů na to, co je považováno za dobré či správné. V konkurenci jiných možných pojetí etiky a posléze i jiných východisek a modelů etického uvažování by naše pojetí etiky mělo být obhajitelné (Fischer, 2008). Nytrová a Pikálková (2007) citují Aristotela, jenž říká, že etické myšlení hledá to nejlepší možné jednání, avšak nemůže se vyhnout ani hodnocení minulého, poněvadž hodnotíme vlastní minulost zejména tam, kde jsme selhali a cítíme vinu. Zmíněné autorky píší, že Aristoteles považuje sice nahlédnutí vlastní viny za nepříjemné, patří však nutně k hledání „zdařilého života“.

Fischer (2008) uvádí, že pro účely sociální práce by mělo studium etiky budovat schopnosti kritické analýzy profesních situací, které mají vztah k dobru nebo újmě všech zúčastněných, především klientů, a respektují jejich svobodu a autonomii. Studium etiky zároveň musí napomoci zdravému sebevědomí sociálního pracovníka, k jeho vědomí zodpovědnosti vůči klientům, zadavateli zakázky i vůči sobě samému, a to vše při zachování pracovní pohody a osobní integrity (Fischer, 2008). Etika pro sociální práci se tedy nepřímo stává obecnou disciplínou vyžadující:

- schopnost odstupu od konkrétní a důsledně vyhodnocené pracovní situace s ohledem na hranice;

- schopnost uvažovat abstraktně z důvodu vytvoření scénáře nebo hypotézy eticky přijatelného řešení profesní situace;
- schopnost analyzovat předpokládaný scénář nebo již uskutečněné řešení z pohledu všech eticky významných vlivů na hodnotu daného řešení a jeho dopad na zúčastněné (Fischer, 2008).

Smyslem etiky v sociální práci je podle Fischera (2008) především umožnit sociálnímu pracovníkovi, aby rozeznal příslušné principy a hodnoty a dovedl s nimi pracovat v příslušném kontextu. Evans a Hardy (2017) zase říkají, že etika v praxi musí být chápána lépe než jednoduché uvedení ideálních standardů do provozu. Podle těchto autorů etika také znamená kritické zapojení do sociálních otázek a může zpochybňovat idealizovaná prohlášení o hodnotách. Ristovski (2017) tvrdí, že etika vychází ze zkušenosti lidstva v celé historii a ve skutečnosti představuje podstatu etických pravidel a zásad odvozených z lidského chápání rozlišování mezi dobrem a zlem.

### *1.1.1 Etický kodex*

Podle Etického kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR (2006) je sociální práce založena na hodnotách demokracie, sociální spravedlnosti a lidských práv. U skupin a jednotlivců dbají sociální pracovníci na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, tedy především v Chartě lidských práv Spojených národů, ve Všeobecné deklaraci lidských práv a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006). Dále se podle tohoto kodexu řídí Listinou základních práv a svobod, Ústavou a dalšími zákony státu odvíjejícími se od těchto dokumentů.

Podle Janebové (2015) etické kodexy obecně mají vymezovat hodnoty, principy a zásady chování a jednání osob v určitém profesním nebo institucionálním kontextu. S tímto záměrem, jak říká Janebová (2015), v České republice vznikl také Etický kodex sociálních pracovníků, který v roce 1995 vytvořila Společnost sociálních pracovníků. Sociálním pracovnicím a pracovníkům mohou etické kodexy sociální práce mimo jiné nabízet důležité vodítko, jak řešit etická dilemata a problémy v každodenní praxi, ale současně poskytují širší rámec uvažování o etických otázkách sociální práce jako profese (Bandit et al., 2015). Tento kolektiv autorů říká, že by měl Etický kodex sloužit především jako opora a ochrana sociálních pracovnic a pracovníků při výkonu práce

a současně fungovat jako vodítko pro dodržování zásad etického přístupu ke klientům, zaměstnavateli, kolegům, společnosti a v neposlední řadě k sobě samým. Dodržování Etického kodexu je z hlediska profesionálního pojetí přirozenou a automatickou součástí výkonu profesionální sociální práce (Bandit et al., 2015). Zmíněný kolektiv autorů říká, že sociální pracovník zaměřený filantropicky zase klade důraz na svojí lidskost, kterou upřednostňuje před odborností a právě lidskost vede sociálního pracovníka k orientaci na potřeby klienta.

Sociální pracovník by měl podle Etického kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR (2006) respektovat jedinečnost každého člověka, etnicitu, rasu, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný či zdravotní stav, ekonomickou situaci, sexuální orientaci či náboženské a politické přesvědčení. Dále by podle zmíněného kodexu sociální pracovník měl dávat přednost profesionální odpovědnosti před zájmy soukromými a měl by poskytovat služby na nejvyšší možné úrovni.

V Etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR (2006) jsou uvedeny pravidla etického chování sociálního pracovníka takto:

*Ve vztahu ke klientovi*

- jedná tak, aby chránil lidská práva a důstojnost svých klientů;
- podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti;
- s každým člověkem sociální pracovník jedná jako s celostní bytostí, přičemž se zajímá o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka;
- sociální pracovník chrání právo na soukromí a důvěrnost sdělení každého klienta a v případech, kdy je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje nahlížet do spisů, které se ho týkají;
- při hledání možností klientova zapojení do procesu řešení problémů ho sociální pracovník podporuje;
- sociální pracovník klienty podporuje také při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na něž mají nárok;
- s poživateli služeb jedná s účastí, empatií a péčí a je si vědom svých odborných a profesních omezení, tudíž pokud s klientem nemůže dál pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci;

*Ve vztahu ke svému zaměstnavateli*

- sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti a spolupůsobí při vytváření podmínek umožňující těmto pracovníkům přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu;
- snaží se ovlivňovat sociální politiku a pracovní postupy s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb;

*Ve vztahu ke kolegům*

- sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků, přičemž respektuje také rozdíly v názorech;
- se svými kolegy a zaměstnavateli se zapojuje do diskuzí týkající se etiky a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložená;

*Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti*

- sociální pracovník se snaží udržet a zvýšit prestiž svého povolání a odbornou úroveň sociální práce včetně uplatnění nových přístupů a metod;
- pro sociálního pracovníka je důležité odpovídající vzdělání a soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy;
- pro odborný růst jsou podstatné taktéž znalosti a dovednosti kolegů a jiných odborníků;
- aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti, spolupracuje se školami sociální práce;

*Ve vztahu ke společnosti*

- v případě porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů mají sociální pracovníci právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány;
- podílí se na zlepšení sociálních podmínek tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní, přičemž upozorňuje

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

- pro všechny osoby, se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám, sociální pracovníci působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života;
- pro sociálního pracovníka je důležité uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, s nimiž pracuje, vůči zaměstnavatelům a profesní organizaci, přičemž tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006).

### *1.1.2 Etická dilemata*

Etické dilema je dle Kutnohorské (2007) závažný etický problém, který nemá snadné nebo ideální řešení, přičemž při jeho řešení vybíráme ze dvou či více možností, ale ani jednu z nich si nepřejeme.

Dnešní hektickou dobu je třeba nejprve chápat a teprve poté můžeme analyzovat činy a jednání jednotlivců, jejich otázky, hledání pravdy a smyslu veškerého konání (Hauke, 2014). Zmíněná autorka tvrdí, že mnozí s ustaranou tváří sledují vývoj a proměny tohoto postmoderního světa a říkají, že svět už nikdy nebude takový jako dosud a vyzývají ke změnám v životním postoji, k odklonu od materialismu a návratu k duchovním hodnotám a tradicím. Hauke (2014) pokládá otázky týkající se práva na důstojný život v důstojných podmínkách, práva na ochranu lidských práv a svobod, jakým právem říká jiný člověk člověku, jak má vypadat jeho život a jakým způsobem. Dále jakým právem jsou stavěny do negativního světla minoritní skupiny obyvatel, ať už se hovoří o seniorech, lidech se zdravotním postižením, lidech bez domova, nebo lidech jinak ohrožených sociálním vyloučením (Hauke, 2014).

Právní normy, jak uvádí Vrtišková (2009), jsou pro všechny členy společnosti stejné, ale morální normy se mohou lišit na základě různorodosti společenských vrstev nebo společenských (etnických) skupin. Etické problémy bývají studovány v souvislosti se sociálními a politickými změnami a rozvojem přírodních a společenských věd (euthanasie, interrupce, pokusy na zvířatech, odebírání orgánů k transplantaci apod.) (Vrtišková, 2009). Etické otázky jsou dle Lennon a Fox-Rogers (2017) jádrem

plánování, přičemž teorie plánování tak dlouho projevuje zájem o diskusi jak o etickém ospravedlnění plánování, tak o tom, jak může být činnost plánování více eticky citlivá.

V oblasti sociální práce existují rovněž etické problémy vymezující se v Etickém kodexu sociálního pracovníka (Vrtišková, 2009). Různé nejednoznačné a konfliktní situace se týkají zejména klientova soukromí a jeho práva na sebeurčení, klientova přístupu k záznamům, nároku na službu a způsob poskytování služby, způsobu ukončení spolupráce, kontaktu s klientovou rodinou a okruhem známých. Dále se týkají ohlašovací povinnosti v případech, kdy klient překračuje zákon, rozhodování o omezení zdrojů pomoci, omezování klientovy svobody, pokud ohrožuje sebe nebo svoje okolí (Vrtišková, 2009).

Gulová (2011) uvádí devět zásad sociální práce obsažených v etickém kodexu sociálního pracovníka:

- nezávislost,
- osvobození od represe a podřadných životních podmínek,
- demokracie a lidská práva,
- protidiskriminační přístup,
- spoluúčast klientů,
- ochrana integrity klientů,
- odpor proti násilí,
- sebeurčení,
- osobní zodpovědnost.

Podle Giannou (2009) sociální práce bojuje mezi dichotomií "jednotlivce" a "společností", protože je charakterizována jako posílení jak individuálního blahobytu, tak sociální spravedlnosti. Vzhledem k tomu, že nejsou vždy snadno vyvážené a sociální práce má omezenou autonomii, sociální pracovníci musí rozvíjet svou schopnost dělat morální úsudky a bránit je v rámci svých různých rolí a odpovědností (Giannou, 2009). Dle této autorky studie, jež zkoumají úlohu etiky v praxi sociální práce, zvyšují potenciál pro zachování společné identity a hodnoty a etika jako klíčové prvky odborné práce v oblasti sociální práce mohou vést sociální pracovníky ke kompetentnějším a efektivnějším postupům, pokud jde o jejich etické závazky.

### *1.2 Morálka*

Morálka v původním slova smyslu znamená podle Jankovského (2003) vůli, především takovou, která je člověku uložena autoritou (zákony). Na rozdíl od etiky má vždy svého konkrétního nositele, jenž se pak na základě své vlastní osobní volby může rozhodnout pro určitý druh chování (Vrtišková, 2009). Morálka je tedy soubor uznávaných mravních norem, jež vyplývají z určitého chápání mravních hodnot, z jejich povahy a hierarchie. Jankovský (2003) tvrdí, že jde v podstatě o to, aby člověk konal dobro pro dobro samotné a ne proto, že mu to někdo přikazuje. Je na sebe schopen vyvinout tlak bez tlaku vnějšího, a tudíž pak jedinci nepodléhají diktátu okamžiku (Jankovský, 2003). Tento autor upozorňuje na morálku autonomní (vlastní) a heteronomní (přejatou), přičemž člověk nejdříve jedná podle morálky převzaté od rodičů a posléze v období dospívání a dospělosti si vytvoří vlastní morálku. Jankovský (2003) poukazuje také na jedince, kteří si neumí vytvořit vlastní názor, a vyhovuje jim být pouhými vykonavateli nejrůznějších nařízení. Takový postoj již zmíněný autor považuje za pohodlný, jelikož nevyžaduje odpovědnost za jednání, jemuž musí předcházet autonomní a svobodné rozhodnutí daného jedince.

Ristovski (2017) uvádí, že má morálka svůj původ v náboženství a teologii. Současný svět, v němž dnes žijeme, dle tohoto autora čelí mnoha výzvám, které mají morální záštitu; lidstvo potřebuje více odpovědí. Ristovski (2017) dále říká, že je zapotřebí přiměřený akademický přístup a další veřejné diskuse, protože zapojení společnosti je zásadní pro všechny pokusy o nalezení nejvhodnější odpovědi na výzvy moderního světa, jež jsou zatíženy etickými a morálními problémy.

### *1.3 Stáří*

Čeledová et al. (2016) píší o stáří jako o obecném označení pozdních fází ontogeneze, přičemž jde o poslední vývojovou etapu, která uzavírá, završuje život osobnostně, duševně, spirituálně i tělesně a současně jde o sociální charakteristiku. „Starý“ je ten, kdo se jako starý prezentuje, a hlavně ten, koho za starého označí nebo jako starého intuitivně, zvykově vnímá společnost (Čeledová et al., 2016). Podle zmíněného kolektivu autorů se sociální konstrukt ukazuje silnější než biologická kritéria, poněvadž starý je ten, koho za starého označí.

Podle Sýkorové (2007) je stáří sociální konstrukcí, ať jde o určení jeho počátku - mezního věku, očekávání vztažených k lidem označeným za staré, nebo o způsoby

zacházení s nimi. Baltes (2009) popisuje stáří jako tělesný, psychický, sociální a zároveň duchovní jev. Výše zmíněný autor vyzdvihuje silné stránky stáří, mezi něž řadí emocionální inteligenci a moudrost, sebevědomí a životní spokojenost. Staří lidé jsou se svým životem v průměru stejně spokojení jako lidé mladší, jsou totiž mistři v tom, jak se vyrovnávat se životem, čehož dosahují zejména neustálým přizpůsobováním toho, s čím svůj vlastní život srovnávají (Baltes, 2009). Tento autor říká, že se senioři srovnávají s těmi, kterým se vede ještě hůře, nebo dokonce s těmi, kteří již zemřeli.

Podle Vágnerové (2007) se starší člověk už nezaměřuje na výkon, který byl chápán jako projev soupeření a měl leckdy víc formální význam než skutečnou vnitřní hodnotu. Už totiž necítí povinnost udržovat své profesně společenské postavení, k čemuž často dochází po odchodu do důchodu, kdy si může dovolit realizovat dosud nenaplněné vnitřní potřeby a dělat to, co jej zajímá (Vágnerová, 2007). Starší lidé jsou dle této autorky ve větší míře zaměřeni spíše do minulosti a jejich postoj ke světu i k sobě samému je převážně bilancující, už nemají tendenci něco měnit. Vágnerová (2007) dále uvádí, že je v této době zapotřebí najít smysl zbývajícího života, jehož hodnotu zásadním způsobem ovlivňuje vědomí časové omezenosti a očekávání různých ztrát, které jsou ve stáří četnější než kdykoliv předtím a které někdy fungují jako životní zlomy. Podle již zmíněné autorky starší člověk velmi brzy pochopí, že je potřeba zaměřit se pouze na to, co je skutečně významné, akceptovat to, co nelze změnit a naučit se těšit z toho, co zůstalo zachováno.

Venglářová (2007) o stáří říká, že je součástí našeho života a je normální přemýšlet o tom, jak a s kým bychom ho chtěli strávit nebo spíš nechtěli. S vyšším věkem podle zmíněné autorky přicházejí změny odehrávající se v rovině tělesné, psychické i sociální. Tato autorka dále hovoří o tom, že jsou reakce na změny ovlivněny osobností seniora, reakcemi na jeho okolí a též možnostmi, jak získat pomoc v oblastech, které senior sám nezvládne. Podle Venglářové (2007) pak přichází model adaptace na stáří, mezi něž řadí:

- *Konstruktivní přístup ke stáří* - jde o přípravu na stáří spočívající v nejrůznějších aktivitách připravovaných již během produktivního věku, které později rozvine, dále ve snaze o udržení tělesného zdraví formou vhodného stravování a pohybových aktivit. Důležité je mít širší

síť přátel a známých a nepochybně dobré vztahy s rodinou pro případ potřebné podpory od dětí a vnoučat.

- *Závislost na okolí* - často se namísto sociální izolace řeší symptomy onemocnění. Senioři totiž mnohdy potřebují spíše přítomnost rodiny, zdravotníků nebo jiné pomoci, která není vždy podložena objektivním stavem.
- *Nepřátelský postoj* - v případě obtížnější situace, kdy na ni mechanizmy zvládání nestačí. Člověk vyššího věku může být nepřátelský vůči lidem kolem, personálu nebo jiným klientům.

Jak píše Venglářová (2007), adaptace patří mezi základní lidské vlastnosti a umožňuje lidem přežít i velmi obtížné situace. Na druhou stranu zmíněná autorka poukazuje na to, že změn nesmí být nad únosnou míru, která je pro každého jiná. Aby tyto změny senior přijal, musí pro něj mít smysl (Venglářová, 2007). Podle této autorky se předpokládá pomoc okolí, tolerance a trpělivost s člověkem, jehož se změna týká.

Také Arnoldová (2015) tvrdí, že vlastní průběh stáří závisí zejména na zdravotním stavu a sociálních okolnostech, přičemž jsou tyto faktory do značné míry výsledkem dosavadního způsobu života a působení vrozených dispozic. Mezi významné faktory ovlivňující průběh stáří Arnoldová (2015) řadí míru společenské izolovanosti (tedy zda má partnera, přátele, děti a vnoučata), dále existenci koníčků, zájmů a v neposlední řadě také soběstačnost a schopnost aktivního přístupu k životu. Dle této autorky se totiž pasivní a nečinný jedinec cítí opuštěný, zatrpklý, svoji pozornost obrací k vlastní osobě a soustředí se tak převážně na své problémy.

Fernandes a Andrade (2016) považují stáří za čas, kdy si lze užívat své přátele, podílet se na aktivitách a starat se o sebe. Na druhou stranu může být stáří založeno na beznaději, frustraci, přijetí a starosti o budoucnost (Fernandes a Andrade, 2016). Zmínění autoři dospěli k závěru, že vyšší ekonomická a vzdělávací úroveň a podpora rodiny v životě starších lidí podporuje vytváření pozitivních projevů stáří. Podle Hubinkové et al. (2008) stáří není nemoc, přestože je často tendence ke starým lidem takto přistupovat. Kolektiv autorů uvádí, že pro starší lidi bývají typické některé projevy chování, které je třeba mít na paměti, abychom s těmito lidmi dokázali jednat adekvátně. Tito autoři mají na mysli konkrétně stesky na špatnou paměť, stavění si nadměrných úkolů, dávání se za vzor, přílišné poučování druhých, uzavírání se novým

informacím, nechuť měnit navyklé životní stereotypy, vzpomínání na minulost, častou nespokojenost, tělesnou pohodlnost nebo ztrátu zájmu o zevnějšek.

### *1.4 Sociální služby*

Sociální služby, jak píše Matoušek (2011), 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 zohledňují osobu uživatele, ale také jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, popřípadě zájmy širšího společenství (Matoušek, 2011).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální služba činnost, kterou zabezpečují poskytovatelé sociálních služeb, přičemž tito poskytovatelé (právnická či fyzická osoba) musí být zapsáni v tzv. registru poskytovatelů sociálních služeb.

### *1.5 Sociální práce se seniory*

Sociální pracovník, jak píše Matoušek et al. (2005), je starším lidem k dispozici, aby jim pomohl hledat řešení jejich svízelné životné situace a podpořil tak seniora i jeho rodinu v jejich rozhodování. Právě možnost volby, třeba i v drobných záležitostech každodenního života posiluje v člověku pocit kontroly nad vlastním životem (Matoušek et al., 2005). Tito autoři uvádějí, že se starší lidé mnohdy obávají radikálních změn, bojí se cizího člověka v bytě, nereálně spoléhají na pomoc své rodiny nebo na vlastní síly, a proto je důležité získat důvěru seniora a jako sociální pracovník si osvojit speciální komunikační dovednosti. Maroušek et al. (2005) dále uvádí, že v určitých opodstatněných případech, kdy hrozí ze strany příbuzných zneužití snížené schopnosti klienta posuzovat vlastní situaci, kompetentně rozhodovat a uchovat si kontrolu nad svým životem, by měl sociální pracovník stát na jeho straně, bránit jeho zájmy. Zmíněný kolektiv autorů také říká, že sociální pracovník za určitých okolností podává návrh na omezení způsobilosti k právním úkonům, rozhodne-li tak soud, může převzít i roli opatrovníka.

Péče o stárnoucí populaci podle Juraškové (2014) prochází řadou změn, přičemž dochází k prolínání zdravotní a sociální problematiky, tudíž je tato péče meziresortní a její kvalita a efektivita je ovlivňována řadou faktorů. Vzhledem k velkým rozdílům úrovně poskytované péče nepochybně záleží na vzájemné spolupráci a komunikaci mezi jednotlivými poskytovateli (Jurašková, 2014). Zmíněná autorka píše o pocitu

soběstačnosti a pocitu potřebnosti, který je významný nejen v mládí, ale především ve stáří. Jurašková (2014) dále uvádí, že z hlediska psychosomatického není rizikové stáří samotné, ale období tzv. presenia, které nastává mezi 50. a 60. rokem života. Tato autorka vysvětluje, že jde o období zvýšených nároků, kdy nám stárnou rodiče, dospívají děti, ubývá fyzické síly, rostou pracovní i finanční nároky, které se nám ne vždy daří zvládat. V období blížícího se odchodu do starobního důchodu a ztráty zaměstnání se zvyšuje výskyt nejrůznějších chorob - nádorových onemocnění, kardiovaskulárních, metabolických, psychických atd. (Jurašková, 2014). Abychom předešli těmto chorobám, je podle Juraškové (2014) potřeba znát všechny faktory, jež mohou negativně ovlivnit výskyt onemocnění ve stáří, nezavírat před nimi oči, ale přistupovat k nim aktivně jako k další životní výzvě. Mezi faktory ovlivňující onemocnění ve stáří patří podle již zmíněné autorky genetika, vnější vlivy, involuční změny (úbytek sil), vlastní přičinění (dehydratace, špatná výživa, užívání mnoha léků nebo naopak nedostatečné a nesprávné užívání léků), sociální příčiny (finanční nejistota, sociální nejistota, bytový problém, pocit nepotřebnosti, změna společenské role), psychické příčiny (deprese, bolest při ztrátě blízké osoby, rodinné problémy). Jurašková (2014) stanovuje hlavní úkoly stárnoucího člověka, mezi něž řadí adaptaci na pokles tělesných sil, vyrovnání se s odchodem do důchodu, příjem nové společenské role a návyky správné životosprávy.

Počet obyvatel Evropy stárne, což představuje pro společnost velkou výzvu, ale může to být také skvělá příležitost pro podnikání a ekonomiku (Zsarnoczky, 2017). Tento autor píše o projektu EU s názvem "Stříbrná ekonomika" zaměřujícím se na rozvoj strategií souvisejících se stárnutím obyvatelstva, a to zejména prostřednictvím speciálních technologických služeb. Tyto služby obecně směřují k podpoře dobrých životních podmínek prostřednictvím monitorování zdraví, robotické pomoci, elektrické mobility nebo sportovních aktivit, včetně zdravotního cestovního ruchu, ekologické péče a webových řešení domácí péče (Zsarnoczky, 2017). Zmíněný autor říká, že zdravotní a sociální péče, správa vlastního zdraví a seniorská turistika vyžadují připravené modely s inteligentními inovacemi. V současné době podle Zsarnoczky (2017) existují dvě hlavní dimenze v oblasti technologií podporujících starší lidi, přičemž se jedna zaměřuje na domácí péči a nezávislost, zatímco druhá se soustřeďuje na ošetřovatelská řešení ve vyšších domácnostech. Dle zmíněného autora navzdory odlišnému přístupu

mají tyto trendy jednu společnou věc: oba čelí velkému inovativnímu technologickému vývoji.

Vzhledem k tomu, že "doma" je hlavním fyzicko-prostorovým prostředím mnoha starších dospělých a že domácí, sociální a sousední prostředí jsou dobře známy, mají vliv jak na schopnost věku, tak na kvalitu života v této populaci (Goodridge et al., 2017). Dle těchto autorů je podpora sociálních interakcí v komunálním životním prostředí seniorů rozhodující také pro podporu zdraví. Goodridge et al. (2017) zjistili, že je šikanování pro seniory problémem a že šikanovaní ubližují ostatním lidem, přičemž šikana zahrnuje pocity deprese a obtíže při provádění každodenních činností.

Z důvodu sociální bezmocnosti, která může být dána situací i věkem, může být rozhodování lidí odkázaných na zdravotně sociální služby značně omezené (Kutnohorská et al., 2011). Podle zmíněného kolektivu autorů se člověk nerozhoduje jen na základě vlastní vůle a racionality, ale je také součástí sítě sociálních vztahů.

### *1.6 Senioři a rodina*

Stereotypní pohled na stáří podle Matouška (2005) pojímá staré lidi jako homogenní skupinu bez individuálních rozdílů, jež je pro společnost spíš zátěží, protože odčerpává významnou část společenských zdrojů na financování důchodů a na pokrytí nákladů zdravotní a sociální péče. Starému člověku dle zmíněného kolektivu autorů přísluší věková skupina definována dosažením 60, resp. 65 let, avšak uvádí, že věk sám o sobě není důvodem zvýšené potřeby péče a potřeba sociální práce se starými lidmi se objevuje až v mimořádných situacích způsobených sociálními či zdravotními faktory. Sociální práce je směřována především k nejvíce ohroženým starým lidem, tedy osaměle žijícím, velmi starým (nad 80 let), dlouhodobě nemocným léčeným doma, propuštěným z nemocnice, křehkým a zmateným, trpícím demencí či depresí, přijatým do institucí a žijícím v nich, žijícím v chudých čtvrtích či ve studených a jinak nevyhovujících bytech, sociálně a geograficky izolovaným, vystaveným špatnému zacházení, ponižování a segregaci (Matoušek et al., 2005). Tito autoři uvádí, že právě na seniory, jejichž zdravotní stav je spojen s poklesem funkčních schopností a soběstačnosti, se soustřeďuje sociální práce. Seniory mohou limitovat poruchy hybnosti, smyslového vnímání i jiných kognitivních funkcí, které člověka omezují v jeho schopnosti uspokojovat své každodenní potřeby a naplňovat plány, udržovat kontrolu nad svým životem v míře, na jakou byl zvyklý (Matoušek et al., 2005).

Rozpad multigenerační rodiny a přesun péče o staré lidi na instituce je podle Saka a Kolesárové (2012) celoevropský proces, jenž se v jednotlivých zemích specifikuje, má individuální tempo, ale je odrazem obdobných společenských procesů jako industrializace, poklesu natality, urbanizace, růstu střední délky života, rozpadu velké multigenerační rodiny, zaměstnanosti žen, sekularizace, prosazování tržní společnosti bez přívlastků a ideologie neoliberalismu, změny hodnotového systému a modální sociability, rozkladu sociálního státu. Dle výše zmíněných autorů to vše zapříčiňuje proměnu socioekonomické základny stáří. Stávající rodina ztrácí potenciál plnit určité funkce, a proto v současnosti nabírá na významu institucionální péče o staré lidi (Sak, Kolesárová, 2012). Na druhou stranu kvalitní sociální práce představuje především kvalitní práci s rodinou seniora, která by měla být zapojena do diagnostického a terapeutického procesu od samého začátku, jelikož je rodina neocenitelným zdrojem informací (Matoušek et al., 2005).

Mnohem zranitelnější nitro seniora umožňuje vznik pocitů méněcennosti, nejistoty, viny a podobně (Hrozenská, 2013). Podle této autorky senioři mnohdy obviňují své nejbližší stejně jako profesionály, kteří se o ně starají ve zdravotnických zařízeních nebo v zařízeních sociálních služeb, z nevděku a dalších projevů neuctivého a neslušného chování. Tyto příznaky je potřeba chápat jako projevy začínající degenerace seniora a patologických změn v neuropsychickém systému jedince (Hrozenská, 2013).

Rodina ve stáří hraje významnou roli, jelikož stále představuje rozhodující místo sociální integrace starých lidí (Arnoldová, 2015). Rodina je podle této autorky pojímána jako celoživotní dílo nebo výsledek životních cílů, avšak postupně se tento vztah obrací. Arnoldová (2015) dále tvrdí, že v době, kdy rodičům ubývá sil, zhoršuje se jejich zdraví a sami potřebují podporu a pomoc, bývají děti často zaskočeny situací, kdy péče o starého člověka vyžaduje buď pravidelné návštěvy, nebo jeho přijetí do vlastní domácnosti. Dle zmíněné autorky tuto péči většina starých lidí od svých potomků očekává a dává jí přednost před jakoukoliv jinou formou péče.

Kozerska (2015) tvrdí, že špatný společenský život starších lidí nemusí být spojen s pocity osamělosti. Podle této autorky je skupina osob s vysokou úrovní všeobecné spokojenosti více spokojena se vztahem k rodině (zejména dětem) než ke skupině s nízkou úrovní spokojenosti s životem. Taktéž dobré vztahy s rodinou a přáteli jsou dle zmíněné autorky důležitým prediktorem spokojenosti starších lidí. Kozerska (2015) se

zmiňuje o zdraví, jež je považováno za podmínku úspěšného života seniorů s vysokou životní spokojeností, stejně jako vztahy s blízkými členy rodiny: s dětmi a manželem. Tato autorka dále mluví o těžkých situacích, v nichž se lidé s vysokou životní spokojeností obracejí na pomoc, ale také jednají sami. Naopak senioři s nízkou úrovní spokojenosti, jak píše Kozerska (2015), nedůvěřují jiným lidem, nechtějí pomoci a v těžkých situacích jsou častěji pasivní. Autorka dále poukazuje na důležitost neformálního učení, které se v rodině vyskytuje, s cílem zvýšit kvalitu života starších lidí, zejména v případě nedostatečně vzdělaných osob s nízkými příjmy, kteří často působí v malých sociálních sítích.

### *1.7 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem*

Kopřiva (2016) se zmiňuje o třech paradoxech profesionálního jednání. První paradox tento autor nazval pochopení pro každého, přičemž úkolem každého pracovníka je klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, držet mu palce - tedy mít ho rád a vidět v něm ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají. Američtí výzkumníci, jak píše Kopřiva (2016), zjistili, že psychologové upřednostňují klienty mladé, atraktivní, dobře vyjadřující, inteligentní a úspěšné před klienty jednoduchými, starými, nehezkými, špatně se vyjadřujícími a méně inteligentními. Toto zjištění podle zmíněného autora lze uplatnit i na další pomáhající profese, kde pracovníci nejraději pomáhají těm, kteří to nejméně potřebují, přičemž tato skutečnost působí trochu ironicky. Kopřiva (2016) poukazuje na mladé lidi, kteří chtějí pomáhat, avšak často se ostýchají pracovat se starými, osamělými a postiženými lidmi. Tento autor říká, že teprve když některé z těchto omezení vstoupí do jejich života, začnou se emočně vyrovnávat se situacemi, o jejichž nevyhnutelném příchodu věděl jejich rozum již dávno.

Druhým paradoxem je dle Kopřivy (2016) láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu. Dále poukazuje na to, že je něco jiného pomáhat jako dobrovolník, zdarma a ve svém volném čase a něco jiného je mít to za své povolání, v němž potřebujeme být úspěšní víc než při provozování nějakého koníčka. Jako odborníci máme pověst, přes kterou ukazujeme a zjišťujeme, co znamenáme ve svém místním společenství (Kopřiva, 2016). Tento autor poukazuje na to, že je rozdíl mezi lidmi, kteří rádi pomáhají druhým a pomáhajícími pracovníky cítícími potřebu být lidem potřební.

Kopřiva (2016) třetí paradox nazval jako lásku k bližnímu jako zboží. Tento autor píše o profesi, která nás živí a děláme ji pro peníze, které jsou též významnou mírou životního úspěchu. Potřeba výdělku je individuálně velmi různá, jelikož máme každý svůj vnitřní svět a v tomto vnitřním světě mají i peníze individuální význam (Kopřiva, 2016). Bezvýchodným protestem je podle tohoto autora situace, kdy pomáhající odreagovává svou nespokojenost s platem ve svém vztahu ke klientům. Autor dále říká, že to, kolik peněz člověk ke své spokojenosti potřebuje, je velice důležité mít na paměti, jelikož obvykle není v silách materiálně náročnějšího pomáhajícího, aby si prostě řekl, že peníze neznamenají všechno, a nadále žil spokojen s platem, který mu doposud připadal nízký.

### *1.7.1 Nezbytná hranice mezi pracovníkem a klientem*

Ve vztahu mezi dvěma lidmi existuje hranice určující, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého, přičemž každý z účastníků vztahu může rozdělení kompetencí pojímat odlišně (Kopřiva, 2016). Zmíněný autor tento vztah přirovnává k rozdělení pravomoci, jaké vymezuje hranice mezi dvěma státy. Tento autor dále tvrdí, že situaci, jež vznikne na území jednoho státu, nemůže přímo řešit druhý stát. Pokud má tedy jeden stát ekonomické potíže, jsou to jeho potíže a druhý stát mu s nimi může a nemusí pomoci (Kopřiva, 2016). Každý fungující celek musí mít zřetelnou hranici vůči okolí, protože kdyby bral člověk životní zájmy všech ostatních lidí (popř. rostlin, zvířat a přírody jako celku) stejně vážně jako své osobní životní zájmy, potom by nepřežil (Kopřiva, 2016). Autor také zdůrazňuje, že má každý v prvé řadě na starosti sám sebe.

## *1.8 Darování*

*Otázku darování lze vysvětlit jak z pohledu psychologie, tak z pohledu ekonomie. Darování je ve značné míře dáno společensko-ekonomickým uspořádáním společnosti. Celý lidský život probíhá v neustálém kontaktu s jinými lidmi, přičemž s určitou částí z nich udržujeme trvalejší styky. Téměř každý den se dostáváme do styku s darováním, ať si to již uvědomujeme či nikoliv. Řada pro nás relativně zanedbatelných maličkostí může pro jiného člověka znamenat mnoho. V každé kultuře platí sociální pravidla, která se týkají také darů. Umění někoho obdarovat a být obdarován není posuzováno pouze podle toho, o jaký dar jde, ale také podle prostředí, gestikulace, vztahu k druhému atd. Na druhé straně je také umění přijmout dar* (Hubinková et al., 2008, s. 161).

Podle Hubinková et al. (2008) nemusí být dar pouhým hmotným statkem, tedy dar mezi příbuznými a přáteli, ale může se jednat o altruistické chování, do kterého lze zařadit obětování se pro druhé, zřeknutí se něčeho ve prospěch dobra druhých nebo příspěvky charitám či dobrovolné práce pro neziskové organizace. Na druhou stranu tento kolektiv autorů říká, že se v ekonomické psychologii setkáváme s tvrzením, že dary jsou v jistém smyslu ekonomickou transakcí, protože altruismus člověku není vlastní a ekonomický člověk je v podstatě sobecký. Také Riegel (2007) tvrdí, že se transfer vlastnictví určité věci nebo poskytnutí služby bez náhrady jeví jako něco iracionálního, jako ruptura v jinak kompaktní struktuře fungující na principu racionální směny. Riegel (2007) rovněž hovoří o tom, že v době, kdy je vše převáděno na peníze, darování považuje za něco zbytečného. Hubinková et al. (2008) zase uvádí pojetí psychologické a sociální říkající, že darování není pouhým převodem majetku, nýbrž je to doklad o vztahu mezi dárcem a příjemcem, přičemž dar znamená i určitou reciprocitu, určitý dluh. Dynamika dárcovského vztahu je složitá (například situace dárce a příjemce je problematická, stejně jako vyjádření vděčnosti), a navíc reciprocita v darování není podobná tomu, jak "darovat" dar, ale měla by spíše být vnímána jako reakce na dar jako výraz afektivního uklidnění, což je vzájemné (Ashworth, 2013). Na darování mají velký vliv sociální faktory a sociální tlak (Hubinková et al., 2008). Podle těchto autorů lidé většinou tvrdí, že finanční hodnota není důležitá, jelikož darují z lásky či přátelství, ale v tomto tvrzení je znát prvek sebeprezentace a sebeklamu, přičemž zde značnou úlohu hraje také postavení, prestiž a možnost pochlubit se dárkem.

Podle Hubinkové et al. (2008) můžeme dary rozdělit podle různých kritérií. Dle toho, komu je dar určen (člověku, bohu, zvířeti, jedinci, skupině, celé společnosti apod.) nebo podle povahy daru (hmotné, nehmotné, vhodné, nevhodné, levné, drahé, chtěné, nechtěné, přijaté, odmítnuté atd.).

Zmíněný kolektiv autorů dále dary rozděluje takto:

- *Dar jako platba* - jde o tzv. nevyslovenou smlouvu říkajíc, že je dar věnovaný za určité poskytnuté služby, což potom zvyšuje pravděpodobnost, že dotyčná osoba v budoucnu opět pomůže.
- *Rituální dary* - hodnota těchto darů je závislá na mnoha faktorech (socioekonomická úroveň dárce a příjemce, vazby submise a dominance

mezi příjemcem a dárcem, typ příležitosti obdarování), dávají se jen při určitých příležitostech (výročí, Vánoce, dojednání obchodu apod.).

- *Spontánní a symbolické dary* - představují výměnu mezi dvěma stranami, přičemž jde o dary podobné hodnoty symbolizující vzájemnou empatii či oplátku.
- *Obchodní dary* - tyto dary by měly příjemci připomínat dárce, měly by být úměrně hodnotné, avšak ne příliš osobní. Dary se v tomto případě stávají silnou strategickou zbraní firem.

V procesu darování podle Hubinkové et al. (2008) může tedy jít o ekonomický zisk, který může být skrytý za zdánlivě altruistickým chováním například ze strany nějaké firmy, avšak ta může dát určitou částku na charitativní účely s jistým očekáváním, že se o tom dozví veřejnost a firmě se tak zvýší počet zákazníků. Kolektiv autorů mluví též o penězích jako o velmi rozšířené formě daru, avšak je to spíše problém k zamyšlení, co mají symbolizovat a proč jsou dávány a jak jsou přijímány. Nehmotnou formou daru může být pozdrav, přání něčeho dobrého, rozhovor, ale také přátelství spojené s porozuměním a pochopením, za které by měl být člověk vděčný a měl by se snažit oplatit ho stejnou měrou (Hubinková, et al., 2008). Několik studií ukázalo, že dimenze hodnocení emoce mohou předvídat účinky emocí na rozhodování, například zájem dárců na nákup dárků závisí na tom, zda se cítí pozitivně nebo negativně a na tom, zda pocity jsou způsobeny samotnými dárci nebo dárcovskými přijímači (De Hooge, 2017).

Také z pohledu náboženství má darování svůj význam v podobě hmotných i nehmotných darů, neboť nabádá věřící k pomoci druhým (Hubinková et al., 2008). Tito autoři se v neposlední řadě zmiňují též o darech charitativního charakteru, tedy ryzího altruismu, kam lze zařadit dárcovství krve, a to především bezúplatně, kdy lidi většinou vede ta myšlenka, že krev je velmi důležitá pro účely transfuze a není jiná možnost ji získat. Podle Riegela (2007) může být určení daru velmi rozmanité. Autor mluví například o svatebních darech, dědictví, památečních darech, ale také o dárcovství krve a kostní dřeně, které ukazuje na silný podíl altruismu. Za etickou hranicí je úplatek, jenž může být jen těžko výrazem altruismu a očekává se zde reciprocita (Riegel, 2007).

### *1.8.1 Akt přijímání daru, motivace k darování, hodnocení daru*

Darující má právo na to, aby byl zvědavý, jaká bude reakce a naopak prohlídkou a oceněním daru se věnuje pozornost dárci i přesto, že by dárek nebyl přesně podle představ obdarovaného (Hubinková, et al., 2008). Zmíněný kolektiv autorů upozorňuje na to, že i dárek věnovaný z té nejlepší pohnutky nemusí být vždy doceněn, přičemž v primitivních ekonomikách a tradičních společnostech je porušení přijetí daru bráno jako urážka, a dokonce může znamenat i ohrožení lidského života.

Podle Hubinkové et al. (2008) je pro motivaci k darování důležité, jaké hodnoty, potřeby a zájmy jedinec má a jak byly podchyceny v rámci výchovy a socializace. Tito autoři tvrdí, že dary a motivace k darování je založena na etickém aspektu lidského charakteru, na prosociálním chování a je spojena se schopností přinášet oběť, přičemž je také potřeba si u motivace darování všimnout, do jaké míry chce člověk darovat a do jaké míry dárek dát musí. Zmíněný kolektiv autorů dále uvádí, že potřeba chtít někomu udělat radost se mnohdy dostává do pozadí a jasně vítězí sociální nutnost, kdy si chceme někoho naklonit. Dar může záměrně velmi ponížit a urazit obdarovaného, tudíž motivace k darování může být také negativně laděná (Hubinková et al., 2008). Darem je možno nejen člověka obohatit, povzbudit a potěšit, ale i morálně ničit a zničit (Křivohlavý, 2007). Tento autor tvrdí, že jde o perverzní formu děkování.

Podle Riegela (2007) rituál darování vyžaduje, aby byly nespokojenost a zklamání skryty. Autor dále uvádí, že se zavazujeme být vděčnými příjemci a vysoké ocenění dárcova vkusu a jeho moudrosti jsou základním předpokladem. Za hrubé porušení společenských pravidel je považováno explicitní a okamžité vyjádření nespokojenosti s darem, které hraničí se sociálním defektem (Riegel, 2007).

Hodnotu daru je nevhodné veřejně zpochybňovat, přesto jsme zvyklí hodnotit a děláme to neustále, tudíž musíme počítat s tím, že každý dar bude předmětem hodnocení (Riegel, 2007). Tento autor říká, že pokud jde opravdu o nechtěný dar, obdarovaní mlčí, ukryjí ho doma, případně jej dají někomu jinému. V tomto případě výše zmíněný autor tvrdí, že dochází k tzv. recyklaci darů, což je etický problém, protože pokud to dárce zjistí, může být dotčen.

Podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník je darování osobě provozující zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje či je v něm zaměstnaná, neplatné, a to v případě, že se to stalo v době, kdy byl

dárce v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby. Zákon dále říká, že toto tvrzení neplatí, jsou-li obdarovaný a dárce blízkými osobami.

### *1.9 Standardy kvality sociálních služeb*

Podle Bickové et al. (2011) jsou standardy kvality sociálních služeb formulovány obecně, protože se týkají všech sociálních služeb. Kolektiv autorů uvádí, že jsou jednotlivé standardy rozloženy na kritéria, a to jednak z důvodu srozumitelnosti, ale především proto, aby bylo možno posoudit, zda služby splňují požadavek standardu. Zavádění standardů v organizaci je řízený proces, přičemž je zapotřebí kompetentní osoby, která celý proces řídí (Bicková et al., 2011). Tito autoři říkají, že si na kritéria lze jednoznačně odpovědět, jsou měřitelná.

Cílem standardů je podle Bickové et al. (2011):

- zvýšení kvality poskytovaných služeb;
- zajištění ochrany práv a svobod uživatelů sociálních služeb;
- podpora setrvání člověka nacházejícího se v nepříznivé osobní situaci v jeho přirozeném prostředí;
- podpora rovného přístupu (k práci, ke vzdělání) a plnohodnotného života uživatelů sociálních služeb, přičemž je aplikována politika sociálního začleňování;
- podpora přirozených zdrojů uživatelů služeb, jejich nezávislosti a autonomie.

Standardy kvality sociálních služeb mají vztah k uživatelům, kde stanovují, co mohou od služby očekávat, k poskytovatelům, kterým říkají, jak mají poskytovat dobré služby, a ke zřizovatelům, jimž dávají konkrétní informace o úrovni služeb a dalších potřebách jejich rozvoje (Bicková et al., 2011).

Každý registrovaný poskytovatel sociální služby musí mít v souladu s platnou legislativou vypracovaná pravidla fungování služeb, tedy standardy kvality sociálních služeb (ledaxsluzby, 2017). Podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2008) existuje celkem 15 standardů, které jsou rozděleny do oblasti procesní, personální a provozní. Ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, jsou tyto oblasti rozepsány i s jejich kritérii následujícím způsobem:

Procesní standardy (vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem)

*1) Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*

- Každý poskytovatel sociální služby je povinen definovat a zveřejnit poslání, cíle, druh a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena. Musí být vytvořeny takové podmínky pro uživatele, aby mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Musí být vytvořeny také pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, k němuž by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

*2) Ochrana práv osob*

- Poskytovatel sociální služby musí mít písemně zpracovaná pravidla pro případné porušování práv, k nimž může dojít při poskytování služby. Dále musí mít vytvořená pravidla pro případ střetu zájmů mezi uživateli či mezi uživatelem a pracovníkem. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů. Podle těchto pravidel pak postupuje.

*3) Jednání se zájemcem o sociální službu*

- Standard č. 3 popisuje průběh jednání s osobou mající zájem o poskytování dané služby. Se zájemcem je potřeba projednat jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které jsou vzhledem k jeho možnostem realizovatelné. Také pro postup při odmítnutí zájemce jsou stanoveny vnitřní pravidla.

*4) Smlouva o poskytování sociální služby*

- Důležité je, aby sociální služba měla písemně vypracovaný postup pro uzavírání smluv, přičemž je zapotřebí postupovat tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Sjednává se rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání jedince.

*5) Individuální plánování průběhu sociální služby*

- Pracovníci sociální služby s každým uživatelem plánují průběh služby, který pak společně hodnotí a zjišťují, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle. Mezi zaměstnanci se uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací.

*6) Dokumentace o poskytování sociální služby*

- Tento standard se zaměřuje na zpracování, vedení a evidenci dokumentace, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace. Poskytovatel může vést také anonymní evidenci osob a pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby má stanovenou dobu pro její uchování.

*7) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*

- Poskytovatel musí mít zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu či způsob poskytování sociální služby. Důležité jsou zde informace o formě stížnosti, způsobu vyřízení či o osobě, která bude stížnost vyřizovat. Stížnosti jsou evidovány a vyřizovány písemně v přiměřené lhůtě, přičemž zde existuje možnost prošetření u nadřízeného orgánu.

*8) Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje*

- Poskytovatel vytváří příležitosti, zprostředkovává služby jiných organizací či osob a podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

Personální standardy

*9) Personální a organizační zajištění sociální služby*

- Kritériem je zde stanovená struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady, oprávnění a povinnosti zaměstnanců. V tomto standardu jsou důležitá též pravidla pro přijímání a zaškolování nových osob.

*10) Profesní rozvoj zaměstnanců*

- Pracovníci služby mají sestavený plán profesního růstu. Mohou pravidelně konzultovat svou práci s nezávislým odborníkem a chtějí a mohou se vzdělávat tak, aby mohli zajistit stanovené osobní cíle uživatelů. Poskytovatel má zpracovaný systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.

Provozní standardy

*11) Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby*

- Poskytovatel určuje kdy a kde je sociální služba poskytována.

*12) Informovanost o poskytované sociální službě*

- Ve srozumitelné formě poskytovatel o službě informuje veřejnost.

*13) Prostředí a podmínky*

- Místo, kde je služba poskytována, její materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, zajišťuje poskytovatel.

*14) Nouzové a havarijní situace*

- V souvislosti s poskytováním sociální služby mohou nastat nouzové a havarijní situace. Pro tyto případy je nutné seznámit zaměstnance s postupy řešení. O průběhu nouzových a havarijních situací vede poskytovatel dokumentaci.

*15) Zvyšování kvality sociální služby*

- Pro zlepšování služeb by měl poskytovatel průběžně kontrolovat a hodnotit způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob. Měl by též zjišťovat míru spokojenosti uživatelů a zapojovat do hodnocení a rozvoje služeb také své pracovníky.

### *1.9.1 Postup pro přijímání darů v konkrétních zařízeních*

Ve standardu č. 2: Ochrana práv uživatelů Pečovatelské služby Ledax jsou sepsána pravidla pro přijímání darů v Pečovatelské službě Ledax o.p.s. Pracovník, kterému je nabídnuta možnost daru pro Pečovatelskou službu Ledax o.p.s. nebo se o takové nabídce dozví, vyslechne sdělení či nabídku případného dárce a stručně ho informuje o postupu přijímání darů v pečovatelské službě (ledaxsluzby, 2012). Především sdělí, že pro příjímání darů je zapotřebí darovací smlouva a že uzavírání darovací smlouvy jménem pečovatelské služby je oprávněn buď vedoucí střediska, nebo ředitel pečovatelské služby (ledaxsluzby, 2012). Dále podle výše a povahy daru nabídne pracovník dárci zprostředkování dalšího kontaktu na vedoucí střediska, ředitele či ředitelku.

Pro přijímání darů do hodnoty 5.000 Kč (včetně) pečovatelka či sociální pracovník, kterému je nabídnuta možnost daru, kontaktuje vedoucí střediska (ledaxsluzby, 2012). Vedoucí střediska rozhodne o přijetí či nepřijetí daru a o této skutečnosti informuje ředitele pečovatelské služby (ledaxsluzby, 2012). Poté vedoucí střediska nebo jím

pověřený pracovník vede další jednání s dárcem, v případě přijetí daru připraví darovací smlouvu, projedná s dárcem její obsah a zajistí podpis obou stran (dárce a ředitelky). Dle povahy situace může jednání s dárcem vést ředitel či ředitelka pečovatelské služby (ledaxsluzby, 2012).

Podle ledaxsluzby (2012) pro přijímání darů nad 5.000 Kč pečovatelka nebo sociální pracovník, kterému je nabídnuta možnost daru, taktéž kontaktuje vedoucí střediska a vedoucí střediska o této skutečnosti informuje ředitele pečovatelské služby, jenž rozhoduje o přijetí či nepřijetí daru. Ředitel nebo jím pověřený pracovník vede další jednání s dárcem (ledaxsluzby, 2012). V případě přijetí daru připraví darovací smlouvu, projedná s dárcem její obsah a zajistí podpis dárce a ředitelky, přičemž dle povahy situace může jednání s dárcem vést přímo ředitelka pečovatelské služby (ledaxsluzby, 2012).

Podle ledaxsluzby (2012) zaměstnanci pečovatelské služby nesmí přijímat od uživatelů nebo jiných osob v souvislosti s výkonem své práce žádné finanční dary. Ve výjimečných případech, kdy to společenské okolnosti vyžadují, mohou zaměstnanci přijmout od uživatelů či jiných osob (např. jejich rodinných příslušníků) drobný dar nebo pozornost v hodnotě nepřesahující částku 150 Kč, přičemž může jít o květinu, kávu, ovoce či drobné pohoštění (ledaxsluzby, 2012). Zpravidla se může jednat o životní jubilea uživatele, společenské události (např. Vánoce), nebo příležitostné vyjádření spokojenosti uživatele s kvalitou péče nebo u příležitosti ukončení poskytování služby (ledaxsluzby, 2012).

Pracovník s dárcem řádně projedná způsob využití daru, a pokud se pracovník rozhodne, že dar přijme, respektuje přitom přání dárce (ledaxsluzby, 2012). Přijetí drobného daru musí podle ledaxsluzby (2012) pracovníci co nejdříve zapsat do Knihy přijatých drobných darů. Jestliže zapisuje do knihy pečovatelka, informuje o zapsání svého nadřízeného (ledaxsluzby, 2012). Evidenci přijímání drobných darů vede každý sociální pracovník, přičemž pracovník (pečovatelka, sociální pracovník, řidič) zaznamenává datum, jméno pracovníka, jméno uživatele, druh daru a účel obdarování, čímž může být např. spokojenost nebo oslava (ledaxsluzby, 2012). Vedoucí střediska dle ledaxsluzby (2012) průběžně vyhodnocuje situaci v přijímání drobných darů jednotlivými pracovníky. V případě potřeby realizuje příslušná opatření, jimiž může být rozhovor s pracovníkem, intervize, supervize, pokyny pro pracovníky k omezení

přijímání darů, rozhovor s uživatelem a podobně (ledaxsluzby, 2012). Všechny postupy vedoucího střediska směřují k podpoře a ochraně práv a oprávněných zájmů uživatele služby (ledaxsluzby, 2012).

Pravidly pro přijímání darů se řídí také zaměstnanci obecně prospěšné společnosti Archa Borovany, kteří jsou povinni odmítnout dary za poskytnuté služby v rámci činnosti pečovatelské služby za příslib aktivit souvisejících s touto službou (archaborovany). Zaměstnanec informaci o odmítnutí daru sdělí srozumitelným a citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu klienta a ztrátě jeho důstojnosti (archaborovany).

Sponzorský dar podle archaborovany může být přijat pouze od právnické nebo fyzické osoby, přičemž nesmí být v klientském vztahu k poskytovateli pečovatelské služby a následné poskytování služby dárci musí být posouzeno jako možný střet zájmu. Nabídka daru od bývalého klienta poskytovatele služby se posuzuje obdobně (archaborovany). Dále je zde uvedeno, že přijetí daru od fyzické nebo právnické osoby nesmí mít vliv na budoucí poskytování služby této osobě, či osobám blízkým dárci. Má-li Archa Borovany nebo její zaměstnanec věrohodné informace, že její činnost je v hrubém rozporu s posláním poskytovatele, základními etickými zásadami, uznávanými běžnou společností, nebo je její činnost v rozporu s právními zásadami ČR, nemůže přijmout dar od fyzické nebo právnické osoby (archaborovany).

O přijetí sponzorského daru rozhoduje ředitelka společnosti, přičemž je rozhodnutí o přijetí daru evidováno v Knize darů a přijaté dary jsou dále evidovány v příslušné evidenci finanční či majetkové a podléhají inventarizaci jako ostatní majetek společnosti (archaborovany). Na dary s vyšší hodnotou než 5.000 Kč je dle archaborovany vystavena darovací smlouva, kterou v jednom vyhotovení převezme dárce a druhá bude založena k evidenci u ředitelky společnosti. Dary mohou být použity na zlepšení podmínek a kvality poskytovaných služeb, avšak pokud dárce bude mít přání dar použít jen na určitý účel, je možné toto přání dárce s poskytovatelem projednat a dar na toto použít (archaborovany). Pro použití finančního prostředku budou uvedeny podmínky v darovací listině, přičemž dárce daruje dle vlastního uvážení a bez nátlaku (archaborovany).

Státní zaměstnanec nesmí podle Pravidel etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky (2017) v souvislosti s výkonem služby vyžadovat dary pro sebe či jiného,

taktéž nesmí v souvislosti s výkonem služby přijímat žádné dary, které by mohly ovlivnit řádný výkon služby. Nesmí přijímat ani dary, jež nejsou způsobilé ovlivnit řádný výkon služby, pokud jejich hodnota přesahuje částku 300 Kč, a to včetně drobných opakovaných darů od téhož dárce či v téže záležitosti v blízkém časovém období, jejichž celková hodnota přesáhne částku 300 Kč (Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky, 2017).

Státní zaměstnanec dle zmíněných pravidel o nabídce takových darů vyhotoví státní záznam, v němž uvede jméno a příjmení dárce, popis daru, důvod, pro který mu byl nabídnut, a důvod, pro který jej nepřijal. Taktéž státní zaměstnanec učiní v případě přijetí daru, jehož hodnota nepřesahuje částku 300 Kč, přičemž zde bude zahrnut důvod, pro který dar obdržel (Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky, 2017).

Za dary se nepovažují drobné reklamní a propagační předměty a taktéž plnění z pouhé společenské úsluhy nebo plnění poskytovaná při společenských či protokolárních příležitostech, jsou-li jim úměrná svým účelem i hodnotou (Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky, 2017).

Pokud státní zaměstnanec předpokládá jednání s rizikem korupce či podvodu nebo jednání s prvky lobbingu, vede je za přítomnosti minimálně jednoho svého spolupracovníka, přičemž opět o tomto jednání vyhotoví záznam s patřičnými náležitostmi (Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky, 2017).

Záznamy bývají předávány nadřízenému představenému, který tyto záznamy posoudí, a zjistí-li, že jednáním dárce mohlo dojít ke spáchání trestného činu, podá oznámení orgánu činnému v trestním řízení, přičemž toto předání státního zaměstnance nezprostí povinností vyplývajících z trestněprávních předpisů (Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky, 2017).

# 2 CÍL PRÁCE

Cílem práce bylo zjistit, jaký postoj mají rodinní příslušníci v případě, kdy chce senior poskytnout dar profesionálnímu pečovateli nebo přímo poskytovateli sociální služby.

Byly stanoveny dvě výzkumné otázky:

**HVO1:** Jaké postoje mají rodinní příslušníci, kteří vnímají poskytnutí daru jako negativní jev (úplatek)?

**HVO2:** Jaký koncept života vyznávají rodinní příslušníci, kteří dar pečovateli vnímají neutrálně nebo pozitivně?

## *2.1 Operacionalizace pojmů*

**Rodinný příslušník**

Rodinný příslušník je označení pro člověka, který má příbuzenskou vazbu na ostatní členy rodiny a může se tedy jednat o pokrevní příbuzenství (např. prarodiče - rodiče - děti), nebo o nepokrevní příbuzné, kde je příbuzenský vztah vytvořen díky sňatku: snacha - tchyně, zeť - tchán, švagr a podobně (kdojeto.superia, 2017).

**Senior**

Charakteristikou seniora se stává disponibilita dělící volný a pracovní čas, přičemž se mu rozšíří objem času společně s rozsahem věcí a jevů, o nichž rozhoduje svobodně pouze sám, a to v míře, která vysoce přesahuje jeho životní zkušenost (Sak, Kolesárová, 2012).

Seniorský věk Slepička et al. (2015) označuje jako „slunný podzim života“ a jako „jediný způsob, jak dosáhnout vysokého věku.“ Také tvrdí, že jde zejména o to najít prostředky umožňující naplnit přání „přidat kvalitní život k létům a ne pouze léta k životu.“

Podle Křivohlavého (2011) je na staršího člověka v mnoha kulturách nahlíženo jako na člověka moudrého, charakterního a obecně „vzácného“.

Senioři se dle Mühlpachra (2005) člení na mladé seniory (65 - 74 let), staré seniory (75 - 84) a velmi staré seniory (85 a více let). Tentýž autor tvrdí, že u mladých seniorů dominuje problematika adaptace na penzionování, volný čas a seberealizaci. Staří senioři pak podle Mühlpachra (2005) bývají méně funkčně zdatní, přičemž průběh

chorob bývá atypický. U velmi starých seniorů je potřeba sledovat soběstačnost a zabezpečenost jednotlivých seniorů (Mühlpachr, 2005).

**Poskytovatel sociální služby**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách při splnění určených podmínek zařazuje mezi poskytovatele sociálních služeb územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právnickými osobami.

**Sociální pracovník**

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti. Sociální pracovník dle zmíněného zákona vykonává také odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost dle požadavků stanovených zákonem (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

**Profesionální pečovatel**

Podle Mlýnkové (2010) pečovatel u svých klientů zajišťuje činnost ošetřovatelskou (pečující) a sociální. Mezi úkony, které pečovatelská služba zajišťuje, patří dle vyhlášky č. 505/2006 Sb.:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc při podávání jídla, pomoc při oblékání, pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžku či vozík);
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC);
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (zajištění stravy odpovídající věku či potřebám dietního stravování, donáška a dovoz jídla, příprava a podání jídla a pití nebo pomoc při přípravě);

- pomoc při zajištění chodu domácnosti (běžný i velký úklid domácnosti, nákupy, pochůzky, donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, praní a žehlení ložního i osobního prádla);
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovázení k lékaři a zpět, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby).

**Dar**

Dar je podle proculture (2018) souhrn hmotných i nehmotných statků, které dárce dává a obdarovaný přijímá, přičemž nemusí jít nezbytně o finanční dar, ale například i o ideu, nápad, dovednost, čas nebo výrobek. Proces daru upravuje darovací smlouva, kde dárce nevyžaduje od obdarovaného žádné protiplnění, avšak může požádat například o zachování anonymity, nebo použití daru v souladu s jeho přáním (proculture, 2018).

**Negativní jev (úplatek)**

Úplatkem se rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení či jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě a na kterou není nárok (zákonyprolidi, 2018).

# 3 METODIKA

## *3.1 Metodika výzkumu*

Pro naplnění stanoveného výzkumného cíle byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, která umožňuje dosáhnout hlubšího vhledu do zkoumané problematiky.

Strauss a Corbin (1999) říkají, že kvalitativním výzkumem rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Podle nich to může být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů.

Kvalitativní výzkum podle Bártlové a Hnilicové (2000) pracuje s malým souborem respondentů bez nároku na statistickou reprezentativnost. Dle těchto autorek se může jednat o výzkum týkající se života lidí, příběhů jejich života, chování, ale také chodu organizací nebo vzájemných vztahů (Bártlová, Hnilicová, 2000).

Kvalitativní přístup pro popis, analýzu a interpretaci vlastností zkoumaných fenoménů naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod (Miovský, 2006). Tento autor tvrdí, že klíčovými termíny jsou jedinečnost a neopakovatelnost, jelikož takové fenomény je možné vnímat velmi odlišně a v různých kvalitách a rovinách.

## *3.2 Způsob výběru zkoumaného vzorku*

Pro výběr účastníků byla zvolena metoda prostého záměrného (účelového) výběru, přičemž vybíráme mezi účastníky výzkumu splňující určité kritérium, soubor kritérií či určité vybrané vlastnosti a současně musí s účastí ve výzkumu souhlasit (Miovský, 2006). Účastníci výzkumu byli vybráni s ohledem na příbuzenský vztah k seniorům, kteří využívají služby sociálních pracovníků či pečovatelů.

## *3.3 Charakteristika výzkumného souboru*

Kritériem pro zařazení do výzkumného souboru byla ochota rodinného příslušníka hovořit na dané téma a poskytování sociální služby členu jejich rodiny. Jednotlivý respondenti se liší v základních sociologických parametrech (vzdělání, věk, velikost obce, pohlaví).

Výzkumný soubor byl tvořen dvanácti rodinnými příslušníky seniorů využívající služby sociálních pracovníků či pečovatelů. Byli vybráni tři muži a devět žen. Věk

komunikačních partnerů se pohyboval v rozmezí 23 - 52 let. Na základě osobních informací komunikačních partnerů byla vytvořena tabulka č. 1 se sociodemografickými údaji. Komunikační partneři byli označeni pod čísly.

Rozhovory byly se souhlasem nahrány a poté přepsány. Ovšem zprvu komunikační partneři nahrávaní být nechtěli. S většinou jsme se tedy dohodli, že rozhovory budou založeny na důvěře mezi výzkumníkem a komunikačními partnery a po přepsání anonymního rozhovoru budou vymazány a nahrávky nebudou poskytovány třetím stranám, aby bylo dosaženo co nejvyšší míry anonymity.

**Tabulka č. 1: Sociodemografické údaje**

| KP | Pohlaví | Věk | Vzdělání | Bydliště |
|---|---|---|---|---|
| **1** | žena | 52 | vyučení | Trhové Sviny |
| **2** | žena | 24 | vysokoškolské | Dolní Dvořiště |
| **3** | muž | 32 | středoškolské s maturitou | České Budějovice |
| **4** | žena | 42 | vyučení | Trhové Sviny |
| **5** | žena | 33 | středoškolské s maturitou | České Budějovice |
| **6** | muž | 23 | středoškolské s maturitou | Trhové Sviny |
| **7** | muž | 45 | vyučení | Trhové Sviny |
| **8** | žena | 25 | vysokoškolské | Nové Hrady |
| **9** | žena | 26 | vysokoškolské | České Budějovice |
| **10** | žena | 29 | středoškolské s maturitou | Nové Hrady |
| **11** | žena | 48 | středoškolské s maturitou | Nové Hrady |
| **12** | žena | 24 | vysokoškolské | Trhové Sviny |

Zdroj: vlastní výzkum

### *3.4 Charakteristika výzkumného nástroje*

Jde o fenomenologické zkoumání hloubkovými rozhovory. Hendl (2016) uvádí, že hlavním cílem fenomenologického zkoumání je popsat a analyzovat prožitou zkušenost se specifickým fenoménem, kterou má určitý jedinec či skupina jedinců. Účastník rozhovoru je vyzván, aby reflektoval svoji zkušenost a vyprávěl, jaký pro něj měla význam, přičemž jsou rozhovory nestrukturované s otevřenými otázkami (Hendl, 2016).

Nestrukturované interview je metoda, která se podle Miovského (2006) vnějšími znaky podobá běžnému rozhovoru, přičemž bývá kladen důraz na přirozenost konverzace a nenásilný průběh. Dle něj se držíme především hlavního tématu, které nás zajímá a sledujeme jeho rozvíjení v kontextu definovaných výzkumných otázek a při tom není důležité, zda se různých osob ptáme zcela identicky, stejným způsobem a ve stejném pořadí. Pokud danému člověku vyhovuje spíše direktivnější či naopak zcela nedirektivní styl, lze se přizpůsobit, avšak máme jasnou představu o tom, na jakou otázku hledáme odpověď a čeho tím chceme dosáhnout (Miovský, 2006).

### *3.5 Předvýzkum*

V rámci předvýzkumu byly položeny otázky třem rodinným příslušníkům, aby byla ověřena srozumitelnost pro komunikační partnery a přínosnost pro výzkum. Podle Miovského (2006) máme pomocí předvýzkumu možnost ověření si, zda nám vybrané metody a postupy přinesou očekávaná a použitelná data.

### *3.6 Realizace výzkumu*

Rešerše odborné literatury proběhla od srpna do prosince 2017. Příprava k realizaci výzkumné části byla provedena od prosince 2017 do ledna 2018. Během února proběhl předvýzkum u třech rodinných příslušníků. Sběr dat byl uskutečněn koncem února a v průběhu měsíce března 2018. Několik oslovených jedinců rozhovor odmítlo, jelikož se k tomuto tématu nechtěli vyjadřovat. Další komunikační partneři s rozhovorem souhlasili, a poté byli srozuměni se zachováním anonymity a ochranou získaných informací. Zároveň byli poučeni o obsahu a účelu výzkumu. Komunikační partneři byli upozorněni také na to, že nejsou špatné a dobré odpovědi. Získaná data byla zpracována a interpretována do konce dubna 2018.

Rozhovory byly zpracovány formou otevřeného kódování, což je dle Strausse a Corbinové (1999) část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů

pomocí pečlivého studia údajů. Během otevřeného kódování jsou podle zmíněných autorů údaje rozebrány na samostatné části, pečlivě prostudovány a jejich porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly. V tomto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům (Strauss, Corbin, 1999).

Rozhovory byly zpracovány v programu Atlas.ti 7, který dle Hendla (2016) poskytuje různé možnosti pro systematické organizování citátů, poznámek, navržených konceptů a prvků teorií apod. Při vývoji se do velké míry zohledňoval postup zakotvené teorie podle Glasera, Strausse a Corbinové, kdy jsou některé prvky programu přímým přenosem konceptů této metodologie (Hendl, 2016). Program interpretaci textů neprovádí automaticky, nýbrž veškerou tuto práci musí vykonat výzkumník a program Atlas.ti 7 je nástrojem, jenž ho při této práci podporuje (Hendl, 2016).

Pojem zakotvená teorie označuje určitou strategii a zároveň způsob analýzy získaných dat (Hendl, 2016). Podle Strausse a Corbinové (1999) je cílem metody zakotvené teorie vytvoření teorie, která věrně odpovídá zkoumané oblasti a vysvětluje ji. Badatelé pracující v jejím duchu doufají, že jejich teorie různých disciplín budou nakonec kumulativně propojeny mezi sebou a že důsledky teorie budou prakticky využitelné (Strauss, Corbin, 1999).

Postupy zakotvené teorie jsou navrženy tak, aby zajišťovaly přesnost a kritičnost analýzy, přesto nezapomínají ani na důležitost tvořivosti (Strauss, Corbin, 1999). Dle zmíněných autorů totiž tvořivost umožňuje badateli klást otázky vycházející z údajů a činit porovnání, která ve spojení s údaji umožní další pochopení jevu a nové teoretické výroky. Bez ohledu na teoretickou orientaci nebo disciplínu, jíž se badatel zabývá, se tímto pojetím může řídit kdokoliv, kdo chce vytvořit zakotvenou teorii (Strauss, Corbin, 1999).

# 4 VÝSLEDKY

V této kapitole se budu věnovat prezentaci výsledů výzkumu. Centrem mého zájmu byly postoje, které mají rodinní příslušníci v případě, kdy chce senior poskytnout dar profesionálnímu pečovateli nebo přímo poskytovateli sociální služby.

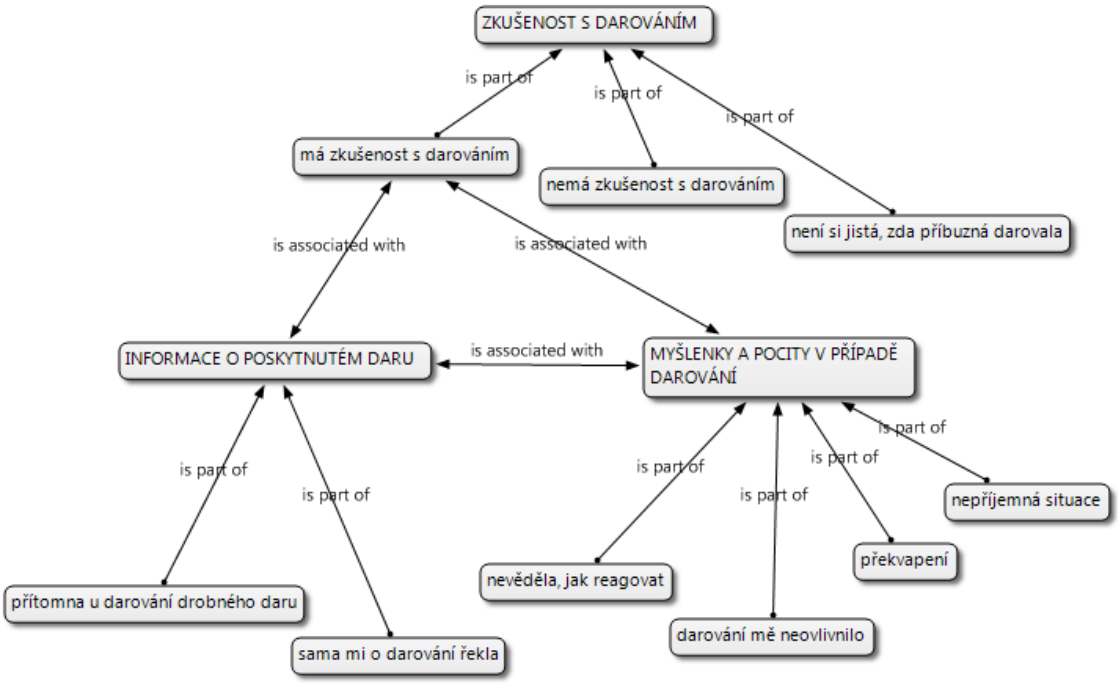
Výsledky výzkumu jsou rozděleny dle kategorií vytvořených prostřednictvím programu Atlas.ti 7 takto:

- Zkušenost s darováním, informace o poskytnutém daru, myšlenky a pocity v případě darování
- Dar, hodnota daru a hledisko darování
- Pozitivní postoj a důvod darování
- Negativní postoj a s ním spojená rizika
- Pracovníci
- Příbuzný X Senior
- Neutrální postoj

### *4.1 Zkušenost s darováním, informace o poskytnutém daru, myšlenky a pocity v případě darování*

První kategorií, která byla ze získaných rozhovorů identifikována, je *zkušenost s darováním*, v níž se komunikační partneři vyjadřují k tomu, zda se s darováním setkali, či nikoliv. Jestliže účastník výzkumu má tuto zkušenost, zajímáme se navíc o *informace o poskytnutém daru,* kde účastníci výzkumu prozradili, jak se o darování dozvěděli. Informace o poskytnutém daru zároveň souvisí s kategorií nazvanou *myšlenky a pocity v případě darování,* k níž byly přiřazeny čtyři kódy.

Obrázek č. 1: Zkušenost s darováním, informace o poskytnutém daru, myšlenky a pocity v případě darování




Zdroj: vlastní výzkum

ZKUŠENOST S DAROVÁNÍM

- *má zkušenost s darováním*

  Sedm komunikačních partnerů uvedlo, že se s darováním setkalo. Většinou odpověděli krátce: „Jo.“ (KP1) „Ano, u babičky.“ (KP2) „Jo, setkala.“ (KP4) „Ano, mám víc zkušeností s darováním čehokoliv pečovatelkám. Při návštěvách mé tety, která teda už nežije, jsem se setkala několikrát, že pečovatelkám něco

darovala.“ (KP5) „Ano, setkal.“ (KP7) „Hmm, naše 88 letá teta je zvyklá dávat...“ (KP8) „Ano, setkala.“ (KP11)

- *nemá zkušenost s darováním*

  „Ne.“ (KP3) „Ne, timhle děda nedaroval nikdy nic. Ne myslím si, že jim nic nedává“ (KP6) KP9 si spíše nebyla přesně vědoma, zda se u někoho z příbuzných osob setkala s darováním. „Přímo jsem se s tím nesetkala.“ (KP9) „Nesetkala jsem se s tim.“ (KP10) „Osobně jsem se s tim nesetkala, nebo o tom aspoň nevím, jestli můj příbuzný poskytl nějaký dar.“ (KP12)

- *není si jistá, zda příbuzná darovala*

  KP9 nedokázala přesně říci, zda se s darováním setkala či nikoliv. „Vlastně…Nedozvěděla jsem se to teda přímo. Možná jen jako mimochodem, když jsem se bavila s babičkou tak, že něco takovýho řekla, že dala tu čokoládu, ale nějak přímo sem to nezaregistrovala, že bychom se o tom vyloženě bavily.“ (KP9)

INFORMACE O POSKYTNUTÉM DARU

- *přítomna u darování drobného daru*

  „Byla jsem u toho při návštěvě, když pečovatelka babičce donesla nákup a babička šla a vytáhla ze skříně čokoládu a dala ji té pečovatelce.“ (KP2) „Byla jsem přímo svědkem.“ (KP5)

- *sama mi o darování řekla*

  Na otázku, jak se KP1 o darování dozvěděla, odpověděla následovně: „Protože mi všechno říká a musím jí pro ty pani kupovat ty ňamky.“ (KP1) KP5 se o darování dozvěděla dvěma způsoby, buď byla přítomna přímo u darování „...nebo mi to babička řekla.“ (KP5) Současně s rozhovorem mezi KP7 a jeho babičkou o spokojenosti s donáškou obědů KP7 uvádí, že babička občas daruje peníze. „... a při tomhle rozhovoru mi řekla...“ (KP7) „Sama teta nám o tom vyprávěla ...“ (KP8) „Tak, že mi to sama řekla.“ (KP11)

MYŠLENKY A POCITY V PŘÍPADĚ DAROVÁNÍ

- *nevěděla, jak reagovat*

  „Vůbec jsem nevěděla, jak mám reagovat. Byla jsem poměrně zaskočená, jak jsem už uvedla. Nevěděla jsem vůbec jak reagovat, jestli mám svůj nesouhlas vyjádřit přímo před pečovatelkou nebo si s dědou promluvit až odejde.“ (KP4)

- *darování mě neovlivnilo*

  Komunikační partneři byli dotázáni, zda je tato zkušenost s darováním nějakým způsobem ovlivnila. „Ani ne, přijde mi to srandovní, vůbec mi to nevadí.“ (KP1) „Ne, nijak mě to neovlivnilo.“ (KP2) „Neovlivnilo.“ (KP4) „Ne, neovlivnilo.“ (KP5) „Hmm, nějak mě to neovlivnilo.“ (KP7) „Nijak mě to neovlivnilo.“ (KP9) „Neovlivnilo.“ (KP11)
- *překvapení*

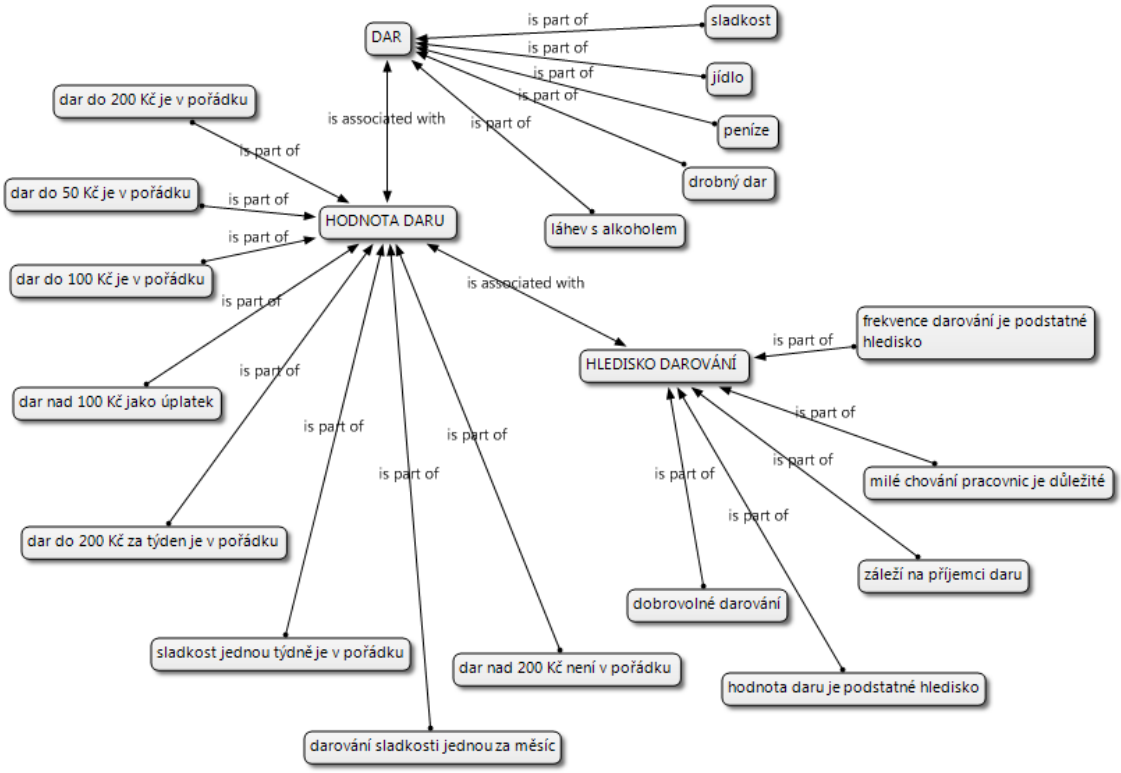
  „Když jsem se dozvěděl, že jim dává peníze, tak teda jsem byl jako překvapenej...“ (KP7) „Když jsem se to dozvěděla, moc jsem nechápala, proč to ta teta vůbec dělá.“ (KP8) „Dost mě to překvapilo a zaskočilo...“ (KP4)
- *nepříjemná situace*

  KP4 byla na návštěvě u dědečka a při tom se stala svědkem darování peněz pečovatelce. „Byla to pro mě nepříjemná situace,“ uvedla. (KP4)

### *4.2 Dar, hodnota daru, hledisko darování*

Další stanovenou kategorií je *dar*, pod který spadají kódy vyjadřující představu komunikačních pracovníků. S darem souvisí kategorie *hodnota daru* a ta je spojena s *hlediskem darování*, podle kterého se účastníci výzkumu rozhodují, v jakém případě je darování vhodné či nikoliv.

Obrázek č. 2: Dar, hodnota, hledisko darování




Zdroj: vlastní výzkum

DAR

- *sladkost*

  Účastníci výzkumu si ve velké míře pod pojmem dar představovali nějakou sladkost. „...mamka podplácí hlavně bonbonierama...Nebo taky jednou dala něco sladkýho pani, co jí doprovodila k doktorce, protože jsme zrovna nikdo nemohli. …tak je schopná nakoupit nejlepší dobroty, i dvouposchoďový (haha).“ (KP1) „Hlavně čokoládu...“ (KP2) „Jako dar vnímám jak čokoládu nebo prostě ňákou sladkost...Jednou to byla čokoláda...“ (KP5) „Tak kdyby jim dala třeba něco sladkýho...“ (KP6) „Tak si myslím, že třeba čokoláda, bonboniéra.“ (KP7)

„Nebo také byla zvyklá dávat například bonboniéru, čokoládu nebo ovoce...“ (KP8) „To může být i třeba kousek koláče, který vám dá někdo ochutnat třeba při té návštěvě, když k němu domu přijde pečovatelka (haha). Ty maličkosti jako ta čokoláda nebo tak...“ (KP9) „Podle mě je ideál, když je to dlouhodobá péče, tak když dá senior jednou za čas nějakou sladkost. Pokud po každé schůzce dá děda pečovatelce čokoládu, tak dobrý.“ (KP10) „Dar, nad kterým nebudu přemýšlet a považuju to za normální je pro mě čokoláda, kafe, bonboniéra a tak něco dobrýho.“ (KP11) „Čokoláda se daruje tak nějak běžně.“ (KP12)

- *jídlo*

  „Ale dary v podobě jídla jsou v pohodě.“ (KP1) „...tak něco malýho k jídlu...“ (KP5)

- *peníze*

  „Byla jsem na návštěvě za dědou, když po chvíli přišla pečovatelka a přinesla dědečkovi oběd. Děda hned vstal a šel do peněženky pro peníze vytáhl stovku a dal ji pečovatelce...“ (KP4) „...párkrát jsem viděla, že jim dala i peníze.„ (KP5) „...že jim občas dá ňákou tu korunu. Babička jim dávala peníze.“ (KP7) „...nebo drobného finančního obnosu“ (KP8)

- *drobný dar*

  „Něco malýho.“ (KP1) „Tak nic hodnotnýho... kytku, ňákou menší pozornost, třeba hrneček.“ (KP2) „ ...nebo fakt malý drobnosti.“ (KP6) „Moje zkušenost je taková, že moje tchýně například při hospitalizaci v nemocnici darovala personálu kávu a bonboniéru. Po návratu z nemocnice jí občas navštívila pečovatelka, aby jí pomohla s čim zrovna potřebovala. Tý taky něco dala, zase něco malýho...“ (KP11) „...drobné dary, ať už jde o pečovatelky, sociální pracovnice nebo i sestřičky a lékaře.“ (KP8)

- *láhev s alkoholem*

  KP5 v rozhovoru uvedla, že teta někdy darovala čokoládu, jindy to byly peníze a „...jindy zas flaška s alkoholem...“ (KP5)

HODNOTA DARU

- *dar do 200 Kč je v pořádku*

  „Částky se většinou pohybovaly okolo 50 - 200 korun.“ (KP5) „Ne, jakou částku, to mi neřekla, ale myslím si, že to bude pár korun, stovka, dvě.“ (KP7)
- *dar do 50 Kč je v pořádku*

  KP8 říká, že byla teta maminkou vedena k tomu, že je správné nějaký dar poskytnout „...ať už jde o drobný finanční obnos asi tak do 50 Kč...“ (KP8)
- *dar do 100 Kč je v pořádku*

  V pořádku jsou podle KP1 dary do sta korun. „...asi tak do stovky.“ (KP1)
- *dar do 200 Kč za týden je v pořádku*

  „Mmm. Kdyby to byla třeba stovka, dvě na tejden, tak asi dobrý, to je v pohodě.“ (KP6)
- *sladkost jednou týdně je v pořádku*

  KP9 uvádí, že záleží na tom, jak často se daruje. Čokoláda každý den je podle něj příliš. „...ale jednou týdně proč ne.“ (KP9)
- *darování sladkosti jednou za měsíc*

  V případě dlouhodobé péče je podle KP10 v pořádku, když dá senior jednou za čas nějakou sladkost: „Přibližně jednou za měsíc.“ (KP10)
- *dar nad 200 Kč není v pořádku*

  Babička komunikačního partnera 7 většinou daruje pár korun, maximálně 200 Kč. „Určitě to nebude pět set, protože to by bylo divný, kdyby si to od ní brali.“ (KP7)

HLEDISKO DAROVÁNÍ

- *frekvence darování je podstatné hledisko*

  „A taky záleží, jak často se ten dar dává. Dávat čokoládu každý den, to už mi taky nepřijde normální.“ (KP9) Podle KP10 může být darování v pořádku, ale záleží na tom „jak často“ (KP10) „Jen bych příbuznému vysvětlila, že je to sice hezké, ale ať takové dary nedává každý den, ale jednou za čas.“ (KP12)
- *milé chování pracovnic je důležité*

  „Je důležitý, aby se ty pracovnice chovaly pěkně, že to ty lidi nemaj jednoduchý, kor když jsou v důchoďácích. Je to důležitý, aby byli psychicky

v pohodě, když už je něco zlobí. Takže ať nakupujou, vždyť i ty sociální pracovnice ať se mají dobře.“ (KP1)

- *záleží na příjemci daru*

  „Podle mého je důležité rozlišit, pro koho je dar určen.“ (KP8) Pro KP8 je pochopitelné obdarovat někoho, kdo pečuje nebo pomáhá.

- *hodnota daru je podstatné hledisko*

  „Peníze? Jde o to, jaká by to byla částka, jakej by to byl obnos peněz.“ (KP6)

  Darování je podle KP7 v pořádku, jestliže se nejedná o velké množství peněz. Jeho slovy: „A není to opravdu ňáká velká častka.“ (KP7) „Takže záleží na hodnotě té věci...“ (KP9) KP10 se s darováním nesetkala, přesto s darováním souhlasí „...ale do určité míry záleží na tom, co.“ „Asi bych si ho vyslechla a zeptala se ho, co dává...“ (KP10) „Tak určitě je velký rozdíl mezi tím, jak hodnotný dar to je.“ (KP12)

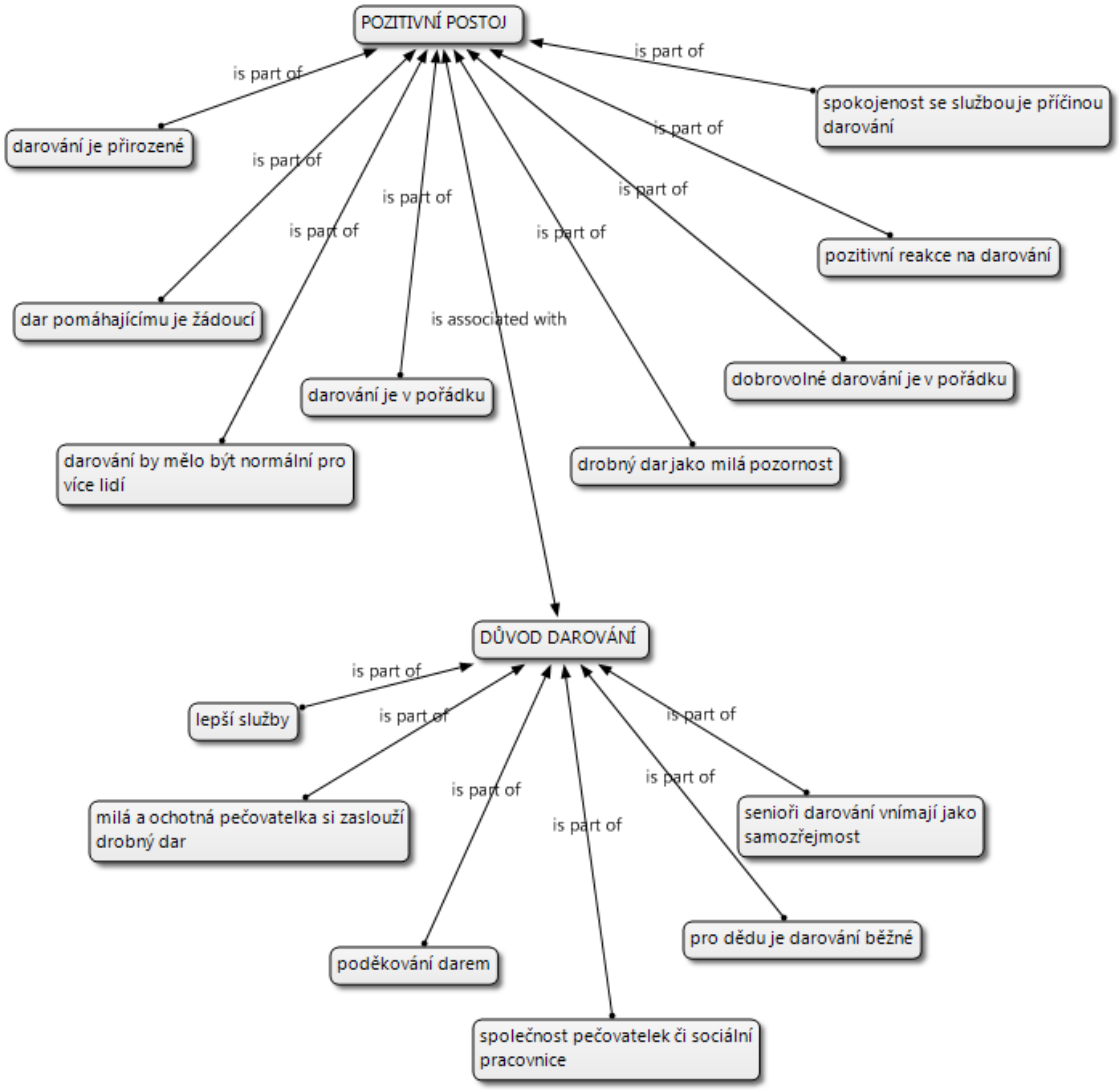
- *dobrovolné darování*

  „Nikdo po ní peníze nechce. Tak mi řekla, že jim to dává na přilepšenou jako, že jsou hodný, že za ní chodí a že jim to dává prostě sama a nikdo po ní ty peníze fakt nechce, že si o to nikdo neříká.“ (KP7) „... možná taky k jaké příležitosti to dává a jestli to dává dobrovolně a při plném vědomí nebo ne. Ale samozřejmě to ze strany toho pracovníka nesmí být vynucovaný. A možná taky i s ohledem na zdravotní stav toho člověka, když je pak třeba někdo s demencí, tak si asi od něj nenecháme darovat barák a tak.“ (KP9)

### *4.3 Pozitivní postoj, důvod darování*

*Pozitivní postoj* je kategorie, k níž se váží kladné názory na darování profesionálnímu pečovateli nebo přímo poskytovateli sociální služby. S pozitivním postojem souvisí *důvod darování*, k němuž se pojí šest kódů.

Obrázek č. 3: Pozitivní postoj, důvod darování




Zdroj: vlastní výzkum

POZITIVNÍ POSTOJ

- *darování je přirozené*

  „Nad tímhle tématem jsem nikdy nepřemýšlela, přijde mi to přirozené.“ (KP11)

- *dar pomáhajícímu je žádoucí*

  „Vždycky jsem zastávala názor, že dát nějaký dar tomu, kdo mojí babičce nebo komukoliv jinýmu pomáhá, je žádoucí.“ (KP2)
- *darování by mělo být normální pro více lidí*

  „...jen bych byla ráda, kdyby názor jako já zastávalo víc lidí.“ (KP5)
- *darování je v pořádku*

  „Ano, nevidím na tom nic špatného.“ (KP2) „Neshledávám na tom nic špatného. Připadá mi to naprosto v pořádku. S darováním nějaké maličkosti nebo menšího finančního obnosu souhlasím. Vždycky jsem zastávala názor, že darovat něco pečovatelkám je naprosto v pořádku.“ (KP5) KP6 se v případě darování drobností vyjadřuje takto: „Tak to by bylo v pohodě.“ (KP6) „No, myslím si jako, myslím si, že v pořádku to je, pokud je to občas a není to opravdu ňáká velká částka.“ (KP7) „Dokážu pochopit, že pro některé lidi je důležité obdarovat drobným dárkem někoho, kdo o ně pečuje a kdo jim pomáhá. Já si myslím, že pokud se jedná o drobnosti, hlavně ve formě čokolády nebo ovoce, tak na tom není nic špatného, pokud si ho vezme, ten kdo o něj pečuje nebo poskytuje sociální službu. Přijmutí daru ve formě čokolády nebo ovoce je pro mě v pořádku, pokud to člověku, o kterého je pečováno udělá radost a zároveň to může předejít zbytečným dohadům. Jinak můj názor je stále takový, že drobné dary ve formě čokolády nebo ovoce, nemusí vést k žádnému zásadnímu problému.“ (KP8) „No, ale myslím, že je to celkem běžná věc v případě nějakých drobných věcí jako čokoláda a tak. Takže možná, že někdo z mých blízkých něco takovýho určitě dává občas. Takový maličkosti se normálně běžně dávají v sociálních službách, i když někteří mají přímo zakázáno si od klienta cokoliv vzít. Je to různý. Jak už jsem říkala, v případě nějaké drobnosti za pár desítek korun to v pořádku je.“ (KP9) „Podle mě je to v pořádku.“ (KP10) „Ano. Myslím si, že je to v pořádku. Tak protože se jednalo o dar nízké hodnoty, nijak zvlášť jsem nereagovala.“ (KP11) „Tak reagovala bych podle toho, o jaký dar by se jednalo. Pokud by to byl dar nízké hodnoty, že příbuzný daruje svému pečovateli nějakou čokoládu, ovoce, sladkost a tak, tak bych asi situaci nijak neřešila. Pokud se nejedná o dary vysoké hodnoty a ne často, připadá mi to v pořádku.“ (KP12)

- *drobný dar jako milá pozornost*

  „To je hezká pozornost...já to beru tak, že je to milá pozornost, odměna za to, že nejen dělaj svojí práci, ale že jsou k těm starším lidem příjemný, vstřícný.“ (KP1) „Když jim bude dávat sušenky, čokolády nebo tak něco, tak je to na něm, že jo, to jim může dávat kdykoliv.“ (KP6) KP7 se vyjadřuje k drobnému daru, coby čokoládě a bonboniéře následovně: „To je v pořádku a to si myslím, že je jako dar prostě, kterej by neurazil ani nijak nestál třeba moc peněz nebo takhle.“ (KP7) „Je to takový vstřícný gesto a poděkování ze strany toho klienta.“ (KP9)
- *dobrovolné darování je v pořádku*

  „Hmm, no, pokud jim to teda dává sama a chce, tak si myslím, že je to v pořádku. Kdybych se dozvěděl, že je to často nebo že si o to dokonce pracovnice říkaj, tak to už bych v tomhle viděl určitě problém.“ (KP7)
- *pozitivní reakce na darování*

  Darování je podle KP5 v pořádku. „...takže mé rekce byly vždycky pozitivní. (KP5)
- *spokojenost se službou je příčinou darování*

  „Protože když to chtěj dát, tak ať jim to daj. To znamená, že jsou s nima ty senioři spokojený, jinak by jim nic nedali. Chtěj, aby na ně pořád byli hodný. Záleží čistě na ní a nejsou to žádný velký úplatky a pokud je spokojenost na obou stranách...“ (KP1) V takovém případě je to pro KP1 v pořádku.

DŮVOD DAROVÁNÍ

- *lepší služby*

  Dle KP1 mamka daruje „aby si jí hledili, aby se jí věnovali, aby měla ty nejlepší služby.“ (KP1)
- *milá a ochotná pečovatelka si zaslouží drobný dar*

  „Jak říkám: pokud se chová ta pečovatelka přátelsky, mile, je ochotná, tak občas podstrčí nějakou čokoládu nebo buchtu.“ (KP1) „Však se o naše příbuzné staraj, jsou jim po ruce kdykoliv si vzpomenou a když je potřeba. Žádný problém v tom nevidím, připadá mi to celkem normální a logický, že se babička chtěla pečovatelce odvděčit.“ (KP2) „Přeci se o ně starají, pomáhají jim a tak nevidím důvod, proč by jim něco nedali. Sama jsem pečovatelkám vždycky poděkovala za jejich péči a ochotu a sama jim i něco přinesla. Jejich práce si cením a jsem

jim vděčná, že se o mé blízké takhle starají.“ (KP5) „Hmm, tak dar je pro mě, když se někomu chce zavděčit nebo dát jim to jako, aby, že je hodná, nebo že si toho váží. Myslím si, že je to i takovej hezkej krok nebo hezký gesto od babičky, že jim za to něco dá.“ (KP7) KP8 v rozhovoru mluvila o tetě, o které říká: „Zdůrazňovala, že je to tak správně dát dar člověku, který se o vás stará nebo vám pomůže. A že by to tak měl dělat každý, protože je to poděkování a vyjádření úcty. Samozřejmě mluvila o drobných darech, nikdy ne o darování domu nebo pozemku.“ (KP8) „Protože ne všichni třeba ty pečovatelky jsou příjemný, a pokud už je některá příjemná až nad rámec svých povinností, tak proč jí něco menšího nedat, čas od času.“ (KP9) Tchýně byla spokojená, protože pečovatelka byla milá a ochotná.“ (KP11)

- *poděkování darem*

  Darování je podle KP11 v pořádku „Protože děkuje za péči, která jí byla poskytnuta. Je to určitá forma poděkování, nevidím v tom problém.“ (KP11)
- *společnost pečovatelek či sociální pracovnice*

  KP1 mluví o své mamince takto: „Ráda si s nima povídá, vypráví, chválí si, že je schopná rozpovídat všechny lidi, i ty zapšklý.“ (KP1)
- *pro dědu je darování běžné*

  „Problém vidím v tom, že dědeček to bere tak, že pečovatelce dát peníze nebo cokoliv jiného je zcela v pořádku. Přiznal se mi, že to dělá dost často, že pečovatelkám něco dá.“ (KP4)
- *senioři darování vnímají jako samozřejmost*

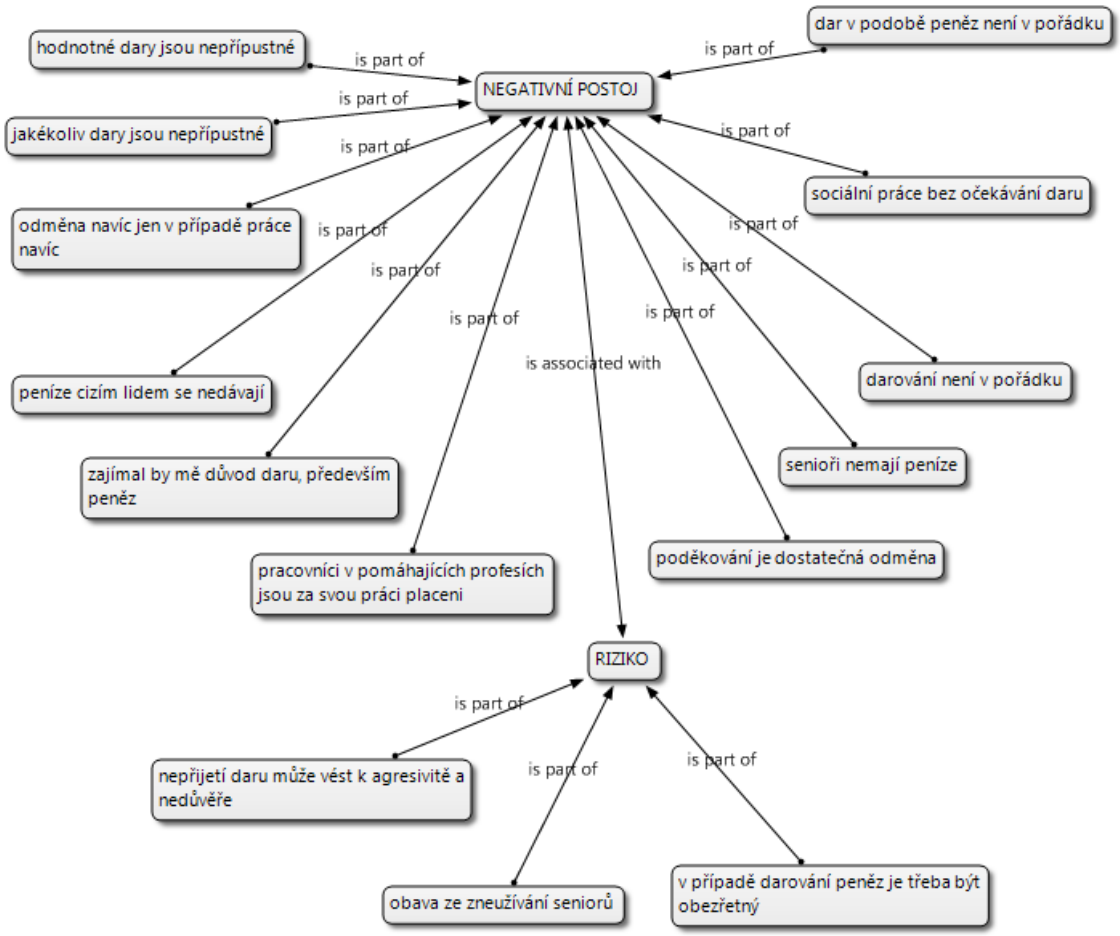
  „Nikdy by mě nenapadlo, že toho budu svědkem. Uvědomila jsem si, že to senioři nebo aspoň můj děda vnímá jako samozřejmost, že se musí pečovatelce odvděčit. (KP4) „Vždycky vzpomíná na svou maminku, která jí učila, že je správné nějaký dar za pomoc poskytnout. Podle jejího názoru je darování daru projevem poděkování a úcty a bere jako nevhodné nic pečujícímu člověku nedat. Prostě k tomu tak byla vychovaná. Na druhou stranu, když se nad tím zamyslím, že k dávání drobným darů byla naše teta vychovaná a že jí to dělá radost, když může dary jako čokoládu nebo ovoce darovat, tak bych to asi neviděla jako zásadní problém, když jsou na to ti darující zvyklí.“ (KP8) „Sama jsem v rámci sociální služby obdržela čokoládu nebo bonbony od klientů. Tam v tom případě

kdybych si to nevzala, tak by to bylo hloupý vůči nim a oni by z toho taky nebyli nadšený, že jsem si to nevzala.“ (KP9)

### *4.4. Negativní postoj a s ním spojená rizika*

Další důležitou kategorií pojící se k výzkumné otázce je *negativní postoj*. Všechny jeho části vyplývající z rozhovorů jsou znázorněny v obrázku č. 4. Negativní postoj je dále spojený s *rizikem*, což je kategorie, ke které se pojí obavy komunikačních partnerů.

Obrázek č. 4: Negativní postoj a s ním spojená rizika




Zdroj: vlastní výzkum

NEGATIVNÍ POSTOJ

- *Hodnotné dary jsou nepřípustné*

  „Nad pozemkem bych třeba vůbec nepřemýšlela, to je blbost, to by nás babička musela pěkně nesnášet, aby dávala takový dary cizím lidem.“ (KP1) „No určitě není normální dávat tisíce.“ (KP3) „Ale darovat byt, dům nebo pozemek jenom člověku, který o druhého pečuje, protože je to jeho práce, tak to není vhodné a určitě by se to vůbec dít nemělo.“ (KP8) „...když už jde třeba o barák nebo

peníze, tak to určitě není dobrý. Problém je taky darování něčeho hodnotnýho.“ (KP9) „Nesmí to být nějaké velké a drahé věci.“ (KP10) „No a dar, nad kterým bych rozhodně přemýšlela a nedarovala ho, je dar s vyšší hodnotou, například pozemek, dům nebo podobný hodnotný věci.“ (KP11) „...kdežto pozemek, to už tak běžné není. Je to vysoká hodnota a nad pozemkem už bych vůbec nepřemýšlela jako o daru cizímu člověku a podle mého úsudku darovat pozemek není přijatelné. Pokud by se jednalo o peníze, i malé hodnoty, to bych asi příbuznému vysvětlila, že takové dary není možné darovat. No a o darech vysoké hodnoty nemluvě. Takové dary nepřichází v úvahu.“ (KP12)

- *Jakékoliv dary jsou nepřípustné*

  „Mně se teda nelíbí ani pár korun. Nevím, nikdy jsem nad tím takhle neuvažoval, ale nejsem zastánce dávání darů v takových případech.“ (KP3)

- *Odměna navíc jen v případě práce navíc*

  KP1 se vyjadřuje o pracovnici, která by neměla přijmout více než sto korun. „Jedině, že by dělala ňákej nadstadard, jezdila s ní na výlety a dělala něco, co je nad její povinnost, je to nad povinnosti těch pracovníků.“ (KP1)

- *Peníze se cizím lidem nedávají*

  „Dědeček nemůže dávat ze svého důchodu peníze cizím lidem.“ (KP4)

- *Zajímal by mě důvod, především peněz*

  Pokud by děda v takových případech daroval, KP6 by reagoval takto: „Asi bych se ho zeptal, proč to dává, proč jim třeba dává zrovna ty peníze.“ (KP6)

- *Pracovníci v pomáhajících profesích jsou za svou práci placeni*

  „Je to jejich práce. Podle mě jsou pečovatelé a ostatní pracovníci dostatečně finančně ohodnoceni za svou práci a tak nevidím důvod, proč by jim senioři měli dávat jakékoliv dary.“ (KP3) „Když pečovatelka odešla, snažila jsem se dědovi vysvětlit, že pečovatelkám žádné peníze dávat nemusí, že jsou za svou práci placeni a je to jejich samozřejmostí se o něho postarat a poskytnout mu pomoc, když bude potřeba. Přeci jsou za svou práci placené. Jen se při každé návštěvě snažím dědovi vysvětlit, že se to nedělá, že to jsou jeho peníze a není potřeba, aby je pečovatelkám dával.“ (KP4) „Prostě mu někdy přijdou uklidit a za to zaplaceno dostávaj, jak maj.“ (KP6) „Myslím si, že kdyby jim dávala každej den ňáký peníze nebo něco, to už jako by bylo divný. Protože zaplaceno za svojí práci maj. Tak jak jsem říkal, maj zaplaceno za svojí práci a bylo by

dost drzý, brát si od starýho člověka až moc.“ (KP7) „...vždyť je to jeho práce a já sama jako pečující člověk bych dary přijímat nechtěla.“ (KP8) KP10 v rozhovoru mluvila o penězích: „Na ty bych reagovala tak, že bych dědovi vysvětlila, že kvůli penězům za nim nechodí. Vždyť jsou zaplacený, nemusí dávat nic navíc.“ (KP10) „...pečovatel, který o něj pečuje, dostává výplatu a takové dary, že se nehodí.“ (KP12)

- *Poděkování je dostatečná odměna*

  „Ne, není třeba je obdarovávat, stačí poděkovat.“ (KP3)

- *Senioři nemají peníze*

  Pracovnice by dle KP3 neměly chtít víc, jelikož jsou už tak za svou práci placeny. „...tak by neměly chtít víc od starých lidí, který ty peníze stejně nemaj.“ (KP3) „Aby pak nestrádal. Je to jeho věc, komu co dává, ale přeci jen je starší a někdy mu něco nemusí dojít a nemusel by pak vyjít s penězi.“ (KP10)

- *Darování není v pořádku*

  Na otázku, zda je podle KP4 darování v pořádku, odpověděla: „Myslím, že ne.“ (KP4) Pokud senioři darování vnímají jako samozřejmost a mají pocit, že se musí odvděčit „to mi nepřipadá v pořádku.“ (KP4)

- *Sociální práce bez očekávání daru*

  „Kor od ňáký takovýhle pracovnice, která by to měla dělat bez toho očekávání daru.“ (KP7)

- *Dar v podobě peněz není v pořádku*

  KP1 říká, že dary v podobě jídla jsou v pořádku. „Pořád lepší než kdyby přijímali peníze, to už mi tak dobrý nepřipadá, to už by přijímat neměli.“ (KP1) KP3 zastává názor, že není třeba cokoliv darovat „a už vůbec ne peníze.“ (KP3) „Tím, že už jsem se s takovou situací setkala na praxi, tak mě názor naší tety v darování drobných darů výrazně nepřekvapil, jen z mého pohledu není úplně dobré, aby rozdávala peníze.“ (KP8) „Peněžní dary mi přijdou špatný. Kdyby dával peníze, tak by se mi to teda nelíbilo“ (KP10)

RIZIKO

- Nepřijetí daru může vést k agresivitě a nedůvěře

  „Může se stát, že nepřijetí takového daru podnítí, třeba i tu naší tetu k agresivitě nebo k další nedůvěře k člověku, co o ní pečuje.“ (KP8)

- Obava ze zneužívání seniorů

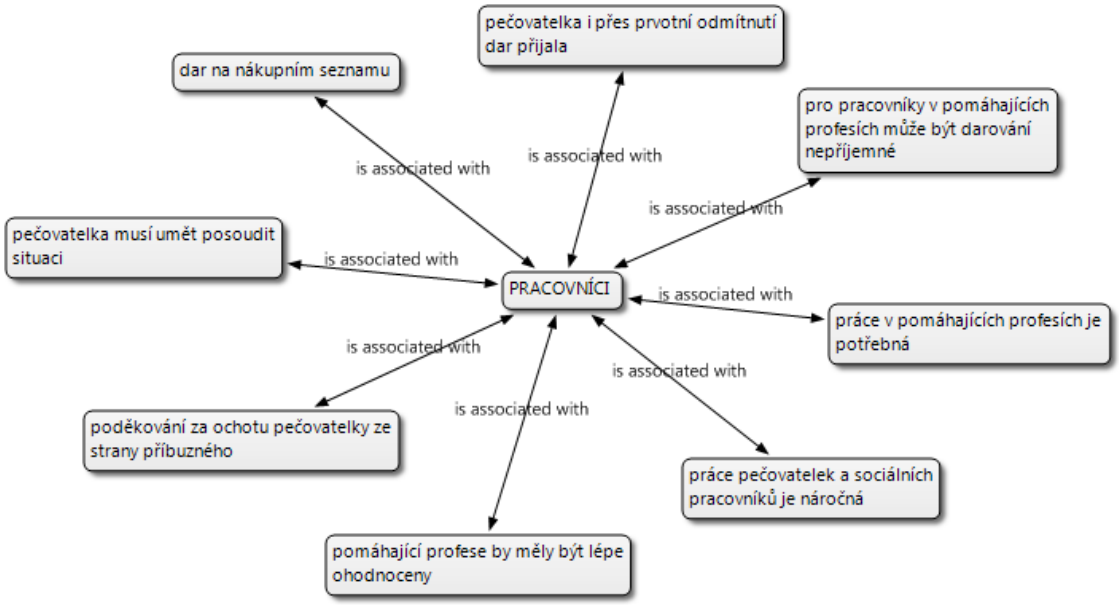
  „Problém vidím v tom, že toho někteří pracovníci mohou zneužívat a za každou jejich pomoc nebo poskytnutou službu pak budou vyžadovat nějaký dar nebo peníze.“ (KP3) „Jako by dědu obíraly a využívaly a to teda nejde.“ (KP6) „Uvědomila jsem si, že je to velice aktuální a zajímavé téma. A je určitě důležité se tímto zaobírat, protože staří lidé jsou velmi důvěřivý a hodní a darovali by cokoliv a nepřišlo by jim to divné. A co teprv u lidí s demencí, to je to riziko ještě vyšší.“ (KP12)
- V případě darování peněz je třeba být obezřetný

  „...ale zrovna kdyby jim měl dávat peníze a bylo by to častějc, tak bych si asi zjistil, proč to dělá. Jestli si o to neříkaj nebo jestli je to nějak hodně peněz. Protože za tu službu platí, že jo. A kdyby jim dával ještě peníze navíc, tak by to mohlo bejt divný.“ (KP6) „...jestli ona jim to dává sama nebo jestli si oni o to dokonce říkaj, to už by bylo takový podezřelý. No z jakýho důvodu. Byl by to problém z toho důvodu, že nevím, jestli prostě by z ní chtěly tahat peníze.“ (KP7) „Myslím si, že hlavní problém by mohl nastat, pokud by pečovatel zneužil dobroty seniora a snažil by se od něj dostat velký obnos peněz, nebo dokonce majetek, protože seniorovi v takové situaci může přijít jako ideální řešení dát všechno co má, pečovateli.“ (KP8)

### *4.5 Pracovníci*

Účastníci výzkumu vyjadřovali názor směřující k pečovatelkám či sociálním pracovníkům. Z tohoto důvodu byla vytvořena kategorie s názvem *pracovníci* a je spojována s několika názory a postřehy komunikačních partnerů.

Obrázek č. 5: Pracovníci




Zdroj: vlastní výzkum

PRACOVNÍCI

- *Dar na nákupním seznamu*

  „Pečovatelka právě tchýni chodila nakupovat a rovnou jí na seznam připsala ten dárek. No a když přišla s nákupem, tak jí tuhle věc dala zase zpátky.“ (KP11)
- *Pečovatelka musí umět posoudit situaci*

  „Podle mého názoru by hlavně sám pečovatel měl umět rozlišit, co je ještě v pořádku, aby si od seniora vzal a co už ne.“ (KP8)
- *Poděkování za ochotu pečovatelky ze strany příbuzného*

  Když se KP2 dozvěděla o darování, pouze pečovatelce poděkovala za ochotu a více nereagovala. „Nijak, pečovatelce jsem i za babičku poděkovala, za její ochotu.“ (KP2)

- *Pomáhající profese by měly být lépe ohodnoceny*

  „No a taky by měla být lépe finančně ohodnocena.“ (KP2) „Beru to tak, že je to něco za něco. Jsem si vědoma, že jsou pečovatelky za práci placené, ale myslím si, že nedostatečně, proto si zaslouží něco na přilepšenou.“ (KP5)
- *Práce pečovatelek a sociálních pracovníků je náročná*

  „Práce pečovatelek a ostatních pracovníků v sociálu je opravdu náročná.“ (KP2)
- *Práce v pomáhajících profesích je potřebná*

  „Mmm, uvědomil jsem si, že je dobrý, že se takhle o ty seniory, který třeba si nemůžou sami uvařit nebo si nemůžou pro ten oběd dojít, že je dobrý, že ňáká takováhle práce je. Že ty lidi maj snahu pomáhat, donesou jim to jídlo aspoň.“ (KP7)
- *Pro pracovníky v pomáhajících profesích může být darování nepříjemné*

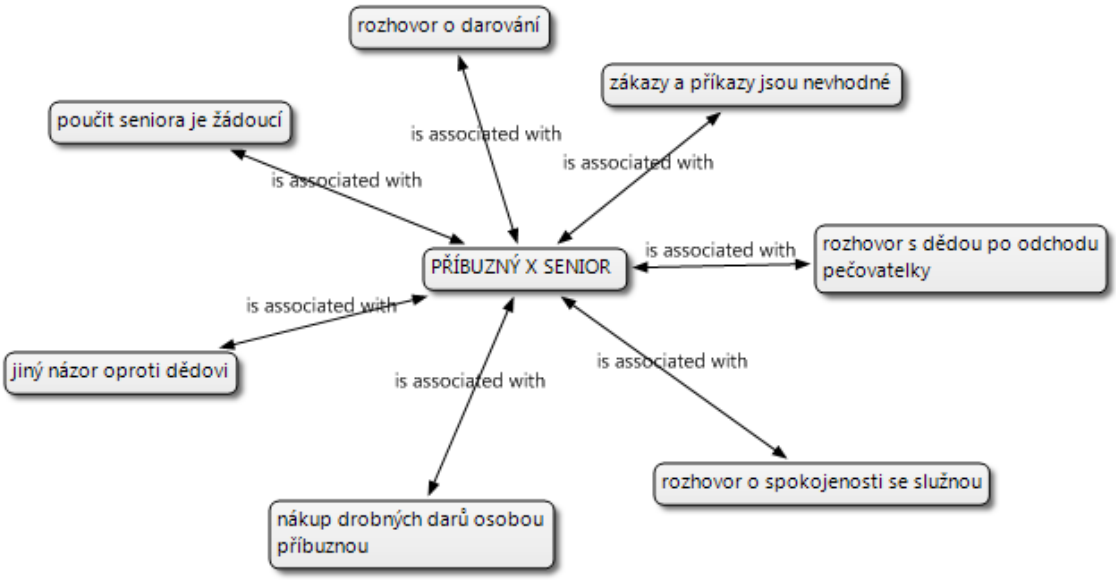
  „Ale vzpomínám si, že když jsem byla na praxi v rámci studia a někteří klienti mě chtěli obdarovat, tak mi to nebylo úplně příjemné, ale pokud šlo o čokoládu nebo ovoce, tak jsem je přijala, abych toho člověka neurazila.“ (KP8)
- *Pečovatelka i přes prvotní odmítnutí dar přijala*

  „Ta jí nejdřív nechtěla přijmout, ale babička té paní nedala vůbec šanci ten dárek odmítnout.“ (KP2) „Pečovatelka peníze odmítala, děda se ale nenechal odbýt a peníze dal pečovatelce do kapsy.“ (KP4) „Prej to tý pečovatelce nejdřív musela trošku nutit, ale vzala si to nakonec.“ (KP11)

### *4.6 Příbuzný X Senior*

Kategorie *Příbuzný X Senior* ukazuje především komunikaci mezi těmito dvěma stranami. Obrázek č. 6 znázorňuje spojení se sedmi kódy, které vyjadřují různé činy a postoje komunikačních partnerů.

Obrázek č. 6: Příbuzný X Senior




Zdroj: vlastní výzkum

PŘÍBUZNÝ X SENIOR

- *Poučit seniora je žádoucí*

  „Napadlo mě, že by určitě bylo dobré, aby si rodina se seniorem, který dává dary pečovatelům nebo sociálním pracovníkům, promluvila o tom, že péče o něj je prací pečovatele, za kterou je placen a není tedy potřeba mu dávat velké dary.“ (KP8)

- *Jiný názor oproti dědovi*

  KP4 se dědovi snažila vysvětlit, že žádné peníze pečovatelkám dávat nemusí. „Děda byl stejně jiného názoru než já.“ (KP4)

- *Nákup drobných darů osobou příbuznou*

  „Říkala jsem: nooojo zase podlácení (haha). Vzala jsem peníze a šla jsem to nakoupit. Babička mi to proplatila, takže spokojenost na všech stranách. Je ráda, že na to má, že může rozdávat.“ (KP1) „Já sama jsem několikrát babičce nebo tetě nakoupila čokolády, aby je pečovatelkám mohly dát.“ (KP5)

- *Rozhovor o spokojenosti se službou*

  „Dozvěděl jsem se o tom tak, že jsem se babičky ptal, jak je spokojená s donáškou, jestli jí to nosí včas, nebo jestli se už stalo, že by třeba jí to nedonesly to jídlo nebo takhle něco.“ (KP7)
- *Rozhovor s dědou po odchodu pečovatelky*

  „Nakonec jsem před ní nic neřekla a s dědou to probrala až po jejím odchodu.“ (KP4)
- *Zákazy a příkazy jsou nevhodné*

  Podle KP8 je dobré, aby si rodina se seniorem promluvila o tom, že jsou pracovníci za svou práci placeni a není potřeba jim cokoliv darovat. „...ale zároveň se nesmí na seniorovi nutit co má a nemá dělat, mohl by to vnímat jako zákazy a příkazy.“ (KP8)
- *Rozhovor o darování*

  „...jsem se jí zeptal, jako proč jim ty peníze dává, když oni za to peníze maj nebo tohle.“ (KP7)

### *4.7 Neutrální postoj*

NEUTRÁLNÍ POSTOJ

- Darování není moje záležitost

  „Je to její věc, jde to z jejich peněz, tak ať si to dělá jak chce, aby to pro ní bylo dobře.“ (KP1) „Je to vlastně její věc.“ (KP7) „Ale pokud třeba ten člověk už nikoho nemá, tak zase nevidim důvod, proč by cokoliv neměl darovat. Je to na něm.“ (KP9)

# 5 DISKUZE

Cílem této práce bylo zjistit, jaký postoj mají rodinní příslušníci v případě, kdy chce senior poskytnout dar profesionálnímu pečovateli nebo přímo poskytovateli sociální služby.

Pro výzkum byla použita technika nestrukturovaného rozhovoru. Rozhovory byly zaznamenány a následně kódovány v programu Atlas.ti 7.

Jak je patrné z tabulky č. 1, výzkumu se zúčastnilo 12 komunikačních partnerů, jejichž rodinný příslušník využívá služeb profesionálních pečovatelů či poskytovatelů sociálních služeb.

Z analýzy výsledků vyplynulo 13 kategorií:

- Zkušenost s darováním
- Informace o poskytnutém daru
- Myšlenky a pocity v případě darování
- Dar
- Hodnota daru
- Hledisko darování
- Pozitivní postoj
- Důvod darování
- Negativní postoj
- Rizika
- Pracovníci
- Příbuzný X Senior
- Neutrální postoj

Zkušenost s darováním je kategorie, v níž komunikační partneři uvedli, zda zkušenost s darováním mají či nemají a jedna komunikační partnerka uvedla, že si není jistá, zda se s takovým darováním setkala. Z výsledků vyplývá, že tuto zkušenost má sedm komunikačních partnerů. V tomto případě jsou důležité informace o poskytnutém daru, kde se dozvídáme především u komunikačních partnerek, že byly přítomny u darování drobného daru, nebo jim o darování řekli sami senioři, respektive seniorky. Na dosud získaná data navazují myšlenky a pocity v případě darování. Většina uvedla, že je darování nijak neovlivnilo, avšak KP4 nevěděla, jak má reagovat, jestli má svůj nesouhlas vyjádřit přímo před pečovatelkou nebo si s dědou raději promluví, až pečovatelka odejde. Zároveň zmíněná KP označila tuto situaci za nepříjemnou a překvapivou. Zbytek účastníků výzkumu byl překvapen především v případě darování peněz.

Ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. jsou popsány procesní standardy, mezi které patří Ochrana práv osob, kde je psáno, že poskytovatel sociální služby musí mít písemně zpracovaná pravidla pro případné porušování práv, ke kterým může dojít při poskytování služby. Dále musí mít vytvořená pravidla pro případ střetu zájmů mezi uživateli či mezi uživatelem a pracovníkem a taktéž má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů a podle těchto pravidel pak postupuje (vyhláška č. 505/2006 Sb.)

Dar zahrnuje, jak ukazuje obrázek č. 2, sladkost, jídlo, láhev s alkoholem, drobný dar a peníze. Sladkosti byly uváděny téměř u všech komunikačních partnerů. Z výzkumu tedy vyplývá, že je považují za nejčastější dar, a to většinou pečovatelce. Dar v podobě jídla uvedly dvě komunikační partnerky, pro které je taková maličkost v pořádku. Drobný dar komunikační partneři uváděli v pěti případech. Mluvili o něčem malém, například o květině či hrnečku. K daru v podobě peněz se vyjádřili především tři komunikační partneři. Jedna z nich uvedla, že byla na návštěvě za dědou, po chvíli přišla pečovatelka a přinesla dědečkovi oběd, přičemž děda hned vstal, došel si pro peníze a dal pečovatelce stokorunu. Podle Riegela (2007) se zavazujeme být vděčnými příjemci a vysoké ocenění dárcova vkusu a jeho moudrosti jsou základním předpokladem. Za hrubé porušení společenských pravidel je považováno explicitní a okamžité vyjádření nespokojenosti s darem, které hraničí se sociálním defektem (Riegel, 2007). Bandit et al. (2015) zase mluví o etických kodexech, které mohou sociálním pracovnicím a pracovníkům práce mimo jiné nabízet důležité vodítko, jak řešit etická dilemata a problémy v každodenní praxi, ale současně poskytují širší rámec

uvažování o etických otázkách sociální práce jako profese. Zmíněný kolektiv autorů říká, že by měl Etický kodex sloužit především jako opora a ochrana sociálních pracovnic a pracovníků při výkonu práce a současně fungovat jako vodítko pro dodržování zásad etického přístupu ke klientům, zaměstnavateli, kolegům, společnosti a v neposlední řadě k sobě samým. Tito autoři rovněž hovoří o tom, že sociální pracovník zaměřený filantropicky klade důraz na svojí lidskost, kterou upřednostňuje před odborností a právě lidskost vede sociálního pracovníka k orientaci na potřeby klienta (Bandit et al., 2015).

S darem se pojí jeho hodnota. Byly zmiňovány částky nepřesahující 200 Kč. Avšak vyskytl se též názor, že dar nad 100 Kč může být brán již jako úplatek. Dle Riegela (2007) je úplatek za etickou hranicí, přičemž může být jen těžko výrazem altruismu a očekává se zde reciprocita. Jiná komunikační partnerka zase tvrdila, že je přijatelná sladkost jednou týdně a další zase byla přesvědčená o tom, že je dostačující sladkost jednou za měsíc. Ve výjimečných případech, kdy to společenské okolnosti vyžadují, mohou zaměstnanci přijmout od uživatelů či jiných osob (např. jejich rodinných příslušníků) drobný dar nebo pozornost v hodnotě nepřesahující částku 150 Kč, přičemž může jít o květinu, kávu, ovoce či drobné pohoštění (ledaxsluzby, 2012). Zaměstnanci obecně prospěšné společnosti Archa Borovany jsou povinni odmítnout dary za poskytnuté služby v rámci činnosti pečovatelské služby za příslib aktivit souvisejících s touto službou (archaborovany). S hodnotou daru je též spojeno hledisko darování. Mnozí považovali za podstatné hledisko právě hodnotu daru, nebo frekvenci darování. Záleží na částce, kterou jsou senioři ochotni investovat do daru nebo na přiměřeném množství peněz. Objevovaly se zde názory, že darování může být v pořádku, ovšem není potřeba darovat každý den, ale jednou za čas, nejlépe sladkost. Podle Hubinkové et al. (2008) lidé většinou tvrdí, že finanční hodnota není důležitá, jelikož darují z lásky či přátelství, ale v tomto tvrzení je znát prvek sebeprezentace a sebeklamu, přičemž zde značnou úlohu hraje také postavení, prestiž a možnost pochlubit se dárkem.

Neméně důležité se ukázalo taktéž milé chování pracovnic. Jestliže se pracovnice k seniorům chovají mile a přispívají tak k psychické pohodě seniorů, zaslouží si drobný dar. Hubinková et al. (2008) říká, že darování není pouhým převodem majetku, nýbrž je to doklad o vztahu mezi dárcem a příjemcem, přičemž dar znamená i určitou reciprocitu, určitý dluh.

Komunikačním partnerům záleželo také na dobrovolnosti darování a příjemci daru. Záleží jim také na příležitosti, ke které je dar věnován. V tomto ohledu Hubinková et al. (2008) zmiňuje tzv. rituální dary, kdy hodnota těchto darů je závislá na mnoha faktorech (socioekonomická úroveň dárce a příjemce, vazby submise a dominance mezi příjemcem a dárcem, typ příležitosti obdarování) a dávají se jen při určitých příležitostech (výročí, Vánoce, dojednání obchodu apod.).

Pokud pracovníci dar nevyžadují a neříkají si o něj, z výzkumu vyplývá, že senioři darují rádi, protože si váží příjemného a milého vystupování pracovníků a chtějí jim to dát patřičně najevo. Pracovníci by měli také posoudit, zda je senior při plném vědomí a netrpí například demencí, která by ovlivnila jeho úsudek. Podle Fischera (2008) je smyslem etiky v sociální práci především umožnit sociálnímu pracovníkovi, aby rozeznal příslušné principy a hodnoty a dovedl s nimi pracovat v příslušném kontextu. Z rozhovorů též vyplynulo pochopení pro darování někomu, kdo pečuje a pomáhá.

Převážná část účastníků výzkumu k darování zaujímá pozitivní postoj. Myslí si, že je darování v pořádku. Na darování nevidí nic špatného s tím, že se většinou jedná o drobné dary, sladkosti, ovoce či menší finanční obnos. Objevil se zde názor, že je darování přirozené. Pro jiné je dar pomáhajícímu přímo žádoucí a mělo by být normální pro více lidí. Pokud se jedná o darování dobrovolné, které však není denní rutinou, je vnímáno pozitivně. Několik komunikačních partnerů považuje drobný dar za milou pozornost. Podle jejich názoru tímto senioři odměňují pracovníky za jejich vstřícnost a příjemné vystupování a považují darování za vstřícné gesto a formu poděkování. Příčinou darování, jak z výzkumu vyplynulo, je spokojenost se službou. Starší lidé chtějí přívětivé, hodné pomáhající pracovníky a snaží se dle jedné komunikační partnerky zajistit tuto přívětivost právě drobným darem.

S pozitivním postojem účastníků výzkumu je spojen důvod darování. Někteří komunikační partneři vypověděli, že senioři darování vnímají jako samozřejmost. Starší lidé k takovému projevení úcty a formy poděkování mohou být vychovaní a považují za nevhodné, pokud se tímto neodvděčí. Podle Hubinkové et al. (2008) je pro motivaci k darování důležité, jaké hodnoty, potřeby a zájmy jedinec má a jak byly podchyceny v rámci výchovy a socializace. Tito autoři tvrdí, že dary a motivace k darování je založena na etickém aspektu lidského charakteru, na prosociálním chování a je spojena se schopností přinášet oběť, přičemž je také potřeba si u motivace darování všimnout,

do jaké míry chce člověk darovat a do jaké míry dárek dát musí. Zmíněný kolektiv autorů dále uvádí, že potřeba chtít někomu udělat radost se mnohdy dostává do pozadí a jasně vítězí sociální nutnost, kdy si chceme někoho naklonit.

Někteří senioři darují, protože si tak chtějí zajistit lepší služby. Hubinková et al. (2008) rozděluje dary dle různých kritérií a povahy daru. Patří mezi ně tzv. dar jako platba, což je dle zmíněného kolektivu autorů nevyslovená smlouva říkajíc, že je dar věnovaný za určité poskytnuté služby, což potom zvyšuje pravděpodobnost, že dotyčná osoba v budoucnu opět pomůže. Podle Etického kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR (2006) by měl sociální pracovník dávat přednost profesionální odpovědnosti před zájmy soukromými a měl by poskytovat služby na nejvyšší možné úrovni.

Příčinou darování může být i společnost pečovatelek či sociálních pracovnic. Komunikační partneři tvrdili, že si milá a ochotná pečovatelka zaslouží drobný dar. Několik studií ukázalo, že dimenze hodnocení emoce mohou předvídat účinky emocí na rozhodování, například zájem dárců na nákup dárků závisí na tom, zda se cítí pozitivně nebo negativně, a na tom, zda pocity jsou způsobeny samotnými dárci nebo dárcovskými přijímači (De Hooge, 2017).

O seniory se starají, tak je logické, že se jim senioři chtějí odvděčit. Z jednoho rozhovoru též vyplynulo, že sama účastnice výzkumu pečovatelkám poděkovala a přinesla jim nějakou sladkost, jelikož si pomáhajících cení a je jim vděčna za to, že se o její příbuzné starají. Darování je vnímáno také jako hezké gesto. Ve všech případech darováním byly myšleny dary drobné, nikoliv hodnotné v řádech stokorun a více.

Negativní postoj byl vyjadřován komunikačními partnery převážně názorem, že jsou hodnotné dary nepřípustné. Za naprosto nesmyslný dar považují komunikační partneři pozemek, byt, dům, či finance v řádech tisíců. Vyskytl se zde i názor říkajíc, že jsou nepřípustné veškeré dary týkající se této oblasti. Z dalšího rozhovoru zase vyplývá, že je darování nad 100 Kč bráno jako odměna, která přichází v úvahu jen v případě práce navíc. Taková pracovnice by s klienty musela jezdit například na výlety a dělat něco, co je nad její povinnosti. Objevil se zde také názor, že se peníze cizím lidem nedávají. Jiné by zase zajímal důvod, proč jeho příbuzný daruje zrovna peníze. Taktéž Hubinková et al. (2008) mluví o penězích jako o velmi rozšířené formě daru, avšak je to spíše problém k zamyšlení, co mají symbolizovat a proč jsou dávány a jak jsou přijímány.

Mnozí uváděli, že jsou pracovníci v pomáhajících profesích za svou práci placeni a není tedy důvod pro darování.

Kopřiva (2016) třetí paradox nazval jako lásku k bližnímu jako zboží. Zmíněný autor píše o profesi, která nás živí a děláme ji pro peníze, které jsou též významnou mírou životního úspěchu. Potřeba výdělku je individuálně velmi různá, jelikož máme každý svůj vnitřní svět a v tomto vnitřním světě mají i peníze individuální význam (Kopřiva, 2016). Bezvýchodným protestem je podle tohoto autora situace, kdy pomáhající odreagovává svou nespokojenost s platem ve svém vztahu ke klientům. Autor dále říká, že to, kolik peněz člověk ke své spokojenosti potřebuje, je velice důležité mít na paměti, jelikož obvykle není v silách materiálně náročnějšího pomáhajícího, aby si prostě řekl, že peníze neznamenají všechno, a nadále žil spokojen s platem, který mu doposud připadal nízký.

V rozhovorech bylo řečeno, že jsou pečovatelé a ostatní pracovníci dostatečně finančně ohodnoceni. Vyplývá z nich, že je jejich prací a tedy samozřejmostí se o seniory postarat a poskytnout jim pomoc. Vyskytl se zde také názor, že není třeba obdarovávat, ale stačí poděkovat. Senioři dle některých komunikačních partnerů nemají peníze. Mají obavy, aby starší rodinný příslušník sám nestrádal a měl dostatek peněz na svou vlastní obživu. Další komunikační partnerce nepřipadá v pořádku, že senioři vnímají darování jako samozřejmost a mají pocit, že se musí odvděčit. Pomáhající profese by svou práci měly dělat bez očekávání daru, především dar v podobě peněz není dle účastníků výzkumu v pořádku.

Negativní postoj je spojován s riziky, které komunikační partneři vyjádřili ve třech formách. Nepřijetí daru může u seniorů vyvolat agresivitu a nedůvěru vůči pečující osobě. Zaměstnanec by měl informaci o odmítnutí daru sdělit srozumitelným a citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu klienta a ztrátě jeho důstojnosti (archaborovany). Komunikační partneři mají taktéž obavy ze zneužívání seniorů. Pracovníci by neměli za jejich službu požadovat jakýkoliv dar. Starší lidé jsou dle výsledků výzkumu velmi důvěřivý a hodní. Jsou pak ochotni darovat cokoliv, přičemž je toto riziko umocněno zdravotním stavem, kdy například u demence je takové riziko mnohem větší. Z důvodu sociální bezmocnosti, jež může být dána situací i věkem, může být rozhodování lidí odkázaných na zdravotně sociální služby značně omezené (Kutnohorská et al., 2011). Podle zmíněného kolektivu autorů se člověk

nerozhoduje jen na základě vlastní vůle a racionality, ale je také součástí sítě sociálních vztahů. Z výzkumu dále vyplynulo, že je potřeba být obezřetný. Je důležité sledovat, zda senior nedaruje příliš mnoho a ve vysokých částkách, nebo zda je darování opravdu dobrovolné a senioři nejsou do ničeho nuceni.

Komunikační partneři se ve výzkumu vyjadřovali též k pracovníkům v pomáhajících profesích, na které si vytvořili názor především v kontextu zkušenosti s darováním u jejich příbuzného seniora. Pečovatelka by měla umět posoudit situaci a měla by umět rozlišit, jaký, v jaké hodnotě a jak často takový dar přijmout.

V případě, že se rodinný příslušník s pracovníkem setká, poděkuje mu za ochotu. Z výzkumu vyplývá taktéž situace, kdy pečovatelka chodila na nákupy seniorce, přičemž si svůj dar v podstatě sama koupila. Seniorka ho pečovatelce totiž dala ihned po předání nákupu. Někteří účastníci výzkumu vypověděli, že pečovatelky nejdříve dar přijmout nechtěly, avšak nakonec ho vždy přijaly. Pro pracovníky v pomáhajících profesích může být darování nepříjemné, avšak drobné dary a především sladkosti přijímají především proto, aby nikoho neurazili. Ve výzkumu se objevily též názory na finanční ohodnocení pracovníků v pomáhajících profesích. Komunikační partneři tvrdili, že by taková práce měla být ohodnocena lépe. Z toho důvodu si myslí, že si zaslouží něco na přilepšenou. Výzkum ukázal, že je podle komunikačních partnerů práce pečovatelek a sociálních pracovníků náročná, ale taktéž potřebná.

Kategorie příbuzný X senior ukazuje především komunikaci mezi těmito dvěma stranami. Z výsledků výzkumu vyplývá, že je žádoucí, aby byl senior poučen o práci pečovatele, za kterou je placen a není potřeba mu dávat velké dary. I přes rozpravu o darování měl v případě jedné komunikační partnerky její dědeček odlišný názor. Na druhé straně zde probíhají nákupy drobných darů přímo účastnicemi výzkumu. Takové komunikační partnerky rády kupují drobné dary, především sladkosti, které jsou jim proplaceny buď seniorem, nebo je kupují samy ze své dobré vůle, aby jejich starší členové rodiny mohli obdarovávat. Mezi seniory a rodinnými příslušníky probíhají rozhovory, podle kterých chtějí příbuzní zjistit důvod darování, nebo se chtějí dozvědět, jak jsou senioři se službami spokojení a jestli se nevyskytl nějaký problém, který by chtěli řešit. V rozhovorech se vyskytlo i malé dilema, přičemž si komunikační partnerka nebyla jistá, zda má darování řešit přímo před pečovatelkou, nebo až po jejím odchodu. Nakonec se rozhodla pro druhou možnost a promluvila si se svým dědečkem o samotě.

Ve výzkumu bylo zmíněno, že není dobré, aby byl senior do něčeho nucen, mohl by to totiž vnímat jako příkazy a zákazy.

Někteří komunikační partneři k darování svých rodinných příslušníků zaujímali neutrální postoj. Byli přesvědčeni o tom, že se jich takové darování netýká, nejde o jejich peníze a jejich rozhodnutí. Darování je záležitostí samotných seniorů.

Sociální pracovník, jak píše Matoušek et al. (2005), je starším lidem k dispozici, aby jim pomohl hledat řešení jejich svízelné životné situace a podpořil tak seniora i jeho rodinu v jejich rozhodování. Právě možnost volby, třeba i v drobných záležitostech každodenního života posiluje v člověku pocit kontroly nad vlastním životem (Matoušek et al., 2005). Tito autoři uvádějí, že se starší lidé mnohdy obávají radikálních změn, bojí se cizího člověka v bytě, nereálně spoléhají na pomoc své rodiny nebo na vlastní síly, a proto je důležité získat důvěru seniora a jako sociální pracovník si osvojit speciální komunikační dovednosti.

# 6 ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se pokusila objasnit názory několika vybraných komunikačních partnerů a získat tak náhled na problematiku darů v pomáhajících profesích. Práce se skládá z teoretické a praktické části. V teoretické části jsem se zaměřila na charakteristiku etiky, etického kodexu, etických dilemat a morálky, dále na stáří, sociální služby, sociální práci se seniory, na rodinu seniorů, vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem a nezbytnou hranici mezi nimi. V neposlední řadě zde popisuji pojem darování, akt přijímání daru, motivaci k darování, hodnocení daru, standardy kvality sociálních služeb a postup pro přijímání darů v konkrétních zařízeních.

Ve výzkumné části bylo mým cílem zjistit, jaký postoj mají rodinní příslušníci v případě, kdy chce senior poskytnout dar profesionálnímu pečovateli nebo přímo poskytovateli sociální služby. V návaznosti na stanovený cíl byly stanoveny dvě výzkumné otázky, které mapovaly pozitivní, negativní či neutrální postoje komunikačních partnerů. Výzkumný soubor tvořilo devět komunikačních partnerek a tři komunikační partneři.

Z analýzy dat sesbíraných během února a března roku 2018 vyplynulo třináct kategorií. První kategorií, jež byla ze získaných rozhovorů identifikována, je zkušenost s darováním, v níž se komunikační partneři vyjádřili k tomu, zda se s darováním setkali, či nikoliv. V případě zkušenosti s darováním byly zjištěny informace o poskytnutém daru, kde účastníci výzkumu prozradili způsob, jakým se o darování dozvěděli. Tyto informace byly poté spojeny s kategorií nazvanou myšlenky a pocity v případě darování. Další stanovenou kategorií byl dar, vyjadřující představu komunikačních partnerů, se kterou se pojí hodnota daru a hledisko darování, dle kterého se účastníci výzkumu rozhodovali, v jakém případě je darování vhodné či nevhodné. Podstatnou kategorií byl pozitivní postoj, k němuž se váží kladné názory na darování pracovníkům v pomáhajících profesích. V tomto případě jsem se zajímala taktéž o důvod darování. Další důležitou kategorií vyplývající z výzkumné otázky je negativní postoj, jenž byl spojován s rizikem vyjadřující obavy komunikačních partnerů. Jelikož se účastníci výzkumu zmiňovali o pečovatelkách či sociálních pracovnících, byla vytvořena kategorie nesoucí název pracovníci, která je spojována s názory a postřehy komunikačních partnerů. Kategorie příbuzný X senior zase ukázala komunikaci mezi těmito stranami a předvedla tak jejich postoje a činy. Výzkum ukázal taktéž postoj

neutrální, kde komunikační partneři uváděli, že je čistě na seniorech, jak se v takových případech rozhodnou.

Z výzkumu vyplynulo, že se většina dotazovaných s darováním setkalo. Nejčastěji zmiňovaným darem byly sladkosti. Za podstatné hledisko darování mnozí považovali hodnotu daru či frekvenci darování. Důležitá je také finanční částka, kterou jsou senioři ochotni investovat ke koupi daru, popřípadě přiměřené množství peněz. V případě, že se pracovníci v pomáhajících profesích chovají mile a přispívají tak k psychické pohodě seniorů, zaslouží si drobný dar, jimž jsou myšleny především sladkosti, drobný finanční obnos nebo například hrneček či květina. Senioři dle komunikačních partnerů darují rádi, jelikož si váží příjemného a milého vystupování pracovníků a chtějí jim to dát patřičně najevo, avšak pracovníci by si o dar neměli říkat a neměli by ho vyžadovat žádným způsobem.

Převážná část dotazovaných si myslí, že je darování drobností v pořádku a zaujímá k němu pozitivní postoj. Hodnotné dary jsou však nepřípustné. Jelikož jsou pracovníci v pomáhajících profesích za svou práci placeni a měli by svou práci vykonávat bez očekávání jakéhokoliv daru, někteří účastníci výzkumu uvedli, že není důvod pro darování. Senior by neměl darovat příliš mnoho a ve vysokých částkách. Navíc je důležité sledovat, zda je darování dobrovolné a senioři nejsou do ničeho nuceni. Taktéž pracovníci v pomáhajících profesích by měli umět posoudit situaci a měli by umět rozlišit, jaký, v jaké hodnotě a jak často takový dar přijmout. Na druhou stranu i pro pracovníky může být darování nepříjemné, avšak drobné dary a především sladkosti přijímají především proto, aby nikoho neurazili.

Diplomová práce může rozšířit pohled na problematiku darů poskytovatelům sociálních služeb. Výsledky této práce objasňují postoje k darům ze strany rodin pečujících.

# 7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ


1. archaborovany. *Standard č. 2: Ochrana práv osob-práva uživatelů.* [online]. archaborovany. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: http:// www.archaborovany.cz/wp-content/uploads/2016/07/standard_2.pdf
2. ARNOLDOVÁ, A., 2015. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost.* Praha: Grada. 240 s. ISBN 978-80-247-5147-4.
3. ASHWORTH, P., 2013. The Gift Relationship. *Journal of Phenomenological Psychology*. [databáze]. 44 (1), 1-36, doi: 10.1163/15691624-12341243. Dostupné z: http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=15&sid= 8c9c2c4d-3dc4-4690-8f0e-9a67307741d2%40sessionmgr4006
4. BANDIT, R. et al., 2015. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce z hlediska různých pojetí sociální práce. In: BANDIT, R. et al. *Sešit sociální práce. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. s. 11-16. ISBN 978-80-7421-089-1.
5. Bártlová, S. a Hnilicová, H., 2000. *Vybrané metody a techniky výzkumu: Zjišťování spokojenosti klientů.* Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví. 118 s. ISBN 8070133112
6. BICKOVÁ, L. et al., 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
7. ČELEDOVÁ, L. et al., 2016. *Úvod do gerontologie.* Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. 152 s. ISBN 978-80-246-3404-3.
8. DE HOOGE, I., 2017. Combining Emotion Appraisal Dimensions and Individual Differences to Understand Emotion Effects on Gift Giving. *Journal of Behavioral Decision Making*. [databáze]. 30 (2), 256-269, doi: 10.1002/bdm.1944. Dostupné z: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/ bdm.1944/full
9. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*, 2006, [online]. Společnost sociálních pracovníků ČR. [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf
10. EVANS, T. a HARDY, M., 2017. The ethics of practical reasoning-exploring the terrain. *European Journal of Social Work.* [databáze]. 20 (6), 947-957, doi:

10.1080/13691457.2016.1278524. Dostupné z: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85010953427&origin=resultslist&zone=contextBox

11. FERNANDES, J. a ANDRADE, M., 2016. Representaciones sociales de la vejez por ancianos . *Arquivos Brasileiros de Psicologia*. [databáze]. 68 (2), 45-59. ISSN 1809-5267. Dostupné z: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672016000200005&lng=en&tlng=en
12. FISCHER, O., 2008. K pojetí etiky pro sociální práci. In: FISCHER, O. et al. *Etika pro sociální práci.* Praha: JABOK. s. 10-27. ISBN 978-80-904137-3-3.
13. GIANNOU, D., 2009. *The mening of ethics and ethical dilemmas in social work practice: a qualitative study of Greek social workers.* [databáze]. School of Health Sciences and Social Care. Brunel University. [cit. 2017-10-31]. Dostupné z: http://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/4197/1/FulltextThesis.pdf
14. GOODRIDGE, D. et al., 2017. Peer bullying in seniors' subsidised apartment communities in Saskatoon, Canada: Participatory research. *Health & Social Care in the Community*. [databáze]. 25 (4), 1439-1447, doi: 10.1111/hsc.12444. Dostupné z: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hsc.12444/abstract;jsessionid=5672D3C266BD888367EF770B8864B3B7.f03t03
15. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory.* Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
16. HAUKE, M., 2014. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách.* Praha: Grada. 128 s. ISBN 978-80-247-5216-7.
17. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace.* 4. vydání. Praha: Portál. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
18. HONZÁK, R., 2011. Některé základní otázky psychologické etiky. In: WEISS, P. et al. *Etické otázky v psychologii.* Praha: Portál. s. 53-73. ISBN 978-80-7367-845-6.
19. HROZENSKÁ, M., 2013. Senioři. In: HROZENSKÁ, M. a DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory.* Praha: Grada, s. 12-59. ISBN 978-80-247-4139-0.
20. HUBINKOVÁ Z., et al., 2008. *Psychologie a sociologie ekonomického chování.* 3. vydání. Praha: Grada. 280 s. ISBN 978-80-247-1593-3.
21. JANEBOVÁR, R., 2015. Úvod. In: BANDIT, R. et al. *Sešit sociální práce. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. s. 7-9. ISBN 978-80-7421-089-1.

22. JANKOVSKÝ, J., 2003. *Etika pro pomáhající profese.* Praha: Triton. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
23. JURAŠKOVÁ, B., 2014. Senior a zdraví. In: HOLMEROVÁ, I. et al. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele.* Praha: Mladá fronta. Lékař a pacient. s. 17-61. ISBN 978-80-204-3119-6.
24. kdojeto.superia., 2017. *Kdo je to rodinný příslušník?* [online]. Superia. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: http://kdojeto.superia.cz/vztahy/rodinny_prislusnik.php
25. KOPŘIVA, K., 2016. *Lidský vztah jako součást profese.* 8. vydání. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-262-1147-1.
26. KOZERSKA, A., 2015. Life satisfaction among people agend 60 and over, participating in restricted social network in Poland: related variables. *Problems of Education in the 21st Century*. [databáze]. 67 (1), 29-39. ISSN 1822-7864. Dostupné z: http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=46&sid=b2533e6e-4843-4085-a4d7-abd76def6ca1%40sessionmgr4010
27. KŘIVOHLAVÝ, J., 2007. *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti: kudy vede cesta k přátelství?* Praha: Grada. 117 s. ISBN 978-80-247-1838-5.
28. KŘIVOHLAVÝ, J., 2011. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie: možnosti, které čekají.* Praha: Grada. 141 s. ISBN 978-80-247-3604-4.
29. KUTNOHORSKÁ, J. et al., 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky.* Praha: Grada. 189 s. ISBN 978-80-247-3843-7.
30. ledaxsluzby., 2012. *Standard č. 2: Ochrana práv uživatelů pečovatelské služby Ledax.* [online]. ledaxsluzby. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: http://www.ledaxsluzby.cz/files/ledax-sluzby/uploads/files/ke-stazeni/ps-ochrana-prav-uzivatelu.pdf
31. ledaxsluzby., 2017. *Standardy kvality.* [online]. ledaxsluzby. [cit. 2017-10-19]. Dostupné z: http://www.ledaxsluzby.cz/pro-zajemce/standardy-kvality.html
32. LENNON, M. a FOX-ROGERS, L., 2017. Morality, power and the planning subjekt. *Planning Theory*. [databáze]. 16 (4), 364-383, doi: 10.1177/1473095216648185. Dostupné z: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85031423558&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=morality+and+ethics+in+society&st2=&sid=cf413a2b0092bf794a9a5bc876f7826a&sot=b&sdt=b&sl=45&s=TITLE-ABS-

KEY%28morality+and+ethics+in+society%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=

33. MATOUŠEK, O. et al., 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
34. MATOUŠEK, O. et al., 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* 2. vydání. Praha: Portál. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
35. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
36. MLÝNKOVÁ, J., 2010. *Pečovatelství: učebnice pro obor sociální péče - pečovatelská činnost.* Praha: Grada. 269 s. ISBN 978-80-247-3184-1.
37. MPSV., 2008. *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele.* MPSV. [online]. [cit. 2017-10-21]. Dostupné z: https:// www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf
38. MÜHLPACHR, P., 2005. *Schola gerontologica.* Brno: Masarykova univerzita. 314 s. ISBN 80-210-3838-1.
39. NYTROVÁ, O. a PIKÁLKOVÁ, M., 2007. *Etika a logika v komunikaci*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 340 s. ISBN 978-80-86723-45-7.
40. *Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky*, 2017. [online]. ÚPČR [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: https:// portal.mpsv.cz/upcr/oup/bojprokor/pravidla_etiky.pdf
41. proculture., 2018. [online]. *Slovníček.* ProCulture. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: http://www.proculture.cz/slovnicek/
42. RIEGEL, K., 2007. *Ekonomická psychologie.* Praha: Grada. 248 s. ISBN 978-80-247-1185-0.
43. RISTOVSKI, L., 2017. Morality and ethics in politics in the contemporary societies. *Journal of Liberty and International Affairs*. [databáze]. 2 (3), 83-93. ISSN: 1857-9760. Dostupné z: https://doaj.org/ article/7fb61d29af8f4f07afe54ab9f1facc61
44. SAK, P. a KOLESÁROVÁ, K., 2012. *Sociologie stáří a seniorů.* Praha: Grada. 232 s. ISBN 978-80-247-3850-5.
45. SLEPIČKA, P. et al., I., 2015. *Sport a pohyb v životě seniorů.* Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. 162 s. ISBN 978-80-246-3110-3.

46. STRAUSS, A. a CORBIN, J., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie.* Přeložil Stanislav Ježek. Brno: Sdružení Podané ruce. SCAN. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.
47. SÝKOROVÁ, D., 2007. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie.* Praha: Sociologické nakladatelství SLON. 284 s. ISBN 978-80-86429-62-5.
48. VÁGNEROVÁ, M., 2007. *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří.* Praha: Karolinum. 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.
49. VENGLÁŘOVÁ, M., 2007. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky.* Praha: Grada. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.
50. VRTIŠKOVÁ, M., 2009. *Teorie a metody sociální práce.* Brno: Tribun EU. 210 s. ISBN 978-80-7399-877-6.
51. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, 2006. [online]. [cit. 2017-10-21]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf
52. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. [online]. [cit. 2017-10-29]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf
53. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 2012. [online]. [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: https://www.mesec.cz/zakony/obcansky-zakonik-2014/uplne/
54. zákonyprolidi., 2018. [online]. Zákon č. 40/2009 Sb. AION CS, s.r.o. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40?text=úplatek
55. ZSARNOCZKY, M., 2017. New innovations for senior care. *Management (16487974).* [databáze]. 30 (1), 45-50. ISSN 1648-7974. Dostupné z: http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=33&sid=b2533e6e-4843-4085-a4d7-abd76def6ca1%40sessionmgr4010

# 8 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Tabulka č. 1: Sociodemografické údaje

Obrázek č. 1: Zkušenost s darováním, informace o poskytnutém daru, myšlenky a pocity v případě darování

Obrázek č. 2: Dar, hodnota, hledisko darování

Obrázek č. 3: Pozitivní postoj, důvod darování

Obrázek č. 4: Negativní postoj a s ním spojená rizika

Obrázek č. 5: Pracovníci

Obrázek č. 6: Příbuzný X Senior

# 9 SEZNAM ZKRATEK

| | |
|---|---|
| č. | číslo |
| Sb. | sbírka |
| KP | komunikační partner |