





Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

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

Role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv

## BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

**Autor:** Lenka Remešová

**Vedoucí práce:** Mgr. Jana Stejskalová Ph.D.

České Budějovice 2020

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou/diplomovou práci s názvem **Role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv** jsem vypracoval/a 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 bakalářské/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 bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 1. 6. 2020

.....

Lenka Remešová

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Janě Stejskalové Ph.D. za pomoc, odborné rady, trpělivost a čas, který mi věnovala. Dále bych chtěla poděkovat všem informantům, kteří se na této práci podíleli poskytnutými rozhovory. Stejně tak své rodině za podporu a trpělivost, kterou se mnou v celém průběhu studia měli.

# **Role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv**

## **Abstrakt**

Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit, jaká je role sociálních pracovníků při ochraně lidských práv z pohledu vedoucích služeb a z pohledu sociálních pracovníků. Následně porovnám, jak se pohledy sociálních pracovníků a vedoucích služeb liší. Také zjistím, jak se role sociálního pracovníka mění v kontextu poskytované služby.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické práci se nachází informace o právních předpisech chránících lidská práva, je zde vysvětlen pojem role z pohledu sociální práce a také definice pojmu sociální práce a s ní spjaté základní pojmy.

V praktické části bakalářské práce jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Data jsem sbírala pomocí polostrukturovaného rozhovoru se 4 vedoucími zařízení poskytující sociální služby a se 6 sociálními pracovníky z těchto i jiných zařízení. Rozdílné počty jsou způsobeny tím, že v některých zařízeních jsem uskutečnila rozhovor pouze se sociálním pracovníkem z důvodu časové vytíženosti vedoucího služby. Jeden z vedoucích pracovníků pracuje zároveň jako sociální pracovník. V praktické části je považován za vedoucího zařízení. Při výběru respondentů jsem se snažila oslovit pracovníky poskytující terénní, ambulantní i pobytovou službu. Také jsem se rozhodla, že rozhovory uskutečním s pracovníky poskytujícími služby sociální péče, prevence i poradenství.

Ve výsledku tedy nebude zřejmý jen rozdíl pohledu na ochranu lidských práv mezi sociálním pracovníkem a vedoucím služby a mezi sociálními pracovníky navzájem, ale i rozdíly v různých zařízeních poskytující sociální služby.

Výsledky ukázaly, že sociální pracovník může při ochraně lidských práv zastávat mnoho rolí a pohybuje se na tenké hraně mezi pomocí a kontrolou klientů. Tyto role se ale v různých zařízeních lišily a lišil se i důraz na stěžejnost konkrétního práva. Také se prokázala shoda mezi sociálními pracovníky a vedoucími sociálních služeb z totožných zařízení.

Výsledky mé práce mohou být užitečné pro zvýšení povědomí široké veřejnosti o problematice dodržování lidských práv u sociálních pracovníků. Zároveň může ukázat pestrost poskytovaných sociálních služeb v ČR. Odborné veřejnosti může práce

poskytnout pohled na roli sociálního pracovníka při ochraně lidských práv v kontextu různých druhů a forem poskytovaných sociálních služeb.

**Klíčová slova**

Lidská práva; role; sociální práce; sociální pracovník; vedoucí sociální služby

# **The role of a social worker in the protection of human rights**

## **Abstract**

The main aim of this bachelor thesis is to find out the role of a social worker defending human rights from the perspective of a team leader, and from the perspective of social workers. I am going to compare the differences between the team leader and social workers' perspectives. I am also going to find out how the social worker's role changes within the context of the provided service.

This bachelor thesis is divided into a theoretical and a practical part. In the theoretical part there are laws protecting human rights, an explanation of the term „role“ from a social work's prospective , and also a definition of the term „social work“ and basic terms connected with it.

In the practical part of the bachelor thesis I have chosen qualitative research. I collected the data via a half-structured interview with 4 bosses of organisations providing social services and with 6 social workers from these facilities. The different amounts are caused by the fact that in some of the facilities I interviewed only social workers because the leaders were busy. One of the leaders work also like social worker, but in the research, he is considered like a leader. I also decided to talk to workers providing the service of social care, prevention and consulting.

In the conclusion not only the difference of a social worker and team leader's and between social workers perspective of human rights will be visible, but also differences in various social services.

The results have shown that the social worker is allowed to take many roles and is on the edge between helping and controlling the clients while protecting human rights. These roles were different in other social services and the emphasis at the importance of specific human rights was different as well. The conformity was proved by the social workers and team leaders from identical services.

The results of my work may be useful for the public expansion of knowledge of human rights problematic in social work. It can show variety of provided social services in the Czech Republic as well. It can provide view on the role of the social worker while

protecting human rights in the context of different types and forms of provided social services to professional public.

**Key words**

Human rights; role; social work; social worker; team leader

## **OBSAH**

ÚVOD.....	11
TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1. Vymezení pojmu lidská práva.....	12
1.1. Historie lidských práv .....	13
1.2. Právní předpisy chránící lidská práva .....	14
1.3. Předpisy ČR chránící lidská práva .....	15
2. Role.....	16
2.1. Systém rolí.....	16
2.2. Teorie rolí .....	17
2.3. Role sociálního pracovníka.....	18
3. Sociální práce .....	19
3.1. Historie sociální práce na území ČR.....	19
3.2. Sociální služby .....	20
3.2.1. Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	21
3.2.2. Standardy kvality v sociálních službách.....	21
3.3. Sociální pracovník.....	22
3.3.1. Kompetence sociálního pracovníka.....	22
3.3.2. Etický kodex.....	22
3.4. Lidská práva v sociální práci .....	23
EMPIRICKÁ ČÁST.....	25
4. CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	25
5. METODIKA PRÁCE.....	26
5.1. Metodologie výzkumu.....	26
5.3. Výzkumný soubor .....	27
5.4. Realizace výzkumu .....	27
5.5. Analýza dat.....	28

6. VÝSLEDKY VÝZKUMU .....	30
6.1. Výsledky rozhovorů s informanty.....	30
6.2. Kategorie a jejich vztahy .....	39
6.2.1. Kategorie: Zakotvení .....	39
6.2.2. Kategorie: Stěžejní lidská práva.....	39
6.2.3. Kategorie: Role podle vedoucích .....	39
6.2.4. Kategorie: Obecné role podle sociálních pracovníků.....	40
6.2.5. Kategorie: Konkrétní role podle sociálních pracovníků.....	40
6.2.6. Kategorie: Rozpoznání dodržování .....	41
6.2.7. Kategorie: Nástroje kontroly.....	41
6.3. Shrnutí výsledků .....	41
7. DISKUSE .....	44
ZÁVĚR.....	49
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	51
PŘÍLOHY .....	55
SEZNAM ZKRATEK.....	57

## ÚVOD

Téma práce Role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv jsem si vybrala, neboť se ochrana lidských práv týká každého, kdo pracuje v sociálních službách. Jde o téma, které se částečně dotýká etiky, politiky i samotné sociální práce. Téma dodržování lidských práv v sociální práci je dlouhodobě aktuální, často medializované a takřka stěžejní.

Toto téma je značně komplikované. Ačkoli jsou lidská práva i kompetence sociálního pracovníka pevně dány, tak problematika jejich ochrany sociálním pracovníkem je na každé sociální službě či jednotlivci a samozřejmě souvisí s poskytovanou službou i cílovou skupinou klientů dané sociální služby. Pro některé sociální pracovníky může být toto téma citlivé, neboť si nemusí být zcela jisti tím, jakou úlohu při ochraně lidských práv hrají, či zda ji hrají správně.

Sociální pracovník by měl lidská práva nejen důsledně dodržovat, ale také ochraňovat práva svých klientů. K tomu je samozřejmě nutná dostatečná znalost těchto práv, ale i znalost opravných prostředků, při jejich porušování. Je důležité, aby sociální pracovník s klienty o této problematice diskutoval a pokusil se je do ní zasvětit tak, aby se dokázali sami, případně s pomocí sociálního pracovníka, svých práv domáhat.

Cílem bakalářské práce je zjistit, jaká je role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv. V teoretické části se budu zabývat lidskými právy, jejich historickým vývojem a aktuálním zakotvením. Nepominu ani institut ombudsmana. Dále se budu věnovat teorii rolí z pohledu sociální práce a také sociální práci samotné, od jejího vývoje až k vybraným teoriím sociální práce.

V praktické části se budu věnovat lidským právům v kontextu různých sociálních služeb. Oslovila jsem několik vedoucích pracovníků sociálních služeb a sociálních pracovníků. Práce ukáže rozdíly na pohled ochrany lidských práv v těchto různých zařízeních poskytujících sociální služby a také to, jaký je rozdíl mezi pracovníky a vedoucími služeb, co se týče pohledu na roli sociálního pracovníka při ochraně lidských práv.

Toto téma je nemožné probrat komplexně, nicméně pokusím se nastínit alespoň rozdíly ve výšeči různých sociálních služeb poskytujících různé druhy a formy péče různým cílovým skupinám klientů.

## TEORETICKÁ ČÁST

### 1. *Vymezení pojmu lidská práva*

Podle Krejčího (2011) neexistují žádná přirozená, nezadatelná či nezcizitelná lidská práva. Přesto je podle něj idea práv člověka více než 60let snad nejúspěšnější politickou vizí. Celý svět je od přijetí Všeobecné deklarace lidských práv Valným shromážděním OSN pokryt sítí úmluv, které zavazují státy i jednotlivce chránit práva a důstojnost života všech lidí bez rozdílu. Kroupová (2008) se domnívá, že tato legislativní forma ochrany lidských práv je v současné době jedinou možnou zárukou a podmínkou pro fungující demokratické multikulturní společnosti. Jak ale říká Maršálek (2018, s. 145) *Ukazuje se, že katalog lidských práv není ani zdaleka uzavřený, že si vývoj vynucuje vznik nových lidských práv.*

Lidská práva jsou všeobecně uznávaným systémem hodnot s regionálními či národními rozdíly. Jsou na sobě závislá a neoddělitelná. Jde, až na výjimky, o práva individuální. Jejich dodržování garantuje stát (Kratochvíl, 2008). Podle Pavlíčka (2015) vyjadřují práva, svobody i občanské povinnosti postavení občana ve státě, vztahy mezi státem a občany a jsou podstatnou součástí ústavního práva. Jak udává Glušac (2018), nelze opomenout ani nevládní organizace pověřené ochranou a podporou lidských práv. Ty se zejména v posledních 20 letech starají o ochranu práv a svobod občanů zejména na mezinárodní úrovni.

Kroupová (2008) je toho názoru, že v demokratické Evropě jsou lidská práva považována za nadřazená všem ostatním právům. Toto postavení získala mimo jiné díky působení mezinárodních institucí v poválečném světě. Matoušek et al. (2013b) dodává, že zabezpečení lidských práv je nezbytností v každém demokratickém státu, neboť zaručují svobodnou existenci v moderním světě. Kahoun et al. (2013) zdůrazňuje, že lidská práva jsou v současném stupni vývoje právy univerzálními, tj. vztahujícími se ke všem osobám a všude, bez jakékoli diskriminace.

Práva a svobody lze dělit podle různých kritérií. Je možné je rozdělit s ohledem na jejich historický a filozofický vývoj. První skupinou jsou tradiční liberální svobody, které vyjadřují autonomii člověka a jeho ochranu před zásahy státu. Patří sem důstojnost a svoboda člověka, ale také rovnost všech lidí. Další skupinou jsou politická a občanská práva, která jsou spojena se statutem člověka a jeho vztahem k státu. Třetí skupinou jsou hospodářská, sociální a kulturní práva (Pavlíček, 2015). Podobně lidská práva dělí

Kahoun et al. (2013) do tří základních kategorií. První generací jsou tzv. negativní práva vyjadřující to, čeho se společnost nemá dopouštět. Jedná se o práva univerzální, tj. neměla by záviset na ekonomických či kulturních podmínkách. Patří sem zejména práva občanská a politická. Druhá generace zahrnuje tzv. práva pozitivní. V právních dokumentech jsou označována, jako práva hospodářská, sociální a kulturní. Cílem třetí generace lidských práv, zahrnující tzv. kolektivní práva, je dojít k dohodám v oblastech ekonomické prosperity, společného míru a dalšího ekonomického vývoje a to na celosvětové úrovni.

Tradičně se práva a svobody dělí na individuální, která přísluší jen jednotlivci, a práva kolektivní, jejichž nositelem je vymezená skupina. Pro určení kolektivních práv není zásadní, jaké množství lidí je uskutečňuje, ale kdo je jejich subjektem. Zda individuum, či společenství – kolektiv. Jiným kritériem členění práv a svobod je dělení na hmotněprávní a procesněprávní (Pavlíček, 2015).

### ***1.1. Historie lidských práv***

Historie pojmu lidská práva se udává již do 2. století našeho letopočtu, kde se biblickým desaterem, konkrétně přikázáním „Nezabiješ“ ustanovuje právo člověka na život. Díky tomu se tedy Desatero považuje za první deklaraci lidských práv. (Matoušek et al., 2012). K první formulaci přirozených práv člověka došlo až v roce 1609, kdy je holandský právník Hugo Grotius uvedl ve spise *Mare Libertum* a následně v roce 1625 ve spise *De Jure Belli ac Pacis*. Dále je ovlivnili tři osvícenci. Thomas Hobbes, který odmítal privilegovanou třídu a deklaroval přirozené právo na svobodu. Jean-Jacques Rousseau formulující ideu společenské smlouvy, jako nástroje přirozeného práva a svobody občanů. A v neposlední řadě Immanuel Kant, který formuloval ideje práva člověka na spravedlnost, svobodu a rovnost před zákonem (Matoušek et al., 2013b).

Jako první reálný právní milník udává Matoušek et al. (2013b) zákon *Habeat Corpus*, který od roku 1679 v Anglii chránil osobní svobodu občana před svévolným uvězněním a nespravedlivým soudem. Dalšími mezníky na cestě ke svobodě byly reformy Viléma Orandžského, který taktéž v Anglii formuloval práva parlamentu a svobodu vyznání. V Severní Americe došlo díky Georgi Washingtonovi k nezadatelnému právu člověka na účasti ve věcech veřejných, díky Virginské deklaraci z roku 1775.

Všechny tyto právní počiny vyvrcholily v Deklaraci lidských práv vyhlášené v roce 1789 v revoluční Francii. Ta byla roku 1794 doplněna o sociální práva.

Po první světové válce se lidská práva objevovala jako práva občanů v řadě evropských ústav. Po druhé světové válce byla lidská práva mezinárodně uznána v dokumentech OSN. S touto myšlenkou přišel prezident USA Roosevelt. Myšlenka byla vtělena do Charty OSN v roce 1945. V roce 1948 došlo k přijetí Všeobecné deklarace lidských práv. O mezinárodní právní zakotvení lidských práv se zasloužila Rada Evropy, která přijala Úmluvu o ochraně lidských práv a základních svobod (1950) a Evropskou sociální chartu (1961), kterou v roce 1991 doplnil revidující Protokol (Matoušek et al., 2013b).

### **1.2. Právní předpisy chránící lidská práva**

Organizace spojených národů (dále jen OSN) vytvořila soubor právních norem chránících lidská práva. Jeho základem je Všeobecná charta lidských práv z roku 1948. Dále jsou definována různými úmluvami OSN a Rady Evropy, konkrétně v Listině základních práv Evropské unie (dále jen EU). Zde se soustředí na minimální standardy, které nalezneme v úmluvách Mezinárodní organizace práce (Tomeš, 2018). Kahoun et al. (2013) dodává, že impulzem k vytvoření tohoto souboru norem byly zločiny proti lidskosti spáchané během druhé světové války.

Podle Pavlíčka a Hofmannové (2014) jde v první řadě o úmluvy OSN, mezi které patří:

a) Charta lidských práv:

Všeobecná deklarace lidských práv

Mezinárodní pakt o ekonomických, sociálních a kulturních právech

Mezinárodní pakt o politických a občanských právech

b) Úmluva o právním postavení uprchlíků

c) Úmluva o nepromlčitelnosti válečných zločinů a zločinů proti lidskosti

d) Mezinárodní úmluva o zabránění a trestání zločinu genocidy

e) Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace

f) Mezinárodní úmluva o potírání a trestání zločinu apartheidu

g) Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen

h) Úmluva proti mučení a jinému krutému a nelidskému či ponižujícímu zacházení

ch) Úmluva o právech dítěte

Dále se jde o tyto dokumenty Rady Evropy:

a) Evropská úmluva o ochraně lidských práv a svobod

b) Rámcová úmluva o ochraně národnostních menšin

c) Revidovaná sociální charta

d) Evropská charta regionálních a menšinových jazyků

Základními dokumenty Evropské unie jsou:

a) Základní smlouvy o vzniku a rozvoji Evropské unie

b) Charta základních práv Evropské unie

V mezinárodních paktech byly zavedeny 3 druhy kontrol. Kontrola zprávy, stížnosti států a individuální stížnosti. Všechny státy, které pakt ratifikovaly, jsou povinny předkládat OSN zprávy o přijatých právních opatřeních a o legislativním pokroku dosaženém při realizaci lidských práv. Po jejich prozkoumání může příslušný orgán vydat doporučení obecné povahy ke zlepšení realizace lidských práv. Jakýkoli stát může podat stížnost na jiný stát, domnívá-li se, že daný stát porušuje lidská práva. Stížnosti posuzuje výbor OSN pro lidská práva, který má 18 členů. Každý jednotlivec, který vyčerpal všechny zákonné opravné prostředky, má právo obrátit se na Výbor pro lidská práva s individuální stížností (Tomeš, 2018). Kahoun et al. (2013) neopomíjí charakter lidských práv, tedy jejich vzájemnou rovnost vyjádřenou zákazem diskriminace. Dále pak jejich nezcizitelnost, nezadatelnost, nepromlčitelnost a nezrušitelnost.

### **1.3. Předpisy ČR chránící lidská práva**

V ČR jsou v podstatě 3 prameny povinné sociální solidarity. Jedná se o Listinu základních práv a svobod ČR (dále jen LZPS), Smlouvu o fungování Evropské unie (Lisabonskou smlouvu) včetně Listiny základních práv EU a mezinárodní smlouvy ratifikované ČR, které se dotýkají tématu (Tomeš, 2018). LZPS je součástí českého ústavního pořádku od roku 1992 (Matoušek et al., 2013b).

Téměř ve všech zdrojích zabývajících se Ústavou ČR se jako hlavní a někdy dokonce jediný ideový zdroj uvádí Ústavní listina Československé republiky z roku 1920 (Pavlíček, et al., 2015). Podle Mana a Schelleho (2013) vychází Ústava ČR mimo této Ústavní listiny ještě z moderního evropského konstitucionalismu. Tvrdí, že se nejedná o Ústavu v pravém smyslu. Tu představuje spíše pojem ústavní pořádek, který je sice tvořen Ústavou ČR, ale v kombinaci s LZPS.

Ústava se sestává z Preambule a osmi hlav:

1. Hlava první – Základní ustanovení
2. Hlava druhá – Moc zákonodárná
3. Hlava třetí – Moc výkonná
4. Hlava čtvrtá – Moc soudní

5. Hlava pátá – Nejvyšší kontrolní úřad
6. Hlava šestá – Česká národní banka
7. Hlava sedmá – Územní samospráva
8. Hlava osmá – Přejíhodná a závěrečná ustanovení (Pavlíček, 2015)

LZPS byla dne 9. ledna 1991 přijata Federálním shromážděním ČSFR jako ústavní dokument. Její přijetí bylo následkem vědomí poslanců o potřebě právního zakotvení standardu práv a svobod, stejně jako snaha o obnovu demokratických a humanistických tradic národů ČSFR (Man a Schelle, 2013). Usnesením předsednictva České národní rady ze dne 16. 12 1992 byla vyhlášena jako součást ústavního pořádku ČR (Jankovský, 2018).

V roce 1999 byl přijat zákon č. 349 o Veřejném ochránci práv. Lze ho považovat za českou variantu ve světě rozšířené instituce tzv. ombudsmana. Veřejný ochránce práv je vymezen jako instituce působících k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených zákonem, je-li toto jednání v rozporu s právem, nebo neodpovídá principům demokracie a dobré správy (Pavlíček, 2015). Podle Mana a Schelleho (2013) díky ochraně před jednáním úřadů a dalších institucí přispívá k ochraně základních práv a svobod.

Funkce ochránce nelze sloučit s funkcí prezidenta republiky, poslance, senátora ani soudce, nebo s jakoukoli funkcí ve veřejné správě. Nesmí být členem žádné politické strany či politického hnutí (Man a Schelle, 2013). Sídlem instituce je Brno. Ochránce je volen Poslaneckou sněmovnou na dobu šesti let z kandidátů navrhovaných Senátem a prezidentem republiky. Každý navrhuje po dvou kandidátech, nicméně mohou mít i kandidáty společné. Ochránce může být zvolen ve dvou po sobě jdoucích funkčních obdobích, celkem tedy na 12 let (Pavlíček, 2015).

## **2. Role**

### **2.1. Systém rolí**

Dle Nakonečného (2009) se sociokulturní vlivy na utváření osobnosti komplexně projevují tím, že se u každého člověka formuje systém závazných a očekávaných způsobů chování. Ty utvářejí systém rolí. Podle Matouška et al. (2012) je teorie rolí vystavěna na předpokladu, že lidé zaujímají v sociální struktuře společnosti různé pozice. Role je označována jako očekávané jednání vzhledem k držitelům těchto pozic. Lze je chápat jen v kontextu vztahů, neboť mohou být identifikovány pouze v jejich síti.

Vztah osobnosti a role je složitým komplexem interakcí, ve kterých dominují vlastnosti osobnosti a hodnota, která je dané roli připisována touto osobností. Dále význam sociální situace, v níž je role realizována atd. (Nakonečný, 2009). Podle Hayesové (2013) se role postupně internalizují a stávají se součástí naší osobnosti. Definuje role jako úlohy, které nám předepisují, jak se máme chovat k ostatním lidem. Součástí každé role je podle ní určitý způsob chování. V systému rolí jde i o to, abychom se učili jiné role od ostatních a ačkoli je třeba nepoužijeme hned, tak ve vhodné situaci je použijeme.

Matoušek et al. (2012) rozdělil role do 3 skupin:

1. Role připsané, tedy výsledek určitých okolností (věk, rasa, pohlaví).
2. Role získané, které jsou výsledkem naší činnosti (vzdělání).
3. Role vnucené neboli výsledek činnosti někoho jiného (vojenská služba).

Hayesová (2013) role dělí podle délky trvání na:

1. Role dlouhodobé
2. Role krátkodobé
3. Role pomíjivé
4. Role dlouhodobější, nicméně pomíjivé

## **2.2. Teorie rolí**

Teorie rolí je nejčastěji spojována se sociálním paradigmatem strukturálního funkcionalismu. Je vystavěna na předpokladu, že lidé zaujímají různé pozice v sociální struktuře společnosti. Očekávané jednání vůči držitelům těchto pozic je označováno právě jako role (Matoušek et al., 2012).

Termín soubor rolí označuje podmnožinu možných očekávání vztahujících se k určité sociální pozici. Pokud chování nositelů rolí odpovídá očekávání ostatních, dochází ke komplementaritě. Jestliže k naplnění očekávání nedochází, nastává konflikt rolí. Těchto konfliktů je několik druhů. Konflikt mezi rolemi je stav, kdy jeden člověk vykonává více rolí, které jsou nekompatibilní. V momentě, kdy mají různí lidé vůči určité roli neshodná očekávání, dochází ke konfliktu rolových očekávání. Dvojznačnost role znamená, že si nositel není jistý obsahem role. Já-role konflikt je případ, kdy dochází k nesouladu mezi kapacitou nositele role a kompetencemi potřebnými pro výkon role (Matoušek et al., 2012).

Teorie rolí je kritizována za absenci praktických postupů při řešení konfliktů rolí. Dále za to, že se nezabývá pocity, které mohou vznikat v souvislosti se změnou chování a mohou ji blokovat, či jí napomáhat (Matoušek et al., 2012)

### **2.3. Role sociálního pracovníka**

Podle Vrtiškové (2010) je sociální pracovník vzdělaným a odborným profesionálem. Svým vzděláním a odborností naplňuje Zákon o sociálních službách. Vykonává více prolínajících se a doplňujících se rolí. Náplň činnosti každého konkrétního sociálního pracovníka je vyspecifikována v jeho pracovní náplni. Rozlišuje se dle okruhu osob, typu služby, způsobu vedení organizace a cílů organizace.

Matoušek et al. (2013a) popisuje sociálního pracovníka jako osobu pohybující se v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je podle něj důležitý, neboť sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Protože odhaluje detaily ze života klientů, je důležité, aby dbal na pravidla zajišťující klientům ochranu. Podle Hanuše (2007) vznikla profese sociálního pracovníka kvůli potřebě řešit nové nepříznivé sociální situace.

Jeden z problémů, ke kterým může u sociálního pracovníka dojít, je rolová distancie. Setkat se s ní můžeme například u sociálních pracovníků, kteří v zájmu zachování profesionálního vztahu ke klientovi oddělují své osobní postoje a chování od chování, které se očekává v rámci jeho profesionální role. To může být překážkou při tvorbě upřímného a otevřeného vztahu s klientem, který může chápat snahu držet si distanc jako projev nezájmu o jeho problémy (Matoušek et al., 2012).

V ideálním případě se práva a povinnosti patřící k roli sociálního pracovníka doplňují. V praxi ale často dochází k jejich konfliktu. Na sociálním pracovníkovi je rozhodnutí, čemu dá přednost. V této souvislosti se často zmiňuje rozdíl mezi defenzivní a reflexivní praxí (Matoušek et al., 2013a). Janebová a Musil (2007) uvádějí, že aby mohl sociální pracovník dosahovat cílů sociální spravedlnosti, zlepšování kvality lidského života a rozvoje potenciálu jedince, musí si osvojit mnoho rolí. Jako profesionálové musí naplnit zejména roli sociální práce neboli balancování mezi pomocí a kontrolou. Také by měli umět pracovat s odpovědnou a autoritativní rolí. Nejistota při procesu rozhodování může být brána jako katalyzátor růstu a profesionalizace sociálního pracovníka.

### **3. Sociální práce**

Sociální práce je jedním z nástrojů sociální politiky. Sociální politika je soustavná a cílená snaha jednotlivých sociálních subjektů o změnu či udržení a provozování svého, či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému (Matoušek et al., 2012). Robinson a Mathew (2018) v oblasti sociální práce zdůrazňují roli vlády a její ochotu přispívat na různé programy či organizace.

#### **3.1. Historie sociální práce na území ČR**

Ve středověku zabezpečovala péči o potřebné zejména církve a města, případně cechy. Pro církve bylo významné almužnictví. Chudým se poskytovalo jídlo a podle možností i peněžní příspěvky. Docházelo k velké výstavbě špitálních zařízení (Matoušek et al., 2012). Po třicetileté válce posílilo mnoho církevních řádů svou přítomnost. Další charitativní řády vznikaly až v 19. století. Marie Terezie vydala patent, který zakazoval žebrání a upravoval podmínky sociální pomoci, jejíž tíži nesly obce. V tomto období ale stále převládá neorganizovaná forma pomoci, kterou poskytují dobrovolné a řemeslné spolky a církevní organizace. Klíčovým prvkem josefínských reforem bylo zavedení farních chudinských ústavů, čímž byl rozšířen systém chudinské péče (Matoušek et al., 2013b).

Jejich definitivní zánik způsobilo zavedení domovského práva v roce 1863, čímž byla oblast chudinské péče přenesena do rukou politických obcí. Vznikaly i nadační fondy, které měly za cíl podporu charitativních institucí a filantropických společností. Tím se vytvářely na státu nezávislé organizace, které dnes nazýváme soukromým sektorem (Matoušek et al., 2012). Na konci 19. století vznikl systém úrazového a nemocenského pojištění, který se postupně rozšiřoval o pojištění invalidní a starobní. Počátkem 20. století se dostávali do těžké situace především dělníci, kteří byli podporováni pouze odbory. V nejhorší situaci se dostávali do chudobinců, kterých bylo v tu dobu kolem 2000 (Matoušek et al., 2013b).

V samostatném Československu se po roce 1918 začala formovat nová sociální politika. Prosadila se idea sociálního občanství neboli státní garance sociálních práv pro všechny. Zřizovatelem sociálních služeb byl stát a služby byly především ústavní. Před druhou světovou válkou se rozšířilo podpůrné družstevnictví dělníků a jiných zaměstnanců s nízkými příjmy. Působily zde národní i mezinárodní charitativní organizace.

Byly zakládány střední a nástavbové vyšší školy vzdělávající sociální pracovníky. Taktéž vznikla profesní organizace sociálních pracovníků (Matoušek et al., 2012).

Matoušek et al. (2013b) se zabývá sociální prací v období socialismu, kdy začal stát řídit všechny druhy sociálních služeb, které dříve organizovaly nestátní subjekty. Reguloval chudobu příjmovým zvýhodňováním, dotováním cen bydlení, potravin a energií i poskytováním bezplatných služeb v oblastech školství, zdravotnictví i sociální oblasti. Díky všeobecné pracovní povinnosti nebylo třeba řešit nezaměstnanost. Charitativní organizace byly zrušeny či sloučeny do Československého červeného kříže. Služby pro znevýhodněné lidi byly poskytovány ústavy sociální péče, jejichž kapacita hrubě nedostačovala. Neústavní sociální služby byly na periferii zájmu vládnoucí komunistické strany. Vzdělání sociálních pracovníků zůstalo na středoškolské úrovni

a bylo orientováno na administrativní činnosti.

### **3.2. Sociální služby**

Kahoun et al. (2013) považuje sociální služby, vedle dávek, za druhou základní formu sociální péče. Zmiňuje i zákon č. 108/2006 Sb., jako pramen platné právní úpravy sociálních služeb.

Malík Holasová (2014) říká, že sociální služby mají za cíl poskytování pomoci sociálně potřebným. Uspokojují měnící se potřeby klientů tak, aby mohli vést plnohodnotný život ve společnosti. Účinnost služeb není dána ziskem, ale obsahovým určením služeb neboli naplněním poslání. Jsou ovlivňovány společenským požadavkem, jako veřejným zájmem. Ten je v kontextu sociální politiky formulován ve smyslu vytváření sociální spravedlnosti. Produkce služeb vzniká na multidimenzionální bázi. Matoušek et al. (2011) ovšem zmiňuje i možnost komerčního poskytování sociálních služeb, na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem.

U sociálních služeb můžeme podle Kahouna et al. (2013) rozlišovat tři základní druhy:

1. Sociální poradenství
2. Služby sociální péče
3. Služby sociální prevence.

Sociální poradenství dále dělí na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

Dále Matoušek et al. (2011) rozlišuje tři základní formy sociálních služeb podle poskytování a to na:

1. Pobytové služby
2. Ambulantní služby
3. Terénní služby.

### **3.2.1. Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Tento zákon podle Čámského (2011) vytvořil prostředí vhodné pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli. Ty by měly být založené na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, individuálním přístupu a začleňování do společnosti. Neopomenutelná je taky snaha klienta o převzetí spoluodpovědnosti při řešení jeho nepříznivé sociální situace. Šrajber (2012) varuje, že klient může propadat falešné iluzi, že se řešení jeho problému se odvíjí výhradně z vnějšku, od aktivit sociálního pracovníka a od systému sociální pomoci, a nikoliv od případných změn osobních postojů nebo životních návyků.

### **3.2.2. Standardy kvality v sociálních službách**

Standardy kvality sociálních služeb jsou zmíněny v § 99 zákona o sociálních službách, kde je uvedeno, že při inspekci sociálních služeb se kvalita ověřuje pomocí standardů. Samotné standardy byly jako příloha č. 2 vyhlášeny prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Nelze na ně však nahlížet pouze jako na nástroj kontroly, ale i na významný zdroj informací pro poskytovatele, kteří jsou díky standardům schopni lépe pochopit samotný zákon o sociálních službách a to, na co se mají při poskytování služeb zaměřit, neboť je to ve standardech celkem podrobně uvedeno (Čámský, 2011).

V oblasti sociálních služeb bylo zavádění standardů sociálních služeb živě diskutováno, neboť vyvstala otázka, zda jsou sociální služby standardizovatelné. Standardy kvality se vždy týkají měřitelných pracovních procesů, ve kterých musí sociální služby dosahovat požadované úrovně profesionálního jednání (Malík Holasová, 2014). Gedeon (2018) se ve svém článku zabývá evolucí v jednání lidí a upozorňuje na potřebu inovovat standardy, přístupy a výzkumné metody v sociálních vědách.

Malík Holasová (2014) říká, že standardy jsou kritéria pro měření vykonané činnosti a hodnocení vykonané práce. V českém prostředí lze použít také slovo norma. Standard musí obsahovat popis toho, čeho se má dosáhnout, do jaké úrovně výkonu, jak se bude

výkon měřit. Je založen na dosažení minimálních požadavků, ne na představě dosahování ideálního přístupu k poskytování služeb.

### **3.3. Sociální pracovník**

Elichová a Sýkorová (2015) udávají, že v zákoně o sociálních službách jsou uvedeny následující předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odborná způsobilost je vymezena v § 110 zákona, jako vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní činnost, sociální politiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku nebo za určitých zákonem vymezených podmínek absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů.

Hlavními výsledky práce sociálních pracovníků nejsou hmotné výrobky, ale především služby osobního charakteru poskytované osobám v nepříznivé sociální situaci. Nejčastěji je vyžadován kontakt tváří v tvář s klientem, který je předmětem služby. Klientovi služba přináší většinou nepřímý užitek, nikoliv hmotné statky (Malík Halasová, 2014).

#### **3.3.1. Kompetence sociálního pracovníka**

Matoušek et al. (2013b) uvádí, že pojem kompetence vznikl z latinského slova *compere*, které lze přeložit jako být schopen něčeho, moci, hodit se či stačit k něčemu. Podle Barskyho (2018) není kompetence výsledek, ale proces. Termín kompetence v sociální práci podle něj obecně naznačuje, že sociální pracovníci by měli mít určitý soubor znalostí, dovedností a vštípené hodnoty, které se ustavičně vyvíjejí.

Matoušek (2013a) označuje kompetence jako funkcionální projev role. Mohou podle něj sloužit jako koordinátoři vzdělávání i supervizi a také jako pomůcky pro poskytovatele sociálních služeb. Podle Barskyho (2018), který klade důraz na respektování kulturních rozdílů, by měli mít sociální pracovníci znalost kultury klienty a být schopni při poskytování služeb uznávat kulturu klienta. Také by neměli zapomenout na rozdíly mezi lidmi a kulturními skupinami.

#### **3.3.2. Etický kodex**

Kodex regulující jednání členů je nutný kvůli možnosti zneužití moci a privilegií (Matoušek et al., 2013a). Oproti tomu Bandit et al. (2015) tvrdí, že etické kodexy

sociální práce mohou nabízet sociálním pracovnícím a pracovníkům důležité vodítko, jak řešit etická dilemata a problémy v každodenní praxi, současně ale poskytují širší rámec uvažování o etických otázkách sociální práce, jako profese. Příčinou je zejména to, že často do konfliktu s anti-diskriminačními a lidskoprávními hodnotami sociálních pracovníků vstupují hodnoty osobní, profesionální, diskurzivní, společenské a také finanční.

Sociální práce vychází ze základních humanistických hodnot a od sociálních pracovníků se očekává, že budou jednat v souladu s etickými východisky profese (Malík Holasová, 2014). Šrajfer (2012) s tímto tvrzením souhlasí a dodává, že etika v sociální práci je jedním z faktorů rozhodujících o její kvalitě. Je nutné ale zohledňovat všechny s tím spojené skutečnosti, mimo jiné kontext proměn etického paradigmatu, úroveň morálního vědomí jednotlivce a morální klima ve společnosti.

S tímto záměrem vznikl i Etický kodex sociálních pracovníků v ČR, který v roce 1995 vytvořila Společnost sociálních pracovníků. Jednalo se tehdy o velmi významný krok deklarující záměr vytvořit pro sociální práci alespoň rámcovou etickou a profesní oporu (Bandit et al., 2015). Malík Holasová (2014) se domnívá, že etická dimenze sociální práce je jednou z jejích základních hodnot, postavenou vedle lidských práv, humanismu a sociální spravedlnosti.

### **3.4. *Lidská práva v sociální práci***

Podle Tomeše (2011) musí vše, co činíme v sociální politice respektovat neodcizitelné právo člověka na svobodu, důstojnost a definovaná lidská práva. Jandejsek (2008) dodává, že sociální práce založená na lidských právech klade důraz na požadavek předefinovat individuální nesnáze na sociální problémy a dosáhnout změny, respektive realizovat lidská práva na osobní, institucionální a kulturní úrovni. Je třeba vyslovit potřeby klientů prostřednictvím lidských práv, také je důležité ukázat na strukturální přesah osobních problémů klientů. Trvalá změna jde dosáhnout stěží, pracujeme-li na problému pouze jako na individuálním problému klienta a opomíjíme jeho kulturní, sociální, náboženskou a jinou podmíněnost. Suslovic (2018) uznává dodržování spravedlnosti jako základní hodnoty v sociální práci. To pro ni znamená snahu o chápání klientů a jejich sociálního kontextu.

Matoušek et al. (2013b) se domnívá, že lidská práva, která považuje za hlavní normou pro praxi sociálního pracovníka, jsou dotčena argumentační nedostatečností. Sociální

pracovník by měl být schopen lidská práva argumentativně podpořit nad rámec deklarácí, které je vymezují. Šrajer (2012) zdůrazňuje hodnotu lidské důstojnosti, která je podle něj v kontextu sociální práce její základ a hodnotový horizont.

## **EMPIRICKÁ ČÁST**

### **4. CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY**

Hlavní cíl empirické části bakalářské práce:

Zjistit, jaká je role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv.

Na základě hlavního cíle jsem stanovila tyto výzkumné otázky:

1. Jakou roli zaujmají sociální pracovníci při ochraně lidských práv.
2. Jaká by měla být role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv z pohledu zaměstnavatele či zřizovatele.

Jako strategii při svém zkoumání použiji kvalitativní výzkum prováděný formou polostrukturovaného rozhovoru.

Výběrovým souborem budou sociální pracovníci a zaměstnavatelé či zřizovatelé v oblasti sociálních služeb z různých zařízení poskytující sociální služby.

Přínosem pro praxi je pohled sociálních pracovníků a zaměstnavatelů v oblasti sociálních služeb na roli sociálních pracovníků při ochraně lidských práv. Případně také znázornění odlišnosti názorů na tuto roli mezi zaměstnavateli a sociálními pracovníky, ale také rozdíly v pohledu na tuto problematiku v kontextu různých sociálních služeb.

## 5. METODIKA PRÁCE

### 5.1. Metodologie výzkumu

Pro výzkum ve své bakalářské práci jsem s ohledem na vybrané téma zvolila kvalitativní šetření. To totiž narušil od kvantitativního přístupu nepracuje s charakteristikami, které lze změřit. Naopak se zaměřuje na komplexní popis a obraz vztahů a aspektů týkajících se daného problému (Reichel, 2009).

Jako metodu sběru dat jsem zvolila kvalitativní dotazování. Jako techniku terénního sběru dat jsem použila polořízený (polostandardizovaný) rozhovor. Ten se podle Reichela (2009) vyznačuje tím, že je připraven soubor témat a dílčích otázek, které ovšem nemají pevné pořadí, čímž je také dán prostor pro případné dotazy či doplňující otázky.

Rozhovory probíhaly na základě otázek, jejichž kostru jsem si připravila předem. Připravenou kostru otázek přikládám k práci (viz. příloha č. 1). Užila jsem otázky otevřené, polootevřené i uzavřené. Uzavřené otázky jsem použila zejména pro získání informací identifikujících službu. Otevřené a polootevřené otázky jsem použila kvůli možnosti rozvíjet odpovědi a myšlenky, jejichž využití jsem čekala u všech respondentů.

Před začátkem všech rozhovorů jsem informanty nechala podepsat informovaný souhlas (viz. příloha č. 2). Také jsem je seznámila se svým výzkumem, cílem a výzkumnou otázkou. Informovala jsem je, že data budou použita pouze pro účely mé bakalářské práce a poskytla informantům prostor na jejich případné doplňující otázky.

Rozhovor jsem se snažila vést v přátelském duchu a připravené otázky pokládat tak, aby jejich pořadí co nejvíce odpovídalo vývoji rozhovoru. Někteří dotazovaní informanti rozvíjeli hlubší zamyšlení nad některými z otázek, které vedly k následnému rozvíjení rozhovoru. Naopak někteří z nich odpovídali vcelku stručně, avšak věcně.

Jeden rozhovor trval přibližně 30-50 minut. Všem informantům jsem se nejprve položila otázku týkající se délky jejich praxe na dané pracovní pozici a také otázku na sociální službu, kterou poskytují. Pořadí dalších otázek jsem ovšem často měnila, abych zachovala plynulost rozhovoru. V průběhu všech rozhovorů jsem položila všechny předem připravené otázky a položila i několik dalších, doplňujících, které se mi v dané situaci zdály prospěšnými pro výzkum. Během rozhovorů jsem se dozvěděla i informace, na které jsem se přímo nezeptala, ale částečně ovlivnily můj výzkum.

Průběh rozhovorů jsem si se souhlasem informantů nahrávala jako zvukovou stopu na mobilní telefon. Rozhovory vedené formou videohovoru jsem zaznamenávala včetně obrazu do svého počítače. Posléze jsem z videa oddělila pouze audio. V průběhu jsem si odpovědi i stručně zaznamenávala a připisovala si k nim doplňující poznámky.

Pro vyhodnocení dat jsem si všechny rozhovory podle zvukové nahrávky doslovně přepsala. K přepisům jsem připojila i své poznámky zaznamenané během rozhovorů. V prepisech jsem si zvýraznila důležitá data a vepsala k nim další vlastní poznámky a připomínky.

### **5.3. Výzkumný soubor**

Informanti byli vybráni podle kritéria zaměstnání v zařízeních poskytující sociální služby v okresech Strakonice, Písek, České Budějovice a Žďár nad Sázavou. Informantů bylo celkem 10, z toho 6 sociálních pracovníků a 4 vedoucí zařízení poskytujících sociální služby.

Většinou se jednalo o informanty pracující v zařízeních poskytujících sociální služby, kde jsem vykonávala svou studijní praxi, či kde pracují moji vysokoškolští kolegové. Díky tomu, že jsem informanty neviděla poprvé, se dokázali snáze otevřít a na mé otázky reagovat bezprostředně a upřímně. Také se snažili mi poskytovanou službu co nejvíce představit a byli si vědomi důležitosti prováděného výzkumu.

Informanty jsem vybrala tak, abych zastoupila vždy alespoň jednoho z každého druhu a formy poskytování sociálních služeb. Podle Kahouna et al. (2013) jsou základními druhy sociálních služeb sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Tyto služby mohou být poskytovány ve třech formách, kterými jsou služby pobytové, služby ambulantní a služby terénní.

### **5.4. Realizace výzkumu**

Rozhovory pro výzkum jsem realizovala na přelomu dubna a května roku 2020. Před dotazováním jsem si připravila okruhy a dílčí otázky pro realizaci výzkumu a splnění cíle praktické části práce. Oslovila jsem celkem 11 sociálních pracovníků a 10 zaměstnavatelů z celkem 10 zařízení poskytujících sociální služby. S výzkumem souhlasilo 6 pracovníků a 4 vedoucí sociálních služeb, poskytujících celkem 8 různých sociálních služeb.

Oslovení vedoucích služeb i sociální pracovníci byli seznámeni s tématem bakalářské práce, důvodem rozhovorů a způsobem jejich využití pro bakalářskou práci. Byli také ujištěni o zachování anonymity a důvěrnosti jejich sdělení.

Se 4 sociálními pracovníky a 3 vedoucími pracovníky jsem rozhovor uskutečnila v jejich kancelářích. S jedním vedoucím a dvěma sociálními pracovníky jsem rozhovor uskutečnila formou videohovoru, kvůli zvýšené opatrnosti z důvodu obav nákazy virovým onemocněním.

Všechny osobní rozhovory jsem uskutečnila na pracovištích respondentů, konkrétně v jejich kancelářích, kde jsme měli soukromí a vyhnuli jsme se rušivým podmínkám.

V případě videohovorů jsem rozhovor uskutečnila ze svého domova a všichni informanti se nacházeli v soukromí svých kancelářích, kdy jejich kolegové byli vyrozuměni o důležitosti nerušení informanta.

### **5.5. *Analýza dat***

Pro vyhodnocení sesbíraných dat byla vybrána zakotvená teorie. Jejím cílem je vybudování teorie za pomoci zvláštního způsobu kódování dat. Kódování slouží k pojmenování pojmů a na abstraktnější úrovni pomáhá vysvětlit či pochopit jistý jev (Drulák et al., 2008). Vybrala jsem si ji, neboť v literatuře není dostatečně popsána změna role sociálního pracovníka v kontextu poskytované služby, ani rozdíl na její pohled mezi sociálním pracovníkem a vedoucím služby.

V zakotvené teorii nepředstavují sběr dat a jejich analýza dvě oddělené fáze. Fáze sběru dat, kódování a psaní poznámek si můžeme představit jako cestu tam a zpět, která je ukončena až poté, co se zdají data teoreticky nasycená (Švaříček a Šed'ová, et al., 2014).

V první fázi jsem použila otevřené kódování, ve kterém má být podle Druláka et al. (2008) badatel otevřený různým interpretacím, které data nabízejí. Jeho součástí je konceptualizace údajů, při které badatel porovnává jevy a snaží se jim dát společné, nebo odlišné označení. Po přepisu každého rozhovoru jsem si pro mě důležité informace kódovala a vizuálně oddělovala od zbytku textu. Kódy jsem tvořila podle četnosti informací a také částečně intuitivně. K podobným kódům jsem přidala souhrnné nadpisy – kategorie.

Druhou fází je axiální kódování, ve kterém jsem pokračovala ve vývoji kategorií. V této fázi je hlavním úkolem spojit kategorie se subkategoriemi. Pro tento účel je používaná forma, která má badateli pomoci s vyjasněním vzájemných vztahů identifikovaných pojmů a identifikovat, jaké pojmy naznačují příčinné podmínky, jev, kontext, intervenující podmínky, strategie jednání a interakce či následky (Drulák et al., 2008). Použila jsem zejména kauzální vztahy a interakce mezi kódy, z čehož samy vyplynuly vazby mezi zvolenými kódy a kategoriemi.

V poslední fázi, tedy selektivním kódování, je nejdůležitějším krokem vytvoření obrazu reality, který je zakotvený. Je nutné vytvořit jádro příběhu a rozhodnout, která či které jsou centrální kategorie studie (Drulák et al., 2008). Tyto kategorie jsem stanovila na závěr svého výzkumu. Je možné je považovat za souhrnný výsledek výzkumu.

Získaná data a výsledky jsem zpracovala do grafických schémat a tabulek, z důvodu lepší přehlednosti (Reichel, 2009).

## 6. VÝSLEDKY VÝZKUMU

V této kapitole shrnu výsledky polostrukturovaných rozhovorů, které jsem uskutečnila s informanty, tedy sociálními pracovníky a vedoucími pracovníky sociálních služeb.

### 6.1. Výsledky rozhovorů s informanty

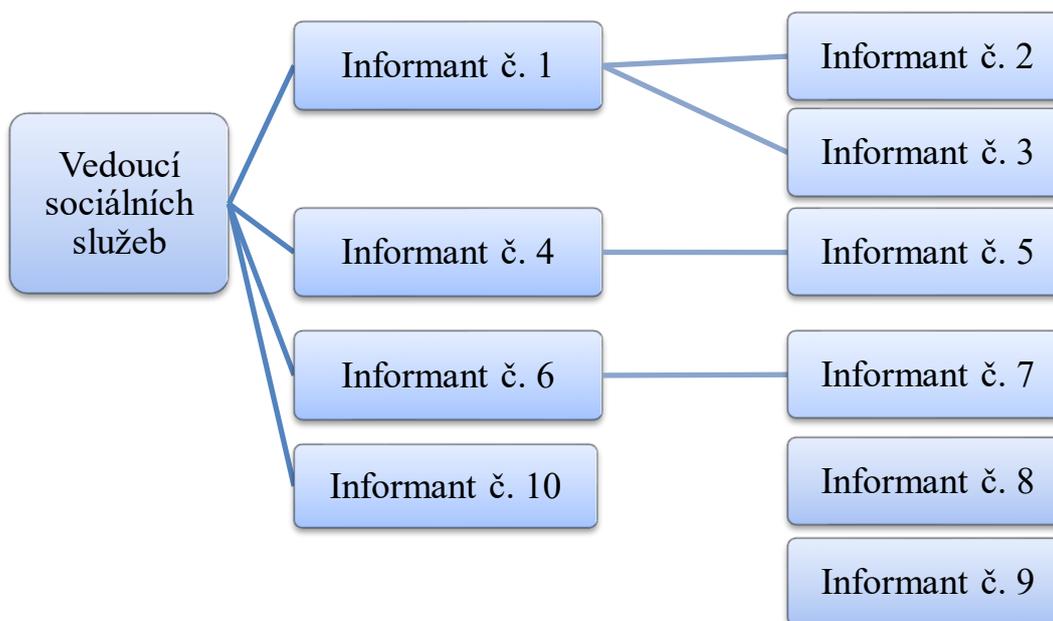
Na počátku každého z rozhovorů jsem nejprve zjišťovala obecné informace o informantech. Rozhovory jsem uskutečnila s vedoucími pracovníky sociálních služeb a se sociálními pracovníky. Dotázala jsem se na jejich pracovní pozici, délku pracovního poměru v konkrétním zařízení a celkovou délku jejich praxe. Také jsem zjišťovala informace týkající se zařízení, ve kterém pracují a sociální služby, kterou svým klientům poskytují. Sem spadají odpovědi na délku fungování zařízení, cílovou skupinu klientů, druh a forma sociální služby.

Tabulka č. 1: Základní údaje o informantech

Informant	Pracovní pozice	Délka pracovního poměru	Délka praxe (celkem)	Sociální služba
Informant č. 1	Vedoucí sociální služby	5 let	8 let	Kontaktní centrum a terénní program
Informant č. 2	Sociální pracovník	9 let	12 let	Terénní program
Informant č. 3	Sociální pracovník	3 roky	4 roky	Kontaktní centrum
Informant č. 4	Vedoucí sociální služby	6 let	12 let	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Informant č. 5	Sociální pracovník	1 rok	1 rok	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Informant č. 6	Vedoucí sociální služby	4 roky	10 let	Poradna pro nelátkové závislosti
Informant č. 7	Sociální pracovník	1 rok	1 rok	Poradna pro nelátkové závislosti
Informant č. 8	Sociální pracovník	10 let	6 let	Pečovatelská služba

Informant č. 9	Sociální pracovník	9 měsíců	9 měsíců	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
Informant č. 10	Vedoucí sociální služby	5 let	13 let	Chráněné bydlení

Zdroj: Vlastní výzkum



Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 1: Schéma informanti

Informanti č. 1, č. 4, č. 6 a č. 10 pracují jako vedoucí zařízení poskytujících sociální služby. Informant č. 1 vede jedno zařízení, které ale zároveň poskytuje dvě sociální služby. Za každou z těchto dvou sociálních služeb mi odpovídal jiný sociální pracovník. Informant č. 10 má pracovní úvazek rozdělený na dvě části. Z první poloviny jako vedoucí služby a z druhé poloviny jako sociální pracovník. Požádala jsem ho, aby v průběhu šetření odpovídal z pozice vedoucího sociální služby. Informanti č. 8 a č. 9 jsou sociální pracovníci. Vedoucí sociálních služeb ze stejných zařízení jako informanti č. 8 a č. 9 se z časových důvodů odmítli podílet na výzkumu.

V tabulce č. 2 jsou uvedeny základní informace o zařízeních poskytujících sociální služby. Pro lepší přehlednost jsem uvedla k sociálním službám i čísla informantů, kteří v dané službě pracují. Cílovou skupinu jsem popsala slovy informantů.

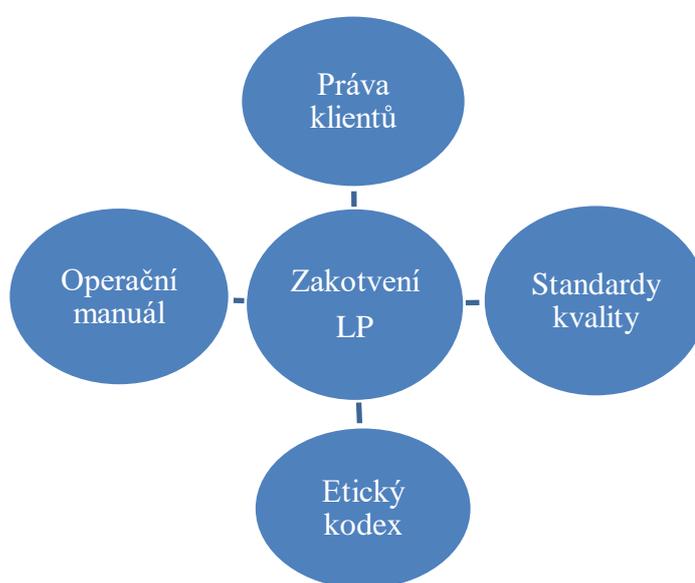
Tabulka č. 2: Poskytované služby

Informant	Sociální služba	Služba poskytována od roku	Cílová skupina	Forma soc. služby	Druh soc. služby
Č. 1	Kontaktní centrum a terénní program	1997	Nitrožilní uživatelé drog	Ambulantní, terénní	X
Č. 2	Terénní program	1997	Nitrožilní uživatelé drog	Terénní	Sociální prevence
Č. 3	Kontaktní centrum	2007	Nitrožilní uživatelé drog	Ambulantní	Sociální prevence
Č. 4 a 5	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	2013	Děti a mládež od 12 do 26 let	Ambulantní	Sociální prevence
Č. 6 a 7	Poradna pro nelátkové závislosti	2018	Hráči a sázkaři, osoby závislé na internetu	Ambulantní	Odborné sociální poradenství
Č. 8	Pečovatelská služba	2013	Osoby se sníženou soběstačností, rodiny s dětmi	Ambulantní, terénní	Sociální péče
Č. 9	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	2016	Děti a mládež, ohrožené rodiny	Ambulantní, terénní	Sociální prevence
Č. 10	Chráněné bydlení	1999	Osoby s kombinovaným postižením	Pobytová	Sociální péče

Zdroj: Vlastní výzkum

Informantů jsem se ptala na jejich orientaci v lidských právech. Žádný z nich mi neodpověděl, že by se v nich neorientoval. Informanti č. 5 a č. 10 se shodují, že se v problematice celkem orientují. Informant č. 5 ještě dodává: „*Pokud si v nějakém ohledu nejsem jistá, dokážu si informace bez větších problémů zjistit.*“ Informanti č. 1 a č. 3 jsou si svými znalostmi jistí. Informant č. 3 říká: „*Základní lidská práva samozřejmě znám. Poprvé jsem se s problematikou jejich dodržování setkala už na seminářích během studia.*“

V další části rozhovorů jsem se zaměřila na zakotvení lidských práv v konkrétním dokumentu vnitřních předpisů služby. Informant č. 7 odpověděl: „*Lidská práva jsou u nás zakotvena v Operačním manuálu. Každý nový zaměstnanec je s ním seznámen a máme ho v kanceláři, abychom mohli kdykoli nahlédnout. Navíc jeho živou verzi máme nasdílenou v počítači a můžeme tak vidět i poslední úpravy, které tam náš vedoucí udělal.*“ Informanti č. 5 a č. 6 by lidská práva hledali taktéž v Operačním manuálu služby. Informant č. 5 říká: „*Nějaká zmínka o nich bude pravděpodobně i v Etickém kodexu služby.*“ Informant č. 2 zmiňuje standardy kvality sociálních služeb, podle nichž je vypracován Technicko – operační manuál, jímž se řídí.



Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 2: Zakotvení lidských práv v dokumentu služby

Vedoucích pracovníků sociálních služeb jsem se navíc ptala, jak často dokumenty týkající se ochrany lidských práv aktualizují. Z odpovědí všech informantů vyplynulo, že k aktualizaci dochází pravidelně. Například informant č. 6 uvedl: „*Pokaždé, když se v zařízení zabýváme nějakou situací dotýkajících se lidských práv, aktualizují poté Operační manuál tím, že do něj doplním konkrétní situaci a způsob jejího řešení.*“ Informant č. 4 říká: „*Operační manuál aktualizují minimálně jedenkrát za půl roku. Jsou to ale jen drobné úpravy.*“

Během rozhovorů jsem se informantů dotázala, které lidské právo je podle nich v jimi poskytované sociální službě stěžejní. Informant č. 7 odpověděl: „*Určitě ochrana soukromí spolu s dalšími právy, jako je osobní svoboda, rovný přístup, lidská důstojnost*

a bezpečí.“ Informant č. 9 také zdůraznil ochranu soukromí: „*Nejdůležitější je podle mě ochrana soukromí klientů a právo klienta na rovný přístup.*“ Totožně odpovídal i informant č. 10. Informant č. 2 udává, že: „*Jelikož poskytujeme anonymní sociální službu, což i klientům často zdůrazňujeme, musíme klást veliký důraz na ochranu soukromí klientů.*“

Informant č. 1 a č. 8 shodně označili všechna práva jako stěžejní. Informant č. 8 říká: „*Podle mě jsou všechna lidská práva stejně důležitá a na jejich dodržování musíme tedy klást stejný důraz.*“ Informant č. 6 jako jediný uvedl konkrétní články LZPS: „*Naše služby se dotýkají článků 11 a 13 LZPS, neboť poskytujeme poradenství v oblasti majetkových a finančních práv, zejména klientům, kteří se potýkají s dluhy či exekucemi.*“

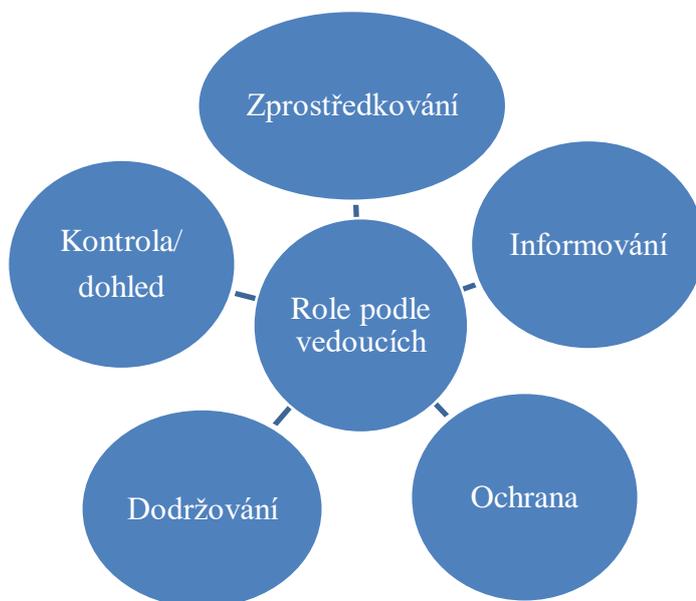


Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 3: Stěžejní lidská práva podle informantů

Vedoucím pracovníkům jsem položila otázku, jakou roli by měl mít podle jejich názoru sociální pracovník obecně, při ochraně lidských práv. Následně jsem se zeptala, jakou roli má konkrétně v jím poskytované sociální službě. Ve všech případech byly obě odpovědi téměř totožné. Informant č. 6 uvedl: „*Měl by být schopen upozornit na jejich porušení a být nápomocný v řešení, nebo zprostředkování řešení vzniklého problému.*“ Informant č. 10 se domnívá, že by měl dbát na dohled při dodržování práv klientů a zasáhnout, pokud dochází k jejich porušování.

Informant č. 4 zase zmiňuje seznamování klientů s lidskými právy: „Snažíme se podpořit získávání znalostí klientů o lidských právech. Ne ale v takovéto surové podobě. My s nimi prostě v rámci situačních intervencí probíráme to, že věci, které řeší, mohou mít kořeny v něčem, o čem slyšeli, ale nedokázali to pojmenovat, tedy například v Listině základních práv a svobod.“



Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 4: Role SP podle vedoucích pracovníků sociálních služeb

Na tytéž otázky – tedy, jaká by měla být role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv a jaká ve skutečnosti je v konkrétním zařízení – jsem se zeptala i sociálních pracovníků. Podle informanta č. 7 by měl zastat roli poradce, obhájce a ochránce lidských práv. Na druhou z uvedených otázek odpověděl: „V našem zařízení má roli ochránce a průvodce, kdy klientovi pomáhá s řešením daného problému.“

Informant č. 2 zase uvedl: „U nás ve službě se setkáváme s tím, že je třeba klienta podpořit a pomoci mu hájit jeho práva. Také se je snažíme informovat o lidských právech, aby je uměli hájit. Také se snažíme klienty motivovat v tom, aby oni sami neporušovali lidská práva ostatních.“ Informant č. 3 jako jednu z rolí sociálního pracovníka v kontaktním centru uvádí dohled nad rovným přístupem, kdy pracovník doprovází klienta například na úřad, nebo na jiná místa, kde se mohou dočkat bezpráví.

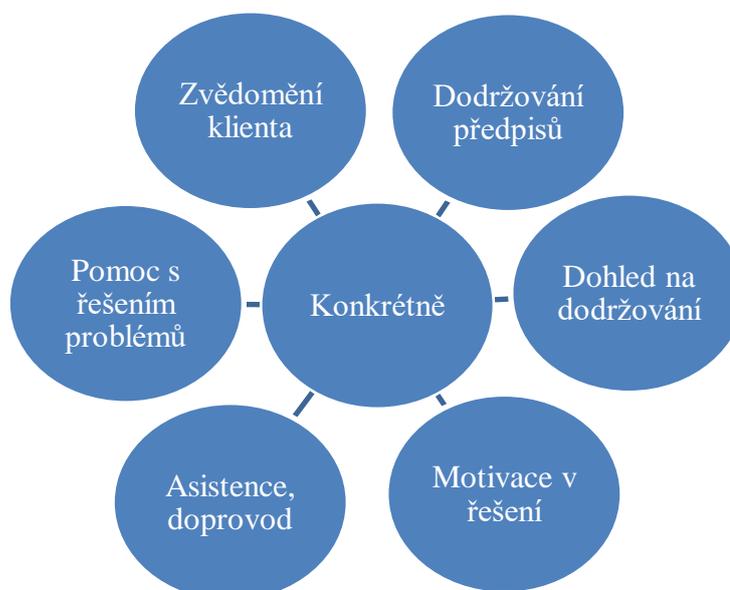
Informant č. 8 se domnívá, že sociální pracovník by měl být „Rádcem, poradcem a garantem pro lidská práva svých klientů.“ Jako svou roli při práci v pečovatelské

službě uvedl: „Jsem taková garantka. Klienti se na mě obracejí se stížnostmi na jiné osoby, které podle jejich názoru porušují jejich práva. A chtějí po mně, abych to vyřešila. Často musím situaci řešit za pomoci své vedoucí, protože sama nevím, co na to říct a jak tu stížnost vlastně řešit. Vlastně ještě nikdy to porušení lidských práv nebylo.“



Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 5: Role podle sociálních pracovníků obecně



Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 6: Role podle sociálních pracovníků v konkrétní službě

Během rozhovorů jsem zjišťovala, jak sociální pracovníci poznají, že jsou lidská práva jejich klientů porušována. Informant č. 9 uvedl: „*Spoléhám na dobrý vztah s klienty, kteří s námi mluví téměř o všem, co zažívají a o všech příkořích, která musí zvládnout. Odpovídám tedy, že díky komunikaci s klienty.*“ Také informant č. 7 spoléhá na komunikaci a přínos hloubky rozhovorů s klienty.

Informant č. 5 zase sleduje interakce mezi klienty: „*Nejvíc poznám pozorováním klientů na klubu. Všímám si, jak spolu klienti komunikují, jakou mají náladu a jak se k sobě chovají.*“ Informant č. 3 klade důraz na komunikaci pracovního týmu: „*Je to těžké. U nás je to hodně o spolupráci v týmu. Pokud má některý pracovník pocit, že je něco špatně, hodně o tom diskutujeme a díváme se na situaci z různých pohledů. Dalším nástrojem jsou i týmové supervize, kde se právy klientů zabýváme poměrně často.*“



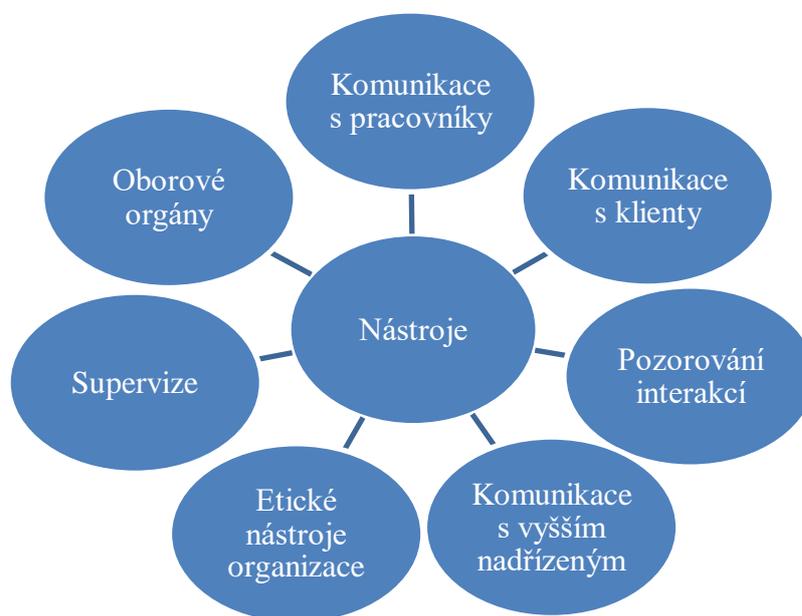
Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 7: Rozpoznání nedodržování lidských práv podle SP

Informantům vedoucím zařízení sociálních služeb jsem položila otázku, jaké mají nástroje ke kontrole sociálních pracovníků v oblasti lidských práv. Při té příležitosti jsem zjišťovala i to, zda se ve své službě někdy setkali s tím, aby sociální pracovník lidská práva nedodržoval. Informant č. 6 odpověděl: „*Slouží k tomu nástroje jako supervize a prostřednictvím vedoucího také etické nástroje organizace, případně*

*oborové orgány. S tím, aby sociální pracovník jednal v rozporu s lidskými právy jsem se nesešel za dobu celé své praxe.“*

Ani ostatní informanti se doposud nesešli s tím, aby se chování sociálního pracovníka ocitlo v rozporu s lidskými právy. Informant č. 1 mluví o komunikaci v týmu jako o nástroji kontroly: „*Jsem v každodenním kontaktu s pracovníky i s klienty a tuto interakci považuju i za dohled nad pracovníky.*“ Informant č. 10, který pracuje současně jako sociální pracovník i jako vedoucí sociální služby, považuje za nástroj kontroly komunikaci s ředitelem zařízení.



Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 8: Nástroje kontroly dodržování lidských práv

## **6.2. Kategorie a jejich vztahy**

### **6.2.1. Kategorie: Zakotvení**

Z této kategorie vyplynulo, že zakotvení pokynů týkajících se ochrany lidských práv je v různých službách zakotveno v různých dokumentech. Nicméně všichni informanti s nimi byli seznámeni a věděli, kde by pokyny v případě potřeby našli. Všichni vedoucí služeb odpověděli, že tyto dokumenty pravidelně aktualizují.

Kódy:

- Práva klientů
- Operační manuál
- Etický kodex
- Standardy kvality

### **6.2.2. Kategorie: Stěžejní lidská práva**

V této kategorii došlo ke střetu různých názorů. Každý informant považoval za stěžejní pro konkrétní službu jiná práva. Informanti, kteří pracují ve stejných zařízeních poskytující sociální služby se v jejich názorech zpravidla shodli. Někteří z informantů přisuzují všem lidským právům stejnou váhu a žádné neberou jako stěžejní pro provoz sociální služby.

Kódy:

- Všechna
- Majetková a finanční
- Ochrana soukromí
- Bezpečí a důstojnost
- Rovný přístup

### **6.2.3. Kategorie: Role podle vedoucích**

V této kategorii vedoucí pracovníci sociálních služeb popisovali, jakou roli by má podle nich sociální pracovník, v jejich zařízení poskytujícím sociální služby, při ochraně lidských práv. Názory byly velmi různorodé, ale v nějakých oblastech se vedoucí shodli ať už mezi sebou, tak i s názory sociálních pracovníků.

Kódy:

- Dohled a kontrola
- Informování
- Ochrana
- Dodržování
- Zprostředkování

#### **6.2.4. Kategorie: Obecné role podle sociálních pracovníků**

V této kategorii sociální pracovníci popisovali obecnou roli, kterou by měli mít sociální pracovníci při ochraně lidských práv. Dozvěděla jsem se mnoho různých pohledů na tuto roli.

Kódy:

- Informování klientů
- Pomoc s hájením
- Dohled na dodržování
- Zásah při porušení
- Uplatňování práv klientů
- Ochrana práv

#### **6.2.5. Kategorie: Konkrétní role podle sociálních pracovníků**

Sociální pracovníci popsali, jakou roli aktuálně při své práci zastávají při ochraně lidských práv. Jmenovali i několik konkrétních nástrojů, jak tuto roli zastávají.

Kódy:

- Dodržování předpisů
- Dohled na dodržování
- Motivace v řešení
- Asistence a doprovod
- Pomoc s řešením
- Zvědomění klienta

#### **6.2.6. Kategorie: Rozpoznání dodržování**

Sociální pracovníci mi odpovídali na otázku, jak poznají, nebo by poznali, že u klienta nejsou dodržována lidská práva. Odpovědi se týkaly buď vztahu mezi pracovníkem a klientem, nebo oblasti týmové spolupráce, kde s kolegy komunikují ohledně dodržování lidských práv, či sdílejí nové postřehy a znalosti.

Kódy:

- Pozorování
- Rozhovor
- Přímé sdělení
- Diskuze a supervize
- Nové znalosti

#### **6.2.7. Kategorie: Nástroje kontroly**

Vedoucím pracovníkům sociálních služeb jsem položila otázku týkající se kontroly sociálních pracovníků při ochraně lidských práv. Vedoucí mi popsali konkrétní nástroje kontroly, které používají, ale i teoretické možnosti. Žádný z nich se neseťkal s tím, že by sociální pracovník jakýmkoli způsobem porušoval lidská práva.

Kódy:

- Komunikace s pracovníky
- Komunikace s klienty
- Pozorování interakcí
- Komunikace s vyšším nadřízeným
- Etické nástroje organizace
- Supervize
- Odborové orgány

### **6.3. Shrnutí výsledků**

Odpověď na výzkumnou otázku č. 1, tedy „*Jakou roli zaujímají sociální pracovníci při ochraně lidských práv*“ je možné odvodit z kategorií Obecné role podle sociálních pracovníků a Konkrétní role podle sociálních pracovníků. Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovník by měl mít, co se týče lidských práv, roli kontrolní, informační, ochrannou a také by měl na jejich dodržování dohlížet. Měl by dokázat při porušování

lidských práv vhodně zasáhnout a uplatňovat práva svých klientů. Klientům by měl také pomáhat s jejich hájením. Konkrétně by měl dodržovat předpisy a motivovat klienty v řešení jejich problémů týkajících se lidských práv.

Výzkumná otázka č. 2 ve znění „*Jaká by měla být role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv z pohledu zaměstnavatele či zřizovatele*“ je zodpovězená v kategorii Role podle vedoucích. Vedoucí pracovníci zařízení poskytujících sociální služby se se sociálními pracovníky shodli v roli kontrolní, ochranné a informační. Také se ztotožnili s tím, že by měl mít sociální pracovník nad lidskými právy dohled. Navíc tyto role doplnili o zprostředkování práv klientům sociálním pracovníkem a o dohled na dodržování lidských práv klientů i klienty. K tomu je nutné, aby sociální pracovníci dodržování či nedodržování lidských práv rozeznali.

Ve schématu na obrázku č. 9 jsem znázornila kategorie s jejich hlavními kódy a následně zaznamenala vztahy mezi nimi.

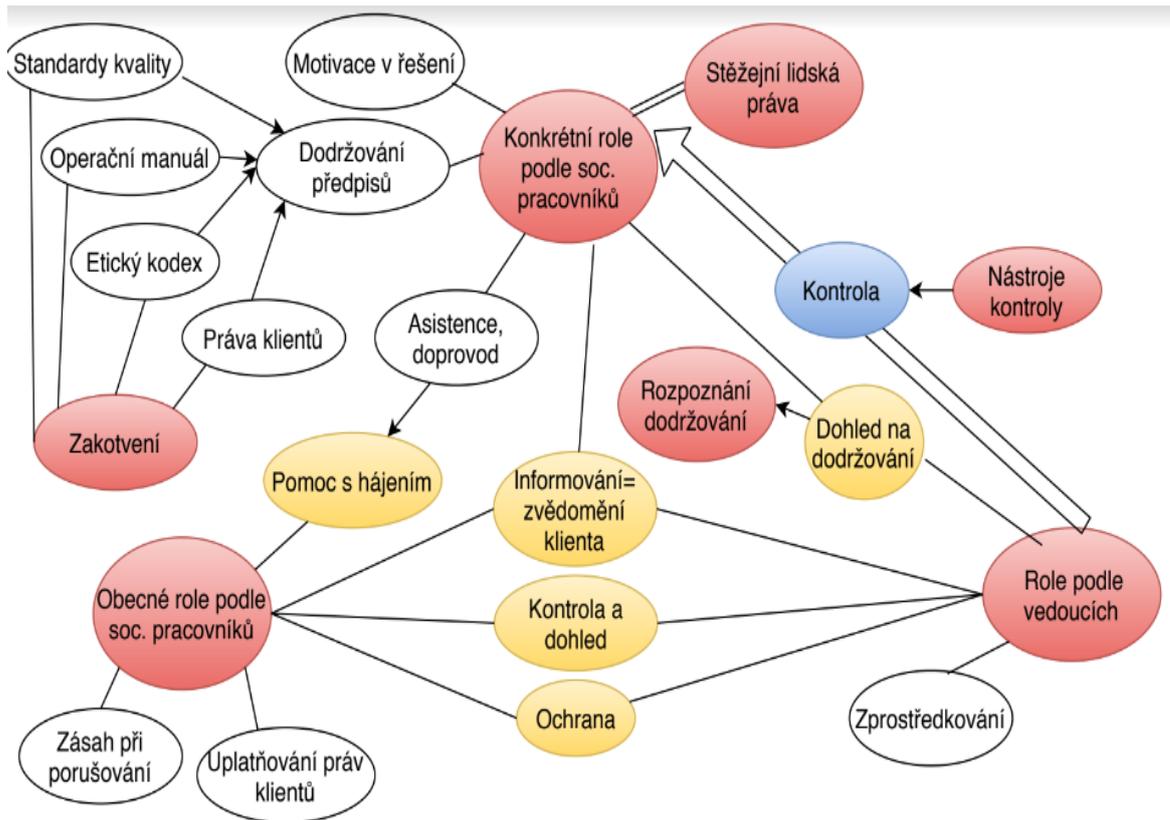
Ze schématu je čitelné, které kódy se opakují ve více kategoriích i to, které se vyskytují pouze v jedné z nich. Kategorie jsou označeny červenou barvou. Kódy, které se shodují pro více kategorií, jsou kvůli přehlednosti označeny žlutou barvou.

Protože při rozhovorech nedošlo k velkým odlišnostem v odpovědích informantů, nebyla jsem nucena značit komparativní vztahy.

Černé čáry bez šipek znázorňují příslušnost kódu ke kategorii. Černými šípkami jsem znázornila nástroje podmiňující kategorie, kdy šipka směřuje směrem od nástroje ke kategorii. Jedinou výjimkou je kód Dohled na dodržování, jehož nástrojem je kategorie Rozpoznání dodržování.

Modrou barvou jsem označila kategorii Kontrola, neboť jde o zvláštní kategorii mezi vedoucími a sociálními pracovníky. Dvojitou šípkou jsem znázornila to, že jde o kontrolu sociálních pracovníků směrem od vedoucích služeb.

Dvojitou čarou jsem označila kategorii Stěžejní lidská práva, která znázorňuje ovlivnění kategorie Konkrétní role podle sociálních pracovníků.



Zdroj: Vlastní výzkum

Obrázek č. 9: Schéma kategorie a jejich vztahy

## 7. DISKUSE

Cílem praktické části této práce bylo zjistit, jaká je role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv. Na své výzkumné otázky jsem hledala odpověď pomocí kvalitativního výzkumu. Použila jsem metodu kvalitativního dotazování, pomocí polostandardizovaného rozhovoru. Podle Matouška et al. (2011) vzbuzuje kvalitativní výzkum v informantech více obranných reakcí, než šetření kvantitativní, ale i přesto se mi podařilo získat odpovědi 10 informantů z různých zařízení poskytujících sociální služby. Jednalo se o sociální služby poskytující různé druhy i formy sociálních služeb.

Kahoun et al. (2013) zmiňuje pramen platné právní úpravy sociálních služeb, tedy zákon č. 108/2006 Sb., za jehož pomoci jsem informanty oslovovala tak, abych rozhovory uskutečnila se zařízeními poskytujícími různé druhy a formy sociálních služeb. Celkem informanti poskytovali v pěti případech ambulantní, ve třech případech zároveň ambulantní a terénní, v jednom případě terénní a v jednom případě pobytovou formu služby. Podle druhu poskytování sociální služby byli informanti zastoupeni šesti poskytujícími sociální prevencí, dvěma poskytujícími odborné sociální poradenství a dvěma poskytujícími sociální péčí. Podle Tomeše (2010) jsou sociální služby náhradou či doplňkem peněžních dávek, jejich funkce ale může být efektivnější.

Analýza rozhovorů s následným kódováním a kategorizací pro mě byla velmi složitá a časově náročná. Znázornit vztahy mezi kategoriemi graficky ovšem velmi pomohlo s přehledností i samotným smyslem zkoumání. To vysvětlují Švaříček a Šed'ová et al. (2014), podle nichž je grafické znázornění způsobem, jak získaná data zobecnit a abstrahovat. Proto považuji výběr zakotvené teorie za smysluplný.

Před uskutečněním samotného šetření jsem očekávala, že sociální pracovník bude mít různé role a ty že budou vázány zejména na cílovou skupinu poskytované služby. To se částečně potvrdilo. Z výsledků vyplynulo, že sociální pracovník může mít při ochraně lidských práv mnoho rolí. Tím jsem se shodla s názorem Vrtiškové (2010), podle níž sociální pracovník zastává více prolínajících se a doplňujících se rolí. Odlišný pohled na jeho roli mají vedoucí zařízení poskytujících sociální služby, ale i sami sociální pracovníci poskytující různé sociální služby. Nicméně pohled na roli sociálního pracovníka byl pokaždé totožný, jednalo-li se o sociálního pracovníka a vedoucího služby ze stejného zařízení. Úlehla (2005) poukazuje na rozličnost názorů v různých profesích způsobenou odlišnými názory na svět a lidi. Tím by se daly tyto odlišnosti

v postojích odůvodnit, neboť v každém zařízení pracují zaměstnanci s jinou klientelou, se kterou mají odlišné zkušenosti.

V bakalářské práci byly stanoveny 2 výzkumné otázky, přičemž výzkumná otázka č. 1 má znění: „*Jakou roli zaujímají sociální pracovníci při ochraně lidských práv.*“ Informanti nejčastěji uvedli to, že by měl mít sociální pracovník roli informační a ochrannou. Klienta by měl informovat o lidských právech, ve smyslu jejich dodržování a řešení, pokud dochází k jejich porušování. Porušování lidských práv je možné pojmut jako nepříznivá životní situace, jejíž řešení je podle Hanuše (2007) posláním sociálních pracovníků.

Dále informanti zmiňovali nutný zásah v situaci, kdy jsou lidská práva klientů porušována. Tím se shodují s principy přístupu orientovaného na klienta, podle Kubalčikové (2009), která uvádí, že sociální pracovník není pouze tím, kdo hájí zájmy klienta, ale také tím, kdo mu pomáhá vyjadřovat a prosazovat vlastní zájmy. Tato role souvisí i s uplatňováním práv klientů. Informanti také mluvili o nezbytnosti dodržování vnitřních předpisů služby. Tím podpořili názor Matouška et al. (2013a), který sociálního pracovníka popisuje jako osobu pohybující se v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Někteří z nich dále popsali nástroje ochrany lidských práv klientů jejich služby, jako třeba doprovod klientů. Tuto činnost považuje Musil (2008) za aktivistické pojetí sociální práce, kdy sociální pracovník pomáhá klientům čelit sociálním nerovnostem tím, že jejich jménem obhajuje zájmy diskriminovaných lidí, nebo podporuje jejich schopnost prosazovat jejich zájmy jejich vlastními silami. Jako jednu z dalších svých rolí popsali sociální pracovníci motivaci klientů při řešení potíží týkajících se lidských práv. To podporuje Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR (2006), podle nějž má sociální pracovník podporovat své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

Kvůli četnosti odpovědí na dodržování vnitřních pravidel jsem do svého výzkumu zahrnula i část týkající se jejich zakotvení. V této kategorii informanti popisovali, v jakých konkrétních dokumentech služby byli seznámeni s problematikou dodržování lidských práv na pracovišti. Úlehla (2005) ale upozorňuje, že toto zakotvení dodržování lidských práv na pracovišti je pouze nahlédnutím do problematiky a zjednodušeným modelem. Vedoucím pracovníkům jsem položila otázku, jak často tento pramen aktualizují a ve všech případech mi informanti odpověděli, že pravidelně, minimálně

však jedenkrát za půl roku. Dva z informantů uvedli, že tuto činnost považují za jednu z nejdůležitějších činností své práce. Poskytují tím podle jejich názoru rámec práce sociálních pracovníků, které v zařízení zaměstnávají. Důležitost aktualizace standardů a přístupů v sociálních vědách zdůrazňuje i Gedeon (2018) ve svém článku.

Sociálním pracovníkům jsem položila otázku, jak u svého klienta rozpoznají nedodržování lidských práv. Tři získané odpovědi patřily mezi metody používané při přímé interakci s klientem, tedy pozorování, přímé sdělení klienta a rozhovor s klientem. Podle Etického kodexu (2006) se má sociální pracovník zajímat o rozpoznání všech aspektů života klienta, a to bez přímých interakcí není možné.

Dále informanti uvedli jako možný nástroj diskuzi s kolegy, či supervizi. Tuto odpověď odůvodnili získáváním pohledu jiných osob, které mohou mít jiný názor na to, zda se jedná či nejedná o porušování lidských práv. Poslední získanou odpovědí bylo získání nových informací, kdy pracovníci získají nové znalosti a určité skutky začnou nově považovat za porušení lidských práv. Kubalčíková (2009) poukazuje na nutnou alokaci zdrojů vedenou zájmem o získání dostatku prostředků k podpoře úsilí klientů, na což informanti poukázali.

Druhá výzkumná otázka zní: „*Jaká by měla být role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv z pohledu zaměstnavatele či zřizovatele.*“ Při zjišťování odpovědi na tuto otázku jsem oslovila vedoucí pracovníky zařízení poskytujících sociální služby. Jejich odpovědi se shodly s informanty z řad sociálních pracovníků v oblastech informování klientů a ochraně lidských práv. Ochrana lidských práv sociálním pracovníkem je uvedena i v Etickém kodexu (2006). Také shodně se sociálními pracovníky uvedli, že by měl mít sociální pracovník nad lidskými právy klientů dohled a kontrolovat jejich dodržování. I přesto mě ale shoda mezi vedoucími služeb a sociálními pracovníky zaskočila. Očekávala jsem alespoň částečně odlišné názory, k čemuž ovšem nedošlo. Vedoucí pracovníci pouze potvrdili a rozšířili pohled na roli sociálních pracovníků.

Podle informantů by měli sociální pracovníci klientům navíc lidská práva zprostředkovávat a dohlížet na jejich dodržování. Při zkoumání toho, jakou roli zastávají sociální pracovníci, konkrétně při ochraně lidských práv v daném zařízení, odpovídali informanti, vedoucí sociálních služeb, shodně s odpovědí na obecnou roli sociálních pracovníků při ochraně lidských práv.

Jev, kdy se sociální pracovníci shodují se svými zaměstnavateli v názoru na jejich roli při ochraně lidských práv, je podle mého názoru velmi pozitivní, neboť je zřejmé, že v pracovních týmech panuje jednota a i vedoucí pracovníci jsou dobře informováni o činnostech sociálních pracovníků. Je ovšem i zakotven v Etickém kodexu (2006) podle nějž se mají pracovníci spolupodílet na vytváření podmínek v zaměstnání, jež budou posléze přijímat a uplatňovat.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci musí mít při ochraně lidských práv roli pomocnou i kontrolní. Jejich naplnění a balancování mezi nimi považují Janebová a Musil (2007) za nutnou součást sociální práce potřebnou ke zlepšování kvality lidského života a rozvoje potenciálu jedince.

Dobrá dojem také vyvolalo zjištění, že ačkoli mají vedoucí pracovníci zařízení nástroje kontroly dodržování lidských práv sociálními pracovníky, mají v sociální pracovníky evidentně velkou důvěru. Z odpovědí je zřejmé, že využívají spíše neformální kontrolu za pomoci rozhovorů s pracovníky či klienty, někteří z nich ovšem uvedli i možné nástroje u vyšších instancí, než je zařízení sociálních služeb. Vedoucí pracovníci zmínili jako nástroj kontroly například supervizi. Ta byla uvedena i sociálními pracovníky, ovšem ne jako kontrola, ale jako nástroj rozpoznání nedodržování práv u klientů. V Etickém kodexu (2006) je uvedeno, že pracovníci mají možnost etické problémy diskutovat i se samotnou stranou, již se týkají. Konkrétně tuto možnost žádný z informantů nezmínil, je možné ji ovšem vidět v odpovědi týkající se zjištění nedodržování lidských práv při rozhovoru s klientem. Žádný z informantů na pozici vedoucího sociální služby se po dobu své praxe neseťkal s tím, že by byla lidská práva sociálními pracovníky porušována či zneužívána.

Ačkoli jsem otázky, které právo je v dané službě podle informantů stěžejní, nepřikládala velký význam, zjistila jsem, že se pohled na důležitost se skrze poskytované služby dost mění. Očekávala jsem, že většina informantů bude toho názoru, že mají všechna práva stejnou důležitost. Tak ovšem odpověděli pouze dva informanti. Nejčastější odpovědí bylo právo na ochranu soukromí zmíněné hlavně v souvislosti s anonymitou poskytovaných služeb celkem šesti informanty. Oproti tomu Šrajter (2012) považuje za základ sociální práce hodnotu lidské důstojnosti.

Při provádění výzkumu jsem se setkala s velkou ochotou informantů, kteří dokázali otevřeně sdílet svůj názor na roli sociálních pracovníků, ale i konkrétní role, které

zastává v daném zařízení. Většina informantů se v dané tématice evidentně dobře orientovala, což je ale možné přisoudit tomu, že byli předem o daném tématu informováni a měli prostor na dohledání informací. O orientaci sociálních pracovníků v lidských právech polemizují, neboť podle Matouška et al. (2013b) jsou lidská práva v praxi sociálních pracovníků dotčena argumentační nedostatečností a sociální pracovník by být schopen lidská práva argumentativně podpořit nad rámec deklarácí, které je vymezují. S tím jsem se u žádného ze sociálních pracovníků nesetkala, ovšem u rozhovorů s vedoucími sociálních služeb jsem nabyla dojmu, že tuto schopnost mají.

Celý výzkum prokázal stěžejnost ochrany lidských práv ve všech sociálních službách. Role sociálních pracovníků v této problematice jsou sice podobné, ale napříč různými druhy zařízení poskytujícími sociální služby se liší. Tyto odlišnosti jsou vázány na různé cílové skupiny klientů a také na druh poskytované sociální služby. Díky této práci jsem se lépe zorientovala v problematice ochrany a dodržování lidských práv. Různé úhly pohledu informantů na tuto oblast mi rozšířily obzory ohledně problematiky dodržování lidských práv v kontextu různých zařízení. Výzkum potvrdil mé poznatky získané z literatury ohledně pestrosti rolí, které mohou sociální pracovníci zastávat a naplnila jsem cíl své práce, tedy: *„Zjistit, jaká je role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv“*.

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo: „Zjistit, jaká je role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv“. Na základě tohoto cíle jsem stanovila dvě výzkumné otázky: „Jakou roli zaujímají sociální pracovníci při ochraně lidských práv“ a „Jaká by měla být role sociálního pracovníka při ochraně lidských práv z pohledu zaměstnavatele či zřizovatele“. Práce je rozdělena na dvě části. V teoretické části jsem pomocí literatury a odborných zdrojů shrnula informace vyplývající ze základních pojmů. Zaměřila jsem se na pojmy lidská práva, role a sociální práce, které se v mé práci prolínají. V praktické části jsem ve výzkumu ověřovala poznatky zjištěné z literatury.

Pro výzkum jsem zvolila kvalitativní přístup. Data jsem sbírala metodou kvalitativního dotazování za použití polostandardizovaného rozhovoru. Pro vyhodnocení dat jsem použila zakotvenou teorii. Informanty jsem vybírala tak, aby poskytovali různé druhy sociálních služeb. Tím jsem chtěla dosáhnout co nejširšího pohledu na roli sociálního pracovníka při ochraně lidských práv. Celkem se zkoumání zúčastnilo 10 informantů ze 6 zařízení poskytujících sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Z toho 4 informanti zastávali pozici vedoucího sociální služby a 6 informantů pozici sociálního pracovníka. Informanti byli z různých zařízení a poskytovali odlišné formy i druhy sociální práce rozličným cílovým skupinám klientů. Výzkum jsem uskutečnila na jaře roku 2020. Sedm rozhovorů jsem vykonala osobně, přímo v konkrétních zařízeních poskytující sociální služby. Tři rozhovory jsem vedla kvůli aktuální epidemiologické situaci formou videohovorů.

Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci při ochraně lidských práv zaujímají roli informační a ochrannou. Dále by měli na jejich dodržování dohlížet a kontrolovat ho. Při porušování lidských práv by měli být schopni vhodně zasáhnout a také uplatňovat práva svých klientů. Klientům by měli pomáhat s jejich hájením. V konkrétní rovině by měli dodržovat předpisy a motivovat klienty v řešení jejich problémů, co se týče problematiky dodržování lidských práv. Podle vedoucích zařízení poskytující sociální služby by měli mít sociální pracovníci při ochraně lidských práv taktéž roli kontrolní, ochrannou a informační. Ztotožnili se i s tím, že by měl mít sociální pracovník nad lidskými právy dohled. Tyto role doplnili o zprostředkování práv klientům sociálním pracovníkem a o dohled nad dodržováním lidských práv klientů, ale i svými klienty. K tomu považovali za nutné, aby sociální pracovníci dodržování či nedodržování lidských práv rozeznali.

Vyhodnocením získaných dat jsem získala odpovědi na obě mé výzkumné otázky a naplnila jsem stanovený cíl práce. Vyzkoumala jsem různé role při ochraně lidských práv, které sociální pracovníci zastávají či mohou zastávat. Tyto role se vesměs shodovaly s těmi, které byly uvedeny v literatuře. Také jsem zjistila rozdíly, mezi pohledem zaměstnavatelů a sociálních pracovníků na tuto roli. Získaná data jsem komparovala i v kontextu různých poskytovaných sociálních služeb.

Za přínos této práce považuji shrnutí poznatků týkajících se problematiky ochrany lidských práv v oblasti sociální práce a různých sociálních služeb, a také porovnání dosahu ochrany lidských práv na různé cílové skupiny klientů. Tato práce může sloužit jako informační prvek pro zvýšení povědomí široké veřejnosti o problematice dodržování lidských práv u sociálních pracovníků. Zároveň může ukázat pestrost poskytovaných sociálních služeb v ČR. Odborné veřejnosti může práce poskytnout rozdílnost pohledu na roli sociálního pracovníka při ochraně lidských práv v kontextu různých druhů a forem poskytovaných sociálních služeb.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. BANDIT, R., et al., 2015. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 53 s. ISBN 978-80-7421-089-1.
2. BARSKY, A., 2018. Cultural Competence, Awareness, Sensitivity, Humility, and Responsiveness: What's the Difference? *The new social worker*. 25(4), 4-5. ISSN 978-1-929109-53-1.
3. ČÁMSKÝ, P., et al., 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. 264 s. ISBN 978-80.262-0027-7 (brož).
4. DRULÁK, P., et al., 2008. *Jak zkoumat politiku: kvalitativní metodologie v politologii a mezinárodních vztazích*. Praha: Portál. 256 s. ISBN 978-80-7367-385-7.
5. ELICHOVÁ, M., SÝKOROVÁ, A., 2015. Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé. *Sociální práce*. 15(1), 79-95. ISSN 1213-6204.
6. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR* [online]., 2006. Společnost sociálních pracovníků ČR. [cit. 2020-19-3]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_ssprc.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf)
7. GEDEON, P., 2018. Social change or social evolution? Arguments for and against social progress in the sociological theory of evolution. *Corvinus Journal of Sociology and Social Policy*. (9)1, 3-34, doi: 10.14267/ISSN 2062-087X.
8. GLUŠAC, L., 2018. National Human Rights Institutions and Oversight of the Security Services, *Journal of Human Rights Practice*. 10(1), 58-82. ISSN 1757-9619.
9. HANUŠ, P., 2007. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce*. 2007(1), 5-6. ISSN 1213-6204.
10. HAYESOVÁ, N., 2013. *Základy sociální psychologie*. 7. vydání. Praha: Portál. 168 s. ISBN 978-80-262-0534-0.
11. JANDEJSEK, P., 2008. Sociální práce jako profese lidských práv. In: FISCHER, O., et al., *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, s. 51-59. ISBN neuvedeno.
12. JANEBOVÁ, R., MUSIL, L., 2007. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce*. 2007(1), 50-61. ISSN 1213-6204.
13. JANKOVSKÝ, J., 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2. vydání. Praha: Triton. 304 s. ISBN 978-80-7553-414-9.

14. KAHOUN, V., et al., 2013. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2. vydání. Praha: Triton. 466 s. ISBN 978-80-7387-733-0.
15. KREJČÍ, O., 2011. *Lidská práva*. Praha: Professional Publishing. 176 s. ISBN 978-80-7431-056-0.
16. KROUPOVÁ, A., 2008. Lidská práva - Nové rozměry a výzvy v 21. století. In: FISCHER, O., et al. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb, s. 23-49. ISBN neuvedeno.
17. KUBALČÍKOVÁ, K., 2009. Role klienta při vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni. *Sociální práce*. 2009(3). 93-102. ISSN 1213-6204.
18. MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
19. MAN, V. a SCHELLE, K., 2013. *Základy ústavního práva*. 6. vydání. Ostrava: KEY Publishing. 250 s. ISBN 978-80-7418-190-0.
20. MARŠÁLEK, P., 2018. *Příběh moderního práva*. Praha: Auditorium. 287 s. ISBN 978-80-87284-66-7.
21. MATOUŠEK, O., et al., 2013a. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
22. MATOUŠEK, O., et al., 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vydání. Praha: Portál. 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
23. MATOUŠEK, O., et al., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. Praha: Portál. 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0 (váz.).
24. MATOUŠEK, O., et al., 2012. *Základy sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál. 312 s. ISBN 978-80-262-0211-0.
25. MATOUŠEK, O., et al., 2013b. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
26. MUSIL, L., 2008. Typologie pojetí sociální práce. In: TOKÁROVÁ, A., MATULAYOVÁ, T.(eds). *Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika – aktuálne otázky teorie a praxe*. Prešov: Společenskovední zborník, s. 42-49. AFPh 238/320.
27. NAKONEČNÝ, M., 2009. *Psychologie osobnosti*. 2. vydání. Praha: Academia. 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5.
28. NAKONEČNÝ, M., 2014. *Motivace chování*. 3. vydání. Praha: TRITON. 599 s. ISBN 978-80-7387-830-6.

29. PAVLÍČEK, V. a HOFMANNOVÁ, E., et al., 2014. *Občanská a lidská práva v současné době*. Praha: Auditorium. 308 s. ISBN 978-80-87284-51-3.
30. PAVLÍČEK, V., et al., 2015. *Ústavní právo a státověda, II. díl. Ústavní právo České republiky*. 2. vydání. Praha: Leges. 1152 s. ISBN 978-80-7502-084-0.
31. REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3006-6.
32. ROBINSON, N., MATTHEW A., 2018. Examining the Role of Social Justice Grantmaking on Childcare Advocacy and Community Organizing Among Women of Color. *Social Work & Society*. 16(1), 1-16. ISSN 1613-8953.
33. SUSLOVIC, B., 2018. A Young Practitioner's Reflections. *Feminist Social Work and Abortion Support Work*. 33(4), 429-434, doi: 10.1177/0886109918806990.
34. ŠRAJER, J., 2012. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce*. 12(3), 81-88. ISSN 1213-6204.
35. ŠVAŘÍČEK, R. a ŠEĐOVÁ, K., et al., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vydání. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-262-0644-6.
36. TOMEŠ, I., 2011. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál. 368 s. ISBN 978-80-7367-868-5 (váz.).
37. TOMEŠ, I., 2018. *Povinná sociální solidarita*. Praha: Karolinum. 223 s. ISBN 978-80-246-3835-5.
38. TOMEŠ, I., 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-7367-680-3.
39. ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. Vydání. Praha: Sociologické nakladatelství. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
40. VRTIŠKOVÁ, M., 2010. *Teorie a metody sociální práce II*. Brno: Tribun EU. 210 s. ISBN 978-80-7399-228-6.

## SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Tabulka č. 1: Základní údaje o informantech .....	30
Obrázek č. 1: Schéma informanti.....	31
Tabulka č. 2: Poskytované služby .....	32
Obrázek č. 2: Zakotvení lidských práv v dokumentu služby.....	33
Obrázek č. 3: Stěžejní lidská práva podle informantů.....	34
Obrázek č. 4: Role SP podle vedoucích pracovníků sociálních služeb.....	35
Obrázek č. 5: Role podle sociálních pracovníků obecně.....	36
Obrázek č. 6: Role podle sociálních pracovníků v konkrétní službě .....	36
Obrázek č. 7: Rozpoznání nedodržování lidských práv podle SP .....	37
Obrázek č. 8: Nástroje kontroly dodržování lidských práv .....	38
Obrázek č. 9: Schéma kategorie a jejich vztahy .....	43

# PŘÍLOHY

## Příloha č. 1

### **Okruhy a dílčí oblasti v polostrukturovaném rozhovoru**

- I. Informace o informantovi a poskytované sociální službě
  - a. Pracovní pozice, dosažené vzdělání, délka praxe, doba na této pracovní pozici
  - b. Druh a forma sociální služby, cílová skupina služby, délka fungování zařízení
- II. Znalost lidských práv
  - a. Orientace v problematice, schopnost získávání nových poznatků
  - b. Dokument zahrnující dodržování lidských práv v konkrétní službě
  - c. Problémy s dodržováním konkrétního lidského práva v této službě, jejich řešení
  - d. Lidské právo stěžejní pro tuto službu, důvod
- III. Role sociálního pracovníka
  - a. Jakou roli by měl mít při ochraně lidských práv
  - b. Jakou roli má v tomto zařízení, jak je chrání
  - c. Jak pozná, že není určité právo dodržováno
- IV. Doplňující otázky pro vedoucí služeb
  - a. Aktualizace dokumentu chránícího lidská práva v dané službě
  - b. Kontrola dodržování lidských práv v dané službě
  - c. Zkušenost s nedodržováním lidských práv

### **Informovaný souhlas pro respondenty**

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci. V současné době vypracovávám závěrečnou práci, v rámci které provádím výzkum, jehož cílem je zjistit, jaká je role sociálních pracovníků při ochraně lidských práv z pohledu vedoucího služby a z pohledu sociálních pracovníků. Následně porovnáím, jak se pohledy sociálních pracovníků a vedoucích služeb liší. Také zjistím, jak se role sociálního pracovníka mění v kontextu poskytované sociální služby. Výzkum bude probíhat formou rozhovoru se sociálními pracovníky a s vedoucími služeb poskytujícími sociální služby. Mám připravenou kostru otázek a v průběhu rozhovoru budu pokládat další, doplňující otázky. Z účasti na výzkumu pro Vás vyplývají tyto výhody či rizika. Výhody: Rozšíření povědomí širší veřejnosti o Vámi poskytované sociální službě. Rizika: Odhalení nesprávného zacházení s lidskými právy ve Vašem zařízení.

#### **Prohlášení**

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumu. Student/ka mne informoval/a o podstatě výzkumu a seznámil/a mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, stejně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na výzkumu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a použity pro účely vypracování závěrečné práce studenta/ky.

Měl/a jsem možnost si vše řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážít. Měl/a jsem možnost se studenta/ky zeptat na vše pro mne podstatné a potřebné. Na tyto dotazy jsem dostal/a jasnou a srozumitelnou odpověď.

Prohlašuji, že beru na vědomí informace obsažené v tomto informovaném souhlasu a souhlasím se zpracováním osobních a citlivých údajů účastníka výzkumu v rozsahu, způsobem a za účelem specifikovaným v tomto informovaném souhlasu.

**Vyplněním tohoto dotazníku souhlasím s účastí ve výše uvedeném výzkumu.**

## **SEZNAM ZKRATEK**

ČR-Česká republika

EU-Evropská unie

LP-Lidská práva

LZPS-Listina základních práv a svobod

OSN-Organizace spojených národů

SP-Sociální pracovník