

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta

Bakalářská práce

Význam tvrdých dovedností (hard skills) pro sociálního pracovníka ve vztahu s jeho klientem

Vedoucí práce: Mgr. Hana Donéeeová
Autor: Zuzana Vanišová
Studijní obor: Sociální a charitativní práce (KS)
Ročník: 3. ročník

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce, a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Datum:

Podpis:

Poděkování:

Děkuji za vedení práce Mgr. Haně Donéeové, za její trpělivost, vstřícnost, cenné rady a připomínky. Děkuji také všem komunikačním partnerům, kteří se rozhodli participovat na vyhotovení kvalifikační práce a účastnili se rozhovorů.

OBSAH

ÚVOD	- 6 -
Konceptualizace terminologie pojednávající o specifickém místě tvrdých dovedností sociálního pracovníka ve vztahu s jeho klientem – seniorem	- 7 -
1. Definice hard skills v sociální práci	- 7 -
1.1. Důležitost hard skills v sociální práci	- 7 -
1.2. Nabytí hard skills vzděláním	- 8 -
1.3. Teorie sociální práce se seniory	- 9 -
1.4. Metody sociální práce se seniory	- 11 -
2. Sociální pracovník v domově pro seniory	- 12 -
2.1. Osobnost sociálního pracovníka – profesionála	- 14 -
2.2. Konkrétní předpoklady potřebné pro činnosti sociálního pracovníka v domově pro seniory	- 15 -
3. Klient domova pro seniory	- 15 -
3.1. Potřeby seniorů	- 16 -
3.2. Finanční situace seniorů	- 17 -
4. Vztah sociálního pracovníka s klientem	- 18 -
4.1. Komunikace při práci se seniory	- 18 -
4.2. Etika při práci se seniory	- 20 -
4.3. Etické kodexy	- 22 -
4.4. Syndrom vyhoření a psychohygiena v rámci sociální práce	- 23 -
Význam tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka pracujícího s klientem – seniorem	- 25 -
Výzkum	- 25 -
5. Cíle a otázky	- 25 -
5.1. Cíl výzkumu	- 25 -
5.2. Výzkumné otázky	- 25 -
6. Metodika	- 25 -
6.1. Použitá metoda a sběr dat	- 25 -
6.2. Výzkumný soubor, harmonogram a etické zásady výzkumu	- 26 -
7. Realizace a zpracování výzkumu	- 27 -
7.1. Výsledky výzkumu	- 27 -
7.2. Shrnutí výsledků výzkumu	- 33 -
DISKUSE	- 35 -
ZÁVĚR	- 38 -
SEZNAM LITERATURY	- 40 -
SEZNAM PŘÍLOH	- 44 -

PŘÍLOHY	- 45 -
ABSTRAKT	- 49 -
ABSTRACT	- 50 -

ÚVOD

V posledních letech je kladen velký důraz na zvyšování kvality tvrdých dovedností sociálních pracovníků. Odborný přístup, který tvrdé dovednosti zajišťují, jsou nepostradatelnou součástí profesní výbavy sociálního pracovníka ve výkonu své práce. Základem jejich pracovní činnosti je vytvoření si vztahu se svými klienty. Takový vztah je založen na respektu a důvěře. Tvrdé dovednosti hrají klíčovou roli v dynamice vztahu sociálního pracovníka s klientem, protože k danému respektu a důvěře poskytují potřebný rámec. Díky znalosti etiky, psychologických teorií a správné komunikaci, mohou svůj vztah vést na profesionální úrovni a podávat tak kvalitní službu, vedoucí ku prospěchu nejen klienta samotného, ale i celé společnosti.

Ve své bakalářské práci budu reflektovat význam tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka ve vztahu se svým klientem – seniorem. Senioři tvoří významnou část zástupců populace, která celkově stárne. Domnívám se proto, že po sociálních službách se zaměřením na seniory, bude stále větší a větší poptávka, a z toho důvodu jsem si tuto cílovou skupinu vybrala. Nejen, že se senioři často setkávají s řadou problémů a stojí čelem výzvám, které mohou ovlivnit jejich životní situaci a pohodu, ale zároveň jsou cílovou skupinou, u které je vztahovost bodem číslo jedna při nastavování efektivní péče. Senioři bývají osamoceni a fyzicky omezeni, což zvyšuje potřebu vytvoření vztahu více než u jiných cílových skupin, a proto je u této cílové skupiny větší pravděpodobnost překračování profesionálních hranic, vedoucích k osobnímu sblížení. Osobní sblížení nejen, že nevede k efektivní péči o klienta, ale rovněž je nebezpečné pro sociálního pracovníka samotného.

Nejdříve budu konceptualizovat terminologii tvrdých dovedností včetně popisu jednotlivých teorií a metod sociální práce se seniory. Popíši jednotlivá specifika sociálního pracovníka, působícího v domově pro seniory, stejně tak neopomenu na popis klienta domova pro seniory a dané informace doplním o popis vztahu sociálního pracovníka se svým klientem – seniorem.

Za jakých podmínek a v jakých situacích a zda vůbec dochází k sblížení sociálního pracovníka s klientem, se budu věnovat v rámci reflexe vnímání významu tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka ve vztahu s klientem – seniorem. Zaměřím se také vztah tvrdých dovedností s profesionalitou sociálního pracovníka a na to, jakým způsobem souvisí tvrdé dovednosti s potřebou psychohygieny sociálního pracovníka.

Konceptualizace terminologie pojednávající o specifickém místě tvrdých dovedností sociálního pracovníka ve vztahu s jeho klientem – seniorem

1. Definice hard skills v sociální práci

Sociální práce se řadí mezi akademické disciplíny. Je založena na nabytí vzdělání, které sociálnímu pracovníkovi poskytuje dovednosti nepostradatelné pro aktivní, přímý výkon práce a podání služby klientu. Takové dovednosti označujeme jako tzv. „tvrdé dovednosti“ neboli „hard skills“. Hantová tvrdé dovednosti popisuje jako dovednosti získané studiem. Jsou to tedy znalosti, související s nabytím vzdělání a dosažením odborné způsobilosti.¹ Taktéž Kušková tvrdé dovednosti označuje jako dovednosti, které se mohou přímo doložit. Jedná se tedy o diplomy dosaženého vzdělání a ověřitelné znalosti, jako je například znalost cizího jazyka, či doložení certifikátů absolvovaných kurzů a školení.² Donéiová ve svém článku zase tvrdé dovednosti popisuje rozšířením myšlenky Hartla a říká, že tvrdé dovednosti jsou měřitelné, a proto jsou v profesi sociální práce právě technické znalosti získané vzděláním vyžadovány pro výkon sociální práce.³

1.1. Důležitost hard skills v sociální práci

V podvědomí společnosti je vysokoškolské vzdělání sociálních pracovníků bráno za samozřejmé, a proto bylo prostředí sociální práce v posledních letech zaměřeno spíše na měkké dovednosti, zabývajícími se osobnostními rysy sociálních pracovníků. Pohled na tvrdé dovednosti byl opomíjen, což přineslo následky. Elichová je popisuje jako mizérii sociální práce a cituje Musila, který hned v prvním bodě popisu této mizérie upozorňuje na: „...omezení kvality pomoci sociální práce tím, že ji vykonávají pracovníci bez kvalifikace pro odbornou pomoc se zvládnutím problémů v interakcích...“⁴ Z toho vyplývá, že zaměřením se pouze na měkké dovednosti bude odbornost a profesionalita práce sociálních pracovníků klesat. Získávání tvrdých dovedností prostřednictvím vysokoškolského vzdělání a následného povinného celoživotního vzdělávání je tedy

¹ Srov. HANTOVÁ, L. *Měkké a tvrdé dovednosti sociálního pracovníka*. České Budějovice, 2011. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita, Teologická fakulta. s. 23

² Srov. KUŠKOVÁ, K. *Profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí*. České Budějovice, 2021. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, s. 23

³ Srov. DONÉIOVÁ, H. *Habilidades duras y blandas en el contexto de los límites en la relación trabajador social-cliente*. In: *Actas del IX Congreso de la Red Española de Política Social (2023): PARTE IV – Régimen de Bienestar y Servicios Sociales* [online]. Palma: alimara, 2023, s. 165-172 [cit. 2024-03-21]. ISSN 2659-5273. Dostupné z: https://www.repspalma2023.es/_files/_event/_85973/_editorFiles/file/libro%20de%20actas/CORRECTE%20S/Panel%204_v2.pdf

⁴ MUSIL, L. In ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2017, s. 10

nezbytným prvkem pro udržení kvality sociální práce.

Potřeba tvrdých dovedností má své legislativní ukotvení v osmé části o „Předpokladech pro výkon povolání sociálního pracovníka“, zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., a to v §109 a §110: „*Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.*“⁵ Odbornou způsobilostí se zde myslí právě dosažení příslušného vzdělání. V hlavě II., osmé části je pak §111, který pojednává o dalším vzdělávání sociálního pracovníka a možnostech získávání dalších kvalifikací. V zákoně je zaneseno další vzdělávání sociálních pracovníků jako povinné.

1.2. Nabytí hard skills vzděláváním

V České republice je vzdělávání v sociální práci zaštitěno dobrovolným spolkem Asociací vzdělavatelů v sociální práci (dále jen ASVSP), který sdružuje vyšší odborné a vysoké školy, poskytující vzdělání v oblasti sociální práce.⁶ ASVSP cílí na zvyšování, udržení a posilování kvality vzdělávání. Definuje Minimální standardy vzdělávání, díky nimž dle Havrdové byla navržena samotná definice sociální práce a vypracován přehled činností sociálního pracovníka jako základního pilíře učení se tvrdým dovednostem.⁷ Dále poskytuje vzdělávací aktivity jako jsou kurzy, konzultace a vydávání časopisu „Sociální práce“.

V preambuli Minimálních standardů je uvedeno, že základem profesní identity sociálního pracovníka je jeho věrnost hodnotám a postojům sociální práce, získané studiem, celoživotním vzděláváním a praxí.⁸ V Minimálním standardu vzdělávání je pak konkretizována koncepce znalostí v určitých předmětech v rámci specifického pojetí dané oblasti včetně cíle výuky a cílových kompetencí. Nejdůležitějšími předměty jsou:

1) Filozofie

- Vede k dovednosti aplikace kritického myšlení při vnímání různých životních situací a zároveň k dovednosti reflexe vlastních postojů k těmto situacím i lidem, kteří je prožívají.

⁵ Zákon č. 108/2006 Sb. § 110. Zákon o sociálních službách, v platném znění, 2006. [online]. [Cit. 30. 9. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁶ Srov. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. *Standard: Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP* [online]. [Cit. 2. 10. 2023]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>

⁷ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Vydavatelství a nakladatelství Osmium, 1999, s. 14-15

⁸ Srov. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. *Standard: Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP* [online]. [Cit. 2. 10. 2023]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>

2) Etika

- Je nezbytná pro schopnost reflektovat vlastní hodnoty ve spojitosti s hodnotami sociální práce a řešení etických dilemat.

3) Sociologie

- Reaguje na stále se zvyšující složitost života jedince, skupin i celé společnosti a přináší nástroj k pochopení základních i specifických společenských jevů a procesů.

4) Psychologie v sociální práci

- Zaměřuje se na reflexi a pochopení myšlení, prožívání, jednání a chování vlastní, jednotlivců i skupin, a tím také predikovat možné perspektivy dalšího počínání, čímž může pomoci nastavit efektivní přístup ke klientu.

5) Teorie a metody sociální práce

- Tento předmět je označován za páteř studia sociální práce. Je založen na hodnotách lidských práv, respektu k lidské diverzitě, sociální spravedlnosti, práva na sebeurčení, participace a společenské odpovědnosti. Směřuje k identifikování se se svou profesí a možností zodpovědně prosazovat dobré jméno oboru sociální práce.

6) Právo v sociální práci

- Je postaveno na základě lidských práv, vztahování práva k morálce, na znalostech relevantních právních norem a na pochopení práva jako celku. Zprostředkovává nabytí kompetence reflektovat hranice sociálně-právního poradenství a poskytuje řešení kolizí mezi právními normami a etikou sociální práce.⁹

1.3. Teorie sociální práce se seniory

Teorie přináší oporu k naplnění holistického pojetí sociální práce v praxi obecně formálními postupy a specificky dle jednotlivých cílových skupin. Gavora teorie v obecném měřítku definuje jako vědeckou konstrukci či vědecký model. Říká, že vědecké teorie jsou abstraktními koncepcemi, které tvoří ucelený a soudržný systém poznatků, jejichž prostřednictvím lze zkoumané problémy vysvětlit.¹⁰

⁹ Srov. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. *Standard: Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP* [online]. [Cit. 2. 10. 2023]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>

¹⁰ Srov. GAVORA, P., In MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2019, s. 126

1) Teorie stárnutí

Tyto základní teorie umožňují sociálnímu pracovníkovi pochopit, proč ke stárnutí dochází, čímž získá odpovědi na jednotlivé fyzické, psychické i sociální změny, které postupem věku u člověka nastanou. Uvedu zde pouze dvě, které považuji za dobře pochopitelné.

„Genetická teorie“ říká, že pokud se rodiče dožívají vyššího věku, je pravděpodobné, že se vyššího věku dožijí i děti.

„Imunologická teorie“ říká, že s narůstajícím věkem organismus člověka není schopen rozeznávat a odstraňovat chyby, k nimž dochází při dělení buněk. Důsledkem této neschopnosti je autoimunitní proces, v němž dochází k ničení buněk vlastních.¹¹

2) Teorie aktivního stárnutí a teorie čtvrtého věku

Četně skloňovanými teoriemi jsou teorie aktivního stárnutí (též úspěšné stárnutí či zdravé stárnutí). Tyto teorie popisují stárnutí jako koncept komplexního návodu k posílení funkčních schopností starších lidí. Za vznikem tohoto konceptu stojí Světová zdravotnická organizace (WHO), která v roce 2017, vydala tzv. „Globální strategii a akční plán pro stárnutí a zdraví“.¹²

Reakcí na teorie o aktivním stárnutí jsou potom teorie o tzv. „čtvrtém věku seniorů“, který nastává, když už aktivní stárnutí není dále možné. Je to období slabosti, agrese, ztráty svobody jednání, neschopnosti postarat se o sebe sama a mentální a morální zranitelnosti.¹³

3) Gerontologické teorie

„Gerontologie je nauka, která zkoumá příčiny, projevy, zákonitosti a mechanismy stárnutí a stáří.“¹⁴ Gerontologické teorie pak přináší definice teoretických základů pro péči o osoby vyššího věku.

4) Teorie vývojového cyklu E. H. Eriksona

Jednou z nejdůležitějších teorií s psychologickým základem je Eriksonova „Teorie psychosociálního vývoje“. Erikson v ní popisuje jednotlivá vývojová stádia životního cyklu člověka. Erikson zde popisuje cíl, k němuž jednotlivá stádia vedou, tak, aby člověku dávaly pocit smyslu a naplnění – což je v Eriksonově pojetí vyjádřeno jako nabytí ctnosti určitého stádia.

„Erikson ve své teorii psychosociálního vývoje uvádí jako hlavní úkol stáří dosáhnout integrity v pojetí vlastního života, tedy přijetí svého života jako celku, který

¹¹ Srov. MLÝNKOVÁ, J. Péče o staré občany. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011, s. 13-14

¹² Srov. MACHÁČOVÁ, K., HOLMEROVÁ, I. et al. *Aktivní gerontologie aneb jak stárnout dobře*. Praha: Nakladatelství Mladá Fronta, a. s., 2019, s. 34-35

¹³ Srov. HIGGS, P., GILLEARD, CH. *Personhood, Identity and care in advanced old age*. Chicago, USA: Policy Press, 2016, s. 8

¹⁴ ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 15

má svůj smysl, přijetí svého stáří, životních proher i zklamání, nesplněných přání.“¹⁵

5) Existenciální teorie Carla Rogerse

Existenciální teorie pomáhají seniorům odstranit pocity omezení a rovněž se zaměřují na hledání nového smyslu života.¹⁶ Významným představitelem existenciálních teorií je Carl Rogers. Svým Rogerianským přístupem se zaměřuje přímo na klienta, poskytuje mu dostatek prostoru a akceptuje jej celistvě. Jedná se o „...*přístup, kde v centru zájmu je člověk, vede ke každodennímu naslouchání, ke konkrétnosti komunikace se seniorem, akceptaci lidských výpovědí, eliminaci předsudků, umožnění volby, podávání jasných informací, nacházení společné řeči s klientem a zaměření na prožitek.*“¹⁷

6) Logoterapie

Další existenciální teorií je logoterapie Viktora Emila Frankla, která je zaměřena na smysl života. „*V širokém záběru je logoterapie moderní účinnou metodou léčby a ochrany duševního zdraví člověka. Je zaměřena na odhalení a obnovení smyslu života a orientaci na hodnoty, které posilují vůli k životu a pomáhají reintegrovat osobnost člověka.*“¹⁸

7) Systemický přístup

Systemický přístup vychází z předpokladu, že problémy nevznikají ze strany klienta – seniora, ale že jeho snižující se schopnost naplnit potřeby, související se sociálním fungováním, souvisí s nastavením prostředí, v němž klient – senior žije. Mnoho problémů klient – senior vlastními silami ovlivnit nemůže. Systemický přístup je v tomto kontextu nastaven v interakci s rodinou či s okolím klienta – seniora.¹⁹

1.4. Metody sociální práce se seniory

Při podávání služby klientu postupuje sociální pracovník dle určitých kroků, které jsou odrazem odborného a profesionálního přístupu. Takové odborné postupy označujeme jako metody. „*Metoda je způsob získávání poznatků příslušné vědní disciplíny, ale i způsob plánování a realizování výzkumného procesu. Je to způsob, kterým postupuje výzkumník při vědecké práci a který obsahuje pravidla a normy této práce.*“²⁰ Základními

¹⁵ ERIKSON, E. H. In PTÁČKOVÁ, H a kol. *Psychosociální adaptace ve stáří a nemoci*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2021, s. 13

¹⁶ Srov. MÜHLPACHR, P. *Kvalita života seniorů*, Brno: MSD, 2017, str. 18

¹⁷ MÜHLPACHR, P. *Kvalita života seniorů*, Brno: MSD, 2017, str. 20

¹⁸ ONDRUŠOVÁ, J. *Stáří a smysl života*. Praha: Karolinum, 2011, s. 67

¹⁹ Srov. DOŘIČÁKOVÁ, Š. *Sociální práce se seniory* [online]. Ostravská univerzita. 2020. [Cit. 10. 10. 2023]. ISBN 978-8-7599-217-8. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/socialni-prace-se-seniory.pdf>

²⁰ ONDREJKOVIČ, P. In MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2019, s. 107

metodami v sociální práci jsou individuální sociální práce, sociální práce se skupinou a sociální práce s komunitou. Specifické metody vychází z těchto základních a jsou zanášeny ke konkrétním cílovým skupinám.

První specifickou metodou je individuální práce s klientem neboli tzv. „case work“, která je zaměřená na předcházení vzniku či snižování důsledků a dopadů sociálních problémů u konkrétního klienta – seniora.

Proces individuální práce s klientem má čtyři fáze. V první je klientem předložen problém a úkolem sociálního pracovníka je klienta angažovat natolik, aby chtěl problém řešit. V druhé fázi sociální pracovník spolu s klientem problém definuje a stanoví cíl práce. V třetí fázi se koná intervence. U seniorů prostřednictvím rozhovorů. A ve čtvrté fázi dochází k zhodnocení naplnění cílů.²¹

Druhou specifickou metodou je skupinová sociální práce neboli tzv. „group work“. S touto metodou se setkáváme právě dochází v domovech pro seniory a dalších pobytových zařízeních. Využívá speciálních technik, jejímž cílem je skrze záměrnou skupinovou zkušenost pomáhat jednotlivcům i celé skupině uspokojovat jejich potřeby.²²

Třetí specifickou metodou je komunitní sociální práce neboli tzv. „community work“. Komunitní práce se seniory má tradici v USA v rámci rezidenčních pobytových zařízení – tzv. „senior village“, u nás převážně v občanských komunitách. Jejím prostřednictvím lze na úrovni obcí, měst a krajů sociální služby naplánovat dle požadavků samotných klientů – seniorů.²³

2. Sociální pracovník v domově pro seniory

Péče sociálního pracovníka v domovech pro seniory byla dříve spojována se zajištěním administrativních úkonů a s přímým kontaktem se počítalo jen v rámci posouzení situace klienta před přijetím. Společenské představy o domovech pro seniory byly démonizovány a devalvovaly činnost domovů připodobňováním k léčebně dlouhodobě nemocných (LDN). V zákoně 108/2006 Sb. ale § 49, upravující činnost domovů pro seniory říká, že péče o seniory v pobytové službě obsahuje také „*prostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“²⁴

Hrozenková uvádí, že domovy pro seniory klientu nabízí odbornou péči, zaměřenou na psychosociální pomoc a sociálně výchovné působení, přičemž odborná péče je dána

²¹ Srov. NOVÁ, M. In ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 120

²² Srov. Tamtéž, s. 120-121

²³ Srov. Tamtéž, s. 121-122

²⁴ Zákon č. 108/2006 Sb. § 49. Zákon o sociálních službách, v platném znění, 2006. [online]. [Cit. 30. 9. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

profesní identitou sociálního pracovníka.²⁵ Sociální pracovník ve své práci s klientem – seniorem vždy směřuje k navázání vztahu, který je veden na profesionální úrovni, danou standardy kvality sociální práce a legislativním ukotvením v zákoně. Vztahovost s klientem ale v přesně daných pravidlech dána není. Proto i přes legislativní rámec a podobnost osobnostních rysů sociálních pracovníků bývá jejich jednání s klientem odlišné. Pechová s Kosovou tento jev vysvětluje tím, že sociální práce jako obor nemá přesnou definici a role sociálního pracovníka tak může být fluidní a nejasná, což může zapříčinit tenzi danou nevyjasněnými očekáváními od sociálního pracovníka ve své roli i v rámci dané organizace. V praxi se pak setkáváme s tím, že i když sociální pracovníci pracují se stejnou cílovou skupinou, v typově stejné službě, jejich práce je rozdílná v rozsahu naplňovaných činností.²⁶

Dle profesiogramu má každý sociální pracovník, působící v domově pro seniory, na starosti první kontakt se zájemcem o službu, sociální šetření v domácnosti zájemce, projednání žádosti o přijetí v domově s vedením a případně se zdravotním pracovníkem. Jeho starostí je také obstarávat veškeré finanční záležitosti klienta, jako je například zpracování přehledu o příjmu, poskytování podpory při žádosti o dávky od státu, úschova financí. Podílí se na tvorbě individuálního plánu péče, poskytuje poradenskou činnost, sleduje denní režim klienta, spolupracuje na jeho motivaci vedoucí ke spokojenosti a prevenci zhoršení jak zdravotního, tak psychického stavu.²⁷

Sociální pracovník, působící v domově pro seniory je též součástí týmu, který je tvořen zdravotním a ošetrovatelským personálem a v rámci naplnění organizačních požadavků také hospodářským sektorem včetně pracovníků PR a fundraisingu. Externími zaměstnanci bývají lékaři, psychiatři, psychologové, arteterapeuti, canisterapeuti a další. Pechová s Kosovou roli sociálního pracovníka v multidisciplinárním týmu popisuje jako podílení se, spoluvytváření a koordinaci analytické, metodické a koncepční činnosti v domově pro seniory.²⁸

Kromě členů multidisciplinárního týmu sociální pracovník komunikuje také s dobrovolníky; úřadem práce (nejčastěji v rámci příspěvku na péči); nemocnicemi (při nutnosti hospitalizace); hospici, a to i tehdy, když je v domově pro seniory zaveden koncept paliativní péče, ale z nějakého důvodu již klient vypadává z dané cílové skupiny nebo tak rozhodne klientova rodina či klient sám. Pokud ale dojde k úmrtí klienta přímo

²⁵ Srov. HROZENSKÁ, M. In DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012, s. 88

²⁶ Srov. PECHOVÁ, K., KOSOVÁ, M. In ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 174.

²⁷ Profesiogramy. *Sociální pracovník domova pro seniory, domova pro osoby s mentálním postižením, domova se zvláštním režimem*. In: Socialni prace.cz [online], [Cit. 10. 10. 2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-domova-pro-seniory-domova-pro-osoby-s-mentalnim-postizenim-domova-se-zvlastnim-rezimem/>

²⁸ Srov. PECHOVÁ, K., KOSOVÁ, M. In ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 180

v domově pro seniory, může pak sociální pracovník komunikovat též s pohřebními službami a notáři.

Sociální pracovník vnímá klienta i jako vztahovou bytost, která do domova přesídlila již z určitého prostředí. Proto hovoří také s rodinou klienta. „*Zájem o rodinu ze strany instituce, respekt k jejím pocitům a starostem, zájem o jejího blízkého a dostatečná informovanost o jeho životě a změnách, jež u něho nastávají, pomáhají rodině vyrovnat se se skutečností, že sama péči nezvládla, a udržet její zájem a spolupráci.*“²⁹ Sociální pracovník podporuje a motivuje rodinu klienta k zachování rodinných vazeb a slouží též jako prostředník při názorových střetech, týkajících se odlišných vizí a požadavků na péči či při vážnoucí komunikaci. Sociální pracovník informuje rodinu o přetrvávající odpovědnosti za péči o příbuzného i v případě umístění do domova pro seniory.³⁰

2.1. Osobnost sociálního pracovníka – profesionála

Nejdůležitějším nástrojem k vykonávání práce sociálního pracovníka je jeho vlastní osobnost. Pro Cakirpaloglu „*osobnost představuje souhrn, souvislost či propojení charakteru, temperamentu, schopností a také konstitučních vlastností člověka.*“³¹ Aby osobnost sociálního pracovníka byla stabilním a pevným nástrojem, je nezbytné jí profesionálně kultivovat perfektním sebepoznáním, skrze které přichází uvědomování si vlastní jedinečnosti – schopností, vlastností, talentů, vloh, ale i nedostatků a limitů.³²

Sociální pracovník – profesionál – procesem sebepoznání prochází při studiu a při absolvování kurzů či také sebezkušnostním nebo psychoterapeutickým výcvikem. Znalost vlastní osobnosti slouží k identifikaci vnitřních procesů, ovlivňujících naše chování, vnímání a prožívání. Každý sociální pracovník by měl umět pracovat s projekcí a přenosem, aby mu následný rozvoj vlastní osobnosti mohl přinést pocit stability v praktickém podávání své služby klientu. „*Projekce je mechanismus obrany proti úzkosti, který se projevuje tím, že jedinec subjektivně nepřijatelné psychické obsahy či pohmutky, nejčastěji sexuální nebo agresivní, připisuje někomu jinému.*“³³ A přenosem myslíme „*generalizaci zkušeností z interpersonálních vztahů, zvláště pak z dětství, na vztahy současné.*“³⁴ Definice projekce i přenosu vychází z Freudovy psychodynamické teorie.

Aby nedocházelo ke špatnému pochopení klientovy situace nebo k porušení hranic

²⁹JANEČKOVÁ, H. In MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál, s.r.o., 2010, s. 182

³⁰ Srov. Tamtéž, s. 183

³¹ CAKIRPALOGLU, P. *Úvod do psychologie osobnosti.* Moravany: Grada Publishing, a.s., 2012, s. 16

³² Srov. KUNEŠ, D. *Sebezpoznání. Psychoterapeutické principy a postupy.* Praha: Portál, 2009, s. 12-13

³³ PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie.* Praha: Nakladatelství Akademie, 2020, s. 155

³⁴ DRAPELA, V. J. In HOŘEJŠOVÁ, P. *Integrovaná psychoterapie jako paralela SUR: porovnání dvou psychoterapeutických výcvikových programů.* Olomouc, 2016. Bakalářská práce, Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta, s. 17

v nastavování pracovního vztahu, je nutný nácvik sebereflexe. Oba procesy jsou zcela běžnou součástí prožívání každého z nás, ovšem u sociálního pracovníka mohou apriori podnitit přílišnou angažovanost, a tím i možnost vzniku syndromu vyhoření.

Kopřiva popisuje angažovaného pracovníka jako člověka, pro něhož je pomáhání jiným důležitější, než výše vlastního příjmu. Poukazuje na jeho zájem a altruismus, ale také na potenciální nebezpečí: „*Tato povolání skýtají příležitost k překonání pocitu osamělosti a nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty.*“³⁵ Kopřiva doporučuje angažovanost vědomě uchopit vnímáním vlastního vnitřního světa, protože mít zodpovědnost za svůj vnitřní svět a v něm vytvářené obrazy světa vnějšího je první a rozhodující krok k profesionálnímu i osobnímu zrání u pracovníků v pomáhajících profesích.³⁶

2.2. Konkrétní předpoklady potřebné pro činnosti sociálního pracovníka v domově pro seniory

Sociální pracovník musí být absolventem vyšší odborné či vysoké školy. Řídí se právní legislativou, konkrétně zákony 108/2006 Sb., vyhláškou 505/2006 Sb., Občanským zákoníkem 89/2012 Sb., zákonem o životním a existenčním minimu 110/2006 Sb. a zákonem o důchodovém pojištění 115/1995 Sb.³⁷ Musí být kompetentní v komunikaci s klientem, rodinou, spolupracujícími organizacemi a v rámci šíření osvěty i se širokou veřejností. Musí umět pracovat v týmu. Musí umět jednat v případech výskytu specifických potřeb klientů a také reagovat na jejich měnící se zdravotní či psychický stav. Musí být schopen posoudit možnosti klienta, nepřekračovat jeho hranice a respektovat jeho autonomní rozhodování s tolerancí, trpělivostí a empatií.³⁸ Je vybaven znalostí jednotlivých teorií, metod i přístupů sociální práce, vedoucí k zplnomocnění klienta.

3. Klient domova pro seniory

Klientem domova pro seniory je člověk, který je nucen prostřednictvím biologických, psychologických a sociálních změn, definujících stáří, přesídlit k životu v pobytovém zařízení. „*Stárnutí a stáří je specifický proces, který je charakterizován tím, že je dlouhodobě nakódovaný, je nevratný, neopakuje se, jeho povaha je různá a zanechává*

³⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s.r.o., 2016, s. 17

³⁶ Srov. Tamtéž, s. 32

³⁷ Srov. Profesiogramy. *Sociální pracovník domova pro seniory, domova pro osoby s mentálním postižením, domova se zvláštním režimem*. In: Socialniprace.cz [online], [Cit. 10. 10. 2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-domova-pro-seniory-domova-pro-osoby-s-mentalnim-postizenim-domova-se-zvlastnim-rezimem/>

³⁸ Srov. Tamtéž

trvalé stopy. Jeho rozvoj se řídí druhově specifickým zákonem. Podléhá formativním vlivům prostředí.“³⁹ To ale neznámá, že každý člověk, který došel do životní fáze, označované jako „stáří“, by měl být klientem domova pro seniory. Vhodnými klienty domovů pro seniory, jsou lidé, kteří projevují znaky snížené soběstačnosti, neumožňující kvalitní sebepečí a sebe obhospodaření na denní bázi. Janečková potenciální klienty popisuje jako seniory, „...jejichž zdravotní stav je spojen s poklesem funkčních schopností a soběstačnosti. Limity se mohou dotýkat hybnosti, smyslového vnímání i jiných kognitivních funkcí. Omezují člověka uspokojovat své každodenní potřeby a naplňovat plány, udržovat kontrolu nad svým životem v míře, na jakou byl zvyklý.“⁴⁰

3.1. Potřeby seniorů

Sociální pracovník nastavuje službu klientu dle poznání a pochopení jeho potřeb, díky čemuž nedochází k poklesu soběstačnosti či k rezignaci na život, případně k těžkopádné neefektivní komunikaci a projevům agresivnějšího rázu. Senioři mají stejné základní potřeby, jako lidé ostatních věkových kategorií, odlišují se ale způsobem jejich naplňování a zároveň u nich přibývají potřeby duchovní.⁴¹ Příbyl potřeby rozděluje do čtyř skupin: Sociální potřeby (uznání, seberealizace, intimita a interakce ve společnosti), psychologické potřeby (pocit bezpečí a hodnoty lidské důstojnosti), biologické potřeby (jídlo, pití, spánek, pohyb a sexuální potřeby) a spirituální potřeby (potřeba životního smyslu, odpuštění a lásky).⁴²

Typickým představitelem pro orientaci v potřebách člověka je Maslow se svou pyramidou potřeb, seskupených od nejnižších po nejvyšší. Nejnižší potřeby jsou ty základní, bez nichž dle Maslowa nelze dosáhnout těch vyšších. Původně bylo v pyramidě obsaženo pět základních potřeb: fyziologické potřeby; potřeba bezpečí a jistoty; potřeba lásky, přijetí a sounáležitosti; potřeba uznání a potřeba seberealizace. Později přibyly další dvě potřeby: potřeba kognitivní a potřeba estetická.⁴³

Ondrušová definuje potřeby seniorů jako potřeby citové jistoty; potřeby bezpečí; potřeba lásky, sociálních kontaktů, rodinných vazeb; potřeba seberealizace; potřeba užitečnosti pro druhé; potřeba autonomie; potřeba zachování důstojnosti; spirituální potřeby a potřeba smysluplného života.⁴⁴

³⁹ PACOVSKÝ, V., HEŘMANOVÁ, H. In DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012, s. 9

⁴⁰ JANEČKOVÁ, H. In MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010, s. 163–164

⁴¹ Srov. ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 25

⁴² Srov. PŘIBYL, H. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, s. r. o., 2015, s. 32

⁴³ Srov. DOŘIČÁKOVÁ, Š. *Sociální práce se seniory* [online]. Ostravská univerzita. 2020. [Cit. 10. 10. 2023]. ISBN 978-8-7599-217-8. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/socialni-prace-se-seniory.pdf>

⁴⁴ Srov. ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 25–26

3.2. Finanční situace seniorů

Senior, který pobývá v domově pro seniory, čerpá většinou ze tří hlavních finančních zdrojů. Některé zdroje (starobní důchod), senioři pobírali ještě před zahájením pobytu v domově pro seniory, stejně tak mohli pobírat dávky hmotné nouze, konkrétně doplatek na bydlení. Nejčastější finanční podporou státu je příspěvek na péči, o jehož vyplácení se velmi často žádá až s pobytem v domově pro seniory.

Starobní důchod

Dávka starobního důchodu spadá pod Českou správu sociálního zabezpečení, její podmínkou je dosažení důchodového věku, aktuálně 65 let. Dalšími podmínkami jsou alespoň 35 odpracovaných let, v nichž bylo zároveň placeno důchodové pojištění. Do důchodového pojištění se počítá i doba studia, vojny, rodičovské dovolené, pracovní neschopnosti či nezaměstnanosti.⁴⁵ Primárním zdrojem informací je internetový portál České správy sociálního zabezpečení - <https://www.cssz.cz/starobni-duchod-podrobne>.

Příspěvek na péči

Příspěvek na péči je určen všem lidem, kteří jsou pro svůj nepříznivý zdravotní stav odkázáni na pomoc druhé osoby. Snížená soběstačnost je po podání žádosti o příspěvek posouzena dle konkrétních kritérií, na základě nichž je zhodnocena schopnost naplňovat či nenaplňovat běžné denní úkony v rámci obhospodaření sebe sama. Dle výsledku je osobě, jež je na pomoc odkázána, přiznán příspěvek dle určitých stupňů závažnosti. Stupně závislosti jsou rozděleny do čtyř bodů. Příspěvek náleží přímo senioru, ne osobě, která péči zajišťuje. Senior příspěvek tedy může použít jako úhradu na péči, kterou zajišťuje poskytovatel sociální služby.⁴⁶

Doplatek na bydlení

Doplatek na bydlení se řídí zákonem 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, stejně tak jako příspěvek na živobytí. Zajištění dávek spadá pod Úřad práce České republiky a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Primárně slouží občanům, kteří bydlí v nájemních bytech, ale „...za případ hodný zvláštního zřetele se považuje též ubytování osob v domovech pro seniory...“.⁴⁷ O tyto dávky tedy většinou v domovech pro seniory spolu s klientem žádají sociální pracovníci s jeho plným vědomím a také vědomím jeho rodiny, s tím, že dávka bude sloužit jen k zaplacení pobytové služby.

⁴⁵ Srov. SUCHÁ, J., HOLMEROVÁ, I. *Praktický rádce pro život seniora*. Praha: Albatros Media, a. s., 2019, s. 145

⁴⁶ Srov. Tamtéž, s. 146–147

⁴⁷ ČEVELA, R., KALVACH, Z., ČELEDOVÁ, L. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012., s. 160–161

4. Vztah sociálního pracovníka s klientem

Zásady sociální práce vedou k navázání vztahu, v němž má být klient vnímán jako partner na stejné úrovni, který je kompetentní a výkonný.⁴⁸ Vnímaná autoritativní pozice sociálního pracovníka je vytvořena jen na základě kulturně psychologického zvyku, který naznačuje vděčnost tomu, kdo nám zprostředkovává pomoc. Zvláště pak u seniorů se tento sociální jev vyskytuje velmi četně. Seniorská generace byla vychována v úctě k autoritám. Nicméně sociální pracovník této autority nemá využívat ku svému prospěchu a má vždy brát v potaz přání a vize klienta, čímž naplní potřeby lidské důstojnosti. Také potřeby seniorů prožívat citové vazby, potřeba bezpečí a lásky, vedou sociálního pracovníka k tendenci navazovat vztah se svým klientem.

Potřeby seniorů nelze naplňovat bez individuálního poznání klienta, k němuž dochází společným trávením času. Společné chvíle a sdílení sblížuje. Tím, že klient v domově pro seniory bydlí, je možnost se sociálním pracovníkem trávit mnoho společných chvil, ať už individuálně, či v rámci společenských akcí anebo ve chvílích programu, který je dán harmonogramem domova pro seniory.

V důsledku věku klienti zažívají četné ztráty, zejména přátel, mnohdy partnerů. Taktéž již nenaplnují společenské role, jako dříve, proto mají potřebu se sblížovat a citově se zaangažovat se sociálními pracovníky.⁴⁹ Sociální pracovníci chápou potřeby svých klientů – seniorů a jsou si vědomi zásad sociální práce, která na vztahu s klientem závisí. Zároveň jsou ale limitováni určitými hranicemi, které jim ukládá etický kodex, legislativa, potřeba zajištění si profesionality a nutnost psychohygieny.

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je založený na vzájemné důvěře a respektu. Je ovlivněný osobními sympatiemi, sdílením prožitků, stráveným časem a přenosem emočních rozpoložení, což může mít za následek vybudování vazeb intimnějšího rázu. Ty je potřeba krotit jasně danými profesními hranicemi, určujícími, kde mají jednotliví aktéři vztahu své místo a definujícími efektivní pracovní vztah. To přináší výsledky na straně klienta, motivaci v další práci a prohloubení ve vzdělávání na straně sociálního pracovníka.

4.1. Komunikace při práci se seniory

Komunikace je vnímána jako nejdůležitější složka k vytvoření pracovního vztahu a při

⁴⁸ Srov. DOŘIČÁKOVÁ, Š. *Sociální práce se seniory* [online]. Ostravská univerzita. 2020. [Cit. 10. 10. 2023]. ISBN 978-8-7599-217-8. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/socialni-prace-se-senioru.pdf>

⁴⁹ Srov. ROBERTS, T., BOWERS, B. In ČECHOVÁ, T. *Hranice ve vztahu mezi pracovníky a klienty v domově pro seniory* [online]. In: Fórum sociální práce. Univerzita Karlova. [Cit. 10. 10. 2023]. Dostupné z: https://forumsocialni prace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2023/01/Tereza_Cechova_109-121.pdf

práci se seniory toto platí dvojnásobně. Vzhledem k objevujícím se zdravotním dysfunkcím a postupným úpadkům kognitivních a tělesných funkcí je potřebné komunikaci se seniorem vést individuálně, s respektem a úctou tak, aby se za každé okolnosti vždy dbalo na zajištění pocitu důstojnosti klienta.

Sociální pracovník si musí být vědom, že se senior při nedostatečně kvalitní komunikaci může cítit izolován, čímž klesá jeho sebevědomí a sebehodnota, což opět vede k dalšímu úpadku komunikačních schopností. Komunikaci mezi seniorem a sociálním pracovníkem mohou narušovat již zmíněné bariéry, ty Pokorná rozděluje na interní a externí.⁵⁰

Interní dále rozděluje na fyzické, psychické a kognitivní. K méně vážným fyzickým bariérám řadíme především vady sluchu a zraku, více závažné jsou nejčastěji dopady prodělání cévní mozkové příhody, nejrůznější úrazy a jejich následky a vážná a chronická onemocnění.

Typickou fyzickou bariérou je vznik globální afázie, „... *která vzniká v důsledku rozsáhlého poškození řečových zón v mozku.*“⁵¹ Při výskytu globální afázie postupně funkce řeči zcela upadá a postižený pak komunikuje spíše neverbálně, což ze strany pracovníka vyžaduje perfektní komunikaci gesty a mimikou. U seniorů se setkáváme s více druhy afázií (Brocova, transkortikální motorická, transkortikální smíšená, konduktivní, aj.), přičemž každá z nich vyžaduje specifický komunikační přístup, který se vyznává právě prvky neverbální komunikace, kterou Thompson definuje jako: „*řeč těla*“, *nebo také jako komunikaci beze slov, přičemž dodává, že neverbální komunikace je indikátorem emočního stavu nebo nálady.*⁵²

Pro sociálního pracovníka to znamená naučit se co nejvíce zvýšit své povědomí o neverbálních projevech a jejich možného působení na klienta. V kurzech neverbální komunikace se rovněž učí sladit verbální i neverbální projevy, protože nesoulad mezi těmito dvěma složkami komunikace způsobuje pasivitu klienta a vzniká tak absence důvěry v sociálního pracovníka. Zrovna u seniorů je patrná vysoká citlivost na niterné rozpoložení sociálního pracovníka, což přímo ovlivňuje momentální postoj, projevy a chování klienta – seniora v kontaktu se sociálním pracovníkem.

V nejzákladnější rovině je neverbální komunikace v sociální práci v plném souladu s aktivním nasloucháním, kterým na klienta také působí. V tomto okamžiku je zásadní vyzařovat důvěru a holistické přijímání klientovy osoby. Payne ve své knize vyzývá sociální pracovníky, aby procvičovali aktivní naslouchání věnováním plné pozornosti mluvenému slovu klienta, a to jak verbálně, tak neverbálně, především však pozorným držetím těla a udržováním očního kontaktu. Rovněž je potřeba vyhnout se vrtění

⁵⁰ Srov. POKORNÁ, A. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 60

⁵¹ ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 32

⁵² THOMPSON, N. *Understanding Social Work*. 3rd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2009, s. 101

a rozptylování se.⁵³

Psychické bariéry vznikají např. kvůli ztrátě blízkých, absenci zaměstnání, úpadku fyzických sil či pocitu vlastní nepotřebnosti. Tyto změny velmi často doprovázejí depresivní nálady, emoční nestabilita a výkyvy a ztráta motivace k čemukoliv. Hauke popisuje, jak emoční nestabilita často u seniorů přechází až k absolutní pasivitě a Mace s Rabinsem toto tvrzení doplňují o informaci, že pokud hladina stresu překročí hranici únosnosti, vede toto překročení k iracionálnímu až agresivnímu jednání seniora. Ten tak nadává, kope, pláče, může někoho uhodit, kousnout či štípnout.⁵⁴

Bariéry kognitivního typu se týkají práce s klienty, kteří jsou postiženi demencí. Demence jim snižuje schopnost komunikovat v důsledku poklesu funkce porozumění, která je dále narušována zhoršující se orientací v čase i prostoru a související chápání logických posloupností. Proto je důležité hovořit vždy ke klientovi přímo a individuálně a pokud možno vycházet z jeho vlastního životního příběhu. Mace a Rabins uvádí jako příklad příliš široké otázky typu „co byste dnes rád k večeři?“ v porovnání s individuálním přístupem ve formě „Vyprávěl jste mi, že máte rád svíčkovou... měl byste na ni dnes chuť?“⁵⁵

Vnější vlivy pak tvoří externí bariéry komunikace. Přímo souvisejí s těmi interními a je důležité, aby se externí co nejvíce redukovaly. Obecně vzato jsou zde zařazovány hluk, agresivní vizuální podněty či příliš vysoká nebo nízká teplota.

Asi nejzásadnější externí bariéry vychází z tzv. ageismu, což je „*proces systematické stereotypizace a diskriminace lidí, protože jsou staří*“⁵⁶. Při ageismu dochází k devalvací postavení seniora, a tím apriori také ke změně sebevnímání. Mnohdy se i dobře míněný přístup mine účinkem právě kvůli nevhodnému vnímání postavení seniorů. Taková komunikace je definována výrazem „elderspeak“. Pečující při takové mluvě hovoří pomalu a projevuje přepjatou náklonnost. Často také užívá plurál místo singuláru, jako tomu je při mluvě maminek s dětmi, čímž je seniorovi předhazována jeho dysfunkce. Vznikají pak věty typu: „Jsme připraveni jít spát?“⁵⁷

4.2. Etika při práci se seniory

Při práci se seniory je důležité brát zřetel na zajištění dodržování etických zásad, bez nichž by klient – senior mohl nabýt pocitu, že jeho místo ve společnosti již není tak pevné,

⁵³ Srov. PAYNE, M. *How to Use Social Work Theory in Practice: An Essential Guide*, Policy Press, 2020, s. 23

⁵⁴ Srov. HAUKE, M., MACE, N. L., RABINS, P. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 61

⁵⁵ Srov. M., MACE, N. L., RABINS, P. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 64

⁵⁶ BUTLER, J. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 62

⁵⁷ Srov. WILLIAMS, D. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 62

jako tomu bylo v jeho produktivním věku. Senioři si velmi často připadají nekompetentní a v nejhorsích případech se mohou dokonce cítit vyloučení ze společnosti. Psychický propad seniorů, zapříčiněný odchodem ze zaměstnání a poklesu fyzických funkcí u nich může vyvolat pocit nemožnosti podílet se na fungování společnosti, a tím klesá i pozitivní vnímání sebe sama. Zajištění náležitostí lidských práv a důstojnosti se jich ale týká i nadále. Etické zásady při práci s klientem se tedy nevztahují jen k přímému kontaktu s ním, ale také práce se společenským povědomím. Sarah Banks ve své knize „Ethics and values in Social Work“ říká, že: „... většina rozhodnutí v sociální práci zahrnuje komplexní interakci etických, politických, technických a právních otázek, které jsou vzájemně propojeny.“⁵⁸ Banks tím potvrzuje význam etických zásad při jednání s klientem. Bez etiky by se teorie jiných věd, spadajících do nástrojů k zajištění sociálního fungování společnosti, nemohly využívat v praxi.

Jednotlivé etické zásady při práci se seniory:

Respekt k důstojnosti a lidským právům klienta

- U seniorů hovoříme především o situacích a jevech, které se týkají jejich nevýhodného postavení mezi lidmi. V Evropské chartě práv seniorů je zdůrazněna zejména ochrana před diskriminací z důvodu věku.⁵⁹

Respekt k člověku a jeho individuálním potřebám

- Tato zásada je v sociální práci zajištěna skrze holistický přístup ke klientu v kontextu jeho celého životního příběhu.⁶⁰ Sociální pracovník má svého klienta vnímat jako celistvou bytost, tedy optikou biologicko – psychosociální a zároveň i optikou duchovní.

Respekt k jedinečnosti a právu na sebeurčení

- Sebeurčení je dáno svobodným rozhodováním a vybíráním si z dostupných možností, vedoucím k zodpovědnosti za vlastní život.⁶¹ Právo zodpovědnosti je spojeno s právem rozhodovat o vlastní osobě, které má být naplněno a respektováno vždy, pokud není v rozporu se zákonem. Právě zde často dochází k etickým dilematům, protože vlastní rozhodnutí klienta nemusí být v souladu s jeho bezpečím. Součástí třetí zásady proto je nezasahování do rozhodování klienta prostřednictvím násilí, nýbrž pouhé informování o rizicích.

⁵⁸ BANKS, S. *Ethics and values in social work. Second Edition.* New York: Palgrave, 2001, s. 10

⁵⁹ Srov. ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci.* Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 131

⁶⁰ Srov. Tamtéž, s. 132

⁶¹ Srov. Tamtéž, s. 133

Empowerment klienta

- U seniorů se jedná o uchovávání dosavadních schopností a dovedností vhodnou aktivizací (zprostředkovanou aktivizačními pracovníky) v tělesné i duchovní rovině, čímž je naplňován jeden z cílů etického kodexu – zvyšování soběstačnosti.⁶² Významnou metodou, jak empowerment posílit, je práce s klientovými silnými stránkami, čímž je posilována klientova sebehodnota a motivace. Pro sociálního pracovníka to znamená využívat správné komunikační techniky ke zvyšování sebevědomí klienta a snížení jeho pochybností o sobě samém.

Mlčenlivost

- Etický kodex uvádí, že sociální pracovník je povinen chránit soukromí svého klienta a zajišťuje důvěrnost jeho sdělení.⁶³

Respekt práva na soukromí

- tedy ochrana intimity a předcházení možnému studu klienta, přičemž v pobytových zařízeních je klientovo soukromí omezeno už samotným prostředím. Šestá zásada toto omezení reguluje na minimum opatřeními jako je vstupování do pokojů pouze po zaklepaní vyžadovaného od celého týmu pracovníků; jejich vzdělávání ve věci důstojného zacházení s klientem; představení všech osob, vstupujících do pokojů; vymezení osobního prostoru; zajištění možnosti uzamčení osobních prostor; možnost trávit čas o samotě; užívání paravánů a toaletních zástěn jako standardní vybavení pokojů a neumisťování jmenovek na oblečení klientů.⁶⁴

4.3. Etické kodexy

Etické kodexy slouží k zvyšování profesionálního statusu povolání; vytváření a udržování profesní identity; vedení odborníků při jejich jednání a k ochraně uživatelů před nekalými praktikami nebo zneužitím.⁶⁵ Zmiňovaná profesní identita a etické hodnoty napomáhají k propojení osobních hodnot sociálních pracovníků s etickými hodnotami sociální práce. Barsky identifikuje osobní hodnoty jako priority v chování, vycházející z vlastního přesvědčení, kdežto etické hodnoty jako odkaz na směrnice, říkající, které chování je pro zdravou společnost správné a které špatné.⁶⁶ „*Etický kodex*

⁶² Srov. ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 135

⁶³ Srov. Tamtéž, s. 136

⁶⁴ Srov. Tamtéž, s. 136

⁶⁵ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work. Second Edition*. New York: Palgrave, 2001, s. 107

⁶⁶ Srov. BARSKY, A. E. *Ethics and values in social work: an integrated approach for a comprehensive curriculum*. New York, NY: Oxford University Press, 2019, s. 3

může pomoci vytvořit pocit společné identity a sdílených hodnot mezi profesní skupinou.“⁶⁷

Stejně tak ale platí, že etické kodexy pomáhají i v situacích, kdy se společnost nachází k nějakém krizovém období, v němž se role sociálního pracovníka tříští a není pro jednotlivé pracovníky snadno uchopitelná. „*Etický kodex je považován za sjednocující faktor, který může pomoci udržet profesi pohromadě v době roztříštěnosti.*“⁶⁸ Nejdominantnější krizovou situací je nepochybně doba covidové pandemie, při níž mnohé domovy pro seniory procházely napětím a obavami, vzniklými na základě etických dilemat, spojených s nemožností stoprocentně naplnit péči o klienty v tom standardním pojetí. Na tuto situaci reaguje Nečasová v desátém čísle „Sešitu sociální práce“, vydaném MPSV, v kapitole s názvem „Etický kodex jako podpora sociálního pracovníka“, kde hovoří o době covidové jako o době etických dilemat, stresu a problémů v sociální práci. „*V této situaci se v našem i mezinárodním kontextu ukazuje jako velmi významné téma podpory a sebepečce pracovníků. Potřebnou oporu nejen v této náročné době poskytuje sociálním pracovníkům etický rámec profese vyjádřený v etických dokumentech.*“⁶⁹ Tímto výrokem Nečasová souhlasí s tvrzením Banksové o funkci etických kodexů v dobách krizí a roztříštěnosti.

4.4. Syndrom vyhoření a psychohygienu v rámci sociální práce

Pomáhání v rámci práce se seniory přináší pocit smysluplnosti a jakéhosi přesahu. Na začátku své práce jsou sociální pracovníci často zapálení, v průběhu let pracovní činnosti může ale tato jiskra uhasínat. Důvody jsou různé – neustále řešení problémů, příliš administrativy, hranice definované strukturou organizace, velký počet klientů na jednoho pracovníka, neúspěšnost.

Práce v domově pro seniory sice má své standardy s definovanou zodpovědností a zásadami, nicméně každý jednotlivý případ si žádá individuální přístup, posouzení situace a navázání pracovního vztahu, což činí pocit zodpovědnosti intenzivní a zatěžující.

Stres je neodmyslitelnou součástí sociální práce a je proto nutné s ním umět zacházet tak, aby nedošlo k zhroucení či úpadku sociálního pracovníka. Proces práce se stresovými situacemi a regenerace se nazývá „Profesní péče o sebe sama neboli psychohygienu“. Pomocí cílevědomého zabývání se sebou samým vede tato péče k efektivnímu a vhodnému využívání své osoby k naplňování profesní role sociálního pracovníka. Do profesní péče je zahrnuta oblast profesionální, psychologická, fyzická, emocionální,

⁶⁷ Srov. BANKS, S. *Ethics and values in social work. Second Edition.* New York: Palgrave, 2001, s. 91

⁶⁸ Tamtéž, s. 106

⁶⁹ MPSV. 2020. *Zdroje podpory sociálních pracovníků* [online]. Praha: MPSV. [2. 10. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/Sešit+SP+10.pdf/b8fc8316-c776-f748-a0d3-7612ce050422>

duchovní a vztahová.⁷⁰

Význam sebezpečí je zahrnut i v prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků: „*Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytná opatření, aby se o sebe profesionálně starali na pracovišti, v soukromém životě a ve společnosti.*“⁷¹ Tuto povinnost implementují do vytvoření plánu, v němž nejdříve shrnou dosavadní stav a následně sepiší návrhy vedoucí ke zlepšení a samozřejmě, následně plán dodržují.

Svou záměrností a popisem v prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků se z praktikování psychohygieny stává hard skill. I přes vysokou kvalitu těchto hard skills v rámci profesionální sebezpečí může pracovník podléhat syndromu vyhoření, jehož definice je: „*Syndrom vyhoření (burnout syndrome) je specifická dysfunkce, která se často vyskytuje mezi příslušníky pomáhajících profesí. Předpokládá se, že je důsledkem nadměrných a jednostranných požadavků na jejich psychickou vitalitu a odolnost.*“⁷² Syndrom vyhoření se projevuje: „*...nízkou pracovní morálkou, zhoršenou úrovní výkonu, častými změnami zaměstnání, rostoucím abúzem alkoholu a drog, častějším výskytem mentálních poruch a rodinných konfliktů a cynickými, „dehumanizovanými“ postoji.*“⁷³

Zásadní roli vzniku syndromu vyhoření při práci se seniory hraje prostředí, které je ponuřejší a úzkostnější, protože emocionalita klientů bývá negativně ovlivněna těžkými životními tématy, jako jsou ztráta, smrt, nemoc, opuštění, samota a nepřítomnost smyslu. Dalším faktorem je náročnější navázání vztahu s klienty, pro jejich fyzické a psychické dysfunkce. A rozhodně také fakt, že „*...klienti mají ne jeden, ale spíše více problémů, které nejsou schopni vlastními silami řešit, a často od pracovníka očekávají více než jim může poskytnout.*“⁷⁴

⁷⁰ Srov. KODYMOVÁ, P. a kol. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 496

⁷¹ Global Social Work Statement od Ethical Principles, 2018 In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 496

⁷² KITCH, D. L. In PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Nakladatelství Akademia, 2020, s. 34

⁷³ Tamtéž, s. 34

⁷⁴ ONDRUŠOVÁ, J. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019, s. 271

Význam tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka pracujícího s klientem – seniorem

Výzkum

5. Cíle a otázky

5.1. Cíl výzkumu

Cílem výzkumu této bakalářské práce je reflexe vnímání podstaty tvrdých dovedností sociálního pracovníka, působícího v domově pro seniory, ve vztahu s klientem. Aby k tomuto cíli bylo možné dojít, byly stanoveny výzkumné otázky, jejichž cílem bylo zodpovědět na následující dílčí cíle:

Dílčí cíle:

- 1) Reflektovat vztah mezi tvrdými dovednostmi a profesionalitou sociálního pracovníka při vykonávání své pracovní činnosti.
- 2) Reflektovat vztah mezi tvrdými dovednostmi a psychohygienou vybraného sociálního pracovníka.

5.2. Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka:

Jaký význam mají tvrdé dovednosti pro vybraného sociálního pracovníka ve vztahu s klientem?

Dílčí výzkumné otázky:

- 1) Jaký vliv mají tvrdé dovednosti vybraného sociálního pracovníka na jeho profesionalitu?
- 2) Jakým způsobem souvisí tvrdé dovednosti vybraného sociálního pracovníka s potřebou psychohygieny?

6. Metodika

6.1. Použitá metoda a sběr dat

Praktická část výzkumu byla tvořena metodou kvalitativního výzkumu. *„Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince či skupiny jedinců. Tyto situace jsou obvykle banální nebo normální, reflektující*

každodennost jedinců, skupin, společností nebo organizací.“⁷⁵ Dle Mišoviče kvalitativní výzkum směřuje k porozumění podstaty jevů, k získávání kvalitativních informací, ke studiu jevů pohledem zúčastněných.⁷⁶

Sběr dat byl proveden pomocí techniky polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky, působícími v domovech pro seniory. Polostrukturovaný rozhovor Mišovič označuje za nejefektivnější a výhodný prostředek k získání informací pomocí konverzace, v níž výzkumník může měnit pořadí otázek, rychlost a styl společného komunikačního toku, vedoucí k dostatečně obsáhlým odpovědím.⁷⁷

Rozhovory byly sestaveny na základě konkrétního schématu otázek, které přímo souvisí s vytvořenými výzkumnými otázkami. Polostrukturovaný rozhovor je charakteristický též možnými doplňujícími otázkami, či vybízením k vysvětlení dané odpovědi informátora, což umožňuje detailní proniknutí do subjektivního vnímání zkoumaného jevu, díky němuž dochází k reflexím sesbíraných informací a jejich následujícím vyhodnocení.⁷⁸

K analýze dat bylo využito otevřeného a axiálního kódování. Získané rozhovory byly přepsány a následně porovnány, což poskytlo nalezení odlišností a podobností ve výpovědích komunikačních partnerů. Tyto koncepty byly poté uspořádány do vyšších kategorií, stanovených na základě hlubších vazeb mezi nimi.

6.2. Výzkumný soubor, harmonogram a etické zásady výzkumu

Jak již vyplývá z cíle výzkumu bakalářské práce, výzkumný soubor byl tvořen sociálními pracovníky, působícími v domovech pro seniory. Konkrétní domovy pro seniory byly vybírány dle kapacity do výše 70. lůžek – tedy domovy pro seniory s nižším počtem klientů. Sociální pracovníci byli osloveni prostřednictvím e-mailové korespondence či telefonického rozhovoru, v němž jim byl představen výzkumný cíl a možnosti vzájemné spolupráce. V případě, že daný sociální pracovník souhlasil se spoluprací, byl následně domluven konkrétní termín, na němž došlo k osobnímu setkání a provedení polostrukturovaného rozhovoru. Veškeré polostrukturované rozhovory byly nahrávány na diktafon s podmínkou zachování anonymity účastníků, proto byla se všemi komunikačními partnery sepsána „dohoda o mlčenlivosti“, v níž bylo ustanoveno, jakým způsobem bude se získanými daty nakládáno. Výzkumu se zúčastnili 4 účastníci, kteří budou z etických důvodů dále označováni pomocí zkratky KP s příslušným číslem, sloužícím k rozlišení. Ke sběru dat došlo v intervalu od 19. října 2023–23. listopadu 2023.

⁷⁵ MILES, M. B., In HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, s. r. o., 2012, s. 49

⁷⁶ Srov. MIŠOVIČ, J. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon, 2019, s. 40

⁷⁷ Srov. Tamtéž, s. 80

⁷⁸ Srov. Tamtéž, s. 81-84

K vyhodnocení výsledků došlo v prosinci 2023.

7. Realizace a zpracování výzkumu

Do výzkumu se zapojily čtyři komunikační partnerky. Všechny to byly sociální pracovnice, působící v domovech pro seniory v Jihočeském a Plzeňském kraji.

Na začátku rozhovoru jsem se představila, vysvětlila podstatu výzkumu a domluvila se s komunikačními partnerkami na průběhu rozhovoru. Ke každému rozhovoru jsem vyhotovila základní otázky, které byly pokládány každé z komunikačních partnerek. Otázky byly zaměřené na základní zjišťování obecného významu tvrdých dovedností v jejich náplni práce, následovaly otázky konkrétnější, směřující k jednotlivým tvrdým dovednostem. Otázky byly individuálně doplňovány či rozšiřovány dle získaných odpovědí komunikačních partnerek a jejich pořadí bylo také měněno dle průběhu jednotlivých rozhovorů.

Pro každý rozhovor jsem požádala o vymezení maximálně jedné hodiny prostoru, nicméně délka trvání rozhovorů byla různá. Nejkratší rozhovor trval 33 minut a nejdelší 57 minut. Nahrávky rozhovorů byly následně převedeny do písemné formy, jejichž plná verze je součástí přílohy.

7.1. Výsledky výzkumu

K vyhodnocení výzkumu bylo využito otevřeného a axiálního kódování, které bylo následně kategorizováno. Bylo stanoveno šest kategorií, k nimž jsem došla podrobným rozborem rozhovorů s komunikačními partnery. Na základě společných nebo podobných znaků v rozhovorech, byly slova, slovní spojení a jednotlivé věty okódovány. Následoval další hlubší rozbor, na jehož základě byly získané kódy překódovány a poté z nich byly vytvořeny kategorie.

Kategorie č. 1 – Vliv tvrdých dovedností na práci sociálního pracovníka ve vztahu s klientem

Vliv nabytých kompetencí tvrdých dovedností je vnímán komunikačními partnerkami různě. 3 z dotazovaných uvádí pocit zajištění odbornosti, což znamená, že se cítí být odborníky ve své profesi. KP1 na otázku, zda se cítí jako odborník profesionál při aktivním učení nových tvrdých dovedností říká: „*Ano, a jsem na to pyšná.*“ Všechny komunikační partnerky se pak shodují na tom, že díky tvrdým dovednostem umějí správně nastavit službu klientu. A pro většinu z nich je díky tvrdým dovednostem zajištěna správná komunikace s klientem. KP3 uvádí: „*Nejdůležitější je psychologie a komunikace. Jednak pro práci s klientem samotným a druhá pro práci s jeho rodinou.*“

Tabulka č. 1: Vliv tvrdých dovedností na práci sociálního pracovníka ve vztahu s klientem

KP1	Autorita a váženost u klientů, kompetence komunikace, správné nastavení hranic ve vztahu s klientem, kompetence důvěryhodnosti, prevence vyčerpání a vyhoření, podpora v řešení krizových situací a etických dilemat, kompetence správně nastavené služby klientu, pocit zajištění odbornosti
KP2	Kompetence správně nastavené služby klientu, kompetence komunikace, autoritativní postavení v kontextu zajištění sociálních dávek klientu, kompetence aplikace psychologických teorií
KP3	Kompetence správně nastavené služby klientu, pocit vlastní profesionality v podávání služby, pocit podpory při vykonávání práce, kompetence nastavení hranic ve vztahu s klientem, kompetence komunikace, podpora v řešení krizových situací a etických dilemat, pocit zajištění odbornosti
KP4	Pocit autority a váženosti u rodiny klientů, pocit podpory při vykonávání práce, pocit vlastního úspěchu a motivace k dosažení dalšího pracovního úspěchu, kompetence správně nastavené služby, podpora v řešení krizových situací a etických dilemat, pocit zajištění odbornosti

Zdroj: Vlastní zpracování

Kategorie č. 2 – Nadlimitní práce s klientem

V této kategorii se všechny komunikační partnerky přiznávají k péči o klienty i nad rámec pracovních kompetencí, či pracovní doby. Tři z komunikačních partnerek věnují svým klientům čas i po pracovní době. KP1 si pro žádanost své osoby přímo navýšila časovou dotaci ve své práci: „*A teď já mám takovou i jako kdyby poradnu a snažím se jim pomoci, poradit.*“ KP2 rovněž přiznává, že jí rodinní příslušníci, klienti a potenciální klienti volají ve volném čase z důvodu užívání osobního telefonního čísla i pro pracovní záměry: „*...lidi opravdu volaj a často jsou dost neoblomní, neurvalí i. Třeba mi volaj jako i v neděli dopoledne. Tak to je jako...tak já mám telefon stejnej, jako pracovní i osobní, což je v tomhle jako nevýhoda.*“ Následně ale dodává, že když se jí nechce, tak o víkendu telefony nebere a hovory vyřizuje spíše přes týden v odpoledních hodinách. Nadlimitní komunikace se pojí víceméně s vyřizováním žádostí a s komunikací s rodinou klientů. A jiná nadlimitní péče, k níž se přiznaly všechny komunikační partnerky, je různého rázu. KP3 uvádí: „*Já klientům třeba peču.*“ KP4 pak zase uvádí: „*.....jedny paní jsem tady na tajnáka koupila propisky, protože říkala, já tady nemám čím vyplnit křížovky... nikomu to neříkejte, protože právně je to právě v rozporu, já bych jí musela napsat čárku. Za to, že jsem učinila nějakou pochůzku a došla něco vyřídit.*“

Tabulka č. 2: Nadlimitní práce s klientem

	Nadlimitní časová péče	Nadlimitní komunikace	Jiná nadlimitní péče
KP1	x		x
KP2	x	x	x
KP3			x
KP4	x	x	x

Zdroj: Vlastní zpracování

Kategorie č. 3 – Potřeba kladné zpětné vazby

Potřeba zpětné vazby se také vyskytuje u všech komunikačních partnerek. Všechny se shodují s tím, že je poděkování a projevy vděčnosti, ať už od klientů, či jejich rodinných příslušníků, hřeje na duši a motivuje je k péči nadlimitního rázu. Oceňování probíhá různými způsoby, povětšinou jsou to verbální projevy, písemného či ústního charakteru, případně drobnými dárečky či například rozdělením se o nějaké jídlo při oslavách. Ke kladné zpětné vazbě dochází jak v rámci nadlimitní péče, tak v rámci běžných pracovních náplní.

KP1: „*Určitě mě těší, když mám nějakou zpětnou vazbu. Když mě někdo pochválí nebo jenom řekne dobrý slovo, že poděkuje, nebo řekne něco hezkýho, nebo zpětně pišou maily, že děkují za vstřícné jednání, za pomoc s tou žádostí, nebo třeba jen, že jsem je vyslechla. Nebo telefonují, nebo se mi sem zpátky vrátí a poděkují. A je to hezký. Je to ta motivace a ten motor, který žene dál a žene k tomu, abych dál těm lidem takhle pomáhala.*“

KP2: „*Lidi vděční jsou a často něco přinesou. Dárek třeba k Vánocům, nebo na narozeniny. To se tady zavedlo, že když má někdo narozeniny, tak pošle chlebíček, ať jsme součástí.*“

KP3: „*Vděčnost jako ne. To se člověk naučil, že za ta léta tohle neočekává. Je to fajn, je to příjemný, ale očekávat, to jí neočekávám. Ale mám radost, že jim to chutná.*“ (reakce na vlastnoručně upečené bučky)

KP4: „*...a ještě mi za to poděkuje. Jo, a když mi poděkuje se slzama v očích a říká, jak se jí ulevilo, tak to je to ono.*“

Tabulka č.3: Potřeba kladné zpětné vazby od klientů

	Verbální či písemné oceňování	Drobné dárečky	Jiná oceňování
KP1	x		x
KP2	x	x	x
KP3	X		x
KP4	X	x	x

Zdroj: Vlastní zpracování

Kategorie č. 4 – Konkrétní využívané tvrdé dovednosti

Komunikační partnerky uvedly, že bez určitých znalostí tvrdých dovedností nelze vykonávat práci sociálního pracovníka. Rozdíl byl ve vnímání potřeby užívání určitých dovedností směrem ke vztahu s klientem. V této oblasti se všechny shodují na potřebě znalostí v oboru psychologie. KP2 uvádí: „*Ano, ta je vlastně skoro nejdůležitější, protože člověk musí znát toho člověka, že jo. Tu jeho duši a musí si vytvořit schopnost, jak s ním hovořit, protože s každým to jde trochu jinak.*“ KP3 říká: „*Rozhodně psychologie*

a komunikace. Protože tady pracujeme s poměrně velkou skupinou lidí s demencí... znalosti z psychologie a z komunikace s určitými cílovými skupinami nebo typy lidí, jsou důležité.“

Znalost etických zásad je další potřebnou tvrdou dovedností, které komunikační partnerky zmiňují. Rozdělují její užívání ale na obecné, jako je tomu u KP4: „*To je tak nějak směs úplně všeho. Etiky, psychologie, co se týče i vývojových fází a všeho, komunikace taky. Hlavně ta etika asi tady.*“ A na užívání v souladu s etickým kodexem, který je vnímán velmi často jako teoretická opora pro zajištění dodržování etických zásad na pracovišti. KP1 se k etickému kodexu vyjadřuje takto: „*Etický kodex je napsaný obecně, ale určitě ho dodržuju. Nastavuje mi právě ty hranice. Je to něco jako Bible.*“

V rámci tvrdé dovednosti, týkající se komunikace na sociálních sítích, se hovořilo spíše o webových stránkách jednotlivých organizací, přičemž komunikační partnerky uvádějí, mimo jiné, že na svých sociálních sítích o práci nediskutují. Jednak z důvodu dodržování mlčenlivosti, pak také z důvodu potřeby jednat s lidmi spíše prostřednictvím osobního kontaktu. KP4 byla jedinou komunikační partnerkou, která je na svých osobních sociálních sítích aktivní nejen v předávání informací o své činnosti v organizaci, ale také v šíření osvěty. „*Popravdě, ano, sdílím, přes nějaký sociální sítě sdílím, co se tady dělo, přátelé reagují, že je to hezký... Angažuju se tak, aby šlo jako vidět, že mi to není jedno.*“

A dovednost užívání zákona o sociálních službách je velmi často zautomatizovaná dovednost, kterou taktéž uvádí všechny komunikační partnerky.

Tabulka č. 4 – Konkrétní využívané tvrdé dovednosti

	Psychologie	Etika	Komunikace	Znalost legislativy	Spravování sociálních sítí
KP1	x	x	x	x	
KP2	x		x	x	
KP3	x	x	x	x	
KP4	x	x	x	x	x

Zdroj: Vlastní zpracování

Kategorie č. 5 – Psychohygienu a potřeba relaxace

Všechny komunikační partnerky se shodly na tom, že své pracovní postupy konzultují s kolegy. Ze získaných reflexí vznikají zkušenosti, které pak aplikují v rámci sebereflexe v budoucích pracovních postupech. Jistota v práci komunikačním partnerkám zajišťuje jistý druh psychohygieny v pracovní náplni, která je zároveň i motivuje k další činnosti (tabulka č. 5). Pociťování jistoty v práci u jednotlivých komunikačních partnerek je popsáno v tabulce č. 6.

Tabulka č. 5 – Zdroje psychohygieny v práci i ve volném čase sociálních pracovníků

	Potřeba sebereflexe	Jistota v práci	Dobré rodinné zázemí	Konzultování pracovních postupů s kolegy	Jiné
KP1	x	x	x	x	samota, kultura, chata
KP2	x	x	x	x	šití, sport
KP3	x	x	x	x	pečení
KP4	x	x	x	x	vino, četba

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 6 – Pocit jistoty v práci

	Znalost pracovních postupů a dovednost komunikace	Zkušenost s dobře nastavenou péčí	Znalost psychologických teorií	Znalost legislativy	Kladná zpětná vazba kolegů a spokojenost klientů
KP1	x	x	x	x	x
KP2	x	x	x	x	x
KP3	x	x	x	x	x
KP4	x	x	x	x	x

Zdroj: Vlastní zpracování

V pracovní náplni se vyskytují u všech komunikačních partnerek také situace, které spouští potřebu relaxace z důvodu pocitu zahlcení a následném přemýšlení nad situací i mimo pracoviště. Nejhlubší dopady na komunikační partnerky mají vztahy v rodině klientů, jejichž řešení, jsou součástí. K těmto zdrojům zátěže nejčastěji užívají konzultování pracovních postupů s kolegy, nabyté jistoty v práci a dobrého rodinného zázemí jako zdrojů psychohygieny. Nejvíce vyčerpávající zdroj zátěže je v přílišné administrativě, jejímž zdrojem psychohygieny je pak užívání prvků, které jsou označeny v tabulce č. 7 v kolonce „Jiné“.

Tabulka. Č. 7 – Zdroje zátěže při vykonávání pracovní činnosti

	Vztahy v rodině klienta	Přílišná administrativa	Emoční zátěže klienta	Antipatie ke klientu	Jiné
KP1	x	x	x		Krizové situace, časová tíseň
KP2	x	x	x	x	Komunikace se zdravotníky
KP3	x	x	x		Krizové situace, sledování legislativy
KP4	x	x	x	x	Krizové situace, nadřazenost kolegů

Zdroj: Vlastní zpracování

Kategorie č. 6 – Vztah tvrdých dovedností a pocit smysluplnosti v podávání služby klientu

Komunikační partnerky se shodují na tom, že je práce naplňuje a přináší jim pocit smysluplnosti. Je tomu pro poskytování pomoci potřebným a jejich zpětným vazbám. Smysl jim také přináší viditelná spokojenost a spokojené dožití klientů v organizaci. K zajištění pomoci potřebným, jejichž nejčastější zdroje jsou vypsány v tabulce č. 8, je užívání tvrdých dovedností nezbytnou součástí. Konkrétně se pak jedná o dovednost legislativní, psychologickou, etickou, komunikativní a v případě KP4 také znalost marketingových strategií na sociálních sítích.

Tabulka č. 8 – Nejčastější zdroje pomoci

	Zajištění etického rozměru	Vyřízení sociálních dávek	Zajištění kontaktu s rodinou	Řešení konfliktu s rodinou	Jiné
KP1	x	x	x	x	Speciální poradenství pro žadatele
KP2	x	x	x	x	
KP3	x	x	x	x	
KP4	x	x	x	x	Šíření povědomí o službě, sociální sítě

Zdroj: Vlastní zpracování

7.2. Shrnutí výsledků výzkumu

Pro naplnění cíle byly zvoleny tyto výzkumné otázky:

První výzkumná otázka:

Jaký význam mají tvrdé dovednosti pro vybraného sociálního pracovníka ve vztahu s klientem?

Z rozhovorů vyplývá, že tvrdé dovednosti mají primární význam možnosti vytvořit si mantinely podané práce a nastavení si hranic ve vykonávání služby klientu i jeho rodině. Díky tvrdým dovednostem dokáží sociální pracovníci definovat a představovat svoji službu klientům i žadatelům, díky čemuž si sami vytvářejí jakési modely pracovní náplně. Tyto modely nejsou striktně dané, protože jednotliví klienti potřebují individuální přístup a nastavení péče jeho osobě je specifické. Tvrdé dovednosti zde tedy umožňují obecná pravidla modifikovat v konkrétní přístup k jednotlivci, což vede ke kvalitně podané službě.

Tvrdé dovednosti též přináší pozici autority vůči klientu a jeho rodině, což apriori přináší možnosti nabývání důvěryhodnosti a profesionality sociálního pracovníka vůči klientu. Klienti si budují důvěru ke svému sociálnímu pracovníku skrze jeho znalosti, které následně aplikuje do praxe. Toto je kompatibilní s nabytím vysokoškolského titulu a s potřebou učení se novým dovednostem a rozšiřováním si znalostí.

Tvrdé dovednosti umožňují kultivovat vztah ke klientu díky aplikaci odborných dovedností, zajišťujících jeho lidská práva, zabraňujících pocitu dehumanizace či ztráty důstojnosti, jako se tomu děje například v nemocnicích a díky tomu vytváří a zajišťuje funkční chod společnosti, který je podporován také skrze řešení rodinných vztahů klientů, podpoře rodinných vazeb a podpoře soběstačnosti klienta.

Užívání tvrdých dovedností také chrání sociálního pracovníka před vyčerpáním a vyhořením, a to skrze získání dovednosti péče o svou osobu a zajištění psychické pohody. Tvrdé dovednosti také umožňují sociálnímu pracovníkovi považovat sociální práci jako poslání, které je skloubitelné s profesionálním přístupem. Díky tvrdým dovednostem si sociální pracovník uvědomuje, že je mu naplňována potřeba seberealizace, která je na nejvyšší příčce Maslowovy pyramidy potřeb, což samo o sobě kočíruje jeho angažovanost a zároveň jej motivuje k růstu, pílí k učení a k dalším inovacím v práci s danou cílovou skupinou.

Druhá výzkumná otázka:

Jaký vliv mají tvrdé dovednosti vybraného sociálního pracovníka na jeho profesionalitu?

Tvrdé dovednosti staví sociálního pracovníka do role profesionála. Díky tvrdým dovednostem může naplnit očekávání klientů v rámci podání informací, zprostředkování služby a případně také v poskytnutí podpory. Tvrdé dovednosti jsou základem k získání

důvěry klienta a následnému svěřeni se s problémem, protože klient očekává, že sociální pracovník bude vědět, co v daných případech dělat. A to, ať se problém bude týkat jak osobních záležitosti klienta, tak formálních potřeb.

Profesionalitu sami sociální pracovníci vnímají jako dovednost opřít se o právní legislativu danou zákonem, což vede k užívání znalostí z dalších vědních disciplín, užitečných pro praxi v podání péče klientu. Profesionalitou sociální pracovník přijímá identitu sociální práce a je motivován k přijetí své práce jako životního poslání, které jej vede k angažovanosti a zároveň mantinely identity oboru sociální práce mu dávají jasné hranice, vedoucí k odlišení toho, co je odborné (pracovní, profesionální) a co už ne a je to tím pádem jednání v osobní rovině. Všechny tázané komunikační partnerky jsou si plně vědomy, kdy překračují hranice profesionality a taktéž jsou schopny plně definovat důvod, proč k takovému jednání u nich dochází.

Třetí výzkumná otázka:

Jakým způsobem souvisí tvrdé dovednosti vybraného sociálního pracovníka s potřebou psychohygieny?

Z výzkumu vyplývá, že dovednost správně si nastavit psychohygienu souvisí se znalostí osobnosti sociálního pracovníka. Díky tvrdým dovednostem se sociální pracovník učí pojmenovávat jednotlivé prvky své osobnosti a zároveň se s ní učí pracovat. K tomuto dochází prostřednictvím sdílení svých pracovních postupů a přístupů s kolegy a následnou konzultací. Tímto způsobem sociální pracovník získává dovednost sebereflexe, na základě které dokáže posuzovat, a také predikovat reakce své i reakce klienta, případně jeho rodiny. Tímto nabývá dovednosti flexibilně a pohotově nastavovat péči klientu, čímž se stává na profesionální úrovni sám sobě jistotou. Tato jistota je souvztažná s vědomím, že svou práci vykonává sociální pracovník správně, a to jej motivuje k další činnosti. Jistota v práci tedy působí preventivně proti vyčerpání sociálního pracovníka.

Správné jednání sociálního pracovníka vede též ke kladné zpětné vazbě klientů či jejich rodin, a to je další prvek, který působí psychohygienicky. Ke kladné vazbě klientů ovšem nevede jen správné profesionální jednání sociálních pracovníků, ale zde dochází také vědomě k překračování hranic v pracovním vztahu s klientem, je tomu tak zejména pro získání ocenění či vděčnosti klientů, které jsou také jakousi formou psychohygieny sociálních pracovníků, působících u seniorů. Takovéto sblížení se ovšem ale neukazuje nikterak škodlivé, naopak. Protože tato cílová skupina se vyznačuje úctou k vzdělaným lidem, úctou k pečujícím a vděčností za drobnosti. Tudiž takovéto drobné činnosti sociálních pracovníků nevedou k jejich vyčerpávání a ohrožení vyhořením.

K zvýšenému ohrožení, vedoucí k vyčerpání sociálního pracovníka ve vztahu s klientem, dochází v případech, kdy je jejich dovednost psychologických teorií nedostatečná, a dochází u nich k projikování svých vlastních zkušeností nebo špatnému

odhadu své vlastní emoční reakce na dané klientovy podněty, či na podněty klientovy rodiny. Taková situace ale nenastane tehdy, pokud je sociální pracovník veden k adekvátní práci se svou osobností a jeho reflexivita se zvyšuje. Případně pokud je podporován kolegy a dochází na pravidelná školení komunikačními a psychologickými tématy, na základě, kterých reflektuje nejen svou práci, ale také svou osobnost.

DISKUSE

Sociální práce se seniory bývá náročná. Je tomu proto, že sociální pracovník bývá jediným prostředníkem kontaktu s vnějším světem, a to včetně kontaktu s rodinou seniora. Vzhledem k rozmanitosti péče musí být pracovník vybaven potřebnými dovednostmi.⁷⁹ Toto potvrzují i výsledky výzkumu, v nichž komunikační partnerky souhlasí s tím, že bez vzdělání a patřičných odborných dovedností by svou práci nemohly vykonávat. Zároveň nabytí vysokoškolského titulu a následné celoživotní vzdělávání buduje obraz profesionality nejméně u poloviny komunikačních partnerek. Tvrdé dovednosti tak kultivují osobnost sociálního pracovníka, což přináší jakési stanovení profesních hranic a zároveň ukotvují hodnotové orientace. S tímto tvrzením souhlasí Tomšů, která říká, že dodržování profesních zásad a vnímání osobnosti jako základu profesní výbavy sociálního pracovníka, je bazální záležitostí při výkonu práce.⁸⁰ Tvrdé dovednosti jsou tedy nutností k pochopení činnosti sociální práce a zajištění profesionality nejen v očích klientů, ale i ve vnímání samotných sociálních pracovníků. Komunikační partnerky tvrdí, že díky tvrdým dovednostem, se ve své práci cítí jako odbornice.

Tvrdé dovednosti plně souvisí s kvalitou sociálních služeb. Vítová a Horecký uvádí, že definice kvality je pro sociální práci nezbytné a dochází k němu tak, že jsou dodržovány standardy ve vzájemnosti se spokojeností klienta, což s sebou přináší i nutnost přijetí etického rozměru.⁸¹ Nečasová s Elichovou také uvádí, že etický rozměr a konkrétně etický kodex sociálním pracovníkům stanovuje klíčové hodnoty, jimiž si svou osobnost kultivují, a tím zaručují profesionální kvalitu služby.⁸² Komunikační partnerky souhlasí s tím, že znalost etiky jako tvrdé dovednosti, je nezbytná pro vztah s klientem. Etický kodex vnímají jako obecnou pomůcku, která jim pomáhá stanovit profesní hranice ve vztahu s klientem a zároveň naplnění lidských práv a zajištění důstojnosti klienta. U jedné komunikační partnerky byl etický kodex devalvován a na

⁷⁹ Srov. JANEČKOVÁ, H. In MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010, s. 164

⁸⁰ Srov. TOMŠŮ, L. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 489

⁸¹ Srov. HORECKÝ, J., VÍTOVÁ, J. In HOLASOVÁ MALÍK, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2014, s. 23

⁸² Srov. NEČASOVÁ, M., ELICH, M. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 490

jejím profesionálním přístupem ve vztahu ke klientu se devalvace projevovala tím, že její osobnost byla nedostatečně kultivována vůči antipatiím k vybraným klientům, u nichž z tohoto důvodu nedocházelo k přijetí do péče.

Asociace vzdělavatelů v sociální práci apeluje na potřebu znalostí a dovedností a zdůrazňuje důležitost sebereflexe, nácviku technik a nabývání zkušeností v komunikaci a vztazích.⁸³ Výsledky výzkumu považují odborné pojetí komunikace ve vztahu s klientem za zásadní. Rovněž kultivace profesního jednání prostřednictvím sebereflexe byla komunikačními partnerkami označena za důležitou. Výzkum ukázal, že sebereflexe dodává komunikačním partnerkám sebevědomí a motivaci se učit novým věcem a také přináší pocit jistoty, který predikuje profesionalitu a zamezuje překračování hranic ve vztahu s klientem. Komunikační partnerky, které reflektují svoji práci jak s kolegy, tak se sebou, dbají na dodržování tvrdých dovedností v oblasti etiky, komunikace, psychologie a práva. Tyto dovednosti jim umožňují nastavení profesních hranic ve vztahu s klientem. Samotná sebereflexe a díky ní nabytá jistota v pracovních vztazích komunikačním partnerkám přináší psychohygienický prvek, jehož prostřednictvím dostávají kladnou zpětnou vazbu, která je motivuje k správnému, profesionálnímu výkonu své práce a dodává jim pocit jakéhosi vnitřního naplnění.

Také Kopriva poukazuje na důležitost reflexe přístupů ve vztazích s klienty. Při reflexi apeluje na vnímání vlastního prožívání, přičemž poukazuje na nebezpečí splývání s klientem. Pokud nedojde k odhalení projektování vlastních pocitů do klientových záležitostí, dochází k narušení hranic profesionálního vztahu. Dále tvrdí, že proti splývání se může sociální pracovník chránit netečností.⁸⁴ Toto potvrzuje přístup komunikační partnerky, která s vlastní sebereflexí příliš nepracuje. Byť tvrdí, že s klienty vztahy navazuje, z výpovědí na otázky vyplývá, že když jí klient vyvolává negativní pocity, má tendence se mu vyhýbat. Ostatní komunikační partnerky hovoří o nedostatečné sebereflexi a málo propustných hranicích ve vztahu s klientem u svých kolegyň, které i přes varování porušovaly profesionální zásady a s klienty se sblížily na osobní úrovni. Dle výpovědí byla důvodem nedostatečná práce se sebereflexí vlastního prožívání ve vztahu s klientem.

Z rozhovorů je patrné, že každá komunikační partnerka ale i přes zkušenosti svých kolegů a správného užívání tvrdých dovedností, k nějakému překračování profesionálních hranic a nepatrnému sblížení s klientem svolí. Toto logicky vede přímou cestou k vyčerpání a následnému vyhoření. Kodymová u sociálních pracovníků hovoří o tzv. „zástupném traumatu“, kdy nejsou schopni přestat myslet na traumatické zážitky určitého klienta.⁸⁵ U seniorů většina traumatických zážitků probíhá v kruhu

⁸³ Srov. ZAJACOVÁ, M. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 490

⁸⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2016, s. 66-80

⁸⁵ Srov. KODYMOVÁ, P. In MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022, s. 495

rodinných vztahů. Právě k řešení těchto konfliktů se komunikační partnerky přiznávají v plném počtu. Všechny z nich toto řeší. Některé potřebují radu kolegů, některé se zmíní i doma. Většina se ale díky psychohygieně a sebereflexi déleodobějším vyčerpání vyhne. U jedné komunikační partnerky je patrná nedostatečná psychohygienu, přenášení práce do osobního a rodinného života, neodlišování pracovní doby a osobního prostoru a také narušení profesionálních vztahů s klienty ne sbližováním, ale naopak, vyhýbáním se kontaktu či případně vybíráním si takových kontaktů, u kterých komunikační partnerka předpokládá projevy nadlimitní vděčnosti a citových projevů vůči její osobě. Jeví tedy prvky vyčerpání, k němuž došlo z důvodu nedostatečně nastavených profesionálních hranic, devalvací znalosti tvrdých dovedností, nezájmu o vzdělávání, nezájmu o dodržování etických zásad a nerozlišování mezi osobním a pracovním prostorem.

Ostatní komunikační partnerky vědomě užívají prvky psychologie, odborné komunikace, etiky a dalších tvrdých dovedností, aplikovaných v profesionálním vztahu s klientem a vykazují naprosto dokonalou sebereflexi, která zde slouží k ochraně sebe sama a prevenci syndromu vyhoření. Tyto komunikační partnerky se vědomě sbližují na osobnější úrovni se svými klienty, ale zároveň přesně vědí, kdy a proč k tomuto u nich dochází. A na tom základě sice porušují profesionální hranice ve vztahu s klientem, ale v tak malém měřítku, že je prostá vzájemná lidskost ve vztahu člověka s člověkem spíše namotivuje, než unaví.

Velkým stresem v domovech pro seniory jsou mimo řešení konfliktů s rodinou krizové situace způsobené například epidemiemi. V těchto situacích je zvýšená pozornost kladena právě na odbornost sociálních pracovníků. Pracovníci musí zvládat vykomunikovat obtížné situace jak z pohledu emočních propadů klientů, tak z formálních hledisek o fungování organizace. Flešková a Kariková poukazují na problematiku emocionality, které je potřeba zajistit dobrou znalostí psychologických teorií a perfektní znalostí poradenských přístupů.⁸⁶ Krizové situace jsou též plny etických dilemat, v nichž narážíme na střet legislativy a práv klientů. Sociální pracovníce tak dle Mališkové musí čelit rozhodováním v eticky náročných situacích. Znalost etických teorií, modelů a kodexů, je zde nutná.⁸⁷ Komunikační partnerky souhlasí s tvrzením, že je nutné umět pracovat s emocemi klientů a zajistit jejich práva a potřeby. Etika a etické kodexy spolu s aplikací psychologických teorií a správné komunikace v krizové situaci jim slouží povětšinou jako ochrana a podpora.

Kopřiva říká, že vztah je základem pro vykonávání sociální práce⁸⁸, a Janečková specifikuje základ vztahu s klientem seniorem ve vytvoření důvěry

⁸⁶ Srov. FLEŠKOVÁ, M., KARIKOVÁ, S. In MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2019, s. 151

⁸⁷ Srov. MALIŠKOVÁ, Z. In MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2019, s.137-138

⁸⁸ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2016, s. 14

a bezpečí a celkovému naplňování základních potřeb.⁸⁹ Organizace, v nichž komunikační partnerky působí velmi často pracují na principu biografie, bazální stimulace a dalších technik, které ovládají a které tím podporují naplnění základních potřeb klienta. Projevy klientovy spokojenosti přináší komunikačním partnerkám pocit smysluplnosti. Což tvrdí i Kopřiva, který říká, že pomáhání přináší pocit smysluplnosti. Dodává ale, že je nutné rozlišovat mezi touhou být potřebný a mezi prostou naplňující radostí z pomáhání. Touhu být potřebný demonstruje na příkladu osamělého člověka, který se až příliš angažuje v práci. Nejsou tedy ukojeny jeho vlastní základní potřeby.⁹⁰ Z výzkumu vyplývá, že komunikační partnerky mají dobré rodinné zázemí, což poukazuje na radost z pomáhání, a ne na potřebu pomáhat. Dvě komunikační partnerky ale vykazují negativní zkušenosti v osobních vztazích z dob minulých, které v nich vzbuzují touhu po kladné zpětné vazbě a touhu po dobrém hodnocení jejich osoby. Naštěstí jejich sebereflexe a psychohygienu je na velmi dobré úrovni, a tak ve vztahu s klientem jeví spíše než prvky kompenzace základních potřeb, prvky potřeby seberealizace a růstu. Absentuje u nich obětování se pro klienty, které Kopřiva hodnotí jako negativní prvek příliš angažovaného pracovníka, který nedostatečně užívá profesionálních přístupů ve vztahu s klientem.⁹¹ Pomáhání druhým lidem k této seberealizaci vede a je tak naplněno tvrzení, že sociální práce je posláním. A poslání jako takové přináší pocity smyslu, o němž ve výsledku hovoří kladně všechny komunikační partnerky.

ZÁVĚR

Cílem výzkumu této bakalářské práce je reflektovat vnímání podstaty tvrdých dovedností sociálního pracovníka, působícího v domově pro seniory, ve vztahu s klientem. Z výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci vnímají, že jim tvrdé dovednosti ve vztahu s klientem – seniorem, přinášejí pozici odborníka, profesionála, který je kompetentní podat sociální službu klientu, a tím mu pomoci. Dále se potvrzuje, že nabytí tvrdých dovedností definuje roli sociálního pracovníka, a tím mu stanovuje obecné informace o tom, jak by měly vypadat jeho profesionální hranice, které jsou důležitým aspektem k podání kvalitní služby klientu, tak, aby nedocházelo k obětování se, ale k podpoře klienta a prevenci jeho propadu. Sociální pracovníci tvrdí, že bez tvrdých dovedností by nemohli vykonávat svou práci. Prakticky vzato, tvrdé dovednosti zprostředkovávají sociálním pracovníkům pocit smysluplnosti, protože pokud by bez jejich užívání nemohli vykonávat svou profesi, která jim přináší pocit smyslu a naplnění, pak by o tyto pocity přišli.

⁸⁹ Srov. JANEČKOVÁ, H. In MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010, s. 164

⁹⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2016, s. 14–28

⁹¹ Srov. Tamtéž, s. 14–28

Význam tvrdých dovedností je též v poskytování ochrany sociálním pracovníkům, kteří se díky svým znalostem a dovednostem cítí jistí ve své praxi. Také dodržování profesionálních hranic je ochraňuje před únavou, vyčerpáním a slouží jako prevence syndromu vyhoření. Tvrdé dovednosti poskytují návody, jakým způsobem zvládat zátěžové situace v praxi, produkují pocit opory v krizových situacích jakéhokoli charakteru. Vědomosti a odborné vystupování také sociálnímu pracovníkovi přináší autoritativní roli vůči klientu, což produkuje pocit důvěry klienta ve vzájemném vztahu. Dalším významem je kultivace vlastní osobnosti a povinnost sociálních pracovníků věnovat čas vlastní sebepéči. Psychohygienu je pro sociální pracovníky povinná a dovednost udržování zásad psychohygieny působí taktéž ochranně a preventivně.

K porušování profesionálních hranic a k následnému sbližování dochází v případech, kdy znalost tvrdých dovedností není dostatečná a sociální pracovník nepracuje s reflexemi své práce. Nejohroženější oblastí je nedostatečná znalost své osobnosti a absence sebereflexe vlastního prožívání při kontaktu s klientem, která vede až k přílišné angažovanosti, v touze po potřebnosti a postupném vyčerpání v nadlimitní péči o klienta. V takovém případě dochází k postupné únavě a následnému vyčerpání, které vede k rigidnímu přístupu ke klientům, kdy je vzájemný vztah spíše odtažitý a jen suše formální. Dalším případem, kdy dochází k osobnímu sbližování s klienty, je tehdy, kdy si je sociální pracovník plně vědom svého přestupku a tím pádem také na sobě dokáže vycítit určitou hranici své zdravé angažovanosti. Zde nehovoříme o touze po tom být potřebný, ale o radosti z pomáhání drobnými lidskými skutky, typu darování propisky. Tím, že sociální pracovník reflektuje své chování, uvědomuje si své emoční pochody, rovněž pracuje na psychohygieně a relaxaci a o svou osobnost pečuje, pak mu pomáhání druhým činí skutečnou radost a případná kladná zpětná vazba, působí právě psychohygienicky a preventivně proti vyčerpání. Naopak, takové sbližení sociálního pracovníka motivuje a nakopává v práci při navazování a udržování vztahu s klientem a přináší pocit smysluplnosti.

Díky ponoření se do tématu mé bakalářské práce jsem si uvědomila důležitost navyšování kompetencí v procesu vzdělávání sociálních pracovníků a potřeby celoživotního vzdělávání, z něhož vyplynula závažnost zajištění péče o sociální pracovníky. V budoucnu bych se ráda věnovala tématu supervize, která úzce souvisí s péčí o sociální pracovníky, na kterou jsem při rozhovorech s jednotlivými sociálními pracovníky narazila. Právě ona péče o sociální pracovníky se pro mě stala předmětem zájmu z důvodu jejího častého podceňování a zanedbávání.

SEZNAM LITERATURY

KNIŽNÍ ZDROJE:

BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work. Second Edition.* New York: Palgrave, 2001. IBSN 0333947983.

BARSKY, A. E. *Ethics and values in social work: an integrated approach for a comprehensive curriculum.* New York, NY: Oxford University Press, 2019, IBSN 0190678119.

CAKIRPALOGLU, P. *Úvod do psychologie osobnosti.* Moravany: Grada Publishing, a.s., 2012. IBSN 978-80-247-4033-1.

ČEVELA, R., KALVACH, Z., ČELEDOVÁ, L. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky.* Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. IBSN 978-80-247-3901-4.

DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory.* Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. IBSN 978-80-247-4138-3.

ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky.* Praha: Grada Publishing, a. s., 2017. IBSN 978-80-271-9802-3.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce.* Praha: Vydavatelství a nakladatelství Osmium, 1999. IBSN 80-902081-8-5.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace.* Praha: Portál, s. r. o., 2012. IBSN 978-80-262-0219-6.

HIGGS, P., GILLEARD, CH. *Personhood, Identity and care in advanced old age.* Chicago, USA: Policy Press, 2016, IBSN 978-1-4473-1907-8.

HOLASOVÁ MALÍK, V. *Kvalita v sociálních službách.* Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. IBSN 978-80-247-4315-8.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese.* Praha: Portál, s.r.o., 2016. IBSN 978-80-262-1147-1.

- KUNEŠ, D. *Sebepoznání: psychoterapeutické principy a postupy*. Praha: Portál, s.r.o., 2009. IBSN 978-80-7367-541-7.
- MACHÁČOVÁ, K., HOLMEROVÁ, I. et al. *Aktivní gerontologie aneb jak stárnout dobře*. Praha: Nakladatelství Mladá Fronta, a. s., 2019. IBSN 978-80-204-5489-8.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, s.r.o., 2010. IBSN 978-80-7367-818-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, s.r.o., 2022. IBSN 978-80-262-1952-1.
- MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2019. IBSN 978-80-271-2220-2.
- MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). Praha: Slon, 2019. IBSN 978-80-7419-285-2.
- MLÝNKOVÁ, J. *Péče o staré občany*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. IBSN 978-80-247-3872-7.
- MÜHLPACHR, P. *Kvalita života seniorů*. Brno: MSD, 2017. IBSN 978-80-7392-260-3.
- ONDRUŠOVÁ, J. a kol. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2019. IBSN 978-80-246-4383-0.
- ONDRUŠOVÁ, J. *Stáří a smysl života*. Praha: Karolinum, 2011. IBSN 978-80-246-1997-2.
- PAYNE, M. *How to Use Social Work Theory in Practice: An Essential Guide. First Edition*. Policy Press, 2020. IBSN 1447343778.
- PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Nakladatelství Akademia, 2020. IBSN 978-80-200-1499-3.
- PŘIBYL, H. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf s. r. o., 2015. IBSN 978-80-7345-437-1.

PTÁČKOVÁ, H a kol. *Psychosociální adaptace ve stáří a nemoci*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2021. ISBN 978-80-271-0876-3.

SUCHÁ, J., HOLMEROVÁ, I. *Praktický rádce pro život seniora*. Praha: Albatros Media, a. s., 2019. ISBN 978-80-264-2709-4.

THOMPSON, N. *Understanding Social Work*. 3rd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2009. ISBN 0230221807.

KVALIFIKAČNÍ PRÁCE:

HANTOVÁ, L. *Měkké a tvrdé dovednosti sociálního pracovníka*. České Budějovice, 2011. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. Libuše Maliňáková.

HOŘEJŠOVÁ, P. *Integrovaná psychoterapie jako paralela SUR: porovnání dvou psychoterapeutických výcvikových programů*. Olomouc, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce Mgr. Petra Mandincová, Ph. D.

KUŠKOVÁ, K. *Profesní dovednosti sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí*. České Budějovice, 2021. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce Mgr. Bohdana Břízová, PhD.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

Asociace vzdělavatelů v sociální práci. *Standard: Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP* [online]. [Cit. 2. 10. 2023]. Dostupné z:

<https://www.asvsp.org/standardy/>

DONÉEOVÁ, H. Habilidades duras y blandas en el contexto de los límites en la relación trabajador social-cliente. In: *Actas del IX Congreso de la Red Española de Política Social (2023): PARTE IV – Régimen de Bienestar y Servicios Sociales* [online]. Palma: alimara, 2023, s. 165-172 [cit. 2024-03-21]. ISSN 2659-5273. Dostupné z: "https://www.repspalma2023.es/_files/_event/_85973/_editorFiles/file/libro%20de%20actas/CORRECTES/Panell%204_v2.pdf

DOŘIČÁKOVÁ, Š. *Sociální práce se seniory* [online]. Ostravská univerzita. 2020. [Cit. 10. 10. 2023]. ISBN 978-8-7599-217-8. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/socialni-prace-se-seniory.pdf>

MPSV. 2020 *Zdroje podpory sociálních pracovníků* [online]. Praha: MPSV. [Cit. 2. 10. 2023]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/Sešit+SP+10.pdf/b8fc8316-c776-f748-a0d3-7612ce050422>

Profesiogramy. *Sociální pracovník domova pro seniory, domova pro osoby s mentálním postižením, domova se zvláštním režimem*. In: Socialniprace.cz [online], [Cit. 10. 10. 2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-domova-pro-seniory-domova-pro-osoby-s-mentalnim-postizenim-domova-se-zvlastnim-rezimem/>

ROBERTS, T., BOWERS, B. In ČECHOVÁ, T. *Hranice ve vztahu mezi pracovníky a klienty v domově pro seniory* [online]. In: Fórum sociální práce. Univerzita Karlova. [Cit. 10. 10. 2023]. Dostupné z: https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2023/01/Tereza_Cechova_109-121.pdf

Zákon č. 108/2006 Sb. § 49. Zákon o sociálních službách, v platném znění, 2006. [online]. [Cit. 30. 9. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 108/2006 Sb. § 110. Zákon o sociálních službách, v platném znění, 2006. [online]. [Cit. 30. 9. 2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha I. Otázky polostrukturovaného rozhovoru
- Příloha II. Formulář informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu
- Příloha III. Přepis audionahrávky rozhovoru s komunikační partnerkou č. 1
- Příloha IV. Přepis audionahrávky rozhovoru s komunikační partnerkou č. 2
- Příloha V. Přepis audionahrávky rozhovoru s komunikační partnerkou č. 3
- Příloha VI. Přepis audionahrávky rozhovoru s komunikační partnerkou č. 4

PŘÍLOHY

Příloha I. – Otázky polostrukturovaného rozhovoru

Začátek rozhovoru je zahájen vstupními otázkami:

Jak dlouho v organizaci pracujete? Kolik je Vám let?

- 1) Popište, jak vnímáte význam hard skills v náplni vaší práce?
 - Máte pocit, že jsou zbytečná, nebo v nich vidíte zajištění odbornosti?
 - Které hard skills vám přijdou zbytečné?
- 2) Jaké hard skills v náplni vaší práce nejvíce užíváte a proč?
 - Psychologie, etika, teorie sociální práce, komunikace, management, ekonomika, právo
- 3) Jakým způsobem pracujete s vlastní sebereflexí ve své praxi?
 - Jak vytváříte přípravy na setkání s klientem?
 - Hodnotíte své pracovní postupy zpětně?
 - Konzultujete své pracovní postupy s kolegy?
- 4) Jak vnímáte potřebu relaxace a psychohygieny ve své práci i v osobním životě? (škála)
 - Z jakých případů si potřebujete odpočinout?
- 5) Jak byste popsal/a profesní hranice v náplni své práce?
 - Máte sociální sítě?
 - Mluvíte na nich o své práci?
 - Mluvíte doma o své práci?
 - Děláte pro klienty něco po pracovní době?
 - Děláte něco pro klienty nad rámec svých pracovních kompetencí?
- 6) Jaký význam pro výkon vaší práce pro vás má etický kodex?
 - Vnímáte ho jako zbytečnost nebo jako něco, co vám přináší oporu?
- 7) Jaký význam pro vás má odbornost a kompetence hard skills při krizových společenských situacích?
 - Jak jste vnímali chybějící osnovy postupů práce při covidu? Válečné krizi?
- 8) Jak vnímáte potřebu zvyšování profesionalizace sociálních pracovníků?
 - Nevadí vám se učit?
 - Cítíte se pak jistější?
 - Máte pak pocit, že jste lepší sociální pracovník?

Příloha II. – Formulář informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu

Formulář informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu

Název projektu: Význam tvrdých dovedností ve vztahu sociálního pracovníka a jeho klienta

Řešitel: Zuzana Vanišová

Pracoviště: Katedra sociální a charitativní práce, Teologická fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích,

Formulář souhlasu s účastí ve výzkumu obsahuje informace o studii obecně i konkrétně o tom, co můžete očekávat v případě, že se jí rozhodnete účastnit. Vaše rozhodnutí účastnit se studie je zcela dobrovolné, svoji účast na výzkumu můžete v průběhu sběru dat kdykoliv přerušit či ukončit a neplynou z toho pro vás žádné sankce. V takovém případě podepíšeme nový dokument, ve kterém se vyjádříte k možnosti využití již získaných dat. Podpisem tohoto formuláře se nevzdáváte žádných zákonných práv, která máte jako účastník této studie.

Účel:

Byli jste vyzváni k účasti v této studii, v rámci projektu „Význam tvrdých dovedností ve vztahu sociálního pracovníka a jeho klienta“. Cílem projektu je reflektovat význam tvrdých dovedností sociálního pracovníka, působícího v domově pro seniory, ve vztahu s jeho klientem.

Průběh výzkumu:

V rámci výzkumu půjde o setkání s řešitelem výzkumu, který s Vámi provede výzkumný rozhovor. Jádrem setkání bude především Vaše vyprávění na dané téma. Pro další práci je důležité uchování svědectví, proto po Vašem souhlasu budu pořizovat audio nahrávku.

Zachování mlčenlivosti:

S pořízenými záznamy bude pracovat pouze řešitel projektu. Materiál bude součástí bakalářské práce řešitele. Zde jsou možnosti, jak má být Vaše osoba a organizace, v níž pracujete prezentována.

A) Ve výstupech může být uvedeno **celé moje jméno včetně zvukového záznamu mé osoby**. Zároveň může být **zveřejněna organizace, v níž pracuji**.

B) Ve výstupech může být uvedena **moje anonymní přezdívka, nikoliv mé vlastní jméno**. Zároveň může být **zveřejněna organizace, v níž pracuji**.

C) Ve výstupech může být uvedena **moje anonymní přezdívka, nikoliv mé vlastní jméno**. **Organizace**, v níž pracuji musí být **anonymizována**.

V případě, že si zvolíte anonymizovanou variantu (B, C), budou materiály, ve kterých je uvedeno Vaše jméno a kontakty na Vás, uloženy pouze pro potřeby řešitele projektu.

Máte právo nahlížet do záznamů vedených o Vaší osobě a žádat o odstranění nedostatků při zpracování záznamů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.

Kontakty a otázky:

Proto pokud máte jakékoliv dotazy, připomínky, problémy nebo stížnosti týkající se studie, prosíme, kontaktujte Zuzanu Vanišovou (vanisova.zuzana@seznam.cz)

Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu

Přečetl/a jsem si výše uvedené informace o studii a podmínky mé účasti. Těmto informacím rozumím a dobrovolně souhlasím se svou účastí ve studii.

Za těchto podmínek souhlasím s tím, aby byly zpracovány mé osobní údaje související se studií v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

Tento dokument existuje ve dvou kopiích: jednu si ponechá respondent/ka, druhá bude uchována řešitelem projektu. Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s obsahem toho dokumentu a že souhlasím se svou účastí ve výše popsaném výzkumu.

Jméno respondenta/respondentky:

Datum:

Podpis

Příloha III. – Přepis audionahrávky rozhovoru s komunikační partnerkou č. 1 (dále jen KP1)

- Viz přiložený flash disk

Příloha IV. – Přepis audionahrávky rozhovoru s komunikační partnerkou č. 2 (dále jen KP2)

- Viz přiložený flash disk

Příloha V. – Přepis audionahrávky rozhovoru s komunikačním partnerkou č. 3 (dále jen KP3)

- Viz přiložený flash disk

Příloha VI. – Přepis audionahrávky rozhovoru s komunikační partnerkou č. 4 (dále jen KP4)

- Viz přiložený flash disk

ABSTRAKT

VANIŠOVÁ, Z. *Význam tvrdých dovedností (hard skills) pro sociálního pracovníka ve vztahu s jeho klientem*. České Budějovice 2024. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce H. Donéiová.

Klíčová slova: Tvrdé dovednosti, senioři, domovy pro seniory, profesionální vztah, osobní vztah, hranice sociálního pracovníka

Bakalářská práce reflektuje význam tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka, působícího v domově pro seniory, ve vztahu s klientem. Nejdříve se zaměřuji na teoretická východiska, definující tvrdé dovednosti a poté popisují pozici sociálního pracovníka a klienta v domově pro seniory jak odděleně, tak ve vztahu.

Význam tvrdých dovedností pro sociálního pracovníka ve vztahu s klientem – seniorem následně interpretuji prostřednictvím dat hloubkových polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky, působícími v domově pro seniory v Jihočeském a Plzeňském kraji.

ABSTRACT

VANIŠOVÁ, Z. *The importance of hard skills for a social worker in the relationship with his client*. České Budějovice 2024. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Social and Charity Work. Thesis supervisor H. Donéecová.

Keywords: Hard skills, seniors, homes for the elderly, professional relationship, personal relationship, boundaries of the social worker

The Bachelor's thesis reflects on the importance of hard skills for a social worker working in a home for the elderly in the relationship with the client. I first focus on the theoretical underpinnings defining hard skills and then describe the position of the social worker and the client in the retirement home both separately and in relationship.

I then interpret the meaning of hard skills for the social worker in the relationship with the client-senior through data from in-depth semi-structured interviews with social workers working in homes for the elderly in the South Bohemia and Pilsen regions.