

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

„Požadavky na sociálního pracovníka v domově pro seniory“

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
doc. PhDr. Stanislav Balík, Ph.D.

Vypracovala:
Ing. Ivana Němcová

Brno 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Požadavky na sociálního pracovníka v domově pro seniory“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

Brno 11.2.2010

.....
Ing. Ivana Němcová

Poděkování

Panu doc. PhDr. Stanislavovi Balíkovi, Ph.D. za užitečnou metodickou pomoc a ochotu, kterou mi poskytnul při zpracování mé bakalářské práce.

.....
Ing. Ivana Němcová

OBSAH

1. Úvod.....	1
1.1 Vymezení sociální práce	1
1.2 Současný stav výskytu sociálních pracovníků ve společnosti z hlediska jejich kvantitativní a náplně jejich práce dle jednotlivých resortů	3
1.2.1 Ministerstvo vnitra	3
1.2.2 Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	4
1.2.3 Ministerstvo spravedlnosti.....	4
1.2.4 Ministerstvo zdravotnictví.....	5
1.2.5 Ministerstvo práce a sociálních věcí	5
1.2.6 Oblast politiky zaměstnanosti.....	8
1.3 Závěr	8
2. Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.....	10
2.1 Sociální pracovník	10
2.1.1 Předpoklady nezbytné pro výkon profese sociálního pracovníka.....	11
2.1.2 Úrovně funkcí sociální práce:	11
2.1.3 Úloha sociálního pracovníka	12
2.1.4 Žádoucí vlastnosti osobnosti sociálního pracovníka.....	12
2.1.5 Povinnosti sociálního pracovníka:	12
2.2 Další vzdělávání sociálního pracovníka.....	14
2.3 Sociální pracovník v domově pro seniory.....	14
2.4 Sociální práce se starými lidmi.....	14
2.5 Úskalí práce s klientem	18
2.6 Profesionální práce v sociální oblasti.....	19
2.6.1 Profesionální způsoby kontroly	20
2.6.2 Profesionální způsoby pomoci.....	20
2.6.3 Sociální pracovník by měl ve vztahu ke klientovi usilovat o:.....	21
2.6.4 Nejčastější chyby v chování sociálních pracovníků v kontaktu s klientem ..	21
2.7 Sociální etika	22
2.7.1 Etika pracovního přístupu.....	23
2.8 Morálka	23
2.9 Konflikty a jejich řešení	25
2.9.1 Rozdělení konfliktů.....	26
2.9.2 Možná řešení konfliktů:.....	26
2.9.3 Praktické rady k řešení konfliktů	27
2.9.4 Konflikty s klienty.....	27
2.9.4.1 Předcházení konfliktům s klienty.....	27
2.9.4.2 Řešení konfliktů ve vztazích s klienty	28
2.10 Zásady chování geriatrických pracovníků.....	29
2.11 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky	30
2.11.1 Etické zásady	30
2.11.2 Pravidla etického chování sociálního pracovníka.....	30
2.11.2.1 Ve vztahu ke klientovi	30
2.11.2.2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli.....	31
2.11.2.3. Ve vztahu ke kolegům	32
2.11.2.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti	32
2.11.2.5 Ve vztahu ke společnosti	32
3. Empirická část	35
3.1 Případ č. 1.....	35
3.2 Případ č. 2.....	37

3.3 Příklad č. 3.....	38
3.4 Příklad č. 4.....	40
3.5 Příklad č. 5.....	41
3.6 Příklad č. 6.....	43
4. Diskuse.....	46
5. Závěr.....	48
Resumé.....	49
Anotace.....	51
Annotation.....	51
Seznam použité literatury.....	52

1. Úvod

Od roku 1990 dochází v českých zemích k radikálním změnám v sociální oblasti, roste počet nezaměstnaných, drogově závislých a osob tzv. společensky nepřizpůsobivých, prohlubují se sociální problémy a potřeba jejich řešení. V souvislosti s tím se ukázala důležitost obnovení vzdělávání v sociální práci na vysokoškolské úrovni a realizovat sociální práci jako profesionální aktivitu.

1.1 Vymezení sociální práce

Sociální práce (Matoušek a kol., 2001) je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování a vysvětlování, které směřuje ke zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.

Sociální práce jako činnost (Havrdová, 1999) je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním), realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.

V sociální práci jsou rozlišovány činnosti na mikroúrovni, střední úrovni a makroúrovni (Matoušek, 2003).

Na mikroúrovni pracuje sociální pracovník formou případové práce - tj. individuální podporování klientovy schopnosti vyrovnat se s problémy. Základní činností při práci s případem je poradenství, dále jde o koordinační a mediační činnosti.

Střední úroveň činností zahrnuje práci se skupinou. Zde můžeme uvést práci se skupinou rizikové mládeže, skupinou nezaměstnaných, zdravotně postižených atd. Skupinová práce zde umožňuje zpětnou vazbu ostatních na klientovo chování, náhled na řešení problému atd. Do činností na střední úrovni zahrnujeme i práci s rodinou nebo

skupinou rodin (poradenství v náhradní rodinné péči; rodiče dětí, které užívají drogy). V této práci je velmi často užívána rodinná terapie, tj. vyjasnění si rodinné komunikace, vymezení role členů rodiny, vytýčení hranice odpovědnosti mezi jednotlivci a dalšími podsystémy rodiny.

Do činností na makroúrovni zahrnujeme komunitní práci a vytváření a uskutečňování koncepcí na různých úrovních. Komunitní práce spočívá v organizaci akcí místního společenství, jejich cílem je naplnění určité místní potřeby nebo řešení místního problému. Sociální pracovník může problém analyzovat, plánovat postup, iniciovat akci, koordinovat činnost účastníků, hodnotit účinky propagované akce. Do vytváření a uskutečňování koncepcí zahrnujeme činnosti na rozvojové strategii vlastní organizace až po návrhy zákonů a vyhlášek s platností regionální až celostátní. Jde o řídicí, supervizní a konzultační činnost.

Sociální práce se orientuje na řešení lidských problémů v kontextu daného sociálního prostředí. Jejím cílem je nejen podpora klientova sociálního fungování, ale také snaha o zlepšení sociálních podmínek a sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, politice státu i v politice mezinárodní. To sociální práci odlišuje od jiných disciplín (psychologie, sociologie, pedagogika, ekonomie, právo), se kterými její poznatky a postupy hraničí.

Činnosti, které vykonává sociální pracovník na různých úrovních odbornosti (Havrdová, 1999).

Sociálně-správní činnosti související s uplatněním nároku a poskytováním finanční a věcné podpory a pomoci v systému sociálního zabezpečení.

Sociálně-právní poradenství - orientace jednotlivců, rodin, skupina komunit v jejich legislativních a správních možnostech.

Sociální diagnostika - rozpoznávání a mapování sociálních problémů, potřeb a zdrojů jednotlivců, skupin a komunit a jejich vzájemných souvislostí.

Sociální prevence a ochrana - vytváření podmínek k omezení rizika vzniku a zhoršení sociálních problémů u ohrožených jednotlivců, rodin, skupin a komunit, včetně jejich vyhledávání (depistáž).

Sociální intervence - jako soubor odborných činností (provázení, poradenství, terapie, organizování, trénink, vyjednávání, zastupování) směřujících

k obnově a zlepšení psychosociálního fungování jednotlivců, rodin, skupin a komunit k lepšímu využití různých zdrojů (intrapsychických, interpersonálních, společenských aj.)

k vyvolávání takové sociální změny ve společnosti, které tomuto cíli napomáhají

Sociální koncepce - vytváření a realizace sociálních programů, sociální plánování.

Supervize - reflexe a podpora profesionálního fungování studentů a sociálních pracovníků a jejich dalšího rozvoje.

Sociální management - řízení sociálních organizací a týmů, řízení organizační změny.

Výzkum v sociální práci - vyhodnocování účinnosti služeb, dopadů sociálně-politických opatření aj.

Vědecká činnost - rozvoj teorie a metodologie sociální práce.

Vzdělávání a další vzdělávání odborníků v sociální práci.

1.2 Současný stav výskytu sociálních pracovníků ve společnosti z hlediska jejich kvantity a náplně jejich práce dle jednotlivých resortů

1.2.1 Ministerstvo vnitra

V resortu Ministerstva vnitra ČR se vyskytují sociální pracovníci v pracovních pozicích sociální pracovník specialista - správa uprchlických zařízení, sociální pracovník specialista- azylové zařízení a sociální pracovník- správní rada.

- Sociální pracovník specialista - správa uprchlických zařízení v oblasti péče o žadatele o azyl vykonává především koncepční a metodologické činnosti. Metodicky vede pracovníky, zajišťuje sociálně právní poradenství, metodicky vede týmy pracovníků azylových zařízení (sester, psychologů, vychovatelů, pedagogů volného času, sociálních pracovníků apod.) Zajišťuje programy celoživotního vzdělávání pracovníků. Vytváří koncepce pro práci s jednotlivcem, rodinou, skupinou, komunitou klienta. Vypracovává odborné posudky klientů pro orgány sociálně právní ochrany dětí.
- Sociální pracovník specialista - azylové zařízení zajišťuje sociálně právní a psychologické poradenství, provádí depistážní činnosti na vyhledávání klientů, poskytuje intervenční pomoc, systematickou terénní a individuální kurátorskou činnost. Podstatná část náplně práce tohoto pracovníka je v oblasti koordinace jednotlivých činností (činnosti spojené s prevencí toxikomanie, příprava a realizace repatriace, prevence vzniku sociálně patologických jevů). Ve vztahu ke klientovi jde o plnění role informátora, poradce, pečovatele, administrátora, diagnostika a zprostředkovatele.

- Sociální pracovník - správní rada řeší sociálně-právní problémy klientů, monitoruje momentální situaci klienta, zajišťuje poradenství, provádí analytické a metodické činnosti v individuální a skupinové péči.

Na místo sociálního pracovníka v oblasti, kterou zaštiťuje Správa uprchlických zařízení, je požadováno vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání. U pracovních pozic sociálních pracovníků, správních radů převažuje středoškolské vzdělání.

1.2.2 Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

V resortu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR působí sociální pracovníci v pozicích:

- sociální pracovník ve speciální škole
- sociální pracovník ve školském poradenském zařízení
- sociální pracovník v zařízení ústavní výchovy nebo ochranné výchovy

Sociální pracovníci provádějí poradenskou činnost, zprostředkovávají kontakt na specializovaná pracoviště, poskytují informace o sociálních dávkách, kompenzačních pomůckách, sociálních službách, zpracovávají agendu související s vydáním předběžného opatření, s realizací diagnostického dobrovolného pobytu v diagnostických ústavech, poskytují pomoc klientům při ukončení ochranné nebo ústavní výchovy, pomáhají klientům s předkládáním příslušných žádostí. Do náplně jejich práce také patří kontaktní práce - návštěvy v rodinách klientů podle individuální potřeby.

1.2.3 Ministerstvo spravedlnosti

V resortu Ministerstva spravedlnosti ČR jsou sociální pracovníci zaměstnáni v oddělení výkonu vazby VS ČR, v oddělení výkonu trestu VS ČR a v oddělení výkonu vazby a trestu VSČR tam, kde výkon vazby a výkon trestu tvoří jedno společné oddělení. Sociální pracovníci se podílejí na vytváření koncepce zacházení s odsouzenými, poskytují sociálně-právní poradenství, spolupracují se sociálním kurátorem pro mládež při obtížných případech, spolupracují se speciálním pedagogem, ošetřujícím lékařem, zařízeními ústavní a ochranné výchovy, s orgány obcí, apod., garantují kontinuální sociální práci, vypracovávají sociální anamnézy, sociální diagnózy a individuální socioterapeutický plán v příslušné části komplexní zprávy o odsouzeném, podílejí se na řešení rodinných problémů obviněných, analyzují situaci v oblasti sociálně patologických jevů a navrhují a podílejí se na realizaci preventivních opatření. Sociální pracovník osobně vede nejméně jednu průběžnou aktivitu programu zacházení, a to

převážně v oblastech skupinového sociálního poradenství a v oblastech zájmových aktivit vedoucích k získání sociálních dovedností odsouzených. Jsou odbornými poradci ředitelů věznic v oblasti sociálně právních aspektů výkonu trestu a v oblasti přechodu odsouzeného do řádného života.

1.2.4 Ministerstvo zdravotnictví

Sociální práci v resortu Ministerstva zdravotnictví ČR vykonávají sestry pro sociální službu a v oblasti psychiatrie pak i resocializační pracovníci na psychiatrii. Do náplně práce sestry pro sociální službu patří sociálně právní poradenství, sociálně zdravotní pomoc pacientům v krizových situacích ohrožujících jejich zdravotní stav, řešení sociálních problémů s potřebnými pacienty ve zdravotnickém zařízení, jednání s institucemi a samostatné, náročné, analytické a metodické činnosti v individuální sociální práci.

Resocializační pracovníci v psychiatrickém zařízení mají náplň práce zaměřenou na resocializaci klientů - socioterapie, poradenství, arteterapie, vedení chráněné dílny, činnostní terapie, nácvik sociálních dovedností, pohybová terapie, psychoterapie, zájmová klubová činnost.

1.2.5 Ministerstvo práce a sociálních věcí

V oblasti sociální politiky státu se vyskytují následující pozice sociálních pracovníků - zaměstnanců veřejné správy.

- Dávkový specialista státní sociální podpory - těchto pracovníků je dostatek, udaný počet 2800. Dostatek těchto pracovníků je vysvětlen tím, že pracoviště jsou vybavena moderním systémem informačních technologií, přičemž celý systém uskutečňuje přes 100 milionů operací ročně s minimální chybovostí. Na této pozici pracovníci přijímají žádosti o dávky sociální podpory, jednají s klienty, poskytují poradenství v této oblasti, kontrolují doklady, provádějí kontrolní výpočet dávek a vypracují odborné rozhodnutí o dávce, účastní se kontroly a dozoru v oblasti výplaty dávek.
- Sociální pracovník v oblasti dávek sociální péče - podle průzkumu se na pověřených obecních úřadech zabývá touto agendou celkem 2812 pracovníků. Tento počet je udáván jako nedostatečný. Situace je tak závažná, že na jednoho pracovníka připadá takové množství klientů, že klientovi, kterému je z prostředků dávek sociální péče vyplaceno ročně několik desítek tisíc korun,

může být věnována pozornost maximálně několik desítek minut ročně. Přičemž dostatečné množství soc. pracovníků na úseku dávek sociální péče je nevyhnutelnou podmínkou řádného fungování tohoto systému (jde o zaměstnance samosprávy). V současné době chybí na tomto úseku odhadem 3000 zaměstnanců. Na této pozici sociální pracovníci vyhledávají osoby vyžadující pomoc, přijímají žádosti, posuzují podklady, vydávají rozhodnutí, ověřují skutečnosti v terénu, provádějí sociální poradenství, kontrolu apod.

Na úseku sociálně-právní ochrany dětí jsou zaměstnání sociální pracovníci v pozicích:

- terénní sociální pracovník,
- sociální pracovník pro náhradní rodinnou péči,
- sociální pracovník pro problematiku CAN,
- kurátor pro děti a mládež,
- sociální terapeut.

Zde sociální pracovníci v rámci své pracovní náplně vykonávají především tyto činnosti:

- sociální podporu a provázení,
- sociální poradenství,
- sociální kontrolu a dohled,
- sociální analýzy,
- administrativní práce.

V přenesené působnosti zaměstnávají obce s rozšířenou působností sociální pracovníky také v pozici koordinátora sociální péče o osoby tzv. společensky nepřizpůsobené.

V pozici koordinátora provádí sociální pracovník sociálně-právní poradenství, sociální diagnózu, koordinuje práci s klienty, spolupracuje s věznicemi, orgány činnými v trestním řízení, orgány samosprávy, úřady práce a NNO, rozhoduje o peněžitých a věcných dávkách, vede evidenci a spisovou dokumentaci klientů.

V oblasti sociálních služeb je patrný výrazný posun ve vnímání role a pozice sociálního pracovníka z větší části s důrazem na pochopení náplně jeho práce a jeho nezastupitelnosti, stejně tak s apelem na další možné vzdělávání (většina stávajících sociálních pracovníků má středoškolské vzdělání), je také patrný trend zaměstnávat sociální pracovníky s vyšším než středoškolským vzděláním (VOŠ, VŠ). Ve velké většině se uvádí nedostatečný počet sociálních pracovníků, jehož důsledkem je malý

prostor na kvalitní individuální práci s uživatelem sociálních služeb. Výrazně jsou postrádány specifické formy vzdělávání pro nejrůznější typy služeb, je postrádána zákonem upravená standardizace minimálních kritérií v oblasti počtu sociálních pracovníků v jednotlivých službách a také legislativní zakotvení pozice sociálního pracovníka.

Spektrum poskytovaných sociálních služeb se diverzifikuje, jednotlivé služby se prolínají a překrývají.

V současné době narůstá potřeba odborně dobře připravených sociálních pracovníků, zvláště v novějších typech služeb, které reagovaly svým vznikem na potřeby žadatelů o sociální služby v posledních letech a stále se vyvíjejí (centra krizové intervence, azylové domy, různé typy služeb pro lidi se zdravotním postižením, domy na půli cesty, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, odlehčovací služby, terénní programy, kontaktní centra apod.).

Náplň práce sociálních pracovníků v sociálních službách je značně rozmanitá, zahrnuje sociální depistáž, terénní sociální práci, diagnózu, řešení sociálně-právních a sociálně-zdravotních problémů uživatelů sociální služby, poradenské služby, diagnostické, výchovné a psychologické činnosti, zastupování klientů při soudních a správních řízeních, práce s rodinou klienta, zprostředkování kontaktů na další instituce a odborníky, spolupráci s ostatními odborníky při řešení nepříznivé sociální situace uživatele sociální služby. Zahrnuje i činnosti metodické a analytické. Klade vysoké nároky na odbornost a vzdělávání lidí, působících v pozicích sociálních pracovníků.

Většina z typů sociálních služeb poukazuje na nedostatek odborně způsobilých sociálních pracovníků se specifickými dovednostmi a znalostmi (absence vzdělávacích aktivit zaměřených na jednotlivé typy služeb), s poukazem na nedostatek financí na jejich mzdy.

Ústavy sociální péče mají rozdílné názory na dostatečný počet sociálních pracovníků. Asi z poloviny dotazníků vyplněných ÚSP vyplývá, že počet sociálních pracovníků by měl být navýšen z důvodu přílišného zatížení administrativními úkoly a nedostatečného času na kontaktní práci s uživateli sociálních služeb. Druhá polovina ÚSP však považuje počet sociálních pracovníků v zařízeních za dostatečný.

Značnou část pracovního vytížení sociálních pracovníků v ústavech sociální péče tvoří právě administrativa, práce ekonomického charakteru, vyřizování žádostí o umístění do zařízení, vedení osobních spisů, manipulace s peněžními fondy klientů, vyřizování sociálních důchodů, výplata důchodů, řešení sociálně právních problémů obyvatel

ústavu, sociální pracovník dává podněty pro bezmocnost při důchodech, spolupracuje při vymáhání úhrad za pobyt, provádí případná šetření v rodinách klientů, vyřizuje pozůstalostní řízení. Jejich pracovní náplní je ale i sociální terapie, diagnostika a provázení.

1.2.6 Oblast politiky zaměstnanosti

Na úřadech práce je pracovní pozice sociální pracovníka nazvána - zprostředkovatel, poradce. Zprostředkovatel, poradce vede s klienty rozhovory, rozhoduje o hmotném zabezpečení klienta, nabízí volná pracovní místa, nabízí vhodné rekvalifikační programy, zařazuje klienta do poradenských programů, doporučuje následnou péči, vypracuje individuální akční plány, provádí poradenství k volbě povolání, vede klienta v evidenci.

1.3 Závěr

Potřeba sociálních pracovníků v České republice v současné době vzrůstá, ve většině resortů je udáván jejich nedostatečný počet (tento nedostatek je markantní např. v oblastech zabezpečení sociální politiky státu, politiky zaměstnanosti atd.), po uskutečnění reformy veřejné správy chybí také pracovníci při výkonu sociálně právní ochrany dětí, výrazný nedostatek sociálních pracovníků je uváděn v oblasti nových typů sociálních služeb, které vznikají jako reakce na narůstající a nově vznikající sociální problémy ve společnosti (např. azylové domy, nízkoprahová zařízení, domy na půl cesty, respitní péče, kontaktní centra, apod.), tento deficit sociálních pracovníků je vázán i na jejich chybějící odbornost, na kterou jsou kladeny zvýšené nároky, s narůstající sociální problematikou se význam práce sociálních pracovníků zesiluje, zvýšené nároky jsou kladeny i na speciální vzdělání sociálních pracovníků zaměřené na jednotlivé typy služeb, náplní práce sociálních pracovníků ve všech oblastech, ve kterých působí, jsou činnosti od administrativního a ekonomického charakteru (přijímání klienta, vedení agendy klienta, pomoc s vyřizováním žádostí klienta i manipulace s peněžními vklady klienta ÚSP) až po pomoc v běžném životě při realizaci běžných sociálních dovedností, pečovatelsko-ošetřovatelských činností (pečovatelská služba), sociálně právní poradenství, zprostředkování kontaktů na instituce a odborníky, mediační činnost, provázení a podpory klienta, resocializační činnosti včetně specifických terapeutických aktivit, až po činnosti metodologické,

koncepční a analytické (Správa uprchlických zařízení, krajsí koordinátoři a metodici, atd.), všechny tyto činnosti jsou zaměřeny na prevenci sociálního vyloučení klienta nebo sociální začlenění klienta a vyžadují jak velmi odbornou průběžně obnovovanou přípravu zaměřenou na vzdělání v oblasti sociální práce, tak vzdělávání v oblasti lidských práv, v převážné části resortů, kde působí sociální pracovníci, chybí legislativní upravení postavení sociálního pracovníka, stanovení základního kvalifikačního vzdělání a celkově pak vytvoření a legislativní ukotvení systému celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků.

Jejich činnost je velice náročnou a zodpovědnou prací, která má významný dopad na životy lidí a kvalitu celé společnosti. Z tohoto faktu je zřejmá nezbytná potřeba celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků a legislativní upravení pozice sociálního pracovníka. (<http://www.mpsv.cz>).

Cílem mé bakalářské práce je v teoretické části popsat úlohu sociálního pracovníka v domově pro seniory, vymezit nezbytné předpoklady pro výkon tohoto povolání, žádané vlastnosti jeho osobnosti, nutnost celoživotního vzdělávání.

Vzhledem k tomu, že jde o práci se starými lidmi, zaměřím se na specifika práce s touto skupinou. Budu definovat stáří z pohledu sociologů, úskalí práce se starým člověkem a také úlohu etiky a morálky v práci sociálního pracovníka.

V empirické části shromáždím několik případových studií-kazuistik, na kterých doložím, že povolání sociálního pracovníka je velmi rozmanité. Že je potřeba, aby byl sociální pracovník vzdělaným odborníkem ve všech oblastech, od práva, přes pedagogiku až po psychologii. Ale aby i přesto zůstal hlavně člověkem, který umí naslouchat, který se umí vcítit do klienta a který chce pomáhat.

Sociální pracovník musí stát za klientem i v případě, že někdy by si jeho rodina přála běh věcí jinak a on sám nemá sílu se bránit.

2. Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Získání vysokoškolského vzdělání se stále více stává nejen prestižní záležitostí, ale základním předpokladem k nalezení dobře placeného místa a zajímavé práce se všemi statusotvornými atributy.

Stav a pojetí sociální politiky je v každé společnosti podřízeno etapě a stupni její vyspělosti. Sociální realitu tvoří systém sociálních vztahů, podmínek a procesů, které nacházejí své projevy v obsahu a charakteru činností, v hodnotových žebříčcích a cílových orientacích sociálních subjektů.

Součástí sociální politiky státu je sociální péče, která pomáhá uspokojovat objektivně uznávané potřeby občanů. Nejde však jen o zásahy, garantující hmotné zabezpečení člověka v nouzi, ale péče ovlivňuje současně i biologické, psychické, společenské (sociální) a kulturní potřeby. Sociální práce zajišťuje speciálními pracovními metodami péči o člověka na profesionálním základě.

Sociální politiku je možno definovat jako činnost, která předchází problémům nebo upravuje problémy jednotlivců, skupin a komunit vznikající z potřeb jednotlivců a společenských institucí. Jejím záměrem je zlepšení kvality života lidí (Kolibová, 1998).

2.1 Sociální pracovník

Sociální práce je považována za odbornou činnost vyžadující vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušenosti a empirických postojů. Je vysoce odbornou činností, předpokládající vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání a je jí nutno odlišovat od činností souvisejících s fyzickým ošetřováním osob a osobní péčí o jednotlivce, které označujeme jako pečovatelskou práci a pro kterou je dostatečná úroveň přípravy na středoškolské bázi.

Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a odhaluje detaily z jejich života a je třeba, aby toto právo zasahovat bylo legitimní.

2.1.1 Předpoklady nezbytné pro výkon profese sociálního pracovníka

- Pracovní předpoklady-jsou tvořeny fyzickými, psychologickými, intelektuálními předpoklady-odolností, zdatností, životním tempem, osobním režimem, důvěryhodností apod. Profesionální dojem se odvíjí od kvality sebe prezentace, založené na schopnosti užívání vhodných komunikačních prostředků, znalosti kultury, jejím respektování a sebekontroly.
- Potřebné pracovní schopnosti-lze je definovat jako vědomosti a znalosti. Profesionální způsobilost je tvořena vybranými aspekty jako jsou dosažený stupeň vzdělání, tituly, diplomy, další absolvovaná školení, kurzy, stáže, délka a druh praxe ve vybrané sféře, reference od klientů, členství v profesionální asociaci, úroveň publikační činnosti.

2.1.2 Úrovně funkcí sociální práce:

a) úroveň-odborná-jejím předpokladem je vyšší odborné nebo vysokoškolské (bakalářské nebo 1. stupeň magisterského programu) vzdělání. Doprovází výkon:

- sociálněsprávních činností,
- sociálněsprávního poradenství,
- sociální diagnostiky,
- sociální prevence a sociálněprávní ochrany, depistáže,
- sociální pomoci (poradenství, terapie, tréninku, organizování, vyjednávání a zastupování),
- sociální analýzy, koncepční činnosti (sociálního plánování) a vedení týmů.

b) úroveň-řídící-je zajišťována formou absolutoria vysokoškolského (magisterského) vzdělávání. Tvoří zázemí pro výkon:

- sociální analýzy, koncepčních činností (sociálního plánování) a vedení týmů,
- supervize,
- řízení sociální instituce a týmů (sociálního managementu),
- sociálního výzkumu (operačního výzkumu),
- vzdělávání a dalšího vzdělávání.

c) úroveň-vědecká-je garantována vysokoškolskou (doktorandskou) přípravou. Její uplatnění je ve:

- vzdělávání a dalším vzdělávání,
- vědecké činnosti.

2.1.3 Úloha sociálního pracovníka

Sociální pracovník pracuje:

- s klienty a jejich rodinami,
- s přirozenými skupinami (partami mládeže na městských sídlištích,...),
- s uměle vytvořenými skupinami (školní třídy, mladiství, pobývající ve výchovných, ústavech, ve výkonu vazby, s obyvateli domovů důchodců, matkami s dětmi,...),
- s místními komunitami, tj. s lidmi žijícími v jednom místě,
- s organizacemi,
- jako expert při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje.

2.1.4 Žádoucí vlastnosti osobnosti sociálního pracovníka

Pro výkon sociální práce je nezbytný vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem, který je založen na emoční vazbě pochopení, tolerance a spoluúčasti.

Sociální práce je profese pomáhající lidem, kteří se na základě nějakého omezení fyzického, psychického či sociálního handicapu, dostali mimo běžné normy většinové společnosti a kteří i přes své problémy očekávají a potřebují porozumění, sounáležitost a akceptaci odlišného chování. Vlastní empatie však musí být provázena racionalitou-musí jít o řešení problému, nikoli o zavlčení do problému.

2.1.5 Povinnosti sociálního pracovníka:

- komunikovat a angažovat se,
- posuzovat a plánovat,
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti,
- zasahovat a poskytovat služby,

- pracovat v týmu,
- rozvíjet profesionální kompetence (Kolibová, 1998).

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu (Zákon č. 561/2004 Sb.) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu (Zákon č. 111/1998 Sb.)
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b)
- d) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

2.2 Další vzdělávání sociálního pracovníka

Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok (Sbírka zákonů č. 206/2009).

Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (Sbírka zákonů č. 108/2006).

2.3 Sociální pracovník v domově pro seniory

Domovy pro seniory jsou zařízení, která poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Sbírka zákonů č. 108/2006).

2.4 Sociální práce se starými lidmi

Stáří

„Stárnutí, to je v první řadě ošklivější vzhled: vrásky, scvrklé a zesláblé tělo....Dále ztráta smyslu....Stárnutí, to je strach z utrpení....A strach ze samoty....Stárnutí, to je strach z blížící se smrti....Staří lidé jsou egoističtí...nemají rádi změny...jsou zlí...pořád jsou smutní....“

Podobná slova slyšíme o stáří a starých lidech. Opravdu je ale tato slova vystihují?

Nebo tím, že přisuzujeme starým lidem specifické vlastnosti, se chceme hlavně ubezpečit, že nejsme jako oni. To oni jsou staří-ne my. Odložíme-li staré lidi někam do ústraní, pak se můžeme cítit „mladě“.

Stáří je pokračováním dospělého věku. Během života se člověk setkává s různými zvraty a musí se vyrovnat s různými ztrátami. Tyto ztráty a životní zvraty nejsou specifickým jevem stáří. Každý jedinec během života získá zkušenost se ztrátou. Pro stáří je však charakteristické, že se ztráty a životní zvraty nahromadí a staří lidé se pak stávají slabší a zranitelnější.

Znaky stárnutí:

- univerzální znaky stárnutí-jsou to znaky, které sdílejí všichni staří lidé (např. vrásčitá kůže),
- probalistické znaky stárnutí- jsou to pravděpodobné znaky (tzn. vyskytující se ve stáří, ale nejenom ve stáří), nikoli univerzální- např. artróza.

Druhy stárnutí:

- primární stárnutí-tělesné změny stárnoucího organismu,
- sekundární stárnutí- změny, které se objevují častěji, ale nejsou nutným doprovodným jevem,
- terciární stárnutí- prudký, náhlý a nápadný tělesný úpadek bezprostředně před smrtí.

Definice stárnutí

Stárnutí je závěrečnou fází lidského vývoje a je třeba ho posuzovat jako součást kontinuální proměny.

Z tohoto důvodu je obtížné najít uspokojivou definici, ve které věku končí střední věk a začíná stáří.

Pohled sociologů na stáří

Stáří považují za ukončení pracovního poměru na plný úvazek a odchod do starobního důchodu.

Proces stárnutí je výsledkem kombinace a interakce tří faktorů:

- a) fyzické ontogeneze (biologického stárnutí)

- b) habitace prostředí (jedinec se učí reagovat na prvky prostředí automaticky, tedy bez volní kontroly)
- c) kognitivní generativy (vědomě zpracované informace o svém já a prostředí).

Některé ze složek jsou zcela mimo kontrolu člověka (fyzická ontogeneze), jiné, především kognitivní generativa, závisí na člověku samém (Sluková, 2004).

Velké životní změny stáří:

- odchod do důchodu,
- odchod dětí a narození vnoučat,
- biologické a fyzické změny,
- smrt partnera, blízkých lidí a vrstevníků,
- změna bydlení, případně vstup do domova pro seniory.

Odchod do důchodu

Odchod do důchodu je důležitým momentem, hlavní událostí v životě, přechod, zlom, který označuje konec jednoho období a začátek období dalšího. Vyrovnat se s touto situací není vždy snadné, protože je plná nejistot.

- Odchodem do důchodu se náhle ztrácí kontakt s lidmi se zaměstnání.
- Nutí k novému uspořádání života.
- Čas není určován prací, každý si musí svůj čas organizovat sám.
- Před člověkem leží „prázdnota“, která může někoho i děsit.

Nové bydlení a institucionální péče

Stáří lidé odcházejí do různých zařízení sociální péče tehdy, když se samota stane nesnesitelnou, když sami doma všechno bezpečně nezvládnou nebo když se o ně jejich děti bojí. Většinou si uvědomují, že je to do konce života....

Vstup do zařízení sociální péče je vážnou událostí. Zvláště, pokud na to není člověk připraven. Pokud se na tuto událost mohou lidé delší dobu připravovat a sami se rozhodnou, snadněji se začlení do nového života.

Zaměstnanci sociálního zařízení si musí být vědomi toho, že změna je pro starého člověka velmi psychicky náročná a že mu musí velmi citlivě pomáhat toto těžké období překonat.

Potřeby starého člověka

Potřeby nejsou pouze něco, co člověku chybí, ale také to, k čemu skrze ni směřuje.. Potřeba je určitá síla, která člověkem hýbe a posunuje ho směrem k člověku, předmětu nebo činnosti:

- fyziologické potřeby-výživa, vylučování, dýchání, spánek, pohyb, hygiena, správná teplota, zdraví, tišení bolestí, smích, pláč, fyzické kontakty,
- potřeba bezpečí-ekonomického, fyzického, psychického,
- sociální potřeby-potřeba informovanosti, potřeba náležet k nějaké skupině, potřeba lásky, potřeba vyjadřovat se a být vyslechnut,
- potřeba autonomie,
- potřeba seberealizace.

Starší lidé potřebují v životě uspokojovat všechny potřeby stejně jako každý z nás. Nejsou důležité jen fyziologické potřeby, ale také potřeby psychologického rázu. Všechny lidské potřeby tvoří celek, který spojuje fyzickou, psychickou a sociální stránku člověka, jež jsou od sebe neoddělitelné (Pichaud, Thareauová, 1998).

Úloha rodiny

Starší lidé rádi kombinují příležitost k aktivitám v interakci se členy rodiny se soukromím svých domovů.

S narůstajícím očekáváním pomoci ze strany potomků stoupá u starých lidí míra deprese. Dřívější model, kdy žily pod jednou střechou tři generace se v dnešní době vyskytuje pouze sporadicky. Tento trend je patrný zejména v městských aglomeracích. Nemoc starého člověka může v rodině vyvolávat stres ostatních členů rodiny, pocit, že „to“ nezvládnou.

Zvládnutí zátěžové situace výrazně ovlivňuje i nabídka a dosažitelnost sociálních služeb.

Poznatky o rodinné péči se mohou výrazně lišit v závislosti na sociální situaci rodiny (Sluková, 2004).

2.5 Úskalí práce s klientem

Proces, kterým se člověk stává klientem, bývá dynamický a bývá sociálně konstruován. Lidé se stávají klienty v souvislosti s uvědoměním si svých životních problémů, které podle společenských náhledů a definic jsou posléze specifikovány jako záležitosti lékařské, kriminalistické, náboženské, psychologické či sociální povahy. Uvědomění si životních problémů nemusí být učiněno pouze dobrovolně ze strany postihovaného jedince, druhým iniciátorem vyhledávání odborné pomoci mohou být sociální tlaky společnosti, které nutí např. na základě nařízení soudu, pod tlakem rodičů, učitelů, zaměstnavatelů, partnera vyhledat profesionální náhled a úsudek.

Práce s klientem má různé dimenze. Individuálně sdílené hodnoty klienta mívají často spíše emocionální než racionální příčiny a úloha sociálních pracovníků při řešení klientových problémů je nelehká. Řešitelem problémů by však měli zůstat klienti a sociální pracovníci by měli odmítat přebírání odpovědnosti za ně. Profesionální chování spočívá v poskytnutí svobody rozhodnutí a volby, které se musí opřít o dostatek informací nezatežených subjektivním postojem pracovníka.

Proces přijímání klienta má své neměnné rituály. Na počátku je získávání představy o životních podmínkách klienta, osobní historii a geneze dominantního problému klienta. Zjišťuje se motivace klienta ke spolupráci a specifikují se konkrétní postupy vztahu a metody. Vztah mezi pomáhajícím profesionálem a handicapovaným klientem je poznamenán zážitky z předchozích kontaktů a sociální zkušeností jedince, ale i genetickými dispozicemi (temperament, inteligence,...).

Příklady některých typů vztahů:

- věcný, citlivý, povzbudivý,
- věcný, chladný, neosobní,
- hyperaktivní, zvýšeně ochranný, „mužský“, tj. autoritativní, energický, omezující projevy klienta, někdy se sklonem jim tykat,
- hyperprotektivní, „ženský“, „mateřský“, soucitný,
- kamarádský, přátelský, vůči druhému pohlaví s náznaky koketérie a erotiky, se sklonem tykat si s klienty,
- neuroticko-úzkostný ze strany pracovníka, s nejistotou a prestižní křečovitostí.

Typy obtížných klientů:

- profesionální stěžovatel,
- klient manipulant,
- agresivní klient,
- fyzicky nepříjemný klient,
- klient negativista,
- klient, který nechce odejít,
- klient v neřešitelné situaci.

Součástí přirozeného rizika náplně činnosti sociálního pracovníka, který pozoruje a přijímá škálu nejrůznějších pocitů klienta a více či méně na ně reaguje adekvátním způsobem, je problém ztráty pracovního nadšení, kdy realita pracovní náplně přináší nečekané nesnáze a pocit opotřebovanosti. V důsledku ztráty ideálů v pracovní sféře, po překročení individuální hranice se může pracovník cítit emočně vyčerpan, může pociťovat depresi, lhostejnost, cynismus, stáhnout se z kontaktů s ostatními, ztratit sebedůvěru, pociťovat tělesné obtíže. Pro tento stav se ustálil termín „syndrom vyhoření“.

Výskyt syndromu vyhoření ve společnosti nadále narůstá vzhledem ke zvyšujícímu se životnímu tempu, nárokům na ekonomické, sociální a emoční zdroje jedince. Dále je to trvalý a nekompromisní tlak na vysoký, nekolísající výkon, který je považován za standard s minimální možností úlevy a odchylky.

Vyhoření psychické, fyzické a mentální energie je možné s úspěchem předcházet. Je třeba klást si realistické cíle, vyhledávat pozitivní aspekty práce s uvědoměním si skutečnosti, že nikdo nikomu nemůže zařídit bezkonfliktní prostředí a život a že každý je zodpovědný sám za sebe. K běžným pravidlům duševní hygieny patří umění psychologicky se odtrhnout od problémů, preventivně provádět různá relaxační cvičení, usměrnit životní styl, výživu, naučit se ovládat stres (Kolibová, Scherrerová, 1999).

2.6 Profesionalita práce v sociální oblasti

V našem civilizačním okruhu panuje sdílené přesvědčení, že člověk má právo na pomoc k překonání obtížné životní situace. Moderní sociální pomoc by měla být vysoce

profesionální a strukturovanou činností subjektů sociální politiky jako jsou stát, obce, zaměstnavatelé, nestátní sektor apod.

Na základní charakteristiky výkonu práce v sociální a poradenské sféře mají dominantní vliv vlastnosti osobnosti, které originálně profilují každého jedince. Společnou základnou každého postupu jsou však profesionální způsoby práce. Jejich výběr je umocněn limitujícími podmínkami, které spočívají v rovnovážném vztahu pracovníka ke klientovi.

2.6.1 Profesionální způsoby kontroly

- opatrování- aktivní převzetí dohledu a kontroly, klient je zastupován ve všech potřebných úkonech, jak v právním, tak v běžném slova smyslu,
- dozor-jde o nahlížení ve snaze překlenout a kontrolovat dodržování norem a pravidel klientem,
- přesvědčování-jde o ovlivňování možností postupu klienta, aby využil nabízená východiska argumentace,
- vyjasňování-jde o zkoumání a následné hledání východiska k řešení přání a postojů klienta s jasnou formulací pracovníkovy pozice a poslání.

2.6.2 Profesionální způsoby pomoci

- doprovázení-jde o situaci, kdy si klient uvědomuje neměnitelnost svých těžkostí a vyhledává pracovníka, jako osobu pro akceptaci jeho sama a projevení podpory,
- poskytování-jde o edukativní poradenství,
- poskytování chybějících informací-v analogických situacích obecně pomáhá, co je správné, nesprávné, kam je možno se obrátit,
- vzdělávání-jde o klasickou spolupráci zaměřenou na vyplnění mezery formou informace, vysvětlení, poučení, ověření v praxi apod. (pokud by se nevyskytnul aktivní přístup klienta, šlo by o formu dozoru),
- poradenství-poskytování odborné rady s cílem zlepšit stav věci, řešit problém klienta,

- terapie-jde o léčebnou činnost, záměrné ovlivňování, proces sociální interakce ke zbavení obtíží klienta.

Přístup sociálního pracovníka má být nedirektivní, nehodnotící a jeho součástí musí být naslouchání a autentické přátelství.

2.6.3 Sociální pracovník by měl ve vztahu ke klientovi usilovat o:

- *empatii*-vcitřovat se do situace klienta a chápat a cítit to, co je mu klientem sdělováno,
- *opravdovost a kongruenci*-to znamená sladit pracovníkovo chování a prožívání se situací, nepoužívat přetvářky, neskrývat reakce,
- *bezpodmínečnou zpětnou vazbu*-vážit si klienta bez ohledu na to, zda je klientovo chování hodnotné nebo politováníhodné.

Prestiž povolání sociálního pracovníka v sociální či poradenské sféře je pojmána jako určitý způsob hodnocení, které je ovlivňováno:

- *hodnotovou orientací*, která souvisí s konkrétním jednotlivcem, sociální skupinou,
- *ekonomickými vztahy*, které jsou charakteristické pro daný společenský řád,
- *podle věku lidí*,
- *subjektivním nazíráním*-bývá směřována autorita osobnosti s povoláním, které reprezentuje, větší význam bývá přikládán povoláním, která jsou v bezprostředním dosahu (Kolibová, Scherrerová, 1999).

2.6.4 Nejčastější chyby v chování sociálních pracovníků v kontaktu s klientem

A) Porušení hranice mezi pracovníkem a klientem

- *nadbytečná kontrola nad klientem*-brání rozvoji autonomie, bývá nejrychlejším řešením v časové tísní,

- *obětování se pro klienty*-sociální pracovník nedbá na svoji potřebu odpočinku, paradoxně –nadměrná péče klienta oslabuje,
- *neangažovaný pracovník*-neosobní-pojímá svoji práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta,
- *nadřazený vztah*-klient obtížně navazuje důvěru k takovému pracovníkovi, jednání v něm vyvolává pocit méněcennosti, může u klienta evokovat agresivní jednání, které v tomto případě není primárně namířené s úmyslem ublížit, ale je klientovou obrannou,
- *angažovaný pracovník*-optimální jednání-práce není pojímána jako nutnost, ale pracovníka nadchne, obohacuje. Přijímá každého klienta, respektuje jeho osobnost.

B) Chyby v přístupu ke klientovi

- porozumění nenahrazovat hodnocením,
- diagnostické nálepky,
- hodnotící šablony,
- promítání své hierarchie hodnot.

Každý člověk má svůj vnitřní svět. Úlohou sociálního pracovníka není něco předpokládat. Každého člověka musí brát vážně a má o něj projevit opravdový zájem. V žádném případě nemá vynášet mravní soudy!

2.7 Sociální etika

Sociální etika je vědní obor zabývající se vzájemnými vztahy mezi lidmi, činí nad nimi etickou reflexi a eticky je hodnotí.

Sociální etika se dělí na dvě části: individuální a společenskou (lidstvo jako celek). Sociální etika musí usilovat o individuální rozvoj člověka, má antropologickou dimenzi. Současně se musí věnovat rozvoji lidstva jako celku a vyjadřovat solidaritu s lidmi v nouzi.

2.7.1 Etika pracovního přístupu

Základem sociálně etického přístupu ke klientovi je vytváření zázemí pro odpovědné rozhodování a jednání v komplexních, často problematických situacích.

V sociální práci se etika projevuje na různých úrovních a stupních. Zachycuje však kvalitativně odlišné úrovně s odlišnými cíly, zájmy a motivací:

- *úroveň mikro*, která představuje individuální rovinu chování jednotlivce, zahrnuje tradiční etiku (sliby a jiné závazky, úmysly, následky a jiné důsledky jednání individua), etickou odpovědnost jednotlivce, pravidla čestných vztahů mezi dvěma partnery. Pro mikroetiku je příznačná myšlenka čestného zacházení s klientem bez předsudků apod.,
- *úroveň makro*-zahrnuje institucionální pravidla vztahující se na celou společnost. Jde o společenskou spravedlnost, zákonnost, obecný charakter společnosti, o poznání úlohy a podílu regulace ze strany státu a jeho orgánů apod.,
- *úroveň molární*-vztahuje se na státní a nestátní subjekty, které poskytují sociální péči, odbory, svazy, profesionální asociace apod.

Sociální etika musí být inovativní, kreativní a musí se otevírat požadavkům klienta i společnosti (Kolibová, Scherrerová, 1999).

2.8 Morálka

Morálka je chápána jako stav fakticky panujících norem ve vybraném kulturním prostoru. V uplatnění morálky existuje několik bariér limitujících její prosazení v běžném životě, protože nelze počítat s jejím automatickým prosazováním jak v chování jednotlivce, tak i občanské společnosti. Kořeny morálky spočívají v empatii, protože kalkulují se soucítěním s potenciálními obětí a míra empatie ovlivňuje morální rozhodování lidí.

Morální zralost každého jednotlivce podléhá svému vývoji.

Stupnice morálního zrání:

Rovina morálního úsudku	Vývojové stupně
I. Morální hodnocení se zakládá na vnějších událostech, špatném jednání, potřebách, nikoli na osobách a normách.	1. stupeň Morálka daná trestem a poslušností. Posouzení, zda je jednání dobré nebo špatné je odvislé od hmotných důsledků, neopírá se o sociální význam nebo hodnocení důsledků. Vyhnouti se trestu a nekritické. 2. stupeň Morálka účelové slasti. Člověk se řídí jen tím, co se mu vyplácí, či co je mu příznivě oplaceno.
II. Morální hodnocení se zakládá na přejímání dobrých a správných rolí, dodržování konvenčního pořádku, očekávání druhých.	3. stupeň Morálka poslušného dítěte. Za správné jednání je považováno to, co se líbí ostatním, pomáhá jim a získává jejich souhlas, nevyvolává odsouzení druhých. 4. stupeň Morálka daná autoritou. Orientace na právo, pořádek, chování je ovlivněno tím, co autorita považuje za žádoucí a dělá to, co nevyvolává odsouzení touto autoritou.
III. Morální hodnocení se zakládá na hodnotách a principech, které jsou platné, použitelné nezávisle na autoritě skupin či osob, které principy zastupují a nezávisle na vlastní identifikaci s těmito skupinami.	5. stupeň Morálka daná demokraticky přijatým zákonem. 6. stupeň Morálka daná jedinečnými zásadami vlastního svědomí. Orientace na všeobecně platné etické principy.

Sociální pracovník na úrovni 0 je egocentrický odborník, který sice klienta vnímá, ale jehož potřeby a přání ztotožňuje se svými. Není schopen vidět svět klientskýma očima (jde sice o neschopnost, ale bez zlomyslnosti a ignorance).

Na úrovni 1 pracovník objevuje, že klient je svébytná osobnost s vlastním způsobem vnímání a vlastními pocity, které se ne vždy shodují s postoji pracovníka. Vidí, že klient je fyzicky i psychicky jiný člověk.

Na úrovni 2 je sociální pracovník schopen nahlížet na sebe očima svého klienta. Existuje vztah pracovníka ke klientovi a vztah klienta k pracovníkovi a to i v rozdílných hodnotách.

Úroveň 3 je vzájemnost stran, kterou lze poznat tehdy, pokud jedinec nejen střídavě zaujímá postoj svůj či někoho jiného, ale je schopen vidět a vnímat oba zároveň.

Společenská perspektiva na úrovni 4 umožňuje pohlížet na vztah jako na síť nejrůznějších úrovní interakce a komunikace, které jsou determinovány určitými společenskými podmínkami.

2.9 Konflikty a jejich řešení

Websterův slovník definuje konflikt jako „srážku, soutěž nebo vzájemný střet proti sobě stojících nebo neslučitelných sil nebo vlastností (jako jsou myšlenky, zájmy nebo vůle). Konflikty souvisí s prožíváním nepříjemných emocí, které přirozeně a často vznikají při frustraci (zabránění uspokojení) našich potřeb, kdy vyvíjíme energii k jejich uspokojení, bráníme se nebo útočíme. Většinou stojí za to předejít střetnutí tím, že se nenecháme zraňovat, že nedopustíme frustrování svých důležitých potřeb (materiálních, fyziologických i psychických, např. sebeúcty).

Jindy ke konfliktu vede potřeba vybití této potlačené („uschované“) energie, když jsme ji nemohli dříve použít k dosažení toho, co jsme potřebovali. Někdy tím zraňujeme, frustrujeme někoho dalšího a řetězení konfliktů pokračuje dál.

Proto může být dobrým základem rozpuštění, řešení konfliktu uvědomění, pochopení toho, co se při takovém prožívání a jednání odehrává, objevení nových vlastních možností „co s tím“.

2.9.1 Rozdělení konfliktů

- 1) konflikty extrapersonální-konflikty probíhající mimo lidský svět
- 2) konflikty intrapersonální-působí uvnitř jednotlivého člověka
- 3) konflikty interpersonální-odehrávají se mezi dvěma a více lidmi

Existence konfliktů je legitimní. Každý člověk má právo svobodně a originálně myslet a hlásat svoje myšlenky. Názory a zájmy jednotlivých lidí se mohou lišit. Tyto odlišnosti stimulují další vývoj.

Úplně se zbavit konfliktů je nemožné.

Konflikty jsou užitečné:

- neexistence konfliktů vede ke stagnaci systému a jeho degradaci,
- neřešení konfliktů vede k destabilizaci a revoluční změně systému,
- řešení konfliktů stabilizuje systém a je předpokladem plynulé evoluce,
- kdo není trvale schopen řešit konflikty, není schopen se adaptovat na změny a riskuje vlastní zánik.

2.9.2 Možná řešení konfliktů:

- pasivita-spoléhání na spontánní řešení konfliktu, hlavní roli hraje náhoda,
- losování-pokročilejší způsob náhodného řešení. Účastníci konfliktu však již rozhodují, jak a kdy se náhoda projeví,
- násilí-od slovní urážky až po válku. Může se odbývat bez pravidel nebo s přesnými pravidly. Jde o řešení krajně nevhodné,
- delegace-účastníci konfliktu delegují právo rozhodnout na nějakou vnější autoritu. Ta se řídí buď vlastním úsudkem nebo předem danými pravidly (zákon, precedent),
- jednání-řešení konfliktu diskusí mezi účastníky. Lze očekávat výsledek, s nímž bude spokojená většina, možná i všichni účastníci,
- asertivita.

2.9.3 Praktické rady k řešení konfliktů

- zahájit řešení již při prvních příznacích,
- oddělit od sebe jednotlivé strany a vyloučit násilné řešení konfliktu,
- pokud to jde, převést konflikt na problém,
- omezit počet účastníků konfliktu,
- bezodkladně zahájit jednání,
- nabídnout stranám možnost dialogu,
- motivovat jednotlivé strany k dosažení pozitivních výsledků jednání,
- akceptovat závěry jednání (Kratochvíl, 2005).

2.9.4 Konflikty s klienty

V každodenním styku dochází k situacím, které mohou vyústit v konflikt. Jeho příčiny mohou být technického, psychologického nebo společenského charakteru. Každý konflikt vyvolává mnoho negativních citových vztahů, které snižují psychickou i fyzickou zdatnost člověka. Proto by měla být snaha všech, kteří pracují s lidmi, konfliktům předcházet.

2.9.4.1 Předcházení konfliktům s klienty

Preventivní chování	příklady
nepřispívat k rozčarování	naslouchat klientovi snažit se vyhovět potřebám navrhovat alternativní řešení
usilovat o zpětnou vazbu od klienta	sledovat verbální i neverbální komunikaci
vyhýbat se nadměrnému poučování a hodnocení	rozhovor formou příkazů a zákazů
stimulující klima spolupráce	být asertivní využívat pozitivní i negativní škály spolupráce

2.9.4.2 Řešení konfliktů ve vztazích s klienty

V situacích, kdy se nedá konfliktu zabránit, je vhodné dynamiku chvíle proměnit v situaci řešení problému ne konfliktních nálad a emocí.

1) Nereagovat na konfliktní jazyk, urážky, provokace

- nechat klienta mluvit, nepřerušovat ho,
- klást otázky, aby vyšly najevo i další souvislosti,
- zapisovat,
- pozorovat klienta,
- projevit o klienta zájem jako o člověka.

2) Analyzovat problém

3) Uvést souvislosti a možné alternativy pojetí a řešení problému, poskytnout další informace. Neodmítat přímo, jde-li však o nepřijatelný požadavek, odmítnout ne stroze, ale v důsledku posouzení okolností.

2.9.4.3 Řešení stížností klientů

Typickou charakteristikou stěžovatele je neochota spolupodílet se na řešení svízelné situace. Řešení očekává od okolí, v mnohých případech o řešení nejde a stěžovatel ventiluje své negativní city. Stížnosti však mohou být důležitým zdrojem informací o kvalitě práce jednotlivých pracovníků, mapují i mozaiku problémů. Nejlepším řešením jak přimět klienta změnit názor, je projevit zájem, věnovat pozornost skutečným a řešit jeho problém. Profesionalita odborníka spočívá i v umění zaměřit pozornost na skutečnosti a zdržet se reakcí na názory klienta.

2.9.4.4 Pomoc při mezilidských konfliktech

Jde o situace, ve kterých se jedná o mezilidské konflikty, kdy pracovník není angažován na dodržování porušovaného řádu. Základem postupu je eliminování osobních sympatií, vlastních názorů a hodnotového žebříčku se zachováním neutrality vůči stranám v konfliktní situaci. Neutralita pomáhajícího neznámá netečnost či odstup, ale angažovanost a pochopení pro každého účastníka. Role pracovníka se pohybuje mimo

rovinu soudů a měla by být stejně vstřícná vůči všem účastníkům(Kolibová, Scherrerová, 1999).

2.10 Zásady chování geriatrických pracovníků

- Být vždy milí a příjemní. Své osobní problémy nechat doma. Klienti mají svých problémů dost a očekávají tvář plnou lásky a radosti.
- Oslovovat klienty paní a pane s příjmením, pokud nepožádají o jiné oslovení. Vždy klientovi vykat i při požadavku o oslovení křestním jménem. Nikdy neříkat klientům „babi“ a „dědo“. Získávají tím pocit starého člověka, o kterého se musí někdo starat, nebere ho vážně a může mu i poroučet. To je proti zásadám validace a humanistického přístupu k péči o seniory.
- Pomáhat všem udržet si pocit vlastní hodnoty. Nikdy s nikým nemluvit spatra. Nikoho neponižovat, nejednat s klienty jako s dětmi. Nikdy nepoužívat tvrdý tón a nemluvit hrubě.
- Nechat klienty dělat pro sebe vše, co mohou. Klientům pouze asistovat, ukazovat, jak se co dělá, povzbuzovat.
- Udržovat klienty orientované v čase a místě. Informovat je o současném datu, dni, roce.
- Být dobrým posluchačem. Nepřerušovat, neskákat do řeči.
- Snažit se vyhovět žádostem klientů. Pokud to není možné, vysvětlit proč.
- Občas nahlédnout po zaklepaní do pokojů, zda je vše v pořádku.
- Nikdy nemluvit s klienty špatně o někom z personálu.
- Využít každé volné chvíle, zastavit se s klientem, usmát se, promluvit s ním.
- Před vstupem do pokoje vždy klepat.

2.11 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

2.11.1 Etické zásady

- Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
- Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
- Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2.11.2 Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.11.2.1 Ve vztahu ke klientovi

- Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
- Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů

života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

- Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.
- Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.
- Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.11.2.2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.11.2.3. Ve vztahu ke kolegům

- Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.
- Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2.11.2.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.
- Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.
- Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.
- Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.11.2.5 Ve vztahu ke společnosti

- Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
- Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

- Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
- Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
- Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.
- Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy,

kteře se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy lojalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost:

diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, eventuálně i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006 (<http://sspcr.unas.cz/?q=node/13>).

3. Empirická část

Pro empirickou část práce jsou zvolila metodu jednoduchých případových studií- kazuistik, na kterých budu deklarovat rozmanitost práce sociálního pracovníka a nutnost odborného vzdělání, především v oblasti práva, psychologie a pedagogiky. Vybrala jsem si šest klientů našeho domova pro seniory, se kterými jsem problémy osobně řešila nebo se na řešení podílela.

3.1 Případ č. 1

Klient: pan A

Věk: 67

Životní příběh: Pan A se narodil na Ukrajině. Měl těžké dětství, otec mu zahynul ve 2. světové válce a on se sám staral o nemocnou matku. Maminka zemřela, když mu bylo 23 let. Dálkově vystudoval vysokou školu. Už tehdy se u něj začala projevovat duševní nemoc, ale tenkrát ještě nikdo netušil, že se o nemoc jedná.

V devadesátých letech minulého století, po výbuchu jaderné elektrárny v Černobylu se pan A odstěhoval z Ukrajiny do České republiky. Důvodem byla častá nemocnost jedné z dcer a obavy o zdraví celé rodiny.

Usadil se s rodinou v Brně a začal podnikat. Bohužel nemoc se plně rozvinula a pan A byl hospitalizován v psychiatrické léčebně. Rodina se rozpadla, manželství skončilo rozvodem, panu A byl vyměřen invalidní důchod a rozhodnutím KÚ se dostal do domova pro seniory. S bývalou manželkou a dcerami je v kontaktu.

Pan A je bezproblémovým klientem, je ochotný ke spolupráci.

K jednání s úřady potřebuje pomoc vzhledem k jazykové bariéře.

Problém:

Pan A potřeboval pomoci ve více sociálně-právních věcech, i ve věcech soukromých, především se:

- změnou trvalého pobytu z krajského města do obce, kde se nachází domov pro seniory,
- vyřízením důchodu z Ukrajiny,
- zrušením Živnostenských listů,
- zrušením občanství Ukrajiny a vyřízení Českého občanství,

- vyřízením občanského průkazu a cestovního dokladu,
- hledáním bydlení mimo domov pro seniory.

Zásah sociální pracovnice:

Vzhledem k jazykové bariéře, nemoci a nedobré orientaci v místních poměrech potřeboval pan A pomoc sociální pracovnice k vyřízení výše uvedených problémů.

Změna trvalého pobytu byla vyřizována za pomoci cizinecké policie.

Vyměřený invalidní důchod byl velmi nízký, zdaleka nepokrýval náklady na pobyt v domově pro seniory. Bylo nutné vyřídit důchod na Ukrajině a jeho převedení do České republiky.

Pan A před propuknutím nemoci v ČR podnikal, vlastnil dva živnostenské listy. Díky dlouhodobé hospitalizaci nepodal daňové přiznání, tím se dostal do problémů, přiznání musel podat dodatečně. Nakonec se rozhodnul živnost ukončit a za naší pomoci živnostenské listy zrušil.

Po uplynutí stanovené lhůty si požádal o českého občanství.

Během řešení problémů soc. pracovnice spolupracovala s:

- cizineckou policií,
- Ministerstvem vnitra,
- Krajským úřadem,
- ČSSZ
- správou sociálního zabezpečení na Ukrajině,
- penzijním fondem Ukrajiny v Kyjevě,
- Policií ČR,
- Městským úřadem.

Závěr:

Pan A je českým občanem, vlastní potřebné doklady, nepotřebné doklady jsou zrušené. Má sice nevelký, ale dostačující příjem, nemoc je stabilizovaná. V rámci možností se stýká se svými dcerami a vnučkami.

Má zájem o dění kolem sebe, učí se anglicky, pracuje s počítačem a internetem.

Nemá žádné nevyřízené závazky.

Po nějaké době se zdravotní stav pana A výrazně zlepšil, dokonce tak, že začal znovu podnikat. Požádal sociální pracovníci o pomoc s hledáním bydlení mimo domov.

Z možností, které se naskytly si vybral možnost podnájmu ve vilce v okresním městě a na vlastní žádost ukončil pobyt v domově pro seniory.

Postavil se na vlastní nohy a zkouší znovu žít životem plnohodnotného občana naší republiky.

3.2 Příklad č. 2

Klient: pan B

Věk: 52 let

Životní příběh:

Pan B se narodil jako zdravý chlapec. V jeho 10 letech ho porazilo auto, byl vážně zraněný. Jelikož nikdo nepočítal s tím, že by zranění přežil, nebyla mu věnována adekvátní pomoc a péče.

Pan B přežil, ale zůstal tělesně i mentálně postižený. Mentálně je na úrovni pětiletého dítěte. Má ochrnuté obě nohy a jednu ruku.

Jeho otec byl na něj velmi přísný, přestože pan B neumí číst ani psát, musel se naučit podepsat příjmením.

Po smrti rodičů se dostal rozhodnutím okresního úřadu do domova pro seniory. Z příbuzných má pouze tetu, která ho navštěvuje a občas si ho bere k sobě na krátkodobý pobyt.

Pan B zdědil po rodičích pozemky, ze kterých mu plyne nájem. Hodnotu peněz nezná, pokud od někoho něco dostane nebo mu někdo něco slíbí, projevuje radost jako malé dítě.

Problém:

Pana B navštívili lidé, kteří mají postavené domy na pozemcích, které sousedí s jeho pozemky. Chtěli pozemek pana B odkoupit, slíbili mu, že bude bohatý. Pan B měl radost a souhlasil. Podepsal plnou moc, že může být jednáno jeho jménem v plném rozsahu. Návštěva těchto lidí proběhla záměrně ve večerních hodinách, kdy není v domově sociální pracovnice.

Celý případ vyšel najevo, když pan B obdržel v doporučeném dopisu Smlouvu o uzavření budoucí kupní smlouvy. Původně se mělo jednat o odkoupení jednoho pozemku, na Smlouvě však bylo uvedeno více pozemků i více kupujících, než bylo domluveno. Nabízená cena za prodej nečinila ani třetinu ceny v místě obvyklé.

Zásah sociální pracovnice:

Sociální pracovnice po poradě s právníkem okamžitě pomohla panu B podat výpověď plné moci a odstoupení od smlouvy. Informovala příbuznou pana B a po poradě s ní podala návrh soudu na prošetření způsobilosti k právním úkonům. Soud na tento podnět zahájil řízení, které zatím není ukončeno.

Závěr:

V tomto případě je alespoň omezení k právním úkonům zcela na místě, protože pan B je lehce manipulovatelný a na jeho úkor by se obohatili cizí lidé. S výkonem funkce opatrovníka souhlasila teta pana B, která je s ním v kontaktu a zajímá se o jeho život.

3.3 Případ č. 3**Klient:** pan C**Věk:** 42 let

Základní diagnóza: po mozkové příhodě ochrnutý na levou polovinu těla, epileptik

Životní příběh:

Pan C se do domova pro seniory dostal na základě rozhodnutí krajského úřadu po urgentní žádosti majitele domu, ve kterém pan C bydlel jako podnájemník. Po mozkové příhodě se stal plně invalidním, neschopným platit nájem a postarat se o svou osobu.

Pan C je ochrnutý, špatně chodí, neumí číst, psát (podepíše se pouze tiskacím písmem podle vzoru a i tak vynechává písmena), v podstatě nemluví, ale mluvené řeči rozumí a vybavuje si útržky ze svého života před zraněním.

Problém:

Pan C se toužil setkat se svojí rodinou. V dokumentaci však neměl uvedené žádné kontaktní osoby, ať příbuzné nebo známé.

Zásah sociální pracovnice:

Přesto, že pan C souvisle nemluví, občas vysloví nějaké slovo, či jméno. Slovy: „brácha“, „Mirek“, „spím“, „Maruška“ a „nevím“, začal zajímavý příběh hledání jeho rodiny.

Ze začátku nesouvislé informace, na první pohled nevěrohodné, se začaly spojovat v logický celek. Komunikace byla ztížena tím, že vzhledem k neschopnosti souvislého projevu pana C jsme musely používat pouze otázky zjišťovací, na které mohl klient reagovat buď souhlasem nebo nesouhlasem. Zajímavé bylo, že si lehce a podrobně vybavoval číselné údaje.

Po mnoha hodinách „rozhovorů“, mnoha napsaných dopisech, mnoha telefonických rozhovorech a mnoha hodinách strávených hledáním na internetu byl příběh pana C na světě. I když je v jeho životě ještě hodně bílých míst, víme, co se v minulosti zhruba odehrálo a i to, že má blízkou rodinu-bratra a dokonce i dceru. Podařilo se nám kontaktovat jeho bývalého spolužáka ze ZŠ a učiliště, který za ním navzdory velké dálce přijel a přivezl i fotografie ze školních let.

Pan C byl šťastný, dokola si prohlížel foto. Bohužel setkání s bratrem, které si přál nejvíce, se zatím neuskutečnilo. Podle informací od kamaráda se mezi nimi událo něco, co bratru i po mnoha letech a po tom, co se panu C přihodilo, brání společnému setkání. Kamarád se s bratrem pana C zná a slíbil, že ho bude informovat o velké naději, ke které se pan C upnul.

Závěr:

Když pan C projevil zájem o nalezení své rodiny, nikdo z okolí moc nevěřil tomu, že se něco takového podaří.

Velice omezená komunikace a žádné věrohodné záchytné body nahrávaly tomu, že pan C si vše pouze jenom myslí.

Překvapení z toho, že veškeré získané údaje, které pan C buď potvrdil kývnutím hlavy nebo negoval zavrtěním hlavy, do sebe zapadají a jsou pravdivé, bylo veliké.

Stejně tak i to, že se bývalý spolužák za ním přijel podívat a slíbil, že bude informovat bratra pana C.

Bohužel setkání, které si pan C přeje ze všeho nejvíce, shledání s bratrem nebo dcerou, se zatím neuskutečnilo.

Mezi kompetence sociálního pracovníka patří pomoc při navázání kontaktu s rodinou. Zasahovat však do rodinných vztahů a vazeb nemůže. Další krok už bude plně v rukou rodiny pana C.

Pevně věřím, že staré spory a bolesti budou zapomenuty a pan C se dočká splnění svého snu.

3.4 Případ č. 4

Klientka: paní D

Věk: 85 let

Životní příběh:

Paní D se do domova dostala z důvodu stáří, neschopnosti se sebe sama postarat. Má 4 děti-3 dcery a 1 syna. Dcery nemají zájem o matku pečovat, přestože bývají zaměstnané pouze příležitostně sezónně a bydlí ve vedlejší vesnici. Syn, který je zaměstnaný v okresním městě a denně dojíždí, si maminku bere domů pravidelně na víkendy, přestože to pro něj znamená značné omezení. Paní D již nemůže zůstat sama, má problémy s chůzí a stabilitou. Veškerou péči o její osobu tedy syn musí zajišťovat sám.

Problém:

Při příjmu si paní D přála, aby byly pravidelně měsíčně zasílány 3 000,--Kč na adresu syna, na úhradu inkasa v rodinném domku. Peníze byly zasílány poštovní poukázkou. Po nějakém čase se syn do domku přestěhoval a inkaso začal platit sám.

Paní D si přála založit vkladní knížku, aby si nespotřebované peníze mohla ukládat.

To se však nelíbilo dcerám, které se telefonicky domáhaly toho, aby byly peníze i nadále zasílány, že je prý ukládají na vkladní knížku, která je uložena u nich. Navíc při víkendových pobytech doma prý paní D odčerpává značné množství peněz tím, že jí musí zajišťovat stravu a nakupovat oblečení. Novou věc si však nikdy z pobytu doma paní nepřivezla a vzhledem k tomu, že jí po operaci zbyla pouze polovina žaludku a váží zhruba 40 kg, nedá se předpokládat, že náklady na stravování jsou vysoké.

Zásah sociální pracovnice:

Dcery paní D byly pozvány k osobnímu jednání, na to nereagovaly. Proto se vše řešilo pouze telefonicky.

Jako sociální pracovnice jsme byly nařčeny z toho, že tlačíme na paní D, aby si založila vkladní knížku, která se potom někde „ztratí“ a s ní i naspořené peníze. Neustále se domáhaly, aby celý zbytek důchodu po odečtení úhrady za pobyt v domově dostávaly ony.

Na poznámku, že paní D si to výslovně nepřaje, reagovaly tak, že jejich matka už nemůže o ničem rozhodovat, protože už jí to nemyslí. Paní D je svéprávná osoba, má

plnou způsobilost k právním úkonům a ani k omezení není důvod. Její myšlení je sice pomalejší, to je však vzhledem k věku naprosto v normě a rozhodně ví, co říká a proč to říká.

Z chování dcer bylo jasně patrné, že jediným důvodem k jejich chování je vidina finančního přilepšení, které by přivítaly.

V této situaci je povinností sociálního pracovníka pomoci svému klientovi prosadit jeho zájmy, byť by to bylo proti jeho vlastní rodině.

Byla založena vkladní knížka, na kterou si paní D ukládá měsíčně nespotřebované peníze. Pokud odjíždí na víkendový pobyt domů, bere si s sebou pravidelně menší obnos peněz na zajištění potřeb spojených s pobytem doma.

Je spokojená, že si o nakládání s penězi rozhoduje sama a že si může prosazovat své zájmy podle svého přání.

Závěr:

Na uvedeném příkladu je vidět, že vztahy v rodinách nebývají vždy ideální, přestože to tak na první pohled může vypadat.

V momentě, kdy je člověk přijat do zařízení, stává se jeho klientem a je mu poskytnuta veškerá podpora a pomoc v tom smyslu, že je motivován k tomu, aby zůstal co nejvíce soběstačný v těch oblastech, ve kterých je to možné. V případě, že se nedokáže sám bránit, třebaže proti vlastní rodině, je úlohou sociálního pracovníka pomoci mu tak, aby se cítil bezpečně a nebyl manipulován a někdy i okrádán svými blízkými.

3.5 Případ č. 5

Klientka: paní E

Věk: 74 let

Životní příběh:

Paní E žila v domě s pečovatelskou službou. V 68 letech musela být kvůli zhoršení zdravotního stavu dlouhodobě hospitalizována a zpět domů se již nemohla díky nesoběstačnosti vrátit. Jediná dcera nejevila v té době o matku žádný zájem. Žádost do domova pro seniory pomohl paní E podat a vyřídit starosta obce, ve které měla trvalý pobyt. Dokonce ji i v den nástupu osobně přivezl. Vzhledem k psychickému stavu, byla paní E zbavena způsobilosti k právním úkonům a jako opatrovnice byla určena její

dcera. Při projednávání podrobností ohledně poskytování sociální služby trvala na tom, že důchod matky bude chodit na její účet, jako opatrovnice toto rozhodnutí mohla učinit, a ona bude úhradu za maminku platit měsíčně převodem ze svého účtu na účet domova. O bližší kontakt s matkou ani nadále zájem nejevila.

Problém:

Opatrovnice neposkytovala matce dostatek financí na její osobní potřebu. Z matčina důchodu, který si nechávala zasílat na svůj účet, zůstávalo po zaplacení úhrady každý měsíc asi 3 000,--Kč.

Vzhledem k tomu, že paní E potřebovala dokupovat pravidelně inkontinentní pomůcky, chodila ke kadeřnici a ráda si občas přilepšila sladkostmi, pohybovala se její potřeba zhruba kolem 1 000,--Kč za měsíc. Během kalendářního roku jí však její dcera zaslala poštovní poukázkou jen 3 000,--Kč.

Vzhledem k tomu, že ona sama si nedokázala o peníze svou dceru požádat, musely jsme jejím jménem doslova škemrat o každou korunu. Dokonce se na nás opatrovnice zlobila, že neustále nějaké peníze požadujeme a že dle jejího názoru to matce stačí a došlo i na osočení, že si peníze ponecháváme.

Zásah sociální pracovnice:

Když se situace stala neúnosnou, opatrovnice nereagovala na telefony, maily ani dopisy, musely jsme přistoupit k radikálnímu řešení.

Opatrovnici jsme napsaly doporučený dopis, ve kterém jsme jí vyčíslily, kolik peněz si za kalendářní rok ponechala pro svoji potřebu a kolik peněz poskytla své matce. Zároveň jsme jí připomněly povinnosti opatrovníka, které slíbila před soudem dodržovat, a to především správu majetku opatrovance v jeho prospěch.

V případě, že by se situace nezlepšila a ona opět nereagovala, byla poučena o tom, že budeme informovat soud, jak „plní“ své povinnosti opatrovníka.

Závěr:

K našemu velkému překvapení se situace rázem zlepšila. Opatrovnice se obratem telefonicky ozvala, omluvila se a své mamince začala pravidelně zasílat přijatelnou finanční částku, přestože si stále část jejího důchodu ponechává. Vzhledem k tomu, že maminka je nyní dostatečně finančně zabezpečena, toto dále neřešíme.

Na tomto příběhu je patrné, že vztahy v rodinách bývají různé. A to, že je při omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům ustanoven jako opatrovník blízký příbuzný, nezaručuje, že se bude chovat ke svému opatrovanci tak, jak mu to zákon určuje. Ba naopak příbuzní si často myslí, že pokud přijmou roli opatrovníka, získají tak snadný přístup k finančním prostředkům opatrovance a mohou s ním nakládat dle svého uvážení.

Pokud se toto děje v rodinách, často se na problém nepřijde a lidé se stanou rukojmími svých blízkých.

3.6 Případ č. 6

Klient: pan F

Věk: 42 let

Životní příběh:

Pan F byl přijat do domova ve svých 39 letech na základě rozhodnutí krajského úřadu. Jako malý chlapec byl adoptován novou rodinou, brzy se však začaly objevovat problémy a neshody. Pan F se vyhýbal školním povinnostem, ničím se nevyučil, holdoval alkoholu. Páchal trestnou činnost, za kterou byl pravomocně odsouzený a potrestaný odnětím svobody nepodmíněně.

Po jednom ze zimních alkoholových incidentů mu omrzly obě nohy a musely mu být amputovány. Stal se plně invalidním. Dokud bydlel pan F v soukromí, žil z dávek státní sociální podpory, protože nikdy nikde nepracoval tak dlouho, aby mu vzniknul nárok na výplatu invalidního důchodu.

Adoptivní rodina se ho zřekla a přerušila s panem F veškeré vztahy a styky, pan F odešel do domova pro seniory.

Vzhledem k tomu, že podle tehdy platných předpisů, kdo celoročně pobýval v zařízení sociálních služeb, neměl nárok na dávky státní sociální podpory, neměl pan F žádný příjem. Úhrada za pobyt v domově byla placena z rozpočtu zařízení a ze zákona mu bylo domovem vypláceno kapesné ve výši 30% životního minima - 720,--Kč měsíčně.

Po vydání nového zákona č. 108/2006 Sbírky zanikla povinnost vyplácení kapesného ve stanovené výši, proto byla vytvořena směrnice pro výplatu kapesného lidem, kteří nemají žádný příjem, ve které je stanovena výše měsíčního kapesného na 500,--Kč. Celá úhrada za ubytování a stravu se i nadále hradí z rozpočtu domova.

Zákon č.108/2006 také dává povinnost sociálním zařízením stanovit si cílovou skupinu uživatelů. V našem zařízení byla stanovena tak, že pan F (a mnoho dalších stávajících klientů) do cílové skupiny nespádají. Pro tyto klienty máme povinnost hledat jiné možnosti bydlení – sociální byty v obcích, domy s pečovatelskou službou, ústavy sociální péče apod.

Problém:

- a) Novela zákona č.108/2006 Sbírky ze srpna roku 2009 (zákon č. 206/2009 Sbírky) umožnila lidem, kteří nemají žádný příjem a jsou umístěni v pobytových zařízeních sociálních služeb požádat o dávku v hmotné nouzi, o kterou do této doby žádat nemohli.
- b) Hledání jiného typu sociální služby.
- c) Navázání kontaktu s rodinou.

Zásah sociální pracovnice:

ad a) Vzhledem k tomu, že pan F si není schopen vyřídit úřední věci sám jsme mu pomohli podat žádost o tuto dávku. Zatím je věc v řízení, ale pokud mu bude dávka přiznána, bude mu moci být stanovena z této částky úhrada podle zákona, tj. tak, že za ubytování a stravu zaplatí takovou část příjmu, aby mu zbylo 15% jako kapesné.

ad b) Panu F jsme nabídli pomoc při hledání jiného typu bydlení, vzhledem k tomu, že je ještě velmi mladý a určitě by mu prospělo, kdyby mohl čas trávit aktivněji ve společnosti lidí stejné nebo blízké věkové kategorie. Pan F však všechny naše nabídky odmítl.

ad c) Se souhlasem pana F jsme se pokusily navázat kontakt s jeho adoptivní rodinou. Každý člověk by měl dostat v životě šanci odčinit nedobré skutky, zvláště pokud se odehrály v mládí. Bohužel se kontakt nepodařil ani navázat, natož obnovit.

Závěr:

ad a) Přestože se situace panu F moc nezamlouvá (po odečtení částky za úhradu mu zbude asi o 100,--Kč méně, než je současně stanovené vyplácené kapesné), je nutné tuto možnost využít, protože i zařízení sociálních služeb jsou v dnešní ekonomicky svízelné

situaci nucena chovat se hospodárně a využívat všech možností k zajištění pokud možno plných úhrad za ubytování, stravu a poskytované služby.

Bohužel i shánění peněz se stalo podstatnou částí pracovní náplně sociálního pracovníka.

ad b) Pana F je potřeba dlouhodobě edukovat k tomu, aby si uvědomil, že není k jeho prospěchu setrvávat v domově pro seniory. Každý člověk potřebuje kontakt s vrstevníky, zapojit se do aktivního života v rámci svých možností, snažit se být prospěšný jakýmkoli způsobem. Současný život, který vede je naplněn pouze kouřením a sledováním televize. Nohy sice nemá, ale ruce a hlavu má v pořádku a určitě by se mohl do života zapojit aktivněji, musel by ovšem chtít.

ad c) Pokus o kontakt s adoptivní rodinou se zatím nedaří. Samozřejmě přesně nevíme, co se kdy všechno v rodině přihodilo a odehrálo. Zavrhnout však někoho, byť to není pokrevní příbuzný, určitě není jednoduché a taková událost se nestává kvůli maličkostem. Pan F si špatné skutky odčinil výkonem trestu. Od doby, kdy nastoupil do domova s ním nebyly žádné problémy. Nikdy nevyvolal žádný konflikt, spolupracuje v případě potřeby. Myslím, že by měl dostat šanci a jakýkoli vztah s rodinou, byť sporadický by mu pomohl získat větší chuť ještě v životě něco dokázat. Sobě nebo i ostatním.

4. Diskuse

Na uvedených příkladech jsem se snažila ukázat širší práce sociálního pracovníka. Vybrala jsem problémy klientů, které byly něčím zajímavé a specifické. Záměrně jsem neuváděla řešení každodenních drobností, starostí, ale i radostí, které tvoří převážnou část mojí práce. Tyto denní problémy se mohou zdát nezaujatému člověku jako hlouposti, kterými se není třeba zabírat. Pro naše klienty, kteří jsou ve valné většině pokročilého věku, se však mohou stát zdrojem životní nepohody, která může vést i ke ztrátě chuti do života. Starý člověk ztrácí schopnost hájit sám sebe, navíc v prostředí, které se mu mnohdy i při vší snaze domovem nestane, ztrácí pevnou půdu pod nohama a jeho blízcí bývají daleko. V této situaci se například i to, že si nerozumí se spolubydlícím, může stát nepřekonatelným problémem. Pokud mu jej nikdo nepomůže zvládnout a vyřešit, stane se stresovou záležitostí, která může mít i fatální následky.

Z uvedených případů je jasně patrné, že sociální pracovník musí být vzdělaný v mnoha oblastech **práva** - především v právu občanském, rodinném, v právu sociálního zabezpečení, ale i v právu trestním. Musí vědět, jak zákonně klientovi pomoci v co nejvyšší míře, ale zároveň tak, aby se nedostal do konfliktu se zákonem on sám, byť v dobré víře (především případy č. 1, 2, 4, 5, 6).

Jelikož pracuje s lidmi, navíc s lidmi v nepříznivém sociálním postavení, je nutné, aby měl znalosti z **psychologie** (především případ č. 3, 4, 6). Aby se uměl a chtěl vcítit do druhého člověka. Schopnost empatie je schopnost komunikovat-naslouchat, porozumět a sdělovat. Jedině projevená empatie je klientovi ku prospěchu. Sociální pracovník musí být s klientem ve styku, aby mu mohl porozumět. Je třeba, aby se naučil rozumět i klientovi s demencí, zmatenému nebo klientovi, který se nedokáže vyjádřit souvisle.

Sociální pracovník pracuje s emocemi. Emoční inteligence je důležitým předpokladem pro výkon tohoto povolání. Jde o „umění“ zacházet s emocemi, o ztotožnění se s viděním, chápáním a cítěním druhého člověka, o „umění“ číst v neverbální komunikaci.

Přestože sociální pracovník pracuje s dospělými osobami, musí mít i znalosti a dovednosti **pedagogické**. I staršího či starého člověka občas musíme vést určitým směrem (především případ č. 4, 5, 6). Je to o to složitější, že toto vedení musí být citlivé, nenásilné a nenápadné, abychom nevyvolali v klientovi pocit méněcennosti, hanby, neschopnosti. To by mohlo vést k opačné reakci než je žádoucí, k odmítání, zatvrzelosti a neochotě spolupracovat. Zároveň je však potřeba, aby si sociální

pracovník uvědomoval, do jaké míry je jeho zásah a pomoc ještě pedagogickým vedením a kdy by se mohlo jednání zvrhnout v manipulaci, která je naprosto nepřijatelná. Stejně tak je nutné se vyvarovat „poděťšťování“ klientů. někteří pracovníci mají tendenci jednat se starými lidmi jako s malými, hloupými dětmi. Vždy je třeba mít na paměti, že našimi klienty nejsou děti, ale dospělí lidé.

5. Závěr

Sociální pracovník. Člověk, se kterým se nový klient domova pro seniory setká většinou jako s prvním zástupcem místa, kde od chvíle nástupu bude žít, kde se bude radovat, strachovat, bavit se, odpočívat, objevovat; a kde pravděpodobně svůj život „dotáhne“ až do smutného, ale nevyhnutelného konce.

Sociální pracovník je ten, který se stane průvodcem nového klienta, ten, který mu všechno ukáže, vysvětlí, pomůže, ale i pohladí a popovídá.

Je to člověk, který vyřídí formality spojené s nástupem, pobytem i koncem klientova života, ale musí se vyznat i v lidské duši, protože klient domova pro seniory je především lidskou bytostí, která se ocitá v nelehké situaci. Musel opustit svůj domov, své děti, prostředí, známé. Nová životní situace pro něj není lehká a někdy se s ní až do smrti nesmíří.

Úkolem sociálního pracovníka je pomáhat. Pomáhat se všemi problémy, které nový život klientovi přinese. A tyto problémy se nedělí na důležité a nedůležité, velké a malé, významné a nevýznamné. Problémy prostě přicházejí a klient musí vědět, že se má na koho obrátit, kdo mu pomůže například s vyřízením majetkových vztahů, ale také třeba s tím, že si ten den nemá s kým popovídat o svých radostech nebo starostech.

Proto by se sociálním pracovníkem měl stát člověk vzdělaný, inteligentní, empatický, psychicky i fyzicky zdatný, odolný proti stresu.

Bez nadsázky řečeno, měl by to být **Člověk**.

*„Každý si přeje dlouho žít, ale nikdo nechce být starý.“
J.W.Goethe*

Resumé

Se změnami ve společnosti po roce 1989 vyvstala spousta sociálních problémů, které je potřeba řešit za pomoci profesionálů-sociálních pracovníků.

Cílem sociální práce je odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit problémy sociálně ohrožených a znevýhodněných skupin a jednotlivců.

Sociální práce je odborná činnost, která předpokládá vysokou odbornou přípravu, je náročná především na fyzické, psychologické, intelektuální, komunikační, morální a etické vlastnosti, schopnosti a dovednosti jedince-sociálního pracovníka.

Vztah mezi sociálním pracovníkem a jeho klientem či klienty musí být založen na emoční vazbě pochopení, tolerance a spoluúčasti. Empatie musí být provázena racionalitou, sociální pracovník musí problémy řešit, nenechat se do problému zavléci.

Samozřejmostí se stává povinnost celoživotního vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Sociální pracovník v domově pro seniory pracuje s lidmi, kteří se z důvodu vysokého věku a bezmoci lehko ocitají na okraji společnosti, vyčlenění z přirozeného prostředí. Zaměstnanci sociálního zařízení si musejí být vědomi toho, že změna je pro starého člověka velmi psychicky náročná a že jsou tu od toho, aby každému klientovi pomohli toto těžké období překonat.

Práce s klientem – starým člověkem bývá mnohdy ztížena narušenou schopností komunikovat, klade velké nároky na znalosti a dovednosti sociálního pracovníka se s tímto problémem vypořádat. Je nutné se vyvarovat tendenci přebírat odpovědnost za problémy klientů, řešitelem problému by měl být vždy klient sám. Úloha profesionála spočívá v poskytnutí svobody rozhodnutí a volby opřené o dostatek informací.

Vztahy mezi klientem a sociálním pracovníkem se odvíjejí od osobnosti obou zúčastněných, bývají provázeny a poznamenány zážitky z předchozích kontaktů, sociální zkušeností i genetickými dispozicemi.

Zatímco klient může být např. agresivní, manipulativní, stěžovatel, negativistický či nepříjemný, sociální pracovník by měl vždy zůstat profesionálem, který sleduje jediný cíl, pomoci klientovi bez ohledu na vzájemné sympatie či antipatie.

Je potřeba, aby se sociální pracovník v kontaktu s klientem vyvaroval chyb, které pramení především z porušení hranic mezi pracovníkem a klientem a přístupu ke klientovi.

V každodenním styku dochází k situacím, které mohou vyústit v konflikt. Snahou všech, kteří s lidmi pracují, by mělo být konfliktům předcházet.

Zásadní úlohu v životě sociálního pracovníka hraje etika a morálka. Etické a morální chování a jednání se musí stát běžnou potřebou, nutností a záležitostí sociálního pracovníka, veškerá práce s klienty musí vycházet z těchto principů.

Empirická část práce zahrnuje kazuistiky několika klientů domova pro seniory, se kterými sociální pracovnice řešila jejich problémy většího rozsahu. Kazuistiky dokladují rozmanitost sociální práce, ukazují na nutnost vysokého odborného vzdělání a celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků.

Anotace

Bakalářská práce na téma „Požadavky na sociálního pracovníka v domově pro seniory“ se zabývá úlohou sociálního pracovníka, jeho povinnostmi, požadavky na jeho osobnost a úroveň vzdělání.

Popisuje sociální práci se starými lidmi, řešení konfliktů, sociální etiku, morálku a zásady chování geriatrických pracovníků.

Empirická část obsahuje kazuistiky klientů domova pro seniory.

Klíčová slova

sociální pracovník, sociální práce, domov pro seniory, stáří, etika, morálka, konflikt, etický kodex

Annotation

The bachelor's thesis titled "Requirements on Social Workers in Retirement Homes" deals with the role of social workers, their duties and the requirements on their personality and qualification.

The thesis describes social work amongst old people, managing conflicts, social ethics, morals and principles of behaviour of geriatric personnel.

The empirical part of the thesis consists of case studies of retirement home clients.

Key Words

social worker, social work, retirement home, old age, ethics, morals, conflict, ethical codex

Seznam použité literatury

HAVRDOVÁ, Zuzana: Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha, Osmium, 1999, 167 s.

ISBN 80-902081-8-5.

KASALOVÁ, Hana: Problémy starých občanů se sníženou soběstačností, Bratislava, 1991, 78 s.

KOLIBOVÁ, Helena; SCHERREROVÁ, Dagmar: Práce s klientem, Karviná 1999, 86s.

KRATOCHVÍL, Petr: Konflikty a jejich řešení, Textové materiály pro posluchače, Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, 2005

MATOUŠEK, Oldřich: Základy sociální práce. Praha, Portál, 2001, 309s. ISBN 80-7178-473-7.

PICHAUD, Clément; THAREAUOVÁ, Isabele: Soužití se staršími lidmi, Portál, Praha 1998, 156 s. ISBN 80-7178-184-3.

ŘEHOŘ, Antonín: Metodické pokyny pro vypracování bakalářské práce, IMS, Brno, 2006

SCHIMMERLINGOVÁ, Věra: Metody sociální práce se starými lidmi, Praha, 1972

SLUKOVÁ, Květa: Specifika sociální komunikace v gerontologii. Textové materiály pro posluchače, Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, 2004.

Ústav profesního poradenství: Aspekty kvalifikace sociálního pracovníka a zaměření odborné praxe studentů. Karviná, 1998 (Kolibová a spol.), 57 s. ISBN 80-7248-018-9.

<http://www.mpsv.cz>

<http://sspcr.unas.cz>

Časopis „Sociální práce“ 4/2004

Materiály Vzdělávacího centra pro veřejnou správu ČR, o.p.s., pobočka Jihlava

Sbírka zákonů č. 108/2006

Sbírka zákonů č. 206/2009