

# Hranice vztahu uživatele ambulantních a pobytových služeb se sociálním pracovníkem

Lucie Válková

---

Bakalářská práce  
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie VÁLKOVÁ**

Osobní číslo: **H10721**

Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Hranice vztahu uživatele ambulantních a pobytových služeb se sociálním pracovníkem**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce s uživateli sociálních služeb.**

**Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.**

**Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese : s předmluvou Jiřiny Šiklové. Praha: Portál, 2006. ISBN 8073671816.**

**KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. Člověk – prostředí – výchova: k otázkám sociální pedagogiky. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.**

**MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.**

**MLČÁK, Zdeněk. Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostrava: REPRONIS, 2005. ISBN 80-7368-129-3.**

**CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Martina Růžičková**

Ústav pedagogických věd


Datum zadání bakalářské práce:

**30. listopadu 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**3. května 2013**

Ve Zlíně dne 12. února 2013

  
doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně .....29.4.2013

.....Válková

<sup>1)</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce přináší náhled do problematiky vztahu klienta sociálních služeb se sociálním pracovníkem. Nejdříve popisuje pojmy jako klient/uživatel sociálních služeb a jejich typologii. Dále se zabývá pojmem sociální pracovník, typologií sociálních pracovníků, kompetencemi, předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a jeho uplatnění. Třetí část je o sociálních službách, v jakých formách se vyskytují a rozdělení sociálních služeb dle cílových skupin uživatelů. Poslední část popisuje pojem interpersonální vztah, jeho význam, hranice a přímo vztah klienta se sociálním pracovníkem. Praktická část zkoumá, který pracovník převažuje v ambulantních službách a který v pobytových službách.

Klíčová slova:

Klient, sociální pracovník, kompetence, sociální služby, interpersonální vztah, ambulantní služby, pobytové služby

## **ABSTRACT**

This bachelor thesis concerns the problems of relationship between client of social services and the social worker. Firstly the term client of social services is described with the typology of the clients included. Secondly the term social worker is treated, including the typology of social workers, their competences, requirements for the occupation and their appliance. The third part is devoted to the specification of social services with the attention is paid to their occurrence and division according to the target groups of users. The last chapter of the theoretical part describes the term interpersonal relationship and its limits, moreover it defines the relationship between the client and social worker. The practical part analyses which worker prevails in outpatient services and which in residential services.

Keywords:

User, social worker, competence, social services, interpersonal relationship, outpatient services, residential services

Děkuji vedoucí práce Mgr. Martině Růžičkové za odborné vedení při psaní mé bakalářské práce, za její rady a připomínky, které mi poskytla.

Lucie Válková

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>4</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>5</b>
<b>1 KLIENT .....</b>	<b>6</b>
1.1    TYPOLOGIE KLIENTŮ .....	6
<b>2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....</b>	<b>10</b>
2.1    VYMEZENÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA DLE BANKSOVÉ .....	10
2.2    KOMPETENCE .....	11
2.2.1    Klasifikace profesních kompetencí sociálního pracovníka.....	12
2.2.2    Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka a jeho uplatnění .....	13
<b>3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO ZPŮSOB POMOCI .....</b>	<b>15</b>
3.1    FORMY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	15
3.2    ZAŘÍZENÍ POSKYTUJÍCÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	16
3.2.1    Centra denních služeb .....	16
3.2.2    Denní stacionáře.....	16
3.2.3    Domovy pro seniory.....	17
3.2.4    Azylové domy .....	17
<b>4 INTERPERSONÁLNÍ VZTAH.....</b>	<b>19</b>
4.1    FORMY INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ .....	20
4.2    VÝZNAM INTERPERSONÁLNÍHO VZTAHU .....	20
4.3    HRANICE INTERPERSONÁLNÍHO VZTAHU .....	21
4.4    VZTAH SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM .....	22
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>26</b>
<b>5 VÝZKUM.....</b>	<b>27</b>
5.1    CÍL VÝZKUMU .....	27
5.2    OBECNÁ VÝZKUMNÁ OTÁZKA .....	27
5.3    DÍLČÍ CÍLE .....	27
5.4    VÝZKUMNÝ VZOREK .....	27
5.5    VÝZKUMNÁ METODA .....	28
5.6    PRŮBĚH VÝZKUMU .....	29
<b>6 VÝSLEDKY VÝZKUMU.....</b>	<b>30</b>
6.1    KLIENTI AMBULANTNÍCH SLUŽEB.....	30
6.2    KLIENTI POBYTOVÝCH SLUŽEB.....	36
6.3    PRACOVNÍCI AMBULANTNÍCH SLUŽEB.....	42
6.4    PRACOVNÍCI POBYTOVÝCH SLUŽEB.....	48
6.5    SHRNUTÍ.....	54
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>56</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>57</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>60</b>



## ÚVOD

V různých zařízeních pracují různí lidé a mají odlišné způsoby chování a přístupu ke klientům či k práci. Můžeme narazit na pracovníky, které jejich práce nebaví a dělají ji jen proto, aby pracovali. Takoví lidé by se v sociálních službách vůbec neměli vyskytovat. Zde je důležité mít pochopení a hlavně chuť pomáhat. Proto by pracovníci měli být ochotní, vlídní, ohleduplní, vnímaví, tolerantní, upřímní, spolehliví či zodpovědní.

V naší bakalářské práci bychom se rádi zabývali vztahem mezi klienty a sociálními pracovníky. Po absolvování praxí a návštěv v různých zařízeních jsme si mohli všimnout rozdílného chování pracovníků ke klientům. Proto nás zajímá, zda je to jenom první dojem nebo je to opravdový fakt. Cílem naší bakalářské práce tedy je, porovnat vztahy mezi klienty a pracovníky v ambulantních a pobytových službách. Ptáme se klientů na pracovníky, ale i pracovníků na sebe.

V teoretické části se zabýváme různými typy klientů, se kterými se můžeme setkat. Dále objasňujeme pozici sociálního pracovníka, typy pracovníka, jeho kompetence, předpoklady pro výkon povolání a jeho uplatnění. Ve třetí kapitole se zabýváme sociálními službami, podrobněji zařízeními, které jsme navštívili s dotazníkem k praktické části. Poslední kapitola objasňuje vztah mezi klientem a pracovníkem a upřesňuje tři typy pracovníků, na kterých je založena praktická část. Podle popisu typů pracovníků poznáme, jaké vztahy existují mezi klienty a pracovníky.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 KLIENT

V naší bakalářské práci budeme zmiňovat pojem klient, jelikož v mnoha publikacích se používá právě tento výraz.

*Ten, kdo využívá sociální služby, je označován jako **uživatel**, případně **klient**.* (Matoušek, 2007, s. 14) Schneiderová (2008, s. 32) říká, že *klientem se stává jedinec tehdy, neu-mí-li zvládnout problém (obtížnou situaci) vlastními silami nebo za pomoci svých blízkých. Klient spojuje obvykle svůj problém se situací, ve které se nachází a není schopen (nebo nechce) identifikovat vlastní podíl na vzniku problému.* Dle Mahrové (2008, s. 27) je *klient označení pro člověka, který užívá služeb sociálního pracovníka a vystupuje vůči sociálnímu pracovníkovi v roli spolupracovníka a rovnocenného partnera.* Matoušek (2008, s. 83) se ve svém slovníku zmiňuje o klientovi jako o subjektu, který využívá sociální služby. Podle něj, to může být osoba, rodina, skupina či komunita. Jelikož výraz klient navozuje představu pasivního a závislého postoje, dávají někteří autoři přednost výrazu uživatel, jak je již výše zmiňováno. (Bicková, 2011, s. 79) uvádí definici klienta, jako osoby, která využívá jakoukoliv sociální službu. Je důležité klienty rozdělit na komunikující a klienty, kteří mají potíže v komunikaci – např. mentální postižení, autismus, kvůli správnému výběru metody plánování.

### 1.1 Typologie klientů

Různí autoři rozdělují klienty odlišně, ale ve většině případů se prolínají. Například Schneiderová (2008, s. 32-33) dělí klienty na aktivní, problémové a rizikové. Bláha (2004, s. 25-31) podle povahy na úzkostné, úzkostně - agresivní, narcistně – agresivní, bezohledně – agresivní, pedanterní, nepřístupný a histriónský typ. My zde zmíníme rozdělení klientů od Pružinské (1995), protože se nám zdá nejvýstižnější a nejlépe zpracované, ale doplníme ho o poznatky od Řezníčka (1994) a Timuláka (2006).

#### **Nedobrovolný klient**

Nedobrovolným klientem můžeme nazývat jedince, který jedná v nesouladu se zákonem nebo na jeho pomezí. Pracovník by měl využívat autority, kterou má a počínat si věcně a upřímně. Při práci s nedobrovolným klientem by měl dát najevo, že je seznámen s jeho situací a jaký bude postup k dosažení určitého cíle. Důležité je zde dobře plánované a disciplinované jednání pracovníka. (Řezníček, 1994, s.41)

Pružinská (1995, s.80-81) uvádí, že pracovník by měl klientovi poskytnout všechny pravdivé informace, které se týkají zařízení, jeho role a nezávislosti. Pracovník by neměl klienta do ničeho nutit, vydírat, manipulovat s ním nebo vstupovat do konfrontace. Měl by spíše projevit zájem o klienta, být činný a organizovat rozhovor. Je také důležité ubezpečit klienta, že rozhovor nebude zveřejňován bez klientova souhlasu. Pokud klient reaguje na pracovníka agresí a hněvem, měl by mu pracovník dát najevo, že mu rozumí a snaží se porozumět jeho poměrům.

### **Klient v odporu**

Odpor u klientů můžeme rozdělit na tři typy. Prvním typem je odpor, kdy si klient problém nepřipouští. Druhý - klient se chce změnit, ale neví jak. Třetí - klient chápe problém, ale nechce se změnit. U klienta v odporu je obvyklé popírat problém. Pokud ho ale klient připouští, tak hledá původ jinde, ne u sebe. Pracovník by neměl klienta nutit, aby přiznal svoji vinu, protože to škodí vztahu mezi nimi. V určitých případech může pracovník použít povzbuzení k projevení odporu. Pracovník může pracovat s technikou „noha ve dveřích“ – tzn., že ze začátku postupuje drobnými kroky, které mu odhalí zásadní problémy. Pokud se klient rozhodne nespolupracovat, může mu pracovník nabídnout jinou službu nebo rezignovat na možnost pomoci. Pracovník by měl umět navrhnout ukončení procesu pomoci. Návrh by měl vyslovit až tehdy, kdy nevidí žádnou reálnou cestu spolupráce. (Pružinská, 1995, s. 81)

### **Mlčlivý klient**

Setkání s mlčlivým klientem vyjadřuje jeho tíseň, pochybnosti, nejistotu nebo odpor. Pracovník by měl nechat klientovi prostor k mlčení a neměl by na něj vyvíjet tlak, aby říkal to, co chce pracovník slyšet. Doba ticha by ale neměla být příliš dlouhá. Pracovník ho může přerušit myšlenkami, které mu probíhaly hlavou v době mlčení. Je zde předpoklad toho, že klient udělá to samé nebo mu k tomu pracovník dopomůže otázkami. Pokud klient stále nekomunikuje, může mu pracovník navrhnout vyjádření například kreslením nebo popsáním problému na papír. Jestliže ani tohle nefunguje, pracovník musí oznámit klientovi, že bez informací a dalších poznatků nemůže nijak pomoci. Rozhodnutí o ukončení je na klientovi. (Pružinská, 2008, s. 82)

### **Depresivní klient**

Depresivní klient se vyznačuje tišším projevem, neradostnou náladou, vyjadřuje bezmoc a zoufalství. Pracovník by měl brát ohled na jeho „pomalost“. (Timulák, 2006, s. 162)

Deprese se většinou projevuje při ztrátě blízkého člověka. Období smutku může trvat 2-4 měsíce, kdy člověk nepotřebuje podporu odborníka. Pokud se jedná o „klinickou“ depresi, je na psychiatrovi, aby rozhodl, zda bude klient umístěn do zdravotnického zařízení nebo stačí navštěvovat poradnu. Tzn., že pokud přijde depresivní klient do poradny, je důležité, aby byl vyšetřen. Pracovník by měl vyslechnout problém klienta, udělat si přehled o symptomech, vysvětlit mu proč má depresi a podat mu základní informace v této oblasti. Hlavně by ho měl směřovat k samostatnosti a zodpovědnosti za svůj život. (Pružinská, 1995, s. 82-84)

### **Suicidální klient**

Základem by mělo být zhodnocení nebezpečí sebevraždy, které je důležité pro zvolení terapeutického průběhu (Timulák, 2006, s. 164-165). Takového klienta by měl pracovník nechat hovořit a pozorně mu naslouchat. Měl by se ho snažit pochopit a ne ho jen uklidňovat. Neměl by ho také odsuzovat z rasových důvodů či rozdílného náboženství. (Pružinská, 1995, s. 84) Pokud pracovník shledá situaci neakutní, může pokračovat jako u klienta s depresí (Timulák, 2006, s. 165). Měl by ho nasměrovat k návštěvě psychiatra, který může navrhnout hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení (Pružinská, 1995, s. 84). Pokud existuje akutní riziko sebevraždy, měl by pracovník zařídit nepřetržitý kontakt s rodinou či odborníky (Timulák, 2006, s. 165).

Pracovník nenes zodpovědnost za činy, které klient provede. Může pouze pomoci s jeho depresivními stavy a vytvořit strukturovaný plán. (Pružinská, 1995, s. 84)

### **Manipulativní klient**

Při práci s manipulativním klientem by se měl pracovník snažit nalézt důvod, proč se klient obává a například zlehčuje situaci různými dárky (Pružinská, 1995, s. 85). Jak říká Řezníček (1994, s. 41), klienti nemají zájem o spolupráci, ale o získání výhod a proto je důležité, aby se pracovník předběžně přichystal na základně dostupných zpráv. Hned na začátku by měla být stanovena pravidla, dle kterých se bude postupovat. U manipulativní-

ho klienta je doporučeno pracovat ve dvojici či v týmu. Manipulativní chování můžeme nalézt často u klientů s poruchami osobnosti (Timulák, 2006, s. 166).

### **Agresivní klient**

Na začátku je nejdůležitější vyslechnout klienta bez přerušování (Pružinská, 1995, 86). Klient by neměl potlačovat své rozhořčení, ale projevit ho (Timulák, 2006, s. 167). Může to vést k úlevě a konstruktivnějšímu rozhovoru. Pokud to nefunguje, pracovník může zčásti připustit klientovu kritiku. Tím se klient může lehce uklidnit. Jestliže agresivní klient nedává prostor pracovníkovi, měl by být rozhovor ukončen nebo aspoň přerušeno, aby klient „vychladl“. Často se takovými klienty stávají lidé, kteří se bojí neznámého, změny nebo odmítnutí. (Pružinská, 1995, s. 86-87)

## 2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V celé práci zmiňujeme sociálního pracovníka. Máme tím však na mysli i sociální pracovnice.

V této kapitole vymezujeme pojem sociální pracovník. Nejjasnější definici najdeme v zákoně o sociálních službách. Dle zákon č. 108/2006 Sb., *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*. V knize Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty je zmíněna důležitá otázka přesného určení obsahu pojmu sociální pracovník. Pojmem sociální pracovník se zde rozumí ten, kdo na *profesionálním základě poskytuje služby veřejnosti, v nichž realizuje sociální politiku státu na jeho území v různých institucích zabývajících se sociálními službami*. (Mlčák a kol., 2005, s. 16) *Sociální pracovník ve velké většině případů zprostředkovává sociální služby a pomáhá osobě, která je potřebuje, zvolit optimální škálu služeb, jež jí budou poskytovány*. (Matoušek, 2007, s.47)

Nejvíce se ztotožňujeme s definicí Matouška (2007), jelikož je nám nejbližší.

### 2.1 Vymezení sociálního pracovníka dle Banksově

Banksová (1995,1998 cit. podle Matoušek, 2003, s. 46) uvádí čtyři typy sociálních pracovníků, podle toho, jaký mají přístup k praxi. Tyto typy se prolínají.

Jako prvního uvádí **angažovaného sociálního pracovníka**, který má úctu ke klientům a dokáže je empaticky vnímat. O své klienty by měl pečovat a jednat s nimi jako s přáteli. Sám sebe považuje hlavně za osobu a poté za sociálního pracovníka. Využívá stejných etických principů v osobním životě, tak jako v práci. Může se zde vyskytnout problém, kdy je sociální pracovník obviněn z toho, že se vyhýbá některým klientům nebo naopak, že si vytvořil osobní vztah s klientem. Může dojít také k syndromu vyhoření. (Banksová 1995, 1998 cit. podle Matoušek, 2003, s. 46)

Armstrong (2007, s. 241) ve své knize popisuje angažovanost jako oddanost či věrnost své práci. Angažovaný člověk je pozorný k tomu, co dělá a opravdu ho to vzrušuje.

Druhým typem je **radikální sociální pracovník**. Ten stejně jako angažovaný sociální pracovník užívá osobní hodnoty v praxi. Jde mu o změnu zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které jím mohou být považovány za nespravedlivé. (Banksová 1995, 1998 cit. podle Matoušek, 2003, s. 46)

Dalším typem je **byrokratický sociální pracovník**. Cílem sociální práce byrokratického sociálního pracovníka je manipulace s lidmi, která je v zájmu jejich změny. Sociální pracovník vytváří mylný dojem osobní starostlivosti o klienta, ale v některých případech musí působit jako „normalizátor“ klienta. Je důležité rozlišovat osobní a profesní, aby se sociální pracovníci necítily vinní, že manipulují s lidmi a že užívají vztah jako prostředek, který by v osobním životě nepoužili. (Banksová 1995, 1998 cit. podle Matoušek, 2003, s. 46)

Jako posledního uvádí **profesionálního pracovníka**. Musí být vzdělaný v oboru, řídit se etickým kodexem a jako priorita jsou uvedena práva a zájem klientů. Za velmi důležitý je považován osobitý vztah s klientem, který je podle něj chápán jako aktivní spolupracovník. Změnou v organizační kultuře pro klienta je i možnost stěžovat si. Dostává tak větší moc, ale ta je neustále pod dozorem sociálního pracovníka. (Banksová 1995, 1998 cit. podle Matoušek, 2003, s. 46)

Pružinská (1995, s. 47) zde také zmiňuje, jak pojmají sociální pracovníci uživatele služeb. Profesionální sociální pracovník jako klienta, byrokratický jako konzumenta péče, angažovaný a radikální se shodují na rovnocenném partnerovi.

Pro sociálního pracovníka je důležitá znalost etických teorií a hodnotový základ sociální práce, tak jako etického kodexu, neboť mu pomáhá v situacích, kdy musí řešit etický problém či dilema. Zajišťuje větší jistotu při výkonu sociální práce a přispívá ke ztotožnění se s oborem. (Matoušek, 2003, s. 47-48)

## 2.2 Kompetence

Existuje značný počet přístupů, koncepcí a modelů. Mnoho autorů se pokusilo o porovnání a spojení kompetencí, ale stále přetrvává určitá nejednotnost a rozporuplnost, jelikož kompetence jsou dynamickým jevem. Mění se s rozvojem společnosti, se zaváděním nových technologií nebo se zvětšujícími se nároky trhu. Vznikají nové kompetence, některé nabývají na důležitosti nebo ztrácejí na významu. (Mlčák, 2005, s.31) Armstrong (2002,



s. 280) vypsál ve své knize Řízení lidských zdrojů několik autorů kompetencí. Za nejsrozumitelnější považujeme definice od Robertse a Mansfielda, kterou zde uvedeme.

- *Všechny k práci se vztahující osobní rysy, znalosti, dovednosti a hodnoty, které člověka podněcují k tomu, aby dělal svou práci dobře.* (Roberts, 1997 cit. podle Armstrong, 2002, s. 280)
- *Zásadní charakteristiky člověka, které vedou k efektivnímu nebo vynikajícímu výkonu.* (Mansfield, 1999 cit. podle Armstrong, 2002, s. 280)

Boyatzis (1982 cit. podle Mlčák, 2005, s. 31) také zmínil několik autorů, kteří definovali pojem kompetence: *Spencer pod tímto pojmem rozumí jakoukoliv individuální vlastnost, která může být měřena nebo spolehlivě počítána, a která může umožnit výrazné odlišení mezi efektivním a neefektivním výkonem. Furnham chápe kompetence jako základní schopnosti a způsobilosti a dobrému výkonu práce.*

### 2.2.1 Klasifikace profesních kompetencí sociálního pracovníka

**Vzdělávací standardy v sociální práci** pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání, charakterizují systém vzdělávání sociálních pracovníků v České republice a zahrnují charakteristiku vzdělávacích standardů. Tomeš zde charakterizoval profily absolventů stupně **A**, **B**, **C**. Ty byly vytvořeny na základě jednání účastníků národní konference, která byla uspořádána kvůli této záležitosti. (Mlčák, 2005, s.129).

Absolvent **stupně A**, který má ukončené odborné nebo vysokoškolské bakalářské studium, by měl znát postupy poskytování sociálních dávek, umět podávat a vyřizovat žádosti, provádět testy výdělků a majetku, prověřovat potřebnost jednotlivců a rodin a také je zde důležité jednání s úřady a klienty. Měl by znát předpisy sociální práce a sociální práva klienta, která také musí umět užívat k jeho prospěchu. Umí zastupovat klienta před úřadem, poskytnout sociální poradenství, zná sociálně diagnostické postupy k posouzení klientova stavu, rozumí sociální analýze a umí provést jednodušší vyšetření. Provádí sociální prevenci, sociálně právní ochranu, depistážní činnost a sociální pomoc – základní sociální poradenství, terapie, trénink, organizování, vyjednávání a zastupování. Umí využívat teorii v praxi, zná etický kodex sociálního pracovníka a snaží se jej dodržovat. (Mlčák, 2005, s. 129-130)

**Profil B**, který předpokládá vysokoškolský magisterský program, byl vymezen nároky na znalost teoretické a praktické činnosti absolventa stupně A. Měl by znát náročnější postupy sociální analýzy, programování, plánování v sociální oblasti, základy ekonomie,

teorie řízení a právních norem, základy sociologie, statistiky, demografie a psychologie. Měl by umět řídit tým pracovníků a zorganizovat operativní výzkum. Absolvent profilu B by měl oplývat znalostmi k vytváření sociálních sítí, k vyjednávání se sociálními institucemi, znalostmi v oblasti metod sociální změny a v oblasti vzdělávání. (Mlčák, 2005, s. 130)

Vysokoškolské doktorské studium, je potřeba k profilu C. Absolvent má znalosti ke vzdělávání v sociální práci, odbornou přípravu pro vědeckou činnost a umí se projevit v inovativních činnostech v profesi sociálního pracovníka. (Mlčák, 2005, s. 130)

### 2.2.2 Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka a jeho uplatnění

Základním předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (dle §110, zákona č. 108/2006 Sb.).

Odborná způsobilost si zasluhuje nejvíce pozornosti. Povolání sociálního pracovníka není možno vykonávat, pokud člověk nemá minimálně vyšší odborné vzdělání specializované na sociální práci. Sociální pracovníci musí absolvovat další vzdělávání, jako jsou specializační vzdělání, které zajišťují vysoké či vyšší odborné školy, akreditované kurzy, odborné stáže a školící akce. (Matoušek, 2007, s.47-48)

Praktický lékař zjišťuje zdravotní způsobilost a vydává lékařský posudek o zdravotní způsobilosti (dle §110, zákona č. 108/2006 Sb.).

Bezúhonnost je dle výše zmíněného zákona posuzována a prokazována podle zákona o sociálních službách, § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí (dle §110, zákona č. 108/2006 Sb.).

Jiné obecné předpoklady a dovednosti pro výkon povolání uvádí Matoušek (2003).

Zdatnost a inteligence – pomáhání druhým je nesnadná práce a při jejím výkonu je potřeba dobrá fyzická kondice. Matoušek (2003) se domnívá, že člověk, který pomáhá, má rád své tělo a proto mu dopřává dobrou fyzickou kondici, kterou si pěstuje cvičením a náležitou stravou. Předpokladem inteligence je koncentrace nových poznatků, nových teorií a praktických technik. Odhaduje, že emoční a sociální inteligence by měly být součástí každého jedince. (Matoušek, 2003, s. 52)

Přitažlivost - Za přitažlivost není považován pouze fyzický vzhled, ale i to, jak se pracovník ke klientovi chová, jak se obléká nebo jak s ním jedná. Může dojít až k náklonosti k pracovníkovi. (Matoušek, 2003, s. 52)

Důvěryhodnost - Sestává se z vnímání pracovníka klientem, z pracovníkovy otevřenosti, motivace, smyslu pro čestnost aj. může zde být zahrnut i fyzický vzhled, pracovníkova pověst a jeho chování (Matoušek, 2003, s. 53).

Komunikační dovednosti – jsou nejdůležitější zdatností sociálního pracovníka. Nejsem určeny k pomoci klientovi, ale jsou důležité pro navázání vztahu mezi klientem a pracovníkem. Egan vymezil čtyři základní dovednosti: fyzická přítomnost, naslouchání empatie a analýza klientových prožitků. (Matoušek, 2003, s. 53)

Podle možností uplatnění katedry sociální práce, filosofické fakulty na Univerzitě Karlově v Praze mohou absolventi pracovat:

- *ve veřejnoprávních institucích na úrovni ústřední (celostátní) nebo místní (krajské, městské obecní) správy v soustavě - Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva vnitra, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstva spravedlnosti*
- *v soukromoprávních institucích povahy – ziskové, neziskové (občanská sdružení, obecné prospěšné společnosti, církevní, obecní, nadační a jiné nestátní organizace).* (Možnosti uplatnění, ©2008)

Jako absolventi mohou vykonávat administrativní práci (sociální správa, poskytování dávek), sociální kontrolu a dohled (probační a mediační služba), sociální provázení a sociální výchovu a sociální pedagogiku. Absolventi magisterského studia jsou způsobilí realizovat sociální analýzu, koncepční činnost (sociální plánování), sociální poradenství, řízení sociální práce (sociální management), rozvíjení teorie a metodologie (sociální výzkum). (Možnosti uplatnění, ©2008)

Podle Obchodní akademie, Střední odborné školy knihovnické a Vyšší odborné školy knihovnických, informačních a sociálních služeb v Brně mají absolventi šanci se uplatnit ve státním i nestátním neziskovém sektoru. Mohou pracovat se skupinou, komunitou, jednotlivcem či rodinou. Mají využití jako sociální pracovníci v sociálních službách, formulovaných v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Také je můžeme najít v uprchlických zařízeních. (Možnosti uplatnění absolventa, ©2009–2013)

### 3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO ZPŮSOB POMOCI

Podle Matouška (2007, s. 9) jsou sociální služby poskytovány lidem, kteří jsou společensky znevýhodnění, proto, protože chceme zlepšit hodnotu jejich života, začlenit je do společnosti nebo je chránit před riziky společnosti.

Sociální služba je činnost, která zajišťuje osobám pomoc v nepříznivé sociální situaci. Například můžeme pomáhat při zvládnání běžných činností, při péči o vlastní osobu, při zajištění chodu domácnosti, při výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činnostech, při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a mnoha dalších službách. (Co je to sociální služba, ©2009)

Cílem sociální služby je také podporovat rozvoj nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele, jeho návrat do vlastního domácího prostředí, obnovení nebo zachování původního životního stylu, rozvíjení schopnosti uživatelů služeb a umožnění jim, pokud toho mohou být schopni, vést samostatný život, snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života uživatel (Sociální služby – způsoby pomoci, ©2013).

#### Poskytování sociálních služeb

Sociální služby jsou poskytovány obcemi a kraji, které se starají o patřičné podmínky, které zajišťují vývoj sociálních služeb. Mohou zřizovat organizace, které budou poskytovat sociální služby. Dalšími poskytovateli jsou nestátní neziskové organizace a fyzické osoby. Ty nabízejí rozsáhlý počet služeb, které mohou lidé využívat. V neposlední řadě je to Ministerstvo práce a sociálních věcí, které je momentálně zřizovatelem pěti specializovaných ústavů sociální péče. (Sociální služby – způsob pomoci, ©2013)

#### 3.1 Formy poskytování sociálních služeb

*Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní. **Pobyto- vými službami** se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. **Ambulantními službami** se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. **Terénními službami** se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí. (dle §33, zákona č. 108/2006 Sb.).*

## 3.2 Zařízení poskytující sociální služby

V současné době je poskytováno mnoho služeb v různých zařízeních. V této kapitole budeme popisovat zařízení, které jsme navštívili s dotazníkem k praktické části naší bakalářské práce. Ostatní zařízení zde jen zmíníme. Jsou to: týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče.

### 3.2.1 Centra denních služeb

Centra denních služeb poskytují ambulantní služby osobám se sníženou soběstačností a to z důvodu věku, dlouhodobého onemocnění nebo zdravotního postižení. Jsou určena klientům/uživatelům, jejichž situace vyžaduje pomoc druhého člověka. (dle §45, zákona č. 108/2006 Sb.)

Je to služba, která má za cíl posílit samostatnost a soběstačnost osob se zdravotním postižením a seniorů se sníženou soběstačností. Nabízí zde i poradenství osobám či rodinným příslušníkům, kteří o seniory pečují. (Sociální služby – způsob pomoci, ©2013)

*Služba poskytuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.* (dle §45, zákona č. 108/2006 Sb.) Služba je placená (Sociální služby – způsoby pomoci, ©2013).

### 3.2.2 Denní stacionáře

Denní stacionáře poskytují ambulantní služby osobám se sníženou soběstačností a to z důvodu věku, zdravotního postižení. Jsou určeny osobám, které mají dlouhodobé duševní onemocnění a jejichž stav vyžaduje stálou pomoc druhého člověka. (dle §46, zákona č. 108/2006 Sb.) Denní stacionáře zajišťují dopolední péči osobám v pracovních dnech. Domovinka poskytuje život v domácím prostředí a oddaluje umístění do ústavního zařízení. Denní stacionáře navštěvují senioři, kteří částečně potřebují pomoc jiné fyzické osoby, cítí se osamoceni a chybí jim sociální kontakt. Stacionáře mohou poskytovat dovoz, stravu,

výchovné a vzdělávací programy, pomáhají při sebeobsluze nebo zajišťují duchovní potřeby. (Domovinky – Denní stacionáře, Kluby, ©2004)

Služba poskytuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (dle §46, zákona č. 108/2006 Sb.) Služba je placená (Sociální služby – způsoby pomoci, ©2013).

### 3.2.3 Domovy pro seniory

Domovy pro seniory poskytují pobytové služby osobám se sníženou soběstačností zvláště z důvodu věku. Jsou to osoby, které vyžadují stálou pomoc druhého jedince. (dle §49, zákona č. 108/2006 Sb.) Charita popisuje domovy pro seniory jako pobytové služby, které využívají osoby dlouhodobě nemohoucí. Tím jsou myšleny osoby, které nemohou zabezpečit své potřeby pro život ve vlastním prostředí. Jsou zde utvořeny podmínky pro důstojný život, zajištěno stravování, ošetrovatelská péče, hygiena, výchovné a vzdělávací aktivity, poradenství a také pomoc při prosazování práv a zájmů osob. (Domovy pro seniory a občany s postižením, ©2004)

Služba se zabývá těmito činnostmi: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (dle §49, zákona č. 108/2006 Sb.) Služba je placená (Sociální služby – způsoby pomoci, ©2013).

### 3.2.4 Azylové domy

Pobytová služba s názvem Azylové domy poskytuje bydlení na přechodnou dobu lidem, nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci, která je spojena se ztrátou bydlení (dle §57, zákona č. 108/2006 Sb.). Podle Charity jsou azylové domy zařízení, které poskytují přístřeší osobám v nedostatku. Služeb azylových domů využívají osoby, které ztratily nebo z jakýchkoliv důvodů opustily svůj domov a neumějí řešit vzniklé problémy. Zařízení je poskytováno mužům, ženám či matkám s dětmi, kteří vlastní občanství ČR. Může pomáhat

i ostatním osobám, které se na něj obrátí, například sociálním poradenstvím. (Azylové domy, ©2004)

Služba obsahuje *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*. (dle §57, zákona č. 108/2006 Sb.)

#### Azylové domy pro matky s dětmi

Tato služba poskytuje ženám s dětmi a mladým těhotným dívkám dočasné ubytování, které trvá půl roku a poté je možno ho prodloužit. Mají zde možnost přípravy stravy a hygieny. Služba také zajišťuje poradenství a nabízí pomoc v prosazování práv a zájmů. (Azylové domy, ©2004) Služba je placená (Sociální služby – způsoby pomoci, ©2013).

## 4 INTERPERSONÁLNÍ VZTAH

Hartl (2000, s. 690) se o vztahu zmiňuje jako o *působení mezi dvěma nebo více jevy, objekty či osobami*. Venglářová (2008, str. 97) popisuje vztah jako pojítka mezi klientem a pracovníkem. Celá práce je založena na vztahu mezi nimi. Profesionálním vztahem ke klientovi se podle Slovníku sociální práce rozumí *kombinace rozumějícího, ale přiměřeně rezervovaného postoje, ve kterém se pracovník neztotožňuje s klientovým hlediskem, ale dívá se na klienta a jeho sociální situaci objektivně*. (Matoušek, 2003, s. 156)

Podle Řezáče (1998, s. 79) je vztah jednou ze složek interakce. Interakci považuje jako jev, který tvoří dvě složky, zmiňovaný vztah (vzájemný mezilidský) a společná činnost.

Řezáč (1998) zmiňuje základní znaky mezilidské interakce:

### VZÁJEMNOST

Pokud probíhá interakce mezi dvěma nebo více jedinci, potom jakýkoliv projev jednoho je ve vztahu k druhému. Dochází zde k výměně obsahů a propojují svá chování. Sociální psycholog Goffman praví, že mezilidské interakce může probíhat pouze tehdy, když má jedinec dostatek informací o tom druhém. Interakcí je myšlen tedy proces, kdy poznáváme druhého a také sebe. Vztah není projevem jedince, je to něco společného. (Řezáč, 1998, s. 79-80)

### STIMULACE

Vztah musí být neustále stimulován. Pokud by stimulace ustala, došlo by k přerušení či ztrátě kontaktu. Vztah mezi lidmi, který není něčím stimulován, postupně končí. Je to jako oheň, o který se musí starat oba, pokud přestanou přikládat, oheň vyhasne. (Řezáč, 1998, s. 80)

### OVLIVNĚNÍ

*Interakce znamená vzájemné ovlivňování*. Pokud změní chování jeden, ovlivní to druhého, který změní chování také. To znamená, že jedinci se díky interakci mění. (Řezáč, 1998, s. 81-82)

Základem práce s klientem je vztah. Klienti hledající pomoc jsou obvykle v tíživé životní situaci a můžou být na pracovníka oškliví. Povinností pracovníka je pokusit se utvořit i k takovému klientovi dobrý vztah. (Mahrová, Venglářová, 2008, s. 98)



## 4.1 Formy interpersonálních vztahů

Řezáč (1998) ve své knize také zmiňuje základní formy mezilidských vztahů, které můžeme v praxi nalézt.

### Rivalita

Rivalita se považuje za rizikovou interakci a z psychologického hlediska je považována za nežádoucí. Pokud lidé začnou být aktivní až v situaci, kdy nastane rivalita, je to špatné, neboť se to již považuje za boj. (Řezáč, 1998, s. 87)

### Soutěžení

Cílem soutěžení není dosáhnout cíle, ale zlepšit výkon. Pokud není smysl soutěže pochopen, může se změnit v rivalitu. (Řezáč, 1998, s. 87)

### Reciprocita

*Křivohlavý označuje reciprocitu jako postup velmi nadějný pro zlepšování vztahů ve dvojicích.* Jednoduše můžeme reciprocitu označit jako přátelský vztah. Důležitými rysy jsou vstřícnost, vzájemná podpora a uvědomění si smyslu společného vztahu. (Řezáč, 1998, s. 87)

### Manipulace

Pod pojmem manipulace si můžeme představit, když jedna strana zneužívá druhou. Jednání je motivováno prospěchem manipulátora, cíle jsou skrývány a jednání maskováno. Můžeme ji označit i jako ovlivňování. (Řezáč, 1998, s. 89-90)

## 4.2 Význam interpersonálního vztahu

Podle Navrátila (2001, s. 45) je *vztah klienta a sociálního pracovníka v psychosociálním přístupu považován za jeden z klíčových prvků intervence. Sociální pracovník má svým postojem vyjadřovat opravdový lidský zájem o osobnost i potíže klienta.* Kopřiva (2006, s. 14-15) říká, že vztah sociálního pracovníka s klientem je neodmyslitelná součást profese, kterou se ve škole nenaučíme. Lidský vztah hraje velmi důležitou roli v životě lidí. Jak cestující věří řidiči, že je doveze v pořádku, tak by chtěli klienti věřit sociálnímu pracovníkovi. Klient se prostě potřebuje cítit bezpečně, přijímaný, mít pocit důvěry, porozumění, a pocit toho, že pracovníkovi není na obtíž. Glasser (2001, s. 26) na něj navazuje a říká, že pokud klient s někým nenaváže lepší a kvalitnější vztah, než jaký prožíval doposud, neuspokojí své osobní potřeby.

### 4.3 Hranice interpersonálního vztahu

Kopřiva (2006, s. 74) říká, že *hranicí vztahu mezi dvěma lidmi je dělítka, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého*. Každý může chápat kompetence jinak. Určitá hranice musí existovat u každého celku, jelikož působí jak ochrana předtím, co je „venku“.

Tolan (2006, s. 92) se ve své knize zmiňuje, že *hranice je termín vyhrazený pro meze, jež vytyčujeme pro sebe a své klienty*.

S hranicemi vztahu se člověk nerodí. Ty si dítě začíná uvědomovat kolem druhého a třetího roku, kdy dítě dokáže rozpoznat sebe jako samostatnou osobu. Je to něco nového a lákavého, proto děti mnohdy vzdorují pouze z potěšení. (Kopřiva, 2006, s. 75)

Velkou překážkou u pracovníků je **splyvání**, kdy klientovy problémy bere jako své vlastní. Měli bychom dělat rozdíl mezi soucitem a empatií. Při soucitu pracovník ztrácí hranice, cítí lítost, úzkost a pobouření z toho, co se děje klientovi – ztotožní se s ním. Pokud je pracovník empatický, dokáže se vcítit a představit si, co se děje u klienta, ale stále zůstává sám sebou. (Kopřiva, 2006, s. 78-79)

Dalším problémem je **netečnost**. Reprezentuje stav, kdy se pracovník snaží o vytvoření mezí, aby žádný rušivý prvek nemohl narušit interní systém. Netečnost volí pracovník v těžkých případech, pokud se potřebuje zbavit břemena, které nastává při komunikaci s klientem. Projevuje se například zdůrazněním rozdílu mezi klientem a pracovníkem. (Kopřiva, 2006, s. 82)

**Ochrana hranice** je poslední obranou pracovníka před klientem, kdy pracovník se musí chránit před manipulujícím klientem. Je zde na místě, aby bylo zvoleno asertivní chování. Podle Kopřivy (2006) náleží mezi dovednosti asertivního chování dovést dát najevo své trvalé nároky, nestydět se požádat, nebát se neschválení nebo komplimentu. Nejvíce známé asertivní techniky jsou „porouchaná gramodeska“ – člověk neustále opakuje svoji potřebu a připomíná tím zaseknutou gramofonovou desku. Další technika „otevřené dveře“ – kritika má být obdařena naprostým souhlasem. Lidé, kteří učí asertivnímu chování ale doporučují tyto techniky používat pouze ve výjimečných situacích, kdy argumentování nemá význam. (Kopřiva, 2006, s. 83-84)

Podle Venglářové (2008, s. 99-100) má za udržení hranic odpovědnost sociální pracovník. Hranice mezi pracovníkem a klientem dělí na:

1. Hranice prostoru a času – Klient i pracovník má svůj osobní prostor, neužívají věci druhého, je známa doba schůzky. Pokud má klient problém s hygienou, měl by ho na to pracovník upozornit. Hranice jsou důležité pro oba – chrání je.
2. Hranice pomoci a kontroly – Partnerství je základem profesionálního vztahu. Mnohdy klienti požadují hotová řešení a předávají odpovědnost pracovníkovi, jelikož ho vidí jako odborníka.
3. Hranice profesionálního vztahu – Existují dva druhy překročení hranice vztahu. Prvním druhem je značná otevřenost klientovi, přeměna profesionálního vztahu na přátelský a neobvyklá péče, kdy klient začíná navyšovat požadavky. Druhým je zneužívání postavení – požadování protislužby nebo nežádoucí fyzický kontakt.

#### 4.4 Vztah sociálního pracovníka s klientem

Základním bodem vztahu mezi klientem a pracovníkem je důvěra. Je důležitá proto, aby se klient mohl pracovníkovi svěřit s osobními věcmi. Možnost porušit důvěru je možná pouze pokud by něco ohrožovalo klientovo jednání či ostatní lidi. Klient by také měl vědět, že pracovník chodí s jejich prací na supervize a prezentuje kazuistiku, s jejíž formou by měl klient souhlasit. (Timulák, 2006, s. 136)

Pracovníkovo chování a postoje, které jsou předpokladem pro dobrý vztah sepsal Timulák (2006), který byl inspirován Rogersem (1957).

##### 1. Pracovníkova opravdovost

Pracovník by neměl odmítat své prožívání a zážitky, spíše by jim měl být otevřený. Měl by být schopen unést vlastní chybu a hovořit o tématech, která neprožívá snadno. Klient považuje pracovníka za reálnou osobu, to znamená, že od něj může chtít jeho lidskou zkušenost, a ten by měl být ochoten se o ni podělit. Sděluje ale pouze to, co je důležité a aby z toho měl klient užitek. (Timulák, 2006, s. 40)

##### 2. Otevřenost vůči klientovu vnitřnímu zážitkovému světu

Pracovník nemusí akceptovat každé klientovo chování, nemusí s ním souhlasit, ale měl by klienty hodnotit jako jednotlivce. Pokud je pracovník otevřený vůči klientovi, může mu pomoci s vyjádřením zážitků, jejich zpracováním, poro-

zuměním či přepracováním. Pokud se pracovník bojí nějakého zážitku, spolupráce bude těžší. Každý pracovník má hranice otevřenosti jinde. (Timulák, 2006, s. 41)

### 3. Snaha empaticky rozumět klientovi

Pracovníkova empatie ovlivňuje klienta. Měl by se obezřetně pohybovat v myšlenkách klienta a být k němu citlivý. Empatie přispívá k budování kvalitního vztahu, pracovníkovi pomáhá usměrňovat klientovy emoce, posiluje klienta a prohlubuje schopnost sebereflexe. (Timulák, 2006, s. 41-42)

### 4. Skutečná snaha být nápomocen

Nejdůležitějším zájmem pracovníka je pomoc klientovi a ne že ho na klientovi něco zajímá a že se to o něm chce dozvědět. Měl by klientovi sdělit, jaké motivy sleduje při práci s klientem. Klient by neměl mít pocit, že pracovník klade na první místo něco jiného než jeho pomoc. (Timulák, 2006, s. 42)

### 5. Otevřenost změně

Pracovník by měl být otevřen změně a měl by ke klientovi přistupovat tak, že ho klient může obohatit. Platí to na všechny klienty – i na děti. (Timulák, 2006, s. 42)

### 6. Etická zaangažovanost ve vztahu s klientem

Pracovník by se neměl vyhýbat těm etickým dilematům, které mohou mít vliv na klientovo duševní zdraví. Duševní zdraví je spjato s morálkou člověka, proto je těžké si představit, že ten, kdo lže a podvádí, žije optimální život. (Timulák, 2006, s. 42-43)

### 7. Reflexe vnitřního hodnotového žebříčku a jeho vlivu na průběh terapie

Reakce pracovníka na klientovo vyjádření a jeho práce ukazuje hodnotu pracovníka. Proto je důležité, aby si byl vědom svých hodnot a aby podporoval klientovo právo mít vlastní hodnoty. (Timulák, 2006, s. 44)

### 8. Postoj pokory vůči vlastním omezením a vůči pohledu na klienta na jejich vzájemnou interakci

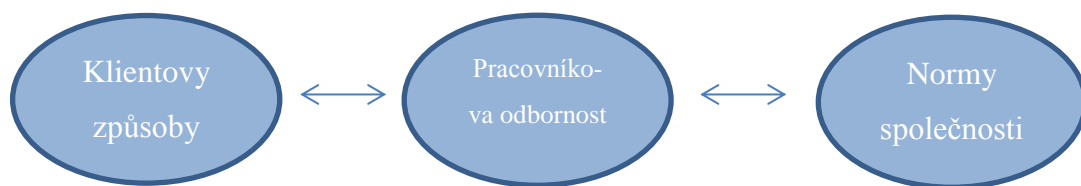
Pracovník by měl uznat vlastní omyl nebo to, že možná nepracuje vždy správně. Postoj pokory předpokládá, že pracovník nedokáže být z různých důvodů dostatečně potřebný všem klientům. (Timulák, 2006, s. 45-46)

9. Snaha o soustředěné reflektování klientových problémů, vztahu ke klientovi a společné práce

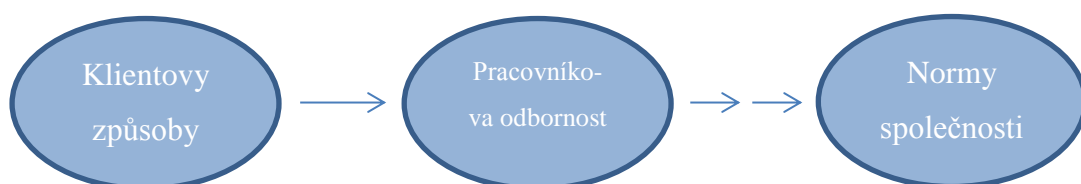
Pracovník by měl plně porozumět hloubce klientových problémů. Velmi prospěšný dodatek je supervize či studium odborné literatury. (Timulák, 2006, s.46-47 )

Klienti potřebují mít pocit opravdového vztahu s pracovníkem a nechtějí se setkávat s rezervovanými a objektivními profesionály, kteří pouze předstírají, že dělají svou práci. To, že je pracovník otevřený a čestný, vede k vytvoření blízkého vztahu s pracovníkem. Pokud si pracovník udržuje odstup od klienta a není aspoň trochu lidský, bude nejspíše méně efektivnější než ten, který je otevřenější a upřímnější. (Pružinská, 1995, s. 115) Každý terapeut je jiný, liší se v osobnosti či v reakcích na klienta (Pružinská, 1995, s. 123). Úlehla (2005) vymezil tři typy pracovníků, dle jejich vztahu ke klientům.

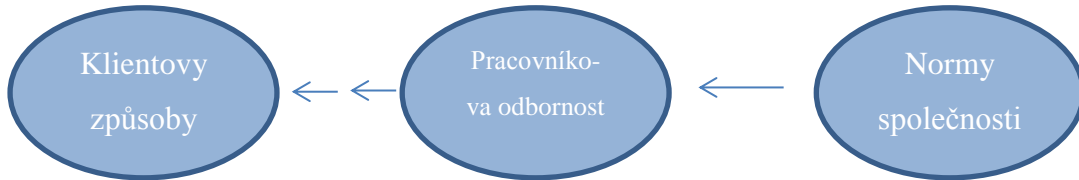
Jako prvního uvádí **prostředníka**. Ten se nachází mezi krajnostmi – klientovými způsoby a normami společnosti. Pracovník by se měl udržovat ve stejné vzdálenosti od obou stran, aby to bylo ideální. Pokud se posune k jedné ze stran, přestává být prostředníkem. (Úlehla, 2005, s. 25)



Druhým typem je **obhájce klienta**. To je pracovník, který se více zabývá klientovými způsoby, staví se na jeho místo a častěji mu nabízí pomoc – ztrácí schopnost rozeznat, kdy by s tím měl přestat. (Úlehla, 2005, s. 26)



Posledním je **pracovník agentem**. Je to pracovník posouvající se blíže k normám společnosti. Je spíše expertem, nabízí méně pomoci a spolupráce, respektu ke klientovi a je méně poddajný. (Úlehla, 2005, s. 26)



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 VÝZKUM

V praktické části bakalářské práce se zabýváme typy pracovníků v ambulantních a pobytových službách. Každý typ má svou určitou charakteristiku vztahu s klientem, dle toho tedy můžeme porovnat vztahy v ambulantních a pobytových službách.

### 5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaký typ pracovníků se vyskytuje v ambulantních a pobytových službách. Zda to bude jednoznačně „obhájce klienta“, „prostředník“ či „pracovník agentem“.

### 5.2 Obecná výzkumná otázka

Existuje zásadní rozdíl mezi typy pracovníků v ambulantních a pobytových službách?

### 5.3 Dílčí cíle

Jaký typ sociálního pracovníka převažuje v ambulantních službách?

Jaký typ sociálního pracovníka převažuje v pobytových službách?

Je pohled pracovníků a klientů ambulantních služeb na typ pracovníků stejný?

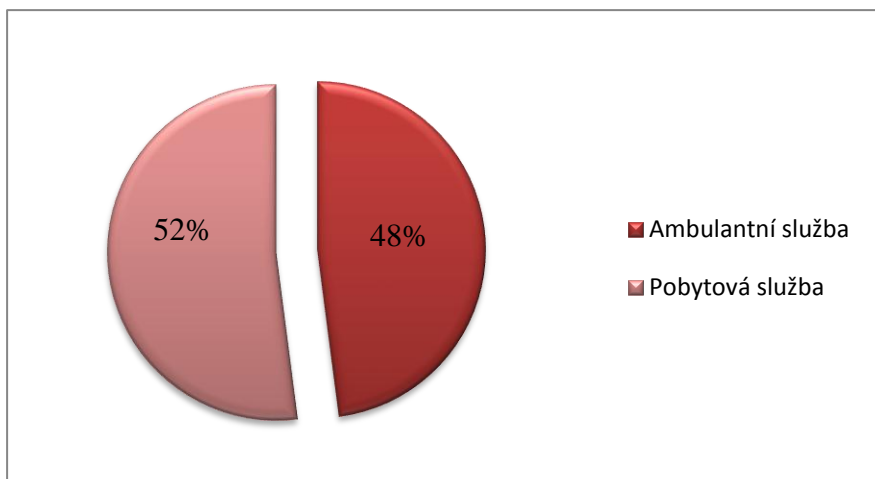
Je pohled pracovníků a klientů pobytových služeb na typ pracovníků stejný?

### 5.4 Výzkumný vzorek

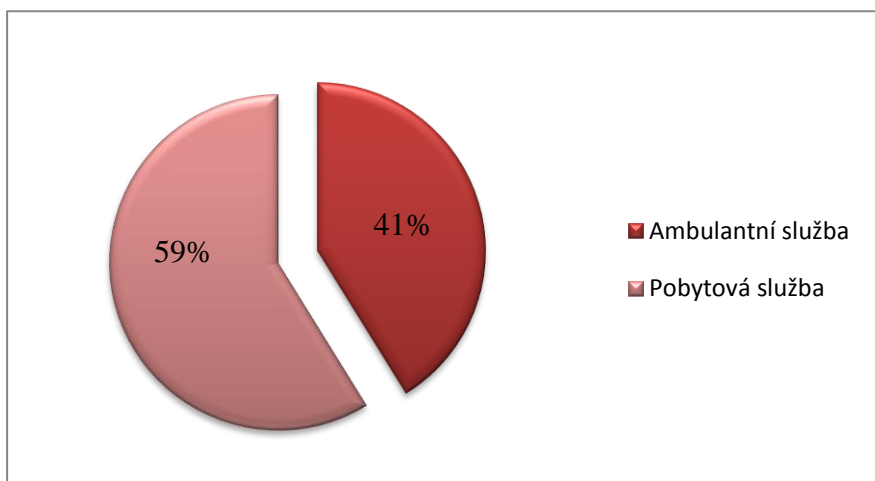
Základní soubor tvořili klienti sociálních služeb. Jako výběrový soubor jsme vybrali klienty ambulantních a pobytových služeb.

Druhý základní soubor tvořili pracovníci sociálních služeb. Výběrovým souborem byly pracovníci ambulantních a pobytových služeb.





Graf 1. Výzkumný vzorek - klienti



Graf 2. Výzkumný vzorek - pracovníci

## 5.5 Výzkumná metoda

Pro náš výzkum jsme zvolili kvantitativní metodu výzkumu, protože jsme potřebovali větší počet respondentů. Výzkum jsme uskutečnili formou dotazníku, který obsahoval uzavřené a škálové otázky. Dotazník byl anonymní a otázky v něm jsme se snažili vytvořit srozumitelně a nenáročně z důvodu jeho zkoumání u klientů sociálních služeb.

Gavora (2000, s. 99) vymezuje dotazník jako „způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí“.

## 5.6 Průběh výzkumu

Výzkum probíhal v zařízeních sociálních služeb v Uherském Brodě, Uherském Hradišti a ve Zlíně. V každém zařízení byl rozdán příslušný počet dotazníků pro klienty a pracovníky. Některá zařízení si vyžádala dotazník elektronicky. V počtu 74 kusů od klientů byl vrácen vyplněný zpět. Jeden dotazník musel být vyřazen. Dotazníků pro pracovníky se vrátilo 34 kusů. Všechny dotazníky od pracovníků byly použity.

## 6 VÝSLEDKY VÝZKUMU

### 6.1 Klienti ambulantních služeb

Otázka č.1: Pohlaví respondentů

V otázce č.1 jsme zjišťovali, kolik mužů či žen, je ve výzkumném vzorku. Míra rozdílu není tak velká a můžeme říci, že odpovědi jsou skoro vyvážené.

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost %</b>
<b>Muž</b>	20	57
<b>Žena</b>	15	43

Tab.1. Pohlaví respondentů I.

Otázka č.2:

Ve druhé otázce respondenti značili, kterou službu navštěvují.

Otázka č.3: Doba využívání zařízení.

Třetí otázka se ptala na to, jak dlouho respondenti tuto službu využívají. Pouze jeden respondent využívá službu méně jak 2 měsíce. Původně jsme chtěli ty, co navštěvují zařízení méně než 2 měsíce z výzkumu vyřadit, ale kvůli ne příliš velkému počtu navrácených dotazníků jsme je ve výzkumu ponechali.

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost %</b>
<b>Do 2 měsíců</b>	1	3
<b>2 měsíce a více</b>	34	97

Tab.2. Doba využívání služby

Otázka č.4: Pokud něčemu nerozumíte a ptáte se pracovníka:

V této otázce měli respondenti na výběr ze tří možností. Každá prezentovala jeden typ pracovníka, který jsme zmínili v teoretické části. První představovala obhájce klienta, druhá prostředníka a třetí pracovníka agentem. Můžeme tedy říci, že většina klientů označila pracovníka za obhájce klienta.

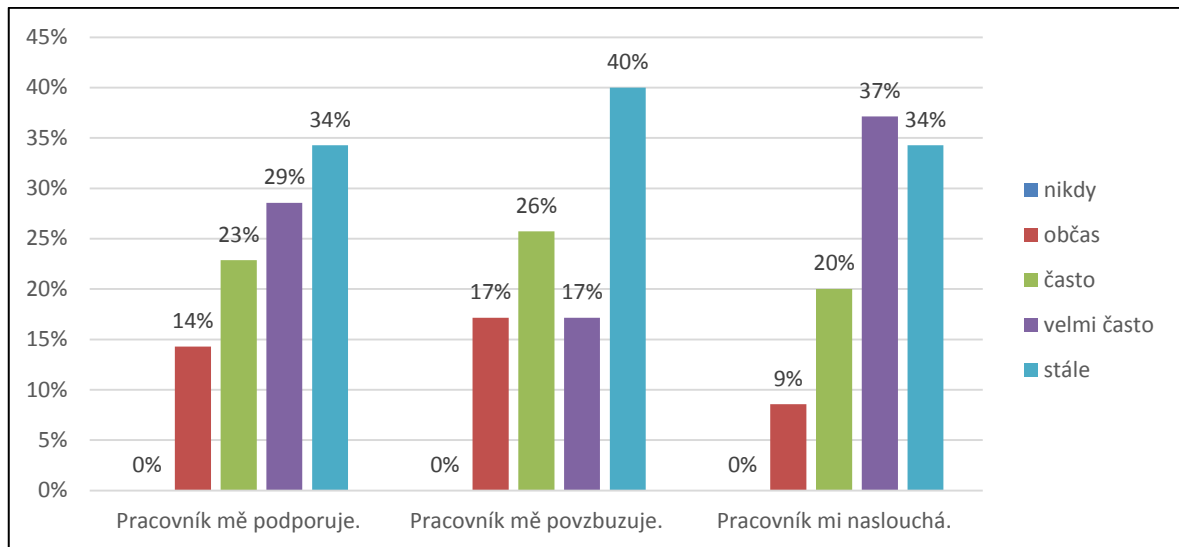
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Vždy je ochoten se sejít a znovu to probrat a to i několikrát.	27	77
Vysvětlí to znovu, ale víc-krát už se k tomu nevrací.	8	23
Věc byla podle něj dostatečně vysvětlena, už ji ne-vysvětlí.	0	0

Tab.3. Ochota pracovníka I.

Jako další, dotazník obsahoval škálové otázky, které byly opět vytvořeny tak, aby prezentovaly jeden ze tří typů pracovníka. Škála obsahovala možnosti: **nikdy – občas – často – velmi často – stále**.

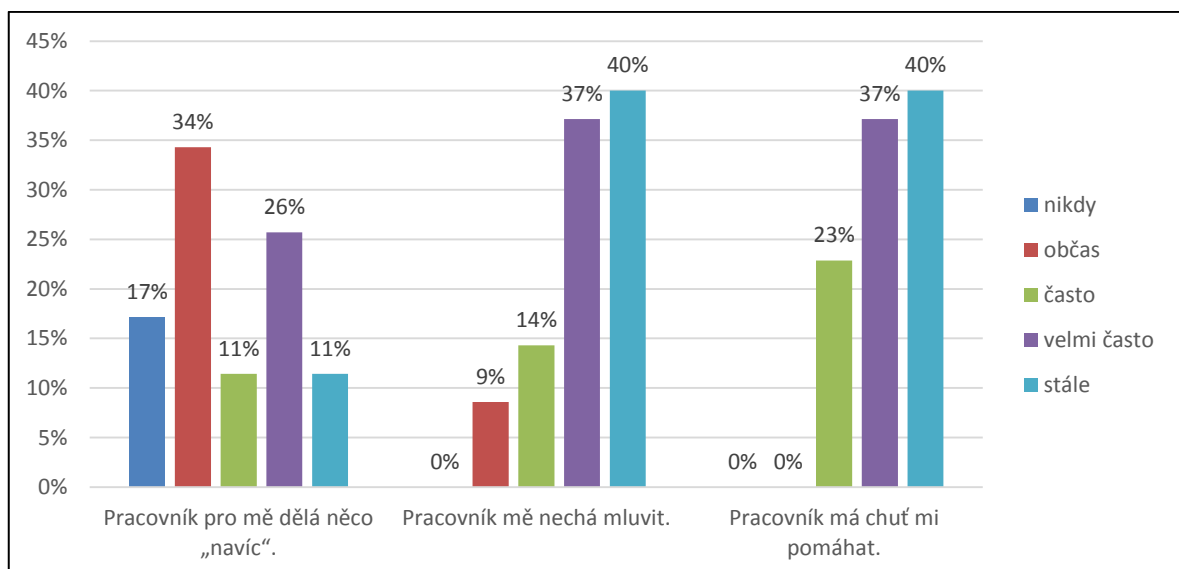
Možností **nikdy** a **občas** míníme pracovníka agentem. Možností **občas** prostředníka a možnostmi **velmi často** a **stále** pracovníka obhájce klienta.

První škála představuje podporu od pracovníka. Respondenti se jednoznačně přiklonili k obhájci klienta. Následující škála obsahovala povzbuzení od pracovníka. Opět byl zvolen obhájce klienta. Třetí škála se ptala na to, jak často pracovník klientovi naslouchá. Taktéž se zde přiklonili k odpovědím **velmi často** a **často**. Z toho nám vychází obhájce klienta.



Graf 3. Škály 1-3

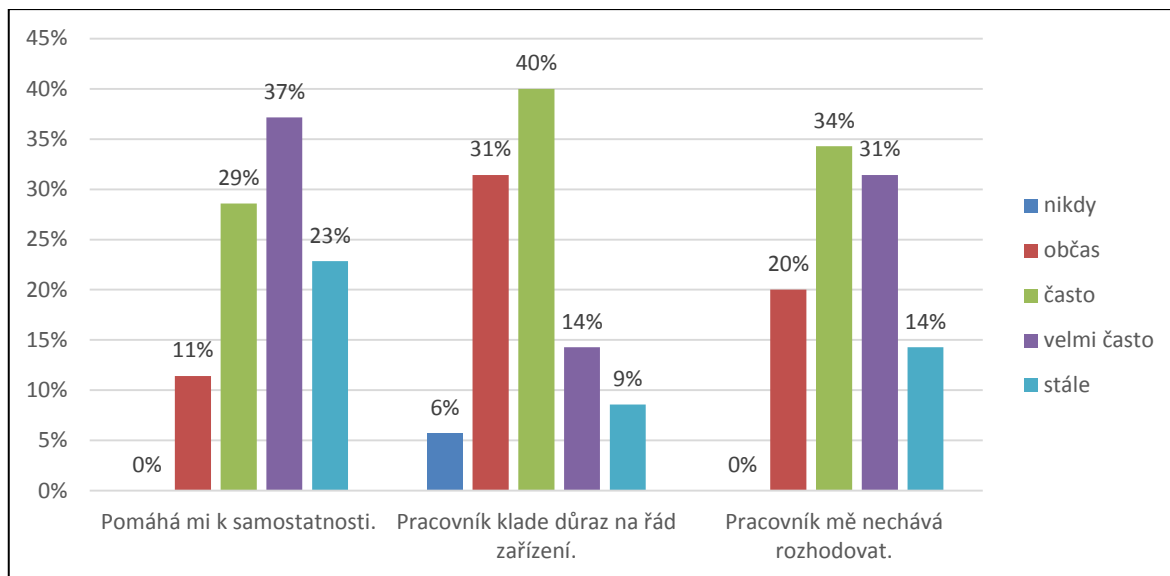
Druhý graf obsahuje škálu, zda pracovník dělá pro klienta něco „navíc“. Podle počtu respondentů, kteří dotazník vyplnili, vyšel pracovník agentem. V další škále se nejvíce respondentů shodlo, že pracovník je nechá mluvit **velmi často** nebo **stále**. Tím pádem nám vyšel obhájce klienta. Všichni pracovníci mají chuť klientům pomáhat, jasně nám tedy vyšel obhájce klienta.



Graf 4. Škály 4-6

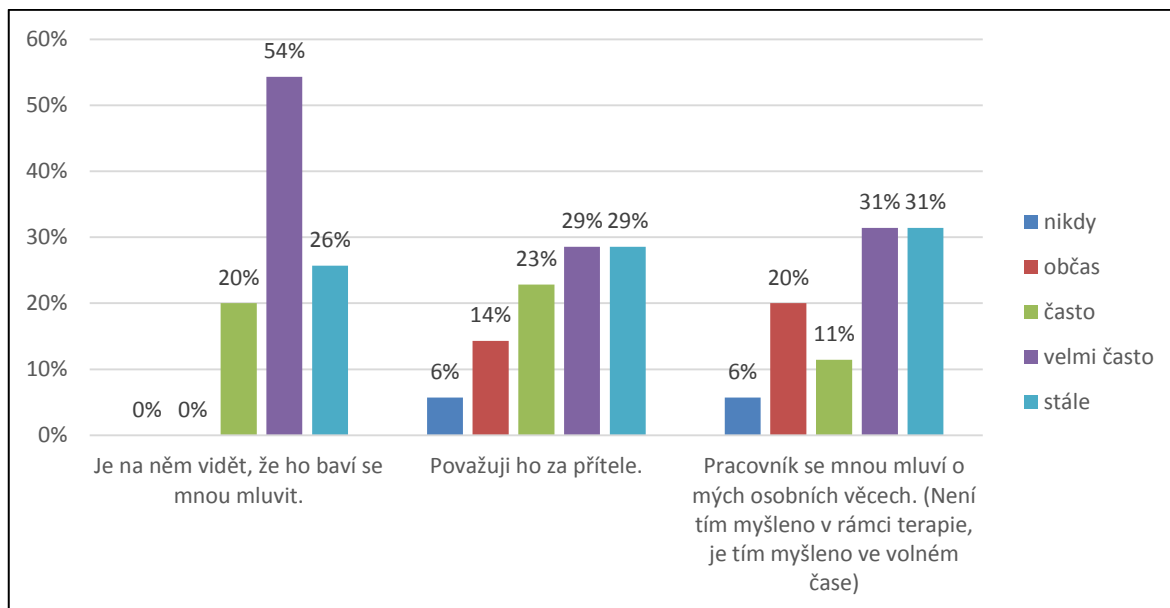
U celého grafu měníme hodnocení na: **nikdy** a **občas** obhájce klienta, **často** – prostředníka, **velmi často** a **stále** pracovníka agentem.

Třetí graf obsahuje pomáhání k samostatnosti. Zde mělo nejvíce respondentů zaznačenou odpověď **velmi často**. Tudíž nám vyšel pracovník agentem. Důraz na řád zařízení je dle nejvíce respondentů kladen **často**. Proto zde zmíníme prostředníka. Většina pracovníků nechává klienty rozhodovat skoro pořád, tudíž nám vyšel obhájce klienta.



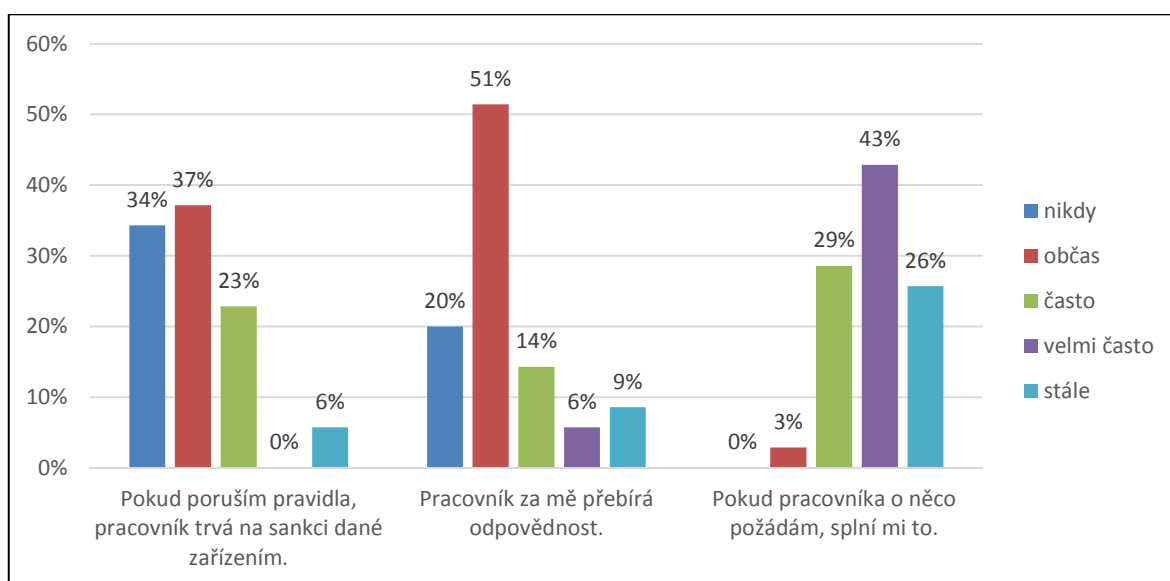
Graf 5. Škály 7, 8, 14

Všichni respondenti si myslím, že pracovníka baví s nimi mluvit. Velká část na škále označila možnosti **velmi často** a **stále**. V tomto případě tedy můžeme zmínit pracovníka obhájce klienta. Více než polovina respondentů považuje pracovníka za přítele. Podle počtu kladných odpovědí zde vychází obhájce klienta. Stejně jako předchozí škály tohoto grafu, i následující škála zaznamenala nejvíce nejfrekventovanějších odpovědí. Zvolila je více než polovina respondentů. Vychází nám obhájce klienta.



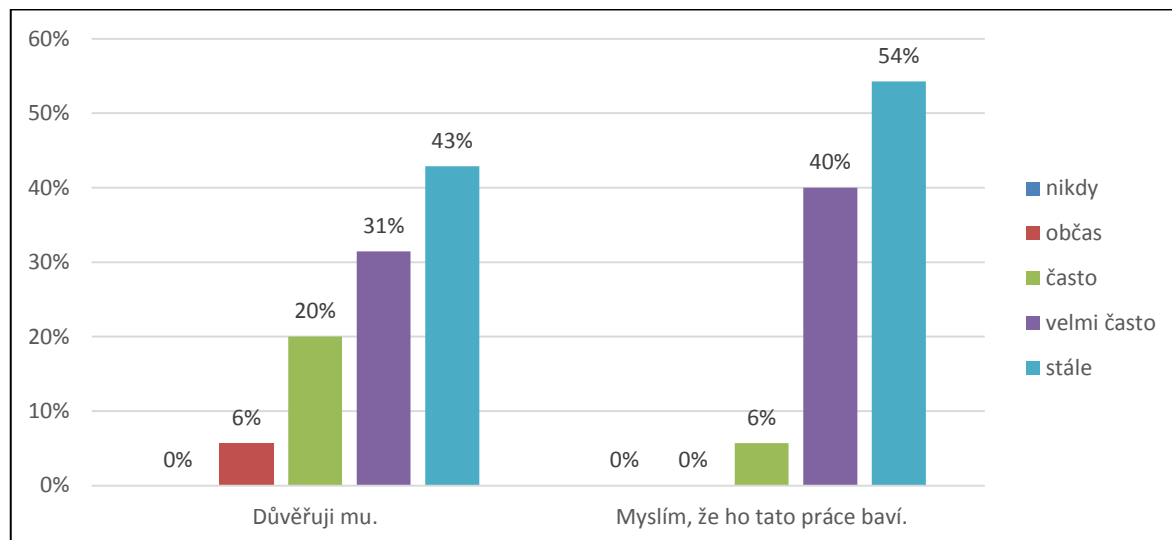
Graf 6. Škály 9, 10, 13

U škály s porušením pravidel opět změnilo hodnocení (**nikdy** a **občas** – obhájce klienta, **velmi často** a **stále** – pracovník agentem). Zabývá se porušením pravidel a tím, zda pracovník trvá na sankci. Velká část se přiklonila k možnosti **nikdy** nebo **občas**. Vyvozujeme z toho tedy obhájce klienta. Další škála se zabývá odpovědností – zda ji pracovník přebírá za klienty. Nejvíce odpovědí se vyskytlo v odpovědi **občas**, proto zde uvádíme pracovníka agentem. U plnění žádostí se nejvíce odpovědí objevilo u možnosti **velmi často**. Zmíníme zde tedy obhájce klienta.



Graf 7. Škály 15-17

Poslední graf obsahuje dvě škály. Zde jsme již typ pracovníka neurčovali. Škály jsou pouze informační. Velká část respondentů důvěřuje svým pracovníkům. S četností se zvyšuje i počet respondentů. A taktéž si myslí, že je práce **stále** nebo **velmi často** baví.



Graf 8. Škály 11, 12



## 6.2 Klienti pobytových služeb

### Otázka č.1: Pohlaví respondentů

V otázce č.1 jsme zjišťovali, kolik mužů či žen, je ve výzkumném vzorku. Můžeme říci, že počet žen a mužů je skoro stejný, tudíž výsledky budou objektivní.

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost %</b>
<b>Muž</b>	20	53
<b>Žena</b>	18	47

Tab.4 Pohlaví respondentů II.

### Otázka č.2:

Ve druhé otázce respondenti značili, kterou službu navštěvují.

### Otázka č.3: Doba využívání zařízení.

Zde měli respondenti zaznačit, jak dlouho již navštěvují zmiňovanou službu. Jak jsme již zmiňovali v ambulancích službách, respondenty navštěvující zařízení méně než 2 měsíce jsme chtěli z výzkumu vyřadit, ale nakonec jsme je tam ponechali.

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost %</b>
<b>Do 2 měsíců</b>	6	16
<b>2 měsíce a více</b>	32	84

Tab.5 Doba využívání služby II.

### Otázka č.4: Pokud něčemu nerozumíte a ptáte se pracovníka:

Otázka obsahovala tři možnosti, kde každá z možností ilustrovala jeden typ pracovníka, který se může v zařízení objevovat. 94% respondentů odpovědělo, že pracovník je vždy

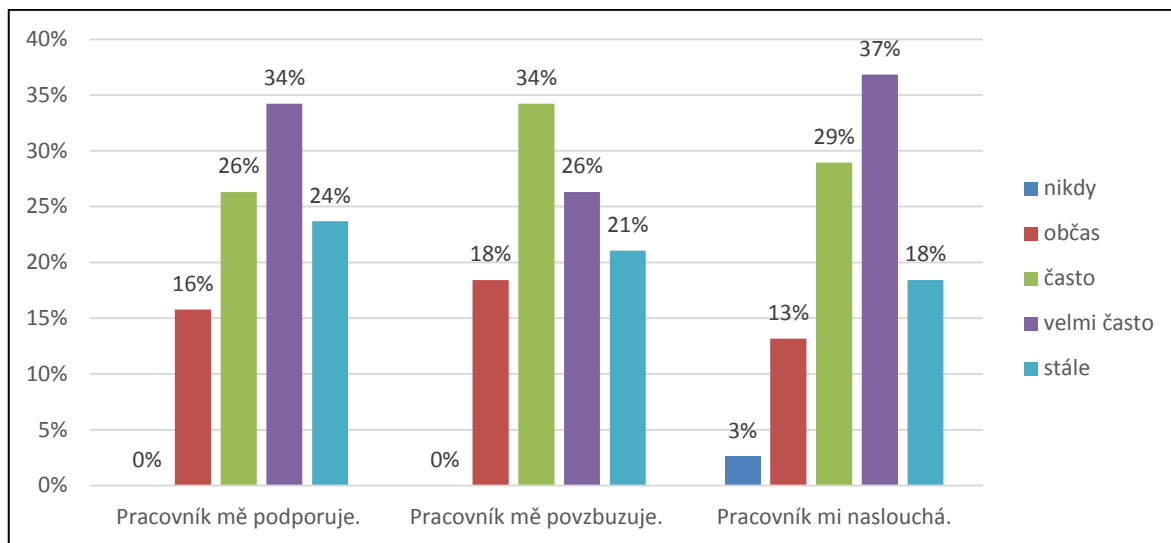
ochoten se sejít a znovu to s nimi probrat, i několikrát. Tato odpověď představuje obhájce klienta.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Vždy je ochoten se sejít a znovu to probrat a to i několikrát.</b>	36	94
<b>Vysvětlí to znovu, ale víc-krát už se k tomu nevrací.</b>	1	3
<b>Věc byla podle něj dostatečně vysvětlena, už ji ne-vysvětlí.</b>	1	3

Tab. 6 Ochota pracovníka II.

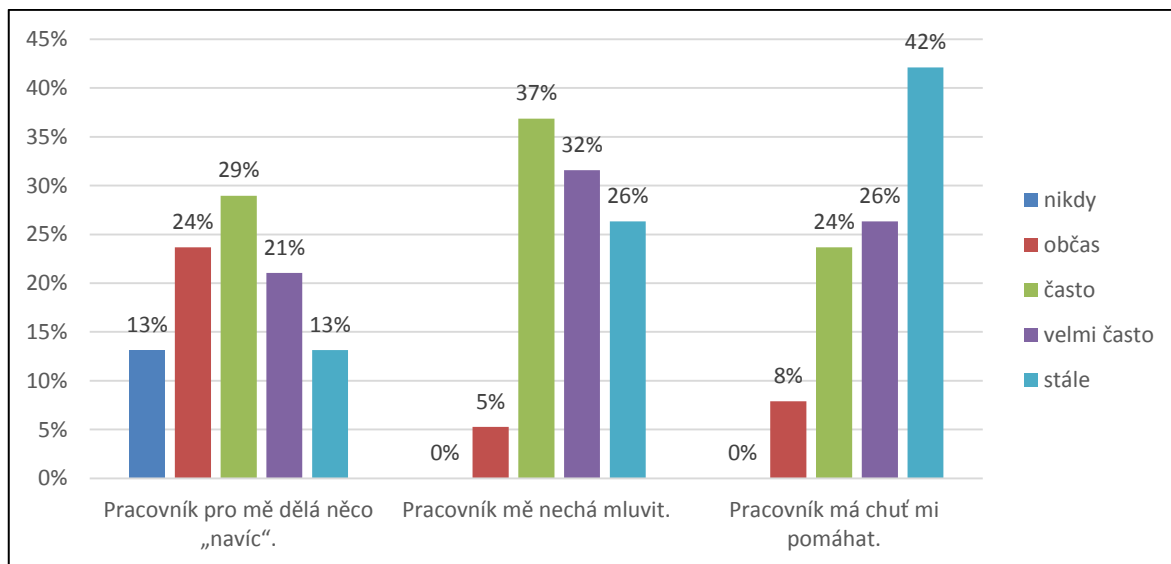
Jako další jsme v dotazníku měli škálové otázky, které opět byly vytvořeny tak, aby prezentovaly jeden ze tří typů pracovníka. Škála obsahovala možnosti: **nikdy** – **občas** – **často** – **velmi často** – **stále**.

Možností **nikdy** a **občas** míníme pracovníka agentem. Možností **občas** prostředníka a možnostmi **velmi často** a **stále** pracovníka obhájce klienta. V první škále převažuje obhájce klienta, kdy možnost **velmi často** zaznačilo nejvíce respondentů. Ve škále povzbuzení od pracovníka opět převažuje obhájce klienta. V oblasti naslouchání se klienti přiklonili nejvíce k možnosti **velmi často**, proto zmíníme obhájce klienta.



Graf 9. Škály 1-3

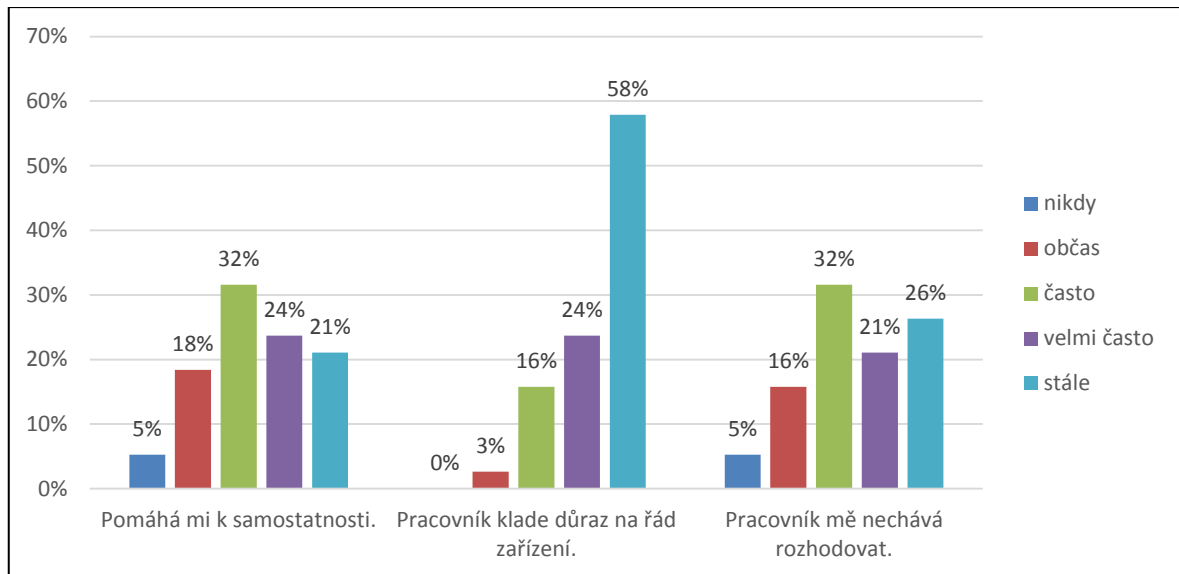
Další graf pojímá následující tři škály. Pracovník pro mě dělá něco „navíc“ – zde jsou počty docela vyrovnané, ale zmíníme zde pracovníka agentem, kterého zaznačilo nejvíce dotázaných. Pracovník mě nechá mluvit – zde vyzdvihneme obhájce klienta. Pracovník má chuť mi pomáhat – zde jednoznačně zmíníme obhájce klienta, kterého zvolily dvě třetiny respondentů.



Graf 10. Škály 4-6

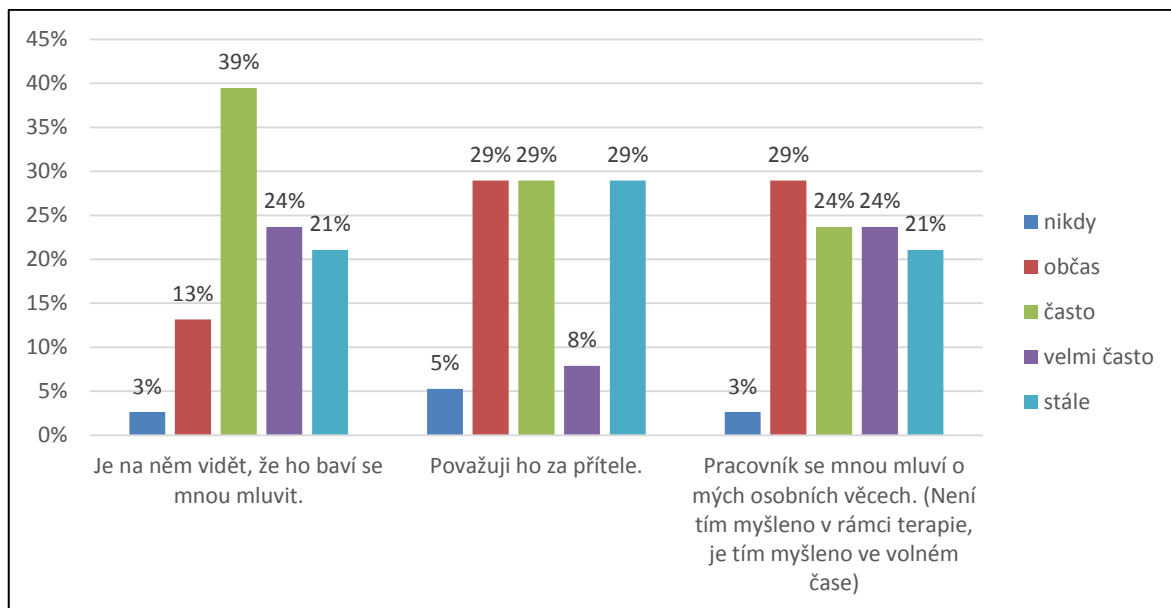
U celého grafu změním hodnocení na: **nikdy** a **občas** – obhájce klienta, **velmi často** a **stále** – pracovník agentem.

Škála č.7 - pomáhá mi k samostatnosti obsahuje po součtu nejvíce odpovědí, které zastupují pracovníka agentem. Více než polovina dotázaných označila ve škále č.8 **stále**, tím pádem převažuje pracovník agentem. Další škála převažuje v počtu respondentů, kteří označili možnosti **velmi často** a **stále**. Vychází nám zde pracovník agentem.



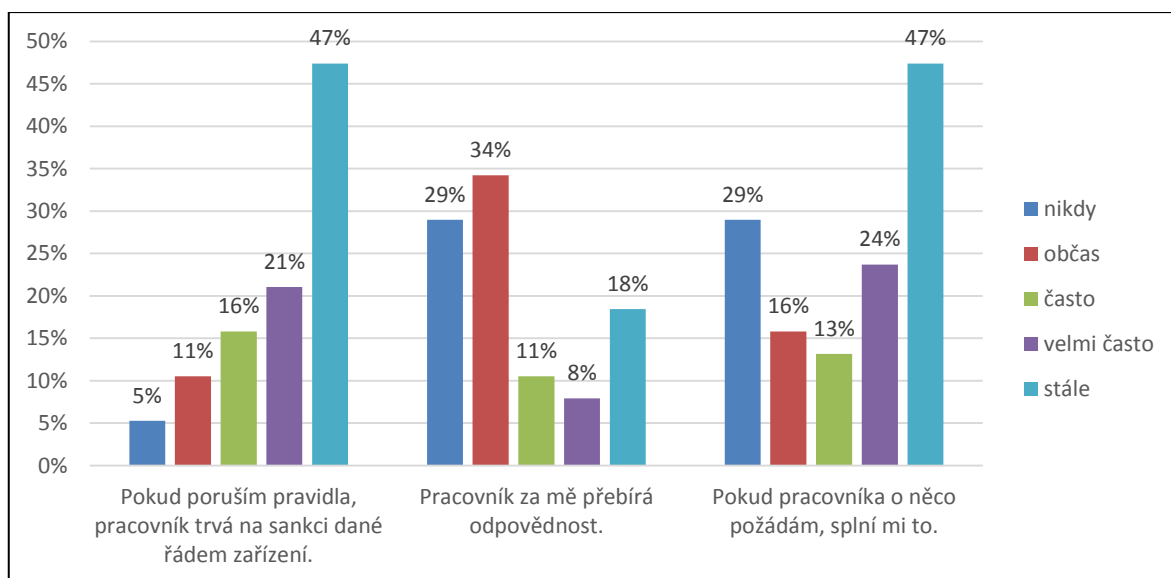
Graf 11. Škály 7, 8, 14

Devátá škála je o tom, zda pracovníka baví mluvit s klientem. Zde je to na rozhraní prostředníka a obhájce klienta. Následující škála s názvem považuji ho za přítele nelze jednoznačně určit. Počty odpovědí jsou skoro vyrovnané. Graf obsahuje ještě škálu s názvem Pracovník se mnou mluví o mých osobních věcech (ne při terapii, ale ve volném čase). Nejvíce odpovědí zastupovalo obhájce klienta.



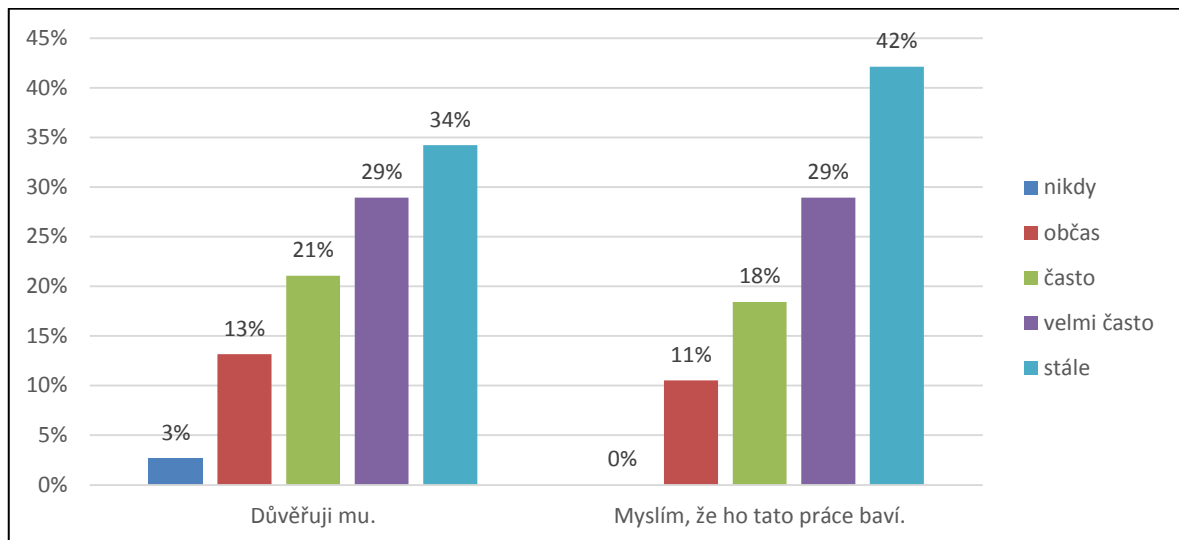
Graf 12. Škály 9, 10, 13

U škály s porušením pravidel opět změním hodnocení (**nikdy** a **občas** – obhájce klienta, **velmi často** a **stále** – pracovník agentem). Škála se ptá na sankci za porušení pravidel. Zde jednoznačně nejvíce zaznačených odpovědí značilo pracovníka agentem. Respondenti odpovídali, že pracovníci za ně nepřebírají odpovědnost nebo jen **občas**. Vyšel nám tedy pracovník agentem. Poslední škála grafu se ptala, zda pracovník plní klientovy žádosti. Nejvíce respondentů v součtu odpovědělo **velmi často** a **stále** – pracovník obhájce.



Graf 13. Škály 15-17

Polední graf již neurčuje typ pracovníka v sociálních službách. Je pouze informační. Čím větší frekvence, tím více respondentů. Respondenti ve velké většině důvěřují svému pracovníkovi. Podobně se vyvíjí i graf, který se zabývá tím, zda si respondenti myslí, že pracovníka práce baví. K možnosti **stále** se připojilo 16 respondentů.



Graf 14. Škály 11, 12

### 6.3 Pracovníci ambulantních služeb

#### Otázka č.1: Pohlaví respondentů

V otázce č.1 jsme zjišťovali, kolik mužů či žen, je ve výzkumném vzorku. Jak vidíme v tabulce, vyplnění dotazníku se zúčastnil pouze jeden muž.

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost %</b>
<b>Muž</b>	1	7
<b>Žena</b>	13	93

Tab.7 Pohlaví respondentů III.

#### Otázka č.2:

Ve druhé otázce respondenti značili, v které službě pracují.

#### Otázka č.3: Doba, po kterou v zařízení pracují.

Zde měli respondenti zaznačit, jak dlouho pracují v dané službě. Všichni pracují v zařízeních více jak půl roku. Půl roku jsme zvolili z toho důvodu, protože v té době jsou již pracovníci po zkušební době a většinou jim už nikdo neříká, co a jak mají dělat. Jsou dostatečně zapracovaní. Můžeme tedy počítat s plnohodnotným pracovníkem.

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost %</b>
<b>Do půl roku</b>	0	0
<b>Více jak půl roku</b>	14	100

Tab.8 Doba působení v zařízení I.

Otázka č.4: Pokud klient něčemu nerozumí a ptá se Vás:

Otázka obsahovala tři možnosti, kde každá z možností představovala jeden typ pracovníka, který se může v zařízení objevovat. Všichni pracovníci zaznačili, že jsou vždy ochotni se sejít a probrat věc i několikrát.

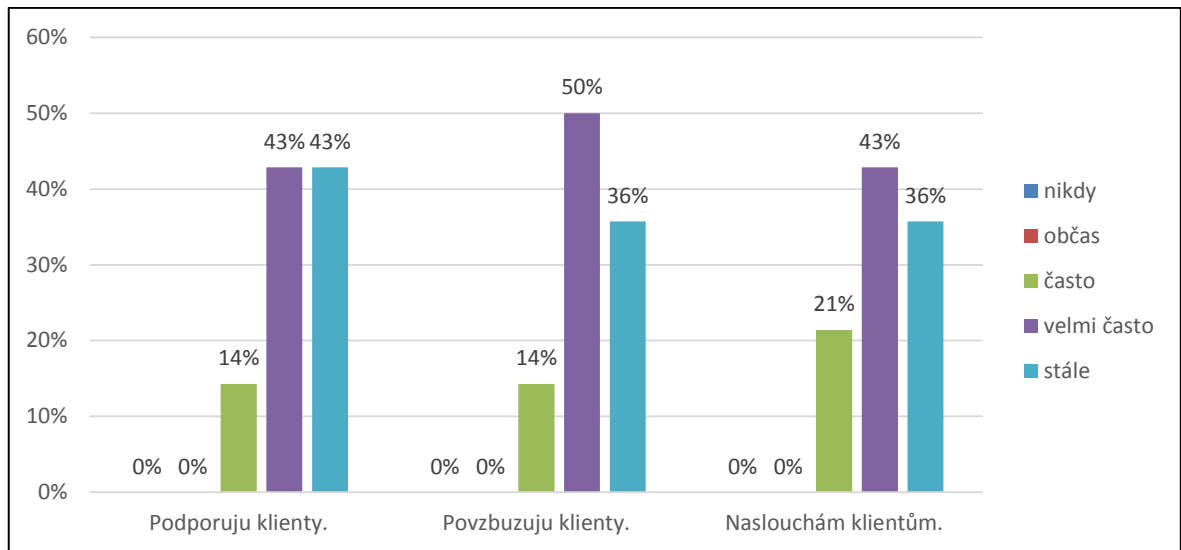
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Vždy jste ochoten se sejít a znovu to probrat a to i několikrát.</b>	14	100
<b>Vysvětlíte mu to znovu, ale víckrát už se k tomu nevracíte.</b>	0	0
<b>Věc byla podle Vás dostatečně vysvětlena, už ji nevyvětlíte.</b>	0	0

Tab.9 Ochota pracovníka III.

Jako další, dotazník obsahoval škálové otázky, které byly opět vytvořeny tak, aby prezentovaly jeden ze tří typů pracovníka. Škála obsahovala možnosti: **nikdy – občas – často – velmi často – stále**.

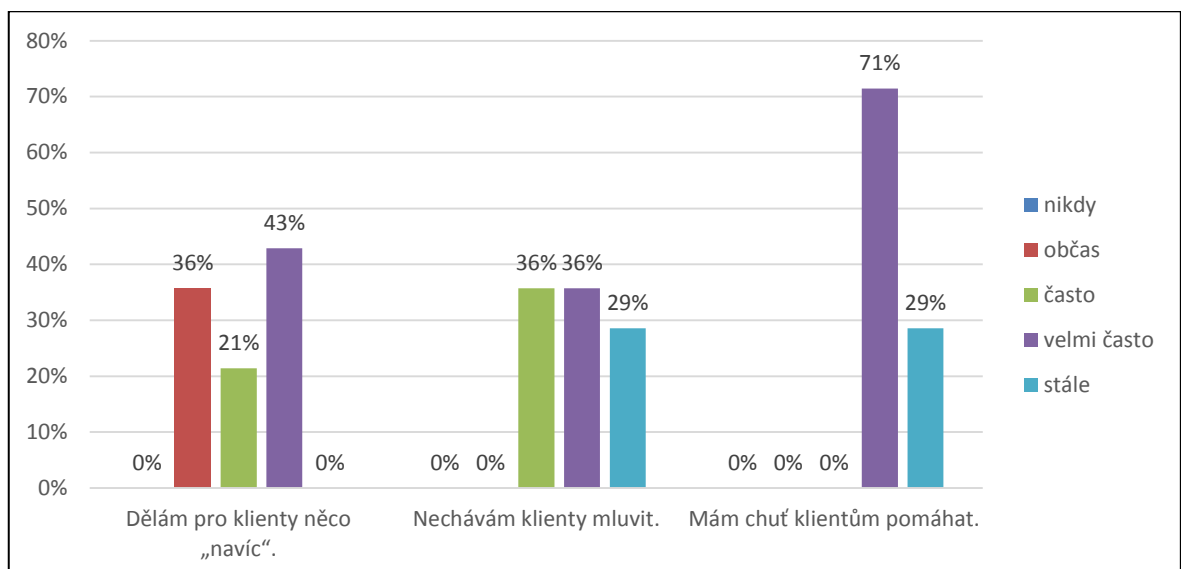
První graf nám ukazuje, že ve všech třech škálách nejvíce respondentů odpovídalo odpověďmi **velmi často** a **stále**. Z toho můžeme u každé vyvodit obháje klienta. Žádný respondent nezaznačil odpověď **nikdy** nebo **občas**.





Graf 15. Škály 1-3

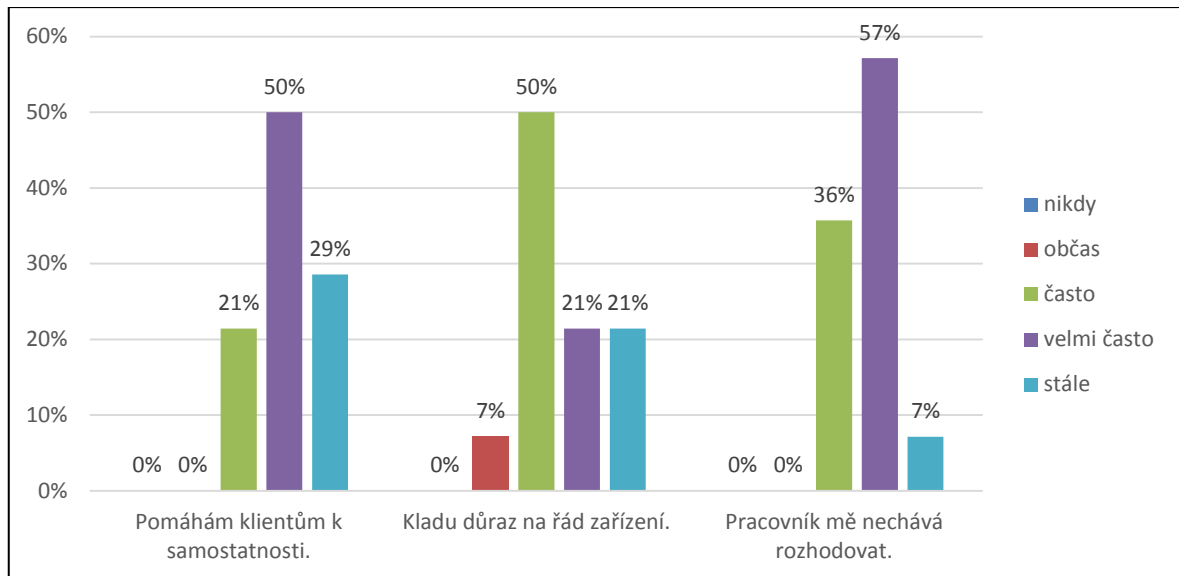
Druhý graf obsahuje škálu, kde jsme se ptali, zda respondenti dělají pro klienty něco navíc. Nejde jednoznačně určit, o kterého pracovníka se zde jedná, jelikož možnost **občas** zaznačilo 5 respondentů, možnost **často** 3 respondenti a možnost **velmi často** 6 respondentů. Mohly bychom říci, že se jedná o obhájce, ale kvůli malému rozdílu žádný závěr neuděláme. V další škále respondenti označovali, jak moc nechávají klienty mluvit. Nejvíce se jich přiklonilo k součtu **velmi často** a **stále**, tudíž nám vychází obhájce klienta. Chut' klientům pomáhat mají všichni respondenti. Jasně se tedy jedná o obhájce klienta.



Graf 16. Škály 4-6

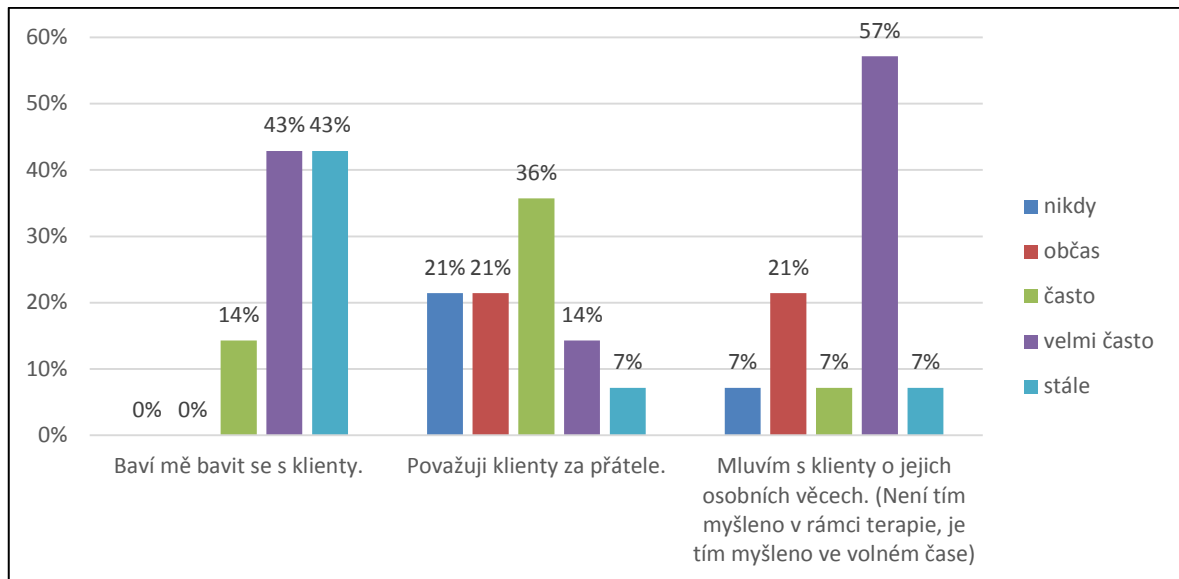
U celého grafu změníme hodnocení na: **nikdy** a **občas** – obhájce klienta, **velmi často** a **stále** – pracovník agentem.

Klientům k samostatnosti pomáhají všichni respondenti, ale nejvíce se jich přiblížilo k pracovníkovi agentem. Škála kladení důrazu na řád zařízení je vyrovnaná, nelze tedy vyhodnotit žádného pracovníka. V rozhodování klientů převažují odpovědi **velmi často** a **stále**. Proto zde vyzdvihneme pracovníka agentem.



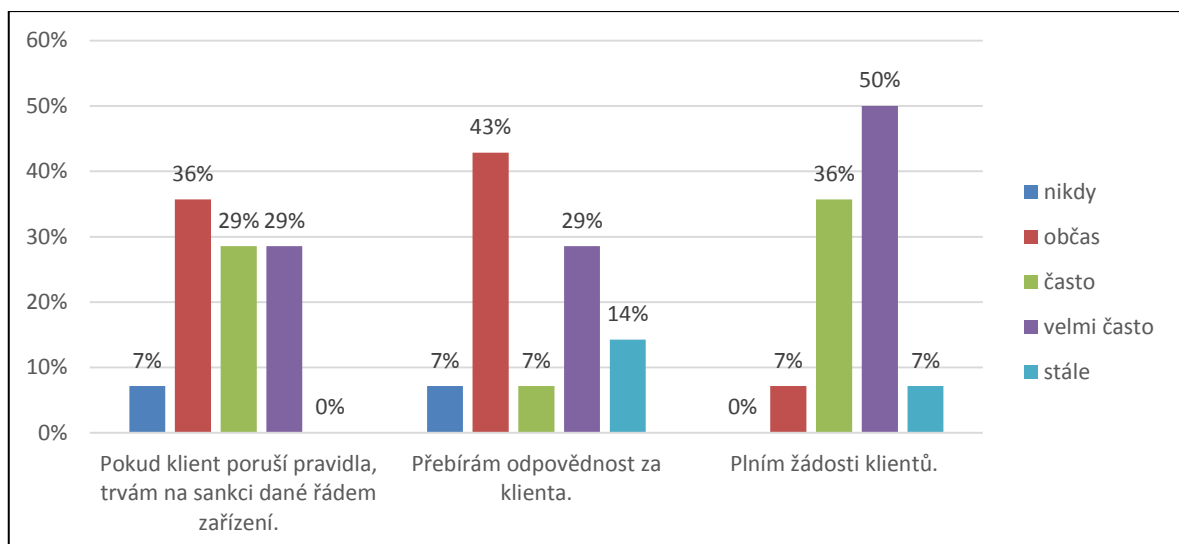
Graf 17. Škály 7,8,14

Další graf obsahuje škálu o tom, zda respondenty baví mluvit s klienty. Velká většina odpověděla **velmi často** nebo **stále**, tím vyvozujeme pracovníka obhájce klienta. Zda respondenti považují klienty za přátele, zkoumala další škála. Podle počtu respondentů je to na rozhraní pracovníka agentem a prostředníkem. Více jak polovina respondentů se baví s klienty o osobních věcech mimo terapii, vyvozujeme z toho tedy pracovníka obhájce klienta.



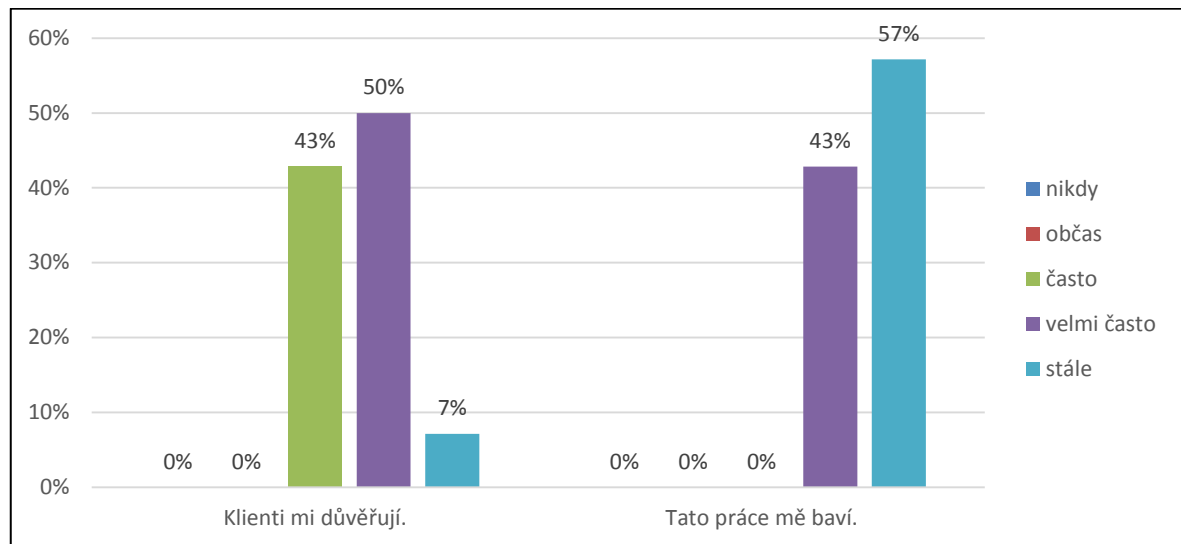
Graf 18. Škály 9, 10, 13

U škály s porušením pravidel opět změním hodnocení (**nikdy** a **občas** – obhájce klienta, **velmi často** a **stále** – pracovník agentem). Zde se nejvíce respondentů přiblížilo k odpovědím **nikdy** a **občas**, vyvozujeme z toho tedy obhájce klienta. U přebírání odpovědnosti klientů je to opět skoro vyrovnáno. Počet respondentů se liší pouze o jeden, nebudeme tedy vyvozovat žádného pracovníka. U škály plnění žádostí klientů se polovina respondentů vyjádřila odpovědí **velmi často**, což s odpovědí **stále** vyvozuje obhájce klienta.



Graf 19. Škály 15-17

U posledních dvou škál již neurčujeme typ pracovníka. Jsou spíše informační. Všichni respondenti si myslí, že jim klienti důvěřují. Nejvíce respondentů si myslí, že jim klienti důvěřují **velmi často**. Velmi kladně se vyjádřili respondenti ke své práci. Ve výsledku je všechny baví.



Graf 20. Škály 11, 12

## 6.4 Pracovníci pobytových služeb

### Otázka č.1: Pohlaví pracovníků

V otázce č.1 jsme zjišťovali, kolik mužů či žen, je ve výzkumném vzorku. Převažovaly zde ženy. Dotazník vyplnili pouze 4 muži.

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost %</b>
<b>Muž</b>	4	20
<b>Žena</b>	16	80

Tab.10 Pohlaví respondentů IV.

### Otázka č.2:

Ve druhé otázce respondenti značili, ve které službě pracují.

### Otázka č.3: Doba, po kterou v zařízení pracují.

Zde měli respondenti zaznačit, jak dlouho pracují v dané službě. Všichni pracují v zařízeních více jak půl roku. Půl roku jsme zvolili z toho důvodu, že jsou již dostatečně zapracovaní. Můžeme tedy počítat s plnohodnotným pracovníkem.

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost %</b>
<b>Do půl roku</b>	0	0
<b>Více jak půl roku</b>	20	100

Tab.11 Doba působení v zařízení II.

### Otázka č.4: Pokud klient něčemu nerozumí a ptá se Vás:

Otázka obsahovala tři možnosti, kde každá z možností představovala jeden typ pracovníka, který se může v zařízení objevovat. 95% respondentů označilo první možnost. Pouze jeden respondent označil druhou možnost, která obsahovala odpověď, že to klientovi vysvětlí

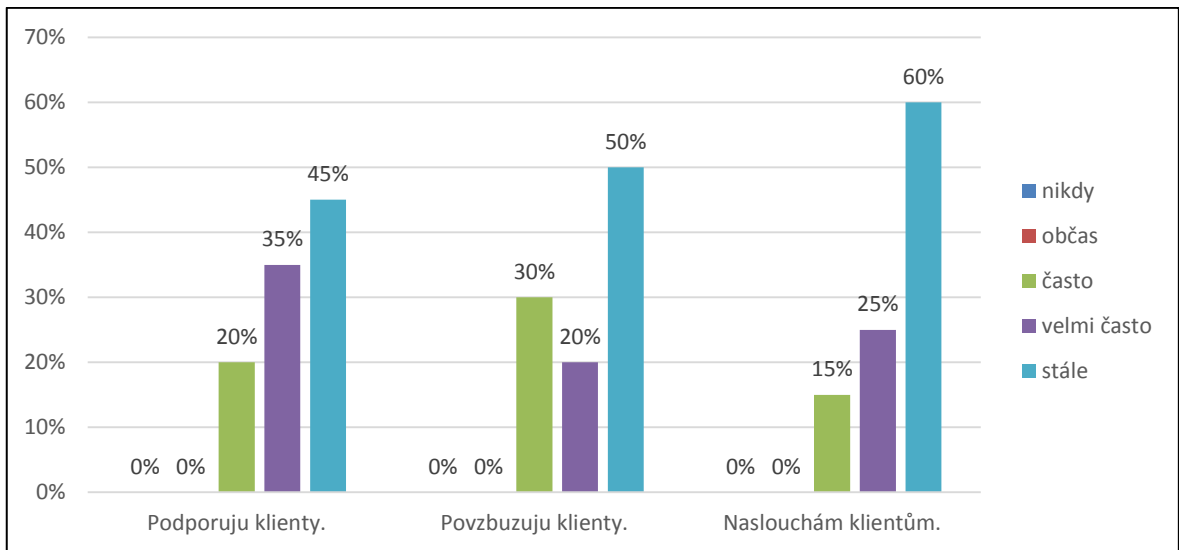
znovu, ale vícekrát se k tomu už nevrací. Žádný respondent neoznačil poslední odpověď, že je již všechno dostatečně vysvětleno.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Vždy jste ochoten se sejít a znovu to probrat a to i několikrát.	19	95
Vysvětlíte mu to znovu, ale víckrát už se k tomu nevracíte.	1	5
Věc byla podle Vás dostatečně vysvětlena, už ji nevyvětlíte.	0	0

Tab.12 Ochota pracovníka IV.

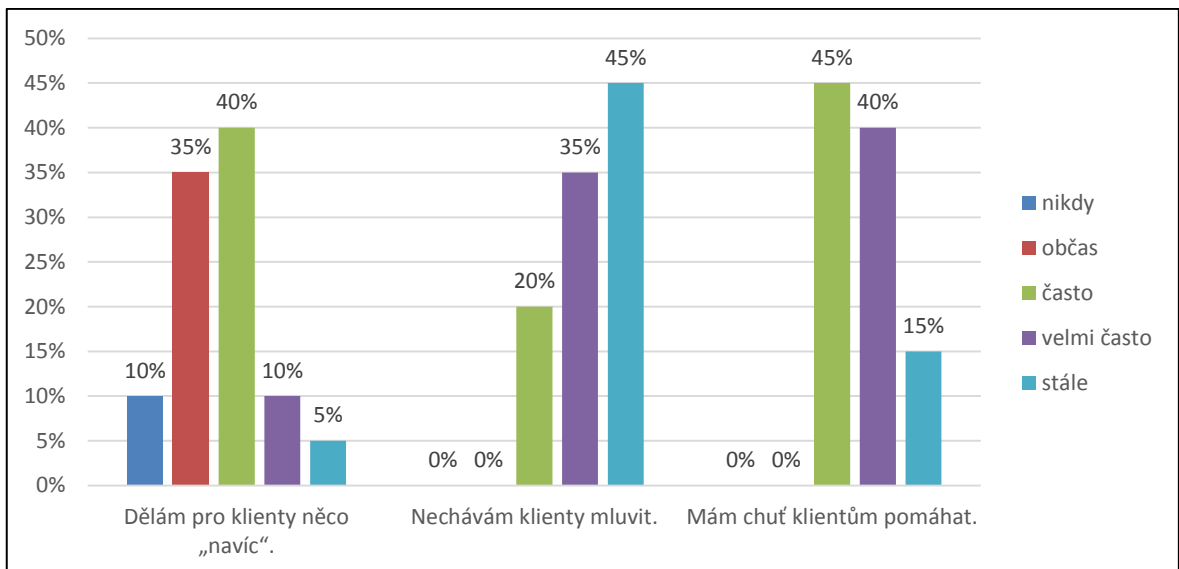
Jako další jsme v dotazníku měli škálové otázky, které opět byly vytvořeny tak, aby prezentovaly jeden ze tří typů pracovníka. Škála obsahovala možnosti: **nikdy** – **občas** – **často** – **velmi často** – **stále**.

V prvním grafu můžeme vidět, že respondenti nejvíce odpovídali **velmi často** a **stále**. Z toho nám vyplývá, že zde zvolili obhájce klienta. Dále odpovídali, jak často povzbuzují klienty. Dle četnosti odpovědí opět převažuje obhájce klienta. Ohledně naslouchání klientům se od dvou předchozích škál změnil pouze počet respondentů, ale stále převažuje obhájce klienta. Jak je vidět, ani v jedné ze škál respondenti nezaznačili možnost **nikdy** nebo **občas**.



Graf 21. Škála 1-3

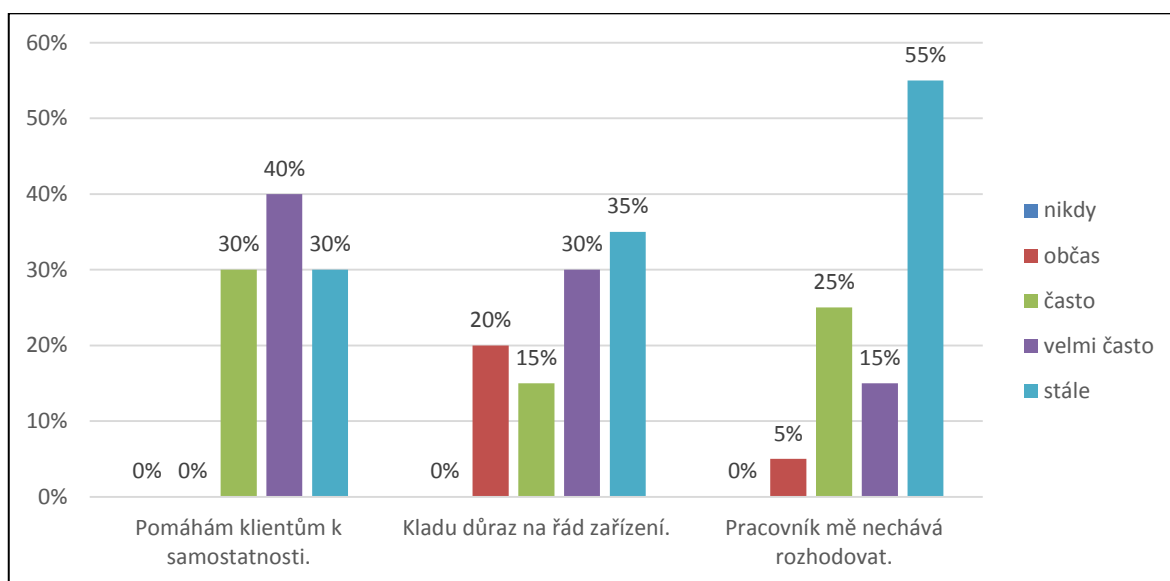
Druhý graf obsahuje škálu o tom, zda pracovník dělá pro klienty něco „navíc“. Zde je to půl na půl – pracovník agentem a prostředník. Liší se pouze v jednom respondentovi. Druhá škála říká, že pracovník nechá klienty mluvit. Jednoznačně převažuje obhájce klienta, kterého zaznačila většina. Následující škála o chuti klientům pomáhat je na rozhraní. Podle počtu respondentů ale převažuje obhájce klienta.



Graf 22. Škála 4-6

U celého grafu změníme hodnocení na: **nikdy** a **občas** – obhájce klienta, **velmi často** a **stále** – pracovník agentem.

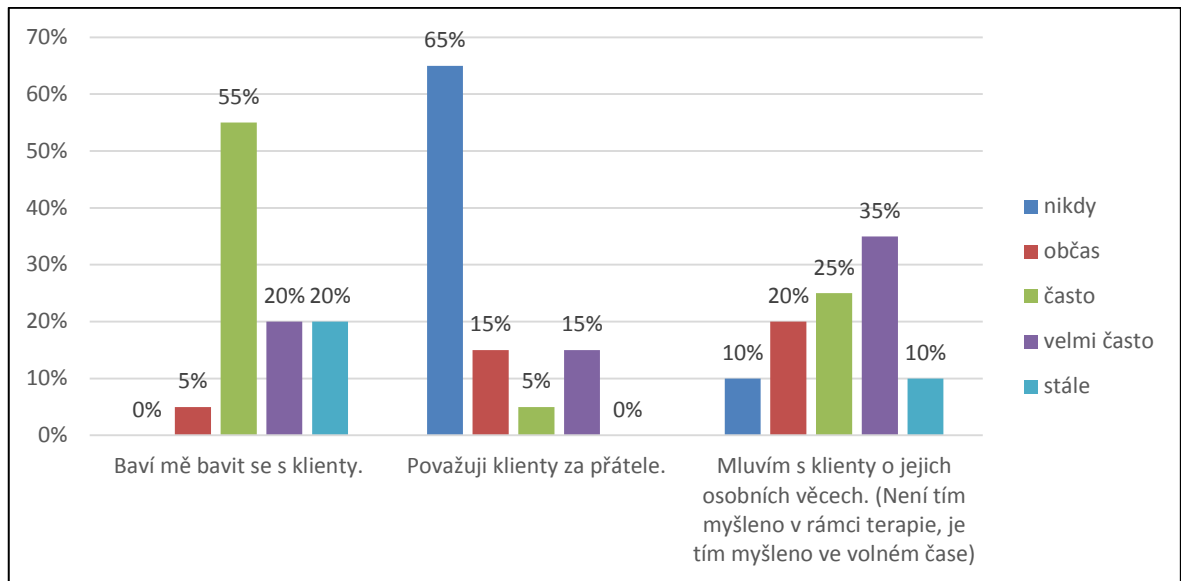
Ve škále pomáhání klientům k samostatnosti se přiklonilo nejvíce respondentů k odpovědím **velmi často** a **stále**. Odvodili jsme z toho tedy pracovníka agentem. Taktéž mnoho respondentů klade důraz na řád zařízení – opět nám zde vyšel pracovník agentem. Více než dvě třetiny respondentů nechává klienty **velmi často** nebo **stále** rozhodovat. Znovu nám vyšel pracovník agentem.



Graf 23. Škála 7, 8, 14

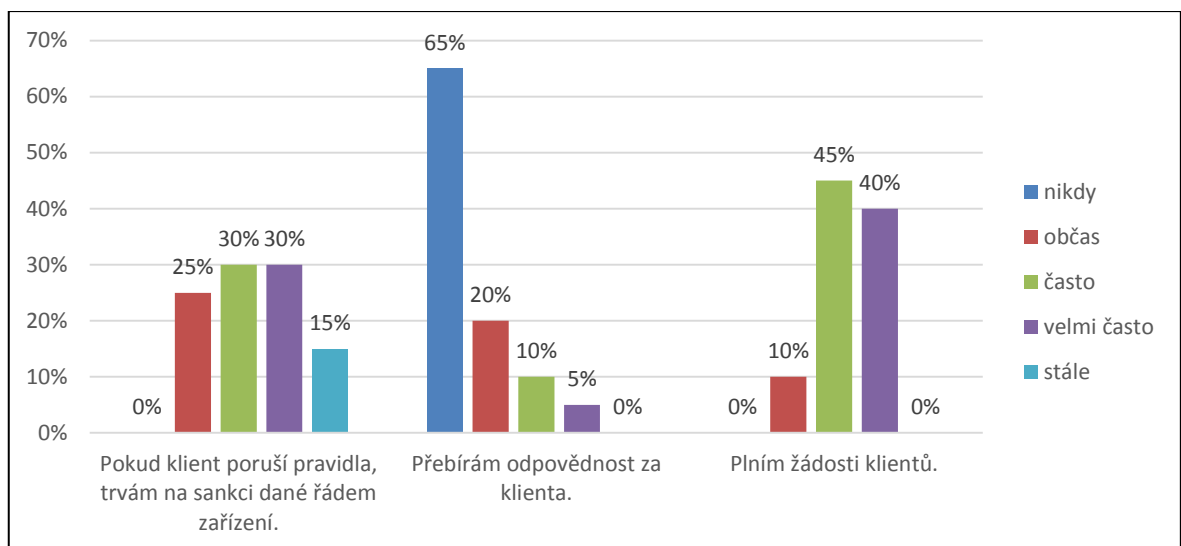
Škála o tom, zda pracovníky baví bavit se s klienty, obsahovala nejvíce odpovědi **často**. Z toho nám vyplývá pracovník prostředníkem. Nejvíce respondentů nepovažuje klienty za své přátele, proto u této škály zmíníme pracovníka agentem. Škála o mluvení s klienty o jejich osobních věcech ve volném čase nejde jednoznačně určit. Počty respondentů jsou zcela vyrovnané.





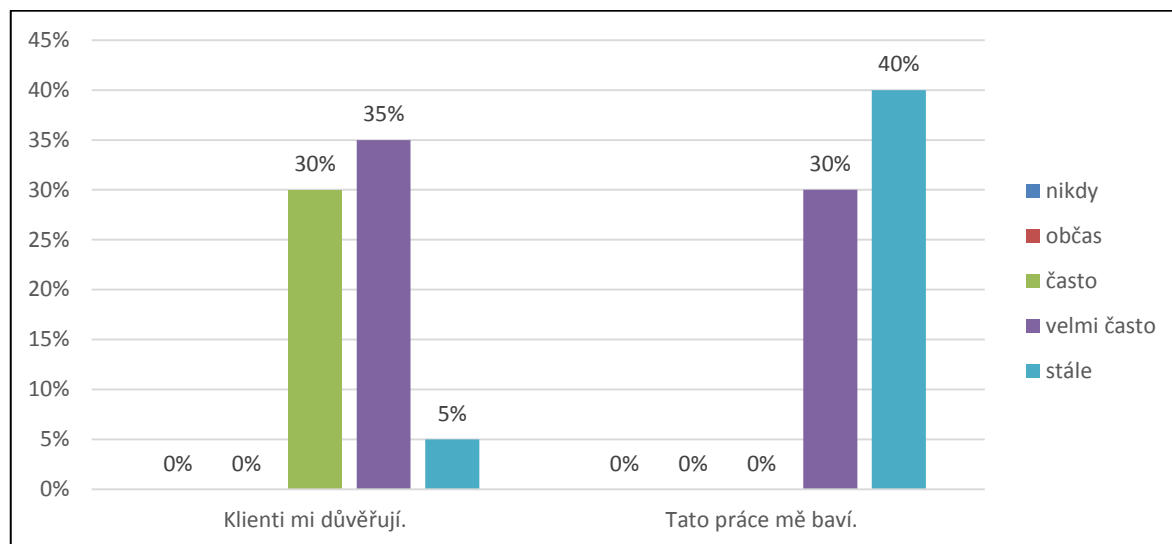
Graf 24. Škála 9, 10, 13

U škály s porušením pravidel opět změňme hodnocení (**nikdy** a **občas** – obhájce klienta, **velmi často** a **stále** – pracovník agentem). Pokud klient poruší pravidla, skoro polovina respondentů trvá na sankci dané zařízením – vychází nám pracovník agentem. Opět se vrátíme k základnímu hodnocení. Více než polovina respondentů nepřebírá odpovědnost za své klienty, tím pádem nám vychází pracovník agentem. Skoro polovina plní žádosti klientů **často**, můžeme zde tedy uvést prostředníka.



Graf 25. Škála 15-17

Poslední graf je pouze informační. Neurčujeme zde typ pracovníka. Všichni respondenti si myslí, že jim klienti důvěřují – ať už **často**, **velmi často** nebo **stále**. Taktéž všechny respondenty jejich práce baví. Neobjevil se ani jeden, který by, byť i lehce, pochyboval.



Graf 26. Škála 11, 12

## 6.5 Shrnutí

Škálu s názvem Pracovník má pravidla, která neporušuje jsme museli vyřadit, jelikož byla špatně položena. Možnost **nikdy** a **stále** vyjadřovala jedno a to samé. Většina respondentů ji vyplnila, ale do výzkumu jsme ji nezapočítávali.

Dotazníky pro klienty vyplnilo celkem 74 respondentů – 35 AS, 38 PS. Jeden dotazník musel být vyřazen.

V ambulantních službách se výzkumu účastnilo 57% mužů a 43% žen. Pouze jeden respondent pobýval v zařízení méně než dva měsíce, ale ve výzkumu jsme jej ponechali. Dle výsledků v ambulantních službách se ve 12 výsledcích objevil obhájce klienta, prostředník vyšel pouze jednou a pracovník agentem třikrát. Můžeme tedy říci, že podle klientů převažuje v ambulantních službách **obhájce klienta**.

V pobytových službách se výzkumu účastnilo 53% mužů a 47% žen. Můžeme tedy říci, že výsledky budou objektivní. 16% respondentů využívalo zařízení méně než dva měsíce, ale ve výzkumu jsme je ponechali. Z výsledků pobytových služeb vyhází v osmi případech obhájce klienta, v šesti případech pracovník agentem a v jednom případě rozhraní mezi prostředníkem a obhájcem klienta. Sice z výsledků nelze jednoznačně určit, který pracovník převažuje v pobytových službách, ale mohli bychom se opět přiklonit k **obhájci klienta**.

V další části výzkumu jsme vyhodnocovali výsledky dotazníků od pracovníků. Výzkumu se zúčastnilo celkem 34 pracovníků – 14 AS, 20 PS. Všechny dotazníky byly použity.

V ambulantních službách se výzkumu účastnil pouze jeden muž (7%) a 14 žen (93%). Všichni respondenti pracovali v zařízení více jak půl roku. V deseti případech vyšel obhájce klienta, ve dvou případech pracovník agentem a v jednom případě rozhraní mezi prostředníkem a pracovníkem agentem. Můžeme tedy jednoznačně vyvodit **obhájce klienta**. Tudíž pohled klientů a pracovníků v ambulantních službách se neliší.

V pobytových službách se výzkumu účastnili 4 muži (20%) a 16 žen (80%). Všichni respondenti v zařízení pracovali více jak půl roku. Obhájce klienta vyšel pětkrát, prostředník dvakrát, pracovník agentem pětkrát a jednou se rozhodovalo mezi prostředníkem a pracovníkem agentem. Opět u pobytových služeb nelze určit jednoznačný typ pracovníka. mohli bychom se ale přiklonit k **pracovníkovi agentem**, který se objevil vícekrát. Pohled klientů

a pracovníků pobytových služeb se opět neliší – rozhoduje mezi obhájcem klienta a pracovníkem agentem.

Podle nás tedy neexistuje zásadní rozdíl mezi typy pracovníků v ambulantních a pobytových službách.

## ZÁVĚR

V naší bakalářské práci jsme se zabývali hranicemi vztahu klienta se sociálním pracovníkem. Teoretická část popisovala hlavní body – klienta, sociálního pracovníka, sociální služby a nejdůležitější část s názvem interpersonální vztah.

Cílem naší bakalářské práce tedy bylo, porovnat vztahy mezi klienty a pracovníky v ambulantních a pobytových službách. Výzkum jsme provedli u klientů, kdy jsme se ptali na pracovníky, ale i u pracovníků, kdy jsme se ptali na ně samotné. Výsledky klientů jsme se snažili porovnat s výsledky pracovníků – zda jsou mezi nimi rozdíly či ne. K výzkumu nám posloužil dotazník o čtyřech uzavřených otázkách a sedmnácti škálových otázkách. Respondenty byly klienti a pracovníci ambulantních a pobytových služeb. Výzkum probíhal v Uherském Brodě, Uherském Hradišti a ve Zlíně v dubnu 2013. Z mnoha zařízení, která v této oblasti existují, jich mnoho nemělo zájem o vyplnění dotazníku. Zato zařízení, která dotazník vyplnila, byla velmi ochotná a vstřícná.

Z výzkumu nám tedy vyplynulo, že rozdíl mezi typy pracovníků v ambulantních a pobytových službách není. Ve většině případů se objevuje obhájce klienta. Mohli bychom říci, že to, že ve většině případů převažuje obhájce klienta, nemusí být vždy dobré. V sociálních službách se jedná také o podporu samostatnosti, takže pokud pracovník přebírá odpovědnost za klienta, nevede to k dobrému výsledku. Ale to, jaký pracovník je, nikdo z nás neovlivní. Možná by bylo dobré, aby se všichni pracovníci nad sebou chvíli zamysleli a zhodnotili svůj přístup ke klientům. Můžeme tedy jen doufat, že pracovníci ví, kdy mají pomáhat a kdy mají být zase trochu přísnější.

Výsledky našeho výzkumu byly poskytnuty těm zařízením, které si o něj zažádaly.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### KNIŽNÍ ZDROJE:

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2002, ISBN 80-247-0469-2.

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-1407-3.

BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, ISBN 978-809-0466-814.

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakl., 1995, ISBN 80-858-5010-9.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000, ISBN 80-859-3179-6.

GLASSER, William. *Terapie realitou: O uspokojování potřeb a nalézání skutečného vztahu k realitě*. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-717-8493-1.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-717-8303-X.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-1369-4.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, ISBN 80-736-7181-6.

MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-802-4721-385.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-717-8548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-807-3673-314.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-368-0.

- MLČÁK, Zdeněk. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005, ISBN 80-736-8129-3.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 2001 ISBN 80-903070-0-0.
- ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, ISBN 80-859-3148-6.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, ISBN 80-858-5000-1.
- SCHNEIDEROVÁ, Anna. *Základy poradenství*. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2008, ISBN 978-807-3685-232.
- TIMULÁK, Ladislav. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru: integrativní rámec*. Praha: Portál, 2006, ISBN 80-736-7106-9.
- TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006, ISBN 80-736-7146-8.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, ISBN 978-80-86429-36-6.

#### INTERNETOVÉ ZDROJE:

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Dostupné z:

[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)

Domovinky – Denní stacionáře, Kluby. *Charita Česká republika* [online]. 2004 [cit. 2013-04-29]. Dostupné z:

<http://old.charita.cz/article.asp?nArticleID=301&nDepartmentID=174&nLanguageID=1>

Informace pro zájemce o studium v ak. roce 2013-14. *Profil a možnosti uplatnění absolventa KSP* [online]. 2008 [cit. 2013-04-20]. Dostupné z:

<http://socp.ff.cuni.cz/category/16/84>

Sociální práce - denní forma vzdělávání. *Možnosti uplatnění absolventa* [online]. 2009–2013 [cit. 2013-04-20]. Dostupné z: <http://www.oakobrnno.cz/socialni-prace-denni-forma->

vzdelavani

Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2013-04-29].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>

Sociální služby. *Osobní asistence* [online]. 2009 [cit. 2013-04-29]. Dostupné z:

<http://www.osobniasistence.cz/?tema=1&article=5&detail=13>



## **SEZNAM PŘÍLOH**

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO KLIENTY

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO PRACOVNÍKY

# PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO KLIENTY

Vážení klienti,

jsem studentka třetího ročníku oboru Sociální pedagogika na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který bude sloužit ke zpracování mé bakalářské práce na téma **Hranice vztahu uživatele ambulantních a pobytových služeb se sociálním pracovníkem**. Dotazník je zcela anonymní a získané údaje poslouží pouze k uvedenému účelu.

Předem Vám děkuji za kompletní a pravdivé vyplnění předloženého dotazníku.

Lucie Válková

---

Zakroužkujte pouze jednu odpověď u každé otázky.

## 1. Jste

- a) muž
- b) žena

## 2. Jste klientem

- a) **pobytové služby** (charitní dům, domov pro seniory, azylový dům,...)
- b) **ambulantní služby** (terapeutická dílna, domovinka, centrum denních služeb, sociálně terapeutické dílny,...)

## 3. Tuto službu využíváte

- a) do 2 měsíců.
- b) 2 měsíce a více.

## 4. Pokud něčemu nerozumíte a ptáte se pracovníka

- a) vždy je ochoten se se mnou sejít znovu a probrat to i několikrát.
- b) vysvětlí mi to znovu, ale víckrát už se k tomu nevrací.
- c) věc byla podle něj dostatečně vysvětlena, už mi ji nevysvětlí.

Pokuste se charakterizovat chování sociálního pracovníka v zařízení zaškrtnutím jedné z variant: **nikdy** – **občas** – **často** – **velmi často** – **stále**.

	<b>1</b> <b>nikdy</b>	<b>2</b> <b>občas</b>	<b>3</b> <b>často</b>	<b>4</b> <b>velmi</b> <b>často</b>	<b>5</b> <b>stále</b>
Pracovník mě podporuje.					
Pracovník mě povzbuzuje.					
Pracovník mi naslouchá.					
Pracovník pro mě dělá něco „navíc“.					
Pracovník mě nechá mluvit.					
Pracovník má chuť mi pomáhat.					
Pracovník má pravidla, která neporušuje.					
Pomáhá mi k samostatnosti.					
Pracovník klade důraz na řád zařízení.					
Je na něm vidět, že ho baví se mnou mluvit.					
Považuji ho za přítele.					
Důvěřuji mu.					
Myslím, že ho tato práce baví.					
Pracovník se mnou mluví o mých osobních věcech. (Není tím myšleno v rámci terapie, je tím myšleno ve volném čase)					
Pracovník mě nechává rozhodovat.					
Pracovník za mě přebírá					

odpovědnost.					
Pokud poruším pravidla, pracovník trvá na sankci dané zařízením.					
Pokud pracovníka o něco požádám, splní mi to.					

## PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO PRACOVNÍKY

Vážení pracovníci,

jsem studentka třetího ročníku oboru Sociální pedagogika na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který bude sloužit ke zpracování mé bakalářské práce na téma **Hranice vztahu uživatele ambulantních a pobytových služeb se sociálním pracovníkem**. Dotazník je zcela anonymní a získané údaje poslouží pouze k uvedenému účelu.

Předem Vám děkuji za kompletní a pravdivé vyplnění předloženého dotazníku.

Lucie Válková

---

Zakroužkujte pouze jednu odpověď u každé otázky.

### 1. Jste

- c) muž
- d) žena

### 2. Jste pracovníkem

- c) **pobytové služby** (charitní dům, domov pro seniory, azylový dům,...)
- d) **ambulantní služby** (terapeutická dílna, domovinka, centrum denních služeb, sociálně terapeutické dílny,...)

### 3. V zařízení pracujete

- c) do půl roku
- d) více jak půl roku

### 4. Pokud něčemu uživatel nerozumí a ptá se Vás

- d) vždy jste ochoten se s ním sejít znovu a probrat to i několikrát.
- e) vysvětlíte mu to znovu, ale víckrát už se k tomu nevracíte.
- f) věc byla podle Vás dostatečně vysvětlena, už mu ji nevysvětlíte.

Pokuste se charakterizovat své chování v zařízení zaškrtnutím jedné z variant: **nikdy** – **občas** – **často** – **velmi často** – **stále**.

	<b>1</b> <b>nikdy</b>	<b>2</b> <b>občas</b>	<b>3</b> <b>často</b>	<b>4</b> <b>velmi</b> <b>často</b>	<b>5</b> <b>stále</b>
Podporuju klienty.					
Povzbuzuju klienty.					
Naslouchám klientům.					
Dělám pro klienty něco „navíc“.					
Nechávám klienty mluvit.					
Mám chuť klientům pomáhat.					
Mám pravidla, která neporušuji.					
Pomáhám klientům k samostatnosti.					
Kladu důraz na řád zařízení.					
Baví mě bavit se s klienty.					
Považuji klienty za přátele.					
Klienti mi důvěřují.					
Tato práce mě baví.					
Mluvím s klienty o jejich osobních věcech. (Není tím myšleno v rámci terapie, je tím myšleno ve volném čase)					
Nechávám klienty rozhodovat.					
Pokud klient poruší pravidla, trvám na sankci dané					

řádem zařízení.					
Přebírám odpovědnost za klienta.					
Plním žádosti klientů.					