

Uplatnění sociálního pracovníka a sociálního pedagoga v neziskové organizaci Duševní zdraví

Bc. Klára Zbružová

Diplomová práce,
2016/2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Klára Zbružová**
Osobní číslo: **H150488**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Uplatnění sociálního pracovníka a sociálního pedagoga
v neziskové organizaci Duševní zdraví**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k práci sociálních pracovníků a sociálních pedagogů, neziskovým organizacím a činnosti organizace Duševní zdraví.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER, Dagmar KRUTILOVÁ. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

KARBAN, Kate. Social Work and Mental Health. Polity, 2011. ISBN 978-0-7456-4611-4.

KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0643-9.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ eds. Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2010.

ISBN-978-80-7367-818-0.

ŠVARÍČEK, Roman, Klára ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Jana Krausová, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

22. listopadu 2016

Termín odevzdání diplomové práce:

20. dubna 2017

Ve Zlíně dne 22. listopadu 2016


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 21.3.2017

.....
.....

1) 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 výsledků 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 nahlížení 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, užíje-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 vzdělávacího 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 užit 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 přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Abstrakt česky

Předmětem diplomové práce je objasnit uplatnění sociálního pracovníka a sociálního pedagoga v neziskové organizaci Duševní zdraví. Téma mé diplomové práce vzniklo na základě zkušeností v neziskové organizaci Duševní zdraví, kde jako sociální pracovník působím. Diplomová práce je rozdělena na dvě části. Teoretická část diplomové práce je rozdělena do tří kapitol. První kapitola teoretické části pojednává o teoretických východiscích. Druhá kapitola je zaměřena na možnosti uplatnění sociálního pracovníka a sociálního pedagoga v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s. Poslední kapitola se věnuje neziskovým organizacím a jejich významu pro fungování pro osoby s duševním onemocněním.

V empirické části je vylíčen výzkum a jeho výsledky, které byly získány prostřednictvím narativních rozhovorů s pracovníky neziskové organizace. Získaná data byla následně zpracována pomocí otevřeného a axiálního kódování. Cílem výzkumu je zmapovat náplň práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů v neziskové organizace u osob s duševním onemocněním.

Klíčová slova: sociální pracovník, sociální pedagog, nezisková organizace, osoby s duševním onemocněním, metody práce

ABSTRACT

Abstrakt ve světovém jazyce

The subject of this thesis is to clarify the role of social workers and social pedagogues in a non-profit organization of Mental Health. The topic of thesis was developed based on experience in the non-profit organization of Mental Health, where I was working as a social worker. The theoretical part is divided into three chapters. The first chapter discusses the theoretical foundations. The second chapter focuses on the possibilities of social worker and social educator in an NGO Mental Health o.p.s. The last chapter is devoted to non-profit organizations and their significance for functioning for people with mental illness.

In the empirical part, portrayed the research and its results, which were obtained through narrative interviews with employees of nonprofit organizations and partially with

clients. The obtained data were processed using open and axial coding. The aim of the research is to explore the diversity of social workers and social pedagogues in the non-profit organization for people with mental illness.

Keywords: social worker, social educator, a non-profit organization, people with mental illness, methods of work

Velmi děkuji Mgr. Janě Krausové, Ph.D. za konzultace, cenné rady a odborné vedení, při zpracování diplomové práce. Rovněž děkuji i lidem, kteří mi poskytli svůj čas, a nezbytné informace, pro vypracování praktické části diplomové práce. Velké poděkování náleží i mé rodině, a blízkým, za podporu a trpělivost.

Motto:

„Největší chyba, kterou v životě můžete udělat, je mít pořád strach, že nějakou uděláte.“
Elbert Hubbard

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

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST.....	13
1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM.....	14
1.1 LITERATURA DOMÁCÍ A ZAHRANIČNÍ	14
1.2 VZTAH TÉMATU K SOCIÁLNÍ PEDAGOGICE	15
1.3 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	16
2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SOCIÁLNÍ PEDAGOG JAKO PŘÍSLUŠNÍCI POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ V NO DUŠEVNÍ ZDRAVÍ	27
2.1. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A JEHO MOŽNOSTI UPLATNĚNÍ.....	28
2.2. OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY A VZDĚLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	30
2.3. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A MOŽNOSTI JEHO PROFESNÍHO UPLATNĚNÍ.....	32
2.4. SOCIÁLNÍ PEDAGOG A MOŽNOSTI JEHO PRACOVNÍHO UPLATNĚNÍ.....	35
3 NEZISKOVÉ ORGANIZACE.....	44
3.1. NEZISKOVÁ ORGANIZACE DUŠEVNÍ ZDRAVÍ A JEJÍ VÝZNAM	45
3.2. OSOBY S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM JAKO CÍLOVÁ SKUPINA ORGANIZACE DUŠEVNÍ ZDRAVÍ	47
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	50
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	51
4.1. CÍL VÝZKUMU.....	51
4.2. VÝZKUMNÉ OTÁZKY	52
4.3 METODY VÝZKUMU	53
4.4. VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	55
4.5. ZPŮSOB REALIZACE VÝZKUMU	55
5 ANALÝZA DAT.....	58
5.1 KATEGORIE 1: INFORMACE O ORGANIZACI.....	59
5.2 KATEGORIE 2: PRAXE A PRACOVNÍ POZICE.....	60
5.3 KATEGORIE 3: DŮVOD K VÝBĚRU TĚTO OBLASTI	61
5.4 KATEGORIE 4: SYSTÉM PRÁCE	63
5.5 KATEGORIE 5: METODY PRÁCE	65
5.6 KATEGORIE 6: SPOLUPRÁCE V TÝMU.....	65
5.7 KATEGORIE 7 : PRAVOMOCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA.....	67
5.8 KATEGORIE 8: POŽADAVKY, VZDĚLÁNÍ.....	68
5.9 KATEGORIE 9: CO ZAMĚSTNAVATEL NABÍZÍ.....	69
5.10 KATEGORIE 10: VEŘEJNOST.....	71
5.11 KATEGORIE 11: DOPORUČENÍ	72
6 INTERPRETACE DAT	74
7 SHRUTÍ.....	78
8 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	80

ZÁVĚR	82
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	83
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	88
SEZNAM OBRÁZKŮ	88
SEZNAM PŘÍLOH.....	90

ÚVOD

V současnosti u veřejnosti stoupá evidentní zájem po sociálních službách, tudíž narůstá poptávka po kvalifikovaných pracovnících v dané oblasti, tím se spousta zaměstnavatelů potýká s nedostatkem kvalifikovaných sociálních pracovníků i sociálních pedagogů. I navzdory tomu, že je velké množství vysokých škol nabízejících bakalářské, magisterské i doktorské studium s obory jako jsou sociální práce, sociální pedagogika a podobně, kvalifikovaných pracovníků je stále nedostatek.

Za nedostatek kvalifikovaných pracovníků může i to, že práce v sociální sféře bývá často špatně finančně hodnocena, což má za následek, že velké množství absolventů v tomto oboru pracuje v jiném oboru, díky vyššímu platovému ohodnocení. Na rozdíl od České republiky je v zahraničí práce v sociální sféře daleko lépe placena, proto se setkáváme s tím, že čím dál více absolventů odchází po studiu pracovat do jiných zemí. Především zaměstnavatelé z neziskového sektoru mají se získáváním sociálních pracovníků velké problémy. Ti, kteří se o práci sociálního pracovníka nebo sociálního pedagoga uchází, nemají odpovídající vzdělání a často zkreslené představy o náplni práce. V současnosti se zaměstnavatelé setkávají se skutečností, že na danou pozici se uchází zájemci bez odborného vzdělání, praxe a představy o práci sociálního pracovníka a sociálního pedagoga u osob s duševním onemocněním. Právě osoby s duševním onemocněním jsou velmi specifickou skupinou. Osoby s duševním onemocněním mají v dnešní době větší možnosti, i přes existující bariéry od většiny populace, u které jsou vnímány jako zvláštní, odlišující se. Dle nastavení cílů neziskové organizace Duševní zdraví o.p.s. se tyto bariéry daří pomalu a úspěšně překonávat.

Organizace Duševní zdraví je jednou z mála neziskových organizací v Olomouckém kraji, která se na skupinu osob s duševním onemocněním zaměřuje, a právě z tohoto důvodu je diplomová práce zaměřena na uvedenou organizaci. Jako jedna z mála organizací v našem kraji zaměstnává pracovníky z tzv. multidisciplinárního týmu, tím dochází ke spolupráci sociálních pracovníků, sociálních pedagogů, psychologů a psychiatrů.

Cílem diplomové práce je zabývat se odlišností v náplni práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů v neziskové organizaci Duševní zdraví.

V teoretické části této diplomové práce jsou definovány základní pojmy, které jsou neoddělitelně se sociální prací spjaty. Jedná se zejména o definici pojmů, jako je sociální služba, sociální pracovník, sociální pedagog aj.

Praktická část je uskutečněna za pomoci kvalitativního výzkumného šetření, kde hlavním výzkumným cílem bylo zjistit náplň práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů. V této části jsou popsány, jaké metody práce využívají sociální pracovníci a sociální pedagogové s danou cílovou skupinou. Výzkumné šetření jsme realizovali za pomoci polostrukturovaného rozhovoru.

Rádi bychom touto prací přispěli k prohloubení dané tematiky, tím i k větší informovanosti o činnosti uvedené organizace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 K TEORETICKÝM VÝCHODISKŮM

Počáteční kapitola diplomové práce se věnuje teoretickým východiskům. V další podkapitole se dozvídáme o výběru literatury domácí, zahraniční a cizojazyčné, ze které čerpáme informace pro diplomovou práci. V druhé podkapitole je zmíněna spojitost sociální pedagogiky s tématem sociální práce. Poslední podkapitola, která nese název Vymezení základních pojmů, které je důležité znát pro celou diplomovou práci.

1.1 Literatura domácí a zahraniční

V této podkapitole představujeme jen literaturu použitou v diplomové práci. Použité knižní zdroje jsou uvedeny v příloze.

Když porovnáme literaturu domácí, zahraniční, a cizojazyčnou, větší měrou je zastoupena literatura domácí. Celkově se čerpalo z několika desítek publikací domácí literatury. Přiblížíme si zde ty publikace, které jsou pro zvolené téma diplomové práce stěžejní.

Jako první knižní zdroj, ze kterého jsme vycházeli, je kniha s názvem *Sociální služby v ČR v teorii a praxi* z roku 2011, jejíž autory jsou Pavel Čamský, Jan Sembdner a Dagmar Krutilová. Díky knize získáme vhled do sociálních služeb, zejména do legislativy, která sociální služby provází. Kniha také pomáhá při zavádění standardů kvality sociálních služeb.

Další kniha, která byla pro diplomovou práci stěžejní, byla kniha *Sociální práce v praxi* od autora Oldřicha Matouška. Kniha podává podrobné informace o metodách práce s cílovými skupinami a je určena studentům sociální práce i dalších sociálních oborů. Kniha je psána v období začínající transformace systému sociálních služeb, autoři jednotlivých kapitol mají zkušenosti s určitou cílovou skupinou.

Další kniha od stejného autora, která byla pro diplomovou práci použita, je kniha s názvem *Sociální služby*. Kniha podává podrobné informace o trendech a vývoji v sociálních službách, o legislativním ukotvení a částečně podává informace o financování sociálních služeb.

Ze zahraničních zdrojů byla stěžejní kniha od Karban Kate *Social Work and Mental Health*. Kniha nabízí nový přístup k řešení problémů v oblasti duševního zdraví ve všech aspektech praxe v sociálních službách. Autorka klade důraz na význam duševního zdraví pro všechny sociální pracovníky.

1.2 Vztah tématu k sociální pedagogice

Téma sociální práce má úzkou spojitost se sociální pedagogikou. Na rozdíl od oborů jako je speciální pedagogika nebo psychologie, má sociální práce své poslání a nezaměřuje se pouze na klientovu diagnózu.

I když by se mohlo na první pohled zdát, ve skutečnosti sociální pedagogika není tak zdaleka novým vědním oborem, v minulosti již o sociální pedagogice rozmlouval Platón, který však nepoužíval pojem, tak jak ho známe dnes. Za výrazného představitele pedagogiky, jenž bývá prohlašován mnohdy za předchůdce sociální pedagogiky je Pestalozzi.

Počátky sociální pedagogiky v ČR jsou spojovány nejčastěji s jménem G.A.Linderta. G.A.Lindert byl prvním profesorem pedagogiky na Karlově univerzitě. Nejvíce se sociální pedagogika rozvíjela v období první republiky. Významně se o ni zasadil profesor sociologie Bláha, který ve svém díle "Sociologie dětství" zdůrazňuje zkoumat vliv sociálního prostředí na jedince v praktické činnosti. K dnešním nejznámějším českým autorům zabývajícím se tématy sociální pedagogiky patří Kraus, Přádka, Poláčková. K zásadním dílům u nás bezpochyby řadíme právě Krause "Základy sociální pedagogiky". Toto dílo předkládá souhrnný vývin sociální pedagogiky od jejího zrodu po současnost. Představuje principy sociální pedagogiky jako vědní obor.

Co se týká, spojitosti sociální pedagogiky se sociální prací může ji popsat takto. Teorie sociální práce čerpá z poznatků jiných vědních disciplín, velmi často je spojována právě se sociální a speciální pedagogikou. Sociální práce je však také doplňována z praktických zdrojů, aby umožňovala vnímat člověka jako celistvou bytost. Své poznatky využívá tak, aby pomohla lidem pomoc při podpoře jejich sociálního fungování.

Teoriemi sociální práce se zabývají různí z autorů, z nichž k nejznámějším patří Sibeon a Janis Fooková. Také další autoři, se zabývají teoriemi sociální práce, což nám napovídá, že sociální práce je multiparadigmatická, podobně jako jiné společenskovední obory. Žádná z teorií není považována za hlavní a nejdůležitější, můžeme tedy říci, že stojí vedle sebe. (Matoušek, 2007, s. 89)

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.

Obor sociální práce se v mnohém překrývá se sociální pedagogikou. Vztah těchto oborů je v jednotlivých zemích odlišný, v ČR jde o autonomní disciplíny. Například v Německu jsou obě ztotožněny. (*pedagogický slovník*)

1.3 Vymezení základních pojmů

Ve třetí podkapitole si vymežíme základní pojmy, jako jsou sociální pracovník, sociální pedagog, nezisková organizace a osoby s duševním onemocněním. Nejčastějším problémem bývá, že dochází velmi často k záměně pojmů sociální pracovník a sociální pedagog. Také je potřeba specifikovat co je nezisková organizace, neboť velmi často dochází k mylným představám o jejich fungování.

Sociální služba je součástí sociální politiky státu, z pravidla zajišťována subjektem sociální politiky. Služby zahrnují jakoukoliv činnost ve prospěch někoho, proto je okruh nabízených služeb velmi široký.

Sociální služby je v souvislosti s Musilovou (2004, s. 14) teorií možno definovat jako *“specifické komplexy konkrétních činností existující v praxi, jež v rámci práce na konkrétním místě a s konkrétními klienty přispívají k úspěšné realizaci záměrů sociálních pracovníků.”* Aktivita výše uvedeného charakteru patří do pracovní náplně řady pomáhajících profesí, mezi které řadíme např. ošetřovatele, pedagogy, psychology, poradce, pečovatele, ošetřovatele a dalších. Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. je legislativní rámec sociálních služeb definován následovně: *“činnost popř. soubor činností které zajišťují pomoc a podporu osob za účelem sociální inkluze nebo prevence sociálního vyloučení”*. V souladu s výše uvedeným legislativním dokumentem jsou často užívány nejrůznější související pojmy. Některé z nich si přiblížíme. **Nepříznivá sociální situace** je chápána za formu oslabení, nebo úplné ztráty schopnosti kontaktovat se s vlastním přirozeným sociálním prostředím, jež tvoří rodina a sociální a emoční vazby na blízké osoby, na základě mnoha důvodů. V posledních letech se rovněž hojně objevuje termín **sociální začleňování**, jež je chápán jako proces znovuzapojení jedince do každodenního života společnosti. (Zákon 108/2006 Sb.)

Sociálně-demografické změny v rámci celé společnosti pochopitelně ovlivnily současnou podobu sociálních služeb v České republice i ve světě. Máme na mysli konkrétně jevy jako je stárnutí populace, fenomén sociálně vyloučených lokalit, problematika uprchlictví a mnoho jiných podstatných změn v aktuálním čase a prostoru.

Středobodem snah sociálních služeb je tedy dosažení stavu, kdy je jedinec schopen svépomocí plnohodnotně zabezpečovat své potřeby, případná mu pomoci pouze v oblastech, ve kterých toho schopen z různých důvodů není. Velmi důležité je dbát na prevenci konzervace nežádoucího stavu v návaznosti na přílišnou pomoc. Velký důraz je rovněž potřeba klást na individuální posouzení jedince či jeho celého rodinného prostředí. (Květenská, s. 206)

Problematika **sociální práce** je oblastí, které je věnována řada děl od velkého množství nejrůznějších autorů, a bohužel i zde platí, kolik autorů, tolik odlišných způsobů definice. Národní asociace sociálních pracovníků USA, formulovala sociální práci jako druh profesionální aktivity, pomáhající jednotlivcům či skupinám ke zvýšení, obnově nebo zlepšení schopnosti sociálního fungování. Praktická část oboru sociální práce je následně konstruována na základě profesionálního způsobu aplikace teoretických principů, metod a hodnot sociální práce jako takové. Snaží se rovněž zasadit o zajištění pomoci lidem nacházejícím se v hmotné nouzi, a poskytování bezplatného poradenství jak jednotlivci, skupině, tak i rodině jako celku.

V České republice, jak již bylo uvedeno výše, je sociální práce definována zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, upravujícím podmínky poskytování pomoci a podpory lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální životní situaci, prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Zákon rovněž obsahuje úpravu podmínek pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, definuje výkon veřejné správy v sociální oblasti a rovněž popisuje formu jejich inspekce. Nechybí v něm ani komplexní úprava všech předpokladů, nezbytných k výkonu povolání sociálního pracovníka. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Tématice sociální práce se věnuje i Havrdová, jež ji rozčleňuje do dvou rovin. První rovina chápe sociální práci jako aplikovanou vědu, zabývající se výzkumem všeobecných konjunkcí v interpersonálních, intrapsychických, skupinových a společenských procesech a definuje způsoby, jež je ovlivňují s cílem zlepšit životní pohodu člověka. Možnými afektivními způsoby máme na mysli prostředky organizačního, legislativního, komunikačního a interpersonálního charakteru. Druhá rovina sociální práci vnímá jako formu činnosti, nebo profesionální aktivity, vytvářející vhodnější podmínky pro rozvoj a využitelnost zdrojů jak u jednotlivců, nebo skupin, tak i u komunit. Pro tyto účely využívá sociální práce analýzu, komunikaci a vzájemnou interakci jedinců. (Havrdová, 1999) Matoušek nám přináší další zajímavou definici, která sociální práci označuje za jednu ze

společenskovedních disciplín. Globálně je zde chápána jako soubor praktických aktivit, jejichž stěžejním úkolem je co nejrychlejší odhalení, vysvětlení, zmírnění a vhodné řešení sociálního problému. Důležitou roli v rámci sociální práce hraje společenská solidarita a snahy realizovat individuální lidský potenciál. (Matoušek, 2003)

Na základě výše uvedeného by se souhrnně sociální práce dala označit jako odborná pomocná disciplína, zajišťující pomocí svých speciálních metod péči o lidi na profesionálních základech. Východiskem jsou pro ni poznatky mnoha příbuzných vědních disciplín, jak z oblasti společenských věd, tak i psychologie nebo zdravotnictví a sociologie. Hovoříme zde tedy o jakési formě přenosu odborných poznatků do praktického života. Sociální práce v sobě skýtá jedinečnost a komplexnost. Jedinečnost je spatřována v individuálním přístupu ke každému jedinci, a komplexnost zase v aktivních snahách k nalezení možných řešení specifických situací z několika hledisek, jako může být například hledisko právní, pedagogické, psychologické apod. (Musil, 2004)

Zákon 108/2006 Sb., § 109 charakterizuje činnost **sociálního pracovníka** ve smyslu výkonu sociálních šetření, zabezpečování sociální agendy, řešení sociálně-právní problematiky v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právního poradenství, analytické, metodické a koncepční činnosti v sociální oblasti, odborných činností v zařízeních poskytujících sociálně preventivní služby, depistážní činnosti, poskytování sociálního poradenství, krizové pomoci a sociální rehabilitace, zjišťování potřeb obyvatelstva obcí a krajů a koordinace poskytování sociálních služeb. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Definovat činnost sociálního pedagoga můžeme dle Krause, který jeho aktivity rozděluje do dvou oblastí následovně:

- Integrovaná činnost týkající se klientů, jež se ocitli ve svízelných životních situacích, sociálním nebo psychickým ohrožením, a vyžadují podporu a odbornou pomoc.
- Rozvojová činnost souvisí s preventivními opatřeními, zajištěním žádoucího rozvoje osobnosti v rámci plnohodnotného naplnění volného času jednotlivce nebo skupiny, a zdravého životního stylu ve vztahu celé populaci.

Problematika definice **duševního onemocnění** je obtížná, a její formulace se v průběhu času měnily.

Světová zdravotnická organizace definuje duševní zdraví jako stav duševní pohody, v němž má jednatel možnost realizovat své schopnosti, je schopen vyrovnat se s běžnými životními stresy, a má možnost produktivně a užitečně pracovat, čímž přispívá svému okolí. Je důležité vyzdvihnout, že duševní zdraví neznamena pouhou absenci duševního onemocnění. (WHO, 2010)

Matouškův Slovník sociální práce, říká, že konkrétní duševní onemocnění a skupiny příbuzných nemocí jsou rozlišovány dle Mezinárodní klasifikace nemocí Světové zdravotnické organizace (WHO) a Diagnostického a statistického manuálu duševních nemocí (DSM), vydávaného Americkou psychiatrickou asociací (APA). Nejobsáhlejší skupinou duševních onemocnění jsou poruchy nálad, poruchy osobnosti, psychózy, úzkostné poruchy a organicky podmíněné poruchy. (Matoušek, 2003, s. 60)

Co se týče základního způsobu definice **neziskové organizace** (NO), rozhodli jsme se použít Salamonovu a Anheieremovu strukturálně-operacionální definici neziskových organizací, která je využívána v rámci mezinárodních srovnávacích výzkumů a říká, že existuje pět základních znaků neziskové organizace, které musí být naplněny. Jsou to následující:

- 1) **Neziskovost:** soukromé subjekty v rámci nevládní neziskové sféry smí ze své činnosti mít profit, vzniklé zisky však nesmí být rozděleny mezi členy nebo vedení organizace, a musí být použity výhradně k naplňování cílů organizace.
- 2) **Samospráva:** Neziskové organizace mají autonomní charakter a jsou řízeny interně, nikoliv externě.
- 3) **Organizovanost:** institucionalizované právnické subjekty disponující organizační strukturou zajišťující formální řízení organizace.
- 4) **Privátnost:** NO jsou nezávislé na institutu státní správy, nejsou jim řízeny. Často však NO inkasují ze státního rozpočtu prostředky k financování své činnosti.
- 5) **Princip dobrovolnosti:** NNO realizují své aktivity dobrovolně díky finanční podpoře dárců a účasti dobrovolných pracovníků. (Salamon, Anheier, 1997, s. 7)

Škarabelová objevuje jako jedna z řady autorů věnujících se současné problematice neziskového sektoru jak v celosvětovém měřítku, ale také v podmínkách České republiky ČR, v konstrukci definice tohoto pojmu značné problémy. Odborná

veřejnost se jednoduše není schopna shodnout na jednotné a obecně platné definici NO, a říká, že je NO pouze možné rozdělit do skupin v návaznosti na specifická kritéria.

V textu níže je prezentována klasifikace dle Škarabelové, Rektořika a Stejskala.

Skrze globální je klasifikace neziskových organizací potřebná pro pochopení hranic mezi vzájemně a veřejně prospěšnými aktivitami, i když mezi těmito charakteristikami není možné udělat jasnou hranici. Současně se jedná o nejednoznačný způsob klasifikace, který se u konkrétních autorů může výrazně lišit. (Stejskal, Kuvíková, Maťátková, 2012, s. 25 – 26.)

- **Vzájemně prospěšné organizace:** Jejich cílem je vzájemná podpora skupiny občanů, vyznačujících se konkrétním zájmem. Jedná se například o skupiny jako je tělovýchovná organizace Sokol, nabízející zájemcům rozvoj sportovního nadšení a fyzické aktivity.
- **Veřejně prospěšné organizace:** Jejich cílem je uspokojování potřeb. Jedná se například o charitativní organizace jako je v českých podmínkách Červený kříž, nebo organizace ekologicky zaměřené. (Stejskal, Kuvíková, Maťátková, 2012, s. 25 – 26.)

V závislosti na předmětu vykonávané aktivity je možno použít i klasifikace následující:

- Mezinárodní klasifikaci neziskových organizací – ICNPO,
- Odvětvová klasifikace ekonomických činností – OKEČ,
- Systém klasifikace netržních činností OSN – COPNI Škarabelová, 2005, s. 26)

Roku 1992 byla zřízena Rada vlády pro nestátní neziskové organizace na základě vládní iniciativy. Nejdříve nesla název „Rada pro nadace“, která byl ale s postupem času transformován na současný název „Rada vlády pro nestátní neziskové organizace“. Jedná se o koordinační orgán vlády České republiky pro neziskový sektor.(www.radavlady.cz)

Mezi její stěžejní aktivity patří tvorba legislativních a politických opatření na podporu NNO. Zabývá se vydáváním právních předpisů upravujících postavení a aktivity NNO. Působí rovněž v oblasti analýzy a publikace informací o pozicích nevládních neziskových organizací v rámci EU, s čímž je úzce provázána nutnost spolupracovat

s jednotlivými ministerstvy zajišťujícími řízení finančních zdrojů a dotační politiku České republiky. Každý rok je přednášena výroční zpráva o jejích aktivitách v uplynulém roce. (www.radavlady.cz)

Rada vlády pro nestátní neziskové organizace řadí mezi NNO následující organizace:

- církevní právnické osoby
- nadační fondy a nadace
- občanská sdružení
- obecně prospěšné společnosti,
- ústavy (www.radavlady.cz)

Rektořík klasifikuje NNO v návaznosti na další kritérium, kterým je způsob zisku finančních prostředků. V návaznosti na toto kritérium jsou organizace děleny následovně:

- NO z části financované veřejným rozpočtem (příspěvkové organizace, občanská sdružení, církve, náboženské společnosti apod.),
- NO financované různými zdroji (z darů, sbírek, sponzoringem, z grantů),
- NO zcela financované veřejnými rozpočty,
- NO financované především vlastními zdroji vzniklými na základě realizovaných aktivit (Rektořík, 2001, s. 41)

Právní norma předkládá klasifikaci neziskových organizací podle právní normy, a to v souladu se zákonem č. 586/1992 Sb., o dani z příjmu ve znění pozdějších předpisů, který ve svém §18 odst. 8 definuje NO jako organizaci typu právnické osoby, která nebyla zřízena za účelem podnikání a vytváření zisků.

Klasifikace dle výše uvedeného legislativního dokumentu vypadá následovně:

- právně subjektivní zájmová sdružení právnických osob
- registrované církevní a náboženské skupiny,
- nadační fondy a nadace,
- obecně prospěšné společnosti,
- veřejné VŠ a výzkumné instituce,
- odborové organizace a občanská sdružení,
- politická hnutí a politické strany,
- obce, organizační složky státu a vyšší územní samosprávné celky,

- příspěvkové organizace,
- státní fondy
- další organizace, u kterých tak stanovuje zvláštní zákon. (Zákon č. 586/1992 Sb.)

Výše prezentovaný soupis NO definovaný zákonem o dani z příjmu v návaznosti na legislativní novelizaci již není platný, a zaveden byl nový pojem „veřejně prospěšný poplatník“. Zákon č. 586/1992 Sb., o dani z příjmu, v současnosti nespécifikuje organizace představující veřejně prospěšného poplatníka, specifikuje pouze to, která organizace jím dle §17 a) odst. 2 není. Jedná se konkrétně o:

- korporace obchodní
- Česká televize a rozhlas, Česká tisková kancelář,
- zdravotní pojišťovny,
- společenství vlastníků,
- profesní komora pro hájení podnikatelských zájmů členů,
- nadace, sloužící či přímo směřující k podpoře osob blízkých zakladateli. (Zákon č. 586/1992 Sb.)

Aktuální postavení neziskových organizací v českých podmínkách je definováno následovně: „NO jsou definovány jako organizace nevytvářející zisk určený k přerozdělení mezi vlastníky, správce popř. zakladatele. Zisk mají možnost vytvořit, ale mají povinnost jej investovat do rozvoje organizace a pro účely plnění jejího poslání.“(www.neziskovy.cz)

V období před vydáním nového občanského zákoníku se NO řídily specifickými právními normami, zejména *zákonem 83/1990 Sb., o sdružování občanů*, jež obsahoval úpravu vzniku a fungování občanských sdružení. Následně byl přijat *zákon 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech* a v roce 1997 vešel v platnost *zákon 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech*.

Současná situace neziskového sektoru je definována nově upraveným *zákonem 89/2012 Sb., občanský zákoník*, který pozměnil právní formy stávajících i nově vzniklých neziskových organizací v podmínkách České republiky.

Závěrečná část této podkapitoly je věnována definici **osob s duševním onemocněním**. Nejprve si objasníme základní pojmy a termíny objevující se ve stati tohoto textu. Opomenuty nebudou pochopitelně ani specifické potřeby této skupiny obyvatel stejně jako další témata související s problematikou duševních onemocnění.

Duševní onemocnění se navenek projevuje formou poruch prožívání a mezilidských vztahů. Jak již bylo uvedeno výše, duševní onemocnění jsou rozlišována podle WHO a Diagnostického a statistického manuálu duševních nemocí (DSM), vydávaným Americkou psychiatrickou asociací (APA). Hlavními skupinami jsou psychózy, poruchy osobnosti, nálad, organicky podmíněné poruchy a úzkostné poruchy. (Matoušek, 2008, s. 54). Chronickou duševní nemocí je podle APA označována ta, jež se po dobu více než 6 měsíců kontinuálně zhoršuje. (Matoušek, 2008, s. 54).

Dlouhodobě duševně nemocnými osobami jsou označovány ty, trpící duševním onemocněním nebo poruchou, negativně ovlivňující alespoň tři nebo více základních životních aspektů jedince. Podle Goldmana existují tyto aspekty: „*osobní hygiena a sebeobsluha, cíle, mezilidské vztahy, sociální transakce, učení, ekonomická soběstačnost, rekreace*“ (Goldman, dle Probstová in Matoušek, 2005, s. 136).

Specifické potřeby jedinců trpících závažným duševním onemocněním

Jedinci trpící závažnou formou psychického onemocnění nebo poruchy tvoří velmi různorodou skupinu, jelikož konkrétní psychiatrické poruchy, mají velmi heterogenní charakter. Můžeme sem začlenit jedince trpící některou z vážných afektivních poruch, různými formami organických poruch, poruchami aktivity, osobnosti, pozornosti, nebo různými kombinacemi výše uvedených poruch a onemocnění. Odlišnosti jednotlivců jsou pochopitelně velmi individuální, v závislosti na jejich věku, pohlaví, intenzitě onemocnění, jejím průběhu, a vlivech nemoci na běžný život daného jedince. I přes velké množství odlišných znaků mají takto nemocní lidé společného jmenovatele ve formě omezení běžného života a fungování. (Weeghel in Pěč, Probstová, 2009, s. 14-15).

K těmto omezením se poté přidávají i nepříznivé životní okolnosti a další sociální bariéry, jako je stigmatizace, nenaplněné sociální role atd. Je obvyklé, že tito jedinci mají kolem sebe i menší sociální síť, velmi často žijí osamocně, cítí tak menší sociální podporu než ostatní. Lidé s psychickými omezeními mají však stejná přání a představy o životě jako všichni ostatní, chtějí mít dobré vztahy, rodinu, práci, přátele a žít smysluplný život (Weeghel in Pěč, Probstová, 2009, s. 16).

„*Způsob péče o lidi se vážnými psychickými poruchami a jejich podpora musí navazovat na individuální životní cestu a uvažovat charakteristiky a úkoly životní fáze, v níž se konkrétní osoby momentálně nacházejí*“ (Weeghel in Pěč, Probstová, 2009, s. 16).

V průběhu posledních let dochází k ústupu používání pojmů, jako jsou „chronicky“ nebo „dlouhodobé duševní onemocnění“. Namísto nich se používá označení „závažné duševní onemocnění“ (Anthony in Pěč, Probstová, 2009, s. 97).

Höschl řadí mezi nejfrekventovanější duševní poruchy úzkostné poruchy a deprese. Průřezová prevalence deprese, což je informace o počtu lidí trpících v současné době tímto onemocněním, se pohybuje mezi třemi až čtyřmi procenty. U schizofrenie se průřezová prevalence pohybuje v intervalu půl až jedno a půl procenta. V českých podmínkách jsou poměrně časté případy závislosti na návykových látkách, nejčastěji pak na alkoholu. Dalším velmi frekventovaným onemocněním je demence, jež suvisí se stárnutím populace a prodlužováním střední délky života. (Höschl in Janíček, 2004, s. 154).

Specifické potřeby lidí trpících závažnou formou duševního onemocnění pramení zejména z potřeby profesionální pomoci a péče, aby mohlo být dosaženo stavu, kdy jsou schopni fungovat v rámci běžné společnosti a kontinuálně zlepšovat kvalitu svého života nezávisle na onemocnění. Identifikace nenaplněných potřeb v klientově životě hraje stěžejní roli. Tyto nenaplněné potřeby rozdělil Kroon do čtyř následujících oblastí:

1. Pomoc v rámci zvládnání hendikepu a jeho důsledků.
2. Podpora při úsilí o zotavení – patří sem například potřeba uspořádat si minulost, pomoci při plánování budoucnosti, získat sebedůvěru, pomoc zajištění soběstačnosti.
3. Podpora při budování sociálních vztahů a kontaktů.
4. Pomoc při hledání zaměstnání denního programu, vzdělání atd. (Kroon, podle Weeghel in Pěč, Probstová, 2009, s. 17).

Nezaměstnanost v řadách této cílové skupiny se v závislosti na míře onemocnění pohybuje v intervalu mezi 70-90%, což je závažné zejména u toho důvodu, že práce je jedním z nejpodstatnějších činitelů vedoucích k plnému zapojení jedince do života společnosti (Farbiaková, 2008, s. 77). Výše uvedené údaje však nejsou známkou toho, že by lidé s duševním onemocněním nechtěli nebo nemohli být zaměstnaní. Leff a Warner uvádějí, že 50-60% duševně nemocných osob je ochotno a schopno pracovat. (Leff, Warner in Farbiaková, 2008, s. 77).

Důsledky a formy stigmatizace lidí trpících duševním onemocněním

Pojem stigma má svůj původ v antickém Řecku, a poukazuje na neobvyklé znaky, označuje jkousi morální nedostatečnost nebo něco špatného a nežádoucího. (Hinterhuber in Ocisková, Praško, 2015, s. 11).

Goffman ve své teorii říká, že „*stigmatizovaný jedinec je často považován za někoho, kdo znamená něco méně než člověk.*“ (Goffman in Ocisková, Praško, 2015, s. 21). Stigmatizaci rozumí jako jev, při kterém je jednatel vylučován a odmítán majoritní společností, a dochází k diskriminaci. Stigmatizace osob trpících duševním onemocněním má přímou souvislost s představami společnosti o jejich slabosti nebo nebezpečnosti pro zbytek společnosti. (Goffman in Ocisková, Praško, 2015, s. 21-22).

Důsledky stigmatizace mají obecně velmi závažný charakter, způsobuje snížení kvality života stigmatizovaného, deprese, represi, stres, snížení už tak nízkého sebehodnocení a mnohdy i následnou nutnost opětovné hospitalizace. (Weeghel in Pěč, Probstová, 2009, s. 23).

Na základě stigmatizace dochází k exkluzi a diskriminaci nemocného v rámci vzdělávání, pracovních příležitostí, bydlení apod. Definiujeme tři složky stigmatu:

1. Znalostní problémy související s ignorací. Nízké povědomí veřejnosti o duševních onemocněních.
2. Postojové problémy a předsudky. Navenek se projevují formou negativních emocí, strachem, hněvem, nepřátelstvím apod. Společenské předsudky proti lidem trpícím duševním onemocněním mají souvislost zejména se strachem z projevů agresivního nebo ohrožujícího chování nemocného.
3. Diskriminace (Ocisková, Praško, 2015, s. 25-26).

V rámci stigmatizace pacientů trpících psychickou poruchou laická veřejnost mnohdy kvůli neznalosti nerozlišuje specifické kategorie jednotlivých poruch. Mnohdy pouze výhradně na základě toho, že se člověk léčil v psychiatrické nemocnici, veřejnost předpokládá jeho nezodpovědné, nebezpečné, nekontrolovatelné, a agresivní projevy. V případě očekávání tohoto negativního chování, dochází automaticky u veřejnosti k proměně chování vzhledem k nemocnému. Společnost si udržuje větší míru odstupu, jež často vede až k exkluzi osoby trpící duševním onemocněním ze společenského života. (Janík in Ocisková, Praško, 2015, s. 28).

Jedinci trpící některou z forem duševního onemocnění bývají často diskriminováni v rámci dosahování veřejných zdrojů, zejména v oblasti zaměstnanosti a pracovní činnosti. Tento typ diskriminace pak ovlivňuje celý budoucí život nemocného, který se neustále propadá níže v rámci společenského žebříčku, čímž opakovaně dochází k podpoře bujení jeho nemoci. Duševně nemocné jednotlivce diskriminuje i zdravotnický systém v případě, že se u nich objeví jiný typ zdravotního problému. Stigmatizace je totiž v očích lékaře činí méně důvěryhodnými, bývají podezříváni ze simulace apod. (Höschl in Janíček, 2004, s. 161).

Jednotlivec trpící některou z forem duševního onemocnění k ní často nezaujímá realistický postoj, považuje ji za problém přechodného charakteru, nepřijímá ji, a už vůbec si nepřipouští, že by jej mohla provázet po celý jeho budoucí život. (Křivohlavý in Ocisková, Praško, 2015, s. 35). Přijetí konkrétní diagnózy je pro nemocného velmi závažným a těžkým krokem, jelikož je mu tím omezena jeho osobní svoboda, a je nucen přijmout omezení z diagnózy plynoucí. Nezřídka dochází k situacím, kdy je jedinec nucen zásadním způsobem změnit svůj způsob života. (Ocisková, Praško, 2015, s. 35-36).

2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SOCIÁLNÍ PEDAGOG JAKO PŘÍSLUŠNÍCI POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ V NO DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním je součástí intervencí, které mohou mít různý rozsah a různé cíle. Zejména osoby s psychickými problémy potřebuje od pracovníka cílenou pomoc, proto je důležité, aby byli pracovníci, kteří s těmito osobami pracují velmi dobře proškoleni a měli aktuální informace nejen z oblasti sociálního zabezpečení a práva, ale také dostatečné informace o tom, co duševní nemoc obnáší. Většina pracovníků by měla projít kurzem psychiatrického minima, díky kterému získají informace jak o duševních poruchách, tak o jejich příčinách, léčbě a lécích. Kvalifikovaný pracovník je v zařízeních součástí multidisciplinárního týmu, kde je součástí psycholog a psychiatr. Týmová spolupráce patří k hlavním principům moderní psychiatrické péče. Rozvoj moderní psychiatrické rehabilitace se datuje po druhé světové válce. Významnými impulzy jejího rozvoje byly:

- a) poválečné programy pracovní rehabilitace
- b) objev psychofarmak
- c) boj za lidská práva
- d) hnutí deinstitutionalizace, rozvoj komunitní péče a rozmach svépomocných skupin. (*Sociální práce v praxi*)

Například v USA se objevuje první specializace v sociální práci s psychiatrickým zaměřením na počátku 20. století. Na rozdíl od USA se největší vývoj v ČR datuje po roce 1989, kdy začala vznikat různá zařízení i mimo nemocniční areály. Nově vznikající služby jsou součástí nemocničních léčeben, svépomocné skupiny nebo služby zřizovány neziskovými organizacemi či charitou. (BOUČEK, 2002)

Práce s lidmi s duševním onemocněním je založená na dobré spolupráci všech členů z týmu. Pracovníci však nepracují jen s jedinci, ale velmi často s rodinami, neboť rodiny jsou důležitým mezičlánkem. Sociální pracovník může ovlivnit prožívání a chování rodinných příslušníků, neboť jim pomáhá nahlédnout na nemoc i z jiných úhlů pohledu.

„Práce v pomáhajících profesích zaznamenala v poslední době značnou profesionalizaci způsobenou příchodem mladých odborníků vzdělaných v příslušných

oborech. Do budoucna vzniká silná potřeba vytvoření systému permanentního vzdělávání pracovníků, a to v souladu s připravovanými reformami. Stát by měl pracovníkům poskytujícím podporu a pomoc těm, kteří se nemohou spolehnout na solidaritu rodiny nebo komunity, ve které žijí, umožňovat přístup k odpovídajícímu vzdělávání a tím současně garantovat uživatelům sociálního systému odbornou službu (Vávrová, 2003, s. 31).“

2.1. Sociální pracovník a jeho možnosti uplatnění

Jednou se každý z nás může dostat do situace, kdy si neví rady, a přemýšlí, na koho by se mohl obrátit, komu by se mohl svěřit, kdo by mu mohl pomoci problém vyřešit. Proto se čím dál více setkáváme s tím, že se velké množství organizací snaží rozšířit své pole působnosti a vytvořit tak jakousi pomyslnou „sít“ sociálních služeb. Sociální pracovník pomáhá vytvářením příznivých společenských podmínek klientům dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo tuto ztracenou způsobilost získat zpět.

Van der Laan uvádí: „Nic není pro klienta více matoucí a ohrožující než nejasná identita sociálních pracovníků.“ (LAAN, 1998, s. 10)

Sociální pracovník má poměrně široké pracovní uplatnění, náplň práce sociálního pracovníka se odvíjí od toho, na jaké pracovní pozici pracuje. Práce sociálních pracovníků se řídí dle zákona o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozeznává několik typů pracovníků vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách. Sociální pracovník podle § 109 tohoto zákona vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu, řeší sociálně-právní problémy v zařízeních poskytující služby sociální péče, poskytuje sociálně-právní poradenství, analytickou, metodickou koncepční činnost a krizovou pomoc, a také koordinuje poskytování sociálních služeb. Kvalifikaci sociálního pracovníka upravuje také zákon č. 108/2006 Sb., dle kterého je za kvalifikovaného sociálního pracovníka považován absolvent, který úspěšně ukončí vysokou nebo vyšší odbornou školu v akreditovaném oboru sociální práce, sociální pedagogika, popřípadě sociální a humanitární práce. Co se týká vysokých škol, studium může být uskutečněné v bakalářském, magisterském a doktorském studijním programu. Samozřejmě je důležité vědět, že absolvováním vysoké školy studium nekončí. Zejména u sociálních pracovníků je důležitý zájem o další vzdělávání, neboť jedině takto může být sociální pracovník dostatečně kvalifikovaný a informovaný o aktuálním dění a může tak předávat

svým klientům přesné informace. Dle zákona o sociálních službách by měl také každý sociální pracovník splnit během jednoho roku vzdělávání v minimální délce 24 hodin. Nejen vzdělávání, ale i trestní bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost je podmínkou pro vykonání práce sociálního pracovníka.

Sociální pracovník musí také splňovat osobnostní předpoklady. Jedním z hlavních předpokladů pro výkon práce je empatie pracovníka. Pracovník by se měl umět vcítit do situace druhých, protože velmi často pracuje s různými lidmi, kteří se mohou nacházet v různých obtížných životních situacích. Schopností a dovedností které by měl sociální pracovník mít je mnoho.

Například Gulová (2011, str. 35-36) považuje za důležitou empatii a profesionalitu, která se získává dlouholetou praxí. *„Přirozeně je důležité vzdělání, ale spíše na úrovni tvořivosti a kultivace. Čím jsou problémy společnosti komplikovanější, tím je kladen vyšší nárok na kvalitu odborné přípravy. Sociální pracovník by měl být důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání a hluboké empatie. Klient musí cítit vřelost a zaujetí případem.“* Pokud se jedná o sociálního pracovníka, který pracuje s lidmi s psychickými problémy, je jeho empatie jednou z nejdůležitějších schopností, protože právě lidé s psychickými problémy jsou často až extrémně citliví a pochopení je pro ně jedna z nejdůležitějších vlastností, které na pracovnících ocení.

„Sociální pracovník může s lidmi s duševním onemocněním pracovat v institucích (psychiatrická léčebna, psychiatrické oddělení nemocnice, psychiatrický domov seniorů, nespécializované zařízení – v Čechách také ústav sociální péče pro mentálně postižené i běžný domov seniorů), v léčebných komunitách, dále v komunitních zařízeních (krizová centra, denní sanatoria, centra denních aktivit, zařízení podpory práce a bydlení, týmy řízení případu) nebo jsou duševně nemocní jeho klienty v jiných službách poskytovaných obcí, případně jinými organizacemi.“ (MATOUŠEK, 2005, s. 135)

Dle Musila (2008) existují tři odlišná pojetí role sociálního pracovníka nebo pracovnice, a to konkrétně pojetí filantropické, administrativní a profesní. V rámci administrativního pojetí hraje sociální pracovník či pracovnice roli úředníka, jež vyřizuje stabilní soubor rozhodnutí a žádostí na základě dopředu definovaného postupu. Z pohledu profesního pojetí má sociální pracovník představovat specialistu zaměřeného na vytvoření komplexního úsudku o individuálně specifických a heterogenních okolnostech, jež

klientovi brání v realizaci interakce s jeho sociálním okolím. Filantropické pojetí pak chápe sociálního pracovníka jako člověka poskytujícího klientovi to, co aktuálně potřebuje, k čemuž jej vedou vlastní prožitky a osobní úsudky. (Musil, 2008).

Časopis Sociální revue (2005) prezentuje definici mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW), která sociálního pracovníka charakterizuje jako agenta změny v rámci společnosti a života osob, rodin a celých společenství, kterým slouží. Sociální práci pak označuje za vzájemně provázaný systém teoretických a praktických hodnot.

V rámci aktuálně probíhající diskuze odborné veřejnosti nad návrhem věcného záměru profesního zákona, který si jako jeden z cílů položil specifické vymezení profese sociálního pracovníka Musil (2013) upozorňuje, že sloučení výkonu profese sociálního pracovníka s poskytováním sociálních služeb a administrací sociálních dávek vede k omezením na dostupnosti a kvalitě odborné pomoci občanům, jejichž problémy se váží k interakcím mezi nimi a jejich bezprostředním sociálním okolím. Doporučení vědecké rady MPSV podpořilo dopracování návrhu tohoto legislativního dokumentu a rovněž upozornilo na případná rizika, která se mohou objevit. (Musil, 2013).

Tomeš (2013) ve svém textu uvádí, že si v dnešní době nemůžeme vystačit se zastaralými definicemi sociálního pracovníka, jelikož je sociální práce problematikou velmi pestrá a rozmanitá, uplatňující postupy vedoucí k sociálnímu začleňování a podporující osoby, jež se ocitly v situaci sociálního vyloučení. Sociální pracovníci se podílejí na uskutečňování interakcí lidí a jejich sociálního prostředí. (Valová, Janebová, 2015). Aktivně realizují pomoc klientům v rámci realizace sociální kontroly a významně se podílejí na procesu společenské změny.

2.2. Osobnostní předpoklady a vzdělání sociálního pracovníka

Výkladový slovník definuje vzdělání jako úroveň, dosažená jednotlivcem v rámci vzdělávání ve školském systému. Jedná se o úroveň, jež neustále prochází procesy prohlubování, obnovování, rozšiřování a obohacování. (Palán, 2002). Každý sociální pracovník má povinnost disponovat odbornou kvalifikací minimálně v rámci tříletého pomaturitního studia na vyšší odborné škole popřípadě v rámci bakalářského nebo magisterského studijního programu na vysoké škole podle minimálního standardu vzdělání, vytvořeného asociací vzdělavatelů v sociální práci (Minimální standard vzdělání, 2014, online). V závislosti na výše formulovaném standardu by absolventi sociální práce

měli disponovat teoretickou vybaveností v rámci několika vědních disciplín, stejně jako praktickou znalostí praxe a supervize. (Elichová, Sýkorová, 2015).

Zákon o sociálních službách o požadavku na odborné vzdělání sociálních pracovníků a pracovníc hovoří ve svém v § 110 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., kde konkrétně říká:

„Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka se rozumí

- *Vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného dle zvláštního právního předpisu 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*
- *Vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku...“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 110).*

Funkci sociálního pracovníka tedy smí zastávat rovněž osoba disponující akreditovaným vzdělávacím kurzem anebo rozsáhlou praxí ve výkonu povolání sociálního pracovníka. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 110).

Jednotlivé činnosti, u nichž je bezpodmínečně nutné absolvovat odborné vzdělání na VOŠ nebo VŠ vyjmenovává Matoušek (2005). Jsou to konkrétně: sociálně správní činnosti, sociální diagnostika, poradenství, zastupování, depistážní činnost, terapie, sociálně právní poradenství, sociální pomoc, sociální prevenci a sociálně právní ochranu, provádění sociálních analýz, teamleading, koncepční činnosti a sociální plánování.

Rovněž Tomeš (2013) zdůrazňuje, že v rámci sociální práce kromě asistenční a terénní práce n významu nabývá důležitost mediace, supervizí, poradenské činnosti, řízení sociálních procesů a celé řady dalších činností vysoce odborného charakteru,, u kterých je nutné disponovat některou formou vysokoškolského titulu.

Proces vzdělávání je dlouhodobým nepřetržitým procesem, který má za následek zvýšení míry dosavadních schopností a dovedností a vede k rozvoji postojů i znalostí. (Armstrong, 2007). Učení je celoživotním procesem, a proto sociální pracovníci nejsou výjimkou a musejí se rovněž kontinuálně učit. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních

službách, § 111, ji dává za povinnost v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok absolvovat akreditovanou vzdělávací činnost v rámci obnovy, upevnění a doplnění osobních kvalifikačních předpokladů.

Vyjma znalostí odborného charakteru je k výkonu profese sociálního pracovníka nutná přítomnost konkrétních osobnostních předpokladů. Dle Matouška (2003) by v rámci svých dovedností a předpokladů měl každý sociální pracovník být zdatný a inteligentní, důvěryhodný, diskrétní, spolehlivý, chápatelivý, komunikativní, empatický, emočně inteligentní a měl by být schopen zúčastněného naslouchání.

Soubor praktických dovedností, jimiž by měl každý sociální pracovník disponovat, zase vyjmenovala Havrdová (1999), která říká, že by každý sociální pracovník měl být schopen rozvoje účinné komunikace, orientace a plánování následujícího postupu, podporovat klienta a pomáhat mu k soběstačnosti, poskytovat služby a zasahovat ve prospěch klienta, odborně růst a aktivně přispívat k práci organizace. Zejména ochota k odbornému a dalšímu vzdělávání je u každého sociálního pracovníka podstatnou a hodnotnou vlastností, signalizující stabilní profesní identitu a přítomnost osobní iniciativy a snahy k odvedení práce kvalitním způsobem. (Elichová, Sýkorová, 2015).

Neodmyslitelnou součástí kontinuálního profesního vzdělávání a rozvoje, stejně jako stěžejním způsobem podpory každého sociálního pracovníka je realizace supervize v rámci organizace. Supervize dává každému sociálnímu pracovníkovi možnost probrat případné potíže ze zaměstnání nebo i osobního života s erudovaným a nezúčastněným odborníkem. (Hawkins, Shohet, 2004).

Mimo odborné vzdělání je k výkonu profese sociálního pracovníka nebo pracovnice velmi podstatným činitelem jeho osobnost a morální hodnoty. Každý sociální pracovník nebo pracovnice v rámci svého zaměstnání mají nepřetržitou povinnost rozhodování mezi nejrůznějšími možnostmi. Nečasová (2001) říká, že k usnadnění tohoto rozhodování silnou měrou přispívá znalost etického kodexu, stěžejních profesních hodnot, morálních hodnot a zejména znalost vlastní osobnosti.

2.3. Sociální pracovník a možnosti jeho profesního uplatnění

Jednou ze základních lidských potřeb je seberealizace a kvalitní uplatnění v rámci trhu práce. Potůček (1995) uvádí, že pracovní postavení následně definuje ekonomický a v návaznosti na to i sociální status jedince a jeho rodinných příslušníků.

Na rozdíl od něj Bakule (2014) definuje zaměstnatelnost jako jakousi formu adaptace pracovní síly na aktuální potřebu trhu práce a její následné schopnosti k zvládnutí pracovních nároků a schopnosti k aktivnímu udržení se v pracovním procesu po co nejdelší časový úsek. Kuchař (2007) pak prezentuje odlišnou definici, která říká, že zaměstnatelnost je schopností jednotlivce k nalezení takového pracovního uplatnění, jež je v souladu s jeho osobnostními charakteristikami, stejně jako s aktuálními požadavky v oblasti pracovního trhu.

Výkladový slovník lidské zdroje definuje jakožto: „*Souhrn společensky užitečných činností realizovatelných na trhu práce a vykonávaných speciálně připravenými pracovníky*“. (Palán, 2002, s. 162). Studenti se v rámci průběhu vzdělávacího procesu kontinuálně chystají k výkonu profese sociálního pracovníka. Moderní společnost chápe profesi jako určující faktor ve vztahu k sociálnímu statusu konkrétního jednotlivce. (Hartl, Hartlová, 2000).

Profese je definována Pauknerovou a kolektivem (2012) ve smyslu určitého specifického úseku a druhu pracovní činnosti, jež vyžaduje speciální způsob přípravy a obsahuje specifický soubor potřebných dovedností, znalostí a specializovaných aktivit. V rámci profese bývají obvykle konkrétně definovány požadavky na úroveň vzdělání a délku praxe v oboru. (Pauknerová a kol., 2012). Schopnost profesního uplatnění sociálních pracovníků lze pojmout jako míru jejich připravenosti k přijetí budoucího pracovního místa v oboru sociální práce a splňovat jeho požadavky. (Bakule, 2014). Na rozdíl od uplatnění pak zaměstnatelnost vyjadřuje schopnost jednotlivce participovat v rámci trhu práce. (Říhová, Matoušková, 2013). Význam profesního uplatnění tkví v uplatnění v oboru, a na konkrétní pracovní pozici, jež mají odpovídající charakter ve vztahu ke kvalifikaci a úrovni vzdělání konkrétního jedince.

Profesní uplatnění sociálních pracovníků v sobě pojímá i § 109 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Konkrétní kvalifikační požadavky na profesi sociálního pracovníka zákon však formuluje velmi obecným způsobem, jelikož sociální práce nebývá realizována výhradně v oblasti sociální služby. (Elichová, Sýkorová, 2015). Jako sociální pracovník může člověk nalézt uplatnění například v oblasti veřejné správy, zdravotnictví, školství, apod. (Valová, Janebová, 2015).

Matouška (2003) vyjmenovává možnosti profesního uplatnění sociálních pracovníků na profesionálních pozicích v oblasti případových prací a jejich vedení, v oblasti poradenské, mediační, při krizové intervenci, v rámci skupinové práce, streetworku, sociálně-právní ochrany dětí, práci s rodinou a dětmi, v oblasti komunitní práce, při aplikaci videotréninku interakcí, při zvládnutí katastrofických událostí a hromadných neštěstí a mnoho dalšího. Sociální pracovník má také možnost tvorby supervizních, konzultačních nebo řídicích koncepcí. (Matoušek, 2003).

Další možnosti uplatnění sociálního pracovníka je možné se nalézt na internetových stránkách Informačního systému o uplatnění absolventů škol na trhu práce ISA+ (2012, online). Tento web inzeruje uplatnění absolventa v oboru sociální práce v rámci státního i nestátního sektoru, v oblasti sociálních služeb, na obecních i městských úradech, na úřadu správy důchodového zabezpečení, v rámci domovů pro seniory, v pečovatelských službách, krizových centrech, ústavní péči a mnoho jiného.

Co se týče institucí, u nichž je pro sociálního pracovníka možné najít pracovní uplatnění, můžeme vyjmenovat tyto: veřejnoprávní instituce celostátní nebo místní správy v rámci soustavy MPSV, MV, nebo MŠMT a MS dále pak soukromé neziskové organizace, obecně prospěšné společnosti, občanská sdružení, církevní, nadační a další NNO. (Profil a možnosti uplatnění, 2012, online).

Doprovodný text pracovního dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (2014, online) definuje konkrétní možnosti profesního uplatnění pro sociální pracovníky v rámci rezortů jednotlivých ministerstev. Sociální pracovníci mají možnost působit v rámci rezortu Ministerstva vnitra jakožto sociální pracovník specialista pro Správu uprchlických zařízení nebo v oblasti azylových zařízení a správní rady rezortu Ministerstva školství a mládeže a tělovýchovy na pozici sociálního pracovníka speciální školy nebo školském poradenském zařízení nebo v zařízeních ústavní výchovy nebo ochranné výchovy. Rezort Ministerstva spravedlnosti nabízí uplatnění na pozici sociálního pracovníka, úředníka nebo asistenta Probační a mediační služby. Rezort Ministerstva zdravotnictví pak poskytuje uplatnění na pozici sestry pro sociální služby, resocializačního pracovníka v psychiatrické nemocnici a rezort Ministerstva práce a sociálních věcí inzeruje pracovní pozici specialisty dávek státní sociální podpory, sociálního pracovníka v oblasti dávek sociální péče, v oboru Sociálně-právní ochrany dětí jako terénního sociálního pracovníka, sociálního pracovníka pro náhradní rodinnou péči nebo specialisty na problematiku syndromu CAN, kurátora pro děti

a mládež nebo sociálního terapeuta. V oboru politiky zaměstnanosti pak sociální pracovník nebo pracovnice může působit na pozici zprostředkovatele nebo poradce. (Návrh věcného záměru profesního zákona, 2014, online).

2.4. Sociální pedagog a možnosti jeho pracovního uplatnění

Úvodem této podkapitoly považujeme za vhodné zdůraznit, že veřejné mínění o profesním uplatnění sociálního pedagoga je vesměs propojeno s oblastí vzdělávání a školství, zejména pak výchovatelskou činností. Tato představa je však chybná. Sociální pedagog má možnost uplatnění v rámci mnoha dalších oborů.

Profesní náplň činnosti sociálního pedagoga je náročnou a velmi složitou disciplínou. V podmínkách České republiky je možné se setkat se velmi špatným finančním ohodnocením pracovní činnosti sociálních pedagogů, což poměrně široké spektrum potenciálních studentů nebo uchazečů o zaměstnání od specializace na tento obor odrazuje. Česká republika má k edukaci sociálních pedagogů vyhrazeno studium oboru specializace v pedagogice-sociální pedagogika, jež se objevuje v oborové nabídce čím dál vyššího počtu vysokých škol. Jednotlivé vysoké školy pak nabízejí odlišnou skladbu souboru vyučovaných předmětů, čímž je zajištěno poměrně široké uplatnění pro jejich absolventy. Konkrétní studijní obory, jsou nabízeny jak v jednooborové formě, tak i ve formě kombinované, v denním i distančním studiu.

Je možné vymezit soubor tří základních kompetenčních oblastí, kterými jsou:

- Pedagogické kompetence – jež jsou vymezeny výchovně vzdělávacími cíli,
- Odborné kompetence – jež jsou vymezeny obsahovou připraveností pedagogů,
- Sociální kompetence- jež jsou vymezeny společensko-kulturními a společensko-politickými poměry. K těmto kompetencím odborným se váže způsobilost obecně osobnostní (míra sociability, sebekontroly, kladné sociální ladění, míra empatie a míra kreativity). (Kraus, 2008, s. 152).

Profese sociálního pedagoga je spolu s dalšími profesemi řazena do množiny takzvaných pomáhajících profesí. Nejširší spektrum možností uplatnění sociálního pedagoga je oblast sociální práce. V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách patří do odborné způsobilosti sociálního pracovníka vyjma jiného i vzdělání v oboru sociální pedagogika. Absolvent tohoto oboru má pak možnost působit v oblasti sociálního poradenství, služeb sociální péče nebo sociálně preventivních služeb. Pokud

bychom chtěli vyjmenovat konkrétní typy zařízení, může se pak jednat například o nízkoprahová zařízení, krizová centra, domovy pro seniory, nebo intervenční centra.

Sociální pedagog je Klímou (In Kraus, 2008, s. 198) definován jakožto „specializovaný odborník prakticky, koncepčně i teoreticky vybaven k záměrnému působení na osoby a sociální skupiny zejména tam, kde životní způsob a praxe konkrétních jedinců nebo sociálních skupin nese znaky destruktivního a nekreativního způsobu uspokojování potřeb a utváření osobní identity“. Kraus (2008, s. 199) Pro doplnění Klíma dále prezentuje soupis konkrétních pracovních činností sociálního pedagoga, jež jsou v obecné rovině charakterizovány následovně:

1. pedagogické působení v rámci volného času (hodnotné volnočasové aktivity),
2. poradenství vykonávané na základě sociální analýzy a diagnostiky konkrétního problému a životní situace jednotlivce nebo skupiny jednotlivců,
3. resocializační a reedukační činnost a terénní práce (screening, depistážní činnost).

Potřebné kompetence potřebné k výše uvedeným činnostem nám pak doplňuje Dvořáček (2008, s. 16), který říká, že každý sociální pedagog by měl disponovat „schopnostmi, jež jsou u současných profesí považovány za hodnotnější, než míra vlastností samotných. Jedná se konkrétně o výchovu, sebevzdělávání, sebevýchovu, schopnost realizovat vzdělávací činnost, převýchovnou činnost, poradenskou činnost, preventivní činnost, intervenční činnost a aplikaci manažerských kompetencí“. Dle Krause (2008) však jsou výše uvedené schopnosti tyto kompetence blíže rozděleny do několika oblastí. Za prvé jsou to odborné znalosti společensko-vědního charakteru, kam řadíme jak ty obecné, jako je psychologie, filosofie, sociologie, obecná pedagogika, didaktika aj, tak i znalosti speciálního charakteru, kterými rozumíme oblast sociální pedagogiky, pedagogiky volného času nebo komunikační teorie. Další oblastí jsou kompetence k realizaci sociální komunikace, a schopnost efektivního využití metod sociálně-výchovné činnosti. Poslední skupina je tvořena kompetencemi k asertivnímu řešení vzniklých problémů, nebo schopnost vedení odborné dokumentace a projektové činnosti.

V následujícím textu si konkrétně představíme paletu možností praktického uplatnění absolventa oboru sociální pedagogika. Vyjma pozic vychovatele školní družiny nebo sociálního pedagoga v rámci školského zařízení se nabízejí pracovní místa v oblasti volnočasových aktivit. V této oblasti působení jsou pak zařazena veškerá centra volného

času nabízející svým klientům nepřeborné množství zájmových aktivit pro všechny věkové kategorie. Je možné nalézt i střediska se specifickým zaměřením, jakým je například SVČ Lužánky v Brně a jeho četné pobočky. Centra se mohou vyznačovat například zaměřením na dramatickou, environmentální, ekologickou, biologickou nebo náboženskou tematiku. V našich podmínkách jsou to například salesiánská centra navazující na pedagogiku italského řeholníka Dona Boska, sdružující děti z věřících rodin. V rámci pedagogiky volného času považujeme za důležité zmínit i domovy mládeže a internáty fungující při středních školách, dětské domovy, dětské domovy se školou nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, jež tvoří velmi specifickou skupinu. V ČR jako ZDVOP fungují zejména Klokánky, jež náleží ke struktuře poboček Fondu ohrožených dětí. Klokánky jsou zařízení rodinného typu, ve kterých fungují vychovatelé v rolích „tet a strýců“ a snaží se suplovat formát tradiční rodiny v umělých podmínkách, podobně jako tomu bývá v dětských domovech, nebo dětských domovech se školou. (Gulová, In Němec, 2002)

V předchozím odstavci již byla lehce zmíněna další široká oblast, v níž má možnost se sociální pedagog prakticky uplatnit. Jedná se o nejrůznější poradny pro rodiny s dětmi, ústavy sociální péče, domovy pro seniory, ve kterých je možno zastávat pozici např. Ergoterapeuta. Specifické ohrožené skupiny, jako jsou například ženy v tísní, nebo azylové domy jsou další organizací, v níž je pro sociálního pedagoga možno nalézt pracovní místo. Preventivní oblast v souvislosti s volnočasovou pedagogikou rovněž dává prostor k uplatnění sociálního pedagoga, a to v institucích jako jsou nízkoprahová centra nebo centra pro drogově závislé. Příležitost lze nalézt i v rámci realizace preventivních programů realizovaných na základních a středních školách. (Gulová, In Němec, 2002)

Ve školním prostředí školy se v rámci praktického uplatnění sociálního pedagoga lze inspirovat v sousedním Německu, kde je v rámci každého školského zařízení realizován institut školního sociálního pracovníka. Dle Hopfa (2001) jsou definovány tři základní pilíře školní sociální práce. Jedná se o práci v průběhu vyučování formou spolupráce s učiteli, dále činnosti realizované mimo vyučování a v rámci volného času, a nakonec jsou to volnočasové aktivity. Hlavním úkolem školní sociální práce je prevence vzniku odchylek od žádoucího chování u žáků, rozvoj sociálních kompetencí žáků a funkce zprostředkovatele a komunikátora mezi mimoškolní prací, volnočasovými aktivitami a aktivitami realizovanými ve školním prostředí. Náplň práce školního sociálního pracovníka by dále měla být úzká kooperace s učiteli. Důležitou roli hraje

vzájemná doplňková funkce mezi oblastí vzdělávací a výchovnou, kdy oblast vzdělávací má na starost učitel, a výchovnou oblast pak sociální pedagog. Autor dále doplňuje že by v žádném případě neměli sociální pracovníci ve školách být omezováni na úlohu pomocného učitele, například při dozorech na chodbách v rámci přestávek apod, ale měli by se odborně profilovat v rámci vlastního oboru prostřednictvím konkrétně specifikovaných úkolů. (Hopf, 2001, s. 20)

V současné společnosti je přítomna celá řada důvodů, díky kterým sociální pedagogika nabývá na své důležitosti a aktuálnosti. Trefným způsobem to komentuje Kraus (2008, s. 118) pomocí výroku: „...škola (a spolu s ní celá řada dalších výchovných zařízení) se ocitla v obtížné ekonomické, právní a provozní situaci. Existuje zde současná celková decentralizace, celková transformace v ekonomice společnosti a systému financování, vzniká konkurenční prostředí, uplatňují se personální proměny, a demografické změny v rámci naší nejmladší populace. Škola mnohdy nedisponuje dostatkem informací o žákovi a často o něj nejeví ani nutný zájem. Řada učitelů a výchovných poradců tak postrádá komplexní obraz o dětech a o mladých lidech, jež vychovávají. Stejně tak nemají ani odpovídající znalosti o rodině a prostředí, v němž se děti pohybují. Obvykle chybí také schopnost efektivně komunikovat. I z toho důvodu by bylo žádoucí, aby na školách pracoval profesionální, kterým sociální pedagog bezpochyby je.“ Důvod absence komplexního pohledu na žáka, jak bylo uvedeno výše, může mít svůj původ kromě neefektivního komunikačního procesu rovněž v problematice časové vytíženosti pedagogů. V návaznosti na naplněné úvazky často učitelé nedisponují žádnou motivací k trávení svého volného času zjišťováním podrobností o životě jednotlivých dětí. Výchovný poradce či školní psycholog, je-li na škole přítomen, nemá šanci v rámci svého úvazku možnost ke zjištění takového množství informací o každém z žáků bez kooperace s třídním učitelem.

Dle Bakošové (In Dvořáček, 2008) má sociální pedagog ve školském zařízení pracovat s pedagogy i žáky, kdy by měl možnost zabývat se jejich začleněním do konkrétního kolektivu, napomáhat rozvoji jejich sociální komunikace, zabývat se rodinnými problémy, podporou zdravého životního stylu a řešit problematiku záškoláctví, šikany, závislostního chování a jiných témat. Bakošová konstruovala program o deseti bodech, dle něhož by činnost sociálního pedagoga ve škole měla fungovat (In Kraus, 2008, s. 115):

1. Zajištění solidarity žákům, jež se v rámci školy ocitli na pokraji pozornosti

2. Podpora autority učitele.
3. Posílení demokracie na škole i ve třídě.
4. Zajištění ochrany před masmediálním násilím.
5. Zajištění školního dozoru.
6. Práce s agresory.
7. Práce s oběťmi násilí a šikany.
8. Analýza případů šikany v rámci třídy.
9. Koordinace a řízení práce s rodiči.
10. Koordinace a řízení kooperace s policií, lékaři, sociálními psychology aj.

Dle Krause (2008, s. 115 – 116) by náplň činnosti sociálního pedagoga měla být doplněna následovně: *„Činnost sociálního pedagoga by se měla vyznačovat empatií, nasloucháním, pochopením problémů, autentickým vystupováním, schopností navodit důvěrnou atmosféru a zbavit tak klienta strachu při svěřování se. Takový pedagog nesmí moralizovat a mentorovat, ale měl by podporovat dobré stránky osobnosti a prostřednictvím pozitivní motivace pomáhat žákovi zvládat školních povinností. Každopádně by měl prostřednictvím svých postojů a jednání žáky jednoznačně přesvědčit, že není učitelem, protože v opačném případě by ho mohli a priori vnímat jako autoritativní osobu.“* Závěrem této citace zmíněná schopnost úzce souvisí s osobnostními kompetencemi a vlastnostmi sociálního pedagoga jako člověka, které jsme si definovali v předchozích kapitolách. V návaznosti na výše uvedené lze konstatovat, že v podmínkách českého školství nadále převládá autoritativní forma výuky a vztahu učitel – žák, bude popisovaný přátelský vztah s žáky obtížné realizovat. Zdůrazňuje se nám zde tedy již výše zmiňovaná stěžejní role osobnostních charakteristik konkrétního sociálního pedagoga v souvislosti s budováním vztahu s žáky v rámci školského zařízení.

V následující pasáži si představíme některé z dalších konkrétních možností uplatnění sociálního pedagoga v rámci celé společnosti:

a) rezort školství, mládeže a tělovýchovy:

- školní kluby, družiny, domovy mládeže,
- dětské domovy,
- domy dětí a mládeže, střediska volného času,

- instituce ochranné výchovy, instituce výchovného poradenství (včetně výchovného poradce ve školách),
- systémy preventivně výchovné péče (krizová centra, střediska pro mládež),

b) rezort spravedlnosti:

- oblast penitenciární a postpenitenciární péče (vychovatelé v nápravných zařízeních, věznicích, institut probačního pracovníka),

c) rezort zdravotnictví:

- psychiatrické léčebny,
- rehabilitační instituce,

d) rezort sociálních věcí:

- sociální asistenti,
- kontaktní centra (protidrogová apod.),
- sociální kurátoři pro mládež,
- instituce sociálně výchovné péče o seniory,
- ústavy sociální péče, d) rezort vnitra:
- utečenecké tábory,
- nápravná zařízení.

V uvedeném přehledu jsou instituce, které s pracovníky daného typu počítají, u jiných je třeba jejich uplatnění v rámci nomenklatury profesí zakotvit (Kraus; Poláčková, 2001, s. 23).

Existuje celá řada přístupů, technik a metod, které má sociální pedagog v rámci své praxe možnost používat. Tyto je vhodné volit v návaznosti na prostředí, ve kterém se nachází a ve kterém s konkrétní cílovou skupinou pracuje, vždy se však snaží volit postupy co nejvhodnější. Jinou skladbu metod a postupů bude pochopitelně volit sociální pedagog v prostředí domova pro děti a mládež, odlišné pak budou zvolené metody pedagogem centra pro volný čas. V rámci působení sociálního pedagoga v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s. jsme se rozhodli analyzovat následující metody.

Zážitková pedagogika, jinými slovy označovaná rovněž jako pedagogika zážitku je v současnosti velmi oblíbeným pedagogickým směrem, využívaným v nejrůznějších souvislostech. Může být užit v komerční sféře, například firmami, jež se specializují na teambuildingové aktivity, a aktivity podobného charakteru, stejně jako ve sféře volnočasových organizací, jež realizují činnost s mládeží a dětmi. Mezi takové volnočasové organizace můžeme zařadit například Skauty, Hnutí Brontosaurus nebo střediska volného času, u kterých je možné velmi často nalézt zážitkovou pedagogiku zapracovanou do konkrétních programů.

Zážitková pedagogika je přístupem, jenž využívá zážitek, kterým je dle Hartla (1993, s. 240) „každý duševní jev, který jedinec prožívá (vnímání, myšlení, představivost); vždy vnitřní, subjektivní, citově provázaný; zdroj osobní zkušenosti, hromadí se celý život a skládá jedinečné duševní bohatství každého člověka“. Velký vliv na to, že se jedinec učí prostřednictvím zkušenosti, mají zážitky spojené s emocemi. Cílem zážitkové pedagogiky je rozvoj člověka a jeho osobnosti prostřednictvím zážitku. K zážitkům uvádějí M. Vážanský a V. Smékal (1995, s. 137) následující: *„Všechny záměrným způsobem instalované a plánované zážitky se vyznačují pochopením konkrétních prvků prožívaných situací, aktivizací a zpracováním podnětů a citů, přenosem vjemu do paměti a silným emočním nábojem, jež přináší uvědomění si obsahu setkání s něčím co je neobvyklé.“* V obecné rovině je zážitková pedagogika charakterizována jako zážitkově-pedagogický přístup vytvářející situaci, jež jednotlivci umožňují prostřednictvím originálního, osobitého a konkrétního prožitku odhalit dosud neznámé oblasti, získat vědomosti a poznatky empirického typu. (Vážanský, Smékal, 1995, s. 133)

Stěžejním prostředkem zážitkové pedagogiky je proces hry. V jejím průběhu se hráč učí, aniž by si to uvědomil. Němec (2002, s. 90) definuje hru jako „svobodnou činnost skupiny či jednotlivce, dítěte nebo dospělého, vycházející z osobního zájmu subjektu. Její smysl je obsažen v činnosti samé, anebo stojí mimo ni v podobě cíle nebo motivu. Hra je často prostředkem k uspokojení potřeby nebo naplnění cíle. Od praktických životních činností se hra liší konkrétními pravidly a specifickými herními prvky, jako je soupeření nebo přijetí role, jež bychom v reálném životě vůbec nebyli ochotni akceptovat.

Podstatnou částí práce sociálního pedagoga je rovněž práce se skupinou. S tím souvisí další podstatný prvek zážitkové pedagogiky, kterým je skupinová dynamika. Skupinová dynamika je nástrojem, prostřednictvím kterého dostáváme možnost ovlivňovat vztahy a hierarchii v konkrétní skupině, stejně jako její cíle, hodnoty, normy a další.

V rámci své činnosti může sociální pedagog využít prvky zážitkové pedagogiky při organizaci nejrůznějších adaptačních kurzů, akcí zaměřených na prohlubování a budování vztahů v rámci skupiny, uvědomování si skupinové identity, role jedince v rámci skupiny a dalších. Začlenění prvků zážitkové pedagogiky v rámci aktivit organizovaných sociálním pedagogem může pozitivním způsobem působit na rozvoj komunikace mezi členy skupiny, kooperaci, rozvoj tolerance a sebepoznání. (Herlichová, 2005)

Během posledních let se do popředí díky své aktuálnosti dostává problematika života v multikulturní společnosti. Multikulturní společností je možné označit takovou, v rámci níž mají minority stejná práva a možnosti, jako příslušníci majoritní společnosti. Tolerance k ostatním národům a odlišným etnickým skupinám je základem života multikulturní společnosti. Prostředkem k dosažení tohoto stavu je právě **multikulturní výchova**. Multikulturní výchova je realizována v nejrůznějších oblastech lidského života jedince a má celospolečenský kontext. Obecným způsobem je možné multikulturní výchovu definovat jako oblast praxe, vzdělávání a výchovné činnosti, jež je realizována v řadě společenských sfér s cílem vzájemně sblížit etnika, národy a kultury. Je to oblast praktických, výchovných a vzdělávacích aktivit, realizovaných v projektech zaměřených na osvětu v rámci výstav, festivalů, publikačních činnosti vládních a nevládních organizací, místních i nadnárodních, školských i mimoškolských zařízení a projektů mezinárodní spolupráce v rámci EU. Projekty Evropské unie jsou zaměřeny na mezinárodní výměnné pobyty studentů i učitelů, v rámci spolupráce jednotlivých školských zařízení, a dále se jich účastní různé organizace, nadace, obce, regiony, spolky, knihovny a další instituce.“ (Průcha, In Gulová, 2008, s. 45)

Multikulturní výchova je jedním z průřezových témat Rámcového vzdělávacího programu základního vzdělávání (dále jen RVP ZV). RVP ZP definuje multikulturní výchovu jako zprostředkovatele poznání vlastního kulturního ukotvení a porozumění odlišným kulturám. Jeho úkolem je rozvoj smyslu pro spravedlnost, toleranci, a solidaritu. Pomáhá chápat a respektovat přibývající sociokulturní rozmanitosti. Minoritním etnikům pomáhá rozvíjet jeho kulturní specifika a poznávat kulturu majoritní společnosti. Současně seznamuje majoritní společnost se základními specifiky ostatních národnostních skupin a dopomáhá v nalézání styčných bodů pro vzájemný respekt, společnou spolupráci a aktivity.“ (RVP ZV, 2007, s. 107)

V rámci realizace aktivit multikulturní výchovy má sociální pedagog možnost znovu využít hru nebo další vhodné prvky zážitkové pedagogiky. Dále mohou být užity

nejrůznější tematické lekce se zaměřením na formulaci názorů žáků na etnika, poznávání odlišných kultur, přenos informací o negativních projevech vůči jiným etnikům, jakým je například rasismus nebo xenofobie. Úkol sociálního pedagoga v oblasti multikulturní výchovy je zejména podpora zdravých vztahů v rámci skupiny, podpora vzájemné tolerance k odlišným etnickým skupinám, předání znalostí o minoritách žijících na našem území, o identifikaci nežádoucích rasových projevů a prevenci rasové nesnášenlivosti a projevů xenofobie.

Dalším tématem, kterému se budeme v rámci činnosti sociálního pedagoga věnovat, je dramatická výchova. Principem dramatické výchovy je učení se prostřednictvím zkušeností. Při dramatické výchově dochází k fiktivním situacím, v nichž si účastníci vyzkouší své chování a jednání „nanečisto“. Mají možnost analyzovat své názory a reakce. Jejím nejdůležitějším prostředkem je rolová hra, založená na principu takovém, kdy aktér v rámci fiktivních situací nejedná sám za sebe, nýbrž za jako jiná postava, což mu dodává určitý pocit bezpečí, a má tedy možnost vyjádřit věci a myšlenky, které by za normálních okolností nevyslovil. Dramatická výchova je Machkovou (2007, s. 32) charakterizována jako učení se prostřednictvím zkušenosti, osobního, nezprostředkovaného poznávání sociálních vztahů a dějů, jež přesahují momentální reálný praxi život účastníka. Jejím základem je průzkum, poznání a pochopení mezilidských vztahů, nejrůznějších životních situací, a vnitřního života reálného i fantazijního charakteru. Cíl dramatické výchovy spočívá v sociálním poznání a rozvoji, čímž se liší od divadla. V rámci dramatické výchovy je stěžejní proces sám, a ne jeho konečná podoba. Dílčím cílem dramatické výchovy je sebepoznání, sebekontrola, rozvoj emocionálních vjemů, schopnost kriticky myslet a rozvíjet vzájemnou komunikaci a kooperaci. (Machková, 2007)

Vhodným prvkem dramatické výchovy, je strukturované drama, jež bývá rovněž označováno jako drama ve výchově nebo dramatické vzdělávání. Struktura dramatické lekce je specifická tím, že v nich učitel zastává určitou roli a uvádí téma, na které je lekce nastavena a na něž je vázán konkrétní příběh, se kterým je pracováno. „Strukturované drama navazuje na souvislý příběh tak, že obecně formulovaná tematika je konkretizována na postavách, životních situacích a následcích, které na mezilidské vztahy dané situace mají. (Machková, 2007, s. 104)

3 NEZISKOVÉ ORGANIZACE

Třetí kapitola se zabývá informacemi ohledně neziskových organizací. V této kapitole je druhá podkapitola zaměřena na osoby s duševním onemocněním, protože nezisková organizace- Duševní zdraví je jedna z mála organizací v našem regionu, která pracuje právě s touto cílovou skupinou. V diplomové práci budeme používat pro neziskovou organizaci často používanou zkratku NO.

Neziskové organizace jsou pro mnohé z nás známý pojem, ale málokdo skutečně ví, jak nezisková organizace pracuje. NO se vyskytují tam, kde se lidé chtějí soukromě angažovat a nahradit nedostatečně fungující státní instituce, v každé společnosti mají velmi významné postavení. NO fungují na principu nezávislosti. Míra této nezávislosti jde ruku v ruce s funkcemi, které neziskový sektor ve společnosti zastává. Všeobecně jsou rozlišovány následující funkce neziskového sektoru a NO (Majduchová, 2004; Pospíšil, 2009). Často se setkáváme s různými definicemi.

Cílem NO není vytvářet zisk a rozdělovat jej mezi vlastníky, ale přímá produkce užitku! (*Neziskové organizace-vybrané problémy ekonomiky*).

Zisk sice mohou vytvořit, ale musí ho zase vložit zpět do rozvoje organizace a plnění jejího poslání. V zahraničí se pro pojem neziskové organizace používá nejčastěji ekvivalent non-profit organization. V českých právních předpisech nejbližší definuje neziskové organizace Zákon o dani v aktuálním znění. Výčet organizací je uveden v §18 odst. 8:

- a) Zájmová sdružení právnických osob, pokud mají právní subjektivitu a nejsou založena za účelem výdělečné činnosti,
- b) Občanská sdružení včetně odborových organizací,
- c) Politické strany a politická hnutí,
- d) Registrované církve a náboženské společnosti,
- e) Nadace, nadační fondy,
- f) OPS,
- g) Veřejné vysoké školy,
- h) Veřejné výzkumné instituce,
- i) Školské právnické osoby podle zvláštního právního předpisu,
- j) Obce, os, kraje, příspěvkové organizace, státní fondy a subjekty, o nichž tak stanoví zvláštní zákon.

Každý z výše uvedených druhů neziskových organizací je zřizován a usměrňován zákonem, vyhláškou, případně nařízením vlády. (*Neziskové organizace-vybrané problémy ekonomiky*).

Neziskové organizace jsou tedy povinny se řídit dle několika zákonů. Od roku 2014 vstoupila v platnost novela soukromého práva, jejíž nedílnou součástí je i nový Občanský zákoník a zákon o obchodních korporacích nahrazujících dosavadní Obchodní zákoník. Změny, které díky novele nastaly, se týkají i neziskových organizací.

Největší rozvoj v neziskovém sektoru byl zaznamenán v posledních desetiletích, zejména po roce 1989. Teprve po tomto roce dochází k velkému nárůstu NO, nejčastěji je nárůst spojován s rozvojem demokracie. V současné době je role neziskového sektoru čím dál významnější, působnost se rozvíjí především v té oblasti, které nedokáže zajistit stát. Velké množství neziskových organizací má problém s financováním, neboť stát tento sektor příliš nepodporuje. Finance jsou často stěžejní pro chod NO. Pro každou NO je důležitý fakt, aby dokázala pokrýt nejen své náklady, ale také pokrýt platy svých zaměstnanců a jiné režijní náklady. K základním obecným principům financování NO patří:

- a) vícezdrojovost
- b) samofinancování a fundraising
- c) neziskovost
- d) osvobození od daní. (ŠEBO, J. Teoretické aspekty financování neziskových organizací. In: Národohospodářský obzor. Brno: ESF MU Brno, OPF SU Karviná, 2002, s.60-74).

V praxi se však nejčastěji setkáváme s tím, že se u NO kombinují různé typy zdrojů financí.

3.1. Nezisková organizace Duševní zdraví a její význam

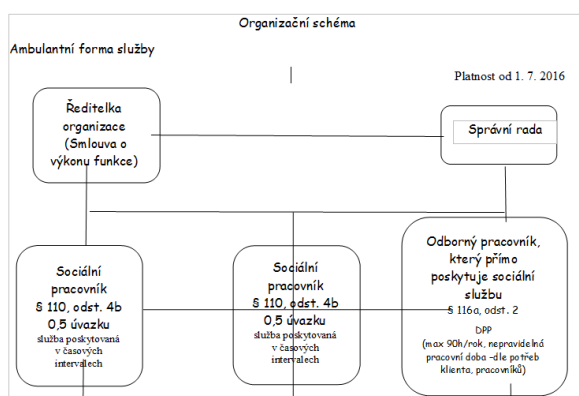
V této kapitole bych chtěla objasnit charakteristiku organizace Duševního zdraví, o. p. s. Spousta čtenářů si neumí představit, čím se ve skutečnosti tahle organizace zabývá, je tedy důležité, aby se čtenář v této kapitole dozvěděl podstatu organizace.

NO Duševní zdraví o.p.s. je organizací, která jako jedna z mála organizací v olomouckém kraji se zaměřuje na cílovou skupinu osoby s duševním onemocněním. Sídlo NO je

v prostorách budovy MENS, s.r.o. na náměstí Přerovského povstání v Přerově. NO sídlí ve 4. patře. Duševní zdraví je poskytovatelem služby sociální rehabilitace. Služba je uživatelům poskytována jak v ambulantní tak od roku 2015 v terénní formě.

Mezi hlavní cíle služby patří:

- podpora psychosociální péče o občany dlouhodobě duševně nemocné
- pomoc při následném začlenění do pracovního prostředí
- podpora aktivit vedoucích ke stabilizaci psychického stavu, soběstačnosti a bezpečnému návratu zpět do běžného života
- sociální poradenství
- destigmatizace osob.



Obr. č. 1 Ambulantní služba-schéma

Ambulantní i terénní služba je vhodná především pro ty, kteří trpí chronickým duševním onemocněním z okruhu psychóz (schizofrenie, těžká deprese) a jsou ve věku 16-80 let. Nutno podotknout, že službu mohou využívat jen ti uživatelé, kteří podstoupili léčbu v některém z psychiatrických zařízení a nejsou v akutní fázi psychického onemocnění. Součástí služby je i denní stacionář, který je určen těm, kteří mají nařízenou ochranu léčbu, popřípadě jsou krátkou dobu po hospitalizaci a chtějí se začlenit do běžného života. DS uživatelé navštěvují od pondělí do pátku od 8.30 do 12.00. Poté jsou pro uživatele služby v prostorách organizace pravidelně pořádány aktivizační činnosti, mezi které patří kurz vaření, angličtina, ruční práce, keramická a výtvarná dílna, kondiční cvičení a Klub Denního stacionáře. Jednotlivé aktivity probíhají v určitých dnech od pondělí do pátku v odpoledních hodinách. Aktivity jsou nastaveny tak, aby je mohli navštěvovat i uživatelé, kteří pracují. Právě díky práci této organizaci a zmíněným aktivitám je spousta uživatelů

schopných pracovat ve chráněných dílnách. Aktivizační činnosti vedou také k zachování schopností uživatelů. Kromě pravidelných aktivit pořádá organizace společenské akce, jakým jsou vánoční večírek, týdenní aktivizační pobyt, návštěvy kina a divadla apod. Některé kulturní a jiné akce se odehrávají mimo výše uvedené prostory v závislosti na náplni jednotlivých akcí. NO Duševní zdraví se také snaží o osvětovou činnost, má zájem o to, aby byla co nejširší veřejnost informována o problematice duševního onemocnění, proto každoročně spolu s Psychosociálním centrem pořádá Den pro Duševní zdraví a Den otevřených dveří. Především tyto dvě akce se podílí na osvětě ohledně duševního onemocnění. NO Duševní zdraví také nabízí sociální poradenství a to nejen pro své uživatele, ale i pro ty, kteří se ocitnou v obtížné životní situaci a neví, jak by se dala nastalá tíživá situace řešit.

Základní činnosti poskytované dle §70 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- *nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění*
- *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*
- *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*

V NO Duševní zdraví se stará o to, aby byli pracovníci perfektně vyškoleni a kvalifikováni, proto své pracovníky podporuje a motivuje povinnou účastí na akreditovaných kurzech. Každý nový pracovník musí absolvovat po několika měsících kurz psychiatrického minima, díky kterému, získá povědomí o nemocech, s kterými se zde uživatelé léčí, ale i o lécích a účincích léků, které uživatelé služby užívají.

3.2. Osoby s duševním onemocněním jako cílová skupina organizace

Duševní zdraví

Sociální práce s osobami s duševním onemocněním může mít různý rozsah i různé cíle, je však potřeba si nejdříve definovat, kdo jsou osoby s duševním onemocněním. Většina lidí si pod pojmem osoba s duševním onemocněním představí člověka, který je určitým způsobem zvláštní. Opak je však pravdou. Duševní nemoc, je nemoc, která velmi často není pouhým okem rozpoznatelná, často dochází k tomu, že je velmi těžké určit hranice mezi zdravým a duševně nemocným. V psychologickém slovníku je zdraví

charakterizováno dle WHO2 jako „stav naprostého fyzického, psychického a sociálního blaha, přičemž tento stav je proměnlivý v čase“ (Hartl, P., Hartlová H., 2003, nestránkováno).

V psychiatrii se držíme rozdělení duševních poruch podle Mezinárodní klasifikace nemocí (MNK-10):

- F00–F09: Organické duševní poruchy včetně symptomatických
- F10–F19: Poruchy duševní a poruchy chování způsobené užíváním psychoaktivních látek
- F20–F29: Schizofrenie, poruchy schizotypální a poruchy s bludy
- F30–F39: Afektivní poruchy (poruchy nálady)
- F40–F48: Neurotické, stresové a somatoformní poruchy
- F50–F59: Syndromy poruch chování, spojené s fyziologickými poruchami a somatickými faktory
- F60–F69: Poruchy osobnosti a chování u dospělých
- F70–F79: Mentální retardace
- F80–F89: Poruchy psychického vývoje
- F90–F98: Poruchy chování a emocí se začátkem obvykle v dětství a v dospívání

NO Duševní zdraví nejčastěji navštěvují osoby s diagnózou F20- F29. Osoby s touto diagnostickou skupinou se mohou stát uživateli, na základě doporučení psychiatra nebo psychologa.

Míček (2005) uvádí, že existují dvě pojetí duševního zdraví – úzké a široké. Užší pojetí duševního zdraví se „prakticky ztotožňuje s nepřítomností příznaků duševní nemoci, nerovnováhy a poruch adaptace, respektive nepřítomností stresu“ (Míček, L., 2005, nestránkováno). Pojem duševní porucha je velmi široký, zahrnuje v sobě velké množství možných onemocnění, přičemž existuje několik možností, jak je lze klasifikovat (třídít). Mezi základní a nejjednodušší členění patří dělení duševních poruch na organické a funkční. Poruchy organické vznikají v důsledku poškození nebo nemoci mozku, zatímco funkční jsou způsobeny poruchou funkcí CNS, osobnosti a sociální oblasti. Jiné základní a jednoduché třídění je na neurózy, psychózy a poruchy osobnosti (dříve psychopatie) (Kalina, K., 2001).

Velmi důležitým faktorem je v rámci práce s osobami s duševním onemocněním koncept údravy, nebo také jinými slovy koncept zotavení. Oba pojmy pocházejí z angličtiny, ze slova „recovery“. Tento koncept začíná být v rámci moderního způsobu péče o osoby trpící některou z forem duševního onemocnění dominantou. *Definicí komplexního zotavení je řada. Jednou z nejsrozumitelnějších je její přirovnání k mnohočetné zlomenině ruky. Když má člověk ruku zlomenou, stává se po dobu uzdravování z části invalidním. Proces úplného zotavení končí až úplným srůstem, kdy je člověk schopen ruku plnohodnotně znovu používat. I když třeba není schopen sportovat a nesmí ruku zatěžovat, aby opětovně nedošlo ke zlomenině. Po zotavení má však opět plnohodnotně žít a ruku používat, i přes drobná omezení.*“ (Rolenec, 2015, s. 10)

Výsledkem lékařského přístupu k duševním onemocněním je mnohdy to, že jsou pacienti nuceni snášet méně intenzivní symptomy svého onemocnění. Léčba jednoho druhu potíží pomocí léků je často doprovázena jinými problémy. Z medicínského hlediska jsou tím duševní nemoci vlastně nevyléčitelné. Prezentovaný model je doplněn údravou a jejím zaměřením na schopnosti jednotlivce adaptovat se a uzpůsobit svůj život takovým způsobem, aby jej byl schopen žít plnohodnotně bez výraznějších ohledů na diagnózu. V tomto případě ani tak nehovoříme o popření existence problému, ale o schopnosti jejich přijetí a vypořádání se s jejich vlivy.

Probstová uvádí, že proměna interního prožívání, spojeného s ovlivňováním vnitřních emocí a poznávacích struktur, vlastní síly, identity, a aspektů prožívání vědomého i nevědomého charakteru. (Probstová, Peč, 2014, 216).

Koncept údravy vychází ze sociálních věd a týká se psychologických cílů. Proto je možné ji měřit nejen pomocí medicínských, ale i sociokulturních ukazatelů. Proces údravy je zaměřen zejména na přijetí možnosti kontrolovat svůj život a být za něj zodpovědný. Během tohoto procesu musejí osoby s duševním onemocněním být schopni převzít odpovědnost za své zdraví. Součástí procesu je udržení víry, naděje a pozitivního pohledu na život. (Wilken, Hollander, 1991, s. 11).

Cílem procesu údravy je posilovat zdravé a silné stránky konkrétního jedince, podporovat jeho samostatnost a rozhodovací schopnosti. Potřebné je také vést jej k plnění jeho přání a snů. Pravděpodobnost jejich splnění je vyšší, je-li proces údravy zaměřen na plány a naděje do budoucna místo toho, aby se jedinec zabíral negativními stránkami současnosti. (Rolenec, 2015, s. 10).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Ve spojitosti s vypracováním této diplomové práce bylo zvoleno kvalitativní výzkumné šetření, a to z důvodu hlubšího porozumění informantů.

Creswell (s. 12, 1998), přibližuje pojetí kvalitativního výzkumu následovně: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Hendl, 2005, s. 50)

Tento kvalitativní výzkum zjišťoval, jak se liší náplň práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s.

Tato kapitola pojednává o objasnění metodologie kvalitativního výzkumu.

Vzhledem k tomu, že je téma dost specifické, na vybrané téma, nebyl dosud proveden žádný výzkum.

4.1. Cíl výzkumu

V souvislosti s informacemi uvedenými o možnostech uplatnění sociálních pracovníků a sociálních pedagogů ve vybrané neziskové organizaci bylo cílem výzkumného šetření zmapovat a porozumět jak se liší náplň práce u těchto dvou na první pohled stejných pracovních pozic.

Tento kvalitativní výzkum by měl sdělit odpověď na otázku ohledně náplně práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s., což je hlavním cílem tohoto výzkumu. Níže jsou pak vymezeny dílčí cíle tohoto výzkumného šetření.

Hlavní cíl výzkumu:

Zmapovat náplň práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s.

Dílčí cíle:

Porozumět práci sociálních pracovníků a sociálních pedagogů v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s.

Zjistit, jak se liší náplň práce u těchto dvou podobných pracovních pozic.

Zjistit, jaké problémy v komunikaci se mohou, mezi pracovníky vyskytnout.

Zmapovat, co ovlivňuje vzájemnou spolupráci těchto dvou subjektů.

4.2. Výzkumné otázky

Po sestavených výzkumných cílech je na pořadí formulace výzkumných otázek, na které tento kvalitativní výzkum odpovídá. Výzkumné otázky jsou rozděleny na hlavní výzkumnou otázku a následující dílčí otázky. Otázky, na které jsou zjišťovány odpovědi, jsou nastaveny z pohledu sociálních pracovníků a sociálních pedagogů.

Při výzkumu bylo stanoveno níže uvedených výzkumných otázek.

Hl. výzkumná otázka:

Jak je vnímána náplň práce sociálními pracovníky a sociálními pedagogy v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s. ?

Dílčí otázky:

Jaké metody práce používá sociální pracovník/ sociální pedagog v organizaci Duševní zdraví?

Jaká je náplň práce sociálního pracovníka / sociálního pedagoga v multidisciplinárním týmu?

Jaké překážky se ve spolupráci s ostatními pracovníky nejčastěji vyskytují?

Jaké podpory se dostává zaměstnancům ze strany zaměstnavatele?

4.3 Metody výzkumu

Pro použití vhodné metody sběru dat, je důležité brát zřetel na potřebný typ informací, na informanty, a prostředí, ve kterém je výzkum prováděn. Tento výběr vhodné metody musí zohledňovat rovněž stanovený výzkumný problém. (Hendl, 2005, s. 161)

Hendl (2005, s. 161) využívá čtyři pravidla při výběru metody sběru dat.

- Při zjišťování, co lidé provádějí na místě veřejně prospěšných, je vhodné využít pozorování
- Při zjišťování, co lidé provádějí v soukromí, je vhodné využít rozhovor, dotazník či techniku deníku
- Při zkoumání, co si lidé myslí, co cítí, čemu věří, je vhodné využít rozhovor, dotazník, či postojovou škálu
- Za účelem určení schopností osob, jako je například inteligence či identifikace osobnostních rysů, je vhodné využít standardizované testy.

Mezi základní metody výzkumu, který je kvalitativní, můžeme zařadit zúčastněné pozorování, hloubkový rozhovor, ohniskovou skupinu, videozáznam, triangulaci a sběr dokumentů. V této diplomové práci je důraz kladen na porozumění a zmapování pocitů seniorů, tudíž je podle Hendlových pravidel využita třetí kategorie určování sběru dat, která se v rámci výzkumu zjišťují. Z tohoto důvodu je jako metoda sběru dat vybrán hloubkový rozhovor, který nejlépe vystihuje stanovený cíl výzkumu.

„Hloubkový rozhovor můžeme definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek.“ (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 159).

Prostřednictvím hloubkového rozhovoru získáváme informace a data o lidech z různého prostředí či sociální skupiny. Členové těchto skupin jsou spojeni určitým jevem, jenž je cílem zkoumání a směřuje k jeho pochopení. Badatel zkoumá hledisko osob na jistou skutečnost. Rozhovor na rozdíl od dotazníkového šetření nám dává možnosti pro získání informací v bezprostřední formě. Za pomoci slov a výpovědí informantů. Hloubkový rozhovor lze rozdělit na typ polostrukturovaný a nestrukturovaný. Polostrukturovaný rozhovor je podložen již danými tématy a otázkami. Právě polostrukturovaný rozhovor bude výchozí pro náš kvalitativní výzkum. Tento typ klade velké požadavky na osobu tazatele. Nestrukturovaný typ rozhovoru je založen jen na jedné otázce, a to na začátku rozhovoru a následně průběžných odpovědích informantů.

Podle Hendla, vyžaduje polostrukturovaný rozhovor dovednost se soustředit, citlivost, mezilidské porozumění a kázeň. (Hendl, 2008, s. 166)

Získávání dat se skládá z výběru metody, důkladné přípravy rozhovoru, čili výběr otázek a délky rozhovoru, průběhu dotazování, transkripce, reflexe rozhovoru a následné analýzy dat a vyhodnocení výzkumné zprávy. (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 160)

Zásadním významem je pro hloubkový rozhovor navázání kontaktu a vytvoření příjemného prostředí, ve kterém se dotazovaný nebude cítit pod tlakem a bude odpovídat otevřeně a pravdivě. Tazatel by měl být tou osobou, která celý rozhovor vede a klade dotazovanému otázky. Musí také rozhovor sám ukončit.

Existují různé typy otázek, na které se výzkumník může ptát.

Dle autorů Švaříčka a Šed'ové se jedná o tyto základní typy otázek:

- Otázky, jež jsou úvodní

Tyto otázky jsou specifické především představením tazatele. Dále si tazatel, vyptává souhlas k pořízení záznamu, a snaží se rovněž o navození příjemné situace s dotazujícím. Otázky by měly mít jednoduchou formu, měly by být empatického a srozumitelného charakteru.

- Otázky Hlavní

Patří mezi nejdůležitější otázky, které tvoří jádro celého rozhovoru. Otázky jsou připraveny předem a měly by mít deskriptivní formu. Otázky musí být podány takovou formou, aby nedocházelo k omezování či nucení informantů do jistých odpovědí. Otázky sugestivní či nejasné mohou být příčinou zkreslení výzkumu.

- Otázky, které navazují

Jedná se o doplňující otázky, které slouží k hlubšímu porozumění otázkám hlavním. Tyto dotazy nelze však pokládat vždy, neboť by byl rozhovor příliš zdlouhavý. Proto je podstatné, aby byly kladeny jen při otázkách, které jsou zásadní pro cíle výzkumného šetření.

- Otázky, jež jsou nepřímé

Tyto otázky jsou pokládány za projektivní. Dotazující se dostává do jisté role. U těchto otázek jsou však kladeny velké nároky na interpretaci odpovědí.

- Otázky dynamické

Cílem těchto dotazů je udržet jisté tempo rozhovoru. Dochází k tomu povzbuzováním dotazujícího ke sdílení informací či snížením napětí při rozhovoru.

- Otázky, které ukončují celý rozhovor

Ani s dotazy, které zakončují rozhovor, by se nemělo spěchat. Dotazující by měl mít možnost doplnit jakékoliv informace. I u zakončujících otázek je možno zdůraznit důvěrnost či anonymitu provedeného rozhovoru. (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 163)

„Cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu“ (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 13).

4.4. Výzkumný soubor

Výzkumné šetření je realizováno se šesti informantkami, které pracují v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s. ve městě Přerov v Olomouckém kraji. Jména informantek jsou pozměněna, aby nedošlo k jejich případné identifikaci. Výběr výzkumného souboru je záměrný.

Požadavkem pro výběr výzkumného souboru je prokazatelná praxe v NO na pozici sociálního pracovníka nebo sociálního pedagoga. Minimální délka praxe, kterou musely informantky pro výzkum splňovat byla stanovena na hranici dvou let. Poslední požadavek je přímá práce s cílovou skupinou v rámci ambulantní nebo terénní služby.

4.5. Způsob realizace výzkumu

Výzkum byl realizován několika fázemi. Každá jednotlivá etapa má vlastní důležitost v úspěšnosti provedení výzkumu.

Fáze přípravná, která proběhla jako první z etap, byla spojena se stanovením výzkumného problému, cílů výzkumu, výzkumných otázek a následně zvolením metod výzkumu, sběru dat, a tvorby otázek do hloubkového rozhovoru s informantkami.

Následující fáze byla zaměřena na sběr informací. Informantky byly získány záměrným výběrem. Pracovnice byly osloveny ve městě Přerov v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s. Výzkumu se zúčastnily pouze ženy, protože na pozici sociálních pracovníků a sociálních pedagogů nepracuje ani jeden muž. Tudíž se rozhovoru zúčastnily pouze ženy. Následně s nimi byl realizován hloubkový rozhovor, a to v případě, že souhlasily s účastí na výzkumném šetření. Všechny rozhovory byly nahrávány na

audiozáznam a následně přepsány. Všechny informantky byly informovány o tom, že rozhovory budou nahrávané, žádná z informantek s tím neměla problém.

U přepsaných rozhovorů došlo k analýze získaných dat, a to vytvořením základní struktury kódů otevřeným kódováním. (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 232)

Provedené rozhovory byly nahrávány, vznikl z nich zvukový záznam, který byl následně přepsán do podoby textu. Polostrukturovaný rozhovor byl vybrán z důvodu hlubšího porozumění informantům a případným doplňujícím otázkám. Veškeré rozhovory proběhly v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s, kde jsme byly s informantkami domluveni na sjednané schůzce, za účelem provedení rozhovoru. Rozhovor se uskutečnil v jejich běžném prostředí, konkrétně vždy v kanceláři pracovníc. Místo bylo vybráno za účelem uvolnění informantek a zamezení vyrušování. Informantky měly na zodpovězení otázek dostatek prostoru a soukromí. Celkově bylo provedeno šest rozhovorů, tři rozhovory se sociálními pracovníci a tři rozhovory s pracovníci, které pracují na pozici sociálního pedagoga. Pracovnice se rozhovoru zúčastnily bez větších námitek, jen se ujišťovaly, zda v rozhovorech nebudou nikde uvedeny jejich jména, z důvodu obav zjištění od svého zaměstnavatele a případné ztráty zaměstnání. Proto než jsme přistoupili k zahájení rozhovoru, byly informantky obeznámeny s důvodem rozhovoru a dalšími podmínkami. Po svolení k rozhovoru a upřesnění o anonymitě, rozhovor započal úvodními a základními otázkami. Nahrávání rozhovorů většině informantek nekonalo potíže, některé se necítily úplně nejlépe, zdůvodnily to tím, že nikdy takhle žádný rozhovor neposkytovaly. Na konci rozhovoru byl informantkám položen dotaz na porozumění všem otázkám v rozhovoru a zpětnou vazbu. Rozhovor zahrnoval otázky úvodní, hlavní a další doplňující dle potřeby.

Otázky, jež byly použity v rozhovoru

Úvodní otázky směřovaly k získání jejich základních údajů. Jádro rozhovoru bylo tvořeno otázkami hlavními a navazujícími.

Úvodní otázky:

- Na jaké pozici v NO Duševní zdraví o.p.s. pracujete?
- Jak dlouho vykonáváte práci sociálního pracovníka / sociálního pedagoga v této organizaci?
- Co je náplní činnosti NO Duševní zdraví o.p.s.?

Hlavní otázky:

- otázky zaměřené na výběr této oblasti

Proč jste si zvolila právě tuto oblast? Co Vás přivedlo k práci s touto cílovou skupinou? Jaké typy služeb organizace nabízí? Kterou službu klienti nejčastěji využívají? Co byste doporučila začínajícím sociální pracovníkům?

- otázky zaměřené na konkrétní práci s klienty (metody práce, postup...)

Jaká jsou specifika, nároky na sociální práci pro práci s lidmi s duševním onemocněním? Můžete říct, jaké metody sociální práce používáte při práci s klienty? Máte stanoveny úkoly, které máte vykonávat, nebo si cíle určujete podle potřeby klientů? Ambulantní a terénní služba, jsou dva relativně dost odlišné pojmy. Můžete mi vysvětlit, na jakém principu sociální pracovnice pracuje v ambulantní službě a jak v terénní? V čem je výjimečnost sociální práce s lidmi s duševním onemocněním? Jste součástí multidisciplinárního týmu... Co je náplní sociálního pracovníka/sociálního pedagoga v multidisciplinárním týmu? Můžete popsat prospěšnost sociálního pracovníka/sociálního pedagoga v NO?

- otázky zaměřené na možné překážky

Jaké nejčastější překážky se při práci s touto cílovou skupinou vyskytují? Jaké překážky se nejčastěji vyskytují při spolupráci s dalšími pracovníky?

- otázky zaměřené na podporu od zaměstnavatele

Máte zpětnou vazbu na Vaši činnost? Práce v této oblasti je velmi psychicky náročná. Kompenzuje zaměstnavatel konkrétním způsobem psychicky náročnou práci svých zaměstnanců? Jakým způsobem je zajištěno vzdělávání a podpora pracovníků v NO?

5 ANALÝZA DAT

Pro výslednou analýzu získaných dat z polostrukturovaného rozhovoru, jsme využili metodu otevřeného kódování. Autoři Švaříček, Šedřová a kolektiv přibližují ve své publikaci metodu otevřeného kódování velmi detailně, tudíž jsme čerpali informace k analýze dat právě z jejich publikace *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*.

„Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebírány, konceptualizovány a složeny novým způsobem“ (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 211).

Při rozhovorech byla využita technika naslouchání, proto, aby nebyly do rozhovoru vnášeny žádné vlastní názory, rady, komentáře, poznámky (Kopřiva, 2011, s. 113)

Tyto operace umožňují rozčlenit text na jednotky, které jsou následně označeny určitými kódy. Jednotkami jsou jak slova, tak odstavce, věty či slova. K frázím či slovům jsou přiděleny kódy, které jsou natolik výstižné, aby splňovaly jejich označení. (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 211).

Otevřené kódování započalo vytvořením jednotlivých kódů z přepisu hloubkových rozhovorů. Kódy byly dle významu k sobě přiřazovány a kategorizovány. Tím bylo možné z množství dat vytáhnout proměnné, které se stávají základem budoucí teorie (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 92). Kategorie byly pojmenovány, jejich název byl sestaven z dat, které spolu souvisely.

Kódy byly dle významu k sobě přiřazovány a kategorizovány. Tím bylo možné z množství dat vytáhnout proměnné, které se stávají základem budoucí teorie (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 92). Kategorie byly pojmenovány, jejich název byl sestaven z dat, které spolu souvisely.

Využita byla technika vyložení karet, kterou Švaříček, Šedřová a kol., (2007, s. 226) pokládají za nejjednodušší metodu, která převypravuje obsah kategorií uspořádáním textu.

Zde jsou uvedeny kategorie, které vyplynuly z příslušných kódů.

Kategorie 1: Informace o organizaci

Kategorie 2: Praxe a pracovní pozice

Kategorie 3: Důvod k výběru této oblasti

Kategorie 4: Různorodost práce

Kategorie 5: Metody práce

Kategorie 6: Spolupráce v týmu

Kategorie 7: Pravomoce sociálního pracovníka a sociálního pedagoga

Kategorie 8: Požadavky, vzdělání

Kategorie 9: Co zaměstnavatel nabízí

Kategorie 10: Ovlivňuje veřejnost práci pracovníků ?

Kategorie 11: Doporučení

U jednotlivých kategorií, jsou použity přímé citace informantek (I), v textu bez uvozovek, a jsou označeny kurzívou, pro lepší odlišení.

5.1 Kategorie 1: Informace o organizaci

První kategorie, která vznikla vybráním kódů uvedených níže, získává informace o tom, o jakou organizaci se jedná, jaké služby nabízí, co je cílem, pro koho je služba určena.

Kódy: nezisková organizace, typy služeb, využití, rozdělení, ambulantní, terénní

Nezisková organizace Duševní zdraví o.p.s. je organizace, která je určena osobám s psychiatrickým onemocněním z okruhu psychóz nejčastěji schizofrenie a podobně přidružených. Hlavním cílem této služby je poskytnutí sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním. Služba probíhá ambulantní a od roku 2015 i terénní formou. Služba je ojedinělá v Olomouckém kraji. Součástí služby je i Denní stacionář a Psychosociální centrum v Přerově.

Všechny informantky shodně vypověděly, že jsou součástí ambulantní i terénní formy této služby. V rozhovorech jsme se dotazovaly, aby nám popsaly jaký je rozdíl mezi ambulantní a terénní formou této služby. Většina informantek se shoduje v tom, že ambulantní služba je založena spíše na skupinových aktivitách, které organizace ve svých prostorách nabízí. Mezi tyto aktivity patří kurzy vaření, angličtina, výtvarná dílna, keramická dílna a podobně. První informantka dodává, že setkání vždy probíhá v těchto aktivitách formou skupinového kontaktu, aktivit se nejčastěji účastní kolem 8 osob. Pátá informantka dodává, že organizace nabízí dohromady 7 skupinových aktivit, informantka dále dodává: *...Tím, že byla docela dlouhá zima, se docela dost lidí dostalo do psychiatrických léčeben, no a z těch se je snažíme dostat právě tím, že jim nabídneme*

možnost této služby. Co se týká využitelnosti služby, tak informantka č. 4 sděluje: *Hojně využívaná je právě ta terénní, kdy sociální pracovník vyjíždí za klientem nejčastěji k němu domů do jeho přirozeného prostředí a má tak možnost poznat, jak se klient skutečně chová. Klient se cítí ve svém prostředí přirozeně, což nám mnohdy může naši práci ulehčit.* Informantka č. 1 dodává: *...terénní práce je spíše založena na individualitě. Sociální pracovník dochází ke klientovi domů a tam s klientem pracuje, nejčastěji ke klientovi dochází spolu s psychiatrickou sestrou nebo psychologem. Tím, že se jedná o klientovo přirozené prostředí, nám pracovníkům občas může hrozit nebezpečí, i proto je lepší když jsou pracovníci minimálně dva...* Informantka č. 3 se s první informantkou shoduje v tom, že práce může být skutečně občas nebezpečná a sděluje, co se nedávno přihodilo: *...Asi před půl rokem se nám stalo to, že jeden z našich klientů byl dekompenzován a ohrožoval pracovníci nožem, pracovnice se podařilo zachovat chladnou hlavu a naštěstí se problém vyřešil bez vážnějšího problému, no ale pracovnice chtěla být okamžitě stáhnuta z terénu. Zároveň ta stejná informantka dodává, ... nepopírám, že taková věc se může stát i v rámci ambulantní služby, ale je to méně pravděpodobné než v tom terénu. No, já do terénu zas tak moc nechodím, od toho jsou spíše terénní pracovnice, já mám na starost více tu ambulanci, především zajištění těch aktivit...*

Informantka č. 6 na pozici sociálního pedagoga uvádí, *...pokud vím, tak obě dvě služby jsou dost využívané, v ambulantní službě je kolem 70 klientů a terénní....ta má tuším zatím kolem 60, možná už o trochu víc...ted' to nevím jistě. Je pravda, že terénní služba se rozrůstá teprve od roku 2015, nefunguje tedy tak dlouho jak ta ambulantní a to je vidět i na počtu klientů. Terénní služba je nyní v oblasti velkého zájmu, stále přichází noví a noví klienti.*

5.2 Kategorie 2: Praxe a pracovní pozice

NO je založena na spolupráci multidisciplinárního týmu, kde jsou členy sociální pracovnice, sociální pedagogové, psychologové, psychiatři a pracovníci v sociálních službách. Druhá kategorie je zaměřena na získání informací ohledně pracovní pozice a době jak dlouho v organizaci pracovník působí.

Kódy: pracovní pozice, věk, oblast, praxe, cílová skupina, zkušenosti

Z výsledků výzkumu vyplývá, že tři informantky pracují na pozici sociální pracovnice a tři informantky na pozici sociálního pedagoga.

První informantka uvádí, že pracuje na pozici sociální a administrativní pracovnice, má tedy pùlené pracovní úvazky. Prùměrná praxe všech informantù je kolem 5 let. Nejdéle v organizace pracuje první a druhá informantka. Informantka č. 1... *praxi mám víc jak 7 let, na této pozici jsem již od doby, kdy jsem skončila se studiem na škole.*

Informantka č. 2 uvádí: *...letos to budou 3 roky na pozici sociálního pedagoga. Předtím jsem dělala 2 roky pracovníka v sociálních službách, a 2 roky jsem zde byla jako dobrovolnice. Jsem tady tedy už sedmým rokem.* Třetí informantka pracuje na pozici sociálního pedagoga asi 3,5 roku, uvedla že...*předtím jsem zde již pracovala, i když na jiné pozici, dělala jsem pracovníka v sociálních službách.* Informantka č. 4: *V neziskové organizaci Duševní zdraví pracuji jako terénní sociální pracovnice a to již 5. rokem.*

Informantka č. 5 pracuje na pozici sociální pracovnice v ambulanci i terénu. Uvádí, že *...asi 4 roky, předtím jsem dělala jen v ambulanci a od léta 2015 jsem začala pracovat v terénu.*

Informantka č. 6 sděluje... *V této organizaci pracuji 2 roky, praxi mám, ale již z dřívějšího pracovního místa, kde jsem jako sociální pedagog rovněž působila, i když předtím jsem pracovala ve školství, tak to byla trochu jiná práce, protože jsem pracovala s jinou cílovou skupinou.*

5.3 Kategorie 3: Důvod k výběru této oblasti

Vzhledem k tomu, že práce v této oblasti s cílovou skupinou s lidmi s duševním onemocněním je velmi specifická, zjišťovali jsme, co bylo hlavním motivem, proč si informanti vybrali právě tuhle oblast. Pomocí této kategorie zjišťujeme, co vedlo pracovníka k výběru pracovní pozice.

Kódy: důvod, proč právě tato oblast, rozhodnutí, výběr pracovní pozice, motiv, dobrovolnictví

První dvě informantky uvádí, že hlavním rozhodnutím bylo jejich dobrovolnictví, které u organizace vykonávaly. To považují při výběru svého povolání, za jeden z hlavních motivù. Některým informantkám nedělal problém ani fakt, že si budou muset doplnit své vzdělání. Informantka č. 1 sděluje *...první kontakt s osobami s duševním onemocněním jsem už měla v 17 letech. Předtím jsem o duševním onemocnění nic nevěděla, ale motivace byla velmi silná. Přímá práce s uživateli mě oslovila, i navzdory tomu, že bylo nutné si doplnit vzdělání, již jsem jednu vysokou školu v té době měla.*

Druhá informantka se k práci také dostala díky dobrovolnictví, ale velký podíl na tom měl i zájem o oblast psychologie. Informantka č. 2.... *již na střední škole mě zajímala psychologie. Proto jsem se rozhodla již ve čtvrtém ročníku střední školy začít jako dobrovolnice právě u této organizace. Později mi byla nabídnuta pracovní pozice pracovníka v sociálních službách, za splnění předpokladu, že si udělám kurz pracovníka v sociálních službách. Po ukončení kurzu jsem se rozhodla si dodělat vysokou školu, abych mohla v organizaci působit jako sociální pedagog...* Z rozhovoru informantky č. 2 je tedy evidentní, že pokud má člověk skutečný zájem o svou práci, může být zaměstnán i navzdory tomu, že na začátku nesplňuje veškeré podmínky. Třetí informantka nedokázala nejprve říct, co bylo hlavním motivem, proč se rozhodla pro tenhle obor. Uvádí.... *přece jenom jsem už po škole nějakou dobu, ale myslím si, že takovým hlavním impulsem bylo to, že jsem vždy měla velký zájem o problematiku v oblasti psychiatrie, no a když se naskytla možnost dělat pracovníka u osob s psychickým onemocněním, tak jsem to vyzkoušela.....a teď jsem tady už více jak 3 roky...*

Na rozdíl od všech informantek, informantka č. 4 měla jasné nasměrování, proč se chce věnovat právě této práci,*k práci v sociálních službách mě to táhlo od jakživa. Pocit, že můžete pomoci sociálně či jinak znevýhodněným osobám se začleněním zpět do společnosti je k nezaplacení. Člověk ví, že vykonává práci, která má význam. A to mi dává hodně. I přesto, že není naše práce jednoduchá, také uvádí....některé příběhy našich některých klientů jsou fakt velmi emotivní a silné. I přesto, že je má práce velmi psychicky náročná, tak ty úspěchy, kterých se mi daří někdy s klienty dosahovat....to je prostě něco úžasného.*

Informantka č. 5 si svou práci sociální pracovnice zvolila na základě praxe na střední škole, kde se s lidmi s duševním onemocněním potkala, rovněž jako informantka č. 2 neměla problém se dovzdělávat, aby práci sociální pracovnice mohla vykonávat. V její výpovědi také zaznělo....*práce mě zaujala i kvůli tomu, že si myslím, že v současné době trpí tímto onemocněním stále více osob a já jsem tak součástí týmu, který jim pomáhá s touto nemocí bojovat.* Poslední informantka také nedokázala přesně popsat, co jí přesně vedlo k výběru právě tohoto povolání, uvádí...*víte, když jsem si vybírala školu, tak jsem začala uvažovat o tom, že bych si zvolila studium sociální pedagogiky, ale v tu dobu mě ještě nenapadlo, kde přesně bych mohla pracovat, přece jenom když je vám nějakých 20 let, tak nevíte úplně přesně, co byste chtěla v životě dělat, nebo čeho byste chtěla dosáhnout.*

5.4 Kategorie 4: Různorodost práce

Jaké pracovní postupy používá sociální pracovník, jaké sociální pedagog, v čem spočívá výjimečnost práce s klienty s lidmi s duševním onemocněním, tyto informace jsou zahrnuty ve čtvrté kategorii.

Kódy: nároky, postup práce, možnosti, specifika, náplň práce, jednání s klientem

Informantky se shodly, že práce sociálního pracovníka je úplně stejně náročná, jako práce sociálního pedagoga co se práce v konkrétní organizace týká. Svými odpovědi se mírně liší v tom, jaké specifika práce obnáší. Jak sociální pracovníci, tak i pedagogové se shodují v tom, že by každý pracovník měl dbát o svou duševní hygienu, a předcházet tak syndromu vyhoření, který se ne jednomu pracovníkovi stal. Naopak všichni pracovníci se shodují na tom, jaké požadavky by měl jako sociální pracovník, tak i sociální pedagog splňovat.

Informantka č. 1 na pozici sociální pracovnice: *Myslím si, že by měl každý, kdo chce v této oblasti pracovat mít alespoň základy z oblasti psychologie, psychiatrie, pracovat s lidmi komplexně- propojit sociální a zdravotní složku.*

Informantka č. 2 na pozici sociálního pedagoga se vyjádřila, co je pro pozici sociálního pedagoga při práci s klientem pro ni důležité: *Důležité je seznámit se s klientovým onemocněním, pomoci mu rozpoznat ataku i krizi. Jinak pracuji s klientem v atace, nemoci a krizi. Je důležité se neustále vzdělávat a pečovat o svou duševní hygienu, aby nedošlo k syndromu vyhoření, protože k syndromu vyhoření v naší oblasti dochází velmi často. Práce je relativně specifická tím, že pracujeme s cílovou skupinou, s jakou pracujeme, no a každý pracovník by si měl uvědomit, zda je schopný s takovými lidmi pracovat bez jakýchkoliv předsudků i když to není vždy jednoduché.* Informantka se dále vyjádřila takto k postupu, jak sociální pedagog postupuje při práci s klientem: *Neřekla bych, že mám stanoveny přímo úkoly, ale mám stanoveny určité postupy, jak bych měla při práci s klienty postupovat, mezi to patří například zmíněný case management nebo třeba to individuální plánování. Já jako sociální pedagog s klienty individuální plán nesestavuji, ten sestavuje sociální pracovnice, ale poté se pomáhám na individuálním plánu podílet, neboť s klienty vedu aktivizační činnosti, také podle něho musím postupovat. Z těch aktivizačních činností vedu vaření a výtvarnou dílnu. Myslím si, že je dobré, že se s klienty mohu setkávat i takhle ve skupině, protože vnímám docela rozdíl, když s někým pracuji individuálně a když poté ve skupině.*

Informantka č. 3 na pozici sociálního pedagoga popisuje, jak přesně spolupráce s klientem probíhá od prvního kroku: *...Spolupráce s klienty probíhá na základě doporučení od jejich ošetřujícího psychiatra nebo psychologa, klient donese na první domluvenou schůzku doporučení. My se ho ptáme na obecné informace, zda ví, jak naše služba funguje, co od naší služby očekává a tak. No a potom si domlouváme další schůzku. Setkání většinou probíhá jednou za týden, u některých klientů je to rozvolněno jednou za 14 dní. Většinou ty první sezení si domlouvá sociální pracovníce sama...* Informantka se shoduje s informantkou č. 5, která pracuje na pozici sociální pracovníce, v její odpovědi se objevuje téměř podobný postup při práci s klientem. Informantka č. 5 ještě dodává... *práce je bezpochyby pestřejší.... pestřejší je to v tom, že se setkávám s různými skupinami lidí. Práce nespočívá pouze v administrativě nebo sezení v kanceláři nebo čekání na klienty, jsou i období, kdy klienti chodí méně a tak vyrážím i do terénu....*

Informantka č. 6 na pozici sociálního pedagoga odpovídá: *Dle mého názoru, se sociální pedagog snaží zejména o dosažení co nejvyššího stupně socializace u každého klienta, a co nejvíce ho zapojit do běžného života prostřednictvím různých aktivit. Spolupráce je někdy velmi psychicky náročná, protože s klienty se mi ne vždy daří dosáhnout cíle, kterého bych chtěla, ne někdy, ale poslední dobou pořád náročná. Někdy tady máme opravdu zvláštní případy.*

Naopak všichni pracovníci se shodují na tom, jaké požadavky by měl jak sociální pracovník, tak i sociální pedagog splňovat. Informantky se shodují na tom, že je důležité aby splňoval vzdělání, mnohem důležitější jsou však charakterové vlastnosti budoucího pracovníka. Informantka č. 6 sděluje *... Musí, nebo ne musí, ale měl by určitě mít skvělé komunikační dovednosti, být empatický a trpělivý, umět si poradit v krizových situacích a odolávat stresu. Samozřejmě by měl i splňovat vzdělání, mít zájem o práci s touto cílovou skupinou, být pracovitý a tak. Pro informantku č. 4 na pozici sociální pracovníce je důležitá samostatnost pracovníka.... No tak určitě měl by být samostatný, hodně samostatný, ale zároveň schopný pracovat v týmu, což si vzájemně trochu odporuje že... Dále také časově flexibilní, u nás hodně flexibilní, práce od do se u nás totiž moc nedodrhuje. No a potom samozřejmě empatický a hlavně odolný vůči stresu. No a dále samozřejmě musí splňovat zákonem stanovené povinnosti jako je vzdělání a tak dále.*

5.5 Kategorie 5: Metody práce

Jaké metody práce použít, aby byla práce sociálního pracovníka nebo sociálního pedagoga skutečně efektivní a dosáhl s klientem co nejlepší možné spolupráce?

Kódy: metoda, průběh práce, způsob, přístupy

Každý klient vyžaduje často svůj individuální přístup. Pro pracovníka není jednoduché zvolit správný postup, tak jak by měl s klientem postupovat. Proto je důležité, aby se pracovník spolu s klientem aktivně spolupodílel na hledání řešení a směřování k cíli společné práce. Pro každého pracovníka v sociálních službách je tak důležité si uvědomit, že by měl vždy spolupracovat s uživatelem služby, ale nikdy ne za něj. Všechny informantky se shodly, že nejpoužívanější metodou kterou ke své práci používají, je metoda case managementu, při řešení problému klientů spolupracují jak sociální pracovníci, tak sociální pedagogové s dalšími odborníky, psychiatry, psychology a psychiatrickými sestrami. Informantka č. 1 uvádí... *dalo by se říct, že u nás je využíván jak individuální, tak týmový case management. Je to dle mého názoru jedna z nejpoužívanějších metod v sociálních službách a trůfám si říct, že je i relativně účinná, i když samozřejmě záleží na tom s jakým klientem pracujete.* Informantka č. 2 dodává.. *hodně také využíváme případovou studii, individuální a skupinové plánování, práce s rodinou....* Také informantka č. 3 souhlasí s předchozím vyjádřením informantek. Informantka č. 4. uvádí, že ke své práci nejvíce využívá individuální přístup...*kdy se snažíme klienta poznat a metodou rozhovoru pochopit klientovo přání. Dále se nám velmi osvědčila skupinová terapie s klienty, kde se dá pracovat s řadou technik, mezi ně patří například arteterapie nebo ergoterapie. V minulosti jsme využívali především ergoterapii, kdy ergoterapii poskytovala psychologka, která u nás pracuje. Nyní není ergoterapie tolik využívána. Dále využíváme také aktivizační činnosti pro klienty....lze tedy říci, že jako sociální pracovnice se snažím vždy skloubit více metod dohromady.* Informantka na pozici sociálního pedagoga rovněž souhlasí s ostatními, tedy, že nejpoužívanější metodou je case management a individuální plánování klienta.... *Tim, že je každý klient s defacto jiným problémem, tak se klade hodně důraz na tu individualitu.*

5.6 Kategorie 6: Spolupráce v týmu

Složitá struktura problémů vyžaduje často pro jejich řešení výměnu informací, proto se rozhodování stává úkolem celého týmu. Důsledkem týmové práce by měla být úspora času i peněz a znatelné zlepšení kvality. Motivovanost zaměstnanců a humánnější pracovní

prostředí jsou jen některé z jejich výhod. Pro fungování týmové práce je obzvláště důležité akceptování hodnot jednotlivých členů týmu. Společné hodnocení postupů a procesů je možné pouze v případě, kdy uznáváte hodnoty vašich spolupracovníků, kdy chápete jejich nejniternější motivaci. Velmi často dochází k tomu, že dochází ke špatné komunikaci v týmu a tím i ke špatnému fungování. Jaké jsou nejčastější překážky při spolupráci v týmu? Kategorie byla rozlišena na překážky při spolupráci v týmu mezi pracovníky, druhá část této kategorie zodpovídala na překážky, které se vyskytují při práci s touto cílovou skupinou.

Kódy: překážky, možnosti, jak spolupracujeme s klienty, tým, součást týmu, multidisciplinární tým, konflikty, obtížná komunikace, problémy

K nejčastějším překážkám, které se vyskytují mezi spolupracovníky v týmu uvedlo pět informantek nepředávání informací, neochota spolupracovat a přetížení pracovníků. Informantka č. 2 rovněž uvádí... další překážkou je nedostatek pracovníků... *Tím, že děláme na směny a máme různou pracovní dobu je potřeba dle mého názoru větší počet pracovníků, než teď máme.* Třetí informantka také dodává, že se občas vyskytuje nekolektivní jednání. Informantka č. 4 sděluje... *každý spolupracovník se odlišuje, každý jsme jiný, někteří upřednostňují jiné metody sociální práce. V poslední době tím, že zavádíme nové postupy a přijímáme do týmu nové lidi, se u nás často objevuje výměna názorů, ne vždy je jednoduché najít společnou cestu jak problém vyřešit, i když se o to vždy snažíme.* K nepředávání informací dodává... *Tím, že je nás v týmu docela dost, tak se třeba porad účastní, vždy jen zástupci za danou pracovní pozici....no a tím, že se tak účastníme jakoby nepravdělně a přeházeně, tak dochází k předávání ne úplných informací, no a tím pádem se dále šíří informace částečné... myslím si, že na komunikaci je mezi námi opravdu potřeba hodně zpracovat.* Pátá informantka dodává...*vedení nám sociálním pracovníkům nepředává veškeré informace, převážně se jedná o informace pro nás velmi důležité k výkonu naší práce. A to vnímám jako dost problémové, jako já chápu, že nejsme třeba zdravotníci, proto nemůžeme mít přístup do veškeré zdravotní dokumentace, ale na jednu stranu po nás chce vedení znát diagnózy, ale na druhou nám neumožní přístup do celého systému.* Jediná informantka č. 6 vnímá spolupráci se spolupracovníky jako nejméně problémovou...*tak jako v každém zaměstnání, tak i tady jsou jisté překážky, nevím, jestli to tak vnímám jen já, ale asi největší překážkou je to, že vedení si vždycky všechno dělá podle sebe, přitom v praxi pracujeme my „obyčejní pracovníci“...no ale jinak si myslím, že nic závažného tady mezi námi problémového není.*

Co se týká druhé části této kategorie tak se jak sociální pracovníci, tak sociální pedagogové zaměřili na překážky, které nastávají při spolupráci s touto cílovou skupinou. Všechny informantky se shodují v názoru, že největší problémem je chybějící motivace klientů služby. Další překážku, kterou pracovníci vnímají, je nízká podpora od rodiny nemocného a nespolupráce klientů. Informantka č. 3 která pracuje jako sociální pedagog jako jediná rozdělila klienty na dobrovolné a nedobrovolné....*u dobrovolných se vyskytuje obava z toho, že by mohli znovu hospitalizováni v psychiatrické nemocnici a proto raději dělá vše, co se jim řekne, i když z toho nemají radost. No a potom tu máme klienty, kteří jsou u nás nedobrovolně. U těchto klientů se vyskytují problémy s motivací, klienti nejsou motivováni, nevidí, že by se jejich průběh nemoci mohl díky nám zlepšit, potom se setkáváme často s tím, že selhávají v užívání medikace.*

5.7 Kategorie 7 : Pravomoce sociálního pracovníka a sociálního pedagoga

Jaké pravomoce má sociální pracovník a jaké pravomoce má sociální pedagog.

Kódy: pravomoce, sociální pracovník, sociální pedagog, nezisková organizace

Informantka č. 1: *Se sociálními pracovníci máme stejné pravomoce, nemám navíc žádné pravomoce od ostatních pracovníce, řekla bych, že jsme všichni víceméně na stejné pozici, myslím tím nás sociální pracovníce, pracovníce v sociálních službách i sociálního pedagoga. Samozřejmě, že psychologové a psychiatři jsou trochu jiná liga, s těmi se nemůžeme srovnávat.*

Informantka č. 2: *Noo.. dle mého názoru máme téměř stejné pravomoce jako mé kolegyně, základní rozdíl vnímám spíše v náplni práce mé a například sociálních pracovníce. Sociální pracovníce mají dle mého názoru více pravomocí ve vztahu ke klientovi, mohou například sestavovat individuální plány, nebo mohou klienta zastupovat v některých záležitostech, třeba u soudu...*

Informantka č. 6: *Myslím si, že mám větší pravomoce než třeba pracovníci v sociálních službách, ale větší pravomocí než sociální pedagog má rozhodně sociální pracovník. Sociální pedagog nemá ke všemu přístup tak snadný přístup, což je asi logické. Naštěstí sociální pracovníce, se kterou spolupracuji, je velmi vstřícná a komunikace mezi námi nevázne, takže vše důležité si sdělíme, což si myslím, že je pro naši práci moc důležité. Často tady vídávám, že ostatní pracovníci spolu moc nekomunikují a poté se vyskytuje*

řada problémů, která by ani nemusela vznikat, kdyby spolu pracovníci spolupracovali, tak jak by měli.

Z výpovědí informantek vidíme, že každý z pracovníků vnímá své pravomoce trochu odlišně. Z všech výpovědí lze pouze vyvodit, že sociální pedagogové kromě jedné, vnímají, že mají menší pravomoce než sociální pracovníci, ale naopak větší pravomoce než pracovníci v sociálních službách. Informantky se shodují v tom, že vzhledem k lékařům jsou jejich pravomoce velmi omezené.

5.8 Kategorie 8: Požadavky, vzdělání

Kódy: předpoklady, vzdělání, výběr pracovníků, fluktuace

Všechny informantky bez ohledu na to, na jaké pracovní pozici pracují, se shodly na psychické náročnosti své práce, proto se v jejich odpovědích často vyskytuje podmínka, kterou by měl každý pracovník splnit a to je odolnost vůči stresu, empatie, aktivní naslouchání a chuť se vzdělávat.

Informantka č. 1 na pozici sociální pracovníce: *Měl by být empatický, zvládat stres, trpělivý, měl by mít chuť se vzdělávat, umět naslouchat a hlavně by si neměl myslet, že spasí celý svět.* S informantkou souhlasí i informantka č. 3, č. 5 a také informantka č. 6. Dle jejího sdělení je pro pracovníka také důležitá komunikativnost : *...musí, nebo ne musí, ale měl by určitě mít skvělé komunikační dovednosti...*

Informantka č. 2 na pozici sociálního pedagoga: *Každý sociální pedagog by měl dbát a dodržovat etický kodex pracovníků, být empatický, měl by se snažit dobře komunikovat, uplatňovat své znalosti a zkušenosti, spolupracovat s kolegy a pracovat na destigmatizaci klientů. Měl by určitě také splňovat vzdělání dle zákona o sociálních službách, měl by být aktivní a pracovitý.*

Na rozdíl od svých kolegyň informantka č. 4 klade důraz na samostatnost sociálního pracovníka: *...měl by být samostatný, hodně samostatný, ale zároveň schopný pracovat v týmu, což si vlastně vzájemně trochu odporuje že. Dále také časově flexibilní, u nás hodně flexibilní, práce od do se totiž u nás moc nedodrhuje. No a potom samozřejmě empatický a odolný vůči stresu...*

Co se týká další otázky, která rovněž spadá do kategorie byla otázka ohledně výběru sociálních pracovníků a sociálních pedagogů a související otázka zda nedohází k častému střídání pracovníků na zmíněných pracovních pozicích.

Z odpovědí informantek na pozici sociální pracovníc jsme zjistily následující.

Informantka č. 1 má pocit, že dochází poměrně k časté výměně pracovníků na jejich pozici, uvedla, že fluktuace je obrovská. Informantka č. 4 vnímá skutečnost trochu odlišně.... *Na tuto otázku je těžké odpovědět, samozřejmě tato práce není pro každého. Určitá míra obratu zaměstnanců zde je, ale je zde také několik stálých pracovníků, které jejich práce naplňuje, a naučili se obrnit proti stresovým situacím...* Informantka č. 5 na otázku neodpověděla.

Z odpovědí informantek na pozici sociálního pedagoga jsme zjistily následující. Informantka č. 3 na dotaz neodpověděla, Dle informantky č. 2 je výměna pracovníků dost velká: *...fluktuace pracovníků v naší organizaci je docela vysoká, tedy alespoň, co tak vidím poslední dobou se to tady u nás pořádně prostřídalo a to si myslím, že není moc dobrá vizitka.* Informantka č. 6 sděluje, že dochází k velkému střídání spíše na pozici sociálních pracovníků a psychologů: *...co se týká fluktuace, tak ano, myslím si, že v poslední době se zde vyměnilo docela dost pracovníků, hlavně co se týká sociálních pracovníků a psychologů. Na druhou stranu podle toho kolik nám chodí žádostí o zaměstnání mám pocit, že v současné době je o práci v této době velký zájem...*

Všechny pracovníce se shodly, že pracovníky vybírá vedení, tedy ředitelka organizace spolu s psychologkou, která se výběrových řízení také účastní, aby mohla posoudit vhodnost zájemců. Všechny informantky se dále shodují, že jak sociální pracovníce, tak ani sociální pedagogové nemají právo zasahovat do žádného výběrového řízení a ani se ho neúčastní.

5.9 Kategorie 9: Co zaměstnavatel nabízí

Osmá kategorie je zaměřena na získání informací, zda mají možnost se sociální pracovníci a sociální pedagogové dále rozvíjet, jaké benefity jim zaměstnavatel nabízí a zda mají dostatečnou motivaci od svého zaměstnavatele. Protože spokojenost pracovníků v pomáhajících profesích je důležitým faktem, která je v jejich práci může velmi ovlivňovat.

Kódy: podpora, možnosti, zpětná vazba, další vzdělávání, spokojenost, kurzy

Z rozhovorů jsme se dozvěděly, že jak sociální pracovníci, tak sociální pedagogové mají ze zákona nutnost splnit povinnosti dalšího vzdělávání. Co se týká dalšího vzdělávání, tak dle slov informantů, mají možnost se dále vzdělávat. Zaměstnavatel podporuje další vzdělávání svých zaměstnanců v dostatečné míře. Informantka č. 1 dodává.... *Každá pracovnice má sestavený vzdělávací plán na příslušný rok. Kurzy si pracovnice vyhledávají samy.*

Informantky si pochvalují možnost se dále vzdělávat, berou to jako dobrý benefit od svého zaměstnavatele, shodují se také v tom, že ne každý zaměstnavatel je takto ochotný do svých zaměstnanců investovat. Informantka č. 2 rozvíjí, jakým způsobem kromě kurzů je vzdělávání sociálních pracovníků i pedagogů zajištěno.... *Vzdělávání pracovníků je zajištěno formou různých projektů a školení. Například v loňském roce se naše organizace zapojila do projektu Zapojení peer konzultantů. Často navštěvujeme psychiatrické léčebny, nejčastěji tedy tu v Bohnicích... V dalších letech je naplánovaný projekt, díky kterému by se mělo u nás rozjet tzv. CDZ, tedy Centrum Duševního zdraví, všechno se teď točí právě kolem rozjezdu CDZ. Tím, že spadáme, jak jsem se již zmínila pod Psychosociální centrum, tak jsme docela dost zapojeni do všeho, co má něco společného s psychiatrií.*

Informantka č. 4: *Účastníme se různých přednášek, seminářů, workshopů. Zjišťujeme nové trendy v psychiatrii, nové metody a tak. Myslím si, že co se vzdělávání týká, tak je náš zaměstnavatel relativně otevřený a dává nám možnost se dovzdělávat, to jsem v minulém zaměstnání třeba neměla takovou možnost.* Informantka č. 5: *Zaměstnavatel nás podporuje v dalším vzdělávání, víceméně záleží jen na pracovnících, jaký kurz si vyberou, co se kurzů týká, tak si je vyhledáváme samy. Všechny kurzy nám zaměstnavatel proplácí. Každá pracovnice má sestavený vzdělávací plán na daný rok, kterého by se měla držet. Co se týká možnosti dalších benefitů, tak se jak sociální pracovnice, tak sociální pedagogové shodli na tom, že žádné další benefity jim zaměstnavatel nenabízí. Informantka č. 1 na pozici sociální pracovnice: *Máme možnost jezdit na supervize, ale to je dané ze zákona, pokud dobře vím. Jiné kompenzace neáme a pochybuji, že někdy mít budeme. Náš zaměstnavatel si podle mě totiž psychickou náročnost naší práce neuvědomuje.**

Informantka č. 2 na pozici sociálního pedagoga se s první informantkou téměř shoduje: *... ne nekompenzuje. Máme možnost se účastnit několikrát do roka supervizí, ale na ty většinou jezdíme týmově, a pokud máte nějaký problém, tak ho moc nechcete řešit před dalšími kolegyněmi, obzvlášť pokud máte v týmu rodinu vašeho nadřízeného...takže to je taková supervize k ničemu docela. Ani žádné bonusy nemáme za psychickou náročnost. Je*

evidentní, že všechny sociální pracovnice i všichni sociální pedagogové vnímají, že zaměstnavatel jim nabízí možnost dalšího vzdělávání, ale další bonusy jim už nenabízí. V odpovědích obou pracovních pozic byl několikrát zmíněn benefit, který byl před lety nabízen a to příplatek za extrémní psychickou zátěž, který již zaměstnavatel svým pracovníkům nenabízí. Možnost účastnit se na supervizích pracovnícím vyhovuje, nicméně by byly rády za možnost individuální supervize a ne skupinové, kdy mají svůj problém řešit před dalšími kolegyněmi.

5.10 Kategorie 10: Ovlivňuje veřejnost práci pracovníků ?

Vzhledem k tomu, že se pracovníci setkávají denně s různými lidmi, zajímalo nás, zda ovlivňuje veřejnost jejich působení v organizaci, zda se organizace snaží bojovat proti stigmatu, které ve společnosti přetrvává a zda se organizace prezentuje na veřejnosti.

Kódy: stigma, spolupráce, ovlivnění, snaha, projekty, veřejnost, prezentace, cílová skupina

Jak sociální pracovnice, tak sociální pedagogové se shodly na tom, že vzhledem ke své cílové skupině, se setkávají neustále s přetrvávajícím stigma, které se ve společnosti objevuje vůči cílové skupině se kterou pracují, ale snaží se s ní bojovat. Stigma se dle první informantky se snižuje i díky faktu reformy psychiatrie, které v posledních letech probíhá, síť služeb které jsou určeny právě pro cílovou skupinu je stále nedostupná. Dle sdělení všech informantek se organizace aktivně podílí na tom, aby byla veřejnost dostatečně informována o možnostech jejich organizace. Snaží se, aby byla možnost vzájemné provázanosti zdravotních a sociálních služeb, aby se co nejvíce zamezilo propadu klientů na sociální dno. Proto organizace pravidelně pořádá akce jako je Den otevřených dveří, Den pro Duševní zdraví, rekondiční pobyty pro uživatele služby. Díky těmto akcím se zapisuje do podvědomí veřejnosti a lidé s tímto onemocněním vědí, na koho se mají v případě potřeby obrátit. Pracovníci se shodují, že v současné době dochází k tomu, že jejich služby vyhledávají stále mladší osoby. Organizace také rozdává veřejnosti informační letáčky, kde jsou lidé informováni nejen o možnostech služby, jejich cílech, ale také o aktivitách, které se pravidelně v organizaci pořádají. Organizace má také své webové a facebookové stránky, které informují nejen uživatele služby, ale také veřejnost o novinkách. Jak sociální pracovníci, tak i sociální pedagogové se na všech akcích aktivně podílí, je to součástí jejich náplni práce.

5.11 Kategorie 11: Doporučení

Co by doporučil začínající sociální pracovník a co sociální pedagog svému budoucímu kolegovi?

Kódy: informace, sociální pracovník, sociální pedagog, je dobré vědět, jak začít, důležité informace, práce s cílovou skupinou, bezpečnost, ochrana sama sebe

Zde se odpovědi informantek lišily nejvíce. Každá vnímá svou práci trochu odlišně a to se promítlo i v poslední otázce. Zajímavou odpověď jsme dostaly od informantky č. 1 : *At' si vyzkouší práci s několika cílovými skupinami a zjistí, která jim nejvíce vyhovuje, at' si nemyslí, že jsou schopni vyřešit všechny problémy uživatelů, měli by dokázat stát nohama na zemi a zjistit, co od své práce očekávají. No a v neposlední řadě by měli být schopni chránit sami sebe a nepodceňovat psychohygienu, když jsem spokojená, pak můžu pomáhat druhým.* Z odpovědi je evidentní, že sociální pracovnice pracuje na své pozici již několik let, a nezapomíná tedy sama na sebe. I druhá informantka pracuje v organizaci přes 7 let, na rozdíl od první informantky, informantka č. 2 na pozici sociálního pedagoga vypovídá: *Je potřeba si uvědomit, že u klientů dochází k naplňování cílů a potřeb v delším časovém intervalu a často dochází i k návratu na začátek spolupráce. To může být pro některé pracovníky po čase demotivující, je proto potřeba si uvědomit, že cílová skupina je dost specifická a je nutné k těmto lidem i tak přistupovat.*

Informantka č. 3 vzhledem k tomu, že na pozici sociálního pedagoga pracuje minimálně o polovinu kratší dobu než první dvě informantky měla zajímavé doporučení: *Jednoznačně by si měli práci předem dobře promyslet, nemyslet si, že můžou spasit svět, je dobré si udržet svůj osobní nadhled a nebrat si v tomto ohledu příklad ze zkušenějších kolegů, ale spíš nechat svou intuici... je důležité dokázat brát práci s nadhledem a nenosit si práci domů. Je dobré mít nějakého koníčka, u kterého si odpočinou a zapomenou na to, co se v práci dělo. Myslím si, nebo za ty zkušenosti, co tady mám, tak je velmi jednoduché vyhořet... ne jednomu člověku se to tady už stalo.* Informantka č. 4 odpovídá dost obecně, v její odpovědi se neobjevilo nic zásadního, spíše obecné informace jako jsou vzdělání, dostatečné informace o dané problematice a osobnostní rozvoj, informantka č. 4: *...No, to není tak úplně jednoduché říct, ale asi bych všem začínajícím pracovníkům doporučila, aby byli trpěliví, ničeho se nezalekli a neměli strach jít do této práce naplno. Tak jako každá práce i práce sociálního pracovníka má svá častá úskalí, proto by se měl budoucí*

pracovník o tomto povolání dozvědět pokud možno co nejvíce a dobře i zvážit zda chce s touto cílovou skupinou doopravdy pracovat.

Z odpovědi informantky č. 5 byla cítit velká empatičnost vůči své pracovní pozici, odpověď byla velmi zajímavá: *řekla bych, že začínající pracovníci by měli zohledňovat také to, že věci mají svůj příběh, a že lidé nejsou zlí a že každý z nich má svůj příběh a něčím si prošel. Neztrácet víru v lidi a nebát se jít do terénu. Začínající sociální pracovník by si měl uvědomit, že pokud svou práci bude vykonávat dobře, později jeho práce nebude potřeba a mohou klientovi umožnit jít dál i bez něj. Velmi záleží na tom, jakou povahu člověk má, tato práce určitě není pro každého.*

Informantka č. 6 by doporučila: *No není to tak úplně jednoduché říct, ale asi bych všem začínajícím pracovníkům doporučila, aby byli trpělivý, ničeho se nezalekli a neměli strach jít do této práce naplno. Tak jako každá práce i práce sociálního pracovníka má svá častá úskalí, proto by se měl budoucí pracovník o tomto povolání dozvědět pokud možno co nejvíce a dobře i zvážit zda chce s touto cílovou skupinou doopravdy pracovat.*

Jak vyplývá z výsledků všech informantek, na otázku, co by doporučily budoucím sociálním pracovníkům a sociálním pedagogům není zcela jednoduché odpovědět, každá pracovnice přikládá své pozici jinou důležitost.

6 INTERPRETACE DAT

Informantky se vyjadřovaly v průběhu rozhovoru k tématu uplatnění sociálního pracovníka a sociálního pedagoga v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s. Odpovědi poskytlo celkem 6 informantek na 25 otázek týkajících se všech oblastí, které tuto organizaci dostatečně definuje. Tento výběrový soubor je dostatečně informativní, jelikož jej poskytla většinová skupina zaměstnanců na pozicích sociálních pracovníků a sociálních pedagogů, kteří přímo pracují s cílovou skupinou, lze jej tedy považovat za relevantní v aktuální situaci za časové období, ve kterém byly rozhovory vyhotoveny.

Nejprve jsme začali otázkami povahy primární, abychom se dozvěděli základní informace, o jakou organizaci se jedná, jaké služby poskytuje. Do kategorie základních informací spadaly i otázky týkající se upřesnění pracovní pozice, na které informanti pracují a jak dlouho v organizaci působí.

Prostřednictvím vyhodnocení jednotlivých odpovědí byly získány informace o požadavcích k výběrovému řízení na danou pozici, specifikaci pracovních pozic sociálních pracovníků a sociálních pedagogů, jejich pravomoce, dále nabídka služeb poskytovaných organizací, cíle a priority pracovníků, metody práce a překážky v komunikaci.

Nezisková organizace Duševní zdraví o.p.s. je zařízení poskytující sociální službu, sociální rehabilitace lidem s duševním onemocněním z okruhu psychóz. Organizace je jedinou v Olomouckém kraji, která nabízí službu pro cílovou skupinu osoby s duševním onemocněním. Poskytuje služby formou terénní a ambulantní péče. Během rozhovorů jsme se dozvěděli, zásadní rozdíl v poskytnutí terénní a ambulantní péče. Názory na využitelnost obou služeb jsou rozlišné.

Pracovníci v organizaci spolupracují v rámci multidisciplinárního týmu, který je složený ze sociálních pracovníků, sociálních pedagogů, psychologů, psychiatrů, psychiatrických sester a pracovníků v sociálních službách.

Z rozhovorů vyplývá, že dotazované informantky pracují v této organizaci v průměrné délce 5 let. Nejdéle v organizaci pracují první dvě informantky, kolem 7 let. Všechny informantky mají zkušenost s přímou prací s klienty, nehledě na to, zda pracují na pozici sociální pracovníce nebo sociálního pedagoga. Dále jsme se dozvěděly odpověď na otázku, co vedlo informantky k výběru pracovní pozici sociálního pracovníka, či

sociálního pedagoga. Dvě z šesti informantek, nám vypověděly, že práci si vybraly na základě dobrovolnictví, které začaly u organizace vykonávat. Další informantky se shodly na tom, že je zaujala možnost pracovat s lidmi s dušením onemocnění a velký zájem o oblast psychiatrie, popřípadě psychologie. Pro naši práci bylo stěžejní, zda a jak se odlišuje pracovní náplň sociální pracovníce a sociálního pedagoga v NO. Dle sdělení informantek nám vyplynulo, že se pracovní pozice sociální pracovníce a sociálního pedagoga odlišuje zejména v následujících oblastech.

Všechny tři informantky na pozici sociálního pedagoga se shodli na tom, že jejich náplň práce se liší zejména v přímé práci s klienty a to následovně:

- a) Sociální pracovníci na rozdíl od sociálních pedagogů mohou sestavovat s uživateli individuální plány a mohou klienty zastupovat v některých záležitostech týkajících se například soudu, vyřizování na úřadu práce a podobně.
- b) Sociální pedagogové ve velkém využívají pro práci se svými klienty skupinové aktivity, které vedou a organizují.
- c) Náplň práce se u těchto pracovních pozic liší také tím, že náplň sociálních pracovníků je do větší míry spojena s administrativními povinnostmi a s prací v ambulantní službě.
- d) Dalším podstatným rozdílem v náplni těchto dvou pracovních pozic, kterou informantky uváděly, je možnost sociálních pracovníků nahlížet do zdravotní dokumentace všech uživatelů ambulantní a terénní služby. Ani jeden ze sociálních pedagogů tuto možnost nemá. Informantky vnímají tuto skutečnost jako jednu z nejpodstatnějších rozdílů ve svých kompetencích, protože jim to značně stěžuje práci s klienty. Informantky rovněž uvádí, že velkou výhodou je dobrá komunikace se sociálními pracovníci neboť všechny podstatné a zásadní informace o zdravotním stavu klienta předají. Pokud by tato vzájemná komunikace nefungovala, mohlo by to pro ně mít fatální následky.
- e) Nejméně se dle sdělení informantek odlišuje práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů v rámci terénní spolupráce. Sociální pracovníci, pohybující se v terénní službě, mají dle sdělení informantek téměř shodnou pracovní náplň se sociálním pedagogem, který rovněž terénní službu provádí.

Dalším důležitým tématem pro náš výzkum bylo zjištění, jaké metody práce využívají sociální pracovníci a sociální pedagogové. Nejpoužívanější metodou z obou dotazovaných informantek byla metoda case managementu. Toto zjištění je zajímavé avšak snadno vysvětlitelné. Sociální pracovníci a sociální pedagogové jsou v každodenním kontaktu s ostatními členy svého týmu, jejich každodenní spolupráce se shoduje s podmínkami metody case managementu. Jelikož sociální pracovníci častěji pracují individuálně s klientem, proto více využívají metodu individuálního case managementu. Naopak sociální pedagogové pracují více se skupinami klientů a tím je dáno, že využívají více skupinový case management. Metodu práce s rodinu využívají obě skupiny.

V rozdělení pravomocí a kompetencí vyplývá, že tato nezisková organizace je klasicky organizována pyramidovým způsobem. Na nejvyšší pozici je ředitelka organizace společně s primářem z Psychosociálního centra. Dále psychiatři a psychologové, sociální pracovníci, sociální pedagogové a na spodní části pyramidy pracovníci v sociálních službách. Všichni pracovníci na pozici sociálního pedagoga se shodli v názoru, že o něco větší pravomoce mají sociální pracovníci. Pracovníci na pozici sociálního pedagoga se rovněž shodli, že zásadní rozdílnost své práce vnímají především při přímé práci s klientem, kdy právě neumožnění nahlížení do zdravotní dokumentace klienta jim komplikuje jejich pracovní činnost. Naopak benefity na pozici sociálních pedagogů vnímají informanti v tom, že mají možnost aplikovat své znalosti v aktivizaci a sociálním poradenství.

Na dotazy ohledně možných překážek v komunikaci, dotazované informantky na obou pracovních pozicích se shodly v následujícím. Obvyklý a častý jev je nesoulad v přímé komunikaci mezi sociálními pracovníci a psychology a psychiatry. Dále všechny informantky shodně uvádí rozlišnost v názorech s lékaři. Lékaři nepřikládají důležitost názorů z právě získaných informací sociálních pracovníků a sociálních pedagogů. Komunikace se stává problémová, neboť právě mezi největší překážky informantky uvádí nedostatečný přenos informací. Další zásadní překážku v komunikaci, kterou jsme zjistily bylo neplnění pracovní náplně sociálních pracovníků. Není důsledná kontrolovanost pracovní náplně sociálních pracovníků, tím dochází k nerovnoměrnému zatížení pouze některých sociálních pracovníků. Pátá informantka uvedla, že ikdyž informaci ohledně neplnění úkolů předá vedení, tak zpětná vazba neexistuje. Ze všech výpovědí informantek je zřejmé, že velmi vnímají značné přetížení svých osob, které souvisí s velmi širokým pracovním záběrem zahrnujícím fungování v ambulantní i terénní péči a spojenou

administrativní činností. Všechny dotazované informantky se shodně vyjádřily o nenaplněné potřebě osobního uznání, pochvaly a feedbacku ze strany zaměstnavatele. S politováním zmiňovaly zrušení příplatků za extrémní psychickou zátěž. Dle výpovědí informantek práce sociálního pracovníka i sociálního pedagoga rovněž obnáší práci v terénu, která se v jistých případech jeví jako nebezpečná, proto je logické, že zaměstnanci očekávají určité benefity, které je budou k práci v těchto podmínkách motivovat.

Z celkového přehledu zodpovězených otázek a jejich až nápadné podobnosti je evidentní, že náplň práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů se liší jen v několika málo ohledech. Rovněž je nám známo, že v organizaci jsou předávány zásadní informace, a že organizace plní své poslání, cíle a závazky, nicméně je zde určitá nespokojenost ze strany jak sociálních pracovníků, tak sociálních pedagogů a to v systému předávání informací a dále z nedostatku zájmu svého zaměstnavatele vzniklo situaci řešit. Proto by bylo vhodné, aby se právě v tomhle ohledu víc zaměstnavatel angažoval a vyslechl názor svých podřízených.

7 SHRNU TÍ

Prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů a jejich následné analýzy, byl zjištěn cíl kvalitativního výzkumného šetření, zabývající se odlišnosti v náplni práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů v neziskové organizaci Duševní zdraví o.p.s. Cílem bylo zmapovat, zda a jak se liší náplň u těchto dvou na prvních pohled velmi podobných pracovních pozic. Analýza dat, která proběhla pomocí otevřeného kódování, objasnila velké množství informací, které nám pomohly získat informace, jak se pracovní pozice odlišují, jak spolu spolupracují a také jaké nejčastější překážky se v komunikaci vyskytují.

Teoretická část obsahovala vymezení základních pojmů týkajících se nejen možnosti uplatnění sociálního pracovníka a sociálního pedagoga, ale také získání informací k neziskovým organizacím obecně a poté ke konkrétní NO Duševní zdraví, tak aby čtenář pochopil, o jakou organizaci se jedná. Rovněž výzkum byl plně zaměřen pouze na vybranou NO.

V praktické části, jsme se proto zaměřili především na skutečnou náplň práce těchto dvou pracovních pozic v dané organizaci. Zkoumali jsme, v čem se může lišit pracovní náplň obou pracovníků, jaké metody práce pracovníci nejčastěji využívají, jak probíhá práce s klienty, co je specifického pro jejich pracovní pozici. Mapovali jsme rovněž, o jakou organizaci se vlastně jedná, na jakou cílovou skupinu se zaměřuje, jaké možnosti svým klientům nabízí.

Je třeba odpovědět na dílčí otázky, z důvodu zodpovězení hlavní výzkumné otázky tohoto šetření, a tudíž i splnění výzkumného cíle diplomové práce.

Aby byl provedený výzkum relevantní, bylo nutností, aby se ho účastnily všechny sociální pracovnice i všechny pracovnice na pozici sociálního pedagoga. Proto se výzkumu zúčastnily tři pracovnice na pozici sociálních pracovníků a tři pracovnice na pozici sociálního pedagoga. Každý z pracovníků vnímá svou náplň práce trochu odlišně, v některých případech se naopak shodují. Nebylo proto zcela jednoduché vždy vybrat jasné a stručné odpovědi na dané otázky. Z výsledků vyplývá, že se vyskytují znatelné problémy v komunikaci. U pracovníků je cítit nespokojenost při komunikaci se svými kolegy psychology, psychiatry i vedením. Komunikaci mezi sociálními pracovnicemi vnímají jako postačující a vyhovuje jim. Problémy v komunikaci stěžují práci jak sociálním pracovníkům, tak i sociálním pedagogům. Dle výzkumu je evidentní, že zaměstnancům na

obou pracovních pozicích se nedostává dostatečné zpětné vazby ze strany zaměstnavatele. Naopak sociální pracovníci i sociální pedagogové vnímají jako jeden z hlavních benefitů ve svém zaměstnání možnost dalšího rozvoje. S tím se většina, která má zkušenost s jiným zaměstnavatelem nesešla. Vyhovuje jim i možnost volby jakého školení se zúčastní.

8 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Přínos tohoto výzkumu zajisté obohatí nejen studenty sociální pedagogiky, a jiných příbuzných oborů, ale především absolventy těchto oborů, dále také může sloužit k informovanosti laické veřejnosti.

Práce slouží pro získání bližších informací o možnostech uplatnění sociálního pracovníka a sociálního pedagoga v neziskové organizaci Duševní zdraví.

Konkrétní návrh je návrhem pro praktické využití pro neziskovou organizaci Duševní zdraví o.p.s. ve které se rozhovory uskutečnily.

Organizace poskytuje velmi zajímavou nabídku sociálních služeb. Pro výběr klientely s psychiatrickým omezením doporučuji eliminovat vliv nedobrovolné klientely, která se jeví díky svojí demotivaci jako kontraproduktivní.

Nedávno spuštěna terénní služba evidentně oslovila cílovou skupinu uživatelů a je ve fázi vysoce poptávané, nicméně je nutné zajistit větší bezpečnost zaměstnanců v rámci terénní služby, není možné, aby pracovnice vstupovaly do obydlí osob s duševním onemocněním na vlastní nebezpečí. Důležité je také nastavit tuto službu jako přechodovou do ambulantní péče. K tomuto výsledku je třeba vypracovat parciální úkoly a cíle v časovém harmonogramu, aby tato specifická skupina osob postoupila mezi uživatele schopné pravidelně docházet do této organizace a stali se tak více soběstačnými ve svém domácím prostředí.

Další kritický bod jsou rozporuplné názory teoretických vědomostí a skutečné praxe v terénu života, mezi vedením, psychiatrickými pracovníky a psychology na jedné straně lodi a sociálními pracovníky a pedagogy na oponentní straně reálné zkušenosti s uživateli, neboť díky výzkumu jsme zjistili, že je v organizaci problematické předávání důležitých informací mezi těmito hlavními články.

Vedení společnosti velmi preferuje a kvituje sebevzdělávání zaměstnanců, nicméně ignoruje potřebu ocenění a pochvaly svých zaměstnanců v rámci zpětné vazby a dokonce i ignoruje finanční ohodnocení nadměrné psychické zátěže což je fatální ignorace reality a upírání zaslouženého benefitu. V provedených rozhovorech se všichni informanti negativně vyjádřili právě k tématu svých benefitů a odepření příplatku za extrémní psychickou zátěž.

Třetím a zároveň poslední návrhem je možnost sociálních pracovníků, popřípadně sociálních pedagogů účastnit se výběrových řízení, tím by mohl být zajištěn vhodnější výběr nových pracovníků na zmíněné pracovní pozice a mohlo by se zamezit velké fluktuaci mezi nově přicházejícími pracovníky.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá možnostmi uplatnění sociálního pracovníka a sociálního pedagoga v NO Duševní zdraví o.p.s., je zaměřena na odlišnosti náplně práce těchto dvou na první pohled stejných pracovních pozic. Smyslem teoretické části bylo seznámit se základními pojmy, představit náplň, fungování a cíle dané organizace. Uplatnění sociálních a pedagogických pracovníků a základní principy fungování, financování a poskytovaných služeb u neziskových organizací.

Diplomová práce, jak již bylo řečeno, je rozdělena na část teoretickou a empirickou. Začátek teoretické části je věnován všem pojmům, které se diplomovou prací prolínají, využití literatury a vztahu tématu k sociální pedagogice.

Smyslem, především empirické části, bylo zjištění, jaké služby organizace Duševní zdraví nabízí, jak se liší náplň práce u sociálních pracovníků a sociálních pedagogů, jaké metody práce pracovníci ke své práci používají a jaké nejčastější problémy se v komunikaci mezi nimi vyskytují. Snahou bylo zmapovat, jak pracují sociální pracovníci a sociální pedagogové s cílovou skupinou osobami s duševním onemocněním, jaký je rozdíl mezi ambulantní a terénní formou služby.

Empirická část kvalitativního šetření pomohla k zjištění množství informací o dané problematice, za pomoci hloubkových rozhovorů.

Každá práce má svá pozitiva i negativa. Práce sociálních pracovníků a sociálních pedagogů je tolik potřebná a přínosná, vyžaduje nejen odborné vědomosti, ale připravenost na změny, schopnost aktivního naslouchání, sebeovládání, motivaci k dalšímu vzdělávání, zvládání neúspěchů a schopnost týmové práce. Každý pracovník v sociální sféře by měl posilovat své psychické vlastnosti, vést plnohodnotný a zdravý životní styl. Vzhledem k tomu, že tento obor se stále vyvíjí a do budoucna vyvíjet bude, měl by být každý pracovník otevřený a přístupný k nově nabízeným informacím. Důležité je vyhodnocení nabízených informací a přesné přiřazení a transfer k řešení dané problematiky jednotlivých případů. Důležitou úlohou pracovníka v sociálních službách je každodenní monitoring zpětné vazby vyplývající z řešení dané problematiky a pokud možno, co nejrychlejší reakce za účelem případně možné korekce chyb.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARMSTRONG, Michael. 2007. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy, 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 80-247-1407-8.
- [2] BAKULE, Martin. 2014. *Zaměstnatelnost – konceptuální východiska, možnosti empirického zkoumání a dosavadní výsledky v České republice. Fórum sociální politiky 2014. č. 2*. Praha: VÚPSV.
- [3] BRAGDON, Allen a David GAMON. *Když mozek pracuje jinak*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-066-6.
- [4] ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER, Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [5] ČEŠKOVÁ, Eva, Mojmír SVOBODA, Hana KUČEROVÁ. *Psychopatologie a psychiatrie pro psychology a speciální pedagogy*. 1. vyd. Praha: Portál 2006. ISBN 80-7367-154-9.
- [6] ELICHOVÁ, Markéta a Anna SÝKOROVÁ, 2015. *Kompetence sociálního pracovníka: Co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé. Sociální práce/Socialna práca 2015. č. 1. s. 79*. Brno: ASVSP.
- [7] FARBIÁKOVÁ, Iva. (2008). *Bariéry v pracovním uplatnění osob s dlouhodobým duševním onemocněním. Sociální práce / Sociálna práca, 1/2008: 77-87*
- [8] GAVORA, Peter, 2010 *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.
- [9] GULOVÁ, Lenka. *K možnostem uplatnění sociálních a volnočasových pedagogů*. In Němec, J. Kapitoly ze sociální pedagogiky a pedagogiky volného času. Brno: Paido, 2008. ISBN 80-7315-012-3.
- [10] GULOVÁ, Lenka. *Sociální pedagogika a multikulturní výchova v otázkách*. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4724-2.
- [11] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.
- [12] HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- [13] HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- [14] HOPF, Arnulf. *Sociální pedagogika pro učitele: pomoc pro každý všední den ve škole*. Praha: Univerzita Karlova, 2001. ISBN 80-7290-053-6.

- [15] JANÍČEK, Jeroným. *Cyril Höschl- Kde bydlí lidské duše*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-954-2.
- [16] KARBAN, Kate. *Social Work and Mental Health*. Polity:2011. ISBN 978-0-7456-4611-4.
- [17] KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [18] KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-585-4.
- [19] KUCHARŤ, Pavel. *Trh práce – sociologická analýza*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1383-3.
- [20] LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana, 1998. *Vývojová psychologie*. Grada: Praha. ISBN 978-80-247-1284-0.
- [21] MAHROVÁ, Gabriela, VENGLÁŘOVÁ Martina, et al., 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [22] MACHKOVÁ, Eva. *Úvod do studia dramatické výchovy*. Praha: NIPOS, 2007. ISBN 978-80-7068-207-4.
- [23] MARKOVÁ, Eva, Martina VENGLÁŘOVÁ a Mira Babiaková. *Psychiatrická ošetrovatelská péče*. Grada: Praha, 2005. ISBN 80-247-1151-6.
- [24] MATOUŠEK, Oldřich. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 3. vydání. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [25] MATOUŠEK Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-1154-9.
- [26] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ eds. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010. ISBN-978-80-7367-818-0.
- [27] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [28] MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- [29] MUSIL, Libor. *Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta?* Sociální práce Sociální práca, Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2012, roč. 2012/12, č. 1, s. 52-76. ISSN 1213-6204.

- [30] MUSIL, Libor. 2008. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu sociální práce*. Sociální práce/Socialna práca 2008, č. 2, s. 60 – 79. Brno: ASVSP.
- [31] MUSIL, Libor. 2013. *Stanovisko vědecké rady MPSV pro sociální práci k návrhu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a samosprávné profesní organizaci sociálních pracovníků*. Sociální práce/Socialna práca 2013, č. 2, s. 17. Brno: ASVSP.
- [32] NEČASOVÁ, M. 2001. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.
- [33] NĚMEC, Jiří. et al. *Kapitoly ze sociální pedagogiky a pedagogiky volného času*. Brno: Paido, 2002. ISBN 80-7315-012-3.
- [34] NOVOTNÁ, Jana. *Základní pojmy v sociální práci*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická v Jihlavě, 2016. ISBN 978-80-88064-19-0.
- [35] OCISKOVÁ, Marie a Ján Praško. *Stigmatizace a sebestigmatizace u psychických poruch*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5199-3.
- [36] PALÁN, Zdeněk. *Výkladový slovník lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002. ISBN 8020009507.
- [37] PAUKNEROVÁ, Daniela a kolektiv. *Psychologie pro ekonomy a managery. 3., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3809-3.
- [38] PROBSTOVÁ, Václava. (2008). *Sociální pracovník v oblasti komunitní péče o duševní zdraví a jeho potřeby vzdělávání*. Sociální práce / Sociálna práca, 1/2008: 68-75
- [39] PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál 2013. ISBN 978-80-262-0403-9.
- [40] REKTOŘÍK, Jaroslav. *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení* : [učebnice]. Praha: Ekopress, 2001. ISBN 80-86119-41-6.
- [41] ŘÍHOVÁ, Hana a Zdeňka MATOUŠKOVÁ, 2013. *Funkční gramotnost a kvalita pracovního místa. Vzájemná souvislost, konceptuální a metodické přístupy*. Sociologia 45/2013, č. 4. Praha: Národní vzdělávací fond, o.p.s.
- [42] STEJSKAL, Jan, Helena KUVÍKOVÁ a Kateřina MAŤÁTKOVÁ. *Neziskové organizace - vybrané problémy ekonomiky: se zaměřením na ne, státní neziskové organizace*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2012. ISBN 978-80-7357-973-9.
- [43] ŠKARABELOVÁ, Simona. *Vymezení pojmu nestátní nezisková organizace*. In: Škarabelová Simona. *Definice neziskového sektoru: sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS*. Brno: Centrum pro výzkum neziskového sektoru, 2005, s. 26.

- [44] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [45] TOMEŠ, I. 2013. *Význam znalostí ze sociální politiky a sociologie pro sociální práci*. In. Janebová, Radka. 2013. *Spolupráce v sociální práci*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- [46] VALOVÁ, Hana a Radka JANEBOVÁ, 2015. „Antiradikálnost“ českých sociálních služeb aneb jak organizace sociálních služeb řeší pokles finančních prostředků. *Sociální práce/Socialna práca*. 2015. č. 1, s. 6 - 23. Brno: ASVSP.
- [47] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese : Variabilita a patologie lidské psychiky*. 3. rozš. a přepr. vyd. Praha : Portál, 2004. ISBN 80-7367-414-9.
- [48] VÁŽANSKÝ, Mojmír a Vladimír SMÉKAL. *Základy pedagogiky volného času*. Brno: Paido, 1995. ISBN 80-901737-9-9.
- [49] VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, 2008. *Sociální psychologie – 2*. 2 vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1428-8.

Elektronické zdroje

- [1] HERMOCHOVÁ, Soňa. *Skupinová dynamika ve školní třídě* [online]. 2005. [cit. 2014-04-07]. Dostupné z: http://www.aisis.cz/archiv/publikace/skupinova_dynamika_ve_skolni_tride.pdf
- [2] Institut pedagogicko-psychologického poradenství ČR, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků. Dostupné z: File: <///C:/Users/Z/Downloads/MTzakladniinformace.pdf>
- [3] MINIMÁLNÍ STANDARD VZDĚLÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI ASVSP. 2014 [online]. [cit. 10. prosince 2015]. Dostupné na World Wide Web: <http://www.asvsp.org/standardy.php>
- [4] NÁVRH VĚCNÉHO ZÁMĚRU PROFESNÍHO ZÁKONA. 2014. [online]. Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře. [cit. 20. dubna 2016]. Dostupné na World Wide Web: http://www.mpsv.cz/files/clanky/17208/profesni_zakon_text.pdf
- [5] Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání. [online]. Praha: Výzkumný ústav pedagogický v Praze, 2007. 126 s. [cit. 2014-04-07]. Dostupné z: <http://www.vuppraha.cz/wp-content/uploads/2009/12/RVPZV-pomucka-ucitelum.pdf>
- [6] SOCIÁLNÍ REVUE. 2015 [online]. Definice sociální práce. [cit. 17. června 2015]. Dostupné na World Wide Web: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>.

[7] ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

APOD. A podobně.

DS Denní stacionář

NO Nezisková organizace

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1. ukázkové schéma ambulantní služby.....46

SEZNAM PŘÍLOH

1. Příloha č. 1- vzorový IP – uživatel ambulantní služby
2. Příloha č. 2.- Rozhovor s informantkou č. 2- na pozici sociálního pedagoga
3. Příloha č. 3- Rozhovor s informantkou č. 4- na pozici sociální pracovnice

PŘÍLOHA P I- IP UŽIVATELE AMBULANTNÍ SLUŽBY**INDIVIDUÁLNÍ PLÁN**

Jméno a příjmení uživatele: -----

Jméno a příjmení klíčového pracovníka: Nováková

Lhůta pro přehodnocení plánu: prosinec 2016

Přání a potřeby uživatele, mapování sociální situace (co uživatel potřebuje nebo čeho by chtěl v rámci spolupráce dosáhnout):

- uživatel by rád zvýšil docházku do aktivit kondiční cvičení a vaření

Formulace osobního cíle (dojednaná spolupráce):

Uživatel bude minimálně čtyřikrát měsíčně navštěvovat vybranou aktivitu, kondiční cvičení a vaření.

Zdroje uživatele (vnitřní, vnější):

- uživatel je schopný docházet do ambulance
- rodina uživatele plně podporuje

Kroky k dosažení cíle (kdo udělá co, za jakých podmínek, a do kdy):

- uživatel si pravidelně jednou za měsíc vyzvedne letáček s plánovanými aktivitami
- každý týden se pokusí dojet minimálně na jednu aktivitu
- dodržování denního režimu

Případná rizika (překážky, které by mohly bránit v naplnění cíle):

- zhoršení psychického stavu uživatele

HODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU (co se podařilo, co se nepodařilo, jaké překážky se vyskytly...)		
Datum	Hodnocení individuálního plánu	Podpis
16.6.2016	<p>Hodnocení cíle:</p> <p>Uživatel navštěvuje pravidelně kondiční cvičení a aktivitu vaření. Obě aktivity navštěvuje každý týden. Kondiční cvičení ho baví, dbá na správné provádění cviků. Vaření ho velmi baví, rád vaří zajímavá jídla, ale i osvědčené recepty. Je vyučený kuchař, proto má k vaření blízko. Dále uvádí, že navštěvuje aktivitu Svět a Já- já a svět, ta však nyní končí. O více aktivit zájem nemá, i přesto, že aktivita Svět a Já- já a svět končí, uživatel sděluje, že na jinou aktivitu místo toho chodit nebude. Uvádí, že mu to takhle vyhovuje. Uživatel se dle jeho sdělení cítí dobře, když může být ve společnosti druhých. O účasti na rekondičním pobytu neuvažuje, protože jezdí na dovolenou s rodiči. S rodinou pojedou k nevlastní sestře na dovolenou na Slovensko, protože jeho sestra odjíždí do Chorvatska na dovolenou, tak se jí budou starat o byt, ve kterém po dobu její nepřítomnosti budou pobývat. Dále uvádí, že byl na dovolené v Jeseníkách a v Podhájské. Uživatel sděluje, že se nyní cítí dobře. S nabídkou aktivit je spokojen. S prací pracovník je spokojen, nemůže se na nic a na nikoho stěžovat.</p> <p>Uživatel sdělil, že si přeje ponechat dosavadní nastavení osobního cíle. Dle jeho slov mu nastavení cíle takto vyhovuje. Dochází k prodloužení cíle o dalších 6 měsíců.</p>	

PŘÍLOHA P II: PŘEPIS ROZHOVORU S INFORMANTKOU Č. 2- SOCIÁLNÍM PEDAGOGEM

Tazatel: Dobrý den, nebude Vám vadit, když si náš rozhovor nahrají?

Informant 2: Ne nevadí mi to.

Tazatel: Můžeme tedy začít s první otázkou. Na jaké pozici v NO Duševní zdraví o.p.s. pracujete?

Informant 2: V organizaci jsem začala působit jako dobrovolnice, to jsem ještě studovala na škole, vždycky jsem se zajímalo o tady tu sociální oblasti. No a později jsem měla možnost pracovat na pozici pracovníka v sociálních službách, to mě docela dost bavilo, mezitím jsem si dodělala vysokou školu no a nyní jsem na pozici sociálního pedagoga.

Tazatel: Co je náplní činnosti NO Duševní zdraví?

Informant 2: Práce s lidmi s duševním onemocněním, sociální poradenství – možné doprovody na úřady k lékařům, dále nabízení aktivizační činnosti v rámci následné péče – rehabilitace duševně nemocných, destigmatizace osob. To celé spadá pod sociální rehabilitaci. Myslím, že jsme jedni z mála v našem kraji, kteří poskytují tady tuhle službu právě osobám s duševním onemocněním.

Tazatel: Jak dlouho vykonáváte práci sociálního pedagoga v této organizaci?

Informant 2: No... letos to budou 3 roky na pozici sociální pedagoga. Předtím jsem dělala 2 roky pracovníka v sociálních službách, a 2 roky jsem zde byla jako dobrovolnice... jsem tady tedy už sedmým rokem.

Tazatel: Proč jste si zvolila právě tuto oblast? Co Vás přivedlo k práci s touto cílovou skupinou?

Informant 2: Již na střední škole mě zajímala psychologie. Proto jsem se rozhodla již ve čtvrtém ročníku střední školy začít jako dobrovolnice právě u této organizaci. Později mi byla nabídnuta pracovní pozice pracovníka v sociálních službách, za splnění předpokladu, že si udělám kurz pracovníka v sociálních službách. Po ukončení kurzu jsem se rozhodla si dodělat vysokou školu, abych mohla v organizaci působit jako sociální pedagog, přece jenom mě pozice pracovníka v sociálních službách nenaplnovala tak jak má současná pozice. Uvědomuji si, že v naší společnosti převládá stigma duševně nemocných. Většinou mají nedostatečné podmínky pro opětovné začlenění do společnosti. S naší organizací mohu pomoci duševně nemocným k lepšímu začlenění do společnosti a k aktivnímu životu. To je má hlavní meta která mě u téhle práce drží a věřím, že bude držen i nadále. Těší mě, když vidím, že uživatelé dělají pokroky a já jim v tom můžu být nápomocna.

Tazatel: Jdeme na další otázku, jaké typy služeb organizace nabízí? Kterou službu klienti nejčastěji využívají?

Informant 2: Organizace nabízí ambulantní a terénní službu. Chtěla bych také zmínit to, že i když jsme nezisková organizace, tak velkou mírou se na našem financování podílí psychosociální centrum, které je i našim sponzorem, ale zpět

k otázce. Klienti si pochvalují, pokud vím, tak obě služby. Já mám osobně více zkušeností asi s tou ambulantní službou, i když do terénu se také občas podívám. Jinak co se týká počtu klientů, tak například v terénní službě mám čtyři klienty, kdyžto v té ambulantní patnáct, je to trochu rozdíl noo.

Tazatel: Ambulantní a terénní služba, jsou dva relativně dost odlišné pojmy. Můžete mi vysvětlit, jak se odlišují?

Informant 2: Tak ambulantní služba je založena především na tom, že je klient schopný docházet k nám, setkání probíhají většinou v konzultační místnosti anebo v dílně. Záleží, jestli se jedná o individuální setkání nebo o skupinové. Tím skupinovým mám na mysli nějakou aktivizační činnost, například vaření, kondiční cvičení a podobně, tak se mi v jedné skupině sejde i třeba deset lidí. Řekla bych, že skupinové aktivity, které pod ambulantní službu spadají patří k hodně využívaným. No a co se té terénní služby týká, tak to vlastně mi docházíme za klienty domů, do jejich přirozeného prostředí. To je lepší v tom, že máte možnost poznat klienta, tak jak se chová v relativně běžné situaci, přece jenom se člověk chová většinou jinak doma a jinak když je někde na návštěvě třeba, že. Mě se líbí, obě dvě služby, ale bliž mám asi k té ambulantní. Možná je to i tím, že ta terénní je relativně nová.

Tazatel: Jaká jsou specifika, nároky na sociální práci pro práci s lidmi s duševním onemocněním?

Informant 2: Důležité je seznámit se s klientovým onemocněním, pomoci mu rozpoznat ataku, i krizi. Jinak pracuji s klientem v atace nemoci a krizi. Je důležité se neustále vzdělávat a pečovat o svou duševní hygienu, aby nedošlo k syndromu vyhoření. Protože k syndromu vyhoření v naší oblasti dochází velmi často. Práce je relativně specifická tím, že pracujeme s cílovou skupinou, s jakou pracujeme, no a každý pracovník by si měl uvědomit, zda je schopný s takovými lidmi pracovat bez jakýchkoliv předsudků i když to není vždy jednoduché.

Tazatel: Můžete říct, jaké metody sociální práce používáte při práci s klienty?

Informant 2: No..... hodně využíváme případovou práci, case management, dále

taky asi individuální plánování, skupinové plánování, práce s rodinou, práce s krizí. I když nevím, jestli se to bere jako metody, ale tak pracuji s klienty já.

Tazatel: Dobře, máte stanoveny úkoly, které máte vykonávat, nebo si cíle určujete podle potřeby klientů?

Informant 2: Neřekla bych, že mám stanoveny přímo úkoly, ale mám stanoveny určité postupy, jak bych měla při práci s klienty postupovat, mezi to patří například zmíněný case management nebo třeba to individuální plánování. Já jako sociální pedagog s klienty individuální plán nesestavuji, ten sestavuje sociální pracovnice, ale poté se pomáhám na individuální plánu podílet, neboť s klienty vedu aktivizační činnosti, takže podle něho musím postupovat. Z těch aktivizačních činností vedu vaření a výtvarnou dílnu. Myslím si, že je dobré že se s klienty mohu setkávat i takhle ve skupině, protože vnímám docela rozdíl, když s někým pracuji individuálně a když poté ve skupině.

Tazatel: Na co se nejčastěji sociální pedagog zaměří při práci s klienty s vaší cílovou skupinou? Jak probíhá spolupráce s klienty?

Informant 2: Já si myslím, že jak pro pracovníka, tak i pro toho klienta je důležitý vztah mezi nimi. Vždy respektuji nebo se alespoň snažím respektovat klientovi potřeby a nabízím mu další možnosti spolupráce v rámci naší organizace, aby naplnil své cíle a potřeby. Klient je k nám většinou doporučen na základě svého ošetřujícího lékaře, nejčastěji psychologa nebo psychiatra. My potom s klientem navážeme spolupráci. Navázat spolupráci není vždy jednoduché, obzvlášť když jsou někteří klienti třeba paranoidní.

Tazatel: V čem je výjimečnost sociální práce s lidmi s duševním onemocněním ?

Informant 2: Výjimečnost asi nějak extra moc nevnímám. Ano, určitě je práce specifická v tom, s jakou cílovou skupinou pracuji, ale že by byla, nějak výjimečná si nemyslím. Je to možná i tím, že jsem tady začínala hned po škole a s jinou prací v sociálních službách nemám zkušenosti. Ale, myslím si, že je potřeba pracovat hodně s individualitou klienta a to bych řekla, že je asi tak dost specifické protože se domnívám, že v dalších službách se dle mého názoru takový

důraz na individualitu neklade.

Tazatel: Dobře, můžeme jít na další otázku. Jaké nejčastější překážky se při práci s touto cílovou skupinou vyskytují?

Informant 2: Noo.. to je docela těžká otázka... tak asi určitě stigma společnosti. Společnost má málo informací o tomhle onemocnění, stále vnímá některé klienty jako potencionálně nebezpečné, což na jednu stranu samozřejmě chápu, ale na druhou... nevím no... je to takové někdy až zbytečně přehnané. Dále vnímám jako překážku nespolupráci klientů, občas i jejich rodiny a limity klienta.

Tazatel: Máte zpětnou vazbu na Vaši činnost? Od zaměstnavatele a od klientů?

Informant 2: Ano, od klientů mám dostatek zpětné vazby. Od spolupracovníků, tedy sociálních pracovníků, psychiatrických sester a občas i lékařů si myslím, že také, jsme neustále v kontaktu prostřednictvím Sparku, to je něco jako Skype no a když je něco potřeba tak to spolu hned řešíme. Od zaměstnavatele bohužel moc zpětnou vazbu nedostávám, což je někdy docela problémové, nebo alespoň já to tak vnímám.

Tazatel: Jaké jsou Vaše pravomoci ve vztahu k ostatním pracovníkům?

Informant 2: Nooo...dle mého názoru mám téměř stejné pravomoci jako mé kolegyně, základní rozdíl vnímám spíše v náplni práci mé a například sociálních pracovníků... Sociální pracovníce mají dle mého názoru více pravomoci ve vztahu ke klientovi... mohou například sestavovat individuální plány, nebo mohou klienta zastupovat v některých záležitostech, třeba u soudu... Já se s klientem k soudu nedostanu, kdyžto sociální pracovníce s ním může jít i dovnitř a může být přítomna i jednání, to já ne no. Já jako sociální pedagog s klientem pracuji spíše v aktivizačních činnostech a nebo mu poskytuji sociální poradenství, nebo také pracuji s rodinou klienta, ale to dělá i sociální pracovníce. V některých oblastech je naše náplň podobná, proto si myslím, že si i lidé často pletou sociálního pedagoga a sociální pracovníci, i když tady nám většinou všem říkají sestřičky (smích).

Tazatel: Jste součástí multidisciplinárního týmu... Co je náplní sociálního

pedagoga v multidisciplinárním týmu?

Informant 2: Ano jsem a bohužel ne vždy má spolupráce s týmem výhody. Spolupracuji s týmem v rámci pravidelných setkání, každý týden máme poradu, které se účastní všichni zástupci našeho týmu, tedy já jako sociální pedagog, sociální pracovnice, psycholog, psychiatr... někdy i primář nebo ředitelka naší organizace. Multidisciplinární tým nejčastěji řeší situace jak v organizaci týmu, tak s klienty. A proč nemá spolupráce výhody? protože mi občas připadá, že třeba doktoři mě vnímají jako ne moc velkého odborníka, ano na jednu stranu to chápu, nejsem odborník v psychiatrii tak neznám všechny pojmy nebo léky, no ale to přece neznamena, že nedokážu posoudit jak s klientem pracovat, aby byla spolupráce co nejvíce pro obě strany prospěšná.

Tazatel: Jaké překážky se nejčastěji vyskytují při spolupráci s dalšími pracovníky?

Informant 2: Haha, no těch překážek je tady u nás myslím trochu víc.. tak za prvé jedna z hlavních a dost podstatných překážek je nedostatečné předávání informací o klientech, to řešíme v našem týmu téměř neustále. I přesto, že mám všechny možné komunikační věci a nevím co dalšího, tak dokázat udržet informaci a předat jí dál je pro některé až neuvěřitelný problém. Některý z pracovníků se dozví důležitou informaci o klientovi, ale už ji nepředá dál a to je docela problémové, protože když se to týká třeba zhoršení psychického stavu, tak s takovým klientem nemůžete jednat sama že... Další překážkou je nedostatek pracovníků, s tím taky docela bojujeme. Tím, že děláme na směny, a máme různou pracovní dobu je potřeba dle mého názoru větší počet pracovníků, než teď máme, protože potom vnímáme všichni to, že se nestíhá, dělají se přesčasy a tak no.

Tazatel: Jaké předpoklady musí sociální pedagog mít pro práci v této NO?

Informant 2: Každý z pracovníků byl měl dbát a dodržovat etický kodex pracovníků, být empatický, měl se snažit dobře komunikovat, uplatňovat své znalosti a zkušenosti, spolupracovat s kolegy, a pracovat na destigmatizaci klientů. Měl by určitě také splňovat vzdělání dle zákona o sociálních službách,

měl by být aktivní a pracovitý.

Tazatel: Podle jakého klíče vybíráte sociální pedagogy? Není velká fluktuace pracovníků?

Informant 2: Sociální pracovníky vybírá vedení, já se ho jako sociální pedagog účastnit nemohu a myslím si, že se ho neúčastní ani sociální pracovnice. Nové pracovníky si vybírá ředitelka organizace společně s naší psycholožkou.

Fluktuace pracovníků v naší organizaci je docela vysoká, tedy alespoň, co tak vidím, poslední dobou se to tady u nás pořádně prostřídalo a to si myslím, že není moc dobrá vizitka. I pro klienty je to docela nepříjemné.

Tazatel: Práce v této oblasti je velmi psychicky náročná. Kompenzuje zaměstnavatel konkrétním způsobem psychicky náročnou práci svých zaměstnanců?

Informant 2: Výborný dotaz... (smích), ne kompenzuje. Máme možnost se účastnit několikrát do roka supervizí, ale na ty většinou jezdíme týmově, a pokud máte nějaký problém, tak ho moc nechcete řešit před dalšími kolegyněmi, obzvláště pokud máte v týmu rodinu vašeho nadřízeného... takže to je taková supervize k ničemu docela. Ani žádné bonusy nemáme za psychickou náročnost.

Tazatel: Jakým způsobem je zajištěno vzdělávání a podpora pracovníků v NO?

Informant 2: Vzdělávání pracovníků je zajištěno formou různých projektů a školení. Například v loňském roce se naše organizace zapojila do projektu Zapojení peer konzultantů. Často navštěvujeme psychiatrické léčebny, nejčastěji teda tu v Bohnicích... V dalších letech je naplánován projekt, díky kterému by se mělo u nás rozjet tzv. CDZ, tedy Centrum Duševního zdraví, všechno se teď točí právě kolem rozjetu CDZ. Tím, že spadáme jak jsem se již zmínila pod Psychosociální centrum, tak jsme docela dost zapojeni do všeho, co má něco společného s psychiatrií. Takže ano, vzdělávání pracovníků je v tomhle ohledu zajištěno dostatečně.

Tazatel: Můžete popsat prospěšnost sociálního pedagoga v NO?

Informant 2: To chcete dle mých slov nebo dle mého zaměstnavatele? (smích).

Tazatel: No raději z vašeho pohledu.

Informant 2: Dobře tedy... Tak já si myslím, že jsem prospěšná tím, že pomáhám klientům k realizaci jejich cílů a potřeb. Snažím se je podporovat a pomáhat jim k soběstačnosti. Dále se podílím na jejich začlenění do společnosti a pracovnímu uplatnění. Díky spolupráci se mnou se jsou schopni zapojit do běžného života a fungovat tak třeba v rodině, při domácích pracích a nebo se vrátit do práce, ne tedy do normální, ale třeba do chráněné dílny. Tak vnímám já svou prospěšnost pro klienta.

Tazatel: Setkáváte se se stigmatizací, ať už klientů nebo pomáhajících pracovníků které podporují duševně nemocné? Daří se Vám je snižovat?

Informant 2: No, u pracovníků asi ne, i když v minulosti jsme tady měli jednu takovou pracovníci, tedy dobrovolnici, která nebyla úplně... no jak to říct... tolerantní. Mám pocit, že v současné době je to lepší, mimo jiné spolupracujeme s ornitologickou stanicí a dvěma dětskými odděleními v nemocnici, takže si myslím, že stigma se nám daří snižovat.

Tazatel: Je veřejnost o vaší činnosti dostatečně informována? Pořádáte nějaké osvětové akce?

Informant 2: Ano, samozřejmě, snažíme se o to, aby byla veřejnost dostatečně informována. Pravidelně organizujeme Den duševního zdraví, plesy, Den otevřených dveří a podobně. Snažíme se zapsat do povědomí veřejnosti, rozdáváme i letáčky o fungování naší organizaci. Máme své webové i facebookové stránky.

Tazatel: Pojdme tedy na poslední otázku. Co byste doporučila začínajícím sociální pedagogům?

Informant 2: Je potřeba si uvědomit, že u klientů dochází k naplňování cílů a potřeb v delším časovém intervalu a často dochází i k návratu na začátek spolupráce. To může být pro některé pracovníky po čase demotivující, je proto

potřeba, si uvědomit, že cílová skupina je dost specifická a je nutné k těmto lidem i tak přistupovat.

Tazatel: Děkuji, rozuměla jste všem otázkám?

Informant 2: Ano, rozuměla, děkuji.

Tazatel: Také Vám děkuji.

PŘÍLOHA P III: PŘEPIS ROZHOVORU S INFORMANTKOU Č. 4 – SOCIÁLNÍ PRACOVNICÍ

Tazatel: Dobrý den, nebude Vám vadit, když si náš rozhovor nahrají?

Informant 4: ano, samozřejmě nebude.

Tazatel: Můžeme tedy začít s první otázkou. Na jaké pozici v NO Duševní zdraví o.p.s. pracujete?

Informant 4: V neziskové organizaci Duševní zdraví pracuji jako terénní sociální pracovnice a to již pátým rokem.

Tazatel: Co je náplní činnosti NO Duševní zdraví?

Informant 4: Hlavní náplní je podporovat osoby s chronickým duševním onemocněním, pomoci jim se začleněním do běžného života ve společnosti, dále zajištění sociálních kontaktů a rozvoj jejich schopností a dovedností prostřednictvím aktivizačních činností.

Tazatel: Jak dlouho vykonáváte práci sociální pracovníka v této organizaci?

Informant 4: Jak již jsem zmínila, tento rok to bude pět let, co v této organizaci pracuji jako sociální terénní pracovnice.

Tazatel: Proč jste si zvolila právě tuto oblast? Co Vás přivedlo k práci s touto cílovou skupinou?

Informant 4: K práci v sociálních službách mě to táhlo od jak živa. Pocit, že můžete pomoci sociálně či jinak znevýhodněným osobám se začleněním zpět do společnosti je k nezaplacení. Člověk ví, že vykonává práci, která má význam. A to mi dává hodně. I přesto, že není naše práce, vždy jednoduchá... Dříve jsem pracovala na úřadu práce, tedy s jinou cílovou skupinou a musím říct, že ta práce tam mi přišla jakoby zbytečná, protože tam jsem věděla, že tě lidem nijak extra nepomáhám, že... kdyžto tady, tady je to úplně jiné. Některé příběhy našich některých klientů jsou fakt velmi emotivní a silné. I přesto, že je má práce velmi psychicky náročná, tak ty úspěchy, kterých se mi daří někdy s klienty dosahovat... to je prostě něco úžasného. Vážně jsem moc ráda, že jsem si zvolila právě tuhle oblast.

Tazatel: Jaké typy služeb organizace nabízí? Kterou službu klienti nejčastěji využívají?

Informant 4: Naše organizace nabízí jak ambulantní tak terénní službu. Hojně využívaná je právě ta terénní, kdy sociální pracovník vyjíždí za klientem nejčastěji k němu domů do jeho přirozeného prostředí a má tak možnost poznat, jak se klient skutečně chová. Klient se cítí ve svém prostředí přirozeně, což nám mnohdy může naší práci ulehčit. Někdy se však setkáváme s tím, že právě tím, že jsme u klienta v jeho domě, tak se klient chová povýšeně a někdy nás i třeba přehlíží anebo nás do svého domu ani vůbec nepustí, občas je ta práce vážně výživná.

Tazatel: Ambulantní a terénní služba, jsou dva relativně dost odlišné pojmy. Můžete mi vysvětlit, na jakém principu sociální pracovník pracuje v ambulantní službě a jak v terénní?

Informant 4: Noo... na to jsem víceméně odpověděla, již v předchozí otázce, ale... ta terénní tedy spočívá v tom, že jezdíme ke klientovi domů, no a ta

ambulantní spočívá v tom, že je uživatel schopný za námi docházet do ambulance nebo do aktivit, které v rámci ambulantní služby děláme. Myslím si, že je fajn, že je naše služba ambulantní i terénní, řekla bych, že klienti využívají obě služby tak zhruba stejně. I když zase v té ambulantní mají kolegyně myslím o něco více klientů, než je v té terénní, protože terénní služba nefunguje zase tak dlouho.

Tazatel: Jaká jsou specifika, nároky na sociální práci pro práci s lidmi s duševním onemocněním?

Informant 4: Práci s těmito lidmi by měl vykonávat opravdový profesionál, který disponuje osobními předpoklady k výkonu této práce. Samozřejmostí je diskrétnost, vstřícnost, respekt, ohleduplnost, nestrannost a hlavně individuální přístup. Takže se domnívám, že práci nezvládne dělat úplně každý. Specifická je naše práce i tím, že máme poměrně rozsáhlou cílovou skupinu, co se věkové hranice týká, od 16 do 64 let, což je docela dost velké rozmezí.

Tazatel: Můžete říct, jaké metody sociální práce používáte při práci s klienty?

Informant 4: Při práci s našimi klienty využíváme individuální přístup, kdy se snažíme klienta poznat a metodou rozhovoru pochopit klientovo přání. Dále se nám velmi osvědčila skupinová terapie s klienty, kde se dá pracovat s řadou technik, mezi něž patří například arteterapie, nebo ergoterapie. V minulosti jsme využívali především egoterapii, kdy ergoterapii poskytovala psycholožka, která u nás pracuje. Nyní není ergoterapie tolik využívána. Dále využíváme také aktivizační činnosti pro klienty. Naši klienti mohou navštěvovat keramickou a výtvarnou dílnu, dílnu ručních prací, kurz vaření, kurzy anglického jazyka nebo kondiční cvičení. Co se týká využitelnosti aktivizačních činností, tak k nejvíce využívaným a u klientů oblíbeným patří vaření a kondiční cvičení. V neposlední řadě používáme také metodu case managementu, protože spolupracujeme v týmu s dalšími odborníky. Lze tedy říci, že jako sociální pracovnice se snažím vždy skloubit více metod dohromady.

Tazatel: Máte stanoveny úkoly, které máte vykonávat, nebo si cíle určujete podle potřeby klientů?

Informant 4: Nooo... máme stanoven určitý plán, který se pak samozřejmě vyvíjí nebo mění dle potřeb klienta. Cíle a potřeby klientů nejčastěji s klienty zapisujeme v individuálním plánu, který každý sociální pracovník s klienty

sestavuje. Občas se setkáváme s tím, že je třeba klienty poměrně hooodně motivovat, aby nám byli schopní říct, čeho bych chtěli pomocí naší služby dosáhnout. Přece jenom musíme mít pořád na paměti to, že nepracujeme se zdravými lidmi a klienti málokdy sami dokáží říct své potřeby a požadavky. Pracovník musí být v tomto ohledu velmi komunikativní a musí umět klienta především motivovat, aby z něho dostal informace, které potřebuje.

Tazatel: Na co se nejčastěji sociální pracovník zaměří při práci s klienty s vaší cílovou skupinou? Jak probíhá spolupráce s klienty?

Informant 4: Spolupráce s klienty s duševním onemocněním není jednoduchá, mnohdy se sociální pracovník setká s klienty, kteří nespolupracují, jsou slovně nebo fyzicky agresivní. Rozhodně je velmi důležitá odolnost vůči stresu. Zaměřit by se měl sociální pracovník individuálně na každou osobu zvlášť a snažit se pochopit úhel pohledu klienta, pokud to chcete říct podrobněji tak to vypadá asi takhle... potencionální zájemce se jde do naší služby podívat na základě doporučení svého psychiatra nebo psychologa, tady se ho ujme nějaký pracovník, se kterým má většinou dopředu domluvenou schůzku a vysvětlí mu, jak služba funguje, co je cílem, co může očekávat a tak dále. No potom se nejčastěji se zájemcem uzavře smlouva, vždy je to v rámci minimálně 3- 5 sezení, přece jenom někteří jsou paranoidní a není pro ně jednoduché něco podepsat cizímu člověku. Po uzavření smlouvy se s klienty setkáváme a snažíme se zjistit, jak bychom mohli nastavit individuální plán, tedy čeho by chtěl člověk dosáhnout. Takže tak nějak u nás probíhá spolupráce s novým klientem.

Tazatel: V čem je výjimečnost sociální práce s lidmi s duševním onemocněním?

Informant 4: Sociální pracovník by měl mít při práci s touto cílovou skupinou určité vědomosti v oblasti psychiatrického minima. I proto nás náš zaměstnavatel posílá na školení, které se na minimum z psychiatrie zaměřuje. Dále se domnívám, že by se měl obrnit trpělivostí, hodně velkou trpělivostí (smích) a měl by umět vyjednávat a stát si i za svým, v určitých případech. No a hlavně by měl tuto práci vykonávat takový člověk, který se dokáže vžít do situace druhých lidí, protože v tom je naše práce docela specifická.

Tazatel: Jaké nejčastější překážky se při práci s touto cílovou skupinou vyskytují?

Informant 4: Jak jsem již zmínila, nejčastější překážkou je nespolupráce klienta. Setkáváme se zde s řadou nedobrovolných klientů a je velmi těžké pracovat s někým, kdo o pomoc nestojí a ne vždy se podaří klientu ke spolupráci přesvědčit, občas může být na vině i rodina klienta, která ho mnohdy nedostatečně motivuje.

Tazatel: Máte zpětnou vazbu na Vaši činnost?

Informant 4: Noooo.. zpětnou vazbu jak od koho... (smích). Ne, tak teď vážně... Tím, že máme každý týden ve středu poradu multidisciplinárního týmu, na kterém probíráme problémy, úspěchy a tak... tak si myslím, že se mi zpětné vazby občas dostává... ale, jako asi ne tak jak bych si třeba představovala. Třeba ředitelka mi za celou dobu mého působení tady v organizaci nikdy žádnou zpětnou vazbu nedala. No a co se týká klientu, tak ano, u těch bych řekla, že zpětnou vazbu mám. Klienti vám dokáží dát docela dobře najevo, zda se jim spolupráce s vámi líbí, zda jim něco přináší a tak. Takže ano, zpětná vazba je, ale jak od koho.

Tazatel: Pojdme na další otázku. Jaké jsou Vaše pravomoce ve vztahu k ostatním pracovníkům?

Informant 4: Celkově mohu říct, že máme na našem pracovišti relativně dobré vztahy... samozřejmě mluvím spíše o užším kolektivu nás sociálních pracovníků ,pedagogů... zde jsme si všichni rovni, tedy dá se to tak říct. Do toho nepočítám neteř našeho primáře, která má daleko větší pravomoce, ikdyž je na stejné pracovní pozici jako my. Pokud se týká psychiatrů a psychologů nebo třeba ředitelky, tak tam je bohužel vidět určitá nadřazenost. Výhodou je, že pokud nastane situace, že někdo z nás pracuje s klientem již delší dobu a stále nevidí, žádné znatelné zlepšení a neví si rady, má právo zkontaktovat tuto situaci s ostatními pracovníky, případně předat daného klienta někomu z kolegů. Tak jako na jiných pracovištích kde pracujete s lidmi, je základem dobrá komunikace... no ta občas u nás stagnuje.

Tazatel: Jste součástí multidisciplinárního týmu... Co je náplní sociálního pracovníka v multidisciplinárním týmu?

Informant 4: Takže multidisciplinární tým... Sociální pracovník je v tomto týmu vnímán jako profesionál, který by měl umět všechno, to je můj pocit. Naši psychiatři, kteří s námi spolupracují, mají dle mého názoru pocit, že bychom měli znát i zdravotní stránku našich klientů, ale my přece nejsme psychiatrické sestry.

Jako ano, každá pracovnice má kurz z psychiatrického minima, ale na nějakém kurzu vás nenaučí, to co se psychiatři učí během deseti let, někdy i déle, že ano. Tohle mi na práci v multidisciplinárním týmu fakt dost vadí. Každý jsme přece odborník na něco jiného že. Jen někteří to nechtějí pochopit.

Tazatel: Jaké překážky se nejčastěji vyskytují při spolupráci s dalšími pracovníky?

Informant 4: Každý spolupracovník se odlišuje, každý jsme jiný, někteří upřednostňují jiné metody sociální práce. V poslední době tím, že zavádíme nové postupy a přijímáme do týmu nové lidi se u nás často objevuje výměna názoru, ne vždy je jednoduché najít společnou cestu jak problém vyřešit, i když se o to vždy snažíme. Je fakt, že co můžu říct za nás sociální pracovnice, tak nejvíce rozdílných názorů máme s psychiatry. Tam komunikace nejvíce vážne. No a co se týká té komunikace tak s tím i souvisí, to že si nedokáže předávat veškeré informace. Tím, že je nás v týmu docela dost, tak se třeba porad účastní, vždy jen zástupci za danou pracovní pozici, víte jak to myslím, třeba že porady se účastní jen jedna ze sociálních pracovnic, no a tím, že se tak účastníme jakoby nepravidelně a přeházeně, tak dochází k předávání ne úplných informací, no a tím pádem se dále šíří informace částečné, neúplné nebo třeba nepodložené. Myslím si, že na komunikaci je mezi námi opravdu potřeba hodně zapracovat.

Tazatel: Jaké předpoklady musí sociální pracovník mít pro práci v této NO?

Informant 4: No tak určitě měl by být samostatný, hodně samostatný, ale zároveň schopný pracovat v týmu, což si vzájemně trochu odporuje že... Dále také časově flexibilní, u nás hodně flexibilní, práce od do se u nás totiž moc nedodrží. No a potom samozřejmě empatický a hlavně odolný vůči stresu. No a dále samozřejmě musí splňovat zákonem stanovené povinnosti jako je vzdělání a tak dále.

Tazatel: Podle jakého klíče vybíráte sociální pracovníky? Není velká fluktuace pracovníků?

Informant 4: Na tuto otázku je těžké odpovědět, samozřejmě tato práce není pro každého. Určitá míra obratu zaměstnanců zde je, ale je zde také několik stálých pracovníků, které jejich práce naplňuje, a naučili se obrnit proti stresovým situacím. Sociální pracovníky si vybírá vedení samo a myslím si, že určitě vybírají dle dojmů, jakým na ně působí a způsob vyjadřování. Výběrového řízení

je vždy přítomna i naše psycholožka. Myslím si, že vedení dává šanci i absolventům škol, se kterými máme výborné zkušenosti. Dále nás taky zajímá, proč chtějí pracovat právě s touto cílovou skupinou. Všechny zaměstnance vybírá naše vedení, my sociální pracovnice, moc nemáme šanci do něčeho takového zasahovat. Výběrového řízení se vždy účastní i jeden z našich psychologů, aby mohli porovnat, jak člověk působí, což asi není za mě úplně standardní přístup.

Tazatel: Práce v této oblasti je velmi psychicky náročná. Kompenzuje zaměstnavatel konkrétním způsobem psychicky náročnou práci svých zaměstnanců?

Informant 4: Ne kompenzuje ji nijak. Dokonce nám teď zrušil i příplatek za extrémní psychickou zátěž. Ze zákona splňujeme účast na supervizích, ale když jedete na supervizi s dalšími čtyřmi nebo pěti kolegy, tak stejně asi moc problému nevyřešíte, že. Je to taková rádobý supervize, která je ale víceméně k ničemu, proto když nemusím tak se raději ani těchto supervizí neúčastním.

Tazatel: Jakým způsobem je zajištěno vzdělávání a podpora pracovníků v NO?

Informant 4: Vzdělávání pracovníků je zajištěno formou školení nebo třeba různých seminářů, kterého se účastníme několikrát do roka, dále různé vzdělávací akce. Školení i semináře si vybíráme sami, dle našeho uvážení. Myslím si, že naše organizace nabízí svým zaměstnancům dostatek školicích akcí.

Tazatel: Můžete popsat prospěšnost sociálního pracovníka v NO?

Informant 4: Sociální pracovník je zde nedílnou součástí celého týmu. Sociální pracovník se snaží proniknout do nitra klienta a provází ho v situacích, kdy si neví rady. Bez sociálního pracovníka by to nešlo, protože sociálního pracovníka vykonává několik funkcí dohromady. Sociální pracovník většinou pracuje hodně i s administrativou, takže i co se týká této stránky, tak je v tom prospěšný.

Tazatel: Setkáváte se se stigmatizací, ať už klientů nebo pomáhajících pracovníků které podporují duševně nemocné? Daří se Vám je snižovat?

Informant 4: Ano, setkáváme, i přesto, že je veřejnost stále více informována, tak se najdou lidé, kteří se dívají na tyto osoby takzvaně skrz prsty. Naštěstí například u rodinných příslušníků se nám daří úspěšně tuto situaci zvládat.

Tazatel: Je veřejnost o vaší činnosti dostatečně informována? Pořádáte nějaké osvětové akce?

Informant 4: Samozřejmě se snažíme veřejnost zapojit co nejvíce, i když to není vždy jednoduché. Pořádáme například Den duševního zdraví nebo Dny otevřených dveří. Máme také samozřejmě webové stránky, které se snažíme pravidelně aktualizovat, a od října i facebookové.

Tazatel: A poslední otázka. Co byste doporučila začínajícím sociální pracovníkům?

Informant 4: No, to není tak úplně jednoduché říct, ale asi bych všem začínajícím pracovníkům doporučila, aby byli trpěliví, ničeho se nezalekli a neměli strach jít do této práce naplno. Tak jako každá práce i práce sociálního pracovníka má svá častá úskalí, proto by se měl budoucí pracovník o tomto povolání dozvědět pokud možno co nejvíce a dobře i zvážit zda chce s touto cílovou skupinou doopravdy pracovat.

Tazatel: Rozuměla jste všem otázkám?

Informant 4: Ano, rozuměla.

Tazatel: Dobře, děkuji.

Informant 4: Nemáte zač.