

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Dilemy v sociální práci při přímé práci s klienty s mentálním znevýhodněním

Frederika Šmalová

Diplomová práce

Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Vedúci práce: Doc. PhDr. David Urban, PhD.

Praha 2018

Prague College of Psychosocial Studies

Dilemmas in social work in direct work with clients with mental disabilities

Frederika Šmalová

Diploma Thesis

Diploma Thesis Work Supervisor: Doc. PhDr. David Urban, PhD.

Praha 2018

Prehlásenie:

1. Prehlasujem, že som túto diplomovú prácu vypracovala samostatne a výhradne s použitím citovaných prameňov, literatúry a ďalších odborných zdrojov.
2. Prehlasujem, že práca nebola využitá v rámci iného vysokoškolského štúdia či k získaniu iného alebo rovnakého titulu.
3. Súhlasím s tým, aby práca bola sprístupnená pre študijné a výskumné účely.

V Prahe dňa 13. 07. 2018

Podpis

Pod'akovanie:

Chcela by som pod'akovať pánovi Doc. PhDr. Davidu Urbanovi, PhD. za poskytnutie všetkých cenných rád a profesionálne vedenie pri písaní mojej diplomovej práce. Taktiež by som chcela pod'akovať všetkým pracovníčkam, ktoré nabrali odvahu podieľať sa na výskume.

Anotácia:

Predkladaná práca sa zaoberá dilemami sociálnych pracovníkov v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Práca je rozdelená na dve hlavné časti – teoretickú časť a praktickú časť.

V teoretickej časti práce autorka vymedzuje základnú problematiku týkajúcu sa danej témy. Približuje základnú definíciu a podstatné prvky mentálneho znevýhodnenia, ktoré sa charakteristicky prejavujú u týchto klientov. V ďalšej kapitole vymedzuje špecifické prvky a riziká pri práci s touto cieľovou skupinou. Posledná kapitola tejto časti rozpracováva situácie, ktoré stoja za dilematickým prežívaním sociálnych pracovníkov v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. V závere kapitoly autorka vymedzuje niektoré podstatné aspekty, ktoré môžu pozitívne vplývať na predchádzanie vzniku dilem, prípadne ich zmierňovanie.

V praktickej časti práce autorka vychádza z hlavného cieľu danej práce, ktorým je zistenie s akými dilemami sa sociálni pracovníci v práci s klientami s mentálnym znevýhodnením stretávajú a ako s nimi zachádzajú. K stanoveným cieľom autorka pristupuje pomocou výsledkov kvalitatívneho výskumu.

Kľúčové slová:

Dilema, klient, mentálne znevýhodnenie, riziko, sociálna práca, sociálny pracovník, sociálne služby.

Abstract:

This these deals with the topic of social workers' dilemmas in direct work with clients with mental disabilities. It is divided into two main parts - the theoretical part and the application part.

In the theoretical part of the thesis, the author defines the basic issues related to the given topic. It focuses on the basic definition and essential elements of the mental handicap that characterize these clients. In the next chapter, it defines specific elements and risks in working with this target group. The final chapter of this section discusses the situations that are behind the dilemmatic experiencing of social workers in direct work with clients with mental disabilities. At the end of the chapter, the author outlines some essential aspects that may positively influence the creation or mitigation of dilemmas.

In the application part of the thesis, the author draws on the main aim of the theses, which is to discover what dilemmas social workers encounter and how they work with clients with mental disabilities. The author supports the theses approaches by the results of qualitative research.

Keywords:

Client, dilemma, mental disability, risk, social work, social worker, social services.

Obsah

Úvod.....	8
1 Mentálne znevýhodnenie ako objekt sociálnej práce.....	10
1.1 Mentálne znevýhodnenie - klient s mentálnym znevýhodnením	11
2 Sociálna práca s osobami s mentálnym znevýhodnením	13
2.1 Kompetencie sociálneho pracovníka v priamej práci s klientom	16
2.2 Špecifiká práce s klientom s mentálnym znevýhodnením.....	18
2.2.1 Asistencia ako špecifická forma priamej práce s klientom s mentálnym znevýhodnením	20
2.2.2 Na osobu zameraný prístup.....	22
2.2.3 Vzťah medzi pracovníkom a klientom.....	23
2.3 Riziká pri práci s klientom s mentálnym znevýhodnením	25
3 Dilemy v priamej práci s klientmi s mentálnym znevýhodnením.....	29
3.1 Dilemy v praxi sociálneho pracovníka	30
3.2 Faktory zmiernujúce vznik a rozvoj dilematických situácií	36
3.2.1 Etický kódex ako nástroj riešenia dilem	38
4 Zhrnutie.....	40
5 Dilemy v praxi sociálnych pracovníkov v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením	41
5.1 Cieľ výskumu	41
5.2 Zvolená výskumná stratégia	42
5.3 Popis a priebeh výskumu.....	43
5.3.1 Analýza a spracovanie informácií.....	45
5.4 Interpretácia výsledkov.....	46
6 Zhrnutie praktickej časti práce	61
Záver.....	62
Zoznam použitých zdrojov	65
Zoznam príloh	67

Úvod

Sociálni pracovníci sa vo svojej práci stretávajú s rôznymi situáciami, s ktorými by mali vedieť odborným spôsobom zachádzať a pracovať. Tak ako v každej práci i sociálny pracovník sa riadi určitými zákonnými normami, pravidlami a určenými postupmi, ktoré musí dodržiavať. Sú však situácie, kedy sa sociálny pracovník môže dostať do určitého konfliktu medzi nariadeným metodickým postupom a vlastným osobnostným prístupom k danému problému. Dochádza tak k dilemám, ktoré môžu pracovníkov zneistiť, prípadne ich prácu narušiť.

Autorka si zvolila túto tému pre osobný záujem o danú problematiku. Ako pracovníčka v centre denných služieb pre ľudí s mentálnym znevýhodnením sa stretáva s určitými dilemami, ktoré majú rôzny charakter. Človeka s mentálnym znevýhodnením ako klienta sociálnej služby môžeme zaradiť do špecifickej skupiny, s ktorou sa sociálny pracovník dostáva do pracovného vzťahu. Predovšetkým z dôvodu jednak zníženého intelektu, s ním súvisiacej sťaženej komunikácie a taktiež z dôvodu osobitých potrieb, si vyžaduje práca s touto skupinou veľmi individuálny prístup. Vlastná skúsenosť s prežívaním dilem motivuje autorku k zisťovaniu podstaty ich vzniku a rôznorodosti ich foriem u ďalších pracovníkov.

Primárnym cieľom práce je zistiť, s akými dilemami sa stretávajú sociálni pracovníci v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Sekundárnym cieľom je vymedziť možnosti zmiernenia dilem a spôsoby vyrovnávania sa s nimi u pracovníkov, v práci s daným typom klientov. Aby bolo možné tento cieľ dosiahnuť, je nutné vychádzať z teoretických základov a ich aplikácie vo výskumnej časti.

Práca je rozdelená na teoretickú a praktickú časť. Účelom teoretickej časti práce je podať odborné východisko, ktoré poskytuje základ pre spracovanie praktickej časti práce. V začiatku teoretickej časti práce autorka, spracováva problematiku mentálneho znevýhodnenia a základné rysy, ktoré tento typ znevýhodnenia ovplyvňuje. Zmyslom tejto kapitoly je pochopenie charakteristických prvkov, ktoré ovplyvňujú prácu sociálnych pracovníkov. Obsah kapitoly je základom pre následné zobrazenie špecifického charakteru práce s danou cieľovou skupinou. Cieľom druhej kapitoly je priblíženie práce sociálnych pracovníkov, od všeobecných postupov a kompetencií k špecifickým prvkom práce s osobami s mentálnym znevýhodnením. Kapitola nadväzuje na charakteristické potreby a oblasti cieľovej skupiny a konkrétnejšie rozvíja a približuje dané špecifiká práce.

Dôvodom k vymedzeniu konkrétnych foriem práce sociálnych pracovníkov je porozumenie zložitým momentom v ich práci, ktoré môžu súvisieť so vznikom dilematických situácií. V kapitole tiež autorka rozpracováva problematiku vzťahu medzi pracovníkom a klientom, ktorý ich vzájomnú spoluprácu výrazne ovplyvňuje. Vzťah je v pracovnom procese sociálneho pracovníka a jeho klienta veľmi podstatný. Nielen, že určuje celý priebeh spolupráce, ale môže sa rovnako stať jedným z faktorov ovplyvňujúcich vznik dilematických situácií.

Posledná kapitola teoretickej časti práce sa zaoberá definovaním podstaty dilem, príčinám ich vzniku a charakteru. Podáva teoretický základ k vymedzeniu konkrétnych dilematických situácií, s ktorými sa pracovníci v praxi môžu stretávať. Poskytuje rámec pre definovanie týchto situácií k výskumu praktickej časti práce. V závere kapitoly sa autorka zaoberá možnými faktormi, ktoré pomáhajú skvalitňovať pracovný proces a ovplyvňovať vznik a rozvoj situácií, ktoré môžu na pracovníkov pôsobiť dilematicky.

Na teoretickú časť práce nadväzuje praktická časť, ktorá smeruje k zisťovaniu cieľov práce. Značná časť zahrňuje výskum, ktorý je založený na rozhovoroch so sociálnymi pracovníkmi, pracujúcimi s klientmi s mentálnym znevýhodnením a ich následným písomným spracovaním odpovedí k výskumným otázkam. Hlavným prvkom zisťovania je ich vlastná skúsenosť s dilemami v práci a spôsoby nakladania s nimi.

Na základe voľby kvalitatívneho výskumu, nie je možné označiť výskum za všeobecne platný pre sociálnych pracovníkov pracujúcich s touto klientelou. Taktiež nie je možné dospieť k jednoznačnému záveru, ktorý by vymedzoval aké dilemy títo pracovníci riešia a ako je možné s nimi ďalej pracovať. Ide predovšetkým o priblíženie tých dilem, s ktorými sa daní pracovníci vo svojej práci stretávajú a ako ich zvládajú. Výsledky tak môžu byť prínosom pre ďalších sociálnych pracovníkov, ktorí pôsobia v priamej práci s klientmi s mentálnym znevýhodnením. Nie však ako jasný návod v práci s dilemami, ale pomocný podklad v podobných situáciách, v ktorých sa sami ocitnú, no s vedomím, že každá situácia je charakteristická a rovnaké riešenie nemusí byť tým najvhodnejším.

1 Mentálne znevýhodnenie ako objekt sociálnej práce

Cieľom tejto kapitoly je zameranie sa na problematiku mentálneho znevýhodnenia ako špecifického objektu sociálnej práce. V prvom rade priblížim základnú definíciu tohto problému a charakteristické prvky a oblasti, ktoré postihuje a ovplyvňuje. Na základe zákonom stanovených pilierov sociálnych služieb vymedzím hlavné prvky, z ktorých vychádza rôznorodá a špecifická práca sociálneho pracovníka s touto cieľovou skupinou, o ktorú sa bližšie opriem v ďalšej kapitole. Podstatou daného teoretického základu tejto kapitoly je úvod k pochopeniu cieľovej skupiny, na ktorú sa v tejto práci zameriavam. Obsah kapitoly je základom pre priblíženie špecifických rysov práce sociálnych pracovníkov s osobami s mentálnym znevýhodnením a situáciami, ktoré môžu vplývať na vznik a rozvoj dilematických situácií.

Profesia sociálneho pracovníka je veľmi rozmanitá. Sociálni pracovníci sa vo svojej práci stretávajú s rôznymi typmi ľudí s rozličnými problémami, s ktorými ďalej pracujú. Každá situácia, problém, hendikep si vyžaduje určitý špecifický prístup, počínajúc komunikáciou, typom služby a končiac jej rozsahom. (Matoušek, Koláčková a Kodýmová, 2010)

Práca sociálnych pracovníkov, ako popisuje Matoušek a kol. (2013) začína od prípadovej práce s klientmi a ich rodinami, ďalej zahŕňa prácu so skupinami s ich prirodzeným prostredím a skupinami umelo vytvorenými, ďalšou súčasťou ich práce je práca s organizáciami a komunitami a podstatnou časťou je práca sociálneho pracovníka ako odborníka, podieľajúceho sa na pôsobení v systéme sociálnych služieb danej spoločnosti.

Ako uvádzajú Fischer a Škoda (2008) mentálne znevýhodnenie je jedným z najčastejších druhov postihnutia, ktoré sa prejavuje ako trvalé zdravotné obmedzenie človeka. Ľudia s týmto typom postihnutia si vyžadujú špecifickú starostlivosť, spoluprácu a pomoc v rôznej miere po celý ich život. Už v rannom veku sa tak stávajú klientami rôznych sociálnych služieb a organizácii, ktoré ich podporujú v zvládaní bežného života. Tým, že sa jedná o trvalý stav, spôsob spolupráce s ľuďmi s mentálnym znevýhodnením sa vyvíja a prispôsobuje individualite každého človeka v každom období jeho života.

1.1 Mentálne znevýhodnenie - klient s mentálnym znevýhodnením

V rámci vymedzenia pojmu mentálne znevýhodnenie sa stretávame s množstvom definícií spracovanými viacerými autormi, ktorí sa touto tematikou zaoberajú. Líšia sa však len veľmi minimálne, predovšetkým v použitých pojmoch, nakoľko ide o prevažne jasne definovanú problematiku.

Slowík (2007) veľmi dobre popisuje čoho všetkého sa mentálne znevýhodnenie dotýka. Vo svojej publikácii interpretuje mentálne znevýhodnenie ako zložité obmedzenie, ktoré sa týka nielen mentálnych schopností, ale postihuje celú ľudskú osobnosť. Na základe niekoľkých základných prístupov Slowík (2007) popisuje definície mentálneho znevýhodnenia z rôznych hľadísk. Z hľadiska biologického prístupu ide o následok vážneho poškodenia mozgu, ktoré je trvalého charakteru. Z psychologického hľadiska je podstatou mentálneho znevýhodnenia znížená miera intelektových schopností vyjadrená štandardizovanými testami inteligenčného kvocientu. S tým súvisí definícia ďalšieho z hľadísk, hľadiska pedagogického, ktorá udáva problematickú schopnosť učiť sa. Posledné dve hľadiska, ktoré Slowík (2007) popisuje, definujú problematiku mentálneho znevýhodnenia v rámci prístupu sociálneho a právneho. Typický je zmätok v spoločenskom svete a obmedzené vlastné sociálne bytie bez pomoci iných a znížená spôsobilosť k samostatnému právnemu konaniu.

Ako poukazuje Kacanu (2001) u ľudí s mentálnym znevýhodnením dochádza k zaostávaniu intelektu vo vývoji, čo sa premieta v štruktúre jeho osobnosti a širokej oblasti sociálneho života. U tejto cieľovej skupiny sa často vzťahuje pomoc predovšetkým na telesnú starostlivosť a materiálnu pomoc, pričom pri vhodnom a dostatočnom pôsobení nielen odborníkov, ale aj okolia klienta je možné dosiahnuť významné zlepšenie vo viacerých oblastiach života klienta.

Fischer a Škoda (2008) ďalej poznamenávajú, že človek s mentálnym znevýhodnením sa zväčša stáva klientom rôznych foriem sociálnych služieb už v rannom období svojho života. Podpora a miera poskytovanej služby vychádza jednak z vývojových období daného človeka a taktiež od miery znevýhodnenia, ktorá výrazne ovplyvňuje celý jeho život.

V rámci poskytovania sociálnych služieb rozlišujeme určité základné druhy a formy služieb, ktoré sú aplikované podľa individuálnych potrieb daného klienta. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách, vo svojej tretej časti rozdeľuje sociálne služby na tri základné druhy:

- sociálne poradenstvo,
- služby sociálnej starostlivosti,
- služby sociálnej prevencie.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách, ďalej vymedzuje, že tieto druhy služieb môžu byť poskytované v podobe pobytových, ambulantných a terénnych foriem v zákonom vymedzených zariadeniach sociálnych služieb. Na základe klientových možností a potrieb sa v rámci týchto služieb ďalej poskytujú špecifické formy sociálnej práce.

Pipeková et al. (2010) poznamenáva, že zatiaľ čo v období detstva a dospievania ľudí s mentálnym znevýhodnením sa so žiadosťou o sociálne služby obracajú zväčša rodičia či iné poverené osoby, v období dospelosti je dôležité vnímať ľudí s mentálnym znevýhodnením ako ľudí dospelých s právom vlastnej voľby a vlastného života. Klient s mentálnym znevýhodnením je podobne ako klient s inými druhmi problémov odborníkom na svoj život a je dôležité tak k nemu pristupovať.

Ako uvádzajú autori Slowík (2007), Fischer a Škoda (2008) a Pipeková et al. (2010) jednou z hlavných úloh sociálnych pracovníkov by mala byť predovšetkým podpora ich samostatnosti a práv. Vzhľadom k tomu sa ďalej budem zameriavať práve na prácu s dospelým klientom s mentálnym znevýhodnením, ktorý je často okolím vnímaný ako dieťa, ktoré sa samo nevie správne rozhodnúť, nevie čo chce a čo je preň najlepšie.

V nasledujúcej kapitole sa budem na základe toho zaoberať predovšetkým priblížením sociálnej práce s dospelými osobami s mentálnym znevýhodnením a jej špecifickými prvkami. Ďalej sa budem venovať priblíženiu hlavných rysov a spôsobov práce sociálneho pracovníka s danou cieľovou skupinou, ktorá vychádza z jeho základných kompetencií a má vplyv na celkovú spoluprácu. Predpokladám, že práve tieto charakteristické oblasti sociálnej práce s danou cieľovou skupinou sa môžu stať podstatným prvkom dilematického prežívania sociálnych pracovníkov v priamej práci.

2 Sociálna práca s osobami s mentálnym znevýhodnením

Účelom tejto kapitoly je vymedzenie práce sociálnych pracovníkov, smerujúcej od všeobecných prvkov a kompetencií k špecifickým prvkom práce s osobami s mentálnym znevýhodnením. Kapitola nasadá na charakteristické potreby a oblasti cieľovej skupiny a konkrétnejšie rozvíja a približuje dané špecifiká práce. Dôvodom k vymedzeniu konkrétnych foriem práce sociálnych pracovníkov, ktorými sa v tejto kapitole zaoberám, je pochopenie zložitých momentov ich práce, ktoré sú z môjho pohľadu hlavným zdrojom situácií, ktoré môžu mať pre pracovníkov dilematický charakter. Kapitola má pomôcť lepšie si uvedomiť mantinely v práci s osobami s mentálnym znevýhodnením, vplývajúce na ich rozhodovanie a pracovné postupy.

Matoušek a kol. (2013) vymedzuje, že pracovná náplň sociálneho pracovníka je veľmi rozsiahla a pestrá zároveň. To čím sa sociálni pracovníci zaoberajú je určitým spôsobom takmer všetkým jasné. Pri očakávaní jednoznačnej odpovede, to už ale také jasné nie je. Je to dané jednak tým ako píše Matoušek a kol. (2013), že sociálni pracovníci sa pohybujú v rôznych sférach, službách, ale i oblastiach a tak nie je zväčša možné jednoznačne vymedziť určitú odpoveď k otázke pracovnej náplne sociálneho pracovníka. Osobne som sa neraz stretla s tvrdením, že sociálny pracovník robí všetko ostatné, čo nerobí lekár, psychológ, pedagóg či terapeut.

Jednu z mnohých objasňujúcich definícií sociálnej práce uvádza Musil (2004), ktorý pracovnú činnosť sociálnych pracovníkov radí k pomáhajúcim profesiám. Základným prvkom, ktorý všetky pomáhajúce profesie charakterizuje je predovšetkým poskytovanie pomoci ľuďom v ťažkých životných situáciách. Jedným z hlavných rozdielov medzi sociálnou prácou a inými pomáhajúcimi profesiami je predovšetkým to, že ich hlavným záujmom je interakcia človeka s jeho sociálnym prostredím.

Vyjadrenie Musila (2004) chápem ako pomoc človeku k prekonaniu rôznorodých prekážok, ktoré mu sťažujú, prípadne až znemožňujú zvládať očakávania sociálneho prostredia. Ide o podporu rovnováhy, ktorá je podmienená upriamením sa na súbor rôznych okolností, ktoré predstavujú charakteristickú životnú situáciu človeka. Na základe toho má práca sociálneho pracovníka jednak veľmi široké rozmedzie a zároveň je úzko špecifikovaná. Cieľom je pomôcť človeku v jeho problémových situáciách pričom musí vychádzať z jeho individuálnych potrieb.

„V soudobých příručkách sociální práce propagovaná zásada „pokud možno začínat vždy od klienta“ (start where the client is) je reakcí na doznívající období, ve kterém zájmy institucí, zejména ústavů, diktovaly způsoby poskytování služby, a to často bez ohledu na konkrétní a specifické klientovy potřeby“ (Matoušek et al. 2010, s. 17).

Matoušek et al. (2010) vychádzajú z toho, že Sociálny pracovník musí poznať jednak situáciu, ale i možnosti klienta, s ktorým bude ďalej pracovať. Tento pracovný postup zabezpečuje komplexnejší prístup v práci sociálneho pracovníka a umožňuje väčšiu mieru adekvátnej podpory, ktorú práve klient potrebuje. V rámci zisťovania klientovej situácie pracujú Matoušek et al. (2010) s pojmom klientov prirodzený svet, ktorý je východiskom v rámci sociálnej práce. Posúdenie klientových potrieb je hlavnou požiadavkou, bez ktorej nie je možné poskytnúť kvalitnú službu. V rámci zhodnocovania klientových potrieb a jeho situácie sa zameriavame na jednotlivé oblasti, ktoré Matoušek et al. (2010) vymedzili nasledovne:

- **osobnostný vývoj klienta** – podstatou tejto fáze je zisťovanie anamnézy klienta, predovšetkým príčin, pre ktoré došlo k sociálnemu zlyhaniu,
- **vlastnosti ovplyvňujúce sociálne uplatnenie klienta** – v tejto fáze sa sociálny pracovník zameriava na sociálnu vybavenosť klienta, rozumové schopnosti, či duševné zdravie klienta,
- **stupeň postihnutia** – táto fáza vychádza z lekárskeho správy a je dôležitá pre zisťovanie nároku na sociálne služby a dávky,
- **aktuálne potreby klienta** – táto fáza sa špecificky zameriava na zisťovanie a posudzovanie klientových potrieb, vymedzujú sa tie najdôležitejšie a v neposlednom rade sa pracovník zameriava na možné zdroje naplnenia klientových potrieb,
- **priblíženie problému** – vo fáze priblíženia klientovho problému pomáha sociálny pracovník klientovi definovať skutočný problém, z čoho ďalej vyplýva návrh krokov k jeho riešeniu,
- **silné a slabé stránky klienta** – sociálny pracovník sa v tejto fáze zameriava jednak na zdroje klienta, podporujúce jeho samostatný prístup a zodpovednosť za svoj život, na ktorých môžu v riešení problému stavať, ale rovnako je dôležité zamerať sa aj na klientove slabé stránky, ktoré môžu riešenie problému a jeho situáciu znemožňovať.

Matoušek et al. (2010) uvádzajú, že podrobné zmapovanie klientovho života pomáha sociálnemu pracovníkovi lepšie pochopiť jeho problémy a následne lepšie naviazať pracovný vzťah vedúci k pomoci a podpore klienta v zvládaní jeho problematickej, ťaživej situácií. Aby sociálny pracovník mohol dostatočne vykonávať svoju prácu, je potrebné ako píše Matoušek et. al. (2010), aby dodržiaval a vychádzal z určitých základných princípov.

V rámci kvalitného poskytovania sociálnej služby vymedzuje Úlehla (2007) tri základné piliere sociálnej práce, ktoré poskytujú pevný základ pre zdarnú spoluprácu s klientom. Jednou z častých príčin vzniku a rozvoja ťaživej životnej situácie človeka je vybočovanie od spoločensky uznávaných noriem. Prvý z pilierov teda Úlehla (2007) označuje ako **normy spoločnosti**. Ide o spoločensky platné a vyžadované pravidlá, povinnosti, ktoré môžu byť písané i nepísané. Druhý pilier dôležitý k spolupráci označil ako **klientove spôsoby**. Toto označenie zahŕňa vlastnosti, schopnosti, možnosti a celkový štýl života človeka, ktoré z neho robia klienta sociálnej služby. Inak povedané osobu, ktorá v niektorej, alebo niektorých z týchto spôsobov potrebuje podporu a pomoc. Na základe nevyrovnanosti medzi týmito piliermi môžeme hovoriť o vzniku potreby sociálnej práce. Práve k vyváženiu a vyrovnaníu uvedených dvoch pilierov vymedzuje Úlehla (2007) tretí podstatný pilier v rámci sociálnej práce, ktorý označuje **pracovníkova odbornosť**. Ako už z názvu vychádza ide o odbornú kvalifikovanosť sociálnych pracovníkov a ich osobnú vybavenosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie kvalitnej sociálnej služby.

Z vyššie uvedených definícií a špecifik sociálnej práce môžeme vidieť jej široký záber v rámci praxe. Práca sociálneho pracovníka je ekvivalentom pomoci a podpory človeku v situáciách, ktoré nemôže, nedokáže zvládnuť sám.

Ku kvalitnej podpore, ako udáva Matoušek et al. (2010), je nevyhnutné stavať na podstatných informáciách o človeku – klientovi poskytovanej služby, ktoré počínajúc základnými informáciami o živote, osobnosti a schopnostiach klienta a končiac jeho potrebami, poskytujú základ pre prácu sociálneho pracovníka. I keď sa sociálny pracovník vo svojej práci opiera a pomerne jasne vymedzený základ, z ktorého pri plnení svojej pracovnej činnosti vychádza, je dôležité prispôbovať ju priamo na klienta. Sociálny pracovník sa musí dobre orientovať v tom, akú formu a rozsah služby bude konkrétnemu klientovi poskytovať. (Matoušek et al. 2010)

2.1 Kompetencie sociálneho pracovníka v priamej práci s klientom

Sociálni pracovníci vo svojej práci jednajú na základe určitých kompetencií, ktoré jednak určujú potrebnú praktickú vybavenosť pracovníka, ale taktiež poskytujú pilier ich pôsobnosti v rámci priamej práci s klientmi sociálnej služby. Vymedzenie kompetencií v tejto kapitole pokladám za dôležité najmä pre porozumenie základným hľadiskám v priamej práci sociálnych pracovníkov.

Havrdová (1999) vo svojej publikácii označuje kompetencie ako vlastnosti, postoje a právomoc, ktorá vybavuje pracovníka schopnosťami konať v rámci jeho profesionálnej role. V praxi sociálneho pracovníka zahrňujú kompetencie jeho odbornosť a schopnosť s nimi adekvátne zachádzať. V rámci týchto schopností popisuje šesť základných oblastí profesionálnej stránky pracovníka, ktoré so sebou úzko súvisia. Označuje ich ako kompetencie prejavujúce sa v priamej práci s klientmi, ktoré je možné zachytiť v prejavoch pracovníka.

Havrdová (1999) vymedzuje nasledovnú sústavu kompetencií:

1. **Rozvoj účinnej komunikácie** – podstatnou časťou v rámci tejto oblasti je naviazanie kontaktu, ktorý neraz ovplyvňuje priebeh komunikácie a spolupráce. Sociálny pracovník ako odborník musí prihliadať v rámci komunikácie na individualitu a potreby klienta a rešpektovať ich. Poskytuje dostatočný priestor k vyjadreniu, podporuje a motivuje klienta v komunikácii s jeho okolím, organizáciami a spoločnosťou.
2. **Orientácia a plánovanie postupov** – sociálny pracovník sa orientuje v potrebách a možnostiach klienta. Spracováva informácie a spoločne s klientom a jeho okolím, hľadá ďalšie možnosti a východiská. V rámci orientácie vedie v spolupráci s klientom dokumentáciu, plánuje priebeh spolupráce a ďalšie postupy. Pomáha vymedziť ciele, zdroje, ale taktiež možné riziká, bariéry a možné dôsledky jeho rozhodnutí.
3. **Podpora a pomoc k sebestačnosti** – jednou z hlavných častí práce sociálneho pracovníka je poskytnutie podpory klientových silných stránok. Podporuje získanie a rozšírenie schopností klienta, podporuje v rozhodovaní a preberaní zodpovednosti. Pomáha klientovi v objasnení jeho práv a spôsoboch ich uplatnenia.

4. **Zasahovanie a poskytovanie služby** – sociálny pracovník pozná možnosti a metódy poskytovania služieb, ktoré sú v súlade s predpísaným postupom. Pružne reaguje na zmeny v situácií klienta, ale i na zmenu postupov a pokroky. Poskytuje podporu a pomoc z rôznych zdrojov, vytvára priaznivé prostredie pre prijatie služby a taktiež podmienky pre zdarné odpútanie pri ukončení spolupráce.
5. **Prispievanie k práci organizácie** – pri výkone sociálnej práce sa pracovník orientuje v štruktúre, pravidlách, režime a cieľoch organizácie, v ktorej pôsobí. Účinne komunikuje a spolupracuje, podieľa sa na kritickom hodnotení organizácie a prispieva k jej zlepšeniu.
6. **Odborný rast** – práca sociálneho pracovníka sa mení so zmenami v spoločnosti, na ktoré organizácie reagujú. Sociálny pracovník sleduje vývoj v sociálnej oblasti, dopĺňa svoje znalosti, prehĺbuje informácie k svojmu oboru a pracuje na svojom rozvoji. Identifikuje a reflektuje vlastné stresy, predsudky a stereotypy, ktoré negatívne pôsobia na jeho prácu. Rozoznáva kto a v akom čase musí rozhodnúť, identifikuje možné riziká a prijíma zodpovednosť za vlastné rozhodnutia. Využíva príležitosti a hľadá nové riešenia.

Predpokladám, že všetky vyššie uvedené kompetencie zaručujú určitú mieru profesionality pracovníkov. V praxi sa navzájom prekrývajú a prispievajú ku kvalite práce sociálneho pracovníka. Havrdová (1999) však ďalej uvádza, že pokiaľ pracovníkovi nie sú vlastné a prirodzené, môžu byť zväzujúce a problematicky napĺňané. Ich aplikácia v praxi môže byť zložitejšia a vyžaduje si adekvátne prehodnocovanie pracovného postupu.

Janigová (2010) podobne zdôrazňuje základ profesie sociálneho pracovníka v dodržovaní profesionálnych zásad a poskytovaní odbornej pomoci klientom, ktorí o to požiadajú a to bez rozdielu, v prípade, že je v ich kompetencii, poskytnúť ju. V prípadoch, kedy pracovník nemôže klientovi poskytnúť pomoc a podporu, z dôvodu nesplnenia štátom alebo organizáciou stanovených kritérií, môžu vznikať u pracovníkov eticky problematické situácie.

Ako ďalej píše Clark (2000) pracovníci môžu výrazne ovplyvňovať život a rozhodnutia klienta a je teda dôležité aby konal v záujme klienta, ktorý je nadradený nad všetkým ostatným. Tento podstatný element v práci s klientami môžu narúšať faktory ako sú predsudky, zaujatosť pracovníka, či požiadavky organizácie.

Ako uvádzajú Havrdová (1999), Janigová (2010) i Clark (2000), je veľmi dôležité aby pracovníci neustále premýšľali nad tým, čo je najlepšie nie pre nich a organizáciu, ale pre klientov a mohli tak svoje konanie správne vyhodnotiť.

2.2 Špecifiká práce s klientom s mentálnym znevýhodnením

Už v predchádzajúcich častiach práce na základe odbornej literatúry vychádzam z toho, že klienti s ktorými sa sociálni pracovníci vo svojej práci stretávajú sú predovšetkým ľudia v ťažkých životných situáciách s rôznymi problémami, s ktorými by mali byť schopní pracovať a predovšetkým komunikovať. V prípade klienta s mentálnym znevýhodnením ide ešte o špecifickejšiu formu spolupráce ako s inými klientami. Individuálny prístup vychádzajúci z potrieb klienta, je tak ešte nutnejší ako v iných prípadoch. V nasledujúcej kapitole sa na základe toho budem venovať vymedzeniu špecifických prvkov práce s danou cieľovou skupinou.

Práca s ľuďmi s mentálnym znevýhodnením v rámci sociálnych služieb sa vyvíjala v prístupe i v princípoch práce rovnako ako celý systém sociálnej práce. Matoušek et al. (2010) vymedzuje dve veľké etapy v rámci poskytovania sociálnych služieb, od ktorých sa súčasná sociálna práca odvíja a to obdobie pred rokom 1989 a obdobie po tomto roku.

V období pred rokom 1989, ako ďalej píše Matoušek et al. (2010), boli sociálne služby veľmi obmedzené na predovšetkým ústavnú starostlivosť. Odporúčania na ústavnú starostlivosť dostávali rodičia už pri narodení dieťaťa s predpokladaným znevýhodnením rôzneho typu. Základom ústavnej starostlivosti bolo poskytovanie zdravotnej starostlivosti bez podpory rozvoja a udržiavania schopnosti klienta. Dochádzalo taktiež k izolácii týchto klientov od vonkajšieho prostredia, nerešpektovaniu a nezohľadňovaniu ich individuálnych potrieb. Začiatkom deväťdesiatych rokov minulého storočia ako ďalej píše Matoušek et. al. (2010) dochádzalo k postupným zmenám v prístupe a práci s klientmi s znevýhodnením. Vznikali služby s charakterom chráneného prostredia, ktoré sa zameriavali na zmysluplné trávenie času a rozvoj schopnosti a samostatnosti klientom. Do popredia sa dostala miesto výhradného starania sa o základné, predovšetkým biologické potreby daných klientov, potreba podporovať ich v tom, aby v čo možno najväčšej miere sa dokázali postarať o seba sami.

Matoušek et al. (2010) ďalej uvádza, že v súčasnosti ľudia s mentálnym znevýhodnením majú možnosť stále častejšie využívať bežné verejné zdroje. Cieľom je najväčšia možná samostatnosť klientov a priblíženie sa intaktnej spoločnosti. Práca sociálnych pracovníkov, by preto mala byť poskytovaná len v miere, pokiaľ je to pre klienta problematické. Dôležité je poskytovať mu dostatočný priestor pre jeho vlastné riešenia v situáciách, v ktorých si vie poradiť a v prípadoch, v ktorých sa tak rozhodol on sám.

V odborných publikáciách Matoušek et al. (2010) a Sobek a kol. (2010) popisujú ako systém zmeny v prístupe ku klientom s mentálnym znevýhodnením prechádzal od ich vylučovaniu k postupnému začleňovaniu. Možnosť voľby a podporu samostatnosti hodnotím ako veľmi silný element, ktorý prispieva k zlepšeniu zapojovania ľudí s mentálnym znevýhodnením do bežného života.

Sobek a kol. (2010) označujú súčasný žiaduci prístup ku klientom s mentálnym znevýhodnením ako **model sociálneho začlenenia**. Hlavným princípom je možnosť žiť, pracovať a tráviť voľný čas v bežnom sociálnom prostredí podľa vlastnej voľby daného klienta. Dôležitým prvkom vedúcim k podpore rozhodovania u klienta ako ďalej píše Sobek a kol. (2010), je posilňovanie jeho samostatnosti a kompetencií s tým, aby si bol vedomý nielen svojich práv, ale taktiež povinností a zodpovednosti za svoje rozhodnutia. Špecifickou v práci s klientom s mentálnym znevýhodnením je práca s rizikom. Pracovník na jednej strane rešpektuje klientovo rozhodnutie a na druhej strane vie, že niektoré jeho rozhodnutia ho môžu ohroziť, čím pracovník môže pociťovať potrebu klienta ochrániť, do jeho rozhodnutia zasiahnuť. Sobek a kol. (2010) to vyjadruje, že tým, že si pracovníci uvedomujú možné rizika klientovho rozhodnutia, je možné s nimi ďalej pracovať. Nie spôsobom im predchádzať a odstrániť, ale prijať ich a podporiť klienta zvládnuť ich bezpečným spôsobom. Nechať klienta „bezpečne“ si prežiť aj ťažšie situácie a dôsledky jeho rozhodnutí, neznamená, že ho nepodporujeme.

Z danej podkapitoly, v ktorej sa opieram predovšetkým o vyjadrenia Matouška et al. (2010), vidieť, ako výrazne sa mení prístup k osobám s mentálnym znevýhodnením. sociálni pracovníci majú vo svojej práci určité kompetencie opierajúce sa o legislatívu, ktoré by im mali prácu uľahčiť a pomáhať im v rozhodovaní. Môžu však nastať prípady, kedy sa musia pracovníci rozhodovať ako ďalej postupovať a odhadnúť, čo bude pre klienta najvhodnejšie. V prípade špecifickej skupiny klientov s mentálnym znevýhodnením však tieto rozhodnutia prinášajú rôzne riziká, ktorých zvažovanie môže prispievať u sociálnych pracovníkov k vzniku dilematických situácií.

2.2.1 Asistencia ako špecifická forma priamej práce s klientom s mentálnym znevýhodnením

Ako píše Pipeková et al. (2010), najčastejšou formou priamej práce s ľuďmi s mentálnym znevýhodnením v oblasti sociálnych služieb je asistencia. Ide o typ priamej práce s klientom, ktorá je v rôznej miere a intenzite využívaná vo väčšine sociálnych služieb. V tejto podkapitole sa budem zaoberať základným vymedzením tohto spôsobu práce a jeho podstatnými prvkami.

Asistencia, ako uvádza Uzlová (2010) zahŕňa komplex služieb, ktorých cieľom je pomoc a podpora v tých oblastiach, v ktorých si osoby s mentálnym znevýhodnením nevedia v dostatočnej miere pomôcť sami. Ide predovšetkým o pomoc a podporu v základných životných, biologických a sociálnych potrebách. Jedná sa o pomerne veľmi individuálnu prácu, ktorá závisí od stupňa znevýhodnenia klienta a od jeho vlastných potrieb a možností.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálnych službách, vymedzuje tieto nasledovné základné činnosti asistencie:

- pomoc a podpora pri bežných úkonoch starostlivosti o vlastnú osobu,
- pomoc pri osobnej hygiene,
- pomoc pri zabezpečení stravy,
- pomoc pri zabezpečení chodu domácnosti,
- výchovne, vzdelávacie a aktivizačné činnosti,
- sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím,
- pomoc pri uplatňovaní práv, oprávnených záujmov a pri obstarávaní osobných záležitostí.

Pri pohľade na to, do akých osobných a intímnych štruktúr sa v rámci asistencie môže zachádzať, je dôležité správne odhadnúť mieru jej potreby a v práci nepresahovať možné hranice a kompetencie.

Uzlová (2010) v tomto smere vyzdvihuje jednak nebezpečenstvo prehnaného opatrovania, ktoré hrozí ak klientovi nedáva dostatočný priestor, aby sa sám pokúsil to zvládnuť, nerešpektuje jeho tempo a snaží sa všetky veci riešiť za neho. Problémom však je aj naopak nebezpečenstvo prehnaných a nereálnych nárokov, ktoré asistent od klienta očakáva.

Ako poznamenáva Kopřiva (2013) ide o moc, ktorá ovplyvňuje pomáhajúce a vzťah medzi klientom a pracovníkom. Klient vystupuje ako bezmocný, ktorý pomoc potrebuje a pracovník ako mocný, tým že pomoc poskytuje. Táto moc môže na pracovníka pôsobiť silnejšie vzhľadom k väčšej právomoci, ktorú má a môže viesť k obojstrannej manipulácii. Zmysel pomoci a podpory v takom prípade stráca svoj účel.

U Kopřivy (2013) i Uzlové (2010) môžeme vidieť aké rôzne aspekty môžu prácu asistenta výrazne ovplyvňovať. Vzhľadom k tomu, že sa jedná o veľmi intenzívnu prácu s klientom je dôležité zachovávať všetky princípy smerujúce k podpore čo najväčšej možnej samostatnosti klienta.

Pörtner (2009) v tomto ohľade pracuje s pojmom ako je *podpora svojbytnosti*. Ako píše, ide o pojem, ktorý nesúvisí len s tým, čo by mal klient zvládať samostatne, ale zahŕňa predovšetkým podporu toho, čo klient sám chce. Svojbytnosť sa môže niekedy javiť tak, že klient nespôsobuje a nespráva sa tak, ako si pracovník predstavuje. Paradoxom je, že práve podpora takýchto rozhodnutí je v priamej práci s osobami s mentálnym znevýhodnením veľmi žiadúca. Ide o momenty, kedy klient vychádza z vlastnej potreby a vlastného rozhodnutia.

Ako ďalej Pörtner (2009) uvádza, tieto situácie nemusí pracovník chápať a brať osobne, ale pokiaľ je to v súlade s určitými obecnými princípmi, je náležité vnímať ich ako prejav svojbytnosti klienta a teda ich podporovať.

Domnievam sa, že tieto prvky práce s klientom sa však môžu pracovníkovi javiť ako rozporuplné, nakoľko sa môže jednoducho cítiť za vzniknuté situácie zodpovedný, prípadne mu zodpovednosť môže byť pripisovaná z iných strán.

Uzlová (2010) ďalej píše, že v prípade asistencie ako špecifickej formy priamej práce s danou cieľovou skupinou, je preto vo všetkých ohľadoch podstatný individuálny prístup prispôbený jedinečnosti každého klienta. V nasledujúcej podkapitole uvediem základné prvky takto zameraného prístupu v práci s klientom, ktorý je hlavným pilierom priamej práce sociálneho pracovníka.

2.2.2 Na osobu zameraný prístup

„Brát lidi s mentálním postižením vážně neznamená přehlížet jejich postižení. Znamená to brát je vážně i s jejich postižením. Na to se někdy zapomína v jinak chvályhodném úsilí o nediskriminování lidí s mentálním postižením“ (Pörtner, 2009, s. 71)

Pörtner (2009) vo svojej publikácii podrobne rozoberá prvky na osobu zameraného prístupu a dôležitosť tohto prístupu najmä v práci s klientmi s mentálnym a duševným znevýhodnením. Tento fakt odôvodňuje predovšetkým tým, že u tohto typu klientov vzniká častejšie pokušenie zvädzať všetky vznikajúce problémy na nich samotných, pretože sú problémoví a tým sa stávajú oni sami problémom. V prípade na osobu zameraného prístupu si všímame všetky súvislosti a faktory daného problému, ktoré naň môžu pôsobiť. Ako ďalej popisuje Pörtner (2009), znamená to, že v práci nevychádzame z toho akí títo klienti majú byť, ale z toho akí sú. Pracujeme s ich osobitou jedinečnosťou, snahou porozumieť a podporiť ich v hľadaní vlastnej cesty vo vzťahu s realitou a ich možnosťami.

Podobne tento princíp popisuje Kopřiva (2013), ktorý to vyjadruje vzťahom kontroly a pomoci. Vychádza z toho, že pokiaľ klientovi pomáhame a podporujeme ho v niečom, o čo sám nepožiadala nejde o pomoc, ale kontrolu. Ide o moment, kedy pracovník sám zhodnocuje, čo je pre klienta dôležité a čo potrebuje. Pohľad klienta však môže byť iný. Ako však ďalej Kopřiva (2013) dodáva pracovník môže prichádzať i s vlastnou iniciatívou, musí však ku klientovi pristupovať s citom a rešpektom k jedinečnosti a potrebám klienta.

Uzlová (2010) uvádza, že pracovník môže byť pre klienta vzorom a prirodzenou autoritou, čo môže pri špecifickej cieľovej skupine klientov s mentálnym znevýhodnením otvárať priestor pre zneužívanie moci, či vynucovanie autority. Závislosť, ktorá sa tu môže budovať nie je profesionálna. Základom je rovnocenný partnerský vzťah.

Kacanu (2001) tiež poukazuje na nevyhnutnosť pomáhať osobám s mentálnym znevýhodnením len v prípadoch, kedy je to nutné. Nakoľko sa jedná o špecifickú cieľovú skupinu, je dôležité sa v rámci tejto spolupráce vždy uistiť, či daná osoba skutočne všetkému dobre rozumie. Aby sa klient mohol sám vo svojich veciach rozhodovať, potrebuje zrozumiteľné jednanie a prístup, v ktorom bude mať dostatok priestoru pre vlastné potreby. Kacanu (2010) tak poznamenáva, že snaha pracovníka by mala spočívať v tom, aby v tomto ohľade nepreberal rozhodnutia za klienta, ale naopak prejavoval dôveru v klientove schopnosti.

Kopřiva (2013) poznamenáva, že v spolupráci s klientom s mentálnym znevýhodnením môžu byť tieto princípy práce často veľmi zložité a pre pracovníka dilematické. To, čo je pre osoby s mentálnym znevýhodnením dôležité a podstatné, je zväčša veľmi odlišné nášmu bežnému vnímaniu. Kladieme tak na nich nároky bežnej spoločnosti, ktoré však oni sami nemusia uznávať a chápať. V týchto situáciách sa tak ponúka otázka, nad ktorou sa Kopřiva (2013) zamýšľa, kde je hranica v tejto spolupráci a ako je vhodné s tým pracovať.

2.2.3 Vzťah medzi pracovníkom a klientom

Uzlová (2010) poznamenáva, že v priamej sociálnej práci je ďalším dôležitým faktorom ovplyvňujúcim kvalitu poskytovanej služby vzťah medzi pracovníkom a klientom. Tento vzťah môže jednak v práci zvýšiť kvalitu poskytovanej služby, no môže byť aj obmedzujúci a na hranici profesionálnej roviny. Sociálni pracovníci, preto musia neustále monitorovať a voliť, kam ešte ako profesionáli môžu a kam už nie.

Cieľom tejto časti je vymedziť hlavné typy vzťahu medzi pracovníkom a klientom a problematiku hraníc v tomto vzťahu, ktorá pracovný proces určitým spôsobom ovplyvňuje. Predpokladám, že práve tento vzťah môže byť jedným z hlavných zdrojov rôznorodého vnímania špecifických situácií v práci s klientami s mentálnym znevýhodnením.

Kopřiva (2013) rozlišuje nasledovné dva základné typy pracovníkov podľa ich vzťahu ku klientom:

1. **Neangažovaný pracovník** – svoju prácu vykonáva prostredníctvom zverenej právomoci bez osobného záujmu o klienta, jeho život a potreby. Kopřiva (2013) to deklaruje na prípade, kedy sociálny pracovník považuje za svoju úlohu predovšetkým kompetentne odpovedať na dotazy vo svojich úradných hodinách a nezaujíma sa ďalej o to, či ho klient nevníma ako oporný bod pre seba a rodinu v situáciách, kedy si so svojimi problémami nevie pomôcť.
2. **Angažovaný pracovník** – podstatným javom angažovaného pracovníka je, že pomáhanie pre neho znamená zmysluplnú činnosť. Premýšľa nad stavom spoločnosti, reaguje na jej problémy. Angažovanému pracovníkovi prináša práca rôzne zisky, naplňajúce jeho potreby. Môžu však byť zdrojom problémov v jeho profesionálnej roli.

Pracovníci týmto vzťahom môžu prekonávať vlastné pocity osamelosti a svoju neistú sebaúctu, čo im do istej miery zabezpečuje kontakt s klientom, ktorý často prichádza ako závislý na pomoci pracovníka. Ako Kopřiva (2013) udáva, pracovník sa môže cítiť významnejší a menej osamelý.

V pomáhajúcej profesii akou sociálna práca je, to však môže znamenať problém, ktorý má dve podoby:

- **nadbytočná kontrola nad klientom**, brániaca rozvoju jeho autonómie,
- **obetovanie sa pre klienta**, oslabujúce jeho samostatnosť.

Vzťah medzi pracovníkom a klientom ovplyvňuje hranica ich pracovného vzťahu, ktorú ako píše Kopřiva (2013) je dobre vymedziť na začiatku spolupráce. Klient i pracovník musí mať jasne vymedzenú svoju rolu v rámci ich spoločnej práce, čo je jedným z faktorov kvalitnej sociálnej služby.

Dôležitosť vzťahu ku klientovi tiež popisuje Pörtner (2009). Ako uvádza, vzťah medzi pracovníkom a klientom je podstatným prvkom sociálnej práce. Základ vzťahu autor vidí v *empatii, úcte a kongruencii*. Tento vzťah musí byť jasný pre všetkých. Označuje ho ako jednostranný a to predovšetkým z dôvodu, že v ňom nejde o potreby a život pracovníka, ktoré by sa v tomto vzťahu nemali premietiť, ale jadrom sú potreby a život klienta. V priamej práci s klientom žijú sociálni pracovníci svoj pracovný život a po práci žijú vlastný súkromný život.

Pörtner (2009) ďalej uvádza, že táto skutočnosť sa často mieša a medzi pracovníkom a klientom môžu vznikať bližšie osobné vzťahy. Udržanie adekvátneho vzťahu je často náročne najmä pri priamej práci s osobami s mentálnym znevýhodnením. K narušeniu pracovného vzťahu tiež môže dôjsť ak pracovníci do vzťahu ku klientovi pretavujú vlastné nenaplnené potreby. Profesionálny vzťah, v ktorom je určitá dištancia, je ďaleko prospešnejší, než neprimeraná osobná blízkosť, ktorú zväčša nie je možné udržať v primeraných hraniciach a ktorá s istotou bude musieť skôr či neskôr skončiť. Pörtner (2009) však vyzdvihuje, že to neznamená, že profesionálny vzťah nemôže byť srdečný a vľúdny. Podstatou však je rešpekt k potrebám a podpora svojbytnosti klienta. V práci s klientom sa pracovník nerozhoduje podľa vlastných noriem, ale na základe jasne definovaných profesijných podmienok, ktoré sú zreteľné pre obe strany.

Kopřiva (2013) tiež uvádza, že hranica vo vzťahu pracovníka a klienta je nevyhnutná. Hranicou myslí takzvaný deliaci bod, určujúci a vymedzujúci záležitosti a kompetencie oboch strán. Hlavným problémom v pomáhajúcich profesiách je, ak pracovník berie záležitosti klienta za vlastné. Narušuje to nielen kompetencie klienta, ale celý pracovný proces.

Tento jav Kopřiva (2013) nazýva *splývanie*, ktorému musí pracovník predchádzať. Môže sa prejavovať ako sebaobetovanie pracovníka, súcitiť, alebo preberanie zodpovednosti. Súciť v tomto prípade Kopřiva (2013) výrazne odlišuje od empatie. Pri súciti sa pracovník do určitej miery s klientom stotožňuje a ľahšie môže stratiť hranice. Z klientovej situácie môže pociťovať ľútosť. V profesionálnom vzťahu však klient potrebuje viac aby sme mu síce porozumeli, ale zostali vo svojej roli odborníka. V takom prípade je pracovník schopný a pripravený pomôcť podľa toho, ako to vyžaduje daná situácia klienta a nie tak ako to žiadajú jeho vlastné potreby.

2.3 Riziká pri práci s klientom s mentálnym znevýhodnením

Pri podporovaní klienta s mentálnym znevýhodnením v samostatnosti a rozhodovaní musíme častejšie ako pri práci s inými klientmi myslieť na možné riziká, ktoré môžu nastávať pri naplňovaní klientových potrieb.

Prácu s rizikovými situáciami v sociálnych službách špecifikuje vo svojej publikácii Sobek a kol. (2010). V práci s rizikom si môžeme vymedziť niekoľko základných hľadísk. Jednak aká je miera rizika, kto je za vzniknuté riziko zodpovedný a aký dopad môže dané riziko mať. Zohľadnenie všetkých hľadísk, môže pomôcť sociálnemu pracovníkovi v priamej spolupráci s klientom. Tieto základne prvky vymedzujú Sobek a kol. (2010) nasledovne:

Miera rizika – U klienta s mentálnym znevýhodnením sa rovnako ako v živote každého z nás stretávame s rôznymi rizikami a dopadmi našich rozhodnutí. Schopnosti a možnosti týchto klientov sú však v rôznych oblastiach obmedzené, čo môže viesť ku vzniku väčších rizík a strachu pracovníkov z týchto rizikových situácií. Sobek a kol. (2010) uvádza, že cieľom práce sociálneho pracovníka a ani v jeho možnostiach, nie je daného klienta od rizika uchrániť, ale situáciu posúdiť, aby daný klient nebol ohrozený viac ako človek bez znevýhodnenia.

Na základe toho vymedzujú Sobek a kol. (2010) tri orientačné stupne rizika:

- **primerané riziká** – zahrňuje situácie kedy je klient schopný situáciu sám posúdiť a bezpečne zvládnuť vlastnými silami, situácie s ktorými už má svoje skúsenosti a opakovane ich bezpečne zvládol a situácie v ktorých nebezpečenstvo, ktorému je klient vystavený nie je veľké, ide o riziká, ktoré sú prijateľné;
- **zvýšené riziká** – označujú riziká, ktoré sú v daných situáciách horšie ako u ľudí bez znevýhodnenia, ale nie sú pre klienta zásadne ohrozujúce. Môžeme uplatňovať rôzne nácviky, techniky či využívať technické pomôcky k zmierneniu týchto rizík a taktiež spoločne s klientom hľadať riešenia a spôsoby zvládnutia situácie;
- **neprijateľné riziká** – zahrňujú situácie, kedy klient je, alebo môže byť vážne ohrozený a nemá schopnosť situáciu vhodne posúdiť a bezpečne zvládnuť. V týchto situáciách prechodne preberá sociálny pracovník kontrolu nad situáciou a jedná v záujme ochrany zdravia a života klienta.

Posúdenie rizík a odhadnutie miery rizika situácie, ako píše Sobek a kol. (2010), je jednou z kľúčových častí práce sociálneho pracovníka. Každý klient je však iný a tak neexistuje jednoznačný rámec pre posúdenie rizikových situácií. Nevyhnutné je preto vychádzať z individuálnych možností a schopností klienta.

Riziko a zodpovednosť – vnímanie zodpovednosti v sociálnej práci je veľmi subjektívne obzvlášť u klienta s mentálnym znevýhodnením. Sobek a kol. (2010) vyjadruje, že u sociálnych pracovníkov môže pocit zodpovednosti výrazne ovplyvniť ich konanie a rozhodovanie pri práci s klientmi. V rámci právnej zodpovednosti má sociálny pracovník možnosť oprieť sa o právne predpisy a legislatívu. V prípade osobného vnímania zodpovednosti to nie je tak jednoznačné a rozhodnúť či riziko podstúpiť je zväčša na jeho posúdení situácie.

To ako pracovník vníma riziká súvisí s viacerými faktormi ako je napríklad výchova, vlastné skúsenosti, osobné etické normy či svedomie. Tieto faktory výrazne ovplyvňujú to, ako posúdi danú situáciu a vyhodnotí riziko. Sobek a kol. (2010) v publikácii vymedzili nasledovné stupne zodpovednosti:

- **prehnaná zodpovednosť** – je v sociálnej práci nežiadúca z hľadiska porušovania práv a nesplnomocňovania klienta, taktiež vedie k väčšiemu stresu a vyčerpanosti sociálnych pracovníkov a zároveň obmedzuje klienta v jednaní a rozhodovaní;
- **zdravá miera zodpovednosti** – poskytuje klientom bezpečie, istotu a zároveň slobodu, nové možnosti a skúsenosti. Sociálny pracovník podstupuje s klientom takú mieru rizika, ktorá vedie k rozvoju samostatnosti klienta;
- **nezodpovednosť** – hraničí v práci s klientom s mentálnym znevýhodnením so zanedbávaním práce a opatrnosti až porušovaním predpisov.

Sociálny pracovník, ako uvádza Sobek a kol. (2010) by mal do určitej miery vždy preberať akúsi formu zodpovednosti v priamej práci s klientom. Nie je však zodpovedný za rozhodnutia klienta, ale za vlastné rozhodnutie, ktoré vychádza predovšetkým z posúdenia stupňa rizika v danej situácii. V takýchto situáciách je vhodné oprieť sa o podporu tímu či samotnej organizácie a v neposlednom rade na základe spolupráce so samotným klientom podľa metodík vypracovať dokument pre situácie so zvýšeným rizikom, do ktorých sa klient dostáva.

Dopady rizík – v súvislosti s rizikom sa nám vybavujú predovšetkým nebezpečné dopady ohrozujúce zdravie či život. To nám často bráni podporiť klienta v ich podstúpení. Sobek a kol. (2010) ďalej uvádza, že po zvládnutí daného rizika, môžeme vidieť jeho kladné hodnoty ako sú nové skúsenosti, ponaučenie, radosť z úspechu, sebavedomie a podpora rozvoja samostatnosti klienta. Sociálny pracovník nie je ochranca, ktorý klienta stráni od všetkých rizík, ale pomáha mu ich bezpečne zvládnuť a poskytuje mu tak zdroj nenahraditeľných prínosov a vlastných skúseností.

Sobek a kol. (2010) to uzatvárajú tým, že klienti s mentálnym znevýhodneným vzbudzujú dojem značnej slabosti a krehkosti. Až keď si klient, ktorý sa nespolieha na pomoc pracovníka, siahne na hranicu svojich možností, môžeme vidieť jeho odhodlanie, silu i vynaliezavosť. Zároveň však hovoríme o veľmi špecifickej cieľovej skupine, s ktorou pri práci môžu vznikáť rôzne nepredvídateľné situácie. Podstatou práce je, ako píše Sobek a kol. (2010), nevyhnutnosť individuálneho prístupu a posúdenia klientovej situácie ešte pred podstúpením daného rizika.

V predchádzajúcich kapitolách som sa zaoberala prevažne vymedzením základných pojmov týkajúcich sa popisu problematiky mentálneho znevýhodnenia a popisu práce sociálneho pracovníka s touto cieľovou skupinou. Na základe popisu špecifických rysov danej cieľovej skupiny je možné vidieť na čo všetko v priamej práci pracovník môže narážať.

Kacanu (2001) poukazuje na to, že osoby s mentálnym znevýhodnením sú pre svoje postihnutie neraz vnímané ako nesvojprávne, kedy často o nich rozhoduje niekto ďalší, prípadne ich vlastné rozhodnutia nie sú brané vážne a neberú sa v zreteľ. Pracovníci v práci s týmito klientami musia preto viac, ako pri iných cieľových skupinách neustále zhodnocovať situáciu a zachovávať individuálny prístup a jedinečnosť každého klienta (Kacanu, 2001). Všetky tieto faktory vplývajú na sociálnych pracovníkov, ktorí sa na základe týchto okolností dostávajú do rôznych dilematických situácií. Možnými dilemami pracovníkov v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením sa budem zaoberať v nasledujúcej kapitole.

3 Dilemy v priamej práci s klientmi s mentálnym znevýhodnením

Cieľom kapitoly je vymedzenie dilem a možných príčin ich vzniku v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Kapitola podáva teoretický základ k vytýčeniu možných konkrétnych dilematických situácií, s ktorými sa pracovníci v praxi stretávajú. Poskytuje rámec pre rozčlenenie týchto situácií vyplývajúcich z výskumu praktickej časti práce. Posledná časť kapitoly zhrňuje faktory, ktoré môžu prispievať k predchádzaniu, prípadne zmierňovaniu dilem v práci sociálnych pracovníkov.

Ako píše Musil (2004), s určitými dilemami sa vo svojom živote i profesii neraz stretáva každý z nás. Problematika toho, ako sa rozhodnúť tak, ako sa od nás očakáva a zároveň v súlade s našimi morálnymi hodnotami je často dilematická a privádza nás do neľahkej situácie. Tieto situácie môžu pracovníkom nielen prácu sťažovať, ale taktiež znižovať ich kvalitu, čo negatívne môže ovplyvniť celkovú hodnotu poskytovanej služby.

Nečasová (2001) píše o podstate vzniku dilem ako o situáciách, v ktorých sociálny pracovník stojí pred rozhodovaním sa medzi niekoľkými alternatívami, ktoré predstavujú morálny konflikt a nie je pri tom jasné, ktorá z volieb bude prijateľnejšia. Zároveň vyzdvihuje súvislosť vzniku dilem s osobnosťou človeka, teda to čo niekto vníma ako technickú voľbu, môže niekto iný vnímať ako etický problém a začiatok dilemy.

Nečasová (2001) vymedzuje nasledovné tri hlavné oblasti, v ktorých najčastejšie môžu etické problémy a dilematické situácie nastávať:

- **oblasť týkajúca sa práv a kvality života** – vychádza z konfliktu vzťahu klienta a pracovníka, kedy pracovník volí medzi zabezpečením klienta a klientovým právom na sebaurčenie,
- **oblasť týkajúca sa obecného blaha** – vychádza z konfliktu medzi záujmami klienta a zodpovednosťou voči zamestnávateľovi a spoločnosti,
- **oblasť týkajúca sa nerovnoprávnosti a štrukturálneho útlaku** – vychádza z potreby priniesť zmeny v spoločenskom rozsahu.

Ako ďalej uvádza Nečasová (2001), sociálna práca predstavuje súbor aktivít s povinnosťami pracovníka vo vzťahu k sebe, klientovi, zamestnávateľovi a spoločnosti.

Všetky tieto oblasti môžu rozhodovanie pracovníka ovplyvňovať a dostávať ho do rôznych situácií. Čím viac z týchto faktorov na jeho prácu pôsobí, tým ťažšie pre neho bude naplniť očakávania všetkých strán.

3.1 Dilemy v praxi sociálneho pracovníka

V nasledujúcich stranách budem spracovávať jednotlivé možné druhy dilem, ktoré môžu sociálneho pracovníka v práci s klientom v rôznej miere ovplyvňovať. V úvode uvediem prehľad týchto dilem, spracovaných rôznymi autormi a následne v napojení na praktickú časť práce budem bližšie spracovávať tie druhy, na ktoré pracovníci môžu pri práci s klientmi s mentálnym znevýhodnením najčastejšie naraziť.

Z dostupnej literatúry sa problematike dilem u nás venuje predovšetkým Musil. Podáva široké spektrum rôznych situácií, ktoré môžu byť pre pracovníkov dilematické.

Musil (2004) rozdeľuje dilematické situácie do dvoch veľkých skupín, ktoré ďalej tvoria jednotlivé bližšie špecifikované dilemy.

1. Všedné dilemy pracovníkov – zahrňujú situácie, ktoré znemožňujú pracovníkom v každodennej praxi jednať podľa vlastného svedomia a svoju prácu vykonávať podľa hodnôt a záujmov, ktoré pokladajú za dôležité. Dochádza k tomu, ak pre nepriaznivé pracovné podmienky, nemôžu s klientami pracovať, tak ako by si to predstavovali. K týmto všedným dilemám Musil (2004) zahrňuje nasledujúce situácie, kedy sa pracovník musí rozhodovať medzi:

- *Komplexnými – zjednodušenými cieľmi* – k týmto situáciám dochádza na základe nejasnosti cieľov v sociálnych službách, ktoré vychádzajú z očakávaní klientov, nadriadených a spoločnosti.
- *Množstvom klientov – kvalitou služieb* – túto situáciu zapríčiňuje nepomer medzi pracovníkmi a klientami, čo v určitom ohľade ohrozuje kvalitu služby. Úsilie zvládať neprímeraný počet klientov jednak obmedzuje čas a energiu pracovníkov a zároveň ovplyvňuje ich spôsoby práce, ktoré sa uštalujú na jednotných formách.

- *Neutralitou – favoritizmom* – k nerovnému prístupu ku klientom, môže v sociálnych službách dochádzať z niekoľkých rôznych dôvodov. Na strane pracovníka môže ísť o väčšiu pozornosť k určitým klientom s cieľom zlepšiť ich život, alebo o prácu, ktorá ich viac uspokojuje. Na strane spoločnosti môže k nerovnému prístupu dochádzať na základe hospodárenia so zdrojmi, alebo na základe rôznych zákonných nárokov. Pracovníci tak na základe toho stoja nielen medzi vlastnými postojmi ale sú tiež pod tlakom spoločnosti.

- *Jednostrannosťou – symetriou vzťahu* – k tejto situácii dochádza v prístupe pracovníka ku klientovi, ktorý sa rozhoduje medzi vlastným jednostranným pôsobením na klienta a symetriou s klientom, teda vzájomným pôsobením klienta a pracovníka. Túto dilematickú situáciu významne riešia aj autori Kopřiva (2013) a Úlehla (2007), ktorí tento pracovný vzťah označujú ako problematiku „*pomoci a kontroly*“ a vychádzajú z nerovnomerného postavenia pracovníka ako nositeľa moci a klienta ako bezmocného. Dilematickým v tomto ohľade sa stáva správne odhadnutie situácie a následne využitie najvhodnejšieho postupu v práci s klientom.

- *Procedurálnym – situačným prístupom* – tieto situácie nastávajú pri rozhodovaní o tom aké postupy práce s klientom pracovník uplatní. Pracovník na jednej strane ovplyvnený administratívnym hľadiskom svojej práce má k dispozícii určité pracovné postupy k riešeniu klientovho problému, zároveň by však jeho riešenie malo vychádzať z individuálneho prístupu ku klientovi a jeho problému.

- *Materiálnou – nemateriálnou pomocou* – Musil (2004) v tomto prípade vychádza z Laana, ktorý rozdielnosť v týchto spôsoboch práce vidí predovšetkým v časovom hľadisku. Zatiaľ čo materiálna pomoc, rieši a pomáha zvládať aktuálnu situáciu klienta, nemateriálna pomoc predstavuje dlhodobý proces, ktorý vedie klienta k vlastnému zvládaniu a zlepšovaniu svojej situácie. V tomto prípade je však tiež rozhodnutie pracovníka ovplyvnené rôznymi faktormi a možnosťami, ktorými v rámci danej služby disponuje.

- *Zasiahnúť – nezasiahnúť* – v tomto prípade ide o jednu z najčastejších situácií, v ktorej sa pracovníci musia rozhodnúť ako postupovať. V tomto prípade sa pracovníci pohybujú na veľmi tenkom ľade a musia zvažovať všetky dostupné možnosti aby sa jednak nedopustili zanedbania svojej práce a zároveň nezasiahli nesprávne. Dôležité v tomto ohľade je pristupovať individuálne a mať možnosť v rámci spoločnosti včas riešiť možné dôsledky oboch rozhodnutí.

2. Strategické dilemy pracovníkov – sa týkajú vo väčšej miere spoločenského charakteru poskytovania sociálnych služieb pracovníkmi sociálnej práce. Musil (2004) v tomto ohľade vymedzuje nasledovné strategické dilemy:

- *Verejný – dieľčí záujem* – vychádza v rámci poskytovania služieb k požiadavkám zachovávať určitý súlad medzi cieľmi sociálnych služieb a záujmom verejnosti.
- *Bezprostredné – sprostredkované východiska voľby cieľov* – v tomto prípade Musil (2004) zvyrazňuje dve odlišné skutočnosti naplňovania cieľov v práci pracovníkov. Pracovníci tu na jednej strane deklarujú a určujú potrebné ciele bezprostredne, na základe vlastných skúsenosti priamej práce s klientami a ich problémami. Na strane druhej stojí spoločnosť a verejný zástupcovia moci, ktorí na základe sprostredkovaných skúseností, bez bližšieho poznania rozhodujú o tom aké ciele majú sociálne služby naplňovať.
- *Riešenie prípadu – zmena pomerov v spoločnosti* – v tomto prípade ide o veľmi zložitý a citlivý proces, ktorý sa týka jednak práce s prípadom klienta a na druhú stranu možnosťou reformy sociálneho prostredia. Ide o dilematickú situáciu, ktorá určitým spôsobom rezonuje v rámci celej spoločnosti a vyžaduje poznanie všetkých možností a dôsledkov pri danom rozhodovaní.
- *Zmena klienta – zmena prostredia* – Musil (2004) túto situáciu od predchádzajúcej oddeľuje v odlišnosti základných pojmov. V tomto prípade sa nezaobrá prípadom ako celkom, ale iba osobnosťou klienta a taktiež sa nejedná o spoločnosť ako celok, ale určité sociálne prostredie, v ktorom klient žije. V tejto situácii rieši pracovník otázku, či schopnosti a možnosti klienta sú v rovnováhe s jeho prostredím a akú podporu a požiadavky k ich zvládnutiu prostredie poskytuje.

Musil (2004, s. 226) na záver zdôrazňuje, že „...sociálnym pracovníkum se uvedené překážky autonomie a kontroly nad výkonem vlastní práce daří překonávat, pokud ve společnosti nebo v jejich vlivných kruzích zdomácní dvě navzájem související představy. Za první myšlenka, že problémy lidí, kteří nezvládají svou životní situaci vlastními silami, jsou složité a liší se případ od případu. Za druhé představa, že pomoc těmto lidem vyžaduje komplexní a individualizovaný přístup kvalifikovaných odborníků.“

Rôzne rozporuplné situácie v práci s osobami s mentálnym znevýhodnením, do ktorých sa pracovníci dostávajú a ktoré môžu byť pre nich dilematické, popisuje vo svojej publikácii z rôznej perspektívy tiež Jùn (2010). Situácie, ktoré vymedzuje vychádzajú predovšetkým z predstáv pracovníkov o tom, čo si myslia, že sa od nich v priamej práci s klientmi s mentálnym znevýhodnením očakáva.

Jùn (2010) vymedzuje nasledovné situácie v praxi sociálnych pracovníkov:

1. **Priania klienta verzus priania rodičov - opatrovníkov** – v prípade dospelých klientov s mentálnym znevýhodnením sa často stáva, že za seba nerozhodujú sami. Často sa stretávame s tým, že klient nerozhoduje ani o svojom umiestnení a využívaných sociálnych službách. Samozrejme, vo väčšine prípadov záleží na stupni ich znevýhodnenia, no v každom prípade do určitej miery preberajú za klienta rôzne rozhodnutia zväčša jeho rodičia – opatrovníci. Jùn (2010) uvádza, že k problematickému vnímaniu tejto situácie dochádza predovšetkým, keď sa záujem klienta líši od záujmu rodičia – opatrovníka. U danej cieľovej skupiny sa pracovníci často stretávajú s obmedzením svojprávnosti dospelých klientov, ktorú v daných prípadoch preberajú opatrovníci. Ak zmluvu podpisujú rodičia – opatrovníci, pracovníci sa neubránia myšlienkam, že sa im nesmú vzoprieť a musia im vyhovieť. Ide však prevažne o právne úkony a tak všetky ostatné záujmy klienta, by mali byť predovšetkým v jeho réžii. Táto situácia môže byť pre pracovníka veľmi náročná a ťažko uchopiteľná.

Najčastejším stretom záujmu ako uvádza Jùn (2010), je *podpora samostatnosti klienta aj za cenu primeraného rizika*. Väčšina hlavných cieľov a poslaní rôznych sociálnych služieb je práve podporiť klienta k čo najväčšej možnej miere samostatnosti. Rodičia – opatrovníci však neraz očakávajú radšej zaistenie ochrany ako podporu samostatnosti s primeraným rizikom. Prvoradými by však mali byť priania a potreby klienta, ako užívateľa danej služby, ktorý je dostatočne a jemu primeraným spôsobom informovaný o všetkých možných rizikách a má možnosť sám sa rozhodnúť.

I napriek týmto faktom je z pozície pracovníka náročné pracovať s dvojakou zákazkou, ktorá sa zároveň odlišuje. Pokiaľ pracovník prijme túto možnosť rozdielnosti, môže sa s týmito situáciami lepšie vyrovnávať.

Uzlová (2010) rovnako ako Jùn (2010) vyzdvihuje potrebu myslieť v prvom rade na záujem klienta. Zároveň sa však odlišuje vo vnímaní tohto záujmu klienta, ktorý by mal vždy stáť na prvom mieste a nemal by byť podriadený iným záujmom. Klientov záujem pokiaľ je v rozpore s inými záujmami je nad záujmom organizácie, zamestnancov, rodičov – opatrovníkov či iných osôb pôsobiacich na klienta.

2. **Aktivizácia klienta** – tento problém, ako popisuje Jùn (2010), sa týka predovšetkým pracovníkov v priamej práci s klientmi s mentálnym znevýhodnením v zariadeniach poskytujúcich sociálne služby. V prípade, že klient trávi v zariadení určitý čas je snahou motivovať ho a zapojovať do rôznych aktivít a činností. V tomto prípade nehovoríme len o záujmových či pracovných aktivitách, ale i aktivitách týkajúcich sa sebaobsluhy klienta a bežných denných činností. Aktivizácia klienta je v zariadeniach sociálnych služieb hlavným prvkom ako klienta podporovať v samostatnosti a k aktívnemu využívaniu voľného času. Pokiaľ je klient všetkým činnostiam otvorený a na väčšine aktivít sa podieľa, pracovník má pocit, že svoju prácu napĺňa tak, ako má a ako sa to od neho vyžaduje. Ak však klient aktivity a činnosti odmieta, pracovník môže zažívať pocit bezmocnosti a vlastného zlyhania. Predovšetkým, ak ide o činnosti smerujúce k podpore a rozvoju samostatnosti klienta. Pracovníci sa sami môžu rozhodnúť ako budú v týchto situáciách postupovať a teda či budú na dospelého klienta s mentálnym znevýhodnením naliehať, alebo nie. Tieto momenty voľby sú tak opäť možným rodiskom pre vznik dilem. Ako ďalej uvádza Jùn (2010), pracovníci môžu maximálne zaistiť ponuku aktivít a činností k rozvoju klienta a posledné rozhodnutie je potom vždy na ňom. To, že sa klient rozhodne nespolupracovať, nemusí byť vždy pracovníkovým zlyhaním, ale len slobodným rozhodnutím klienta, ktorý k tomu môže mať rôzne dôvody. Podstatné je aby pracovník nerezignoval a v práci s touto cieľovou skupinou prijímal všetky rozhodnutia, nakoľko i odmietnutie je v tomto prípade určitým prejavom vlastnej samostatnosti v rozhodovaní klienta.

3. **Bezpečnosť klienta za každú cenu** – Jůn (2010) uvádza, že v tomto ohľade často ovplyvňujú rozhodnutie pracovníka dva podstatné faktory a to rovnako ako v prvom prípade rodičia – opatrovníci a v druhom prípade pracovné prostredie pracovníka. Základ spočíva v problematickom ponímaní vzťahu medzi ochranou klienta a jeho samostatnosťou. V tomto vzťahu vychádzame z nepriamej úmery a teda čím väčší má klient predpoklad samostatnosti v určitej oblasti, tým sa miera dohľadu znižuje, čo samozrejme rovnako platí aj v opačnom prípade. V rozhodovaní ako bude v danom prípade pracovník postupovať, je dôležité vychádzať z možných rizík, ktoré môžu nastať. Jůn (2010) zdôrazňuje, že po ich zhodnotení v spolupráci s klientom, spolupracovníkmi a prípadne rodičmi – opatrovníkmi je možné čo najefektívnejšie sa rozhodnúť, či tieto riziká podstúpiť.

Sobek, J. a kol. (2010) však vymedzujú, že určité riziko môžeme vyhodnotiť takmer vo všetkých oblastiach a teda zaistiť bezpečnosť klienta za každú cenu by sa mohla vymykať podstate práce s klientom s mentálnym znevýhodnením, ktorá vo veľkej miere spočíva predovšetkým v podpore samostatnosti.

To ako pracovníci môžu pracovať práve s rizikom v priamej práci s klientmi popisujem v podkapitole 2.3 *Riziká pri práci s klientom s mentálnym znevýhodnením*.

Jůn (2010) v týchto ohľadoch, v ktorých sa musí pracovník rozhodovať zdôrazňuje potrebu vyhodnocovania situácie. Vychádza z toho, že každá situácia vyvoláva u rôznych pracovníkov odlišné emócie, ktoré sú základom následného chovania v daných situáciách. Toto vyhodnocovanie vychádza z konkrétnosti situácie, do ktorej sa pracovník dostal a z jeho postojov, ktoré odrážajú jeho osobnosť a skúsenosti. Práve postoje, ako píše Jůn (2010) môžu skresliť vyhodnocovanie situácií na základe čoho môže vzniknúť chybné emočné prežívanie situácie a následne aj chybné chovanie. Tieto postoje Jůn (2010) označuje za zdroj vzniku vyššie uvedených situácií, ktoré označuje ako mýty v myslení pracovníkov a ktoré sú základom dilem v prežívaní a pracovných procesoch.

V tejto podkapitole môžeme vidieť rôzne situácie, ktoré môžu stáť za vznikom dilematického prežívania práce sociálneho pracovníka. Musil (2004) aj Jůn (2010) poznamenávajú, že ide o bežné javy, ktoré sa v pracovnom procese sociálneho pracovníka vyskytujú takmer denne. To či budú skutočne dilematické však nezáleží od samotnej situácie, ale od individuálneho vnímania a prežívania každého pracovníka.

Pre každého pracovníka ako deklaruje Musil (2004) sa môže ako dilema javiť niečo iné. V takom prípade záleží od množstva rôznorodých faktorov, ktoré na sociálnych pracovníkov pôsobia. To ako sa pracovníkom darí tieto situácie zvládať, prípadne im úplne predchádzať odzrkadľuje nielen kvalitu poskytovanej práce, ale rovnako tak ich osobnú pohodu v rámci pracovného procesu, ktorá je rovnako dôležitá.

Následne sa budem zaoberať potenciálnymi faktormi, ktoré môžu pozitívne vplývať na predchádzanie vzniku a zmierňovanie dilematických situácií a pomáhajú pracovníkom zvládať náročné situácie ich práce.

3.2 Faktory zmierňujúce vznik a rozvoj dilematických situácií

Musil (2004) uvádza, že na to ako sociálni pracovníci prežívajú vzniknuté situácie vo svojej práci s klientami vplýva množstvo faktorov, ktoré tieto situácie môžu zľahčovať, ale tiež sťažovať. Na prácu sociálnych pracovníkov často pôsobia rôzne očakávania od klientov, príbuzných klientov, opatrovníkov i spoločnosti, čo ich môže zväzovať a dostávať do nie príliš ľahkých, rozhodných situácií. Tieto momenty ako píše Musil (2004) môžu byť základom pre vznik dilem. Na podklade odbornej literatúry zaoberajúcej sa touto problematikou následne uvediem dve mnou vybrané skupiny faktorov, ktoré na dané situácie pozitívne pôsobia.

1. Podpora odborného rastu:

Matoušek a kol. (2013) vyzdvihujú, že vzdelanie pracovníkov nekončí ukončením vysokoškolského štúdia vychádza už z potreby reagovať na neustále sa meniace prvky v práci sociálnych pracovníkov. Podpora odborného rastu vedie nielen ku kvalite poskytovanej práce, ale tiež podporuje kompetencie a zvyšuje skúsenosti pracovníkov.

Uzlová (2010) v tomto kontexte vyzdvihuje okrem vzdelania metodickú podporu a supervíziu. Metodická podpora, ako píše, nie je len podporou pre začínajúcich sociálnych pracovníkov, ale tiež pre pracovníkov s bohatými skúsenosťami. Cieľom je pomôcť pracovníkovi zvládnuť povinnosti vo vzťahu ku klientom, rodičom – opatrovníkom a svojim kolegom. Základom je individuálny charakter, z ktorého metodická podpora vychádza. Supervíziu vymedzuje Uzlová (2010) ako podporu, ktorá spätnou väzbou pod odborným dohľadom učí a pomáha vidieť rôzne situácie z odstupom a zvyšovať tak pracovné kompetencie.

Kopřiva (2013) rovnako zdôrazňuje dôležitosť supervízie ako podpory a pomoci pracovníkom s problémami v spolupráci s klientami, ktoré vychádzajú z každodennej praxe. Supervízia ako píše Kopřiva (2013) zaisťuje podporu pracovníkov vo vzťahu k organizácii, kolegom a ďalším spolupracovníkom. Pracovníci vďaka možnosti odbornej pomoci a podpory vo svojom profesijnom živote získavajú základ k zvládaniu neľahkých situácií v pracovnej oblasti. Nadobúdajú nové skúsenosti a pohľady, ktoré im v rozhodných chvíľach pomáhajú vyhodnotiť danú situáciu a adekvátne ju zvládnuť.

Ako poznamenáva Úlehla (2007), činnosť sociálnych pracovníkov je pod neustálou kontrolou zamestnávateľov, kontrolórov či samotných klientov, čím sa môže dostať do stretu medzi danými článkami. Aby predišiel vyhoreniu je nútený neustále sa stretávať s novými pohľadmi, názormi a prístupmi, čo im rozširuje a uľahčuje možnosť voľby.

2. Podpora organizácie a kultúra pracoviska:

Úlehla (2007, s. 117) píše, že „...žádný pracovník nemůže být osamělým vojákem v poli příliš dlouho, potřebuje mít kolem sebe spřízněné duše. Nic tak nepomáhá rozvoji lidské tvořivosti a růstu produktivity práce, jako být obklopen spřízněnými dušemi.“ Ak dlhodobo pracovník pracuje bez podpory a musí sa spoliehať len sám na seba, častejšie sa môže ocitať v krízovej situácii. Pocit chápaného spoločenstva je dôležitý vo význame kvalitne poskytovanej sociálnej práce i psychickej stránky pracovníkov.

Organizáciou a kultúrou pracoviska sa zaoberá Musil (2004). **Organizáciu** autor popisuje ako „pracovní komplex, agenturu, tým a způsob integrace lidí ve skupinách“. Základom je vzájomne prepojenie a vyladenie zdrojov organizácie a vďaka tomu udržanie fungujúceho pracovného komplexu. Len na základe vzájomnej spolupráce a podpore k spoločným cieľom je možné v sociálnej práci vymedziť potreby klientov a pokúsiť sa im pomôcť.

Kultúru vyjadruje Musil (2004) ako spolupatričnosť, ktorá vzniká na základe „kolektivního vědomí“, ktorým označuje spoločné hodnoty, ciele a spôsoby práce s klientami. Toto kolektívne vedomie dáva pracovníkom istotu, že pri vzniknutých problémoch budú ostatní pracovníci reagovať zrozumiteľne. Kultúra tiež poskytuje pracovníkom pocit pochopenia ich zložitej situácie, v ktorej sa v pracovnom procese ocitli. Musil (2004) však zdôrazňuje, že cieľom nie je zaviesť jednotný pohľad a prístup, ktorý by odporoval prirodzenosti človeka. Základom tejto spolupráce sú podobné významy a predstavy o tom čo je dôležité, ktoré sa v situáciách konfliktov a dilem stávajú pracovníkovou preferenciou. Stávajú sa oporným bodom práve v rozhodných momentoch.

Úlehla (2007) i Musil (2004) vyjadrujú, že podporujúce pracovné prostredie sa stáva pre pracovníka základným prvkom, kam môže prinášať svoje problémy a dilemy a ktoré ho môže v jeho rozhodovaní viesť a podporiť. Úlehla (2007) uvádza, že pre sociálneho pracovníka je dôležité vnímať možnosť pomoci v komplikovaných situáciách, ktorú mu jeho pracovné zázemie môže poskytnúť. Táto podpora sa stáva nielen základom pre riešenie týchto situácií, ale tiež vie prispievať k predchádzaniu ich dilematického prežívania jednotlivými pracovníkmi. Pracovník čerpá zo skúsenosti, ktoré nadobudol v rámci vlastného odborného rastu, ale opiera sa tiež o skúsenosti a príbehy iných pracovníkov. V rozhodovaní vnímam ako veľmi podstatné takéto formy podpor, ktoré rozširujú možnosti pre rozhodovanie a využívanie svojich pracovných kompetencií.

3.2.1 Etický kódex ako nástroj riešenia dilem

Etický kódex je kľúčovým dokumentom, ktorý definuje jasné priority a prvky v práci sociálneho pracovníka. Nečasová (2001) označuje etický kódex ako nástroj, ktorý usmerňuje jednanie pracovníkov, aby nedošlo k zneužitiu ich moci. Základom etického jednania je snaha pomôcť klientovi, pred vlastnými záujmami pracovníka a vzťah ku kolegom a organizácii založený na spolupráci, rovnoprávnosti a vzájomnej podpore. Zároveň zaisťuje dôveru spoločnosti k danému oboru sociálnej práce.

Bandit, Davidová, Macurová a Opatrný (2015) podobne zdôrazňujú, že etický kódex určuje štandardy chovania sociálnych pracovníkov a etické postupy sociálnej práce. Ide o jeden z dôležitých prostriedkov, o ktoré sa vo svojej práci sociálni pracovníci opierajú. Ako ďalej vyjadrujú oblasť sociálnej práce poskytuje priestor pre vznik rôznych dilem. V praxi sa sociálni pracovníci často dostávajú do stretu medzi rôznymi možnými cestami riešenia klientovej situácie a ich oplývajúce rôznymi dilemami. Pracovníci by mali pristupovať ku klientovi a jeho situácii ako k celku a využiť všetky možné zdroje podpory, k riešeniu danej situácie vrátane vyplývajúcich dilem.

Bandit, Davidová, Macurová a Opatrný (2015) tiež zdôrazňujú potrebu dopracovania etického kódexu pre podporu pracovníkov k lepšiemu zvládaniu dilematických situácií. Uvádzajú niektoré z nasledovných bodov:

- podporiť využívanie interdisciplinárnej a multidisciplinárnej spolupráce,
- miesto uprednostňovania záujmov klienta pred vlastnými záujmami ako uvádza etický kódex je prirodzenejšie a vhodnejšie odlišovať svoje záujmy od záujmov pracovníkov,
- zaistenie profesijnej organizácie na ochranu kompetencií sociálnych pracovníkov,
- možnosť rôznorodosti výkladu kódexu, ktorý umožňuje odlišné riešenia jednotlivých situácií,
- pozornosť sociálnych pracovníkov voči im samým, vlastným limitom a kompetenciám atď.

U Bandit, Davidové, Macurové a Opatrného (2015) rovnako môžeme vidieť potrebu podpory sociálnych pracovníkov v praxi, predovšetkým k zvládaniu náročných situácií, do ktorých sa dostávajú. Tie sa môžu pre nich stať jedným z hlavných zdrojov v ich rozhodnutiach a zvolených postupoch, ktoré im pomáhajú v zvládaní dilematického prežívania jednotlivých situácií.

4 Zhrnutie

Teoretická časť práce je zameraná na vymedzenie základnej problematiky dilem sociálnych pracovníkov v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením.

Základom je vymedzenie hlavných špecifik vybranej cieľovej skupiny, teda klientov s mentálnym znevýhodnením. Popis tohto typu znevýhodnenia podáva základný obraz, na ktorý sociálni pracovníci v praxi s danou skupinou musia reagovať. Na to nadväzuje ďalšia časť práce, ktorá rieši práve zmieňované špecifiká v priamej práci. Naráža na kompetencie sociálnych pracovníkov, problém vzťahu a hraníc s klientami s mentálnym znevýhodnením a prácu s rizikom, ktorá je v práci s danou cieľovou skupinou veľmi podstatná. Tieto špecifické prvky sa môžu v praxi stať koreňom vzniku dilematických situácií v prežívaní sociálnych pracovníkov. To aké možné dilemy v danej oblasti sociálnej práce môžu pracovníci prežívať vymedzuje posledná kapitola tejto časti. Opiera sa odbornú literatúru zaoberajúcu sa touto problematikou. V kapitole sú podrobne popísané predovšetkým tie dilematické situácie, o ktorých predpokladám, že sa najviac vyskytujú u pracovníkov pôsobiacich v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Následne sú v závere kapitoly rozpracované faktory, ktoré môžu prispievať k zmieňovaniu prežívania dilematických situácií, prípadne ich predchádzaniu.

Druhá časť práce bude prakticky zameraná na zisťovanie toho, aké dilemy v praxi riešia sociálni pracovníci, pracujúci s klientami s mentálnym znevýhodnením. V praktickej časti budem stavať práve na danom teoretickom základe, od ktorého sa budem ďalej vo svojej práci odrážať.

5 Dilemy v praxi sociálnych pracovníkov v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením

Účelom tejto časti práce je naplniť stanovené ciele, ktoré sa opierajú o predchádzajúci teoretický základ a sú hlavným elementom praktickej časti diplomovej práce. V praktickej časti práce sa budem zaoberať skúmaním a popisom dilem, tak ako ich vnímajú sami sociálni pracovníci v praxi. Kapitola bude štruktúrovaná do niekoľkých podkapitol, v ktorých vymedzím hlavný cieľ tejto práce a výskumu, základné výskumné otázky, výskumnú metódu a najdôležitejšou časťou bude spracovanie výsledkov výskumu a jeho zhodnotenie, ktoré je základom k vymedzeniu stanovených cieľov praktickej časti práce.

5.1 Cieľ výskumu

Ako som už v úvode uviedla, tému diplomovej práce a následne daný výskumný problém som si zvolila z dôvodu vlastného záujmu o danú problematiku, nakoľko sama pracujem s klientami s mentálnym znevýhodnením a vo svojej práci sa neraz dostávam do situácií, ktoré sú pre mňa dilematické.

Hlavným cieľom práce je zistiť, s akými dilemami sa stretávajú sociálni pracovníci v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Ďalším cieľom, na ktorý sa budem zameriavať sú možnosti akými sa sociálni pracovníci v práci s danou cieľovou skupinou snažia tieto situácie a dilematické prežívanie týchto situácií zmierňovať, prípadne im predchádzať.

Na základe vymedzených cieľov som si stanovila nasledovné výskumné otázky, ktoré smerujú k zisťovaniu výsledkov týchto cieľov.

Výskumná otázka č. 1 – Aké situácie považujú pracovníci vo svojej práci za dilematické?

Výskumná otázka č. 2 – S akými sa stretávajú najčastejšie?

Výskumná otázka č. 3 – Ako tieto dilematické situácie riešia?

5.2 Zvolená výskumná stratégia

Pri vymedzovaní hlavných cieľov tejto práce som vychádzala z predpokladu, že sa jedná o veľmi individuálne záležitosti, ktoré do určitej miery vychádzajú z osobného prežívania každého sociálneho pracovníka pracujúceho s danou cieľovou skupinou. Na základe toho som sa rozhodla pre použitie kvalitatívneho výskumu.

Ako uvádza Švec (1998) ide o proces, ktorý sa zaujíma o kvalitu situácií, vzťahov a o ich celkový obraz. Základom je príbeh a snaha neskresliť prirodzenú realitu. Ide o metódu, ktorá umožňuje zamerať sa na podrobnosti, pričom poskytuje obsiahly popis získaných údajov. Vychádza z osobného kontaktu výskumníka, ktorý do tohto procesu vstupuje a ktorého výsledkom je základ porozumenia. Prostriedkom k porozumeniu a jedinečnosti jednotlivých zistení sú predovšetkým otvorené otázky.

K zisťovaniu údajov k výskumu som si zvolila polo štruktúrované rozhovory s niekoľkými vybranými otvorenými otázkami. Hlavným dôvodom tohto výberu je možnosť opierať sa o určitú stanovenú schému, ktorá poskytuje smer daného výskumu. Pomáha výskumníkovi zacieliť na skúmaný problém a participantom ľahšie sa v probléme a svojom príbehu zorientovať.

Švec (1998) ďalej uvádza, že podstatou kvalitatívneho výskumu je otvorenosť meniacim sa situáciám, ktorá umožňuje prispôbenie sa. Zamedzuje sa tak pevne stanoveným plánom, ktoré nereagujú na prirodzené príbehy a zmeny podmienok.

Otázky, ktoré som k zisťovaniu cieľov zvolila, poskytujú vybraným participantom odrazový mostík pre udržanie v tejto problematike a zároveň poskytujú priestor pre ich vlastnú autenticitu, prípadné vysvetlenia a objasnenia svojich odpovedí. Tým napĺňajú hlavnú podstatu kvalitatívneho výskumu.

Výsledné výskumné otázky kladené priamo participantom majú nasledovnú podobu:

1. otázka – **Aké situácie vo svojej práci považujete za dilematické?**
2. otázka – **S akými sa stretávate najčastejšie?**
3. otázka – **Ako tieto dilematické situácie riešite, čo vám pomáha ich zvládať?**

Čo sa týka výberu výskumného súboru, už z názvu práce vychádza, že sa bude jednať o to ako danú problematiku prežívajú pracovníci pôsobiaci v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Ide teda o zámerný výber. Vybraní sociálni pracovníci pôsobia v sociálnych službách neštátneho neziskového sektora v priamej práci s danou cieľovou skupinou.

K danému výskumu som oslovila niekoľko sociálnych pracovníkov pracujúcich na pozícii asistenta, teda vykonávajúcich priamu prácu s klientami s mentálnym znevýhodnením. V tomto prípade ide o prácu, kde sociálny pracovník najintenzívnejšie prichádza do kontaktu s klientom a musí reagovať na široké spektrum situácií a problémov, pričom viac ako v iných oblastiach musí zachovať svoju profesionalitu. Okrem týchto skutočností často komunikujú s opatrovníkmi svojich klientov, čo môže prinášať neraz veľké rozdiely v očakávaniach, ktoré klienti a ich opatrovníci majú. Na základe toho predpokladám, že prežívanie dilematických situácií je v tejto oblasti pomerne časté a intenzívne.

5.3 Popis a priebeh výskumu

Do výskumu sa zapojilo 6 pracovníčok pôsobiacich v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Výskum mal prebiehať formou polo štruktúrovaných rozhovorov. Stretnutie a rozhovory s pracovníčkami prebiehali vo vopred dohodnutých termínoch na ich pracovisku. V úvode stretnutia prebehlo zoznámenie a vzájomné predstavenie sa. Ako prvé som participantom predstavila obor, ktorý študujem a problematiku, ktorou sa v svojej diplomovej práci zaoberám a vymedzila podstatu cieľu práce. Následne som ich poprosila o stručné predstavenie seba, zariadenia v ktorom pracujú a náplne ich práce.

Pri prvom plánovanom stretnutí s prvou z pracovníčok, ma zaskočila jej požiadavka o možnosť väčšieho priestoru na premýšľanie nad odpoveďami a možnosť odpovede spracovať písomne. Pracovníčke som na základe toho zaslala dokument s otázkami s krátkym predstavením a pripomenutím podstaty výskumu, ktorý prebehol už pri prvom stretnutí. Daný dokument prikladám v prílohe č. 1 Otázky k výskumu.

Pri osobnom stretnutí s ďalšími pracovníčkami som postupovala rovnako a po vzájomnom zoznámení som im predstavila problematiku, ktorou sa v diplomovej práci zaoberám. Každá z pracovníčok mi tiež stručne predstavila svoju pracovnú náplň a to, v čom jej práca s klientami spočíva. Zároveň som im chcela poskytnúť rovnakú možnosť odpovedi akú využila prvá pracovníčka a tak si mohli zvoliť odpovedať na otázky v rámci osobného rozhovoru, alebo svoje úvahy k otázkam spracovať písomne. Všetky pracovníčky využili variantu písomného spracovania odpovedí k zadaným otázkam. Zaslala som im rovnaký dokument s úvodným popisom problematiky a otázkami ako v prvom prípade, vid'. príloha č. 1.

Silverman (2005) vymedzuje analýzu textu ako jednu zo štyroch základných metód, ktorú môžeme uplatniť v rámci kvalitatívneho výskumu. Opiera sa o „*porozumenie kategóriám participantov*“ a o to, ako ich používajú v konkrétnych príkladoch. Vychádza z analýzy slov a významov, ktoré zachytávajú „*realitu*“. Základom je tieto významy zmapovať a pochopiť.

Texty, ktoré v praktickej časti práce spracovávam, sú priame odpovede na konkrétne otvorené výskumné otázky, ktoré poukazujú na všednú prax participantov. Týmto spôsobom je možné zamedziť „sociálnym faktorom“ ako ich Silverman (2005) nazýva, ktoré v rámci výberu tejto jednej konkrétnej metódy kritizuje. Ide o „*verejné texty*“, ktoré sú vytvárané, zdieľané a používané v rámci organizácie a nereprezentujú skutočnú prax.

Predpokladám, že písomné spracovanie odpovedí mohlo nakoniec pracovníčkam poskytnúť väčšie súkromie a intimitu pri ich spracovaní, čo mohlo viesť k väčšej autenticite ich odpovedí. Nakoľko ide o problematiku, kedy je cieľom zistiť práve dilematické situácie v práci s danou cieľovou skupinou, môže sa zdať, že výskum poukazuje na ich nezdary v praxi s klientami. Domnievam sa, že obavy z pomenovania, niektorých situácií, ktoré pracovníčky so svojimi klientami riešia a ktoré vnímajú dilematicky, ľahšie spracujú na papier a predídu tiež priamej konfrontácii a pocitu hodnotenia ich odpovedí.

Nakoľko však ide o kvalitatívny výskum a hĺbkové spracovanie vyjadrení každej z pracovníčok, bol im z mojej strany navrhnutý následný krátky rozhovor k ich odpovediam na výskumné otázky. Štyri zo šiestich odpovedí sa mi vrátili v elektronickej podobe formou mailu. Dve pracovníčky súhlasili s ďalším osobným stretnutím, na ktorom mi svoje spísané odpovede odovzdali. U oboch variant však vznikol priestor pre následné otázky týkajúce sa spracovania výskumu a overenie, či pracovníčky otázkam porozumeli a toho, ako sa im s nimi pracovalo. Po zozbieraní všetkých odpovedí som začala s analýzou a spracovaním jednotlivých informácií, ktorých výsledky vedú k stanoveným cieľom výskumu.

5.3.1 Analýza a spracovanie informácií

K spracovaniu jednotlivých informácií som postupovala systematicky a jednotlivo. V úvode som si označila jednotlivé pracovníčky číslami. Pri spracovávaní odpovedí v ďalších stranách ich budem menovať nasledovne ako:

- pracovníčka č. 1,
- pracovníčka č. 2,
- pracovníčka č. 3,
- pracovníčka č. 4,
- pracovníčka č. 5,
- pracovníčka č. 6.

Nasledujúcou časťou v spracovávaní informácií je hľadanie spojitostí a prepojovanie jednotlivých výsledkov výskumu, rozčlenených do určitých kategórií k daným výskumným otázkam. Jednotlivé odpovede budem spracovávať a porovnávať vo vyčlenených skupinách podľa stanovených otázok. V závere následne vytýčim dané výsledky výskumu podľa určených cieľov.

Pri prvom prehliadaní odpovedí som spočiatku nevníkala a nezaznamenala žiadne súvislosti, ktoré by viedli k možnosti prepojenia výsledkov a vytvorenia skupín. Postupne som nachádzala stále viac prvkov, ktoré na seba nadväzovali a dopĺňali sa, čo zjednodušilo samotnú analýzu i spracovanie týchto výsledkov.

Dôležité je však zmieniť, že sa jedná o jedinečné a individuálne výpovede, ktoré sa opierajú o konkrétnu prax participantov, v ktorých nie je možné vyvodzovať jednoznačné závery a vytvárať uzavreté skupiny jednotlivých výsledkov odpovedí. Pracovníčky v odpovediach vychádzali z vlastnej práce s klientmi s mentálnym znevýhodnením, o ktorú sa vo svojich vyjadreniach opierajú.

5.4 Interpretácia výsledkov

Účelom tejto podkapitoly je interpretácia výsledkov výskumu, vychádzajúca z autentických odpovedí jednotlivých pracovníčok. Jednotlivé odpovede sa budem snažiť prepojiť a porovnávať v troch skupinách podľa stanovených výskumných otázok. Výsledky budem zároveň prepojiť s teoretickou časťou práce, o ktorú sa budem vo vyhodnocovaní a interpretácii odpovedí opierať.

Výskumná otázka č. 1 – Aké situácie považujú pracovníci vo svojej práci za dilematické?

Cieľom tejto otázky je zistiť, aké rôzne dilemy prežívajú vo svojej práci pracovníci pracujúci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Nasledujúce výpovede neposkytnú jasnú odpoveď o tom, aké sú obecné dilemy pri práci s touto cieľovou skupinou, ale skúmajú prežívanie pracovníkov a ich príbehy v rámci tejto problematiky. Nie je teda možné komplexne ich vyhodnotiť a porovnať, ale každý posudzovať individuálne. Môže sa stať, že niektoré z výpovedí budú mať rovnaký základ, na základe čoho je možné vymedziť určité spojitosti. Na jednotlivé prepojenia, rozdiely a špecifiká sa zameriam v nasledujúcich riadkoch.

Prvú skupinu, ktorú tvoria jednotlivé odpovede môžeme označiť ako **Zasiahnúť – nezasiahnúť**. Ide o jednu z dilematických situácií, ktorou sa zaoberá i väčšina autorov, ktorí sa zaujímajú o tuto problematiku. Podstatu vzniku a charakteru tejto situácie rozoberám v podkapitole 3.1. *Dilemy v praxi sociálneho pracovníka*, v ktorej vychádzam predovšetkým z odbornej literatúry od Musila (2004).

Tuto situáciu vnímajú niektoré z pracovníčok nasledovne:

Pracovníčka č. 1 – *„Pokud klient dělá nějakou činnost a já ve snaze o zplnomocnění do činnosti nesmím zasahovat, ale sama chci zasáhnout, jelikož vidím, že klient výrobek např. ničí nebo že z dlouhodobé práce nebude nakonec nic. Toto dilema je pro mě ještě těžší, pokud nemáme dostatek času (asistence už končí a já musím jet za jiným klientem, musím se věnovat jinému klientovi, blíží se konec pracovní doby atd.), v takových případech cítím, že musím klientovi pomoci, protože by to bylo na úkor dalších klientů nebo by to zasahovalo do mého osobního života.“*

Situácia, ktorú pracovníčka popisuje je veľmi náročná. Musí prekonať samú seba a potlačiť potrebu do činnosti klienta zasiahnúť. Ako sa tiež vyjadruje situáciu umocňuje a komplikuje čas, kedy je situácia umocnená vzťahom medzi kvalitou a kvantitou.

K tejto situácii sa podrobne venuje Musil (2004). Ako popisuje túto situáciu zapríčiňuje predovšetkým nedostatok pracovníkom voči počtu klientov, čo v určitom ohľade ohrozuje kvalitu služby. Úsilie zvládať neprímeraný počet klientov jednak obmedzuje čas a energiu pracovníkov a zároveň ovplyvňuje spôsoby ich práce.

Predpokladám, že situácia, ktorú pracovníčka popisuje by mohla byť lepšie zvládnuteľná, keby pracovníčka mala dostatok času k individuálnejšej práci s klientom a zároveň priestor pre väčšiu trpezlivosť, ktorá často nie je možná z toho dôvodu, že pracovník musí riešiť v jednu chvíľu viacero záležitostí.

Pracovníčka č. 3 – *„Nejvíc zátěžové jsou pro mě situace, když se musím v rychlosti rozhodnout a vyhodnotit situaci, zda zasáhnout a klientovi pomoci, nebo ho nechat ať si nejdřív poradí sám. Pracuji se skupinou 4-6 klientů s mentálním postižením. Každý je na jiné úrovni a všechno se vždy semele hodně rychle. Z každé strany zrovna někdo něco potřebuje a je těžké vyhodnocovat, zda je to pro jednotlivé klienty bezpečné. Myslím, že jde také o problém času v sociálních službách.“*

Popisovaná situácia z praxe tejto pracovníčky sa v niekoľkých ohľadoch výrazne zhoduje z predchádzajúcou výpoveďou. V tomto prípade však pracovníčka výrazne rieši bezpečnosť klienta, ktorú sa snaží z môjho pohľadu za každú cenu zabezpečiť. Rozhodnutie či zasiahne, alebo nezasiahne ovplyvňuje rovnako čas a tiež počet klientov. V tomto prípade sa však domnievam, že ide viac o to predísť prípadným rizikám, ktoré by mohli nastať.

Podobne o tom uvažuje aj ďalšia pracovníčka.

Pracovníčka č. 5 – *„Situace, když musím vyhodnotit náročnost situace a to, zda ji klient zvládne sám, nebo potřebuje v něčem podporu. Naši klienti často před tím, než něco udělají, i když to zvládají sami, mají tendenci říkat, že to neumí, nebo vydávají „dětské“ zvuky, kterými žádají o pomoc. Někdy to zní opravdu beznadějně a dostává mě to do úzkých. Přemýšlím, zda nevyvíjím na klienta velké nároky a opravdu to zvládne, nebo je již nejvyšší čas mu pomoci...“*

Všetky pracovníčky označujú za náročnú situáciu keď musia voliť medzi tým, či je klient schopný vykonať danú činnosť/aktivitu sám, alebo je potrebné aby pracovníci do situácie zasiahli. V prvých dvoch prípadoch pracovníčky zmienili čas ako jeden z hlavných elementov, pre ktorý majú tendenciu premýšľať nad týmito dvoma variantami. V prvom prípade tiež pracovníčka č. 1 zdôvodňuje vznik tejto situácie vlastnými predstavami, ktoré má a ktoré sa líšia od reality.

Pracovníčka č. 5 poznamenáva, že ju do tejto náročnej situácie dostáva úzkosť, ktorú pociťuje pri prejavoch klienta. Za najnáročnejšiu v tejto situácii pokladám práve zodpovednosť o tom rozhodnúť, ktorú pracovníci v týchto momentoch môžu prežívať.

Druhú skupinu, ktorá vychádza z výpovedi pracovníčok môžeme pomenovať ako **Hranice vzťahu pracovník – klient**. Podobne ako pri prvej skupine sa jedná o pomerne častý jav v sociálnych službách, obzvlášť v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Z vlastných skúsenosti z práce s danou cieľovou skupinou, môžem zhodnotiť, že ide o náročnú situáciu, kedy sa klienti snažia k pracovníkovi priblížiť. I keď je to pre pracovníkov zväčša zrejmé, je niekedy veľmi náročné nastaviť si hranice.

Pracovníčky sa k tejto problematike vyjadrili takto:

Pracovníčka č. 1 – *„Situace, kdy klient ode mě chce pomoc nebo pozornost, ale já mu to poskytnout nemůžu nebo nechci, protože je to nad rámec mých pracovních povinností (např. Klientka čeká, až všichni ostatní klienti odejdou a pak vyžaduje mou pozornost a chce si povídat. Já už mám však v té době vyhraněný čas na administrativu nebo mám pauzu na oběd. Klientce se může zdát, že si s ní povídat můžu, takže jí musím vysvětlovat pravidla naší služby a odmítnout ji, i když by klientka měla na srdci něco důležitého.)*

Situace, kdy se klient snaží se mnou navázat bližší vztah, většinou kamarádský a pro mě je těžké si od něj držet odstup a dát mu najevo odmítnutí – trávíme spolu v práci velkou část dne a po nějakém čase se dobře známe. Musím však nastavit striktně hranice, i když můžu zranit jejich city a klient se může uzavřít a odmítat spolupracovat.“

Prekračovanie hraníc zo strany klienta je v sociálnych službách častou praxou. Pracovníčka popisuje situáciu, kedy sa klientka snaží naviazať bližší vzťah. Klientka využíva situáciu, keď odídu ostatní klienti a snaží sa nadviazať komunikáciu. Situácia, ktorú pracovníčka zažíva je náročná a dostáva sa do neľahkej situácie. Ako sama vyjadruje prežíva ambivalentné pocity, kedy na jednej strane s klientkou trávi veľa času a je pre ňu značne neprirodzené držať si odstup a na druhej strane stoja pocity „nechuti“ venovať klientke na vyše svoj voľný čas. Problematika hraníc je pomerne zložitá a v súčasnosti veľmi diskutovaná. Pracovníčka na záver sama vyjadruje potrebu nastavenia vlastných hraníc i napriek možným komplikáciám v spolupráci s klientom.

Pracovníčka č. 5 – „Jde o situace, kdy klienti narušují můj osobní prostor. Je běžné, že se v sociálních službách střídají pracovníci poměrně často. Klienti s mentálním postižením se i přes to, nebo právě pro to rychle na nové lidi navážou. Například trvají na tykání, pořád na to upozorňují, ptají se na osobní život pracovníků a pomalu se do něj dostávají... I když já mám od začátku jasno v tom, jak klienty беру a jak k nim přistupuji, oni na základě těchto faktorů, v důsledku svého postižení v tom jasno mít nemusí. Náročné je to pak v situacích, kdy si držím svoji pevnou hranici a klienti to reflektují tím, že se „na mě zlobím“.“

Vzťah, hranice a problematike osobného priestoru sa venuje i ďalšia pracovníčka. Situáciu, ktorú uviedla ako dilematickú, môžeme vidieť v podobných zariadeniach často. Klienti majú potrebu zblížovať sa a často akoby žijú životom pracovníka. Pracovníčka ako píše má jasno v tom, ako má jej pracovný vzťah s klientom vyzerat', problém ktorý situáciu komplikuje vzniká na strane klienta, kde vznikajú aj obavy pracovníčky. Obáva sa nepochopenia zo strany klientov, ktorí túto situáciu ešte podtrhujú vyjadreniami, kedy akoby predávajú zodpovednosť na pracovníčku.

Vzťahu a hraniciam medzi klientom a pracovníkom v sociálnych službách sa u nás venuje najmä Kopřiva (2013), od ktorého sa odrážam v podkapitole 2.2.3 *Vzťah medzi pracovníkom a klientom*, kde sa touto situáciou podrobnejšie zaoberám.

Ďalšia dilematická situácia, ktorú popísala jedna z pracovníčok je už o niečo konkrétnejšia. Vychádza zo vzťahu **Jednotlivec – skupina a dôsledky**. Do istej miery ju môžeme v niektorých ohľadoch porovnať s prvou vymedzenou skupinou **Zasiahnúť – nezasiahnúť**. Podobné prvky je tiež možné vidieť v situácií, ktorú ako dilematickú popisuje Musil (2004). Ide o dilemu **Neutralita – favoritizmus**, ktorú rozoberám v podkapitole 3.1 *Dilemy v praxi sociálneho pracovníka*.

Výpoveď pracovníčky k tejto situácii znie nasledovne:

Pracovníčka č. 2 – „Situace vzniká, když mentálně znevýhodněný autistický klient způsobuje opakovaně konflikty ve skupině dalších klientů. Pracovník přímé péče – asistent na jedné straně akceptuje a toleruje, že klientovy konflikty způsobují úzkost, rozladěnost nebo to, že je „něco jinak“ (klientovo autistické postižení). Na druhé straně se však má asistent opírat o pravidla služby, ve kterých je popsáno, že klient nesmí slovně napadat druhé klienty a při opakovaném porušení těchto pravidel může být klient ze sociální služby vyloučen. K vyloučení klienta v konečném důsledku nedojde, protože je již starší a v organizaci je mnoho let.

Dilema je – jakou váhu mají nastavená pravidla, která z pohledu asistenta a ostatních klientů jednotlivec opakovaně porušuje a nedojde k vyvození důsledků z porušování.“

Situácia, ktorú pracovníčka popisuje je náročná. Domnievam sa, že tuto situáciu do určitej miery vytvára samotná organizácia. Výpoveď pracovníčky vnímam ako problém voľby medzi jednotlivcom a skupinou, kde pre všetkých neplatia rovnaké pravidla. Je však určite veľmi náročné pracovať v skupine s jednotlivcom s poruchou autistického spektra, ako to uvádza sama pracovníčka.

V prípade práve konfliktných situácií môžu ostatní klienti nadobúdať pocit, že má daný klient určité výhody a z dôvodu ich mentálneho znevýhodnenia nemusia porozumieť dôvodom tohto jednania. To môže konflikt ešte viac rozprúdiť. Pracovníčka sa vo výpovedi v poslednej otázke vyjadrila k tomu ako túto konkrétnu situáciu rieši vo svojej praxi. To ako postupuje, bude uvedené pri interpretácii odpovedí pod výskumnou otázkou č. 3.

Ďalšia z pracovníčok popisuje celkom tri dilematické situácie, s ktorými sa vo svojej práci stretáva. Prvá situácia, ktorú popisuje sa týka vzťahu medzi **nariadenými metodikami a reálnou praxou**, ktorá jej prácu komplikuje. Pracovníčka zdôrazňuje problematiku, niektorých systémových nariadení, ktoré napriek nevyhnutnej individuálnosti, nie je možné celkom individuálne aplikovať.

Ďalšie situácie, ktoré zmieňuje už môžeme v praxi vnímať častejšie. Ide o dilematické prežívanie vychádzajúce zo situácií, či **aktivizovať klienta za každých okolností** a druhou veľmi častou a náročnou situáciou v sociálnych službách je **konfrontácia s opatrovníkmi klientov**. Obe tieto situácie podrobne rozpracováva Jůn (2010). To, ako sa k daným situáciám vyjadruje popisujem v podkapitole 3.1 *Dilemy v praxi sociálneho pracovníka*.

Pracovníčka tieto situácie popísala nasledovne:

Pracovníčka č. 4 – „...Asistuji osobám s různým typem mentálního postižení. Největší dilema, které poslední dobou mám pramení ze vztahu organizace/legislativa – přání klienta. Konkrétně tím myslím individuální plánování, které je bezpochyby v mnoha případech potřebné a prospěšné. Tyto plány jsou však metodicky povinné, tím se myslím, individualita trochu vytrácí. Ve službě máme pár klientů, kteří na ničem konkrétním pracovat nechtějí. Říkají, že nepotřebuji v ničem pomoci. Dochází, aby si povídali, zabavili se, nebyli doma sami. Tím se dostávám do situace, kdy jediná, kdo individuální plán potřebuje jsem já, z důvodu mé pracovní povinnosti. Individuální plán se v tuto chvíli stává nástrojem kontroly mé práce, nikoliv nástrojem pomoci pro klienta...

Další situace, která je pro mě dilematická vychází z aktivizace klientů. Klienti v naší službě stárnou a začínají více odpočívat. Dilema pramení ze situace, do jaké míry klienta motivovat a zapojovat ho do aktivit a činnosti centra. Když klient celý den nic nedělá, jako pracovník nabývám pocit, že ho dostatečně nemotivuji a nevěnuji se mu... Poslední situace, která mě napadá je v práci s klienty s mentálním postižením poměrně častá. Jde o přání a požadavky opatrovníků našich klientů, které se úplně neztotožňují s posláním naší organizace. Často jsou také odlišné od přání samotných klientů.“

Posledná participantka sa dotýka špecifickejších situácií, ktoré vo svojej výpovedi popisuje. Súvislosti, o ktorých píše nachádzam v dilematickej situácií, ktorú popisuje Musil (2004) v skupine strategických dilem ako **Riešenie prípadu – zmena pomerov v spoločnosti**. Táto problematika je bližšie rozpracovaná v podkapitole 3.1. *Dilemy v praxi sociálnych pracovníkov*. Do určitej miery tu však vzniká i voľba medzi tým či **Zasiahnúť – nezasiahnúť**, ktorá však nemá základ v tom, či je v klientových možnostiach to zvládnuť, ale pramení v pociť, čo si o mne pomyslia iní ľudia, ak v tom nechám klienta „samého“. Osobne tento pocit ako ma ohodnotia iní vnímam horšie, ako zhodnotenie rizík pri podpore klientovej samostatnosti.

K danej problematike podala pracovníčka nasledovnú výpoveď:

Pracovníčka č. 6 – *„Nejvíc dilematickou je pro mě situace, do které mě dostává veřejnost. Často chodím s klienty do společnosti – výstavy, kavárny apod. Vznikají situace, kdy ke klientům přistupuji podle cílů služby a stejně jako uvnitř organizace, co se zdá běžným lidem z mého pohledu dost neadekvátní. Dívají se, proč tomu „ubožákovi“ nepomohu a nechávám ho, ať to třeba třikrát zkusí, než se mu to povede. Někdy i slovně reagují abych si je hlídala. Ve snaze předejít tímto nepříjemnostem se v některých situacích rozhoduju co bude nejlépe udělat, aby to bylo pro všechny strany v pořádku... Podobné jsou situace s rodiči, nebo příbuznými našich dospělých klientů. Jejich očekávání jsou značně odlišná jak ta naše. Chtějí, ať je hlavně o jejich děti, příbuzné postaráno, nebo lépe řečeno, ať mají veškerou péči. Neuvědomují si, že cílem většiny služeb je především podpora samostatnosti a kompetencí klientů. Tím se jejich očekávání odlišuje od cílů služby a může vzniknout nedorozumění.“*

Vo všetkých vyjadreniach pracovníčok nachádzam jednu výraznú spojitosť, ktorou je osobné prežívanie a pocity, ktoré vzniknuté situácie sťažujú a vytvárajú značné dilemy. Z analýzy prvej výskumnej otázky je možné vidieť, že najväčšou skupinou dilematických situácií s pomedzi všetkých vyjadrení je problematika toho, či ako pracovník **zasiahnúť**, alebo **nezasiahnúť**.

Domnievam sa, že sa pracovníčky cítia byť do určitej miery zodpovedné za to čo sa s klientami deje a uvedomujú si hroziace riziká. Vzniká tu priestor pre rozhodnutie, či je vhodné dané riziko podstúpiť, alebo hľadať iné alternatívy. Situácie ešte viac umocňuje faktor času, ktorý často neumožňuje celú situáciu dostatočne premyslieť. Nastáva tlak, ktorý voľbu pracovníčok sťažuje, čím môže dochádzať práve k vzniku dilem.

Ďalším výrazným momentom, ku ktorému sa pracovníčky vyjadrovali ako k dilematickému, vychádza z vymedzenia **hraníc vo vzťahu pracovník – klient**. Náročné je hranicu nielen udržať, ale predovšetkým nastaviť tak, aby bola pre klienta čitateľná a pre pracovníka príjemná. Rozhodovať o tom, čo je už za hranicou a čo je ešte v rámci pracovných kompetencií, môže byť na prvý pohľad jednoduché, ale pri náročnosti práce sa môže hranica vzťahu rýchlo posunúť. Problémom, ktorý situáciu zhoršuje môžu byť očakávania klienta, ktorý nemusí toto nastavenie pochopiť správne. Neobľomnosť klientov s mentálnym znevýhodnením je často náročná a „odmietanie“ zo strany pracovníkov môžu vnímať ako zlyhanie, alebo ako poznamenala pracovníčka č. 1, môžu prestať spolupracovať.

Pracovníčky sa tiež často dotýkajú problematiky opatrovníkov, ktorí majú tendenciu zasahovať do rozhodnutí klientov. Tieto situácie sú pomerne časté a sama sa s nimi vo svojej práci stretávam. Pracovníčky túto situáciu považujú za náročnú i napriek tomu, že sú si vedomí svojich kompetencií a na prvom mieste je záujem a potreby klienta.

Niektoré z pracovníčok sa vyjadrili k viac špecifickým a konkrétnym situáciám, s ktorými sa vo svojej práci stretávajú. Ide o konfliktné situácie, kedy dochádza k porušovaniu pravidiel, ktoré ale nemá z rôznych dôvodov žiadny dôsledok. Jedná sa však o situáciu, ktorá vzniká na základe niekoľkých zložitých a špecifických okolností.

Problematickou situáciou, s ktorou sa tiež pracovníci v praxi môžu stretávať sú požiadavky organizácie verzus pranie klienta a jeho konkrétna situácia. Táto situácia, je ale veľmi individuálna. Vzniká mi tu otázka ako je možné lepšie s organizáciou spolupracovať, prípadne hľadať iné spôsoby, ako vzniknutú situáciu riešiť.

Veľmi zaujímavým vyjadrením je pre mňa situácia, ktorú popisuje pracovníčka č. 6. To, ako nezainteresovaní a v podstate neznalí ľudia v tejto oblasti, môžu prispieť k náročnému prežívaniu pracovníkov ma osobne značne mrzí.

Predpokladám, že to vychádza z vnímania dospelých osôb s mentálnym znevýhodnením ako detí. Zároveň je pre mňa sklamaním, keď k tomu podobne pristupujú samotní rodičia, zväčša opatrovníci, o ktorých sa vo vyjadreniach zmieňujú viaceré pracovníčky.

Na danom priereze výpovedí pracovníčok je možné vidieť zachytený úryvok z reality ich praxe, ktorý spočíva v náročných dilematických situáciách. Každá z pracovníčok poukazuje na konkrétnu realitu, ktorú zažíva vo svojej práci a tak nie je možné z týchto výpovedí vytvárať žiadne závery. Všetky výpovede sú individuálne a jedinečné a všetky uvedené prepojenia poslúžili iba k lepšiemu prehľadu niektorých zmieňovaných situácií.

Nasledujúce odpovede sa opierajú práve o vyjadrenia z tejto výskumnej otázky, na ktoré priamo nadväzujú.

Výskumná otázka č. 2 – S akými sa stretávajú najčastejšie?

Druhá otázka doplňuje prvú výskumnú otázku. Účelom je zistiť, ktoré z vymenovaných dilematických situácií musia pracovníci najčastejšie riešiť. Cieľom tejto otázky je zamerať sa na situácie, ktoré pracovníčky najčastejšie riešia a ktoré sú dôvodom ich dilematického prežívania v pracovnom procese. Jednotlivé výpovede nie je možné kategorizovať, ide o individuálne interpretácie vychádzajúce z praxe konkrétnych pracovníčok.

Za najčastejšie dilemy vo svojej práci označili pracovníčky tieto situácie:

Pracovníčka č. 1 – *„Nejčastější jsou dilemata v souvislosti se zplnomocňováním – musím většinou překonat svůj vlastní strach, že se něco rozbije, zničí, klient se může poranit... Nebo musím překonat svou vlastní snahu o estetičnost...“*

Ako vyjadruje pracovníčka č. 1 najčastejšie sa do náročných situácií dostáva, keď musí prekonať vlastné pocity strachu a obavy. Predpokladám, že pociťuje určitú zodpovednosť za klientov, ktorá práve tieto pocity spôsobuje. Voľba medzi tým, že sa jej obavy naplnia, alebo klient danú činnosť zvládne, sú základom pre vznik dilemy.

Pracovníčka č. 2 – *„Řešení konfliktů mezi klienty a vyvozování /nevyvozování důsledků.“*

Najčastejšie do dilematickej situácie dostávajú pracovníčku č. 2 situácie, kedy sa musí rozhodnúť či do konfliktu medzi klientami zasiahne, alebo nechá situáciu v ich réžii. Pri vyvodzovaní konfliktov, o ktorom sa vyjadruje je rozhodovanie pravdepodobne zložitejšie. Do situácie sa dostáva klientka s poruchou autistického spektra a teda ide o špecifickú situáciu. Otázkou je, či by nebolo možné určitý dôsledok skúsiť uplatniť a zistiť aký vplyv toto riešenie bude mať.

Pracovníčka č. 3 – „*Když teď nad tím přemýšlím, mám pocit, že snad v práci řešíme jenom tyto situace a nic jiné. Asi záleží, jak tyto situace, který pracovník prožívá. Mám kolegyně, které si nic nedělají z toho, že se například svačina posune a ostatní klienti jsou nervózní... Pro mě jsou to nejčastěji situace, kdy se rozhoduju, zda to nechám na klientovi a pouze mu dopomůžu, nebo již práci přebírám za něj a jeho činy více kontrolu. Hranice v těchto situacích je dost tenká, a ne vždy se mi podaří odhadnout situaci a možné riziko. Velkým elementem je v tom také právě čas.*“

Z vyjadrenie pracovníčky č. 3 je cítiť pomerne silné zainteresovanie do situácie. Mám pocit, že prežíva podobne ako pracovníčka č. 1 strach z toho aké rizika môžu nastať. Predstava katastrofických scenárov, môže byť v rozhodovaní o tom, či klientovi pomôcť, alebo ho nechať, náročná.

Pracovníčka č. 4 – „*...nejčastěji se v práci setkávám se situacemi, kde se dostávám do konfrontace s opatrovníky klientů... Při střetu s opatrovníky jde nejčastěji o situace, kdy opatrovníci rozhodují za klienta.*“

V sociálnych službách pracujú pracovníci nielen so svojimi klientami, ale sú často v kontakte aj s ich rodinami. Pracovníčka č. 4 píše o situácií, ktorá je v práci s mentálne znevýhodnenými klientami aktuálna. Klienti s týmto typom postihnutia majú často určených opatrovníkov, ktorí ich v niektorých hľadiskách zastupujú. Ako pracovníčka poznamenáva, je časté, že za klienta rozhodujú. K danej problematike sa podrobne venuje Jůn (2010), ktorý tento jav výrazne kritizuje. Vyjadruje však pochopenie s pracovníkmi, ktorí sa dostávajú do náročnej situácie ak je žiadateľom o zaradenie do služby práve opatrovník v mene klienta. Tento fakt zhoršuje komunikáciu s opatrovníkmi najmä v prípadoch, keď sa ich pohľad líši od pohľadu klienta.

Pracovníčka č. 5 – „*Rozhodnutí, jestli si klient zvládne poradit sám, nebo potřebuje mou asistenci. Jde o situaci, kterou v práci řešíme několikrát za den. Ne vždy je čas rozhodovat se. V práci se skupinou je náročné věnovat dostatek času jednotlivým situacím a někdy raději rychle situaci vyřeším sama, než bych čekala třeba hodinu na řešení klienta.*“

Ako už v niektorých predchádzajúcich vyjadreniach zaznelo, i pracovníčka č. 5 rieši najčastejšie situácie, v ktorých sa musí rozhodovať či klientovi pomoc poskytne, alebo si zvládne pomôcť sám. Faktor času, ktorý pracovníčka zmieňuje vnímam ako veľmi podstatný. V prípade, že ide o prácu so skupinou, je nevyhnutné čas medzi jednotlivých členov rozdeliť. Individuálna práca je v tejto oblasti dôležitá a pokiaľ na ňu nie je dostatok priestoru, je ťažké rozhodnúť sa, čo je v danej chvíli najlepšie a často je pre pracovníka rýchlejšie do situácie zasiahnuť.

Pracovníčka č. 6 – „...Tím se nejčastěji dostáváme právě do situací, kdy volíme mezi požadavkem rodiče a cíli organizace, které vycházejí z potřeb a možností klienta. Odráží se to jako bumerang pořád dokola. Od jednoho k druhému. Když v tom nemáte jasno a taky podporu nedá se to dlouho zvládat.

Na výpovedi pracovníčky č. 6 je možné opäť vidieť problém spolupráce s opatrovníkmi klientov s mentálnym znevýhodnením. Pracovníčka vyjadruje, že táto situácia sa podobá začarovanému kruhu. Osobne z tejto situácie nevidím žiadnu veľkú cestu, ktorá by bola pre spoluprácu klienta a pracovníka prospešná. Pracovníci zväčša nemajú priestor a ani kompetencie riešiť túto situáciu s opatrovníkmi. Pracovník sa tak ocitne medzi dvoma „pólmi“, v ktorých je rozhodovanie náročné.

Pracovníčky v druhej výskumnej otázke označovali za najčastejšiu dilematickú situáciu práve voľbu medzi tým, či **zasiahnuť, alebo nezasiahnuť**. Dôvod častosti tohto vyjadrenia môže jednak vychádzať práve z rovnakého pracovného zamerania všetkých pracovníčok a na druhú stranu zo špecifických faktorov, ktoré vychádzajú z charakteru tohto typu znevýhodnenia. Ide o situácie, ktoré sú veľmi individuálne a tak neexistuje platný vzorec, ktorý by v týchto situáciách pracovníkom prácu uľahčoval.

Ďalšou často opakovanou odpoveďou k otázke aké dilematické situácie riešia pracovníci najčastejšie, bola odpoveď týkajúca sa situácie **vzťahu medzi požiadavkami opatrovníkov (rodičov, príbuzných) a samotných klientov**, prípadne organizácie. Domnievam sa, že tento problém súvisí u osôb s mentálnym znevýhodnením s častým obmedzením svojprávnosti, ktorú si opatrovníci zamieňajú s právom vo všetkých ohľadoch za klienta rozhodovať. Táto situácia je pre pracovníka náročná predovšetkým ak sú dlhodobo vystavený nezhodným požiadavkám zo strany opatrovníkov a strany klienta, organizácie. Dilematickým tu môže byť práve pocit, že nie je možné uspokojiť všetky strany, čím môže nastať voľba „menšieho zla“.

Pracovníčka č. 2 sa k tejto otázke vyjadrila pomerne špecificky. Domnievam sa, že ide o situáciu, ktorá v nej rezonuje a vyvoláva intenzívne zmiešané pocity. Táto situácia je veľmi podmienená práve zložením skupiny klientov, v ktorej sa nachádza klient s poruchou autistického spektra. Už tento fakt robí situáciu veľmi náročnou.

Všetky uvádzané situácie sprevádzajú pracovníkov takmer na dennej báze. Je pre to veľmi dôležité nájsť si spôsob, ktorý ich pomáha zvládnuť. To, ako pracovníčky jednotlivé situácie riešia a ako k nim pristupujú zisťujem v poslednej výskumnej otázke, ktorej sa budem venovať v nasledujúcich riadkoch.

Výskumná otázka č. 3 – Ako tieto dilematické situácie riešia?

Pri vzniku náročných situácií, kedy sa človek musí rozhodovať ako situáciu čo najlepšie vyriešiť sa aktivujú rôzne mechanizmy riešení. V prípade ak človek nerozhoduje o sebe a svojich záležitostiach, ale ide o rozhodnutia týkajúce sa iných ľudí je to často veľmi náročné. Pracovníci v sociálnych službách sa neraz cítia byť zodpovedný za to, ako sa v záležitostiach svojich klientov rozhodnú. Obzvlášť náročné je to pri práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Pracovníci často zbytočne preberajú kompetencie za ich riešenia, ich rozhodnutia stoja medzi klientmi a ich rodinami, medzi nimi samými a organizáciou.

Cieľom tejto výskumnej otázky bolo zistiť a priblížiť to, ako riešia pracovníčky vymedzené dilematické situácie vo svojej praxi. V podkapitole 3.2 *Faktory zmiernujúce vznik a rozvoj dilematických situácií* som na základe odbornej literatúry a vlastných myšlienok vytýčila niekoľko podstatných faktorov, ktoré môžu v riešení týchto situácií pracovníkom pomáhať.

Riešenia, ktoré vo svojich výpovediach pracovníčky uviedli vychádzajú z konkrétnych príkladov situácií, o ktorých sa v odpovediach vyjadrujú.

Vo výpovediach môžeme vidieť i niektoré prvky riešení, ktoré popisujem v teoretickej časti práce. I keď ide o konkrétne a špecifické situácie, vo výpovediach je tiež možné vidieť určité spojitosti.

Pracovníčky sa k tejto výskumnej otázke vyjadrovali takto:

Pracovníčka č. 1 – *„Při dilematu se zplnomocňováním klienta se musím snažit potlačit svou vlastní osobnost a zaměřit se na klienta. Snažím se uvědomit, že jde o klientův posun a vývoj, ne o mou představu... Pokud po mě chce klient pozornost nebo péči nad rámec mých pracovních povinností, odkazuju se na pravidla a předpisy organizace... Při situaci, kdy se klient snaží se mnou přátelit, připomínám, že já jsem asistent a on klient a že tato sociální služba je pro mě práce, ne zábava.“*

V riešení dilematických situácií si pracovníčka č. 1 našla dva hlavné spôsoby, ktoré jej pomáhajú. Jednak sa snaží od vzniknutých situácií sa odosobniť a zároveň si uvedomuje vlastné kompetencie a predpisy, o ktoré sa opiera. Má tak hmatateľný „dôkaz“, ktorým klientovi situáciu odôvodní.

Pracovnicek č. 2 – „*Volím řešení, kdy se snažím zplnomocnit skupinu, aby konfliktní situaci řešila sama, bez asistenta, v bezpečném prostředí organizace. Autistický klient „prožije“ důsledek svého jednání, dostane zpětnou vazbu od skupiny... Pomáhá mi také možnost opřít se o tým a organizaci, odkazují se na práva, ale také pravidla a povinnosti. Své pocity tak „omluvím“ tím, že je to takto dané a klienti na to také slyší. To mi nejvíc pomáhá v tom, jak se rozhodnout v těžkých situacích.*“

V řešení dilematických situací „predáva“ pracovnicek č. 2 zodpovednosť a plnú moc v riešení na klientov. Na jednu stranu im poskytne priestor zažiť si i takúto situáciu a na druhú stranu sa „zabaví“ zodpovednosťou a tým aj nepríjemných pocitov a tiež povinností v situáciách rozhodnúť. Dodáva tiež, že jej pomáha podpora organizácie a stanovené pravidla a povinnosti, o ktoré sa v zložitých situáciách opiera. Spôsob akým táto pracovnicek rieši tieto situácie ma inšpiroval k využitiu tohto riešenia vo vlastnej praxi.

Pracovnicek č. 3 – „*V těchto situacích mi pomáhá nejvíc uvědomit si svoje kompetence a to, co klient potřebuje. V čem mu pomáhám a v čem již přebírám za něj to co zvládá, nebo se může naučit dělat sám. Hodně mi také pomáhá pracovní zázemí. V organizaci máme velkou podporu vedení a kolegyň. Můžeme otevřeně a bez obav komunikovat, hledáme společné řešení. Také máme pravidelné týmové supervize. V řešení náročných konfliktních situacích mi zase pomáhá obracet se na pravidla, které má organizace a pravidla, které jsme s klienty společně vytvořili. To je často jediné, co ve vyhrocených situacích zabere...*“

Podobným spôsobom ako predchádzajúce pracovniceky rieši zložité situácie i pracovnicek č. 3. Ako poznamenáva, pomáha jej uvedomovať si vlastné kompetencie a skutočné potreby klientov, ktoré zjednodušujú rozhodnutia či do situácie zasiahne, alebo ponechá priestor klientovi. Rovnako tiež vyzdvihuje pracovné zázemie, ako dôležitý faktor zvládania týchto situácií. Zdôrazňuje, že klienti veľmi vnímajú, ak je niečo podložené pravidlami, na ktorých tvorení sa tiež podieľali a na ktoré sa potom môže odvolať. Doposiaľ ako prvá, tiež zmieňuje pomoc vo forme supervízie, ktorú ja osobne vnímam a považujem za veľmi dôležitú.

Pracovnicek č. 4 – „*Ve všech situacích, které popisují je pro mě důležitá možnost opřít se o organizaci. První situace, týkající se individuálního plánování je hodně specifická... Co mi pomáhá, je možnost obrátit se na metodika, se kterým konkrétní situace řešíme a hledáme možnosti, jak tyto situace řešit pro blaho všech. Další dvě situace jsou již konkrétnější a častější. Mezi kolegy je často sdílíme. Pomáhá mi, když vím, že v tom nejsem sama. Můžeme si tak navzájem pomoci a poradit, jak tyto situace řešit. Je to pro mě důležité...*“

Podobne sa k riešeniu dilematických situácií vyjadruje aj pracovníčka č. 4. Pocit, že pracovník nie je v ťažkej situácii sám a je tam niekto, kto ho chápe a rozumie jeho pocitom je v sociálnej práci veľmi dôležitý. Potrebu opory, porozumenia a zdieľania pocitov popisuje aj Úlehla (2007), ktorý vyjadruje, že pracovník dlhodobo nemôže byť v práci ako „sám vojak.“

Pracovníčka č. 5 – *„Ve zmíněných situacích mi pomáhá držet se svoji pracovní náplně. Jako pracovník mám určité povinnosti a kompetence, od kterých se můžu odrazit. Když mají klienti pocit, že je moji práci všechno udělat místo nich, vysvětlím jim, v čem moje práce spočívá. Společně pak můžeme hledat cestu naší spolupráce. Jde hodně o komunikaci.*

Pomáhá mi, když o všem můžeme mluvit a také když jsme v tom s týmem za jedno. Respektujeme rozhodnutí všech kolegů a klienti pak nemají pocit, že když jim to u jednoho pracovníka „neprojde“, můžu to zkusit u dalšího.

V situacích nastavení hranic mi v začátku práce pomoh vzdělávací kurz zaměřen na udržení hranic v práci s klienty s mentálním postižením... Pomáhá mi taky pozorování starších kolegů, který již mají více zkušeností a umí s hranicemi dobře pracovat. To mě hodně inspiruje.“

V zložitých situáciách sa pracovníčka č. 5 rovnako drží svojich kompetencií a pracovných povinností. Oboznamuje s nimi klientov, ktorí si ich takýmto spôsobom môžu lepšie uvedomiť. Viackrát vo svojom vyjadrení sa odkazuje na komunikáciu, ktorá je veľmi dôležitá ako v spolupráci s klientami, tak medzi kolegami.

Pracovníčka č. 6 – *„...když pracovník nemá jasno v tom, co dělá a co je smyslem jeho práce, jde to těžko. Nejde to ani bez podpory. Někdy tou podporou může být i jeden z mnoha rodičů, nebo rodinných příslušníků, který je víc „osvěceny“. Nejvíc důležitá je podpora organizace. Organizace by v tom všem měla mít nejjasněji. Když víte, že je za vámi ve všem, co s nejlepším úmyslem děláte, pak se vám to dělá líp. Například ředitelka naší organizace v ní působí od samého začátku a dobře se zná se všemi rodiči a příbuznými našich klientů. Nejvíc se proto snaží vyhovět právě jim. Některé „maminky“ to ví a v různých situacích se na ní obrací. To nám někdy podráží nohy... Nejčastěji mi pomáhá se odosobnit. Nebrat si věci příliš za své. V těchto situacích oceňuji možnost supervize. Nestranný pohled na danou situaci ji pomáhá vidět a pochopit i z jiného uhlu.“*

Podpora, o ktorú sa pracovníčka č. 6 vo vyjadrení opiera zaznieva vo výpovediach pracovníčok už niekoľkýkrát. Myslím si, že táto pracovníčka všetky vyjadrenia veľmi dobre zhrňuje a prepojuje. Popisuje všetky podstatné a už niekoľkokrát zmieňované faktory, ako je podpora nielen zo strany pracoviska, ale tiež podpora rodičov a príbuzných klientov, podpora vlastného prežívania a tiež podpora odborného rastu vo forme supervízie.

Vo všetkých odpovediach k poslednej výskumnej otázke sa na moje prekvapenie pracovníčky odkazujú na **podporu tímu a organizácie**. Dôležitosť opory pracovného zázemia je vo vyjadreniach pracovníčok premietaná v rôznych podobách. Pracovníčky sa vychádzajú z konkrétnych situácií, v ktorých je komunikácia a rešpekt tímu prvoradá k úspechu a kvalite ich práce. Takmer všetky pracovníčky v rôznej forme uviedli, že sa v riešení niektorých náročných situácií odkazujú na pravidla, predpisy a kompetencie, ktoré v ich pozícií nadobúdajú.

Základom podporného pracovného prostredia, ktoré viaceré pracovníčky zmieňujú je otvorená komunikácia. Možnosť zdieľať svoje pocity, skúsenosti je ako píše niektoré pracovníčky obohacujúce a inšpirujúce.

Domnievam sa, že pracovníčky takéto riešenie náročných situácií používajú zväčšia inštinktívne a prirodzene bez vedomého úmyslu niečo vyriešiť. Tým, že svoj problém zdieľajú sa im otvárajú rôzne pohľady riešenia ich situácie.

Podporou organizácie ako jedným z možných faktorov v zmierňovaní a predchádzaní dilematických situácií sa zaoberám i v teoretickej časti práce, konkrétne v podkapitole 3.2 *Faktory zmierňujúce vznik a rozvoj dilematických situácií*. V tejto časti práce sa opieram o odborný text Musila (2004) a Úlehly (2007), ktorí popisujú organizáciu a kultúru pracoviska ako jeden z hlavných pilierov kvality poskytovanej práce a zlepšenia psychickej stránky pracovníkov. Ide o pocity spolupatričnosti, pochopenia a možnosti zdieľania, ktoré uisťujú pracovníkov, že v tejto náročnej situácií nie sú sami a v rámci organizácie smerujú s rovnakým cieľom.

S týmto faktorom do určitej miery súvisia i práva a pravidla organizácie, o ktoré sa pracovníčky vo svojich výpovediach opierali. Jedným z hlavným dokumentov, z ktorých pramení väčšina práv a povinností sociálnych pracovníkov je etický kódex, ktorý by mal byť základom kultúry jednotlivých organizácií. Etický kódex ako nástroj riešenia dilematických situácií je rozpracovaný v podkapitole 3.2.1 teoretickej časti práce. Základom etického kódexu ako uvádza Nečasová (2001) je usmerňovať jednanie pracovníkov a zaisťovať dôveru spoločnosti k oboru sociálnej práce.

Ďalším nástrojom riešenia dilematických situácií, ktorý niektoré z pracovníčok v rôznej forme uviedli je potreba **odosobniť sa**. Pracovníčky to vyjadrujú tým, že sa jednak musia snažiť potlačiť svoje očakávania a zamerať sa výhradne na klienta a taktiež si tieto situácie nebrať príliš za svoje. Dve pracovníčky sa v riešení dilematických situácií opierajú o **možnosť supervízie ako odborného rastu**.

Odborný rast je ďalším z faktorov, ktorý rozpracovávam v podkapitole *3.2 Faktory zmierňujúce vznik a rozvoj dilematických situácií*. Potrebu odborného rastu rieši Matoušek a kol (2013), Uzlová (2010) a Kopřiva (2013), z ktorých v tejto časti práce čerpám. Autori sa zhodujú, že tento faktor pomáha pracovníkom v zvyšovaní skúseností a podpore vlastných kompetencií.

To ako dokážu pracovníci zachádzať s náročnými situáciami vo svojej práci sa odráža na ich psychike a následne na kvalite ich práce. Je dôležité, aby si každý z pracovníkov uvedomil svoje hranice a možnosti, od ktorých sa môže začať odrážať.

Predpokladám, že práve odpovede na jednotlivé výskumné otázky mohli pracovníčkam pomôcť uvedomiť si niektoré situácie, ktoré sú v ich práci bežné a nemajú čas príliš nad nimi premýšľať. Nasledujúce zistenia nie sú zaručeným návodom, ako pri týchto situáciách postupovať, ponúkajú iba pohľad na to, čo niektorým pracovníkom v praxi s danou cieľovou skupinou pomáha. Vychádzajú z konkrétnych a individuálnych situácií, ktoré skúmané participantky vo svojej práci riešia.

Kompletné znenie všetkých výpovedí pracovníčok prikladám v prílohe č. 2 - Vyjadrenia pracovníčok k výskumným otázkam.

6 Zhrnutie praktickej časti práce

Základom praktickej časti práce je kvalitatívny výskum, ktorý vychádza z troch stanovených výskumných otázok, ktoré smerujú stanovenému cieľu.

Úvod praktickej časti práce pozostáva z popisu jednotlivých krokov výskumu. Základom tejto časti je vymedzenie hlavného cieľu diplomovej práce, od ktorého sa odvíjajú výskumné otázky. Na základe stanovenia výskumného cieľu a výskumných otázok nasleduje výber a popis zvolenej výskumnej stratégie. Hlavnou zložkou praktickej časti práce je vymedzenie analýzy a spracovanie dát, z ktorého vychádza samotná interpretácia výsledkov výskumu.

V priebehu výskumu došlo k zmene pôvodne zvolenej metódy kvalitatívneho výskumu. Na výskumné otázky pracovníčky neodpovedali formou rozhovoru, ale písomného vyjadrenia, ktorému predchádzalo osobné stretnutie. Dôvod zmeny metódy s podrobným popisom priebehu výskumu sú rozpracované v podkapitole 5.3 *Popis a priebeh výskumu*. Interpretácia jednotlivých výpovedí tak vychádza z analýzy textov, ktorú Silverman (2005) označuje ako jednu zo základných metód kvalitatívneho výskumu.

Jednou z komplikácií, ktorá nastala so zmenou metódy výskumu bolo jeho časové predĺženie. Pôvodné stretnutia s pracovníčkami, na ktorých mali rozhovory prebehnúť sa nakoniec stali zoznamovacími informačnými stretnutiami. V dohodnutom termíne mi svoje vyjadrenia poslali iba dve pracovníčky, čím sa výskum značne predĺžil. Ďalšou z komplikácií takto prebiehajúceho výskumu je nemožnosť prípadne sa dopýtať na nejasností v jednotlivých vyjadreniach k výskumným otázkam. Výsledky sú tak obmedzené len na vyjadrenia, ktoré pracovníčky uviedli. Vzniknuté nejasností tak zostávajú obyčajným dohadom a domnienkou.

Podstatná časť praktickej časti práce je venovaná interpretácií a zhodnoteniu výsledkov výskumu, ktoré naplňajú ciele diplomovej práce. Nakoľko ide o kvalitatívny výskum, výsledky nevytvárajú žiadne konkrétne kategórie, ale poskytujú jedinečnú výpoveď k skúmaným cieľom.

Jednotlivé zhrnutia výsledkov výskumu sú doplnené odbornými výpoveďami, ktoré tvoria rámec teoretickej časti práce.

Záver

V predloženej diplomovej práci sa autorka zaoberala vymedzením a spracovaním problematiky dilem, ktoré pociťujú sociálni pracovníci v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Ide o pomerne rozsiahlu problematiku, ktorú autorka užšie špecifikovala stanovením hlavných cieľov práce.

Cieľom práce bolo zistiť, aké dilemy vo svojej práci riešia sociálni pracovníci v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením, aké situácie ich najčastejšie spôsobujú a čo pracovníkom pomáha tieto dilemy zvládať, prípadne im predchádzať.

Základom práce je teoretický rámec, ktorý tvoria tri hlavné kapitoly, poskytujúce podklad k výskumnej časti práce pre zisťovanie stanovených cieľov. Autorka v prvej kapitole spracúva charakteristické rysy mentálneho znevýhodnenia a to, aké špecifické potreby majú klienti s týmto znevýhodnením. Kapitola je východiskom k špecifikovaniu hlavných prvkov, ktoré prácu s touto cieľovou skupinou ovplyvňujú.

Následne sa autorka práce zamerala na popis pracovnej náplne a kompetencií, z ktorých pracovníci vo svojej práci vychádzajú. Účelom tejto kapitoly bolo poukázať na špecifické podoby a rysy práce s klientami s mentálnym znevýhodnením. Tie môžu viesť k vzniku zložitých momentov a situácii, ktoré môžu viesť k dilematickému prežívaniu práce sociálnych pracovníkov.

To, aké situácie môžu stáť za vznikom a rozvojom dilem popisuje autorka v tretej kapitole, kde bližšie spracovala konkrétne dilematické situácie, ich charakter a príčiny vzniku. V tretej kapitole sa okrem vymedzenia základného popisu dilematických situácií venovala spracovaniu hlavných faktorov, ktoré môžu pomáhať v prekonávaní a zmiernovaní ťažkých situácií v ich pracovnom procese a pomáhajú tak zvládať prežívanie dilem pracovníkmi.

Vo vymedzení teoretickej časti práce vychádzala autorka z odbornej literatúry, ktorá je zameraná na jednotlivé prvky tejto problematiky. Na základe hľadania spojitostí a porovnávaní vybraných autorov sa zamerala na podstatné časti, ktoré poskytujú rámec k základu vytýčených cieľov, ďalej spracovávaných v praktickej časti práce.

Druhú časť práce tvorí výskum smerujúci k vytýčeným cieľom diplomovej práce. Autorka sa v úvode zamerala na popis podstaty výskumu a priblížila ciele, ktoré si v úvode stanovila. Základ tejto časti práce tvorí stanovenie výskumnej metódy a popis priebehu výskumu, od ktorého sa autorka následne odvíjala. Účelom týchto vymedzení je priblíženie jednotlivých krokov, ktorými autorka postupovala k cieľom práce. Dôležitým prvkom tejto časti je samotné spracovanie a interpretácia výsledkov výskumu, ktorú autorka rozčlenila do troch kategórií podľa určených výskumných otázok.

Prvú kategóriu tvorí výskumná otázka č. 1 - Aké situácie považujú pracovníci vo svojej práci za dilematické?

Z výsledkov výskumu vyplýva, že najväčšou skupinou dilematických situácií s pomedzí všetkých vyjadrení je problematika toho, či má pracovník do činností klienta zasiahnuť, alebo nezasiahnuť. Touto dilemou sa zaoberá predovšetkým Musil (2004), ktorý tieto situácie zaraďuje k všedným dilemám v praxi sociálnych pracovníkov. V riešení tejto situácie vyzdvihuje individuálne posudzovanie a dostatok času, ktorý môže pomôcť v správnom rozhodnutí. Ďalším výrazným momentom, ku ktorému sa pracovníčky vyjadrovali ako k dilematickému, vychádza z vymedzenia hraníc vo vzťahu pracovník – klient. Problém vzťahu pracovníka a klienta je rezonujúcou témou v sociálnej sfére, ktorej sa venuje veľká pozornosť. V tejto práci sa opieram predovšetkým o Kopřivu (2013) a Uzlovú (2010), ktorí sa zhodujú v tom, že tento vzťah sa odráža predovšetkým v kvalite poskytovanej služby. Pracovníčky sa tiež často dotýkali problematiky opatrovníkov, ktorí majú tendenciu zasahovať do rozhodnutí klientov. Jůn (2010) vyjadruje, že k tomu dochádza predovšetkým z dôvodu daného typu postihnutia a zvyku rodičov – opatrovníkov vo veciach dospelých klientov rozhodovať. Niektoré z pracovníčok sa vyjadrili k viac špecifickým a konkrétnym situáciám, s ktorými sa vo svojej práci stretávajú, ako sú konfliktné situácie, požiadavky organizácie verzus pranie klienta a jeho konkrétna situácia. K zaujímavej situácii sa vyjadrila pracovníčka č. 6, ktorá popisuje ako nezainteresovaní a v podstate neznalí ľudia v tejto oblasti, môžu v niektorých situáciách prispieť k náročnému prežívaniu pracovníkov.

Druhú kategóriu tvorí výskumná otázka č. 2 – S akými sa stretávajú najčastejšie?

Pracovníčky v druhej výskumnej otázke označovali za najčastejšiu dilematickú situáciu práve voľbu medzi tým, či zasiahnuť, alebo nezasiahnuť. Ďalšou často opakovanou odpoveďou k otázke aké dilematické situácie riešia pracovníci najčastejšie, bola odpoveď týkajúca sa situácie vzťahu medzi požiadavkami opatrovníkov (rodičov, príbuzných) a samotných klientov. Ako v oboch prípadoch zmieňujú Musil (2004) a Jůn (2010) ide o situácie, ktoré sú v sociálnej práci častým a neraz komplikovaným javom. Tento fakt vyplýva i z vyjadrení samotných pracovníčok.

Tretiu kategóriu tvorí výskumná otázka č. 3 – Ako tieto dilematické situácie riešia?

Vo svojich vyjadreniach sa pracovníčky najviac odkazovali na potrebu podporného pracovného zázemia. Základom, ktorí pracovníčky vymedzovali je dobrá komunikácia a možnosť oprieť sa o pravidla a kompetencie, ktoré vo svojej pracovnej pozícii majú. V niektorých situáciách pomáha pracovníckam, keď jednotlivé situácie neberú príliš osobne, ale vychádzajú predovšetkým z blaha klienta. V odbornej literatúre sa vplyvom pracovného prostredia na kvalitu práce zaoberá predovšetkým Úlehla (2007), ktorý podporu organizácie vníma ako jeden z pozitívnych faktorov pôsobiacich na psychiku pracovníkov a zlepšenie ich práce. Potrebe podporného pracovného prostredia sa tiež venuje Musil (2004), ktorý popisuje spolupatričnosť ako „kolektívne vedomie“, ktoré pracovníkom prináša pocit istoty a porozumenia.

Posledná kapitola uzatvára praktickú časť práce a je zameraná na celkové zhrnutie priebehu výskumu.

Predkladaná diplomová práca poskytuje pohľad na jednu z mnohých častí vnímania a vymedzenia dilem v praxi sociálnych pracovníkov. Poskytuje špecifický obraz na túto problematiku s pohľadu pracovníkov pracujúcich v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením. Jednotlivé texty a výsledky výskumu môžu poslúžiť k uvedomeniu si týchto situácií a poukázať na možnosti ich riešení.

Osobne ma spracovávanie tejto témy doviedlo k myšlienkam nad vlastnými dilematickými situáciami vo svojej praxi a spôsobmi ako k nim sama pristupujem. Na základe spracovania jednotlivých informácií sa mi otvorili niektoré nové možnosti, ako s nimi možno pracovať.

Ako poznamenala pracovníčka č. 6 v druhej výskumnej otázke „*...Když v tom nemáte jasno a taky podporu, nedá se to dlouho zvládat.*“

Najväčším prínosom diplomovej práce je spôsob, akým skúmané participantky nad jednotlivými otázkami premýšľali, na základe čoho predpokladám, že si mohli tieto situácie lepšie uvedomiť a zároveň ich popísať. Vznikol tiež priestor uvedomiť si faktory, ktoré im tieto situácie pomáhajú zvládať, čo im môže pomôcť pri vzniku ďalších podobných situácií lepšie sa na tieto faktory orientovať.

Zoznam použitých zdrojov

- Bandít, R., Davidová, I., Macurová, M. a Opatrný, M. (2015). *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. In: Janebová R. (Ed.) *Sešit sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- Clark, CH. L. (2000). *Social Work Ethics: Politics, Principles and Practice*. New York: Palgrave.
- Fischer, S., Škoda, J. (2008). *Speciální pedagogika*. Praha: Triton.
- Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.
- Janigová, E. (2010). Kompetencie a zodpovednosť sociálneho pracovníka vo vybraných etických kódexoch. In: Mátel, A., Schavel, M., Mühlpachr, P. a Roman, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií Brno.
- Jůn, H. (2010). *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál.
- Kacanu, E. (2001). *Jsme (inva)lidé*. Praha: Mutabene.
- Kopřiva, K. (2013). *Lidský vztah jako součást profese*. (6. vyd.) Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. (3. vyd.) Praha: Portál.
- Matoušek, O., Kolářková, J. a Kodýmová, P. (2010). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. (2. vyd.) Praha: Portál.
- Musil, L. (2004). „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- Nečasová, M. (2001). *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.
- Pipeková J. et al. (2010). *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. (3. vyd.) Brno: Paido.

- Pörtner, M. (2009). *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči* (Petr Babka). Praha: Portál. (Originál vyšiel v roku 1996 s názvom *Ernstnehmen, Zutrauen, Verstehen*).
- Silverman, D. (2005). *Ako robiť kvalitatívny výskum* (Martin Štulrajter). Bratislava: Ikar. (Originál vyšiel v roku 2003 s názvom *Doing Qualitative Research, A Practical Handbook*).
- Slowík, J. (2007). *Speciální pedagogika*. Praha: Grada.
- Sobek, J. a kol. (2010). *Práce s rizikem v sociálních službách*. Praha: Portus.
- Švec, Š. (1998). *Metodológia vied o výchove*. Bratislava: Iris.
- Uzlová, I. (2010). *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním*. Praha: Portál.
- Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat*. (2. vyd.) Praha: SLON.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a o změně a doplnění dalších zákonů. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf

Zoznam príloh

Príloha č. 1 - Otázky k výskumu..... I

Príloha č. 2 - Vyjadrenia pracovníčok k výskumným otázkam.....II

Príloha č. 1 - Otázky k výskumu

Dilemy v sociálnej práci pri priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením

Som študentkou 5. ročníka oboru Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii na Pražské vysoké škole psychosociálních studií.

Ako asistentka v centre denných služieb pre ľudí s mentálnym znevýhodnením sa často dostávam do situácií, kedy sa musím rozhodovať v tom, čo je pre klienta, organizáciu či pre mňa osobne najlepšie, čo neraz vedie k vzniku dilem. Na základe vlastných skúsenosti a záujmu sa vo svojej diplomovej práci zaoberám práve touto problematikou.

Tak ako v každej práci i v práci s ľuďmi s mentálnym znevýhodnením sa pracovníci riadia určitými zákonnými normami, pravidlami a určenými postupmi, ktoré musia dodržiavať. Sú však situácie, kedy sa pracovníci môžu dostať do určitého konfliktu medzi nariadeným, profesionálnym postupom a vlastným osobnostným prístupom k danému problému. Dochádza tak k dilemám, ktoré môžu pracovníkov zneistiť, prípadne ich prácu narušiť.

Nasledujúce otázky vychádzajú z cieľov diplomovej práce, ktorým je zistiť, s akými dilemami sa stretávajú pracovníci v priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením a aké možnosti zmiernenia dilem a spôsoby vyrovnávania sa s nimi využívajú.

- 1. Aké situácie vo svojej práci považujete za dilematické?**
- 2. S akými sa stretávate najčastejšie?**
- 3. Ako tieto dilematické situácie riešite, čo Vám pomáha ich zvládnuť?**

Príloha č. 2 - Vyjadrenia pracovníčok k výskumným otázkam

Pracovníčka č. 1

1. Aké situácie vo svojej práci považujete za dilematické?

Pokud klient dělá nějakou činnost a já ve snaze o zplnomocnění do činnosti nesmím zasahovat, ale sama chci zasáhnout, jelikož vidím, že klient výrobek např. ničí nebo že z dlouhodobé práce nebude nakonec nic. Toto dilema je pro mě ještě těžší, pokud nemáme dostatek času (asistence už končí a já musím jet za jiným klientem, musím se věnovat jinému klientovi, blíží se konec pracovní doby atd.), v takových případech cítím, že musím klientovi pomoci, protože by to bylo na úkor dalších klientů nebo by to zasahovalo do mého osobního života.

Situace, kdy klient ode mě chce pomoc nebo pozornost, ale já mu to poskytnout nemůžu nebo nechci, protože je to nad rámec mých pracovních povinností (např. Klientka čeká, až všichni ostatní klienti odejdou a pak vyžaduje mou pozornost a chce si povídat. Já už mám však v té době vyhraněný čas na administrativu nebo mám pauzu na oběd. Klientce se může zdát, že si s ní povídat můžu, takže jí musím vysvětlovat pravidla naší služby a odmítnout ji, i když by klientka měla na srdci něco důležitého.)

Situace, kdy se klient snaží se mnou navázat bližší vztah, většinou kamarádský a pro mě je těžké si od něj držet odstup a dát mu najevo odmítnutí – trávíme spolu v práci velkou část dne a po nějakém čase se dobře známe. Musím však nastavit striktně hranice, i když můžu zranit jejich city a klient se může uzavřít a odmítat spolupracovat.

2. S akými sa stretávate najčastejšie?

Nejčastější jsou dilemata v souvislosti se zplnomocňováním – musím většinou překonat svůj vlastní strach, že se něco rozbije, zničí, klient se může poranit, může vzniknout škoda na majetku klientovi nebo organizaci apod. Nebo musím překonat svou vlastní snahu o estetičnost – výrobek se zkazí, je nehezky, je ozdobený nepravidelně, nerovnoměrně atd.

3. Ako tieto dilematické situácie riešite, čo Vám pomáha ich zvládnuť?

Při dilematu se zplnomocňováním klienta se musím snažit potlačit svou vlastní osobnost a zaměřit se na klienta. Snažím se uvědomit, že jde o klientův posun a vývoj, ne o mou představu, jak by měl výrobek správně vypadat. Nechám jej i zažít zklamání z nepodařené práce. Velmi mi pomáhá si stále připomínat, že nejde o to, mít nejhezčí výrobek, pravidelně srovnané prádlo nebo rovnoměrně nakrájenou mrkev – jde hlavně o osamostatnění klienta, o to dát mu šanci dělat věci sám a podle svých představ a vyrovnat se se zklamáním a odpovědností za svá rozhodnutí.

Pokud po mě chce klient pozornost nebo péči nad rámec mých pracovních povinností, odkazuju se na pravidla a předpisy organizace. Pokud nejde vyloženě o zdraví, život nebo nemá klient vážné problémy, upozorním ho, že nesmí překračovat čas, kdy je pro něj služba otevřená, nebo zasahovat do mého osobního volna. Abych následně neměla sama ze sebe špatný pocit, musím si zopakovat, jaké jsou mé povinnosti a za co nemusím nést odpovědnost.

Při situaci, kdy se klient snaží se mnou přátelit, připomínám, že já jsem asistent a on klient a že tato sociální služba je pro mě práce, ne zábava. Pokud připomenutí nepomáhá, sednu si s klientem někde o samotě a v klidu a řeším s ním, z jakých důvodů jsme oba tady, a připomínám pravidla organizace.

Pracovníčka č. 2

1. Aké situácie vo svojej práci považujete za dilematické?

Situace vzniká, když mentálně znevýhodněný autistický klient způsobuje opakovaně konflikty ve skupině dalších klientů.

Pracovník přímé péče – asistent na jedné straně akceptuje a toleruje, že klientovy konflikty způsobují úzkost, rozladěnost nebo to, že je „něco jinak“ (klientovo autistické postižení). Na druhé straně se však má asistent opírat o pravidla služby, ve kterých je popsáno, že klient nesmí slovně napadat druhé klienty a při opakovaném porušení těchto pravidel může být klient ze sociální služby vyloučen.

K vyloučení klienta v konečném důsledku nedojde, protože je již starší a v organizaci je mnoho let.

Dilema je – jakou váhu mají nastavená pravidla, která z pohledu asistenta a ostatních klientů jednatelce opakovaně porušuje a nedojde k vyvození důsledků z porušování.

2. S akými sa stretávate najčastejšie?

Řešení konfliktů mezi klienty a vyvozování /nevyvozování důsledků.

3. Ako tieto dilematické situácie riešite, čo Vám pomáha ich zvládnuť?

Volím řešení, kdy se snažím zplnomocnit skupinu, aby konfliktní situaci řešila sama, bez asistenta, v bezpečném prostředí organizace. Autistický klient „prožije“ důsledek svého jednání, dostane zpětnou vazbu od skupiny. Asistent pak může konfliktního klienta v soukromí uklidnit a následně situaci probrat s celou skupinou formou osvěty.

Pomáhá mi také možnost opřít se o tým a organizaci, odkazují se na práva, ale také pravidla a povinnosti. Své pocity tak „omluvím“ tím, že je to takto dané a klienti na to také slyší. To mi nejvíc pomáhá v tom, jak se rozhodnout v těžkých situacích.

Pracovníčka č. 3

1. Aké situácie vo svojej práci považujete za dilematické?

Nejvíc zátěžové jsou pro mě situace, když se musím v rychlosti rozhodnout a vyhodnotit situaci, zda zasáhnout a klientovi pomoci, nebo ho nechat ať si nejdřív poradí sám. Pracuji se skupinou 4-6 klientů s mentálním postižením. Každý je na jiné úrovni a všechno se vždy semele hodně rychle. Z každé strany zrovna někdo něco potřebuje a je těžké vyhodnocovat, zda je to pro jednotlivé klienty bezpečné. Myslím, že jde také o problém času v sociálních službách. Pracovník musí pracovat se skupinou, s jednotlivci, a ještě pracovat na individuálních plánech s klientem. Pak je lehké, když to za klienta uděláme a jede se dál podle plánu, místo toho abychom byli trpěliví a nechali klientovi čas, ať si to zkusí sám svým tempem. U nás je to nejvíc, když se například dělají svačiny, které si klienti sami připravují, podle plánovaných služeb. Všichni očekávají, že svačina bude v 10:00. Když necháváme klienta, ať postupuje sám podle receptu a nejdřív si pomůže, jak nejlíp umí, příprava se zdrží, skupina ostatních klientů je již značně nervózní a pracovník pod tlakem přebírá práci za klienta. Musíme tedy volit, jestli mu do práce zasáhneme, nebo ne a také, jestli upřednostníme spokojenost skupiny, před individuálním přístupem k jednotlivci.

Toto je moje největší dilema, kterou v práci vnímám. Všechno se odvíjí od rozhodování mezi skupinou – jednotlivcem a tím, jestli se jako pracovníci budeme držet stranou a přenecháme co nejvíc kompetenci na klienty.

Ted' mě ještě napadá, že je těžké se rozhodnout, nebo spíš pracovat s tím, co si přeje klient a co jeho opatrovník. Ve službě to máme jasně nastaveno Někdy je ale těžké pořad reagovat na telefonáty a rozhovory s opatrovníky, kteří chtějí často něco úplně jiné, jak si přeje sám klient. Je to jako mezi mlýnskými kameny.

2. S akými sa stretávate najčastejšie?

Když teď nad tím přemýšlím, mám pocit, že snad v práci řešíme jenom tyto situace a nic jiné. Asi záleží, jak tyto situace, který pracovník prožívá. Mám kolegyně, které si nic nedělají z toho, že se například svačina posune a ostatní klienti jsou nervózní. Říkají, že je to jako v životě a klienti si musí poradit i s takými situacemi a když vznikne konflikt mezi skupinou a klientem, který svačinu připravuje, mají možnost zažít si ho v chráněném prostředí poskytované služby. Já to vnímám poněkud hůř.

Pro mě jsou to nejčastěji situace, kdy se rozhoduju, zda to nechám na klientovi a pouze mu dopomůžu, nebo již práci přebírám za něj a jeho činy více kontrolu. Hranice v těchto situacích je dost tenká, a ne vždy se mi podaří odhadnout situaci a možné riziko. Velkým elementem je v tom také právě čas.

3. Ako tieto dilematické situácie riešite, čo Vám pomáha ich zvládnuť?

V týchto situáciách mi najviac pomáha uvědomit si svoje kompetence a to, čo klient potrebuje. V čem mu pomáhám a v čem již přebírám za něj to co zvládá, nebo se může naučit dělat sám.

Hodně mi také pomáhá pracovní zázemí. V organizaci máme velkou podporu vedení a kolegyň. Můžeme otevřeně a bez obav komunikovat, hledáme společné řešení. Také máme pravidelné týmové supervize.

V řešení náročných konfliktních situacích mi zase pomáhá obracet se na pravidla, které má organizace a pravidla, které jsme s klienty společně vytvořili. To je často jediné, co ve vyhrocených situacích zabere. Když si pak připomene ve skupině klientů důsledky, často situaci vyřeší sami s podporou pracovníka. Pak se na tu situaci můžeme při dalších podobných odkazovat.

Pracovníčka č. 4

1. Aké situácie vo svojej práci považujete za dilematické?

Dilematických situácií je v našej práci hodne. Asistuji osobám s rôznym typom mentálneho postihení. Najväčšie dilema, ktoré poslednú dobou mám pramení ze vzťahu organizácie/legislativa – práni klienta. Konkrétne tým myslím individuálny plánovanie, ktoré je bezpochyby v mnoha prípadoch potrebné a prospěšné. Tyto plány jsou však metodicky povinné, tím se myslím, individualita trochu vytrácí. Ve službě máme pár klientů, kteří na ničem konkrétním pracovat nechtějí. Říkají, že nepotřebují v ničem pomoci. Dochází, aby si povídali, zabavili se, nebyli doma sami. Tím se dostávám do situace, kdy jediná, kdo individuální plán potřebuje jsem já, z důvodu mé pracovní povinnosti. Individuální plán se v tuto chvíli stává nástrojem kontroly mé práce, nikoliv nástrojem pomoci pro klienta. Například do našeho denního centra dochází i klientka, která má lehčí typ znevýhodnění a některé dny dochází také do podporovaného zaměstnání, kde myje nádoby. Jde o klientku, kterou mám v osobní asistenci. Z metodik, které máme vyplývá, že každý klient musí mít individuální plán. Klientka, kterou popisuji je ve velké míře samostatná. Chce být v kolektivu přátel a skupiny lidí, kde se cítí dobře. Ke všem činnostem se připojuje, ale není důvod mít pro její výkon individuální plán. Organizace po mě individuální plánování s klientkou vyžaduje.

Na jedné straně nechci klientku do ničeho tlačit a vymýšlet jen tak nějaký plán spolupráce jen aby byl, na straně druhé jsou moje pracovní povinnosti.

Další situace, která je pro mě dilematická vychází z aktivizace klientů. Klienti v naší službě stárnou a začínají více odpočívat. Dilema pramení ze situace, do jaké míry klienta motivovat a zapojovat ho do aktivit a činnosti centra. Když klient celý den nic nedělá, jako pracovník nabývám pocit, že ho dostatečně nemotivuji a nevěnuji se mu. Také mě napadá, co by se dělo, kdyby v danou chvíli přišla vedoucí služby nebo ředitelka. Jaké pocity to v nich může vzbuzovat?

Poslední situace, která mě napadá je v práci s klienty s mentálním postihením poměrně častá. Jde o práni a požadavky opatrovníků našich klientů, které se úplně neztotožňují s posláním naší organizace. Často jsou také odlišné od práni samotných klientů.

2. S akými sa stretávate najčastejšie?

I když teď nejvíc řeším dilema vyplývající ze vztahu organizace/legislativa – přání klienta, jak již výše zmiňuji, nejčastěji se v práci setkávám se situacemi, kde se dostávám do konfrontace s opatrovníky klientů. V prvním případě jde především o moje prožívání, které ve velké míře souvisí s hledáním vhodného způsobu spolupráce s konkrétní klientkou.

Při střetu s opatrovníky jde nejčastěji o situace, kdy opatrovníci rozhodují za klienta. Například při podepisování nové smlouvy se klienti sami vyjadřují o tom, co mají rádi, čemu se chtějí věnovat a čemu naopak ne. U klientů s omezenou svéprávností se takto sepsaná smlouva posílá na podpis opatrovníkům. Konkrétně jedna klientka napsala, že chce dále „chodit na psy“ (canisterapii). Od její opatrovnice, se vrátila smlouva nejen s podpisem, ale taky s poznámkou, že nevidí důvod, proč by na canisterapii docházela. Kontakt se psem má, když je na víkend u ní. Podobných případů je bohužel hodně.

3. Ako tieto dilematické situácie riešite, čo Vám pomáha ich zvládnuť?

Ve všech situacích, které popisuji je pro mě důležitá možnost opřít se o organizaci. První situace, týkající se individuálního plánování je hodně specifická. Jedná se o záležitost, kterou nelze ovlivnit. Co mi pomáhá, je možnost obrátit se na metodika, se kterým konkrétní situace řešíme a hledáme možnosti, jak tyto situace řešit pro blaho všech.

Další dvě situace jsou již konkrétnější a častější. Mezi kolegy je často sdílíme. Pomáhá mi, když vím, že v tom nejsem sama. Můžeme si tak navzájem pomoci a poradit, jak tyto situace řešit. Je to pro mě důležité. Při konfrontaci s opatrovníky nás taky podporuje vedoucí našeho centra. Celý tým vede k tomu, že naše služba je pro klienty, a ne jejich opatrovníky. Někdy taky vyhledávám odborné knihy. Rada čtu a občas si půjčím odbornou literaturu, kde hledám možné řešení na různé situace, se kterými si nevím rady.

Pracovníčka č. 5

1. Aké situácie vo svojej práci považujete za dilematické?

- *Jde o situace, kdy klienti narušují můj osobní prostor. Je běžné, že se v sociálních službách střídají pracovníci poměrně často. Klienti s mentálním postižením se i přes to, nebo právě pro to rychle na nové lidi navážou. Například trvají na tykání, pořád na to upozorňují, ptají se na osobní život pracovníků a pomalu se do něj dostávají. Je těžké se rozhodnout co je ještě v normě a kde už se hranice vztahu posouvá. Já jako méně zkušený pracovník jsem na to narazila. Teď již je problém hranici posunout zpět. I když já mám od začátku jasno v tom, jak klienty беру a jak k nim přistupuji, oni na základě těchto faktorů, v důsledku svého postižení v tom jasno mít nemusí. Náročné je to pak v situacích, kdy si držím svojí pevnou hranici a klienti to reflektují tím, že se „na mě zlobím“.*
- *Situace, když musím vyhodnotit náročnost situace a to, zda ji klient zvládne sám, nebo potřebuje v něčem podporu. Naši klienti často před tím, než něco udělají, i když to zvládají sami, mají tendenci říkat, že to neumí, nebo vydávají „dětské“ zvuky, kterými žádají o pomoc. Někdy to zní opravdu beznadějně a dostává mě to do úzkých. Přemýšlím, zda nevyvím na klienta velké nároky a opravdu to zvládne, nebo je již nejvyšší čas mu pomoci.*
Odhadnout co je ještě bezpečné a co již ne je pro mě dilematem. Především, když klienti mají tendenci všechno přehazovat na pracovníky.

2. S akými sa stretávate najčastejšie?

- *Rozhodnutí, jestli si klient zvládne poradit sám, nebo potřebuje mou asistenci. Jde o situaci, kterou v práci řešíme několikrát za den. Ne vždy je čas rozhodovat se. V práci se skupinou je náročné věnovat dostatek času jednotlivým situacím a někdy raději rychle situaci vyřeším sama, než bych čekala třeba hodinu na řešení klienta.*

3. Ako tieto dilematické situácie riešite, čo Vám pomáha ich zvládnuť?

- *Ve zmíněných situacích mi pomáhá držet se svoji pracovní náplně. Jako pracovník mám určité povinnosti a kompetence, od kterých se můžu odrazit. Když mají klienti pocit, že je moji práci všechno udělat za ně, vysvětlím jim, v čem moje práce spočívá. Společně pak můžeme hledat cestu naší spolupráce. Jde hodně o komunikaci. Pomáhá mi, když o všem můžeme mluvit a také když jsme v tom s týmem za jedno. Respektujeme rozhodnutí všech kolegů a klienti pak nemají pocit, že když jim to u jednoho pracovníka „neprojde“, můžu to zkusit u dalšího.*
- *V situacích nastavení hranic mi v začátku práce pomoh vzdělávací kurz zaměřen na udržení hranic v práci s klienty s mentálním postižením. Odnosla jsem si několik příkladů, které se v práci snažím využívat. Pomáhá mi taky pozorování starších kolegů, který již mají více zkušeností a umí s hranicemi dobře pracovat. To mě hodně inspiruje.*

Pracovníčka č. 6

1. Aké situácie vo svojej práci považujete za dilematické?

Nejvíc dilematickou je pro mě situace, do které mě dostává veřejnost. Často chodím s klienty do společnosti – výstavy, kavárny apod. Vznikají situace, kdy ke klientům přistupuji podle cílů služby a stejně jako uvnitř organizace, co se zdá běžným lidem z mého pohledu dost neadekvátní. Dívají se, proč tomu „ubožákovi“ nepomohu a nechávám ho, ať to třeba třikrát zkusí, než se mu to povede. Někdy i slovně reagují abych si je hlídala. Ve snaze předejít tímto nepříjemnostem se v některých situacích rozhoduju co bude nejlépe udělat, aby to bylo pro všechny strany v pořádku. Je to pro mě celkem náročná situace. Podobné jsou situace s rodiči, nebo příbuznými našich dospělých klientů. Jejich očekávání jsou značně odlišná jak ta naše. Chtějí, ať je hlavně o jejich děti, příbuzné postaráno, nebo lépe řečeno, ať mají veškerou péči. Neuvědomují si, že cílem většiny služeb je především podpora samostatnosti a kompetencí klientů. Tím se jejich očekávání odlišuje od cílů služby a může vzniknout nedorozumění. I když se v těchto situacích nemusím rozhodovat a podpora klienta je pro mě důležitější je náročné si to obhajovat vůči jiným lidem. Na jedné straně jejich obavám rozumím, na druhé straně nechápu, proč v tom nechtějí spolupracovat a třeba si ulehčit vlastní práci, kterou mají s našimi klienty, když jsou s nimi doma.

2. S akými sa stretávate najčastejšie?

Většina našich klientů dochází z rodin. Jejich rodiče jsou již starší, a to že mají doma pořad dítě jich neustále drží v roli pečujícího rodiče. Tím se nejčastěji dostáváme právě do situací, kdy volíme mezi požadavkem rodiče a cíli organizace, které vycházejí z potřeb a možností klienta. Odráží se to jako bumerang pořád dokola. Od jednoho k druhému. Když v tom nemáte jasno a taky podporu nedá se to dlouho zvládat.

3. Ako tieto dilematické situácie riešite, čo Vám pomáha ich zvládnuť?

Jak již zmiňuji výše, když pracovník nemá jasno v tom, co dělá a co je smyslem jeho práce, jde to těžko. Nejde to ani bez podpory. Někdy tou podporou může být i jeden z mnoha rodičů, nebo rodinných příslušníků, který je víc „osvěceny“. Nejvíc důležitá je podpora organizace. Organizace by v tom všem měla mít nejjasněji. Když víte, že je za vámi ve všem, co s nejlepším úmyslem děláte, pak se vám to i líp dělá. Například ředitelka naší organizace v ní působí od samého začátku a dobře se zná se všemi rodiči a příbuznými našich klientů. Nejvíc se proto snaží vyhovět právě jim. Některé „maminky“ to ví a v různých situacích se na ní obrací. To nám někdy podráží nohy. Taký někteří kolegové nechtějí zbytečné potíže, a tak v tom prostě jedou. Pak jste vy ta špatná a situaci to pouze zhoršuje. Nejčastěji mi pomáhá se odosobnit. Nebrat si věci příliš za své.

V těchto situacích oceňuji možnost supervize. Nestranný pohled na danou situaci ji pomáhá vidět a pochopit i z jiného uhlu.

Bibliografické údaje

Meno a priezvisko autorky: Frederika Šmalová

Študijný program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Názov práce: Dilemy v sociálnej práci pri priamej práci s klientami s mentálnym znevýhodnením

Vedúci práce: Doc. PhDr. David Urban, PhD.

Počty znakov hlavného textu práce (vrátane literatúry, bez príloh)

Priame citácie: 11 502

Ostatný text: 116 560

Celkový počet znakov: 128 062

Názvy súborov umiestnených na sprievodnom CD

Text práce vo formáte PDF: DP_Smalova_Frederika

Text práce vo formáte DOC alebo DOCX: DP_Smalova_Frederika

Ďalšie súbory: -

Posudek vedoucího diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studenta/-tky: Frederika Šmalová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Dilemy v sociální práci při přímé práci s klienty s mentálním znevýhodněním

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 67

Počet stránek příloh: 13

Počet titulů v seznamu literatury: 21

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		2		
--	--	---	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			3	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

		2		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

		2		
--	--	---	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

			3	
--	--	--	---	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		2		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

0				
---	--	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Mohl být Váš výzkum nějak/něčím zkreslen?

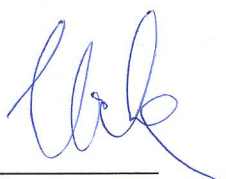
Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Předložená diplomová práce má poměrně srozumitelnou strukturu, kladně hodnotím shrnutí a úvody, které autorka na začátku/na konci jednotlivých kapitol prezentuje a uvádí v nich, co v následujícím textu prezentuje a proč – tím si vytváří kostru a rámec pro svou práci. Jednotlivé kapitoly jsou v celku (až na drobné výjimky) přiléhavé k tématu práce – v některých kapitolách (např. 3.1) se autorka drží tématu, ale na poměrně obecné (široké) rovině. Pro teoretickou část práce (vymezení teoretického rámce) bych doporučil využít většího množství odborné literatury (zdrojů). V následující praktické části autorka prezentuje výsledky z vlastního výzkumného šetření. Tato část práce, v porovnání s částí teoretickou, se mi jeví jako zdařilejší, autorka zde prostřednictvím komentovaných přímých výpovědí respondentů prezentuje své výsledky a na některých místech je porovnává rovnou s informacemi dostupnými v odborné literatuře. Osobně bych uvítal, kdyby tento text byl rozdělen – nejprve prezentace získaných informací, které by byly následně (např. v kapitole Diskuze) porovnávány s dostupnou odbornou literaturou. Studentka byla na tento fakt z mé strany upozorněna a rozhodla se postupovat způsobem prezentovaným v práci.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/~~nedoporučuji~~*

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis:



* nehodící se, škrtněte

**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: ŠMALOVÁ Frederika

Obor studia: sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Dilemy v sociální práci při přímé práci s klienty s mentálním znevýhodněním

Oponent práce: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 66

Počet stránek příloh: 13

Počet titulů v seznamu literatury: neuvedeno

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		2		
--	--	---	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			3	
--	--	--	---	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

			3	
--	--	--	---	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

0				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – nepospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

		2		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

			3	
--	--	--	---	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

			3	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Prosím, aby se studentka vymežila vůči shledaným nedostatkům práce a dále odpověděla na následující otázky:

1. Jak může koncept nediskriminace a práva na přístupnost OZP ovlivnit řešení jednotlivých dilemat v práci s osobami s mentálním postižením? Vysvětlíte a následně uveďte názorné příklady.
2. Jaký je rozdíl mezi výzkumnou otázkou a otázkou kladenou v rámci rozhovoru respondentovi?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Diplomantka si jako téma své práce vybírá problematiku dilemat, které se mohou objevovat v sociální práci s klienty s mentálním postižením. Výběr tématu hodnotím jako aktuální, oborově přiléhavý a slibující zajímavý čtenářský zážitek.

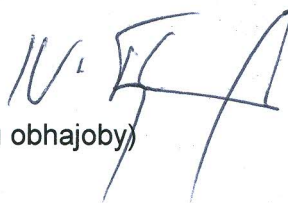
Předložená práce je vystavěna na dvou hlavních úsecích – teoretické a praktické části. Svým celkovým rozsahem je práce spíše úspornější. Teoretickou část vytvářejí tři, resp. čtyři hlavní kapitoly (včetně závěrečného shrnutí). Autorka se věnuje zejména vymezení mentálního postižení, specifikům sociální práce s touto cílovou skupinou a následně dilematům, které mohou sociální pracovníci ve vztahu k těmto klientům zažívat. Trochu překvapivý je název první hlavní kapitoly, ve kterém autorka mentální postižení nazývá jako objekt sociální práce. Jedná se pravděpodobně o zjednodušení, které ovšem nepůsobí zejména v tomto kontextu na čtenáře příznivě. Nota bene objekt je v této souvislosti vždy spíše osoba, příp. skupina osob, na kterou činnosti sociální práce působí, nikoli vlastní tíživá situace, se kterou se na nás klient obrací nebo pro kterou se stává klientem. V této kapitole jaksi dále chybí reflexe tématu z pozic zdravotního postižení, což je jedno z klíčových východisek při práci s těmito klienty. Následující kapitola je věnována tématu vlastní sociální práce s klienty s mentálním postižením. V řadě svých pasáží je nicméně text spíše obecný, neprovázený s vlastním klíčovým tématem. Uvítala bych také, pokud by studentka uvedla jistou typologii činností a pozic, které může sociální pracovník ve vztahu k této klientské skupině zastávat, aby si čtenář mohl lépe představit, jaká specifika tato činnost zpravidla vykazuje. Jako informačně nosnou hodnotím kap. 2. 3, nicméně pro lepší porozumění by mohla autorka teoretické informace doprovázet názornými příklady z praxe a současně předestřít, jaký je vztah obsahu této kapitoly s dilematy v sociální práci, které jsou předmětem následující kapitoly. Tu vnímám jako obsahově dobře strukturovanou a přínosnou.

Jazykový styl, který autorka práce používá, je čtivý, dostatečně odborný a plynulý. Gramatickou korektnost textu a případnou přítomnost překlepů nejsem schopna vzhledem k tomu, že práce byla zpracovávána ve slovenském jazyce, posoudit. Z mého pohledu diplomantka dobře cituje, nicméně citačních zdrojů není mnoho a v některých částech práce převažují určití klíčoví autoři (zejm. Matoušek, Musil).

Praktická část práce je vystavěna na šetření, pro které diplomantka zvolila kvalitativní design. Zajímala se o to, zda se sociální pracovníci, kteří pracují s klienty s mentálním postižením, dostávají do dilematických situací, a jak je řeší. Již v úvodu šetření jsou patrné jisté metodologické prohřešky. Diplomantka nerozlišuje mezi otázkami výzkumnými a těmi, které kladla svým respondentům. Také není zcela jasný výběr respondentů. Diplomantka tvrdí, že jde o záměrný výběr, protože chtěla znát názor konkrétních sociálních pracovníků (těch, kteří pracující s danou cílovou skupinou). Zdá se také, že respondenty byli sociální pracovníci – asistenti. Z mého pohledu jde o dvě rozdílné profesní kategorie. I samotný průběh rozhovoru, resp. dotazování stojí za kritickou pozornost. Nejspíš vzhledem k tomu, že otázky, které tazatelka svým respondentům kladla, byly nesmírně široké a obecné, vynutily si kladení a odpovědi na ně v písemné podobě. Tato forma zjišťování mohla samozřejmě opravdovost, objem a celkovou kvalitu sebraných informací znatelně ovlivnit. Nedostatečně je z mého pohledu uveden také způsob, jakým byla získaná data analyzována. Následuje vyhodnocení dat podle jednotlivých výzkumných otázek. Na konci práce chybí diskuse, která, domnívám se, by byla v tomto kontextu velice přínosná.

I přes uvedené nedostatky doporučuji práci k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: doporučuji



Navrhovaná klasifikace: velmi dobře – dobře (dle průběhu obhajoby)

Datum, podpis: V Praze 20. srpna 2018