

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií

Význam vztahu klíčového pracovníka a klienta v pobytové sociální službě pro
seniory

Lucie Brožková

Bakalářská práce

2017

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie Brožková**
Osobní číslo: **Z14360**
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**
Studijní obor: **Zdravotně-sociální pracovník**
Název tématu: **Význam vztahu klíčového pracovníka a klienta v pobytové sociální službě pro seniory**
Zadávající katedra: **Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**

Rozsah pracovní zprávy: **35 stran**

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

Seznam odborné literatury:

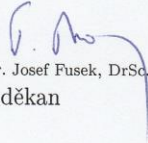
1. BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
2. HAUKE, Marcela. Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
3. HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. Sociální péče o seniory. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
4. MALÍKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
5. PROCHÁZKOVÁ, Eva. Práce s biografií a plány péče. Praha: Mladá fronta, 2014. ISBN 978-80-204-3186-8.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Adéla Michková, Ph.D.**


Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **9. května 2017**


prof. MUDr. Josef Fusek, DrSc.
děkan

L.S.


Mgr. Markéta Moravcová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 17. února 2017

Prohlášení autora

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a to zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 25. 4.2017



Lucie Brožková

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji tímto paní Mgr. Adéle Michkové, Ph.D. za cenné rady, ochotu a čas, který mi věnovala při vedení bakalářské práce.

Dále bych chtěla poděkovat informantům a také mé rodině, která mě po celou dobu studia podporovala.

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá významem vztahu klíčového pracovníka a klienta v pobytové sociální službě pro seniory. Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. V teoretické části je popsán význam vztahu mezi pracovníkem a klientem, obecná charakteristika pomáhajících profesí a současná situace v poskytování sociálních služeb pro seniory. Ve výzkumné části jsou prostřednictvím kvalitativního výzkumu zkoumány faktory ovlivňující vztah, osobnostní charakteristiky, které jsou subjektivně významné, a prvky podporující budování vztahu.

KLÍČOVÁ SLOVA

Klíčový pracovník, senior, hranice vztahu, syndrom vyhoření, sociální služby

TITLE

The importance of the relationship between a client and care worker in social services for elderly.

ANNOTATION

This bachelor thesis focuses on the importance of the relationship between a client and care worker in social services for elderly. In the theoretical part of the thesis, the relationship between care worker and user of social services is described together with general characteristics of care workers and current situation in social services in the Czech Republic. The research part of the thesis reports a qualitative research into factors influencing the relationship between client and care worker, the important care worker's character traits subjectively perceived as important and moments supporting relationship formation.

KEYWORDS

care worker, elderly, relationship limits, occupational burnout, social services

OBSAH

0	ÚVOD.....	10
I	TEORETICKÁ ČÁST	12
1	VÝZNAM VZTAHU MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM.....	12
1.1.	Klíčový pracovník – charakteristika	12
1.1.1.	Kdo by měl být klíčovým pracovníkem	13
1.1.2.	Funkce klíčového pracovníka	13
1.1.3.	Co by měl klíčový pracovník umět	14
1.2.	Senior – charakteristika.....	14
1.2.1.	Komunikace se seniory	15
1.2.2.	Demografické stárnutí v populaci	15
1.2.3.	Potřeby seniora.....	16
1.2.4.	Vztahy mezi generacemi v rodině.....	17
1.2.5.	Nemoci a stáří	18
1.2.6.	Úbytek výkonnosti v pozdním věku	18
1.2.7.	Ageizmus	19
1.2.8.	Bydlení ve stáří.....	19
1.2.9.	Přirozené prostředí pro seniory	21
2	OBECNÁ CHARAKTERISTIKA POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ.....	22
2.1.	Projev neangažovanosti pracovníka.....	22
2.2.	Projev angažovaného pracovníka	23
2.3.	Potřeba přebírat kontrolu nad svými klienty	23
2.4.	Touha obětovat se na svůj úkor klientovi	23
2.5.	Pomáhající pracovník a jeho moc	23
2.6.	Hranice pracovníka a jeho klienta	24
2.7.	Ochranný faktor jako hranice.....	25
2.8.	Syndrom vyhoření	25
3	SOUČASNÁ SITUACE V POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO SENIORY	27
3.1.	Projev zájemce o službu	27
3.2.	Fáze zájemců o službu.....	27
3.4.	Sociální poradenství	30
3.5.	Služby sociální péče.....	31
3.6.	Služby sociální péče- pobytové sociální služby pro seniory	31
3.6.1.	Domovy pro seniory	31

3.6.2.	Domovy se zvláštním režimem	31
3.6.3.	Týdenní stacionáře	32
3.6.4.	Odlehčovací služby	32
3.6.5.	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	32
II	VÝZKUMNÁ ČÁST	33
4	HLAVNÍ CÍL VÝZKUMU:	33
4.1.	Dílčí cíle:	33
5	METODIKA VÝZKUMU	34
5.1.	Charakteristika informantů	34
5.2.	Zpracování dat	36
5.3.	Metoda kódování	36
5.4.	Charakteristika konkrétních informantů	36
5.5.	Anonymní charakteristika zařízení - základní informace	38
6	VÝLEDKY	39
6.1.	Faktory ovlivňující vztah	40
6.2.	Osobnostní charakteristika klienta	42
6.3.	Osobnostní charakteristika klíčového pracovníka	45
6.4.	Prvky podporující budování vztahu	47
7	DISKUZE	51
8	ZÁVĚR	56
9	POUŽITÉ ZDROJE	59
10	PŘÍLOHY	62

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1- Jednotlivé kódy.....	40
---------------------------------	----

0 ÚVOD

Téma bakalářské práce jsem si vybrala na základě osobních zkušeností s touto problematikou. Navazuji zde na předchozí zkušenosti, které jsem získala prostřednictvím rozhovorů v rámci své praxe. K zaměření se na vztah mezi pracovníkem a klientem – seniorem mě přivedla myšlenka, která mě zaujala již v prvním ročníku, na mé první praxi v pobytovém sociálním zařízení pro seniory. Všimla jsem si zde vztahů, které mezi sebou mají klienti a pracovníci. Pozorovala jsem, jakým způsobem spolu komunikují a zaujala mě jejich vzájemnost, vztah a velice mě zajímalo, jakými faktory je to ovlivněno. Přemýšlela jsem i nad tím, kde je příčina, že klienti a pracovníci se k sobě chovají a přistupují způsobem, který jsem viděla. Chtěla jsem již tehdy porozumět jejich vzájemnému vztahu a získat od nich informace o tomto chování a vzájemném ovlivňování, které jsou určitě důležité pro každého, kdo pracuje s lidmi v seniorském věku. Proto jsem se právě v této bakalářské práci rozhodla zkoumat uvedenou problematiku. Abych porozuměla vztahům mezi pracovníky a klienty a získala ty nejdetailejší informace, vybrala jsem si vztah mezi klientem a klíčovým pracovníkem, neboť předpokládám, že právě tento vztah je ten nejhlubší.

Vztah klienta a klíčového pracovníka je základem sociální práce. Ke vztahu neodmyslitelně patří i důvěra. Zvláště senioři potřebují vytvořit pocit určité jistoty a bezpečí. Velmi často je právě sociální pracovník jediným, který propojuje svět seniora v zařízení se světem mimo něj (Matoušek, 2010, s. 164).

Klíčový pracovník je často označován, jako důvěrník. Pro klienta by měl být klíčový pracovník osobou, které může důvěřovat. Klient by měl vědět, že na klíčového pracovníka se může obrátit nejen se svými radostmi, ale zejména i strastmi. (Malíková, 2011, s. 166).

K tomu aby se klíčový pracovník o klientovi něco dozvěděl, je většinou nutností vést rozhovor. Důležité je i jakým způsobem vůbec s klientem klíčový pracovník mluví. Pracovník by měl ke klientovi přistupovat s respektem a pochopením. Vždy by měl myslet na klientovu jedinečnost. Pracovník by si také měl uvědomovat, že je v pozici profesionála a že smyslem rozhovorů s klientem je dosáhnout určitého cíle (Hauke, 2011, s. 86).

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jaké faktory hrají významnou roli ve vztahu pracovníka a klienta. V teoretické části se věnuji tématům jako je klíčový pracovník, jeho charakteristika, funkce a požadované znalosti. Dále se zabývám klientem - seniorem, jeho charakteristikou, komunikací, demografií, potřebami a vztahy. Poté i charakteristikou pomáhajících profesí

jako takových. V závěru teoretické práce ještě specifikuji současný systém péče o cílovou skupinu seniorů, a to především poskytované sociální služby a to služby pobytové.

Ve výzkumné části bylo mým hlavním cílem zjistit, jaké faktory hrají roli ve vztahu pracovníka a klienta, konkrétně faktory, které ovlivňují jejich vztah, osobnostní charakteristiky (jak pracovníka, tak klienta), které jsou subjektivně významné a prvky podporující budování vztahu.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 VÝZNAM VZTAHU MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM

1.1. Klíčový pracovník – charakteristika

Klíčový pracovník je osoba, která plánuje společně s klientem individuální průběh sociální služby. Dále musí hodnotit, jak jsou naplňovány osobní cíle klienta (Bicková a kol., 2011, s. 115)

Osobní cíle jsou to, čeho by klient během poskytování sociální služby chtěl dosáhnout. Dojde-li k naplnění osobních cílů, tak klient dosáhne vyšší spokojenosti (Malíková, 2011, s.171).

Ke kompetencím klíčového pracovníka patří zodpovědnost za plánování a průběh služby. Do této pozice se zaměstnanec dostává až po výběru managementu organizace. Obtížnost této pracovní pozice záleží na konkrétní cílové skupině a druhu sociální služby. Klíčový pracovník je tedy v první řadě zaměstnanec poskytovatele, který byl pro individuální plánování služby zvolen svým zaměstnavatelem. Individuální plánování má tedy jako náplň své práce. Pro vykonávání této pozice musí být zaměstnanec odborně vyškolen a vzděláván (Bicková a kol., 2011, s. 115).

Společná práce klíčového pracovníka a klienta je velmi důležitá. Na tvorbě jejich vztahové složky má velký vliv vzájemné porozumění, které je potřebné pro správnou individuální péči. Tato péče by měla být založena z velké části na respektu a úctě (Procházková, 2014, s. 104).

Sám klient je aktivním spolutvůrcem a zároveň partnerem pracovníků v poskytované sociální službě. Veškeré služby, které jsou klientovi poskytovány, mají za úkol co nejlépe udržovat a podporovat soběstačnost (Procházková, 2014, s. 113).

Klíčový pracovník nikdy nesmí klienta k ničemu nutit. Má pouze za úkol klienta podporovat a pomáhat mu žít jeho život (Hauke, 2011, s. 78).

Vztahová složka mezi pracovníkem a příjemcem péče, tedy klientem, je bezesporu ovlivněna tím, jak klientovi pracovník rozumí, vnímá potřeby a respektuje jeho přání. Na základě spolupráce klienta lze pozitivně zlepšovat kvalitu individuálních plánů péče a tím přímo působit na zvyšování kvality péče (Procházková, 2014, s. 113).

Pro klienty je jejich klíčový pracovník nejen profesionál, který mu pomáhá při naplánování a průběhu služby, ale může to být i důvěrník, někdo, na koho se může obrátit a svěřit se mu. Klíčový pracovník by měl jako správný profesionál na svém místě umět zprostředkovat pomoc. Taková osoba by měla klientovi umět správně porozumět. Měla by přistupovat ke klientovi tak, aby v něm probouzela pocit, že se může svěřit. Je proto bezesporu nutné, aby při přiřazování klíčového pracovníka byl brán ohled na vzájemné dosavadní vztahy, komunikaci, sympatie a antipatie. Vztah klíčového pracovníka a klienta může být velice ovlivněn různými pozitivními, ale i negativními faktory. V některých případech může dojít i k situaci, kdy pomyslná dvojice skládající se z klíčového pracovníka a klienta, není schopná komunikace a vzájemné spolupráce. Když tato partnerská dvojice dospěje do této fáze, kdy nejsou schopni řádné spolupráce, tak se doporučuje změnit klíčového pracovníka. Oba jedinci z této dvojice mají na změnu plné právo (Bicková a kol., 2011, s. 115).

Z důvodu toho, aby ke změně klíčového pracovníka mohlo dojít, je důležité, aby klient a popřípadě i jeho rodina, znali přesné jméno klíčového pracovníka (Haškovcová, 2012, s. 100).

1.1.1. Kdo by měl být klíčovým pracovníkem

Klíčovým pracovníkem by v nejlepším případě měl být pracovník v přímé péči. Tuto pozici mohou vykonávat jak sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotní sestry, tak i různí vychovatelé a terapeuti (Bicková a kol., 2011, s. 116).

1.1.2. Funkce klíčového pracovníka

Tato funkce obnáší to, že klíčový pracovník pomáhá klientovi stanovovat osobní cíle, potřeby a priority. Klientovy priority by měly být klíčovým pracovníkem podporovány tak, aby klient užíval svoje vlastní zdroje. Další neodmyslitelně potřebnou funkcí klíčového pracovníka je řešení služeb, které jsou klientovi poskytovány, a s nimi spojené jejich ověřování a spokojenost. Klíčový pracovník má velkou důležitost v tom, že s klientem vytváří individuální plán služby prostřednictvím dialogu. Při jeho vytváření dochází k setkávání klienta a klíčového pracovníka. Úkolem tohoto setkání je domluvit rozsah poskytované sociální služby, stanovení individuální podpory, péči, podíl realizačního týmu a míru využití klientových vlastních zdrojů. Zároveň se domlouvá i způsob zpětného ověření a zjištění, jak jsou osobní cíle naplňovány. Osoba vykonávající tuto funkci má zodpovědnost za individuální

plány a současně i za jejich realizaci. Klíčový pracovník mnohdy musí spolupracovat i s klienty, kteří mají porušené komunikační schopnosti. Nastane-li tato situace, tak klíčový pracovník musí být nadmíru všímavý. Zároveň má klíčový pracovník v realizačním týmu funkci koordinační. Dále klíčový pracovník spolupracuje s managementem, kdy se podílí na určení rozsahu podpory klienta, na hranici vztahu a na zvyšování kvality poskytovaných služeb. Předpokladem dobrého klíčového pracovníka je, aby měl dostatečné znalosti, dovednosti, postoje a schopnosti (Bicková a kol., 2011, s. 116-117).

1.1.3. Co by měl klíčový pracovník umět

Dobrý klíčový pracovník by mimo jiné měl umět vést nedirektivní rozhovor, dokázat naslouchat, vhodně komunikovat, snažit se porozumět situacím, rozpoznat potřeby, být empatický, brát v potaz hranice a zvládat zátěžové situace klienta (Bicková a kol., 2011, 117-118).

Klíčový pracovník musí umět spolupracovat i s různými jinými okruhy lidí, ale především musí umět pracovat s rodinou klienta. Někdy i klienti vyžadují, aby jejich rodinní příslušníci byli přítomni při individuálním plánování. Rodina se mnohdy i podílí na zpětné vazbě o službě (Bicková a kol., 2011, s. 122).

K pozici klíčového pracovníka musí pracovník absolvovat vzdělávací a výcvikový program k individuálnímu plánování. Poté i další vzdělávání a supervize (Bicková a kol., 2011, s. 121).

1.2.Senior – charakteristika

Označení senior se používá pro staršího člověka. Pod pojmem senior se myslí člověk, který bývá nejstarší osobou v určitém společenství. Zároveň by měl být přijímán i jako vážený člen. Termín senior se též používá jako rozlišení generací v určitém společenství. Bývá to tehdy, když jsou například v rodině dva členové se stejným jménem a příjmením. Poté, i když ani jeden z nich není starý, ten se starším datem narození přijímá ke svému jménu označení senior. Z mladšího člena společenství se zároveň stává junior (Haškovcová, 2012, s. 148).

Starý člověk je členem společnosti, jeho získané zkušenosti mohou společenství obohatit. Pro společnost může být přínosný i svými postoji. Touha být stále užitečný je pro tohoto člena společenství nesmírně důležitá. Po celý život člověk potřebuje od ostatních přijímat vnitřní životní energii, a to prostřednictvím vztahů, které si během života utváří. Vztahy si v průběhu života vytváříme k sobě samému, k druhým lidem, a současně i k prostředí jako takovému.

Během života je třeba si utvářet pozitivní vztah k životu a ve stáří obzvlášť. V jakékoli životní fázi je nutné si udržovat sociální vazby a navazovat přátelské vztahy (Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 28).

1.2.1. Komunikace se seniory

Dle Minibergerové (Hrozenková, Dvořáčková, 2013, s. 121-122) k seniorům a ke komunikaci s nimi je třeba přistupovat zcela specificky. Většina důvodů, proč senioři potřebují jiný přístup než ostatní členové společnosti, je ten, že v seniorském věku dochází často k výrazným involučním změnám. Do těchto involučních změn patří například porucha sluchového a zrakového analyzátoru, kognitivní poruchy, psychiatrické a neurologické poruchy. Při komunikaci s touto cílovou skupinou má velký význam přizpůsobení, je nutné, aby se pracovník přizpůsobil rytmu, který udává senior. Lidé v pozdním věku obzvlášť ocení, když si s nimi bude někdo jen přirozeně povídat a diskutovat nad záležitostmi, které seniory trápí nebo je zajímají. Při této komunikaci je nutné, aby si pracovník osvojil umění naslouchání. Zejména u seniorů je velmi důležité, aby verbální a neverbální komunikace byla ve vzájemné shodě, neboť senioři jsou v tomto směru velmi všímaví. U této komunikace je žádoucí, aby se bral zřetel na již vzniklá onemocnění, jako jsou například projevy řečových poruch.

V komunikaci se seniory je především důležité dodržovat určitý respekt, oslovovat je titulem, brát v potaz určité zpomalené tempo, pohybovat se v zorném poli a vhodně artikulovat. Nikdy v komunikaci se seniory nesmí docházet k familiárnímu oslovování a infantilnímu přístupu (Kalvach a kol., 2008, s. 324).

1.2.2. Demografické stárnutí v populaci

Stárnutí společnosti je v současné chvíli dost znatelné. Každý rok dochází ke zvyšování podílu seniorů. Projevují se změny v reprodukci, kdy klesá podíl dětí, a tedy roste průměrný věk. Tento fakt není pouze záležitostí české společnosti, ale také dalších vyspělých států. Do budoucna se očekává, že i nadále poroste počet starších osob. Samotná struktura české společnosti je vysoce ovlivněna sociálními procesy. To dokazují fakta, že společnost má znatelnou nepravidelnou věkovou strukturu a je typická střídáním silných a slabých generací (Sak, Kolesárová, 2012, s. 86).

1.2.3. Potřeby seniora

Dle Vágnerové (in Hauke, 2014, str. 11-12) existuje pět potřeb seniora. První potřeba je potřeba otevřenosti k novým zkušenostem a stimulace. U této potřeby stimulace dochází k postupnému snižování, protože staršího člověka obvykle větší intenzita podnětů unavuje. Senior ve svém životě upřednostňuje raději stereotypní režim. Při nadměře nových podnětů se senior může cítit nejistě. Z těchto důvodů senior mnohdy utíká do minulosti, do života, který dobře znal. Přesto všechno senior potřebuje i nové podněty, které ho budou aktivovat, a oddálí se tím závislost na jiných lidech.

Dle Vágnerové (in Hauke, 2014, str. 11-12) druhou potřebou je potřeba sociálního kontaktu. I starší lidé potřebují sociální kontakt s okolním světem. Tito lidé dávají často přednost rodině a lidem, které dobře znají, protože ti nejlépe rozumí jejich potřebám a steskům. S postupem života dochází k ubývání sociálních kontaktů a senioři se tak mohou někdy cítit osamoceni a izolováni.

Dle Vágnerové (in Hauke, 2014, str. 11-12) třetí potřebou je potřeba bezpečí a citové jistoty. Tato potřeba se zdůrazňuje až ve vyšším věku, kdy jistota a bezpečí mají pro seniora mnohem větší význam. Je to spjato s postupným ubýváním sil. Pak nastává situace, kdy u seniora dochází třeba i k nepatrné míře závislosti, která může být pro něj nepříjemná, ale zároveň může posílit pouto mezi blízkými lidmi.

Dle Vágnerové (in Hauke, 2014, str. 11-12) čtvrtou potřebou je potřeba seberealizace. S vyšším věkem se mění význam této potřeby. Velkou zátěžovou situací, která ovlivní tuto potřebu, je například odchod do domova pro seniory. Právě tato změna může vyvolat pocit méněcennosti. Většina seniorů tento problém řeší tím, že vyprávějí o svých minulých dovednostech a úspěších. Potřeba seberealizace je uspokojována alespoň ve formě vzpomínek. Tato potřeba je ve stáří spojena se zachováním určité míry svobody. I uznání od ostatních lidí může podpořit sebeúctu, tímto je seberealizace též naplňována. Ve stejné rovině důležitosti je i potřeba pocitu užitečnosti, kdy má mít senior jasné místo v rodině. Může se však stát, že nutnost seberealizace vyhasne, což souvisí s tím, že někteří lidé ztratí potřebu si cokoli dokazovat, neboť na všechno už rezignovali.

Dle Vágnerové (in Hauke, 2014, str. 11-12) poslední potřebou je potřeba otevřené budoucnosti a naděje. Osamění a obavy z nemocí a ztráty soběstačnosti velmi seniora ovlivňují a zatěžují. Proto je třeba, aby si senior uchoval v sobě určitou dávku sebeúcty a

soběstačnosti. Je velmi důležité, aby se dokázal smířit s nevyhnutelností stáří a smrti a aby si vážil svých zachovaných hodnot.

1.2.4. Vztahy mezi generacemi v rodině

Rodina je základní stavební jednotka společnosti. Pro rodinu je senior důležitým nositelem tradic a vztahů. Senioři v přirozeném rodinném prostředí působí na rodinu po stránce morální, finanční, ale i po stránce soudržnosti vazeb. Mnoho seniorů v dnešní době, takzvaně mladých seniorů, působí jak na generaci svých dětí, tak i na generaci svých velmi starých rodičů, jsou v reálné dvojí zátěži. Této zátěži se v současné době říká sendvičový fenomén (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012, s. 92-93).

Také se používá pojem sendvičová generace. Jedná se o situaci, kdy se tato generace dostane do situace, že péči od nich vyžadují jak potomci, kteří ještě dosud bydlí doma, tak i jejich stárnoucí rodiče. Střední generace má sice dostatek lásky pro všechny, ale nedostává se jim energie na to, aby všechnu péči zvládli. U stárnoucích rodičů může střední generace prožívat regresi, dětinské chování, naproti tomu u dětí se mohou objevovat problémy s dospíváním. Zvládat tyto dva jevy chování nemusí být pro střední generaci vůbec jednoduché. Proto tuto pečovatelskou roli musejí v těchto nelehkých situacích hledat přístup, který bude tvůrčí. Jedna z možností, která se nabízí jako přijatelná, je, že rodiče povedou své děti k trávení více času s prarodiči, které tak mohou získat určitou dávku empatie a pochopení. Tato možnost by se dala nazvat jako rodinný cyklus. Pokud se tento cyklus podněcuje, tak vzniká příslušníkovi sendvičové generace o něco více času, neboť v takovýchto chvílích mohou působit jen jako patřičný dohled a zároveň mohou vykonávat i jiné důležité činnosti (Bertini, 2013, s. 113-115).

Přestane-li to i tak sendvičová generace zvládat, tak nastává zlom, kdy dochází k tomu, že přichází na řadu žádost o pomoc zvenčí. Střední generace mívají mnohdy obavu, zda se o jejich stárnoucí rodiče dokáže někdo postarat stejně kvalitně, jako oni sami. V těchto okamžicích je namístě pečující přesvědčit o tom, že existují i jiné způsoby poskytování péče, které jsou dobré a vhodné (Bertini, 2013, s. 151).

Dle Haškovcové (in Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 50) je zdůrazňováno, že ve společnosti se nacházejí lidé pozdního věku, kteří nemají podporu v rodině, ať už důvodu, že nemají potomky nebo z důvodu, že se o ně rodina nemůže postarat. V takovéto životní situaci je třeba pomoci ze strany státu nebo nestátních zařízení, a to ve formě sociální služby. Bohužel se

v současnosti stává, že členové rodiny nevyužijí všech možných služeb, které by zamezily nebo alespoň oddálily umístění seniora v pozdním věku do pobytového zařízení. Rodina o možnostech různých služeb, například domácí péče, neví, nebo je odmítá. Rodina by měla být vždy vedena k tomu, aby využila všech možných dostupných služeb, aby jejich člen rodiny zůstal i nadále v pro něj přirozeném rodinném prostředí. Umístění do rezidenčního typu zařízení by mělo být až tím posledním možným řešením.

Předpokládá se však, že 25 % seniorů v České Republice žije osamoceně. Dochází-li k tomu, že senior neutilizuje rodinné vazby a ani vazby mezi přáteli, výsledkem bývá sociální izolace. I vlivem odchodu do důchodu člověk ztrácí některé kontakty. Neméně důležitou ztrátou pro tyto lidi je i snížení finančního standardu a pozbytí prestiže. U těchto seniorů může docházet až k depresím, psychosomatickým projevům a rodinným rozepřím. V malé míře i k abúzu alkoholu vlivem ztráty životního smyslu. Vitální ženy v penzi se v současnosti nejvíce zabírají péčí o vnoučata a obstaráváním domácnosti. Zato vitální muži v penzi se zabývají nejčastěji svými zálibami a aktivně se realizují v různých spolcích. Celkově je odchod do důchodu pro člověka velmi závažnou stresovou a zátěžovou situací (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012, s. 92-95).

1.2.5. Nemoci a stáří

Každá nemoc, a hlavně nemoc ve stáří, představuje obzvláště závažný stresor. Častokrát je třeba, aby takový člověk mobilizoval veškerou svoji sílu a motivaci. Je potřeba, aby nejen zvládl chorobu, ale také aby uměl přijmout novou situaci a aby se jí přizpůsobil. Mnohé dosud prožité maličkosti se stávají závažnými. Důležité proto je úmyslně podporovat sebepojetí, osobnostní identitu a sebeuvědomování, které je tvořeno v závislosti na působení lidí v sociálních rolích. Vlastní zodpovědnost za sebe by proto měla být podpůrnou silou v zachování osobní úrovně. Z tohoto důvodu je zásadně nutné, aby služby byly plánované a podpůrné, a ne aby odpíraly sociální role. Proto existuje individuální plánování, které je zaměřené na konkrétního člověka. Ztráta vlastní identity, podlehnutí službám, a tím ztráta sebekontroly, vede ve stáří k takzvané (psycho)sociální smrti (Čevela a kol., 2014, s 39-40).

1.2.6. Úbytek výkonnosti v pozdním věku

Dříve se předpokládalo, že ztráta duševní výkonnosti lidí v seniorském věku je přímo úměrná morfológickým změnám a úbytku nervových buněk v mozku. Dnes je již známo, že změny

jsou diferencovanější. Velká část kognitivních ztrát je spojena s nervovými buňkami. K tomu ještě přispívá biochemické prostředí a jeho změny (Gruss, 2009, s. 110).

Dále došlo k zaznamenání, že osoby zabývající se různými aktivními činnostmi mají menší ztrátu duševních schopností, a s tím i související nižší pravděpodobnost rozvoje demence. Nejrozšířenějším onemocněním postihujícím mozek v pozdním věku je Alzheimerova choroba. Na mozku je zjištělné takzvané hrudkovatění proteinů, které vytváří plaky, hojnost plaku odpovídá demenci. Není však dosud ještě prokázáno, zda tento plak může za kognitivní důsledek a celkové onemocnění. U lidí, u nichž jsou zjištělné první příznaky Alzheimerovy nemoci, se však plaky neobjevují. Důvodem onemocnění mohou být i různé zánětlivé procesy a infekce, se kterými si mozek v pozdním věku neumí poradit. Znaky onemocnění mozku se zjišťují prostřednictvím neuropsychologických a zobrazovacích metod. Je proto nutné, aby docházelo k diagnostice u této choroby co nejdříve, než dojde k poškození velkých oblastí v mozku (Gruss, 2009, s. 112-113).

1.2.7. Ageizmus

Pojem ageizmus znamená, že starší lidé jsou znevýhodněni na základě svého věku. Nejčastěji se tato diskriminace projevuje prostřednictvím negativních předsudků. I samotná media prezentují mnohdy seniory jako nezdatné, pasivní a bezbranné oběti trestných činů. Tímto působením na společnost vytváří nátlak a vzniká tak despekt ke stáří. Staří lidé jsou poté bráni i jako zátěž pro veřejný rozpočet. Někteří jedinci ve společnosti dokonce považují starší osoby jako důvod, proč je nedostatek pracovních míst. Tímto působením může dojít až k rozvratu mezigenerační solidarity. Senioři jsou často označováni za nevhledné osoby s nebezpečným chováním (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012, s. 107-108).

Ve společnosti se znevýhodňování na základě věku objevuje čím dál častěji. Je však nutné v této souvislosti podotknout, že ageizmus nemá doposud ani stanovené sociální a filozofické hranice, což v budoucnu povede k většímu zabývání se touto problematikou (Štěpánková, Höschl, Vidovičová., 2014, s. 46).

1.2.8. Bydlení ve stáří

Bydlení je základ kvalitního života. K nejdůležitějším potřebám člověka patří mít domov. Pro lidi domov znamená mít místo, kde mají své soukromí a uspokojení z pocitu bezpečí. U seniorů je obzvláště důležitý domov, známé prostředí. Setrvávání v domácím prostředí lze

chápat jako projev osobní identity. Nejedná se v tomto případě jen o prostor, ale i o vazby a vztahy k tomuto prostředí (Sýkorová, 2007, s. 284).

Převážná většina starších chce zůstat ve svém domácím známém místě, co nejdéle to jen jde. Proto by vhodnou možností bylo soužití více generací v jednom bydlišti. Seniori uvádějí, že by za to byli rádi, ale další generace by musela mít svoji oddělenou domácnost. Současné oddělení domácností a jejich vzdálenost má za následek, že se potomci o své rodiče sami obtížně starají a ocení proto alespoň sousedské a přátelské vztahy v místě jejich bydliště. Žít v přirozeném prostředí podporuje jistotu a tyto lidé vědí, že mají kolem sebe známé, které dobře znají, a mohou se na ně obrátit v případě pomoci. Přirozené bydliště sebou nese nejen hluboké vztahy mezi sousedy, ale i pohled z domu, z okna, který může pro staršího člověka znamenat trávení volného času a v neposlední řadě vzpomínky a citová propojení k místům důvěrně známým (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012, s. 100).

Jedním z největších zásahů do života pro seniory je, když dochází k přestěhování z jejich důvěrně známého místa, z místa jejich domova. Stěhování patří k velmi závažným stresorům, a to i v případě, kdy je stěhování u seniorů chtěné a vědí, že je to pro ně změna k lepšímu. Obzvláště těžké je pak stěhování, které je vynucené, a je tam vynaložený tlak ze strany ostatních členů rodiny. Zátěž je to vždy bez ohledu na to, zda jde o stěhování ke členům rodiny, nebo do rezidenčního zařízení. Velký zásah to působí i na mozek, pro který bylo dosud známé místo takzvaně zautomatizované a orientace zde byla samozřejmá. Po přestěhování nastává proces přizpůsobení, který se děje v řadě měsíců až do doby dvou let. Velké riziko nastává u osob, které jsou vysoce citlivé, a nachází se u nich kognitivní deficit. Toto riziko sebou nese absolutní nepřizpůsobení se novým podmínkám, které v životě nastaly, nebo až k propuknutí psychosomatického onemocnění. Ve fázi, kdy je kognitivní deficit již v pokročilém stádiu, mohou nastat až deliriantní stavy, behaviorální poruchy, projevující se zmateností a úrazy v novém prostředí (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012, s. 100).

Je zjištěno, že osoby, kterým je 65 let a více, mají z 90 % již 20 let stejné bydliště a dokonce někteří žijí v totožné lokalitě i přes 36 let (Čevela a kol., 2014, s. 214).

V případě seniorů je při stěhování obzvláště nutná včasnost, kdy stěhování nebo jakékoliv upravování prostředí by mělo probíhat včas a ne až ve fázi nezbytně nutné a s nátlakem. Další důležitou okolností při změně je dobrovolnost, to znamená, že by se stěhování nemělo dít za tlaku okolí. Stěhování by mělo být chtěné nebo přinejmenším by mělo dojít k osobnostnímu

přijetí nové změny. Za kladnou okolnost stěhování považujeme výhodnost, kdy změna bydliště přináší značné plusy bydlení, například finanční plus ve významu nižšího nájemného. V neposlední řadě nesmíme zapomenout na seznámenost a připravenost, kdy by osoba měla mít alespoň základní informace o novém prostředí. Posledním šestou okolností je zabydlování, tím se myslí hlavně vytvoření nových vztahů (Čevela, Kalvach, Čeledová, 2012, s. 100-102).

1.2.9. Přirozené prostředí pro seniory

Převážná většina uživatelů je s domácí péčí poskytovanou pracovníky spokojena. Klienti si často uvědomují, jak je to pro tyto pracovníky náročné, a většinou k nim pozitivně přistupují a cení si jich. Domácí péče je realizována prostřednictvím kvalifikované zdravotní sestry. Pro osoby využívající tuto péči bývá zdravotní sestra něco jako propojení s okolním světem, a mezi klientem a sestrou může nastat časem velmi úzký vztah. Některé rodiny jí mohou brát i jako svého pomyslného člena rodiny, to ale může přinášet i svá negativa. V některých případech může docházet k omylům, kdy po zdravotní sestře v rámci domácí péče žádá rodina i úkony, které spadají do ošetrovatelské péče. Tyto úkony však patří do oblasti sociálních služeb a zde je nutné vysvětlit, že pečovatelské úkony veřejná zdravotní pojišťovna nefinancuje (Bicková a kol., 2010, s. 155-156).

2 OBECNÁ CHARAKTERISTIKA POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ

Povolání, které můžeme nazvat jako pomáhající, je takové, pro které je na prvním místě pomáhat lidem. Mezi takováto povolání můžeme zařadit například zdravotní sestry, pečovatelky a sociální pracovníky. Pro tato povolání jsou důležité nejen dovednosti a vědomosti, ale také lidský vztah, který je mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. V širším pojetí se dá říct, že velmi podstatná je i osobnost pracovníka, jako takového (Kopřiva, 2013, s. 14).

Je tedy bezesporu jasné, že vztah, který vznikl mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem, je důležitým prvkem jeho povolání. Pro zdůraznění podstaty a kontrastu se dá uvést odlišné povolání, jako například advokát, toto povolání má s pomáhajícím povoláním společné to, že advokát je také ve stálém kontaktu s lidmi, ale odlišné hlavně v tom, že se u tohoto povolání nepředpokládá vznik osobního vztahu, jako u pomáhající profese. Stěžejním pro pomáhajícího pracovníka je to, že právě on se nejčastěji dostává do kontaktu s lidmi, kteří mají velké životní strasti a očekávají od něj přijetí, pocit pochopení a neodsuzující přístup. Tito klienti vycítí u pomáhajícího pracovníka kvalitu prožitku, který k nim pracovník má. Dále vnímají i nepatrnou neverbální komunikaci ze strany pracovníka, která nemusí být ani vědomá. Tyto střípky dávají dohromady celkovou atmosféru vztahového rámce mezi klientem a pracovníkem (Kopřiva, 2013, s. 14-15).

2.1. Projev neangažovanosti pracovníka

Pracovník, který by se dal charakterizovat jako neangažovaný, je takový, který svou práci chápe jako výkon pravomocí, ale s chybějícím opravdovým zájmem o svého klienta. Bohužel i s těmito pracovníky je možné se setkat. Takovýto pracovník se projevuje jako vykonavatel rutinních úkonů bez spojení se svým klientem. U sociální pracovnice to může být tak, že umí správně odpovědět na dotazy klientů, ale neposkytne klientům oporu. Někdy však mohou ve vztahu mezi klientem a pracovníkem nastat situace, kdy pracovník ztratí veškerou soudnost a slušné jednání. Oproti tomu se můžeme setkat i s pracovníkem, který je angažovaný (Kopřiva, 2013, s. 16).

2.2. Projev angažovaného pracovníka

Angažovaný pomáhající pracovník nemá takzvaně rozštěpený život, takovýto život znamená, že se radikálně odděluje pracovní život od života mimo pracovní dobu. Negativem angažovaného pracovníka může být to, že má potřebu přebírat kontrolu nad svými klienty, nebo že má touhu obětovat se na svůj úkor klientovi. Tato negativa se někdy mohou propojit u jednoho a téhož pracovníka (Kopřiva, 2013, s. 17).

Práce angažovaného pracovníka sebou nese porozumění každého klienta, a to právě bývá kamenem úrazu (Kopřiva, 2013, s. 21).

2.3. Potřeba přebírat kontrolu nad svými klienty

V každém seskupení lidí je zapotřebí nějaká kontrola, nutná k zajištění chodu. Nadále slouží také k bezpečí jednotlivých členů. Kontrola však může být až příliš vysoká, například v domově pro seniory bývá jednotná doba vstávání. U angažovaných pracovníků se s ní dá setkat v dobrém slova smyslu, protože směřuje k zájmům svých klientů. Může být i dočasným řešením i při nedostatku času (Kopřiva, 2013, s. 18).

2.4. Touha obětovat se na svůj úkor klientovi

Druhým negativem angažovaného pracovníka, je obětovat se na svůj úkor klientovi, to spočívá v tom, že zastírá autonomii klienta. Pracovník má pocit, jako kdyby byl bezmezně potřebný pro konkrétního klienta. Touha, která vede pracovníka k obětování, ho sice z jedné části těší, ale z druhé části mu to přináší přítěž. Také se nesmí zapomínat, že zvýšená nadlimitní péče může klienta i negativně ovlivňovat (Kopřiva, 2013, s. 19).

Pracovník pracující v pomáhající profesi mívá mnohdy snahu, aby byl pro klienty co nejvíce potřebný. Je ale nutné odlišovat mezi pojmem pro lidi potřebný a pojmem rád pomáhat lidem, protože ten co má za potřebu lidem pomáhat, tak své potřeby ztrácuje a dává přednost druhým. Činí tak ale jen proto, aby předešel pocitu zbytečnosti a samoty (Kopřiva, 2013, s. 25).

2.5. Pomáhající pracovník a jeho moc

Moc má nezastupitelný vliv i v rámci pomáhání. Pracovníka můžeme označit jako toho, kdo má v rukou moc oproti jeho klientovi, který je z tohoto pohledu bezmocný. Moc pracovníka však bývá omezena a vytyčena určitými předpisy a řádem, který je stanoven například v domově pro seniory. Tato moc je zjistitelná i v rámci vztahu, který je mezi pracovníkem a

klientem. Síla moci pracovníků vůči klientům je nejvyšší v ústavních zařízeních. Zároveň čím větší moc pracovník má, tím více od sebe klienty odtahuje a budí v nich větší nedůvěru (Kopřiva, 2013, s. 40-41).

V rámci instituce je pracovníkům přidělena určitá moc, například sociální pracovníce má v domově pro seniory takovou moc, že může rozhodnout o přemístění klientů v rámci pokojů. Podle toho, jak velkou mocí pracovník disponuje, tak tím přímo ovlivňuje vzájemný vztah ke klientovi v rámci jeho emocí. Jedním tímto krokem, činem, který pracovník učiní, může okamžitě ztratit veškerou důvěru, kterou k němu klient doposud choval (Kopřiva, 2013, s. 40-41).

Proto je velmi důležité, aby si pracovník uvědomoval, jak velký mocenský potenciál má a uměl s ním nakládat (Kopřiva, 2013, s. 51).

2.6.Hranice pracovníka a jeho klienta

Hranicí mezi pracovníkem a klientem se rozumí to, co odděluje dvě meze. Jedna mez je ta, co udává oblast pracovníka, a druhá je oblast klienta. Paradoxem může být to, když každá osoba podílející se na tomto vztahu, může vnímat hranice jinak. Nejdůležitější však je, aby každá strana tohoto vztahu měla stanovenou svou jasnou hranici, která bude sloužit i jako ochranný faktor. Tento faktor je žádoucí, protože kdyby si každý bral starosti všech ostatních na sebe, tak by docházelo k ohrožení samotné existence tohoto jedince. Každý si musí proto uvědomovat, že aby vše úspěšně bez větší újmy zvládl, musí dbát především nejdříve sám na sebe. Je proto potřebné, aby se zásady hranic dodržovaly i mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem (Kopřiva, 2013, s. 74).

Hranice mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem bývá někdy problémová, protože se u pracovníka stává, že si začne brát problémy klienta příliš na sebe, a to není dobře. Je to nevhodné jak pro samotného pracovníka, tak i pro klienta, protože dochází k narušení celkového pomáhajícího procesu. Na řadu proto musí přijít asertivita. Tento pojem znamená sebezprosažení (Kopřiva, 2013, s. 78-79).

Při tomto vztahu je nutné rozlišovat empatii a soucit. Empatií se chápe porozumět klientovi, tedy jak se cítí, a zároveň to znamená i samotné procítění druhého, což ale nesmí pracovníka ohrozit, musí zůstat takový, jaký je. Soucitem se rozumí, když se pracovník s klientem v tomto směru ztotožní. V tomto případě dochází mezi nimi k překročení hranic a pracovníka

přepadne pocit úzkosti až pobouření, z toho co se klientovi stalo. Když se však klientovi něco takového stane, potřebuje nejen porozumění, ale i určitou oporu (Kopřiva, 2013, s. 78-79).

Z toho vyplývá, že pracovníci se setkávají denně ve svých zaměstnáních s osudy klientů, které jsou neskutečně těžké, například v domově pro seniory se setkávají s utrpením klientů trápících se blízkostí smrti a osamění. Často tito pracovníci dostávají od ostatních doporučení, aby si v těchto situacích vytvořili takzvaně profesionální odstup (Kopřiva, 2013, s. 80).

2.7.Ochranný faktor jako hranice

V domovech pro seniory se tento ochranný faktor projevuje u rodin, které přestaly komunikovat se svým rodinným příslušníkem, který žije v tomto zařízení. Ochranný faktor je to, co rodinu nutí, aby v kontaktu nebyli, aby neviděli jak je například jejich zestárlý rodič bezmocný a jak se změnil jeho zevnějšek. Někdy je to z důvodu pocitu vlastní viny. Tím, že zamezí tomuto kontaktu, vytvoří si ochranu. Optimální jsou hranice, které jsou stanovené a polopropustné (Kopřiva, 2013, s. 83).

2.8.Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření je typický pro pomáhající profese. Jedná se o špatné zpracování stresu při vykonávání pomáhajícího povolání. Syndrom vyhoření bývá mnohdy důvodem, proč někteří profesionálové nebo dobrovolníci nezvládají pozici pomáhajícího a opouštějí ji (Matoušek a kol., 2008, s. 55).

Podnětem vedoucím k zátěži je i navázání vztahu s klientem. Samotná zátěž může být v ovládní svých pocitů a s tím spojené určité sympatie nebo nesympatie. Od pracovníků se očekává profesionální přístup vůči klientovi. S tím souvisí vhodné navázání vzájemného vztahu a jeho fungování. Na navazování vztahu je potřeba mnohdy hodně energie, protože senioři mají v počátku obavy ze zklamání a získání jejich důvěry bývá někdy náročnější. Tento vztah poté mnohdy končí úmrtím klienta a s tím souvisí i smutek, se kterým se pracovník musí vyrovnávat. Samotné zpracovávání smutku může vést až k určitému chladnému odstupu vůči dalším následným klientům (Venglářová, 2007, s. 81).

Projevuje se lhostejností, uzavřeností, depresí a častými somatickými potížemi. Tento syndrom souvisí se smyslem vlastní práce. Na začátku bývá nadšení, člověk je v této fázi schopen pracovat s vysokým nasazením a nedělá mu problém dělat něco navíc. V této fázi je

práce zábavou a nachází v ní smysl. V průběhu času však začnou nastávat problémy a velká očekávání se začínají stávat nenaplněná (Kopřiva, 2013, s. 101).

Prispívá k tomu především nedostatečné řešení těchto problémů z pohledu nadřízených, naprostá absence plánů týkajících se osobního rozvoje, neabsolvování supervizí a rivalita mezi samotnými pracovníky (Matoušek a kol., 2008, s. 55).

Takový člověk ztrácí důvěru v sebe sama a pochybuje i o svých schopnostech. Následně dochází k prohlubování již tak velké zátěže, což vede k vyčerpání, a následuje vyhoření (Kopřiva, 2013, s. 101).

Osoba, vykonávající pozici například sociálního pracovníka, je pohlcena touto pozicí natolik, že do ní vkládá i svou osobnost. U každého takového pracovníka jsou důvody, které vedou k vykonávání této pozice, různé. Může se jednat o motivaci spojenou s náboženstvím, nebo až o léčení určitých svých traumat. Nejméně ohroženými osobami postihující tento syndrom, jsou lidé, kteří neočekávají ve svém zaměstnání plnou seberealizaci, ale soustřeďují se například i na kontakty se spolupracovníky a na finanční ohodnocení (Matoušek a kol., 2008, s. 55).

V zahraničí je běžné, že lidé za svůj profesní život vystřídají více zaměstnání, proto neztrácejí tak snadno svou duševní pohodu (Venglářová, 2007, s. 83).

3 SOUČASNÁ SITUACE V POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO SENIORY

Sociální služby jsou závislé na předcházejících tradicích. Jedná se o takzvanou závislost na předešlé cestě, která je v sociálních službách, oproti jiným službám, nejvýraznější (Matoušek a kol., 2007, s. 137).

Pobytové sociální služby jsou z velké části zřizovány kraji nebo obcemi, a to až v 85 %. Finanční náklady těchto pobytových sociálních zařízení jsou placeny z více zdrojů. Personální zajištění v pobytových sociálních zařízení znamená, že na jednoho pracovníka připadá přibližně 1,6 klienta. Do tohoto počtu se však zahrnují i zaměstnanci, kteří přímo s klienty při poskytování přímé péče nepracují. Přibližně tak na jednoho pracovníka pracujícího v přímé péči s klientem spadá odhadem 3 až 15 klientů. Toto množství klientů je velice obtížné zvládnout a hrozí v takovémto počtu klientů u pracovníka syndrom vyhoření (Malíková, 2011, s. 32-33).

3.1. Projev zájemce o službu

Při projevení zájemce o službu musí mít sociální služba písemně vytvořená pravidla, která stanovují, jak se při zájmu o službu má postupovat. Tato pravidla musí odpovídat praxi, nelze, aby s ní byla v rozporu. Současně pravidla odpovídají etickým postupům a právním předpisům. Zájemcem, který projevuje zájem o informace, může být jakýkoliv člověk. Tento člověk může být i budoucí potencionální klient, ale také tomu tak být vůbec nemusí (Chloupková, 2013, s. 27-29).

Existují specifické fáze, kterými procházejí zájemci o službu i zájemci o informace. Těchto fází je celkem pět (Chloupková, 2013, s. 27-29).

3.2. Fáze zájemců o službu

První fáze přináší základní informace o službě, které je možné získat z různých zdrojů, jako například z internetu, od lidí kteří mají s touto službou co dočinění, například známí, kteří se s touto službou jakkoliv setkali (Chloupková, 2013, 29-31).

V případě, že jsou informace získávány přímo u sociálního pracovníka a je přítomen jak zájemce o informace, tak zájemce o službu a ten je jakkoliv indisponován, tak přesto je třeba

vynaložit takovou sílu a snahu, aby se informace přenášely přímo na tohoto zájemce o službu, tedy hovoříme k němu, nikoliv k jeho doprovodu (Chloupková, 2013, 29-31).

Druhá fáze obsahuje podání žádosti. Tato žádost bývá prováděna nejčastěji prostřednictvím formuláře. Je však možné podat žádost i jinou formou, jako například telefonickou, pokud to poskytovatel umožňuje je s podání žádosti je spjato i sociální šetření. Tento formulář by měl být dobře dostupný, měl by rovněž být získatelný na internetových stránkách poskytovatele. Z dalších možností, jak jej získat, je například při osobním setkáním v zařízení nebo odesláním poštou či elektronicky. Žádost musí být podepsána konkrétní osobou, která žádá o službu, nebo v případě, že byla způsobilost k právním úkonům omezena, tak žádost podepisuje opatrovník. V tomto případě se doporučuje, aby byla doložena kopie rozsudku o omezení způsobilosti k právním úkonům, a dále kopie, která ustanovuje opatrovníka tohoto klienta. Zájemci by mělo být sděleno, že je nutnost poskytnout poskytovateli lékařský posudek (Chloupková, 2013, s. 43).

Třetí fází je doručení posudku zdravotního stavu. Tento posudek je nezbytnou podmínkou pro uzavření smlouvy v rámci sociálních pobytových služeb. Vztahuje se v tomto případě jak na pobytové sociální služby pro seniory, jako jsou domovy pro seniory, tak i na domovy se zvláštním režimem (Chloupková, 2013, s. 45-48).

Čtvrtou fází se rozumí provedení sociálního šetření. Toto šetření provádí sociální pracovník, který z šetření zároveň vyhotovuje písemný záznam. Jedná se o získávání informací o zájemci s cílem obdržet podrobnosti o potřebách a očekáváních, se kterými bude klient přicházet. Z těchto informací se poté může vytvářet individuální plánování. Sociální pracovník tyto informace může šířit jednotlivým pracovníkům této služby. Především jsou tyto informace důležité pro klíčového pracovníka. Možné je v tomto případě teoreticky i to, aby se sociálního šetření zúčastnil i budoucí klíčový pracovník. Pokud se ale sociální šetření provádí kontinuálně po podání žádosti v krátkém časovém úseku, je vzhledem k čekací době dosti předběžné a nereálné, aby se účastnil i klíčový pracovník, který v této brzké době ještě není konkrétně určen. Nastane-li situace, kdy je sociální šetření prováděno krátce před nástupem do zařízení, je přítomnost klíčového pracovníka velmi vhodná a opodstatněná z důvodu toho, že při nástupu klient již bude někoho v zařízení znát a může mu to ulehčit přijetí nového prostředí (Chloupková, 2013, s. 55).

Dá se zveřejnit, že sociální šetření se má provádět co nejdříve po podání žádosti, ale záleží na okolnostech konkrétního zařízení. Každé takové zařízení by mělo mít svoji lhůtu, která udává, do kdy by mělo být reálné sociální šetření provedeno. V případě, že je zařízení zahlceno žádostmi o umístění, tak se stává, že sociální šetření se musí aktualizovat. Žadatel nemá ze zákona povinnost udávat sám změny (Chlopková, 2013, s. 55).

Sociální šetření se provádí hlavně prostřednictvím rozhovoru a pozorováním. Na provádění rozhovoru musí být vyhrazen dostatečný časový úsek. Jak dlouho bude rozhovor trvat, záleží na množství informací, které je třeba obdržet. Před prováděním samotného rozhovoru je dobré účastníky informovat, kolik času rozhovor zabere. Všeobecně se udává, že rozhovor by neměl být delší než je jedna hodina. Při rozhovoru je důležitý i prostor, ve kterém probíhá. Vždy je nutností, aby rozhovor probíhal na stejné oční úrovni, nikdy nelze, aby jedna osoba nad druhou osobou stála. Podstatná při rozhovoru je i vzdálenost mezi zúčastněnými. Vzdálenost nesmí být příliš velká, ale ani tak malá, aby omezovala osoby v jejich osobním prostoru. Důležité je však, aby se všechny tyto zásady přizpůsobovaly individualitě konkrétní situace. Významná je při rozhovoru i neverbální komunikace. Důležitou roli zde hraje oční kontakt, výška hlasu, mimika tváře, posturologie a v poslední řadě i celkový vzhled (Chlopková, 2013, s. 63-66).

Další důležitostí při sociálním šetření je pozorování. Při rozhovoru, který se odehrává v pro klienta přirozeném sociálním prostředí, pozorujeme například bariérovost, zda má topení na tuhá paliva nebo užívá ústřední topení (Chlopková, 2013, s. 66).

Pátá fáze popisuje výstup. Tato fáze se vyznačuje třemi výstupy. První výstup je úplné odmítnutí, druhým je odmítnutí, ale zařazení do evidence žadatelů, a posledním třetím je přijetí a sepsání smlouvy. Výstupem odmítnutí se rozumí to, když poskytovatel odmítne poskytnout své služby. Důvodem, proč je žadatel odmítnut, může být to, že žadatel není vhodný pro konkrétní cílovou skupinu v zařízení. Je proto žádoucí, aby poskytovatel sociálních služeb měl přesně stanovená kritéria pro cílové skupiny. Když by však kritéria byla s příliš velkým rozpětím, mohla by nastat situace, že potřeby klientů by nemusely být naplněny. Naopak s velmi úzkým rozpětím by se služby mohly stát pro potenciální klienty nedosažitelné. Při stanovování cílových služeb by se měla brát v potaz lokalita a potřeby, které jsou v místě potřebné (Chlopková, 2013, s. 49).

Jiným důvodem k zamítnutí může být i zdravotní stav, tento stav může být charakteristický tím, že potenciální klient potřebuje péči v zařízení, které je zdravotnické, nikoliv sociální. Podstatným důvodem je, když potenciální klient trpí nějakou infekční akutní chorobou. Posledním důvodem může být duševní porucha, která neumožňuje přijetí do domova pro seniory. Takovýto klient vyžaduje přijetí do domova se zvláštním režimem.

Neméně podstatným důvodem může být i to, když klient v předchozím půl roku využíval totožných služeb v jiném zařízení, a došlo tam ze strany tohoto uživatele k porušení smlouvy (Chloupková, 2013, s. 50-51).

Častým důvodem k odmítnutí je typické odmítnutí z kapacitních důvodů, ale současné zařazení a zaevidování mezi ostatní žadatele (Chloupková, 2013, s. 50-51).

Třetím výstupem je přijetí. Jedním z důvodů k přijetí je skutečnost, že zařízení má volná místa a žadatel splňuje kritéria k přijetí. Nastavení těchto kritérií je zcela na poskytovateli. Nejčastěji nastaveným kritériem je množství získaných bodů, které určuje závislost na jiné fyzické osobě, zjištěných v rámci sociálního šetření. Mezi další kritéria patří bydliště žadatele a vztahy k místu, kde sociální služba sídlí. Podstatným kritériem je i termín, kdy byla žádost podána. Poslední z nejnámějších argumentů pro klientovo přijetí je celková sociální situace, zajímáme se hlavně o to, jakou sociální službu využívá nebo by mohl využívat, a jak potenciální klient žije (Chloupková, 2013, s 52).

3.3.Sociální služby

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, stanovuje základní druhy a formy sociálních služeb. Sociální služby dle tohoto zákona zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální služby jsou poskytovány formou pobytovou, ambulantní a terénní. Dle tohoto zákona se pobytovou službou rozumí služba, která je spojena s ubytováním, a provádí se v zařízení sociálních služeb. Ambulantní službu užívá osoba, která dochází, je doprovázena anebo je dopravována do zařízení sociálních služeb, součástí této služby není ubytování. Terénní služba je poskytována osobě v jejím přirozeném sociálním prostředí.

3.4.Sociální poradenství

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění se sociální poradenství dělí na základní a odborné. Sociální poradenství se poskytuje bezplatně. Základní sociální

poradenství má za cíl poskytnout potřebné informace osobám pro řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství, které je pouze základní, musí umět poskytnout každá sociální služba. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na sociální skupiny osob v poradnách, jako jsou rodinné a občanské porady, poradny pro seniory, pro oběti trestných činů a pro oběti domácího násilí. Součástí tohoto poradenství je i zapůjčování kompenzačních pomůcek. Tato služba zahrnuje činnosti jako je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí a v neposlední řadě obsahuje i sociálně terapeutické činnosti.

3.5. Služby sociální péče

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění je úkolem služby sociální péče obstarat potřebným osobám psychickou a fyzickou soběstačnost. Cílem je zapojit tyto osoby pokud možno do běžného života společnosti. Nastane-li situace, kdy to není možné, tak alespoň zajistit důstojné zacházení a prostředí.

3.6. Služby sociální péče- pobytové sociální služby pro seniory

3.6.1. Domovy pro seniory

Dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., v platném znění je domov pro seniory pobytová sociální služba, která je určena pro osoby se sníženou soběstačností hlavně z důvodu věku. Tyto osoby potřebují neustálou pomoc jiné fyzické osoby. Mezi činnosti domova pro seniory patří ubytování, hygiena, strava, aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu s okolím, pomoc při běžných úkonech o vlastní osobu, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv. Tato služba je poskytována za úhradu.

3.6.2. Domovy se zvláštním režimem

Domovy se zvláštním režimem dle zákona o sociálních službách 108/ 2006 Sb., v patném znění poskytují pobytovou službu určenou pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu chronického duševního onemocnění, lidem trpícím stařeckou či Alzheimerovou demencí, nebo typově jinou demencí. Tito lidé mají sníženou soběstačnost vlivem onemocnění, je zde nutná pomoc druhých osob. V takovémto zařízení je pro klienty speciálně uzpůsoben režim. Tato služba zahrnuje činnosti jako je ubytování, hygiena, strava, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu s prostředím, pomoc při běžných úkonech o vlastní osobu, a nadále aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv. Tato služba je poskytována za úhradu.

3.6.3. Týdenní stacionáře

Týdenní stacionáře jsou podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., v platném znění pobytová služba určená osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení a neposlední řadě i osobám trpících chronickým duševním onemocněním. Tito lidé vyžadují pomoc jiných osob. Služba zahrnuje ubytování, stravu, zvládání běžných úkonů, hygienu, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při běžných úkonech, zprostředkování styku s okolím, pomoc při uplatňování práv a aktivizační činnosti. Služba je nabízena za úhradu.

3.6.4. Odlehčovací služby

Odlehčovací služby podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., v platném znění, zahrnují terénní, ambulantní a pobytové sociální služby, určené pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení a chronického onemocnění. Jedná se o klienty, kteří trvale žijí ve svém přirozeném sociálním prostředí. Tato služba má zabezpečit odpočinek pro pečující osoby. Služba zahrnuje činnosti, jako je poskytnutí ubytování v případě pobytové služby, hygienu, zajištění stravy, zprostředkování kontaktu, zvládání běžných úkonů péče, sociálně terapeutické činnosti a aktivizační činnosti. Tato sociální služba je poskytována za úhradu.

3.6.5. Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

Podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., v platném znění je ve zdravotnickém zařízení ústavní péče poskytována sociální pobytová služba z důvodu, že tito lidé sice již nepotřebují ústavní zdravotní péči, ale nedokážou se obejít bez cizí pomoci, a nemohou být proto z těchto důvodů propuštěni. Je to pouze do doby, než dojde k zajištění potřebné péče, a to buď blízkým člověkem, jinou fyzickou osobou, nebo nasmlouváním sociálních služeb terénních, ambulantních a též pobytových. Mezi činnosti sociálních služeb poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče patří ubytování, strava, hygiena, zprostředkování kontaktů s okolím, pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí, pomoc při zvládání běžných úkonů a také aktivizační a sociálně terapeutické činnosti. Tato sociální služba je poskytována za úhradu.

II VÝZKUMNÁ ČÁST

4 HLAVNÍ CÍL VÝZKUMU:

Cílem výzkumu je zjistit, jaké faktory hrají roli ve vztahu pracovníka a klienta.

4.1. Dílčí cíle:

1. Zjistit faktory ovlivňující vztah.
2. Zjistit osobnostní charakteristiky, které jsou subjektivně významné.
3. Zjistit prvky podporující budování vztahu.

Hlavní výzkumná otázka

Jaké faktory hrají roli ve vztahu pracovníka a klienta?

Výzkumné otázky

1. Jaké faktory ovlivňují vztah?
2. Jaké osobnostní charakteristiky jsou subjektivně významné?
3. Jaké prvky podporují budování vztahu?

5 METODIKA VÝZKUMU

K provedení výzkumného šetření byla vybrána kvalitativní výzkumná metoda. Před zahájením výzkumné části bakalářské práce jsem důsledně zjišťovala informace o kvalitativním výzkumu z odborné literatury. Výzkum byl realizován pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor, který je polostrukturovaný je ten, který vychází z již předem připravených otázek a seznamu témat (Švaříček, Šedová a kol., 2007, s. 160).

Na začátku byl nejdříve proveden pilotní výzkum, který měl zjistit správnost vytvořených otázek. Zda jsou vytvořené otázky vhodné, dobře uchopené a jestli informanti na ně umí odpovědět. Důvody, proč jsem si tento výzkum zvolila, jsou:

1. Základním důvodem bylo detailní získání informací.
2. Dalším důvodem byla možnost provádění výzkumu u vždy dvou informantů, kteří tvoří pomyslnou dvojici, na jedné straně klient a na druhé straně je jeho příslušný klíčový pracovník.
3. V neposlední řadě proto, že kvalitativní výzkum mnohem lépe odpoví na předem stanovené cíle.

Při šetření pro výzkumnou část bakalářské práce byli záměrně vybráni tři klienti a tři k nim příslušní klíčoví pracovníci, vždy v rovině pomyslné dvojice.

Výzkum, který jsem provedla, byl založen na vlastním postupu, který vychází z kvalitativních metod. Pro výzkum jsem čerpala hlavně data z rozhovorů s klienty a klíčovými pracovníky, ty jsem doplnila informacemi z dokumentace klientů. Klienty a klíčové pracovníky jsem nejdříve informovala, že tyto rozhovory jsou zcela anonymní. Se souhlasem klientů jsem rovněž nahlížela i do jejich dokumentace. Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké faktory hrají roli ve vztah pracovníka a klienta. V diskuzi jsem poté porovnávala výsledky ve všech souvislostech mezi kategoriemi.

5.1. Charakteristika informantů

Jako informanty jsem zvolila klienty a klíčové pracovníky v pobytovém sociálním zařízení pro seniory. Informantů bylo celkem 6 (plus další 2 informanti v rámci pilotního výzkumu). Z důvodu srozumitelnosti jsou informanti označeni jako klienti a klíčoví pracovníci. Informanti byli vybráni záměrně na základě předem zvolených kritérií. Informanti - klienti

byli vybráni dle toho, že nesměli trpět žádnou poruchou řeči, nesměla být u nich diagnostikovaná demence a museli být ochotni poskytnout rozhovor. Informanti - klíčoví pracovníci byli ti, které jsem požádala o provedení rozhovoru hned poté, co s tím souhlasil jejich příslušný klient. Pokud souhlasil konkrétní klient i jeho klíčový pracovník, společně jsme domluvili termín, kdy budou rozhovory realizovány. V rámci výzkumu jsem směla nahlédnout i do dokumentace konkrétních klientů. K provádění výzkumu jsem si zajistila nejprve povolení od ředitelky sociálního zařízení pro seniory, a to již v době, kdy jsem chodila do druhého ročníku.

Vzhledem k anonymitě sociálního zařízení nebude nikde konkretizováno, o jaké přesné pobytové sociální zařízení pro seniory se jedná. Pouze může být uvedeno, že se jedná o zařízení nacházející se ve Středočeském kraji.

Výzkum probíhal v období od 25. ledna do 28. února 2017. Rozhovory s klienty probíhaly na jejich pokojích, po eliminaci rušivých vlivů.

První z rozhovorů byl proveden vždy nejdříve u klienta a až poté u jeho klíčového pracovníka. Před schůzkou s klientem jsem si přečetla jeho dokumentaci a zjistila si základní informace (charakteristiku):

1. Kolik je klientovi let.
2. Jak dlouho je v tomto zařízení.
3. Zda má od začátku stálého klíčového pracovníka.

Před rozhovorem s klíčovým pracovníkem, jsem si nejdříve zjistila základní informace:

1. Jak dlouho pracuje v organizaci (organizacích), které se zaměřují na péči o osoby v seniorském věku.
2. Jak dlouho zastává pozici klíčového pracovníka.
3. U kolika klientů momentálně působí jako klíčový pracovník. Kolik měsíců je klíčovým pracovníkem pro konkrétního klienta/klienty.

5.2.Zpracování dat

Výsledná data byla zpracována v programu Microsoft Word 2007. Do programu byly nejprve z diktafonového záznamu přepsány kompletně všechny rozhovory informantů. Po přepsání každého rozhovoru jsem data zpracovala pomocí metody otevřeného kódování. Po zpracování uvedenou metodou jsem ze získaných a zpracovaných kódů vytvořila interpretace rozhovorů.

5.3.Metoda kódování

Nejprve jsem všechny rozhovory přepsala do počítače. Následně jsem je zakódovala metodou otevřeného kódování, při kterém jsem použila Microsoft Word 2007 a jeho funkci komentářů. Poté jsem mezi zvolenými kódy v každé výpovědi informantů hledala jednotlivé vztahy, ze kterých jsem vytvořila tabulky kategorií s taxonomií kódů. Přehled kategorií a kódů je uveden na začátku kapitoly Výsledky.

5.4.Charakteristika konkrétních informantů

Klient č. 1

První klientka je žena (F.Č.) ve věku 93 let, která je v zařízení od začátku února 2013, tedy čtyři roky. Od začátku pobytu má stále stejného klíčového pracovníka.

Klientka je orientovaná místem, osobou, časem i situací. Dokáže dobře chápat obsah jednání v běžných záležitostech každodenního života. Je pouze částečně imobilní, potřebuje od pracovníků pomoc při přesunu na WC. Léčí se s diabetem mellitem II. typu. Používá kompenzační pomůcku invalidní vozík. Klientka se sama nedokáže posadit a je schopna stát pouze s oporou.

Velice ráda čte knihy a denní tisk, ve volném čase ráda sleduje televizi. Její oblíbenou činností jsou ruční práce. Před nástupem do zařízení žila 6 let v přirozeném sociálním prostředí u své dcery. V posledních měsících trpěla úzkostmi. Společné stravování v jídelně jí nečiní žádný problém, protože je ráda v kontaktu s lidmi. Patří mezi aktivní klientky, s oblibou se podílí na společenských aktivitách. Pravidelně dochází na rehabilitaci. Je o ní celkově známé, že si ráda povídá, a to hlavně s ostatními klienty. Přáním klientky je, aby jí pracovníci nabíjeli mobilní telefon.

Klíčový pracovník č. 1

První klíčový pracovník klientky (F.Č.) je žena, která pracuje v zařízení celkem 9 let. Pozici klíčového pracovníka zastává od roku 2013, tedy čtyři roky. V současné době působí jako klíčový pracovník u 3 klientů. Klíčovým pracovníkem klientky (F.Č.) je od úplného začátku, tedy 36 měsíců.

Klient č. 2

Druhým klientem je muž (A.H.), kterému je 88 let. V tomto pobytovém sociálním zařízení je od listopadu 2009, což znamená 8 let. Má stálého klíčového pracovníka.

Klient je orientován časem, osobou, místem i situací. Chodí sám s pomocí dvou francouzských berlí. Rád sleduje televizi, kde se zajímá o zprávy, seriály a sportovní pořady. Pokoj sdílí s dalšími dvěma klienty. Na jídlo chodí do jídelny a stravu si chválí. S radostí navštěvuje v zařízení místní bazén. Velkou zálibou jsou pro něj výlety, také navštěvuje veškeré akce konající se v zařízení. Velmi dobře ví, na koho se má obrátit, když něco potřebuje. Klienta pravidelně navštěvují příbuzní, tedy neteř s rodinou. Vlastní děti nikdy mít s manželkou nemohli. Pochází z nedaleké malé vesnice. Do zařízení ho často jezdí navštěvovat sousedka, která mu alespoň přibližuje život a dění v jeho rodné vsi.

Klíčový pracovník č. 2

Klíčovým pracovníkem pana (A.H) je žena. V zařízení pracuje již 14 let. U klienta je klíčovým pracovníkem od úplného začátku. Momentálně působí jako klíčový pracovník u tří klientů. Klíčovým pracovníkem u tohoto klienta je 97 měsíců.

Klient č. 3

Posledním třetím klientem je žena (D.F.) s dosaženým věkem 86 let. V zařízení je poměrně krátkou dobu, teprve od dubna 2016, tedy pouhých 10 měsíců. Od nástupu klíčového pracovníka nevyměnila. Klientka je orientovaná místem, čase, situací i osobou. Sdílí s další klientkou dvojlůžkový pokoj. Do zařízení nastoupila, protože už doma péči o sebe nezvládala. Klientka velmi špatně vidí, k dobré orientaci v prostoru potřebuje dostatečně přehledný a volný prostor, kde se může bezpečně pohybovat. Je klientkou mobilní, ale využívá k chůzi kompenzační pomůcku, jednu francouzskou berli. Na pokoji není spokojená se spolubydlící klientkou, která je dezorientovaná a ruší ji. Návrh, že by se mohla přestěhovat na jiný pokoj, odmítá. Klientka má ráda volnočasové aktivity, různé výlety pořádané zařízením a také místní

dílny, kde se realizuje v ručních pracích. Při příznivém počasí ráda využívá posezení v areálu na zahradě nebo též ráda využívá krytý bazén. Rodina chodí klientku pravidelně navštěvovat. Od pracovníků si přeje, aby jí nosili nápoje na pokoj, a to z důvodu špatného zraku. Tradičním zvykem klientky je ranní stávání v 8 hodin a každodenní pití kávy po obědě. Jinak preferuje teplý čaj v termosce. Před nástupem bydlela v domě se synem. Později došlo v rodině k narušení vzájemných vztahů. Doma, ve svém přirozeném sociálním prostředí, začala mít potíže s bolestí zad, a tak byla převezena k hospitalizaci. V současné chvíli jí nejvíce pomáhá z rodiny bývalá snacha. Klientka má v současné době zdravotní potíže s levým kolenem. Od pracovníků potřebuje pomáhat s přípravou oblečení. Je komunikativní, moc ráda si povídá a vypráví o životě. Je velkou milovnicí hudby a dříve i četby. K oblíbeným jídlům klientky patří sladké, hlavně hořká čokoláda. Po celý život pracovala jako personalistka v místním městě.

Klíčový pracovník č. 3

Klientka má klíčovou pracovníci ženu, která je v zařízení zaměstnána 5 let. Pozici klíčového pracovníka zastává pouze 2,5 roku. V současné chvíli působí jako klíčový pracovník u čtyř klientů. U klientky působí jako klíčový pracovník 10 měsíců.

5.5. Anonymní charakteristika zařízení - základní informace

Zařízení, ve kterém byl proveden výzkum, je domov pro seniory, poskytovatel sociálních služeb. Domov se nachází ve městě, které je ve Středočeském kraji. Umístění zařízení je v centru města, ke kterému je výborná dostupnost. Počátky zařízení sahají až do počátku poválečných dob. Zařízení poskytuje pobytové sociální služby pro celkem 76 klientů. Převážnou část klientů tvoří ženy. V zařízení se nacházejí dvě oddělená patra s téměř totožným rozložením místností. Na každém patře mají klienti jednu společnou jídelnu a společenskou místnost. V zařízení je k dispozici také kaple. V místní kuchyni je nabízena racionální, diabetická, s omezením tuku a šetřící dietní strava. Na každém patře ve střední části chodby sídlí zaměstnanci. Pokoje jsou v zařízení trojlůžkové, dvojlůžkové a jednolůžkové. O jednolůžkové pokoje je velký zájem a jsou proto téměř nedosažitelné. Okna pokojů nabízejí bohatý pohled na historické budovy. V areálu zařízení se nachází i zahrada s posezením a krytý bazén. Jsou zde často pořádané různé akce, výlety a výstavy (zdroj: webové stránky domova).

6 VÝLEDKY

Ve výzkumu bylo vytvořeno 71 kódů, které jsou jednotlivě uvedené v tabulce.

Tabulka 1 - Jednotlivé kódy

Faktory ovlivňující vztah	Osobnostní charakteristika klienta	Osobnostní charakteristika klíčového pracovníka	Prvky podporující budování vztahu
Strach z oficialit	Introvertní osobnost	Vhodný přístup klíčového pracovníka	Prolomení hranic
Sympatie	Uzavřenost vůči okolí	Extrovertní osobnost klíčového pracovníka	Hlubší vazby
Frekvence setkávání	Utajování vlastních pocitů	Uznání klíčového pracovníka	Poznání mimo instituci
Důvěra	Klientova pasivita	Profesní zkušenosti	Nepřemýšlení nad změnou klíčového pracovníka
První dojem	Lpění na svém světě	Introvertní osobnost klíčového pracovníka	Projevení zájmu od klíčového pracovníka
Dostatek času na rozhovor	Potřeba většího pochopení	Individualita osobnosti klíčového pracovníka	Uvědomění o soužití
Volná komunikace	Více času na otevření	Empatie klíčového pracovníka	Vliv rodiny
Doba na poznání	Časté vyjadřování	Profesní informovanost	Život před nástupem
Profesní zkušenosti	Vyhledávání kontaktů	Nezáměrné sdělení	Individualita osobnosti klienta
Adaptace	Zdravotní znevýhodnění klienta	Láska k lidem	Rozpoznání na klientovi
Uvědomění si vztahu	Otevřenost klienta	Rozpoznání na klientovi	Vhodný přístup klíčového pracovníka
Rovnost ve vztahu	Aktivní přístup klienta	Profesní znalosti	Zdůraznění blízkosti
Stud	Klientova radost z kontaktu	Profesionální připravenost	Humor
Důležitost komunikace	Uvědomění si svých potřeb	Pozitivní přístup	Výborná spolupráce
	Bezkonfliktnost ze strany klienta		Chvála od klíčového pracovníka
	Zvídavost klienta		Zdůraznění blízkosti
	Individualita osobnosti klienta		Hranice vztahu
	Smíření klienta		Striktní meze
	Lítost na nevytvoření vztahu se spolubydlící		Individualita osobnosti klienta
	Důležitost přátelství pro klienta		Klientova radost z kontaktu
	Psychická stránka klienta		Dočasné opuštění instituce
			Uvědomění si vztahu

Závěr: V následujícím textu, v rámci jednotlivých kategorií, jsou popsány jejich vzájemné vztahy a souvislosti.

6.1. Faktory ovlivňující vztah

V této kapitole budou popsány všechny faktory ovlivňující vzájemný vztah. Do těchto faktorů patří důvěra, první dojem, uvědomění si vztahu, sympatie, strach z ofiialit, volná komunikace, profesní zkušenosti, doba na poznání, adaptace, frekvence setkávání, dostatek času na rozhovor, důležitost komunikace, rovnost ve vztahu a stud.

Jednoznačně jeden z nejdůležitějších faktorů pro všechny informanty je důvěra. Klient č. 1 mluví o tom, jak se pracovníci svěří, když by něco potřeboval. Klíčová pracovnice č. 1 zase uvádí, že vztah mezi klientem a klíčovým pracovníkem má být hlavně založen na důvěře. Klient č. 2 v rozhovoru odpovídá, jak naprosto své klíčové pracovníci důvěřuje. Klíčová pracovnice č. 2 říká, že klient by měl mít k pracovníkovi důvěru, což dokazují klientčina slova „*Měl by asi ten pracovník mít důvěru*“. Klientka mluví o důvěře v tom smyslu, že se klíčové pracovníci svěří s tím, co se děje v zařízení. Dále zmiňuje důvěru, když jednoznačně říká, o čem by měl být vzájemný vztah „*No určitě o důvěře*“. Klíčová pracovnice zmiňuje důvěru v tom, že se jí klientka svěřuje.

Dalším, pro všechny informanty stejným faktorem, je první dojem. Klientka č.1 mluví o prvním dojmu, když vypráví, jak se s klíčovou pracovnící poprvé setkala a jak se k ní pracovnice chovala. Klíčová pracovnice č. 1 mluví o prvním dojmu. „*No už jako od začátku mi byla taková hrozně příjemná a řekla bych i já jí*“. Klient č. 2 o prvním dojmu hovoří, když říká, jak si klíčový pracovník klienta získá. Klíčový pracovník č. 2 o prvním dojmu mluví tehdy, když vzpomíná na první setkání s klientem. Klient č. 3 specifikuje první dojem, když odpovídá na otázku, na čem by měl být založen vztah, a říká, že by to mělo být hned na poprvé „*Kterej je prostě hned na poprvé*“. Pro klíčovou pracovníci č. 3 je první dojem velmi důležitý a specifikuje to slovy „*Tak vždycky, když mám někýho novýho tak jim podám ruku a jsem vsřícná*“.

Faktor, který velmi ovlivňuje vztah, je samotné uvědomění si vztahu. Většina informantů si ho připouští. Klíčová pracovnice č. 1 si vztah plně uvědomuje, když vyjmenovává, co je v něm důležité, kam až takový vztah sahá. Klient č. 2 si jej také uvědomuje, říká jak to mezi ním a klíčovou pracovnící funguje. Klíčová pracovnice č. 2 tento faktor také specifikuje, když nejdříve krátkou dobu přemýšlí a pak říká, jak to má být mezi klientem a pracovním týmem.

Klientka č. 3 si vztah uvědomuje, protože říká, jak je to mezi ní a klíčovou pracovnící hezké. Klíčová pracovníce č. 3 také mluví slovy, z kterých je patrné uvědomění vztahu.

U téměř všech se objevila i sympatie. Klientka č. 1 hovořila o své klíčové pracovníci velice hezky, slovy plnými superlativů. Klíčová pracovníce č. 1 mluví též o klientce dobře a dokonce si i sama myslí, že je to oboustranné. Klient č. 2 chová ke své klíčové pracovníci též dostatečnou dávku sympatie, a to hlavně tím, že je rád, že je to žena. Klíčová pracovníce č. 3 zase o klientovi mluví jako o oblíbeném a pracovitém pánovi. Ve třetí pomyslné dvojici jsou sympatie značně patrné u klientky č. 3, která říká „*No tak co Vám mám o ní povědět, něco pozitivního samozřejmě*“.

U většiny informantů byl zjištěn strach z oficialit. U klientky č. 1 se to projevilo již při vedení rozhovoru, kdy opatrně odpovídala na dotazy. To dokazují slova klíčové pracovníce č. 1 „*No právě, že bych řekla, že nemá ráda takovou tu jako strojenou tu, takže nepřicházím k ní přímo s tím, že jdu s ní udělat klíčovej rozhovor a nenesu si desky, tak jako oficiálně, že bych se tam posadila a dělala si zápisky, to ne*“. U klienta č. 2 se to projevilo shodně jako u prvního klienta. Dále ve třetí dvojici se strach z oficialit projevil pouze u klíčového pracovníka č. 3, kdy se klíčová pracovníce nejdříve rozpovídala, ale v zápětí se obratem opravila.

Pro tři informanty je potřebná volná komunikace. Klientka č. 1 o ní mluví, když říká, jak probíhá spolupráce s klíčovou pracovnící, uvádí, že si jen povídají. Klíčová pracovníce č. 2 používá volnou komunikaci, když říká, jak lehce navádí klienta na odpovídání. Klíčová pracovníce č. 3 zase říká, jak nenásilnou formou získává některé informace.

Profesní zkušenosti vyplývají z rozhovoru dvou klíčových pracovníc. Klíčová pracovníce č. 2 má profesní zkušenosti, a tak ví, jak má ke klientce přistupovat „*To se přiznám, že tam přijdu, popovídáme si, tak jakoby nezávazně*“. Klíčový pracovník č. 3 mluví o svých profesních zkušenostech, odpovídá v čem je významná role klíčového pracovníka.

Doba na poznání vyplývá pouze z rozhovorů u třech informantů, kterými jsou klíčové pracovníce. Klíčová pracovníce č. 1 považuje dobu na poznání za velmi podstatnou, protože to vyplývá hned z jejich počátečních slov, kdy hovoří o klientce, o tom, jak se znají. Klíčová pracovníce č. 2 mluví, jak je důležité poznání pro získání některých informací. Klíčová pracovníce č. 3 dobou na poznání omlouvá některá drobná nedopatření klientky.

Vztah podle některých informantů ovlivňuje adaptace. Dva klíčoví pracovníci ji považují za důležitou. Klíčová pracovníce č. 2 mluví o tom, jak se její klient postupně přizpůsoboval „*Takže postupně se seznamoval s tím prostředím*“. Klíčová pracovníce č. 3 specifikuje, jaká byla klientka krátce po nástupu, než si zvykla „*Taková rozčarovaná*“.

Frekvence setkávání ovlivňuje vztah pouze v první dvojici, kdy klientka č. 1 hovoří, jak se s klíčovou pracovnící vidají. Klíčová pracovníce to také dokazuje slovy „*Člověk si musí najít cestu a někdy to trvá i delší čas*“.

Zmiňovaným faktorem ve vztahu je i dostatek času na rozhovor, který zmiňují dva informanti. Klientka č. 1 tehdy, když uvádí to, jak si s klíčovou pracovnící posedí a popovídá. Klient č. 2 když říká, čím dalším si ho klíčová pracovníce získává.

Dva informanti považují za ovlivňující faktor důležitost komunikace. Klíčová pracovníce č. 1 udává, jak je pro ni důležitá ve vztahu komunikace „*Takže já se přiznám, já jsem hlavně hodně upovídaná, takže hlavně to no (smích). Komunikace no, hlavně komunikace*“. Klíčová pracovníce č. 3 vypráví, jak pracovala i v jiném zaměstnání, a že všude je pro ní důležitá hlavně samotná komunikace.

Rovnost ve vztahu ovlivňuje pouze jednoho klíčového pracovníka. Klíčová pracovníce č. 3 hovoří, jak je pro ni žádoucí, aby byl vztah v rovině.

K faktorům ovlivňující vztah patří podle jednoho informanta stud. Klíčová pracovníce č. 3 mluví o studu, když hovoří o své klientce „*Protože má takový různý, bránila se chodit na jídelnu, protože má takový různý, když se jí to něco bude chtít, tak*“.

6.2. Osobnostní charakteristika klienta

Do zjištěných osobnostních charakteristik klienta patří introvertní osobnost, potřeba většího pochopení, časté vyjadřování, utajování vlastních pocitů, zdravotní znevýhodnění klienta, vyhledávání kontaktů, uvědomění si svých potřeb, klientova radost z kontaktu, bezkonfliktnost ze strany klienta, uzavřenost vůči okolí. K méně zmíněným patří klientova pasivita, lpění na svém světě, více času na otevření, otevřenost klienta, aktivní přístup klienta, zvědavost klienta a individualita osobnosti klienta.

K vyskytujícím se osobnostním charakteristikám klienta patří introvertní osobnost. Klientka č. 1 svoji introvertní osobnost uvádí, když říká „*A tak já nerada moc mluvím*“. Klient č. 2

introvertní osobnost specifikuje, když říká, jak nakládá se svými vnitřními pohnutkami. Klientka č. 3 o sobě mluví, jako o člověku, který je uzavřený.

Potřeba většího pochopení se vyskytuje v rozhovorech u dvou informantů. Jedním z nich je klíčová pracovnice č. 1, která mluví o své klientce, jako o člověku, který potřebuje větší porozumění „*No a je taková jako, musí jí člověka jako nahlédnout blíž do duše*“. Klíčová pracovnice č. 2 přistupuje ke klientovi s větším pochopením, vzhledem k informacím, které zjistí „*To co o tom člověku zjistím, tak je to nějaký stěžejní bod, kterým zjistím, co dělá tomu člověku dobře, aby se otevřel*“.

Důležité u dvou informantů je časté vyjadřování. Klient č. 2 se mnohdy obrací na svou klíčovou pracovnici a snaží se o uznání svého názoru. Klíčová pracovnice č. 2 o častém vyjadřování mluví, když hovoří o svém klientovi, který s ní prý rád debatuje.

Utajování vlastních pocitů je zřejmé u dvou informantů. Klientka č. 1 říká, že o svých pocitech s nikým v zařízení nemluví. Klient č. 2 nechtěl příliš odpovídat na položenou otázku týkající klíčové pracovnice, tak se pokoušel vyhnout odpovědím, které by identifikovaly jeho pocity.

K osobnostní charakteristice bezesporu patří i specifika související se zdravotním znevýhodněním klienta. Na znevýhodnění klienta poukazují dva informanti. Klíčová pracovnice č. 2, která o svém klientovi hovoří jako o muži se zdravotními potížemi „*Je to klient mobilní, s jednou francouzskou holí, který má inkontinenci třetího stupně*“.

Vyhledávání kontaktů zmiňují dva informanti. Prvním informantem je klient č. 2, který sám sebe specifikuje, jako otevřeného člověka, který si rád s některými lidmi pohovoří. Klíčová pracovnice č. 2 mluví o svém klientovi jako o pánovi, který vyhledává pozornost.

Uvědomění si svých potřeb lze zaznamenat u dvou informantů. Klíčová pracovnice č. 2 v rozhovoru uvádí „*Takže on rád vypráví a rozdělí ty potřeby, co by chtěl a co se mu líbí*“. Klient č. 3 udává v rozhovoru, že sám nejlépe ví, co potřebuje.

Klientova radost z kontaktu je patrná u dvou informantů. Prvním informantem je klíčová pracovnice č. 2, která uvádí, jakou má klient radost „*Se strašně těší*“. Klientka č. 3 s úsměvem říká, jak klíčová pracovnice nemůže zatím nic vědět o životě.

Bezkonfliktnost ze strany klienta je vidět u dvou informantů. Klíčová pracovníce č. 2 uvádí, že s klientem nemá žádné problémy. Klient č. 1 mluví o své bezkonfliktnosti, když říká „*No snažím se s každým vycházet, snažím se*“.

K osobnostním charakteristikám klienta patří i uzavřenost vůči okolí. Klientka č. 1 bývá uzavřená k okolí, protože nechce o některých záležitostech s konkrétními lidmi mluvit. Klientka č. 3 je také uzavřená k okolí, protože říká, že každému některé věci jen tak snadno nesdělí.

Osobnostní charakteristika klienta značící klientovu pasivitu byla zjištěna pouze u jednoho informanta. Touto informantkou byla klientka č. 1, která přistupuje k řešení některých svých záležitostí bez zájmu, odmítá to řešit.

Lpění na svém světě je zřejmé u jednoho informanta. Opět to je klientka č. 1, která nechce přesně specifikovat, z jakého důvodu jedná a odpovídá neutrálně, ale přesto je patrné, že to má nějaké své důvody.

Více času na otevření se považuje za důležité jedna informantka. Z rozhovoru s klíčovou pracovnící č.1 vyplývá, že její klientka potřebuje určitý delší časový úsek aby se dokázala otevřít.

Otevřenost klienta, je také zřejmé z jednoho rozhovoru. Klíčová pracovníce č. 2 mluví o svém klientovi, jako o otevřeném muži, který je přístupný kontaktům.

Aktivní přístup je patrný u jednoho informanta. Jediným, kdo zmiňuje ve své výpovědi aktivní přístup, je klíčová pracovníce č. 2, která říká o svém klientovi „*Zapojuje se do veškerých aktivit, které se v domově nabízejí*“.

Zvídavost klienta se objevuje u jednoho informanta. Klíčová pracovníce č. 2 mluví o klientovi jako o zvědavém postarším pánovi. „*Člověk mu řekne o dětech, o manželovi, ale hlavně o dětech, takže když se dozvěděl, že mám děti, tak chtěl hned vidět fotky, chtěl vědět místo odkud pocházím a tak*“.

Individualitu osobnosti klienta udává pouze jeden informant. Klientka č. 3 mluví sama o sobě, o tom, v čem je pro ni život jiný.

Smíření klienta lze rozpoznat u jednoho informanta. Klientka č. 3 říká „*A právě člověk neví, jak to zvládne že jo, jak ho to zastihne, jestli jo nebo ne, že ty nemoci přicházejí v tom věku a musí s tím žít no*“.

Lítost nad nevytvořením vztahu se spolubydlící je patrná u jednoho informanta. Klientka č. 3 je smutná, že sdílí pokoj s paní, se kterou si nemůže povídat „*To víte, kdyby tady byl normálně třeba někdo jinej, tak si s ním povídám, ale takhle...*“.

Důležitost přátelství pro klienta je zaznamenaná u jednoho informanta. Klientka č. 3 udává, jak si váží přátelství „*Moje známá z tý práce ta, jako ta Jana je velice, ta aspoň jednou tejdne přijde*“.

K poslední osobnostní charakteristice klienta patří i jeho psychická stránka. Tato charakteristika se objevuje u jednoho informanta. Klientka č. 3 je v dobrém psychickém stavu „*No jiná volba není, takže se musí nějak snažit aby. I když někdy je to těžký, někdy je to jak kdy. Není to jednoduchej život stejně*“.

6.3. Osobnostní charakteristika klíčového pracovníka

Mezi osobnostní charakteristiky klíčového pracovníka patří nejvíce empatie klíčového pracovníka, uznání klíčového pracovníka, profesní připravenost, extrovertní nebo introvertní osobnost klíčového pracovníka, vhodný přístup, individualita osobnosti, profesní připravenost, láska k lidem, profesní znalosti, pozitivní přístup, profesní zkušenosti, nezáměrné sdělení a nejméně rozpoznání na klientovi.

První nejčastěji vyskytující se osobnostní charakteristikou klíčového pracovníka je empatie. Klient č. 2 mluví o empatii, když hovoří o své klíčové pracovníci. Klíčová pracovníce č. 2 poukazuje na empatii, když specifikuje, jak poznala na klientovi, že se necítí svůj. Klientka č. 3 zdůrazňuje empatii, když říká, jaký by klíčový pracovník podle ní měl být. Přesněji to doplňují klientčina slova „*Vžít se do druhýho*“. Klíčová pracovníce č.3 dokáže u klientky vycítit, když jsou pro ní některé záležitosti nepříjemné, a snaží se na to reagovat. Pokud pozná na klientce, že jí jsou některá témata nepříjemná, tak s ní o tom nemluví.

Druhou nejčastěji vyskytující se osobnostní charakteristikou klíčového pracovníka je jeho uznání. Klientka č. 1 uznává svou klíčovou pracovníci, když říká, jak je pro ni tato pracovníce s touto rolí pro důležitá. Klient č. 2 prezentuje uznání své klíčové pracovníce, když říká, jak ji

přijímá jako profesionálku. Klientka č. 3 hovoří, jak má pro tuto roli klíčové pracovníce pochopení.

K třetí nejvýznamnější osobnostní charakteristice klíčového pracovníka patří profesionální připravenost. Klíčová pracovníce č. 2 prezentuje svou profesní připravenost, když upřesňuje, co všechno dělá, než klienti nastoupí „*A v podstatě, když sem nastupuje k nám, a víme, že to bude třeba můj klíčový klient, tak už dopředu si můžu postavit, jako jaký má potřeby a přizpůsobit to. Můžem mu dát i nějaký věci, který pak člověk i využije*“. Klientka č. 3 o profesionální připravenosti říká, jak se klíčová pracovníce staví k přípravě různých řešení. Klíčová pracovníce č. 3 zase mluví o tom, jak se připravuje, když některé informace o klientce již zná, ale potřebuje si něco ještě doplnit.

Čtvrtou osobnostní charakteristikou klíčového pracovníka je extrovertní osobnost. Tato charakteristika vyplývá ze dvou rozhovorů s klíčovými pracovníky. Klíčová pracovníce č. 2 vykazuje známky extrovertní osobnosti, když mluví o klientovi, a to v souvislosti se soukromím. Klíčová pracovníce č. 3 mluví jako extrovertní osobnost, když v klidu říká, že i klidně mluví s klientem o některých osobních záležitostech.

Stejně důležitě zastoupenou osobnostní charakteristikou je i vhodný přístup klíčového pracovníka. Klientka č. 1 říká, jak by měl mimo jiné také vypadat určitý přístup klíčového pracovníka. O tom mluví i její klíčová pracovníce. Klíčová pracovníce č. 1 ve svém rozhovoru říká, jakým způsobem dosahuje otevřeného přístupu klientky.

Dále ke stejně zastoupeným osobnostním charakteristikám klíčového pracovníka patří individualita jeho osobnosti. Klíčová pracovníce č. 1 říká, jak se snaží, aby jí klienti přijímali i jako člověka a ne pouze jako pracovníka. Klientka č. 3 zmiňuje povahu klíčového pracovníka, a tím dokazuje, že jej přijímá individuálně.

Profesní informovanost je také velmi důležitá. O profesní připravenosti mluví dva klíčoví pracovníci. Klíčová pracovníce č. 2 obecně specifikuje, jaký má klíčový pracovník být „*Měl by dohlížet na to, aby to, co se od klienta dozví, aby se to dozvěděli ostatní lidi nebo pracovníci ve službě*“. Klíčová pracovníce č. 3 říká, jak některé informace již předem věděla od sociálních pracovníků.

K nedílným součástí patří láska k lidem. Klíčová pracovníce č. 2 v rozhovoru udává, jakou lásku obecně ke klientům chová „*Určitě mám ráda ty lidi*“. Klíčová pracovníce č. 3 zase dle

svých slov uvádí, jak laskavě ke klientům přistupuje, a jak má tuto svou pracovní pozici velice ráda.

K osobnostním charakteristikám klíčového pracovníka se připojují i profesní znalosti. Klient č. 2 sděluje, co očekává od klíčového pracovníka, že by měl umět vždy poradit. Klíčová pracovnice č. 2 považuje profesní znalosti jako něco, co klíčový pracovník musí mít.

Pozitivní přístup je také velmi důležitý. Klientka č. 3 říká, jak zná u pracovníků jen pozitivní přístup „*Já sem se snad ještě nesetkala s takovou, někdy zásadní negativní vjemy, že bych*“. Klíčová pracovnice č. 3 uvádí, jak je nutné klienta dobře povzbuzovat.

Dále k méně zmíněným osobnostním charakteristikám patří profesní zkušenosti. Je zmíněna pouze u jednoho informanta. Klíčová pracovnice č. 1 uvádí, že má vyzkoušené, jak zjistí od klientky při vedení klíčového rozhovoru dostatek informací.

Druhou nejméně důležitou osobnostní charakteristikou je introvertní osobnost klíčového pracovníka. Z rozhovoru vyplývá pouze u jednoho informanta. Klientka č. 3 říká, že je klíčová pracovnice jedinečná.

K méně zmíněným charakteristikám patří i nezáměrné sdělení, které se nachází pouze u jednoho informanta. Klíčová pracovnice říká, jak při rozhovoru s klientem řekne i informace, které neměla v plánu sdělovat.

Poslední osobnostní charakteristikou klíčového pracovníka je rozpoznání na klientovi. Klíčová pracovnice č. 2 mluví o tom, jak dokáže zachytit u klienta, že něčemu špatně rozumí.

6.4.Prvky podporující budování vztahu

Do prvků podporujících budování vztahu patří hlavně hlubší vazby a vliv rodiny, které vyplývají z rozhovorů u všech informantů. Dále sem patří vhodný přístup klíčového pracovníka, projevení zájmu od klíčového pracovníka, výborná spolupráce, prolomení hranic, život před nástupem, humor, zdůraznění blízkosti, uvědomění o soužití, nepřemýšlení nad změnou klíčového pracovníka, poznání mimo instituci, striktní meze a dočasné opuštění instituce.

Prvním ze zastoupených prvků podporujících budování vztahu jsou hlubší vazby. Klientka č. 1 mluví o hlubších vazbách, když říká, jak se znala její dcera s klíčovou pracovnicí „*Vona se znala s mojí dcerkou*“. Klíčová pracovnice č. 1 hovoří o hlubších vazbách, když mluví

o tom, jak se po delší době vrátila do práce, a klientku to velice potěšilo „*To já to právě pociťuju i teď, jsem měla dovolenou a předtím jsem byla na neschopence, tak právě kdy mě vidí, tak si připadám, že po dlouhý době, když sloužím, tak mě hodně ráda vidí*“. Klient č. 2 zase udává, jak je mu klíčová pracovnice bližší. Klíčová pracovnice č. 2 mluví o tom, jak na základě toho, že klienta hlouběji zná, tak dokáže vidět určité klientovo stažení. Klientka č. 3 mluví o tom, jak jí klíčová pracovnice nabídla, že by spolu mohly jít na procházku, na místo které mají obě moc rády. Klíčová pracovnice č. 3 spojuje hlubší vazby se vztahem a s chováním ke klientovi.

Druhým prvkem podporujícím budování vztahu, který je zastoupen u všech informantů, je vliv rodiny. Tento prvek se vyskytl u čtyř respondentů. Jedním respondentem je klient a dalšími třemi jsou klíčoví pracovníci. Klientka č. 3 mluví o své rodině a zmiňuje i jak jí rodina navštěvuje „*No z rodiny, právě vnučka moc ne ta. Vnuk ten jo, ten je na XY a druhá vnučka je v tý Praze takže, jednou za čas. No syn...snacha sem chodí, takže jo chodí sem za mnou*“. Klíčová pracovnice č. 1 zmiňuje vliv rodiny, když mluví o informacích, které získala od dcery klientky „*Věděla jsem právě hodně od její dcery*“. Klíčová pracovnice č. 2 mluví též o rodině ve spojení se získáváním informací. Klíčová pracovnice č. 3 hovoří o rodině, když vysvětluje, proč klientka musela nastoupit do zařízení.

Prvkem podporujícím budování vztahu je i projevení zájmu od klíčového pracovníka. Projevení zájmu se vyskytuje u čtyř informantů. Vyplývá to z rozhovorů u tří klientů a jednoho klíčového pracovníka. Klientka č. 1 vyloženě očekává od klíčové pracovnice projev určité péče, kterým jí dokáže projevit zájem. Klient č. 2 uvádí zájem klíčového pracovníka shodně, také vyžaduje od klíčového pracovníka projev prostřednictvím péče. Klientka č. 3 si přeje projevení zájmu prostřednictvím pomoci. Klíčová pracovnice č. 3 zmínila projev zájmu již v počátku spolupráce u konkrétní klientky, když říkala, jak se jí snažila najít věci.

Dalším faktorem je výborná spolupráce. Ta se objevuje celkem u čtyř informantů. U dvou klientů a u dvou klíčových pracovníků. Klient č. 2 poukazuje na výbornou spolupráci již při mluvení o důvěře. Klíčová pracovnice č. 2 mluví o výborné spolupráci, když říká, jak klient dobře přistupuje i ke studentkám, které docházejí do zařízení na praxi. Klientka č. 3 říká, že s nikým nemá žádné nesrovnalosti ani nepříjemnosti. Klíčová pracovnice č. 3 hovoří o výborné spolupráci, když říká, jak by měl vypadat podle ní profesionální vztah.

K nezastupitelným prvkům patří i prolomení hranic. Tento prvek je zjistitelný u tří informantů. Nachází se u jedné klientky a dvou klíčových pracovníků. Klientka č. 1 hovoří o prolomení hranic v souvislostech s klíčovou pracovnící, ke kterému došlo po získání důvěry. Klíčová pracovníce č. 1 mluví o prolomení hranic, které nastalo prostřednictvím smutné události. Klíčová pracovníce č. 3 prezentuje prolomení hranic poté, když předala klientce všechny potřebné informace.

Život před nástupem do zařízení je zmiňován v rozhovorech u tří informantů, a to u dvou klíčových pracovníků a jednoho klienta. Klíčová pracovníce č. 1 uvádí, že ví, jak žila klientka před nástupem v přirozeném domácím prostředí a starala se o ni dcera „*Která vlastně se o ni šest let starala doma, byla vlastně v domácím prostředí, ale když došlo k takovému tomu zhoršení, tak se rozhodla, že jí umístí tady v domově*“ Klíčová pracovníce č. 2 mluví o životě klienta před nástupem, jak ví, co klient dříve dělal a jaké měl koníčky. Klientka č. 3 sama v rozhovoru mluví o svém životě před nástupem a říká, jak poslouchala doma vždy mnoho audioknih.

Hranice vztahu se vyskytuje u tří informantů. Těmito informanty jsou tři klíčové pracovníce. Tento prvek podporující vztah vyplývá z rozhovorů u dvou informantů, kterými jsou rovněž klíčové pracovníce. Klíčová pracovníce č. 2 hovoří o hranici vztahu, když uvádí, že by se měly udržovat city v určitých mezích „*Určitě by se měly udržet city po nějaký době*“. Klíčová pracovníce č. 3 říká, jak má pro svého klienta otevřené hranice „*Ale pro ni jako hranice ne, je otevřená*“.

Někteří informanti udávají jako důležitý prvek pro budování vztahu humor. Uvádějí ho dva informanti. Klient č. 2 projevuje humor ve spojitosti se svou klíčovou pracovnící a jejím pojmenováním. Klíčová pracovníce č. 2 projevuje humor, když mluví o svém klientovi.

Do prvků podporující budování vztahu spadá i zdůraznění blízkosti. Udávají to celkem dva informanti, jedna klíčová pracovníce a jeden klient. Klíčová pracovníce č. 2 zdůrazňuje blízkost, když popisuje práci s klientem. Klientka č. 3 říká, jak se společně s klíčovou pracovnící dokážou pobavit.

Dalším prvkem, podporujícím budování vztahu, je uvědomění o soužití. Tento prvek je zřejmý u dvou informantů klientů. Klient č. 1 hovoří o tom, jak je klíčová pracovníce

z pochopitelných důvodů zaneprázdněna. Klientka č. 3 sama říká, že ví, že je klientů v zařízení mnoho „*Je nás tady hodně*“.

K nejméně zmíněným prvkům patří chvála od klíčového pracovníka. Tento prvek je uveden pouze u jednoho klíčového pracovníka. Klíčová pracovnice č. 2 říká, jak je klient šikovný „*Je pracovně a manuálně zručnej*“.

Druhým nejméně zmíněným prvkem je nepřemýšlení nad změnou klíčového pracovníka. Uvádí to jen jeden informant. Klientka č. 1 říká, jak nikdy o změně své klíčové pracovnice nepřemýšlela.

Třetím nejméně zmíněným prvkem je poznání mimo instituci. Objevuje se v rozhovoru jen u jednoho informanta. Klientka č. 1 mluví o tom, jak zná svou klíčovou pracovnice již z dřívějších dob, kdy ještě nežila v zařízení.

K nejméně zmíněným prvků patří i striktní meze. Je patrná jen u jednoho informanta. Klíčová pracovnice č. 2 uvádí, že nikdy nesmí vztah mezi ní a klientem sklouznout ke zneužívání.

Další prvek vyskytující se pouze u jednoho informanta je dočasné opuštění instituce. Klíčová pracovnice uvádí, jak klientka někdy odjíždí o víkendu ze zařízení.

7 DISKUZE

Tato část bakalářské práce se zabývá vyhodnocováním předem stanovených a ve výsledcích zpracovaných výzkumných otázek. Uvedené otázky jsou vyhodnoceny na základě získaných dat. Výzkum v této bakalářské práci byl proveden prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory byly provedeny se 6 informanty. Jednou polovinou informantů jsou tři klíčové pracovnice - ženy. Druhou polovinou jsou tři klienti, z nichž dvě jsou ženy a jeden je muž. Rozložení pohlaví informantů zcela odpovídá poměru v tomto konkrétním zařízení, ve kterém proběhl výzkum.

Výzkumná otázka č. 1: Jaké faktory ovlivňují vztah?

Z výzkumu vyplývá, že nejvíce ovlivňují vztah důvěra a první dojem. Tyto dva faktory se objevily u všech informantů, jak u klientů, tak i u klíčových pracovníků. O vztahu mezi seniory a pracovníky píše i Matoušek (2010, s. 164). Ten uvádí, že práce se seniory je založena na vztahu a na důvěře. Tyto faktory patří k nezákladnějším potřebám seniorů. Odůvodňuje to i tím, že pracovník je mnohdy jedním z mála lidí, který propojuje seniora s okolím. Přes pracovníka senior může vyjadřovat svoji vůli a upevňovat se ve svém životě.

Klienti uvádějí, že důvěra je pro ně v zařízení důležitá. Potřebují vědět, že se zde mají na koho obrátit, mohou se někomu se svým trápením svěřit. Klienti hovoří o důvěře, když uvádějí, jaký by měl být klíčový pracovník, na čem by měl být vztah založen, a také tehdy, když mluví o své konkrétní klíčové pracovnici. Někteří klienti spojují důvěru s prvním dojmem, mají potřebu cítit důvěru již při prvním setkání. Klíčové pracovnice mluví o důvěře, když popisují profesionální vztah mezi nimi a klienty. Dále uvádějí, že do vztahu důvěra bezesporu patří. Klienti užívají pojem důvěra v různých dimenzích. Jednou užívají pojem důvěra a důvěryhodnost jako subjektivní pocit z osoby klíčového pracovníka a podruhé zase užívají důvěru jako charakteristiku vztahu. Pojem důvěra je úzce propojen s třetí výzkumnou otázkou, která se zabývá prvky podporující budování vztahu.

Podle Matouška (2010, s. 170) je žádoucí vytvořit vhodné podmínky (*klidné prostředí, dostatek času, atmosféru otevřenosti a důvěru*).

To potvrzují i někteří informanti v mém výzkumu, kdy z rozhovorů vyplývá, že potřebují dostatek času na rozhovor. Jeden z informantů uvádí, že si s pracovnící posedí a popovídají si. Druhý informant uvádí, že právě dostatkem času si ho klíčová pracovnice získá. Vyšší

citlivost seniorů k dostatku času pracovníka souvisí i se skutečností, že senioři mají velkou potřebu dostatku času. Matoušek (2010, s. 170) uvádí, že při rozhovoru mají senioři velkou potřebu sdělovat, jaký vedli život a říkat co je trápí. Prostřednictvím rozhovoru získává pracovník často velký přísun informací.

Druhý faktor, který se objevuje u všech informantů, je první dojem. S prvním dojmem se ztotožňují všichni informanti. Dle slov jednoho informanta „*Tak vždycky, když mám nějakýho novýho tak, podám jim ruku a jsem vstřícná*“.

Jak uvádí Matoušek (2010, s. 181-182) pro klienta je důležité, aby nový klient, který nastupuje do zařízení, měl od úplného začátku svého klíčového pracovníka, který pro něj bude blízký a bude se mu věnovat s maximální pozorností. Od pracovníka je žádáno, aby předal klientovi dostatek informací a podpořil ho v navázání nových kontaktů.

Dále k méně zdůrazňovaným faktorům patří důležitost komunikace. Podle mého názoru je právě komunikace velmi důležitým faktorem, který ovlivňuje vztah. Důležitost komunikace je patrná u dvou informantů. Těmito informanty jsou pouze dvě klíčové pracovnice. Jedna z klíčových pracovnic mluví o tom, jak je pro ni komunikace velice důležitá „*Takže já se přiznám, já jsem hlavně hodně upovídáná, takže hlavně to no. Komunikace no, hlavně komunikace*“. Druhá klíčová pracovnice mluví o tom, jak komunikaci zvládá. Z rozhovorů není patrné, zda pracovníci reflektují hlouběji svůj způsob komunikace a jeho přizpůsobení jednotlivým klientům podle jejich aktuálních potřeb.

Nadále k dalším zmiňovaným faktorům ovlivňujícím vztah patří i strach z oficalit. Tento faktor se nachází u čtyř informantů. Dvěma informanty jsou klienti a druhými dvěma jsou klíčoví pracovníci.

Podle Haukeho (2011, s. 94) by měl být každý profesionální rozhovor vedoucí k cíli zapsán. Podle mého názoru je strach z oficalit u informantů pochopitelný. Já sama jsem se s tímto strachem u klientů setkala. V těchto případech byl strach naprosto prokazatelný, když jsem s klienty přirozeně hovořila a nechala jsem je plynule mluvit a mnohdy stačila jen malá zmínka, projev aktivního naslouchání a klient byl spokojený a velice komunikativní. V zápětí, když jsem uchopila jen list papíru, tak klient zpozorněl, zpomalil tempo řeči, nebo přestal komunikovat úplně. Z těchto důvodů velice oceňuji klíčové pracovníky, kteří přicházejí vést

rozhovor bez možností zapisování. U klíčových pracovníků to svědčí i o tom, jak dobře svého klienta znají.

Výzkumná otázka č. 2: Jaké charakteristiky jsou subjektivně významné?

Podle výzkumného zjištění jsou subjektivně významné charakteristiky introvertní osobnost a empatie klíčového pracovníka.

Ve výpovědích informantů se několikrát objevila sdělení, která jsem označila kódem introvertní osobnost. Objevuje se u dvou klientů a pouze u jednoho klíčového pracovníka. Jedna klienta sama říká „*A tak já nerada moc mluvím*“. Jiná klientka zase introvertní osobnost specifikuje, když říká, jak nakládá se svými vnitřními pohnutkami. Jen jediná klíčová pracovnice mluví o své klientce, jako o ženě, která je podle ní uzavřenější typ člověka.

Podle Klevetové, Dlabalové (2008, s. 30) je uzavřenost do svého světa a pasivní role ve stáří typická. Někteří lidé v domovech pro seniory takoví jsou a projevuje se u nich i nedostatek sebedůvěry a touha po svém pohodlí. Pracovníkům v takovém domově pro seniory nezbývá nic jiného, než aby to respektovali, přijali a nehodnotili to. Pro pracovníky to nesmí znamenat, že by se ke svým klientům chovali, jako že jsou neschopní. V takovéto situaci pracovníci mohou pouze přijmout volbu seniora, jako něco, co si sám zvolil. Pracovníci mohou reagovat jen tak, že seniora seznámí s možností, že kdyby přeci jen potřebovali pomoc, tak se na ně mohou obrátit.

U převážné většiny informantů se objevuje empatie klíčového pracovníka. Toto zjištění vyplývá z rozhovorů čtyř informantů - dvou klientů a dvou klíčových pracovníků. Klienti uvádějí, že je pro ně důležitá empatie, když mluví o svém klíčovém pracovníkovi, některý uvádí empatii, když říká, jaký by klíčový pracovník podle něj měl být. Přesněji to doplňují klientova slova „*vžít se do druhého*“. Naopak empatie se objevuje i v rozhovorech s klíčovými pracovníky. Dokonce jedna klíčová pracovnice specifikuje, jak poznala na klientovi, že se necítí svůj. Jiná klíčová pracovnice zase dokáže vycítit u klientky, když jsou pro ni některé záležitosti nepříjemné, a snaží se podle toho zařídit. Pokud pozná na klientce, že jí jsou některá témata nepříjemná, tak se snaží o nich nemluvit. Jak uvádí (Kopřiva 2013, s. 79) při empatii člověk prociťuje, co se v druhém děje.

Empatie znamená, že jeden člověk dokáže prociťovat, co se děje v druhém. Zároveň ale zůstává sám sebou, takový jaký skutečně je. Při pomáhání je empatie žádoucí, protože jen empatický

člověk se dokáže přizpůsobit okolnostem beztoho, aby podlehl svým emocím. I podle Bickové a kol., (2011, s. 118) patří samotná empatie ke kompetencím, které musí klíčový pracovník ovládat.

Myslím si, že k důležitým osobnostním charakteristikám patří i aktivní přístup klienta. Jedna z klíčových pracovníků zmiňuje aktivní přístup klienta, když říká, jak se klient zapojuje do veškerých aktivit, které jsou v domově nabízeny. Dle Kopřivy (2013, s. 111) je aktivní přístup zřejmý i při vedení rozhovoru. Nikdy však samotný pracovník nemůže ovlivnit, do jaké míry bude rozhovor více aktivní z jeho strany, nebo ze strany klienta. V rozhovoru může docházet pouze k tomu, že jeden z aktérů rozhovoru se může prosazovat nebo naopak třeba bránit. Na výsledku rozhovoru se podílejí vždy oba. Ideálním stavem by mělo být střídání aktivního vedení a naslouchání.

Výzkumná otázka č. 3: Jaké prvky podporují budování vztahu?

K prvkům podporujícím budování vztahu bezesporu patří hlubší vazby a vliv rodiny. Hlubší vazby se vyskytují v rozhovorech u všech šesti respondentů. Jedna klientka mluví o hlubších vazbách, když říká, jak se znala její dcera s klíčovou pracovnící „*Vona se znala s mojí dcerkou*“. Jiná klientka zase udává, jak jí je klíčová pracovníce bližší. Další klientka mluví zase o tom, jak jí klíčová pracovníce nabídla, že by spolu mohly jít na procházku, na místo které mají obě moc rády. Jedna klíčová pracovníce hovoří o hlubších vazbách, když mluví o tom, jak se po delší době vrátila do práce a v klientku to velice potěšilo „*To já to právě pociťuju i teď, jsem měla dovolenou a předtím jsem byla na neschopence, tak právě kdy mě vidí, tak si připadám, že po dlouhý době, když sloužím, tak mě hodně ráda vidí*“. Druhá klíčová pracovníce mluví o tom, jak na základě toho, že klienta hlouběji zná, tak dokáže vidět určité klientovo stažení. Poslední klíčová pracovníce spojuje hlubší vazby se vztahem a s chováním.

Kopřiva (2013, s. 78) přirovnává spojení silných pout k symbiotickému vztahu. Hlavním problémem v pomáhajícím vztahu je splývání, které vzbuzuje v klíčovém pracovníkovi pocit, že problémy klienta jsou i jeho problémy.

Dalším častým vyskytujícím se prvkem podporujícím budování vztahu je vliv rodiny.

Všichni klienti přecházejí do zařízení z domácí péče v okamžiku, kdy rodina péči přestala zvládat. Prvek vlivu rodiny se vyskytl u čtyř informantů. Jedním informantem je klient a dalšími třemi jsou klíčoví pracovníci.

Dle Klevetové, Dlabalové (2008, s. 30) seniorům se jeví současných život jejich dětí jako kdyby byly ve stálém shonu a běhu. Někteří senioři nechtějí své děti v koloběhu dnešní doby zdržovat, a proto si v sobě sami budují pocit opuštění.

Klienti nechtějí rodinu obtěžovat, chápou, že toho mají moc. Jedna z klientek mluví o své rodině a zmiňuje i jak jí rodina navštěvuje „*No z rodiny, právě vnučka moc ne ta. Vnuk ten jo, ten je na XY a druhá vnučka je v tý XY takže jednou za čas. No syn...snacha sem chodí, takže jo chodí sem za mnou*“. Z tohoto důvodu klienti potřebují jinou blízkou osobou.

Ze strany klíčových pracovníků je vliv rodiny též důležitý, neboť na počátku vztahu od nich potřebují zjistit informace.

Dle mého názoru k dalším důležitým prvkům podporujícím budování vztahu patří hranice vztahu. Tento prvek vyplývá z rozhovorů u dvou informantů, klíčových pracovníků. První klíčová pracovnice hovoří o hranici vztahu, když uvádí, že by se měly udržovat city „*Určitě by se měly udržet city po nějaký době*“. Druhá klíčová pracovnice říká, jak má pro svého klienta otevřené hranice „*Ale pro ni jako hranice ne je otevřená*“. Tyto dva názory informantů jsou téměř opačné. Dle Kopřivy (2013, s. 74) by měl mít každý člověk hranice, které ho budou chránit. Je proto nutností si držet hranice vlastního já, ale i hranice mezi klientem a klíčovým pracovníkem.

8 ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se věnovala vztahu klíčového pracovníka a klienta tedy seniora v pobytovém sociálním zařízení.

Pro teoretickou část bakalářské práce bylo cílem uvést informace spojené se vztahem klíčového pracovníka a klienta. Byla popsána charakteristika klíčového pracovníka, kdo by jim měl být, jeho funkce v zařízení a jaké by měl mít předpoklady pro správný výkon této funkce. V následujících kapitolách bylo uvedeno, kdo je senior, jak by se mělo s těmito lidmi pracovat a hlavně komunikovat, neboť komunikace je to nejdůležitější pro vztah pracovníka a jeho klienta, tedy seniora. Následně byla přiblížena celková charakteristika pomáhajících profesí. Poslední kapitoly teoretické části bakalářské práce byly věnovány současné situaci v poskytování sociálních služeb pro seniory.

Ve výzkumné části bakalářské práce byl proveden kvalitativní výzkum. Prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se třemi klienty a se třemi klíčovými pracovníky byly zjišťovány odpovědi na předem stanovené otázky, které měly za cíl zjistit jaký je vztah klíčového pracovníka a klienta, jaké faktory hrají roli v jejich vzájemném vztahu. Byly stanoveny cíle, jeden hlavní a tři dílčí. Hlavním cílem bylo zjistit, jaké faktory hrají roli ve vztahu pracovníka s klientem. Tento hlavní cíl byl dále rozdělen na tři dílčí cíle.

Prvním dílčím cílem bylo zjistit faktory ovlivňující vztah. Jak se ukázalo v rozhovorech se všemi informanty, nejdůležitějším faktorem je důvěra, kterou všichni označili jako nejdůležitější. Zároveň je důležitým faktorem pro všechny informanty i první dojem. Důvěra a první dojem jsou tedy dva faktory, které ovlivňují vztah klienta a klíčového pracovníka nejvíce. Na třetím místě mezi faktory ovlivňující vztah patří faktor uvědomění si vztahu. Stejně důležitý jako faktor uvědomění si vztahu, je i čtvrtý faktor sympatie. Pátým faktorem ovlivňující vztah je strach z oficialit, šestým faktorem je volná komunikace, následují profesní zkušenosti a faktor doby na poznání, faktor adaptace, frekvence setkávání a dostatek času. Dále z výzkumu vplynuly ještě faktory důležitosti komunikace, rovnosti ve vztahu a stud.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jaké osobnostní charakteristiky jsou subjektivně významné pro vztah klíčového pracovníka a klienta. Mezi nejvýznamnější subjektivně významné charakteristiky patří introvertní osobnost a empatie klíčového pracovníka. Následují subjektivně významné charakteristiky, jako jsou: potřeba většího pochopení, uznání klíčového

pracovníka, časté vyjadřování, profesní připravenost, utajování vlastních pocitů, extrovertní osobnost klíčového pracovníka, zdravotní znevýhodnění klienta, vhodný přístup klíčového pracovníka, vyhledávání kontaktů, individualita osobnosti klíčového pracovníka, uvědomění si svých potřeb, profesní informovanost, klientova radost z kontaktu, láska k lidem, bezkonfliktnost ze strany klienta, profesní znalosti, uzavřenost vůči okolí a pozitivní přístup. Subjektivně významné charakteristiky jsou i klientova pasivita, profesní zkušenosti, lpění na svém světě, introvertní osobnost klíčového pracovníka, více času na otevření, nezáměrné sdělení, otevřenost klienta, rozpoznání na klientovi, aktivní přístup klienta, zvědavost klienta, individualita osobnosti klienta, smíření klienta, lítost nad nevytvořením vztahu se spolubydlicí, důležitost přátelství pro klienta a psychická stránka klienta.

Třetí dílčí cíl měl za úkol zjistit prvky podporující budování vztahu. Mezi prvky podporující budování vztahu s nejvyšší shodou u všech informantů jsou hlubší vazby. Další vysoce významným prvkem je vliv rodiny. K poměrně vysokým zmíněným faktorům patří rovněž projevení zájmu od klíčového pracovníka a výborná spolupráce. Mezi méně zmíněné patří hranice vztahu, vhodný přístup klíčového pracovníka, prolomení hranic a život před nástupem, dále pak humor, zdůraznění blízkosti a uvědomění o soužití. K těm nejméně důležitým zmíněným faktorům patří chvála klíčového pracovníka, nepřemýšlení nad změnou klíčového pracovníka, poznání mimo instituci, rozpoznání na klientovi, striktní meze a dočasné opuštění instituce.

Vzhledem k výše zmíněnému se domnívám, že stanovený cíl bakalářské práce byl v plném rozsahu naplněn. Dle mého názoru je význam vztahu klíčového pracovníka a klienta v důvěře, v nitru osobnosti, empatii a v hlubší vazbě. Všechny tyto pojmy patří k utváření významu vztahu, jako takového.

Jak jsem již zmínila, nejdůležitější význam pro vztah pracovníka a klienta je důvěra. Mělo by být samozřejmé, že klient, tedy senior, který je např. připoután na lůžko nebo má takový stupeň imobility a nedokáže si některé činnosti kolem své osoby udělat sám, musí osobě, která o něj pečuje zcela důvěřovat, neboť se „svěřuje do jejich rukou“. A na druhou stranu, pracovník musí mít takovou osobnost a vyzařovat takovou empatii, aby v seniorovi tuto důvěru vzbudil, aby se mohl senior bez obav do „jeho rukou svěřit“. Jen takto vznikne hlubší vazba právě mezi seniorem a pracovníkem. Toto by si měli uvědomit především všechny

osoby, které vykonávají pomáhající profese, ať už jde o pracovníky v pobytových službách, ale i v terénních a ambulantních.

9 POUŽITÉ ZDROJE

- 1 BERTINI, Kristine. *Sendvičová rodina: souběžná péče o malé děti a seniory*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0478-7.
- 2 BICKOVÁ, Lucie. *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010. ISBN 978-80-904668-0-7.
- 3 BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- 4 ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů, Česká republika* [online]. 2006, částka 37. [cit. 2017-04-05]. Dostupné také z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf ISSN 1211-1244.
- 5 ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4.
- 6 ČEVELA, Rostislav a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4544-2.
- 7 GRUSS, Peter, ed. *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-605-6.
- 8 HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie, aneb, Seniori mezi námi*. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.
- 9 HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
- 10 HAUKE, Marcela. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7
- 11 HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
- 12 CHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.

- 13 KALVACH, Zdeněk. *Geriatrické syndromy a geriatrický pacient*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2490-4.
- 14 KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.
- 15 KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2169-9.
- 16 MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3148-3.
- 17 MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- 18 MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- 19 MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- 20 Procházková Eva: *Práce s biografií a plány péče*. Praha, Mladá fronta a.s., 2014. ISBN 978-80-204-3186-8.
- 21 SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3850-5.
- 22 SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-62-5.
- 23 ŠTĚPÁNKOVÁ, Hana, Cyril HÖSCHL a Lucie VIDOVIČOVÁ. *Gerontologie: současné otázky z pohledu biomedicíny a společenských věd*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2628-4.
- 24 ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

25 VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.

26 Webové stránky zařízení

10 PŘÍLOHY

Příloha A- Otázky klient

1. Povězte mi prosím, něco o svém klíčovém pracovníkovi?
2. V čem je ten kontakt jiný, než s ostatními pracovníky?
3. Je pro Vás snadné poskytnout informace o sobě svému klíčovému pracovníkovi?
4. Na čem by měl být založen váš společný vztah?

Důvěřujete klíčovému pracovníkovi?

A čím to je?

5. Co Vám může pomoci při vytváření vztahu?
6. Komu se svěříte, když Vás něco trápí?

doplňující otázky: Proč si to necháváte pro sebe?

Co Vás k tomu vede?

Je klíčový pracovník vždy ochoten s Vámi problém řešit?

Přemýšlel (a) jste někdy o změně současného klíčového pracovníka?

Jak byste to chtěl (a) změnit?

7. Je pro Vás vztah s klíčovým pracovníkem důležitý?
8. Co očekáváte od svého klíčového pracovníka, jako od člověka, lidsky?

Příloha B- Otázky klíčový pracovník

1. Řeknete mi něco o tomto klientovi?
2. Povězte mi něco o prvním setkáním (s konkrétním klientem)?
3. Popište mi prosím, jak probíhá práce s tímto (konkrétním klientem)?
4. Co pro Vás znamená být klíčovým pracovníkem?
5. Jak vnímáte význam role klíčového pracovníka?
6. Prozradte mi prosím, jak se cítíte v roli tohoto klíčového pracovníka u tohoto (konkrétního klienta)?
7. Sdělí Vám klient sám při setkání své potřeby, přání?
8. Rozpoznáte na klientovi, že informace, které jste mu sdělil (a), (ne) pochopil?
9. Poznáte na klientovi, že je pro něj nějaká otázka, činnost nepříjemná?
doplňující otázka: A jak to poznáte?
10. Jaké činnosti to obnáší?
11. Co jste o (konkrétním klientovi) věděl (a) předem, než jste spolu začali spolupracovat?)
12. Jak by měl podle Vás vypadat ideální profesionální vztah s klientem?
Jak byste popsal (a) hranice tohoto vztahu?
13. Co Vám funguje při navazování vztahu?