

## **Pozitívni a negativní dopady koronakrize na výkon sociální práce ve městě Hodonín**

### **Positive and negative impacts of coronacrisis on the performance of social work in Hodonín**

Dita Kološová

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety Bratislava. Ústav Dr. Pavla Blahu Skalica. Katedra sociálnej práce Jána Havlíka

---

**Recenzent/Review:** M PhDr. Monika Katunská, MBA.

---

**Submitted/Odoslané:** 02. 10. 2021

**Accepted/Prijaté:** 17. 09. 2021

---

#### **Abstrakt:**

KOLOŠOVÁ, Dita: *Pozitívni a negativní dopady koronakrize na výkon sociální práce ve městě Hodonín*. [Bakalářské práce]/ Dita Kološová - Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety Bratislava. Ústav Dr. P. Blahu Skalica. - Školitelka: PhDr. Monika Katunská, MBA. - Stupeň odbornej kvalifikácie: Bakalář sociální práce. - Skalica: Ústav Dr. P. Blahu, 2021. 78 s.

#### **Pozitívni a negativní dopady koronakrize na výkon sociální práce ve městě Hodonín**

Práce zkoumá vliv koronakrize na sociální práci ve městě Hodonín, se

záměrem identifikovat pozitivní i negativní aspekty tohoto vlivu. Výzkum byl koncipován jako kvalitativní, zúčastnilo se jej 8 sociálních pracovníků působících na městském úřadu v Hodoníně. Z výzkumu vyplynulo, že koronakrize vedla nejen ke změně jednání s klienty, ale též se změnil obsah sociální práce realizované ze strany města. Sociální práce byla potřebná především pro ohrožené skupiny obyvatel, jakými byly senioři, matky samoživitelky nebo lidé bez domova. Výzkum poukázal na schopnost flexibility v konkrétní realizaci sociální práce ze strany sociálních pracovníků. Hlavním nedostatkem bylo omezení úředních hodin, ztížila se komunikace mezi jednotlivými sociálními

pracovníky, náročná byla zejména sociální práce prováděná v rámci odboru sociálně-právní ochrany dětí. Hlavním negativem bylo problematické jednání s klienty vlivem omezení sociálních kontaktů, pozitivní bylo posílení identity sociálního pracovníka. Součástí práce je i doporučení pro praxi.

**Klíčová slova:** Hodonín. Koronakrize. Sociální pracovník.

**Abstract:**

KOLOŠOVÁ, Dita: Positive and negative impacts of coronacrisis on the performance of social work in Hodonín. [Bachelor thesis]/ Dita Kološová - St. Elisabeth University College of Health and Social Work Bratislava, Slovakia. - Institute of Dr. P. Blaha Skalica. Supervisor: PhDr. Monika Katunská, MBA. Degree of professional qualification: Bachelor of social work. Skalica: Institute of Dr. P. Blahu, 2021. 78 p.

**Positive and negative impacts of coronacrisis on the performance of social work in Hodonín**

The thesis examines the impact of coronacrisis on social work in Hodonín, with the intention of identifying both positive and negative aspects of this impact.

The research was designed as a qualitative study, with the participation of 8 social workers working at the Hodonín City Council. The research showed that the coronacrisis not only led to a change in the way of dealing with clients, but also changed the content of social work carried out by the city. Social work was needed especially for vulnerable groups such as seniors, single mothers or homeless people. The research pointed to the capacity for flexibility in the concrete implementation of social work by social workers. The main shortcoming was the limitation of office hours, the difficulty of communication between social workers, and social work carried out within the Department of Social and Legal Protection of Children was particularly challenging. The main negative was the problematic dealing with clients due to the limitation of social contacts, the positive was the strengthening of the identity of the social worker. The thesis also includes recommendations for practice.

**Key words:** Coronacrisis. Hodonín. Social worker.

---

## **1 METODOLOGICKÁ ČÁST**

Kapitola je věnována popisu metodologie, která byla užita při realizaci

výzkumu, jehož výsledky jsou prezentovány v kapitole třetí. Pozornost je věnována volbě výzkumné strategie, způsobu sběru a analýzy dat. Uveden je také způsob výběru výzkumného vzorku a v závěru kapitoly jsou zmíněna zohledněná etická hlediska výzkumu.

### 1.1 Výzkumná strategie

Jako nejvhodnější byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, neboť bylo záměrem detailně popsat zkoumaný jev. Hendl (2016, s. 46-48) uvádí, že kvalitativní výzkum umožňuje sledovat zkoumaný jev v přirozeném prostředí, umožňuje také studovat procesy, navrhovat teorie, hledat souvislosti, lze jej užít v případě, kdy je záměrem provést počáteční exploraci zkoumaných fenoménů. Tento typ výzkumu je také značně pružný. I když se v úvodu stanovují výzkumné otázky, lze je v průběhu realizace modifikovat. Je však důležité neopomíjet žádné aspekty zkoumaného jevu, které by jej umožnily co nejlépe popsat. Práce výzkumníka v tomto typu výzkumu je podle autora obdobná jako činnost detektiva: do terénu je často zapotřebí vstupovat opakovaně, získávat další data, a to od všech relevantních metod. Výsledkem může být formulace nové teorie, popisující zkoumaný jev.

Výzkumná strategie byla ovlivněna také stanoveným **cílem výzkumu, kterým bylo analyzovat dopad koronakrize na sociální práci vykonávanou sociálními pracovníky v Hodoníně, s určením pozitivních a negativních následků této krize na výkon sociální práce.** Pro detailní porozumění tomu, co vše přinesla koronakrize do sociální práce v Hodoníně, bylo tedy zapotřebí získat co nejvíce dat popisujících daný stav.

Hodonín je obcí s rozšířenou působností, s pověřeným obecním úřadem, tedy obcí III. typu. V rámci odboru sociálních věcí a školství, tj. odboru, který zajišťuje sociální práci, působí na oddělení sociální pomoci a služeb 8 pracovníků, na oddělení sociálně-právní ochrany dětí (SPOD) celkem 13 pracovníků (Město Hodonín, 2021). Kvantitativní šetření by tedy nemělo patřičnou výpovědní hodnotu vzhledem k nízkému počtu osob, které by se mohly výzkumu zúčastnit. Přistoupeno bylo tedy k vedení rozhovorů s vybranými pracovníky (na základě příležitostného výběru), což umožnilo získat detailnější vhled do zkoumaného problému.

Od cíle výzkumu byly odvozeny **výzkumné otázky (VO)**, a to v následujícím znění:

VO1: Jaké změny přinesla koronakrize a opatření s ní spojená na výkon sociální práce sociálních pracovníků v Hodoníně v oblasti sociální prevence?

VO2: Jaké změny přinesla koronakrize a opatření s ní spojená na výkon sociální práce sociálních pracovníků v Hodoníně v oblasti jednání s klientem?

VO3: Jaký dopad měla koronakrize na prožívání sociálních pracovníků v Hodoníně a jejich profesní identitu?

Jak je zřejmé, výzkumné otázky se soustředily na vybrané aspekty sociální práce během koronakrize, a to ty, kterým byla věnována pozornost v teoretické části práce a které lze považovat za nejvýznamnější vzhledem k tomu, jaký dopad koronakrize měla na sociální práci. Výzkum byl tedy zaměřen zejména na jednání s klienty pod vlivem opatření spojených s koronakrizí, realizaci sociální prevence a též na to, jak koronakrizi prožívali sociální pracovníci, zejména ve vztahu ke své vnímané profesní identitě.

## **1.2 Technika sběru dat**

V předchozím textu již bylo uvedeno, že za nejvhodnější techniku sběru dat bylo zvoleno dotazování, tedy rozhovor. Reichel (2009, s. 110-112) vysvětluje, že existují tři typy interview, kterými jsou rozhovor nestrukturovaný, strukturovaný a

polostrukurovaný. Polostrukurovaný rozhovor považuje autor za nejvhodnější typ výzkumu, neboť je možné sestavit si jen jádro rozhovoru, tj. jeho základní schéma, následně lze komunikačním partnerům pokládat další, doplňující otázky, čímž lze často získat cenné informace, které umožní více porozumět zkoumanému problému. U polostrukurovaného rozhovoru (nebo též rozhovoru pomocí návodu) lze měnit pořadí otázek, ovšem musí být položeny všechny.

Schéma rozhovoru, který byl s komunikačními partnery veden, je k dispozici v oddílu příloh (příloha č. A). Celkem bylo připraveno devět základních otázek, k nimž však již byly předem formulovány doplňující otázky. Ty byly případně komunikačním partnerům pokládány, jestliže komunikační partneři sami spontánně údaje, na které se zaměřovaly, neuváděli. Zároveň ovšem bylo průběžně reagováno na to, o čem komunikační partneři hovořili. Došlo tak i na otázky, které nebyly předem připraveny.

Před vlastní realizací rozhovorů byl proveden předvýzkum. Disman (2011, s. 221) uvádí, že je vždy cenné předvýzkum nepodcenit či jej zcela nevynechat, neboť v rámci předvýzkumu lze včas odhalit případné nedostatky v nástroji ke sběru dat či settingu výzkumu, které by mohly negativně ovlivnit výsledky výzkumu.

Předvýzkumu se zúčastnili dva pracovníci působící na daném odboru, kteří se však nechtěli přímo zúčastnit výzkumu ve smyslu vedených interview. Na základě jejich zpětné vazby byly do schématu rozhovoru přidány otázky zaměřené na zajišťování supervize během koronakrize a dále dotazy detailněji cílené na pozitivní a negativní aspekty realizace sociální práce během koronakrize.

### **1.3 Způsob výběru vzorku**

Jak již též bylo uvedeno, zvolen byl příležitostný typ výběru. Důvodem byl nízký počet sociálních pracovníků na daném odboru, dále jejich časová vytíženost, kterou bylo zapotřebí zohlednit i se zřetelem k etickému hledisku výzkumu.

Záměrem bylo zmapovat veškerou sociální práci, která byla na odboru prováděna, tedy jak v rámci SPOD, tak i sociální práci prováděnou na oddělení sociální pomoci a služeb, kdy se jedná o sociální práci s cílovými skupinami, jakými jsou lidé bez přístřeší, senioři, samoživitelky, lidé s tělesným a/nebo duševním onemocněním, tedy obecně ohrožené skupiny obyvatel.

Při sestavování výzkumného vzorku byla jediným kritériem realizace této práce v době koronakrize, a zároveň zkušenost se sociální prací prováděnou úřadem

před koronakrizí, aby byli komunikační partneři schopni uvést případné rozdíly, zejména tedy pozitivní a negativní aspekty sociální práce v koronakrizi.

Dále byly rozhovory vedeny pouze s těmi respondenty, kteří projevíli zájem o účast ve výzkumu a jejich účast byla dobrovolná. Snahou bylo, aby z každého oddělení byli zastoupeni alespoň dva pracovníci, cílem bylo získat do výběrového vzorku alespoň sedm komunikačních partnerů.

### **1.4 Realizace sběru dat**

Rozhovory byly vedeny v období od srpna do září roku 2021. S každým komunikačním partnerem byl smlouven termín rozhovoru, domluveno bylo i místo pro jeho realizaci, kterým byla kancelář pracovníka, přičemž oslovení sociální pracovníci zajistili, že v danou dobu v kanceláři nebyla jiná osoba. Rozhovory tak bylo možné vést v klidném prostředí. Vyrušení bylo dáno případnými telefonickými kontakty ze strany klientů nebo kolegů z úřadu, ovšem většinou po dobu vedených rozhovorů bylo toto vyrušení minimální.

Každý rozhovor trval 30-45 minut. Všichni komunikační partneři byli nejprve seznámeni s cílem výzkumu a získán byl jejich písemný informovaný souhlas

s účastí ve výzkumu. Souhlasy jsou uschovány u autorky práce.

Každý rozhovor byl opět se souhlasem komunikačního partnera nahráván, následně byl přepsán do programu Microsoft Word.

### 1.5 Postup zpracování dat

Ke zpracování dat byl zvolen design zakotvené teorie. Šedřová (2007, s. 89-105) vysvětluje, že je zakotvená teorie založena na tzv. kódování, tedy analytických operacích, kdy je celý rozhovor rozkládán na co nejmenší celky, které jsou následně přiřazovány dle obdobného významu do konceptů, z nichž následně vznikají kategorie a jim podřazené podkategorie. V rámci zakotvené teorie se fáze sběru a analýzy dat prolínají. Badatel musí mnohdy opakovaně vstoupit do terénu, jestliže při souběžné analýze dat zjišťuje, že stále nezískal potřebná data, která mu umožní naplnit cíl výzkumu, zodpovědět výzkumné otázky. Kategorie a podkategorie se tak mohou průběžně měnit, do doby, než je dosaženo tzv. teoretické nasycenosti a lze formulovat teorii ukotvenou v datech. Tomu předchází uspořádání finální podoby kategorií a podkategorií do tzv. paradigmatického modelu, který mimo jiné slouží k ujasnění si kauzality mezi vytvořenými kategoriemi a podkategoriemi.

Zakotvenou teorii tedy tvoří tři fáze kódování, tj. kódování otevřené, axiální a selektivní. Výsledkem otevřeného kódování je tvorba kategorií a podkategorií, axiální kódování značí uspořádání vytvořených kategorií a podkategorií do paradigmatického modelu a v selektivním kódování vzniká nová teorie. Jejím základem bývá často tzv. jev identifikovaný v rámci axiálního kódování. Nová teorie bývá znázorněna schematicky, s následným slovním komentářem, přičemž do této teorie již není zapotřebí zahrnout všechny kategorie a podkategorie. Postačí zejména ty, které vysvětlují zkoumaný jev ve vztahu k formulovanému cíli a výzkumným otázkám.

Kódování probíhalo s využitím programu Microsoft Excel. Části výroků obdobného významu byly řazeny do sloupců. Průběžně, v návaznosti na další data z terénu, docházelo k přesunování dílčích fragmentů, jestliže byly generovány nové koncepty (později tedy kategorie a podkategorie). V závěru tak bylo utvořeno několik kategorií, které byly rozčleněny na dílčí podkategorie. Každá kategorie a podkategorie byla pojmenována, následně byly uspořádány do paradigmatického modelu. Jeho podobu navrhli Strauss a Corbinová (1999, s. 72), s určením kauzality: „(A) *PŘÍČINNÉ PODMÍNKY* →

(B) *JEV* → (C) *KONTEXT* → (D) *INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY* → (E) *STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE* → (F) *NÁSLEDKY*.“

K popisu získaných výsledků byla zvolena technika vyložení karet. Badatel při užití této techniky uspořádává vybrané kategorie a podkategorie do dějové linky, přičemž není nutné zohlednit všechny vytvořené kategorie. Text je převyprávěním vybraných kategorií a podkategorií, může být uvozen tzv. in vivo kódy, tedy přímými výroky komunikačních partnerů. Výsledky jsou tedy prezentovány ve vztahu k cíli výzkumu a výzkumným otázkám (Šedřová, 2007, s. 226).

### **1.6 Etické aspekty a limity výzkumu**

Zmiňováno bylo, že byl kladen důraz na etiku výzkumu. K základním zásadám etiky výzkumu řadí Hendl (2016, s. 157-158) získání informovaného souhlasu, přičemž nelze účastníkům výzkumu zatajit žádné podstatné informace, týkající se výzkumu. Je také zapotřebí zajistit anonymitu účastníkům, včetně toho, že bude zachováno jejich právo na soukromí. V souvislosti s tím lze tedy pozměňovat některé údaje o účastnících výzkumu, aby nedošlo k jejich odhalení. Komunikačním partnerům je též nezbytné zajistit emoční bezpečí (citlivé otázky je nutné pokládat až

po určité přípravě, nikoliv např. na začátku rozhovoru, zároveň nesmí účastníkům výzkumu vzniknout žádná újma).

Všechna tato pravidla byla dodržena. Změna údajů o komunikačních partnerech se týkala pouze malého upřesnění zaměření práce komunikačních partnerů, které je podáno v kapitole 3.1 v rámci popisu výzkumného vzorku.

K etice výzkumu a jeho validitě, tedy i limitům výzkumu, je zapotřebí doplnit a vysvětlit specifika pozice badatele. Kvalitativní výzkum bývá často vnímán jako méně platný z důvodu subjektivity výzkumníka. V tomto případě byly sběr dat i jejich analýza zatíženy skutečností, že autorka práce působí na úřadu, jehož zaměstnanci jsou oslovení sociální pracovníci. Mezi komunikačními partnery a badatelem tedy panuje osobní vazba daná profesním působením. Toho si byla autorka práce vědoma, včetně skutečnosti, že tyto vazby mohou mít vliv na sběr i zpracování získaných dat. Situace koronakrize na úřadu nebyla autorce práce neznámá, byť přímo nepůsobí jako sociální pracovník, nezabývá se sociální agendou. Vnímána však byla potřeba vstupovat velmi citlivě do terénu i s ohledem na skutečnost, že se bude autorka práce dále s komunikačními partnery potkávat v zaměstnání. Zároveň bylo zřejmé, že tyto osobní vazby mohou

negativně ovlivňovat způsob získávání dat či jejich analýzu.

Pozice výzkumníka byla autorkou po celou dobu šetření velmi silně vnímána. Jak bude zejména v diskusi uváděno, při realizaci rozhovorů a jejich zpracování bylo poznáváno, že odpovědi komunikačních partnerů jsou korektní, do určité míry charakteristické pro práci úředníka. Chyběla v nich určitá emocionalita, což ovšem mohlo být dáno právě tím, že mezi

## 2 ANALYTICKÁ ČÁST

V kapitole jsou uvedeny získané výsledky. Nejprve je detailněji popsán výzkumný soubor. Následně jsou prezentovány vytvořené kategorie s jejich stručným popisem. Uvedeno je uspořádání kategorií do paradigmatického modelu, což bylo východiskem pro formulování vlastní teorie, která je prezentována v závěru kapitoly pomocí schématu. Výsledky jsou následně podány s využitím techniky vyložení karet, kdy nadpisy jednotlivých

tazatelkou a dotazovaným existuje bližší vztah. Pozornost tak byla věnována primárně získávání dat o situaci koronakrize, specifických sociální práce v této době. Při analýze dat bylo pocíťováno, že v datech chybí určitá osobní rovina (osobní prožitek) u komunikačních partnerů. To je následně reflektováno v diskusi, též v rámci doporučení pro praxi a v závěru práce.

částí textu uvádějí přímé výroky komunikačních partnerů.

### 2.1 Popis výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek tvořilo celkem 8 pracovníků z úřadu města Hodonín, kteří působí na odboru sociálních věcí a školství. Jejich stručná charakteristika je podána v tabulce 1. Komunikační partneři jsou označeni zkratkou KP, s doplněním čísla, které vyjadřuje pořadí vedených rozhovorů. Toto označení komunikačních partnerů je užíváno i dále v textu.

Tabulka 1 Charakteristika výzkumného vzorku (Zdroj: autorka práce)

Komunikační partneři	Pohlaví	Zaměření sociální práce	Délka působení v sociální oblasti
KP1	Žena	SPOD + sociální práce	20 let
KP2	Žena	SPOD	23 let



KP3	Žena	SPOD	30 let
KP4	Žena	Sociální práce (senioři)	23 let
KP5	Žena	Sociální práce (lidé se sociálním znevýhodněním, terénní práce)	20 let
KP6	Žena	Sociální práce (senioři, rodinná politika)	7 let
KP7	Žena	Sociální práce (lidé s duševním onemocněním, tělesným postižením, s omezením svéprávnosti)	28 let
KP8	Muž	Sociální práce (kuratela)	23 let

Z tabulky 1 je patrné, že ve výzkumném vzorku převažovaly ženy. Pouze komunikační partner KP8 byl muž. Věk komunikačních partnerů se pohyboval v rozmezí 42-56 let. V tabulce věk KP není uveden, a to z důvodu zajištění jejich anonymity.

První tři komunikační partneři se věnují sociálně-právní ochraně dětí, přičemž KP1 se navíc zabývá i sociální prací. Další komunikační partneři vždy pracují s určitou cílovou skupinou.

V tabulce 1 je zachyceno, že s oslovením těchto KP bylo možné zmapovat, jak probíhala v době koronakrize ve městě Hodonín sociální práce se seniory, dále ohroženými rodinami, jednalo se také o osoby bez přístřeší, osoby s tělesným, duševním postižením či osoby s omezením svéprávnosti. Komunikační partner KP8 se zabývá zejména sociální kuratelou.

## 2.2 Vytvořené kategorie

Vytvořeny byly celkem 3 kategorie. Každá kategorie obsahuje několik podkategorií. Stručný popis kategorie č. 1 je uveden v tabulce 2.

Tabulka 2 Kategorie č. 1 (Zdroj: autorka práce)

<b>Výkon sociální práce v koronakrizi</b>
Podmínky sociální práce v koronakrizi
Jednání s klienty
Reakce klientů na změny ve výkonu sociální práce

Z tabulky 2 vyplývá, že první kategorie byla nazvána Výkon sociální práce v koronakrizi. Tato kategorie obsahovala výroky týkající se toho, v čem byla sociální práce v tomto období specifická, a to ve smyslu Podmínek sociální práce v koronakrizi (jednalo se zejména o omezení sociálních kontaktů, což vyplývalo z opatření spojených se zvládnutím pandemie covid-19) a Jednání s klienty, které bylo pochopitelně těmito opatřeními poznamenáno. Do kategorie byly zahrnuty i Reakce klientů na změny ve výkonu sociální práce.

Samotné změny v sociální práci v koronakrizi byly pochopitelně značné. Zahrnuty byly tedy pod kategorií č. 2, která je prezentována v tabulce 3.

Tabulka 3 Kategorie č. 2 (Zdroj: autorka práce)

<b>Změny v sociální práci v koronakrizi</b>
Informování občanů o změnách v sociální práci
Pozitivní změny
Negativní změny
Přenesení změn z koronakrizi do stávající praxe

V tabulce 3 si lze povšimnout, že byla tvořena kategorie Změny v sociální práci v koronakrizi celkem 4 dílčími podkategoriemi. Jedná se o tyto podkategorie: Informování občanů o změnách v sociální práci (jak bude dále v textu uvedeno, toto informování bylo velmi důležité, bylo i způsobem, jak získat dobrovolníky k pomoci občanům a městu), Pozitivní změny (tato podkategorie zahrnuje veškeré příznivé změny, které koronakrizi do sociální práce ze strany města v Hodoníně vnesla), Negativní změny (podkategorie naopak obsahuje záporné dopady koronakrizi na sociální práci) a Přenesení změn z koronakrizi do stávající praxe. Komunikační partneři pochopitelně vnímané a zaváděné změny hodnotili, tj. pozitivní a negativní změny jsou uváděny z hlediska jejich hodnocení. Některé změny zůstaly zachovány, a i

k jejich hodnocení se komunikační partneři vyjadřovali.

Poslední kategorie byla nazvána Role sociálního pracovníka v krizi. Její obsah je uveden v tabulce 4.

Tabulka 4 Kategorie č. 3 (Zdroj: autorka práce)

<b>Role sociálního pracovníka v koronakrizi</b>
Identita sociálního pracovníka
Podpora sociálním pracovníkům v koronakrizi
Změny v náplni práci sociálních pracovníků

Tato podkategorie obsahuje pouze tři podkategorie. První je Identita sociálního pracovníka. Do této podkategorie byly zahrnuty výroky, které se týkaly toho, jak oslovení sociální pracovníci vnímali to, kým jsou pro klienty i sebe samotné, i v kontextu toho, jaká byla jejich identita

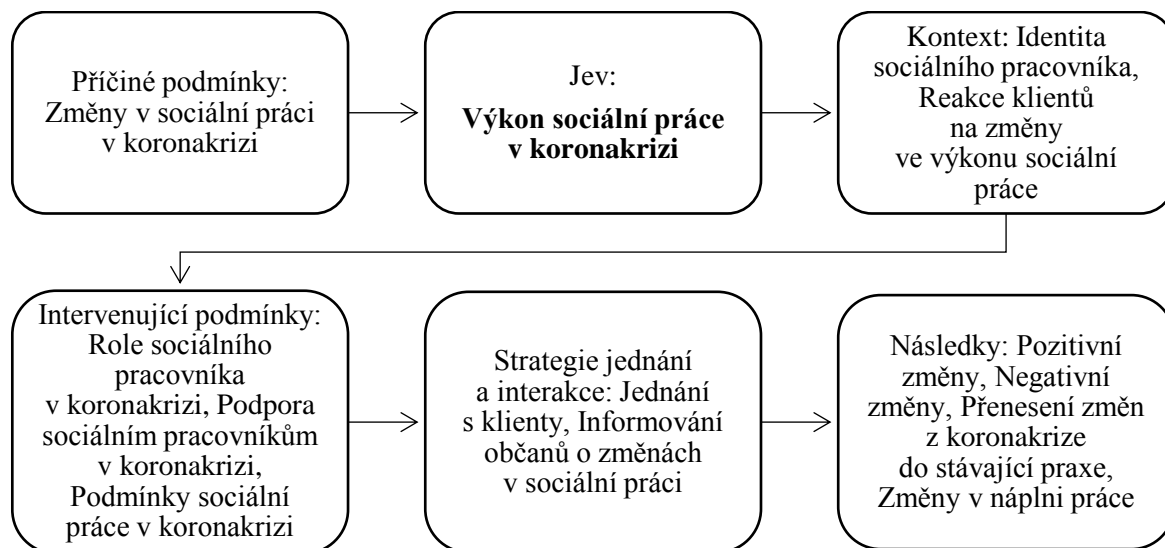
před koronakrizí. Identita sociálního pracovníka je významnou součástí role sociálního pracovníka a tímto aspektem se komunikační partneři značně zabývali, neboť nutně čelili tomu, že se měnila náplň jejich práce, role ve vztahu ke klientům i to, jak je vnímali jejich blízcí.

Role sociálního pracovníka byla ovlivněna Podporou sociálním pracovníkům v koronakrizi a též Změnou v náplni práce sociálních pracovníků.

Všechny vytvořené kategorie a podkategorie byly posléze uspořádány do paradigmatického modelu, který je prezentován v následující podkapitole. Dodrženo bylo schéma navržené Straussem a Corbinovou (1999), popsané v kapitole 2.5. Při jeho tvorbě bylo především zvažováno, co je centrálním jevem, jaké jsou příčiny a následky tohoto jevu a též faktory, které jej ovlivňují.

### 2.3 Paradigmatický model

Vytvořený paradigmatický model je zachycen na obrázku 1.



Obrázek 1 Paradigmatický model (Zdroj: autorka práce)

Z obrázku 1 je patrné, že za hlavní jev byl zvolen výkon sociální práce v koronakrizi. Sociální práce byla v koronakrizi specifická, a to vlivem změn daných opatřeními spojenými s pandemií covid-19, což je znázorněno přiřazením kategorie Změny v sociální práci v koronakrizi k příčinným podmínkám.

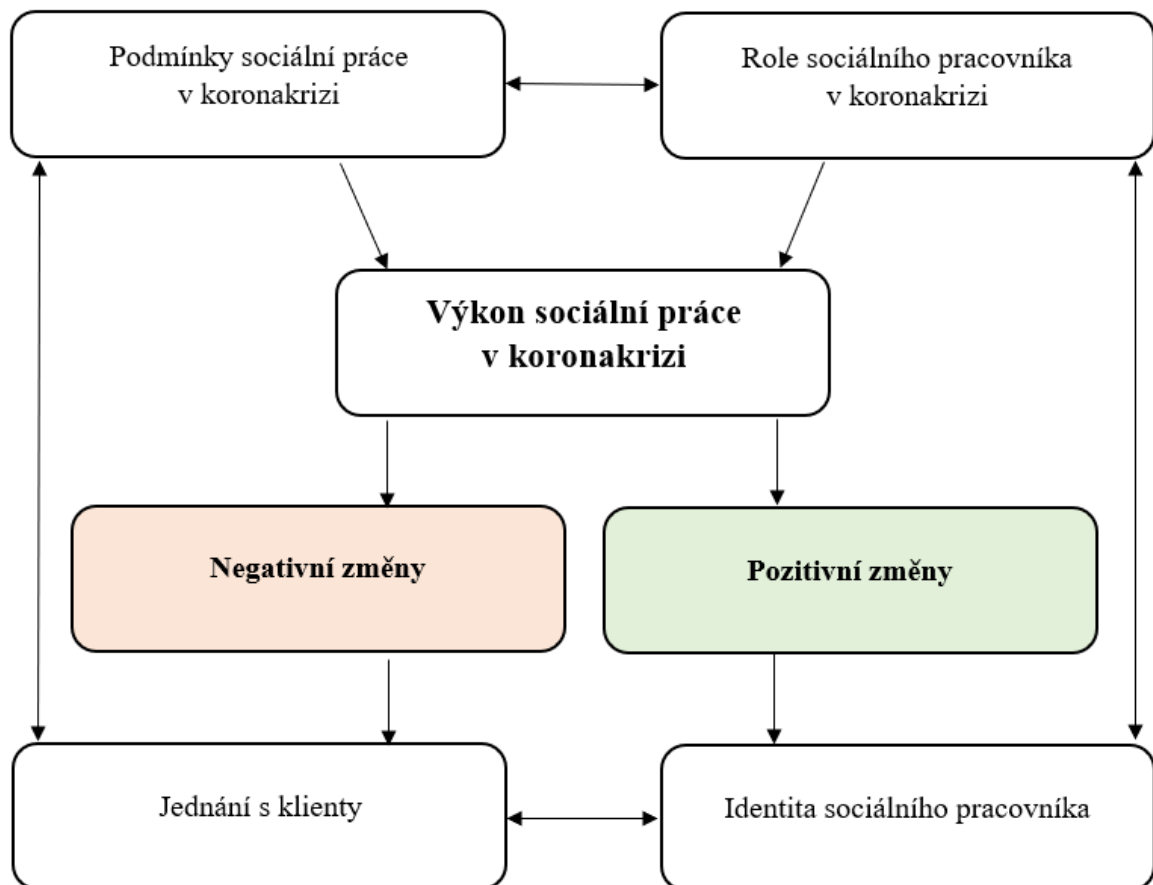
Jev, tj. Výkon sociální práce v koronakrizi, vedl k určitému jednání a interakcím, k nimž byly přiřazeny podkategorie Jednání s klienty a Informování občanů o změnách v sociální práci. Následky představují v sestaveném paradigmatickém modelu Pozitivní změny, Negativní změny, Změny v náplni práce a Přenesení změn z koronakrizise do stávající praxe.

Mezi jevem a strategiemi jednání a interakcemi se nacházejí faktory, které ovlivňují jev, ale i strategie jednání a interakce. Jedná se o kontext a intervenující podmínky. Kontext je pojímán v tomto modelu jako intervenující podmínky, které se ve větší míře vážou ke konkrétnímu jevu, pojí se více např. s osobou a rolí sociálního pracovníka. Ke kontextu tak byly přiřazeny Identita sociálního pracovníka a dále Reakce klientů na změny ve výkonu sociální práce. Jedná se tedy o vnější a vnitřní faktory jevu. Intervenující podmínky jsou v modelu Strausse a Corbinové (1999, s. 73) chápány jako širší podmínky, které se vztahují

např. k dění ve státě, podmínkám, které jsou ze strany státu významné pro sociální práci. K intervenujícím podmínkám tak byly zahrnuty podkategorie Podpora sociálním pracovníkům v koronakrizi, Podmínky sociální práce v koronakrizi a dále souhrnně kategorie Role sociálního pracovníka v koronakrizi.

Následně bylo dle tohoto uspořádání uvažováno o navržení teorie, která by co nejlépe vystihovala zkoumaný cíl, tj. zejména zachytila pozitivní i negativní následky koronakrizy v sociální práci ve městě Hodonín, a to i v souvislosti s tím, jaké faktory byly významné pro to, jaké změny se v sociální práci odehrály. Schéma navržené teorie je podáno dále v textu, a to na obrázku 2. Detailněji jsou zjištěné výsledky vyloženy slovně, a to i s využitím přímých výroků komunikačních partnerů.

#### 2.4 Vyložení výsledků výzkumu



Obrázek 2 Schéma navržené teorie (Zdroj: autorka práce)

Badatel musí při vytváření schématu navržené teorie nejprve určit centrální

kategorii, tj. kategorii, která je sycena v největší míře vytvořenými kategoriemi a

podkategoriemi. Většinou se jedná o kód, který byl v paradigmatickém modelu zahrnut pod jev, ovšem nemusí tomu tak být (Šed'ová, 2007a, s. 92-93). S ohledem na teoretickou nasycenost však byl tento častý postup dodržen a za centrální kategorii byl zvolen Výkon sociální práce v koronakrizi.

Barevně je zdůrazněno, že výkon sociální práce v koronakrizi vedl ke změnám pozitivním i negativním. Na obrázku 2 je uvedena vždy jen jedna hlavní, ovšem poměrně zásadní změna v každé z kategorií. V případě pozitivních změn se jedná o Identitu sociálního pracovníka, u negativních změn o Jednání s klienty. Jak bude dále v textu detailněji popsáno, práce s klienty se velmi ztížila, a to zejména kvůli omezenému fungování úřadu, nemožnosti komunikovat s klienty osobně či obavám klientů z nákazy a celé koronakrizi. To pochopitelně nutně vedlo k tomu, že byli sociální pracovníci nuceni zaměřovat se i na sebereflexi, tedy uvědomovat si, jak na ně změna situace působí, na co by se měli prioritně zaměřit, jaké jsou jejich potřeby a možnosti. Identita sociálních pracovníků tak byla paradoxně posílena.

Na obrázku 2 je také znázorněno, jaké hlavní faktory ovlivnily výkon sociální práce v koronakrizi ve městě Hodonín. Jednalo se o Podmínky sociální práce

v koronakrizi a dále Roli sociálního pracovníka v koronakrizi, přičemž, jak je na obrázku 2 taktéž zachyceno, mezi těmito faktory a konkrétními následky (změnami) existoval a existuje určitý reciproční vztah. Podmínky sociální práce ovlivňovaly velmi výrazně roli sociálního pracovníka, náplň jeho práce. To zároveň ovšem vedlo poměrně překvapivě k většímu sepejetí s identitou sociálního pracovníka (uvědoměním si této identity, revizí identity), což opět působilo na to, v jaké roli se sociální pracovník ocital. Podobně pak podmínky sociální práce výrazně determinovaly jednání s klienty. Nicméně kladně lze také hodnotit skutečnost, že některé negativní prvky jednání s klienty v době koronakrizi umožnily, a to i vlivem angažovanosti sociálních pracovníků, tyto vstupní podmínky dané státem, přístupem města apod.

Dále v textu jsou tyto stručně prezentované výsledky detailněji popsány, i s přímými výroky komunikačních partnerů. Text je pro větší přehlednost rozdělen do kratších celků, přičemž je cílem zachytit proces adaptace sociální práce ve městě Hodonín ze strany úředníků obce na postupující koronakrizi, včetně toho, jak ji oni sami vnímali, s jakými nesnázemi se potýkali, co bylo problematické, co se

naopak osvědčilo a k jakému poznání oslovení sociální pracovníci dospěli.

***Snažili jsme se občany informovat všemi dostupnými prostředky (KP1)***

Koronakrize se objevila nečekaně a tak, jak na ni nebyla připravena většina občanů, ani na úřadu města Hodonín nebylo po delší dobu zřejmé, jaký bude další vývoj, na co se primárně soustředit, jak jednat v dílčích situacích. Informace k sociálním pracovníkům přicházely chaoticky, často oni sami každé ráno zjišťovali v médiích, co stále platí, co se změnilo, což jejich profesní působení ztěžovalo. Zároveň ale bylo určitou povinností města informovat své občany o tom, co se pro ně ve veřejném prostoru změnilo, co je, co není dostupné, jaké pomoci lze případně využít.

Jedním z významných úkolů městského úřadu bylo tedy informování občanů o změnách, které v chodu města a jeho institucí nastaly. Sami komunikační partneři získávali informace z různých zdrojů: jednalo se o vedoucí odboru či vedoucí oddělení, dále o sociální odbor Jihomoravského kraje, informace přicházely také z Krizového štábu zřízeného na úřadě, který jednal každý den. Koordinace informací byla dle komunikačních partnerů velmi dobrá, nenastávaly žádné potíže. V zásadě se veškeré informace scházely u vedoucí, která

je následně prostřednictvím e-mailové komunikace předávala dalším pracovníkům. Jak podotýkala komunikační partnerka KP6, tento stav zůstal zachován i do současné doby. Konkrétně z Jihomoravského kraje dostávají pracovníci úřadu každý den nové informace o tom, co se odehrálo předchozího dne, jaká nařízení a opatření zůstala v platnosti.

Obec pak prostřednictvím svých zaměstnanců distribuovala informace dále, přičemž hledány byly různé komunikační kanály. Využívány byly webové stránky města, stránky města na sociálních sítích, informace byly ve zpravodaji Hodonínské listy, začaly být distribuovány informační letáky. Zřízena byla také krizová linka pro občany, na které se dostávalo občanům informací o dostupné pomoci. Komunikační partnerka KP5 k vytvořeným letákům uváděla: „*Distribuce probíhala rozvozem na pošty, do lékáren, supermarketů. Letáčky obsahovaly informace o současné situaci, možnosti zajištění nákupu pro osamělé seniory, matky s malými dětmi. Myslím, si, že informací byl dostatek.*“ Komunikační partnerka KP6 zmiňovala, že vyvěšování a distribuce letáků prováděli i sami pracovníci, směřovali je také např. k lékařům, do veřejných institucí, informace byly přenášeny i místním rozhlasem, podle KP7 byly letáky

vhazovány i do poštovních schránek. Nutnost informovat občany souvisela i s tím, že byl na úřadu zaveden tzv. home office, tedy práce z domu, významně byla omezena dostupnost úřadu. Bylo tedy nutné dát občanům vědět, kam se mohou obrátit o pomoc. Jak také komunikační partneři uváděli, zejména zpočátku se stávalo, že lidé usilovali o vstup na úřad, přestože ten byl pro veřejnost uzavřený. Bylo tedy nutné požádat o pomoc městskou policii, která posléze hlídala vchod do budovy. Konflikty se zprvu objevovaly, ale s distribucí letáků jich postupně ubývalo.

Je zapotřebí také podotknout, že z uvedených rozhovorů vyplynulo, že město k zajišťované a poskytované pomoci nedostávalo zpětnou vazbu. Odezva na to, jak usilovně a často velmi vyčerpávajícím způsobem sociální pracovníci pomáhali, nebyla cíleně získávána. Někteří občané, kteří čerpali konkrétní pomoc, ji komunikačním partnerům vyjadřovali. Byli rádi za poskytnutou pomoc, děkovali, usmívali se, což bylo pro KP vždy velkou vzpruhou a motivací k další poskytované pomoci. Jak uvedla KP4: „Každé děkuji bylo motivem pro další práci“.

***Naše práce nemohla být odsunuta nebo zastavena (KP1)***

Přestože nebylo možné realizovat sociální práci běžným způsobem, bylo nutné stále zajišťovat potřebnou pomoc. Komunikační partneři se shodovali v tom, že právě v době koronakrizy byla sociální práce potřebná ještě více, než tomu bylo v minulosti. Zároveň se také ukázalo (či si někteří občané, veřejně známé osobnosti, nebo např. blízcí klientů komunikačních partnerů uvědomili), jak nezbytná je sociální práce, která funguje tam, kde selhává pomoc bližního.

Jedním z významných pozitiv, které nebylo explicitně vyzdviženo v rámci prezentovaného schématu na obrázku 2, bylo zjištění některých rodinných příslušníků klientů, co vše pracovníci města jejich blízkým zajišťují. Zároveň ovšem také sociální pracovníci získali větší přehled o tom, kdo jsou ve městě potřebnými občany, jaká pomoc je nutná, do té doby možná i méně uvědomovaná: „Ukázalo se, kolik je zde osamělých seniorů, ti, kteří nemají kolem sebe blízkou rodinu. Díky tomu jsme toto zjistili a mohli pomoci“ (KP5), „i někteří rodinní příslušníci se „probrali“ a dokázali se o své příbuzné postarat, zajistit placení nájmu a dalších poplatků přes účet“ (KP6).

Zpočátku byla poskytovaná sociální práce realizována až živelně, dle potřeb, ve snaze zajistit vše, co se jevílo jako nutné.



Bylo zapotřebí velké kooperace pracovníků úřadu, kdy si pomáhali pracovníci z různých oddělení, aby byla poskytována optimální péče a pomoc občanům, především dosavadním nebo novým klientům. Jako příklad přivykání si nového režimu byly uváděny nákupy: „*nebylo možné nakupovat v deseti obchodech po jedné položce kvůli jednomu nákupu*“ (KP6). Velkou pomocí komunikačním partnerům byly dobrovolníci. V tzv. první vlně, tj. na jaře roku 2020, se do pomoci zapojilo přibližně 150 dobrovolníků. Jednalo se zejména o občany Hodonína nebo občany z přilehlých a blízkých obcí, dále různé spolky, organizace. V dalších vlnách pandemie již nebyla tato pomoc ve stejné intenzitě, přesto probíhala a mimo jiné bylo také uspořádáno setkání dobrovolníků v obřadní síni radnice města, na kterém dobrovolníkům poděkoval starosta obce. Každý dobrovolník také obdržel od města pamětní list a malý dárek. Velká vlna solidarity, pomoc dobrovolníků, z nichž se někteří hlásili spontánně, jiní reagovali na výzvu města, byla všemi komunikačními partnery velmi vyzdvihována a oceňována. Řazena byla k největším pozitivním přínosům koronakrize.

### ***Chvilími jsem měla pocit, že provádíme donáškovou službu (KP5)***

Práce sociálních pracovníků úřadu se tedy značně proměnila a jak je patrné z nadpisu této části textu, někdy měli komunikační partneři dojem, že nejsou sociálními pracovníky, ale spíše kurýry. Setkávali se také s tím, že si někteří klienti na tuto pomoc rychle zvykli, byla i zneužívána. Později však přešlo např. zajišťování nákupů či distribuce letáků na dobrovolníky, čímž vznikl prostor pro realizaci sociální práce, nicméně jak uváděli komunikační partneři, dobrovolnická práce byla opět organizována ze strany komunikačních partnerů či obecně pracovníků úřadu, jednalo se tedy o práci navíc, i když činnost dobrovolníků umožnila sociálním pracovníkům více se věnovat svým klientům.

Sociální práce komunikačních partnerů byla v době koronakrize velmi pestrá. Zůstala zachována běžná náplň práce (KP1: „*Práce s cílovými skupinami, práce na OSPODu musela zůstat, práce s dětmi, protože soudci soudili, problémy rodin jsou stále, nebylo možné říct, že je koronakrize, není možné nechodit na šetření, nedělat a nevykonávat funkci kolizního opatrovníka*“), která ovšem byla realizována odlišně. U samoživitelek či seniorů přibýlo pomáhání s nákupy,

proměnila se terénní práce s lidmi bez přístřeší. Terénní práce byla koronakrizí značně zasažena, nebylo možné setkávat se osobně tak, jako tomu bylo dříve. Nicméně oslovení terénní sociální pracovníci uváděli, že jejich působnost byla koronakrizí nejméně zasažena, neboť nebylo možné zrušit terénní práci, později se tak na ni vztahovala výjimka, terénní sociální pracovníci tak fungovali mimo home office, nicméně následně bylo problematické vše administrativně zvládnout (vést spisy apod.). Podobně také ostatní sociální pracovníci uváděli, že hledali jiné cesty, jak se s klienty setkat osobně, neboť mnohdy by práce bez osobního kontaktu neměla smysl. Setkání tak probíhala za dodržení stanovených opatření např. v parku.

U cílové skupiny osob bez domova či osob využívajících služeb úřadu práce (např. lidé v hmotné nouzi, lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách) byl výkon sociální práce značně odlišný, neboť Úřad práce v Hodoníně byl pro veřejnost uzavřen (podobně jako jiné instituce a služby), čímž vymizela povinnost docházet pravidelně na úřad. Nicméně pro sociální pracovníky to znamenalo další práci, a to práci často zcela novou: „*Ve větší míře se realizovala terénní sociální práce s osobami v sociálně vyloučených lokalitách a na ubytovnách. Byly vyhledávány a*

*kontaktovány osoby bez přístřeší a osoby v hmotné nouzi na ubytovnách, kterým bylo poskytováno základní sociální poradenství v souvislosti s vyhlášenými opatřeními podle pandemického zákona, předávány poukázky na dávky hmotné nouze, jelikož byl omezen jejich osobní kontakt na Úřadu práce. Byly jim pravidelně předávány nové roušky a respirátory, ochranné gumové rukavice, opakovaně byly upozorňovány na bezpečnostní, zdravotní a jiná rizika jejich způsobu života. Byli motivováni k využívání sociálních služeb jednotlivých poskytovatelů ve městě Hodonín, zejména nocleháren a denního centra pro osoby bez přístřeší, zejména za účelem dodržování osobní hygieny“ (KP7). „Pokud by nebyla koronakrize, zašli bychom na Úřad práce s klientem jako doprovod, nyní jsme běžné věci řešili my, což bylo časově náročné. Stejně jako zajistit lékařské ošetření, vyřídit žádosti o invalidní důchody na Okresní správě sociálního zabezpečení, OSSZ nefunguje dodnes jako dříve, mají dané úřední dny, a pak zavřeno. Spousta lidí má větší zdravotní problémy, nebylo možné dostat klienta do protialkoholické léčebny, zajisti psychiatra, lékaři měli omezen provoz nebo nepřijímali pacienty, případně ordinovali po telefonu. Stalo se, že jsme museli uzavřít tři ubytovny a probíhalo zásobování potravinami a hygienickými*

potřebami organizací Práh“ (KP5), „Videohovory přes Skype jsou pro mnohé nedostupné vzhledem ke stáří a neovládání potřebné techniky“ (KP4).

**Upřednostňoval se více telefonický kontakt (KP2)**

Problematické a nejvíc ztěžující působnost sociálních pracovníků bylo omezení sociálních kontaktů (minimální vycházení, dodržování doporučeného odstupu 1,5 metru), omezení provozu úřadu, řada klientů se navíc obávala kontaktu s lidmi mimo domácnost. Mnoho činností tak bylo zcela nezvykle zajišťováno telefonicky, což bylo nejen časově náročné, ale především nedostatečné. Komunikační partneři se na této skutečnosti shodovali, byť jejich náplň práce byla odlišná. Vydávaná protipandemická opatření velmi ztěžovala jednání s klienty, neboť telefonický kontakt byl nedostatečný, mnohdy nebyl ani realizovatelný, a to např. v případě seniorů: „Příbuzní seniorů se ozývali, že o svém blízkém nemají informace. Seniors jsme se snažili nakontaktovat, osobně navštívit, situaci jsme prověřovali a hledali řešení, jak konkrétně pomoci“ (KP4).

Uváděny byly např. tyto případy: „Úřady práce téměř rok neprováděly šetření k příspěvku na péči, což vidím jako velký problém. Prováděli šetření po

telefonu, kdy nevidí, co klient zvládá a co ne. Mnoho žádostí bylo zamítnuto a bylo podáno hodně odvolání. Situace byla složitá“ (KP5), „Děti měly distanční vzdělávání, utvořily se nám v jedné oblasti města také gangy“ (KP1), „Telefonáty s klienty jsou dlouho až hodinové, pro ně je tato situace nová, potřebují si postěžovat, zjistit, co je nového, co ve škole, jak postupovat v distanční výuce, zajistit techniku“ (KP2), „Klienti požadovali vycházky v době pandemie, což nebylo možné a těžké jim tuto situaci vysvětlit při jejich zdravotním handicapu (v době zákazu vycházení)“ (KP7), „Co se týká práce osob ve výkonu trestu, věznice byly uzavřeny, nebylo možno udělat osobní návštěvu, bylo to hodně o písemné komunikaci“ (KP1), „Byly to vzdálené způsoby komunikace, což já osobně nevnímám pozitivně, a nevnímali to tak ani klienti. Osobní kontakt potřebují. Do domácností jsme chodili, ale snažili jsme se omezit čas tam strávený. Nestihli jsme probrat všechna trápení dětí. Bylo to na úkor sociální práce a měla jsem pocit, že se jim právě v tomto náročném období nevěnuji dle potřeby. Méně osobní přístup nevnímám moc pozitivně, pracovalo se nám hůře“ (KP2), „zprávy přes messenger a tak dále neprobíhaly, i protože naši klienti nemají mobilní telefon, natož pak

„chytrý“ s aplikacemi“ (KP5), „V případě řešení problému náhradní rodinné péče, kdy bylo uzavřeno cestování mezi okresy, jsme nemohli pracovat na utužování kontaktů mezi rodiči a dětmi. Snažili jsme se nakontaktovat na neziskové subjekty, aby nám byly nápomocny“ (KP2), „Sociální práce na mé pozici byla omezena na minimum, nebylo prováděno tak často sociální šetření v domácím prostředí klienta, ale pouze telefonickým rozhovorem, popřípadě mailem s rodinou nebo s poskytovateli sociálních služeb“ (KP7), „menší děti se bály osob s rouškami i respirátory. Bylo to pro ně stresující.“ (KP2), „Složitější bylo, když jsem potřebovala jet do terénu a mít s sebou spis, když jsem byla na druhé směně home office, nemohla jsem do kanceláře. Výhodnější je pracovat se spisem, který mám fyzicky v ruce, i když máme vše vedeno i elektronicky. Příprava nám zabrala mnohem více času“ (KP2), „Náročná byla následná administrativa, po dvou dnech práce z domu na home office, byť jsme byli stále v terénu, vše důkladně zavést do systému a databáze“ (KP3), „Celá situace byla náročná, a zajistit péči v případě „vypadnutí“ pečovatelské služby bylo náročné“ (KP6).

Záměrně je podán detailní výčet hlavních uváděných obtíží, aby bylo možné získat co nejpřesnější obraz toho, jak se sociální práce v Hodoníně v koronakrizi pro sociální pracovníky úřadu změnila. Změna se tedy týkala místa výkonu práce (pracovníci byli rozděleni do dvou týmů, jeden vždy pracoval na home office, a to zejména z důvodu rizika nákazy. Pokud by byli všichni pracovníci na úřadu a identifikovány by byly pozitivní případy, bylo by nutné, aby ostatní, kteří s nakaženým přišli do kontaktu, zůstali v karanténě, čímž by nebyl na úřadu takřka nikdo, kdo by mohl sociální práci provádět), kontaktu s klienty, rozsahu práce, nutnosti provádět zcela novou práci. Objevovaly se potíže, které by se patrně neobjevily, pokud by nebyla pandemie (např. nárůst záškoláctví v rámci distanční výuky či již zmíněné gangy v některých částech města nebo zamítání žádostí o příspěvek na péči). Sociální pracovníci z úřadu realizovali mnoho práce namísto sociálních služeb a dalších organizací, které je v běžném režimu prováděly, nikoliv však v době koronakrizy.

#### **Některé registrované služby nefungovaly (KP4)**

To, že některé sociální služby, neziskové organizace, spolky apod. v době koronakrizy zcela či velmi zásadně omezily

svůj provoz, bylo dáno dvěma faktory. Jak uváděla komunikační partnerka KP5, „některá vládní nařízení šla spíše proti sociální práci“. Činnost sociální služeb a dalších organizací zajišťujících sociální práci byla omezena vládními opatřeními. Stejná komunikační partnerka však doplňovala, že některé sociální služby si samy zavedly omezený provoz, ať již kvůli ochraně svých klientů před nákazou, nebo ochraně svých pracovníků.

Tato situace byla ovšem velmi zátěžová pro pracovníky z úřadu. Tento výpadek zajišťovali oni sami, byť s tím neměli dosavadní zkušenost. Pokud bylo snahou nalézt službu, která funguje a určitou aktivitu může klientům poskytnout, ne vždy se to dařilo. Věnování se této činnosti navíc opět vedlo k tomu, že měli komunikační partneři nedostatek času pro péči o své klienty.

Opět tak byla vyzdvihována dobrovolnická práce, která byla do jisté míry náhradou za práci odborníků.

***Během celé koronakrize nebyl u nás evidován ani jeden klient bez přístřeší s pozitivním testem a onemocněním na covid-19 (KP5)***

I přes uvedené obtíže se komunikačním partnerům dařilo pomáhat nejen stálým klientům, ale též občanům města Hodonína, kteří se ocitli vlivem

koronakrize v nečekané, značně nepříznivé sociální situaci.

Jako příklad pozitivního dopadu sociální práce realizované ze strany komunikačních partnerů lze uvést sociální práci s osobami bez přístřeší. Ti např. nejprve odmítali nosit ochranné prostředky (roušky, respirátory). Tím, že mohli být sociální pracovníci v terénu, docházelo nejen k předávání těchto ochranných pomůcek, ale též poskytování základního i odborného sociálního poradenství, motivaci klientů k dodržování opatření, a to nejen kvůli ochraně sociálního okolí, ale i s ohledem na situaci samotných osob bez domova. Pokud by se u některého jedince bez přístřeší objevila nákaza, bylo by nutné zajistit např. pobyt v zařízení, v němž by dotyčný absolvoval karanténu.

Sociálním pracovníkům z městského úřadu se podařilo ve spolupráci s Útvarem krizového řízení městského úřadu Hodonín zajistit objekty, v nichž by mohli lidé bez domova nebo osoby vykázané z domova kvůli domácímu násilí strávit karanténu či být v izolaci v případě onemocnění covid-19. Vzhledem k dobré praxi (prevenci, motivaci klientů k dodržování opatření, poskytování poradenství) se však za celou dobu koronakrize jednalo pouze o dvě osoby, kterých se následně tato situace týkala.

Podobně probíhala sociální práce i u osob v hmotné nouzi pobývajících na ubytovnách. Nastavena byla dobrá spolupráce s majiteli těchto tří ubytoven, kteří tak zajišťovali testování klientů zaměřené na případné zjištění nákazy a zavedení následných režimových opatření. Kromě toho se případným pozitivně testovaným osobám v hmotné nouzi dostávalo na ubytovnách ze strany města potravinové pomoci. Komunikační partneři také zmiňovali, že se v době koronakrize podařilo přimět majitele ubytoven a dalších podobných zařízení, aby více dbali na zajištění vhodné hygieny, což v dřívější době nebylo vždy běžnou praxí. Klientům ubytoven také bylo nabídnuto očkování, přičemž někteří majitelé ubytoven si stanovili podstoupení vakcinace jako podmínku pro pobyt v zařízení, případně požadovali pravidelné antigenní testování. Jestliže se tedy povedlo získat ke spolupráci druhou stranu, jednalo se o velkou pomoc, ale též zvýšení kvality poskytovaných služeb a péče.

Celkově komunikační partneři uváděli, že se dařilo, i přes popsaná omezení, zvládnout alespoň v základní rovině vše potřebné, co bylo náplní jejich práce, či co vnímali jako minimum toho, co by měli zvládnout. Vše se ovšem

odehrávalo na úkor velkého pracovního nasazení pracovníků úřadu.

***Naše práce je posláním, ne prací „od do“ (KP7)***

Velká obětavost a angažovanost oslovených sociálního pracovníků byla dána tím, jak nahlízejí na svoji roli a identitu sociálního pracovníka. Někteří zmiňovali, že si až do doby koronakrize mnozí lidé, včetně těch v jejich blízkém sociálním okolí, neuvědomovali, co vše sociální práce obnáší. Naopak, v době koronakrize se na ně obraceli s dotazy, jak fungovat v nové situaci.

Pevné telefonní linky byly v případě home office přesměrovány na mobilní telefony. Komunikační partneři tak museli fungovat v rámci svých domácností. KP5 k tomuto uváděla: *„Rodina je zvyklá, že ani doma nevypínám mobilní telefon. Když jsem měla home office, tak jsem se s kolegou v terénu střídala. Cítím se více vyčerpaná a uštvaná. Lidé by si mohli zajít na úřad a zajistit si potřebné sami, nyní jsme vše vyřizovali my. Zvýšila se administrativa“*. Ti, co nebyli zvyklí na tento provoz, se mu museli přizpůsobit.

Komunikační partneři tak často pracovali více než dvanáct hodin denně a v zásadě byla jejich působnost v rozsahu 24 hodin, neboť telefonáty mohly přicházet i v pozdějších hodinách. Sociální pracovníci

byli zvyklí určité psychohygieně, dodržování zásad důležitých pro work life balance, což v této době vymizelo. Značně se stírala hranice mezi pracovním a rodinným životem.

Je zapotřebí uvést, že i přesto sociální pracovníci neslevovali z požadavků kladených jimi samotnými na svoji osobu. To je dáno tím, že za své dlouhodobé působení ve sféře sociální práce přijali svoji práci nikoliv jako profesi, ale poslání. Jsou zvyklí působit tam, kde jiní nemohou, nebo nechtějí. Považují za samozřejmé, že intervenují ve prospěch klienta, mnohdy na úkor péče o sebe samého, což je pochopitelně ne zcela vhodné a této skutečnosti je věnována pozornost v diskusi. Komunikační partnerka KP5 např. uváděla: „*v případě, že je potřeba něco dělat navíc anebo zabrat, jsme tak nastavení. Nezůstal nikdo, kdo by byl bezprizorní, nebylo mu pomozeno a klesnul by dolů*“. Ono „nastavení“ pochopitelně není samozřejmé a je odrazem toho, jak se oslovení sociální pracovníci identifikují se svojí rolí a jak důležitou vnímají sociální práci. Zejména v případech, kdy se člověk ocitne v nezvyklé, náročné životní situaci, se objevuje potřeba pomoci ze strany sociálních pracovníků. V době koronakrize se v nezvyklé a náročné životní situaci ocitla velká část národa.

### ***Což se ale následně podepsalo mým značným fyzickým i psychickým vyčerpáním (KP2)***

Není tedy překvapující, že komunikační partneři hovořili o velkém fyzickém i psychickém vypětí, které pociťují i nadále. Za pozornost mimo jiné stojí, že všichni komunikační partneři se s velkým respektem vyjadřovali k onemocnění covid-19. Všichni využili možnosti přednostního očkování proti onemocnění covid-19, zajištěné Jihomoravským krajem. Všichni také uváděli, že je doba stále nejistá, že doufají v to, že se situace nebude opakovat, ovšem zároveň vyjadřovali určité pochybnosti, že tomu tak bude. Obavy, které se s tímto tématem pojily, se týkaly nejen pohody a dobré situace klientů, ale i jich samotných.

Rodiny komunikačních partnerů prožívaly koronakrizi společně s těmito sociálními pracovníky. Musely se vyrovnat s tím, že byli tito rodinní příslušníci méně času doma, že pracovali z domu, nemohli vykonávat činnosti, které běžně v domácnosti zajišťují, případně je realizovali v omezeném režimu. Byla nutná větší součinnost členů domácnosti.

Chyběl také prostor pro odpočinek. Volného času měli komunikační partneři méně, než byli zvyklí. Pokud jej mohli

využít, ne vždy disponovali fyzickými a psychickými silami k tomu, aby se skutečně věnovali určité regeneraci sil, s radostí prožívali příjemné chvíle, neboť si oproti předchozí době v některých případech „nosili práci domů“, ve smyslu přemítání o tom, čemu se věnovali, co nezvládli tak, jak by si přáli.

Supervize byly pracovníkům k dispozici také v jiném režimu. Individuální supervize zůstaly zachovány, přesunuly se ale do online prostoru. To však podle komunikačních partnerů nebylo optimální. Pomoc, kterou supervize přináší, tak opět nebyla poskytována v potřebné míře. Z vyjadřovaných obav o tom, co čeká obyvatelstvo s podzimem 2021, kdy se může zvýšit počet nemocných s covid-19, tedy mohou se i obnovit některá dřívější opatření, která ztěžovala práci komunikačních partnerů, nebo z toho, jak někteří komunikační partneři hovořili s určitým emočním odstupem o tom, co v koronakrizi zažívali (včetně jednání s klienty), bylo možné usuzovat na riziko vzniku či rozvoje syndromu vyhoření u komunikačních partnerů. Přesto žádný z nich neuváděl, že by prožitá koronakrize vedla k tomu, že by zvažovali odchod z úřadu nebo obecně opuštění sociální práce.

Celkově lze tedy shrnout, že byl výkon sociální práce ze strany komunikačních partnerů velmi specifický a zcela odlišný od toho, co zažili v rámci svého dosavadního působení. Po celou dobu koronakrizy byli komunikační partneři nuceni velmi flexibilně reagovat na změny, které se objevovaly v souvislosti s opatřeními k zastavení pandemie covid-19. Učili se „za pochodu“ novým aspektům sociální práce, nahrazovali aktivity jiných pracovníků nebo organizací, které v době koronakrizy omezily svoji činnost. Stávali se kurýry, pečovateli, asistenty, telefonisty. Hledali způsoby, jak poskytovat potřebnou péči a pomoc za změněných podmínek.

Přesto dokázali vnímat i v této nelehké situaci určitá pozitiva. K nim byla řazena pomoc ze strany vedení úřadu, města, kraje, rodiny (informování, pomoc při řešení konkrétních případů, zajištění ochranných pomůcek, přednostní očkování). Dále se jednalo o dobrovolnictví. Velká vlna solidarity, která sice postupně opadala, komunikační partnery velmi kladně překvapila a dojímalá. Byla pro ně nejen pomocí, ale též motivací k tomu, aby překonávali své limity a investovali svůj čas a energii do pomoci druhým. Dokázali také ocenit mnoho svých klientů nebo jejich blízkých, kteří též



nepropadli zoufalství či pasivitě, a fungovali velmi konstruktivně.

Jen velmi málo změn, které se v souvislosti s koronakrizí objevily, zůstaly zachovány ve smyslu realizace sociální práce na úřadu města Hodonín. Vyzdvihováno bylo zejména užívání ochranných pomůcek (roušky, respirátory, obličejové štíty, plexiskla instalovaná v pracovním prostoru KP jako bariéra přenosu nemoci mezi klientem a pracovníkem), osvědčilo se také nahrazení některých osobních setkání mezi kolegy (např. porady) online kontaktem (e-mail, telefon, videohovor), což v některých případech zůstalo i do současné doby, neboť se jedná o časovou úsporu. Online komunikace s klienty v rámci supervize, případových konferencí realizovaných ze strany OSPOD, však byly pro neefektivitu opuštěny.

### **3 DISKUSE**

Cílem výzkumu bylo analyzovat dopad koronakrizy na sociální práci vykonávanou sociálními pracovníky v Hodoníně, s určením pozitivních a negativních následků této krize na výkon sociální práce. **První výzkumná otázka VO1 byla ve znění: Jaké změny přinesla koronakrizy a opatření s ní spojená na výkon sociální práce sociálních**

### **pracovníků v Hodoníně v oblasti sociální prevence?**

Jak bylo uváděno, oblast sociální prevence byla značně omezena, což je dáno tím, že je realizována především osobním kontaktem. Určitou výjimku představovala terénní sociální práce, která po určité době byla realizována běžným způsobem, ovšem s dodržováním opatření, která znemožnila poskytovat klasickou péči a pomoc. Sociální prevence se tak dařila zejména u osob bez domova či osob v hmotné nouzi, do určité míry také v případě seniorů a samoživitelek, což ovšem bylo dáno kooperací s dalšími organizacemi, zejména pak pomocí ze strany dobrovolníků.

Největší a nejzávažnější omezení bylo patrné v případě práce s rodinami, včetně náhradní rodinné péče. Dále se jednalo o osoby s postižením nebo sníženou soběstačností a též osoby ve výkonu trestu odnětí svobody nebo ocitající se ve vazební věznicí.

Pozastavit se lze např. u sociální prevence prováděné jako sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Jak vysvětluje Holá a kol. (2013, s. 144), do této oblasti patří zejména výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při

uplatňování práv a oprávněných zájmů či obstarávání osobních záležitostí.

Jak je zřejmé, od všech těchto činností muselo být upuštěno, případně byly vykonávány jen ve velmi omezeném režimu. Komunikační partneři uváděli, že neměli možnost navštěvovat rodiny. Pokud se tak dělo (s dodržением opatření, v době, kdy to již bylo možné, případně např. v parku, na procházce), nebyl to stav optimální. Přes roušky a respirátory byla komunikace ztížena, zejména v případě seniorů, u nichž se často objevuje zhoršení sluchu. S lidmi vyššího věku nebylo možné spojit se telefonicky, prostřednictvím videohovorů, využívat nové formy komunikace (např. messenger), vzhledem k jejich nízké digitální gramotnosti nebo absenci zařízení potřebných pro tuto komunikaci. To bylo problematické a velmi viditelné např. u příbuzenských pěstounů, kteří jsou prarodiči a často už nezvládali dohled nad distanční výukou, kterou měly svěřené děti. Objevovalo se tak záškoláctví, zhoršení vztahů v rodině. V případě dětí umístěných v ústavní péči byla znemožněna osobní návštěva, což bylo velmi problematické jak pro děti, tak i pro udržování kontaktu biologických rodičů, kterým byly děti odebrány, u nichž je však cíleno na podporu vzájemných vztahů s dětmi tak, aby byl možný návrat dětí do

rodiny. Nebylo také možné realizovat sociální práci s vězni nebo lidmi ve vazbě, kontakt byl omezen pouze na písemnou formu, případně bylo možné, aby tito lidé mohli telefonicky kontaktovat své kurátory.

Je však zapotřebí doplnit, že se tato situace odehrávala i v jiných místech a v jiných zemích. Koubová (2021) shrnuje zjištění z webináře *Dopad koronakrizy na dlouhodobou péči o seniory a pečující: zkušenosti z ČR a USA*, které zahrnuje poznatky o naprostém podcenění významu sociální práce. V koronakrizi se dostala do popředí rovina zdravotnická. Potřeby osob odkázaných na pomoc ze strany sociální práce byly zcela opomenuty, případně naplňovány jen velmi omezeně. V důsledku toho se zhoršoval fyzický i psychický stav klientů, včetně neformálních pečovatelských, u nichž byl zaznamenán nárůst poruch a potíží v oblasti duševního zdraví a dále zhoršení vztahu mezi pečovatelem a opečovávaným.

I když se tyto poznatky vztahují pouze k cílové skupině seniorů, lze je aplikovat i na další klienty. Všude tam, kde sociální pracovník poskytuje odborné nebo základní sociální poradenství, realizuje preventivní aktivity (např. prevence rizikového chování u osob bez domova, u osob závislých na návykových látkách, preventivní aktivity s dětmi a dospívajícími,

návštěvy v rodinách, které jsou v péči OSPOD, pomoc samoživitelkám), přispívá k tomu, že se daný jedinec nebo skupina, komunita nestane subjektem, o kterého se musí plně starat stát v podobě různých dávek sociální pomoci, ústavní péče apod. To vše má pochopitelně velký význam pro kvalitu života daných jedinců, ale též pro stát, pro který je sociální prevence značnou finanční úsporou oproti nutnosti financovat ústavní pobyt, léčbu duševních onemocnění v souvislosti se stresem a zátěžovými situacemi, poskytovat sociální dávky potřebným.

Zároveň je ovšem zapotřebí doplnit, že se vlivem značné aktivity pracovníků úřadu na počátku koronakrize podařilo nastavit pomoc dobrovolníků. O. Starostová, socioložka z Institutu důstojného stáří Diakonie ČCE, v rozhovoru s Koubovou (2021) uvádí, že se jedná o velkou pomoc v rámci sociální prevence, stejně jako se v koronakrizi ukázalo, že výpadek v rámci celé sociální práce dokázaly velmi dobře eliminovat obce, zejména pak odbory sociálních věcí.

**Druhá výzkumná otázka VO2 byla formulována následovně: Jaké změny přinesla koronakrize a opatření s ní spojená na výkon sociální práce sociálních pracovníků v Hodoníně v oblasti jednání s klientem?**

Z výzkumu vyplynulo, že právě jednání s klienty bylo nejvíce negativně ovlivněno koronakrizí, což bylo reflektováno i ve vytvořeném schématu jako výstupu analyzovaných dat. Zatímco v oblasti sociální prevence mohli být sociální pracovníci zastoupeni dobrovolníky nebo jinými organizacemi a službami (byť ne plnohodnotně), v případě již navázaného kontaktu s klienty tomu tak nebylo možné.

Podle Vackové a kol. (2020, s. 43) nahlízejí sociální pracovníci na jednání s klientem ve vztahu k tomu, zda a jakým způsobem mohou být pro klienta prospěšná. Přemýšlejí o tom, jaké možnosti v sociální práci mají, čeho chtějí dosáhnout, co jim brání naplňovat stanovené cíle. Pracovat s klientem znamená využívat své kompetence, pomáhat klientům zlepšit jejich aktuální životní situaci. Glumbíková (2020, s. 140) zdůrazňuje při jednání s klientem jejich vzájemný vztah, pro který je charakteristická důvěra.

Jak je patrné z výsledků prezentovaných v podkapitole 3.4, všechny tyto aspekty jednání s klientem byly koronakrizí negativně ovlivněny. Komunikační partneři byli nuceni v rámci vzájemného vztahu s klientem formulovat nové cíle, které vznikaly změnami danými opatřeními spojenými s koronakrizí. Měli

omezené možnosti, jak dosavadních i stávajících cílů dosáhnout, přičemž omezena byla i míra jejich kontroly nad vytvořeným vztahem a možnostmi pomoci. Stávající kompetence mnohdy nemohli využívat, museli si naopak osvojovat zcela nové. Čelili tomu, že byli pro klienty nedostupnými, děti se jich dokonce bály, pokud nosili v kontaktu s nimi roušku nebo respirátor. Důvěra, která bývá v rámci vztahu s klientem většinou pomalu a velmi citlivě budována, mohla být narušena. Bylo pak na sociálních pracovnících usilovat o to, aby nevymizela zcela.

Jednání s klienty bylo narušeno do té míry, že sociální pracovníci nedokázali být svým klientům k dispozici tak, jak by si sami přáli, či jak klienti potřebovali. S některými téměř ztráceli kontakt, což se týkalo např. seniorů, kteří se obávali potkávat se s lidmi mimo vlastní domácnost, nebo neměli možnost využívat při komunikaci moderní technologické prostředky. Nejvíce problematické bylo nahrazení osobního kontaktu kontaktem telefonickým, případně e-mailovým nebo písemným. Všichni komunikační partneři se shodovali v tom, že pro sociální práci je klíčové osobní setkání s klientem, které jiná forma komunikace nemůže nahradit. Využívali tedy všechny dostupné možnosti,

kteří zajistily alespoň povolený kontakt a udržování vzájemného vztahu, což bylo důležité pro to, aby nebyl vztah s klientem zcela zpřetrhán či narušen tak, že by se sociální práce stala málo efektivní.

**V rámci třetí výzkumné otázky VO3 bylo zjišťováno, jaký dopad měla koronakrize na prožívání sociálních pracovníků v Hodoníně a jejich profesní identitu.**

Identita sociálního pracovníka může být podle Glumbíkové (2020, s. 38) různá: složená z osobních, profesních, náboženských či jiných aspektů. Může být také uvědomovaná nebo neuvědomovaná, může se vázat k realizaci sociální práce nebo k tomu, co to znamená, být sociálním pracovníkem. Dle téhož zdroje je identita sociálního pracovníka spojena velmi často s tím, do jaké míry se cítí být jedinec kompetentní k sociální práci, dokáže o ní uvažovat a jaký k ní má vztah.

Z rozhovorů vyplývalo, že o své identitě museli komunikační partneři v koronakrizi více přemýšlet. Nahlíželi na to, co bylo dosud pro ně klíčové v dané roli, komparovali svoji minulou zkušenost s tím, jaké nároky a jaká očekávání na ně byly kladeny, dále s tím, jaké možnosti působnosti měli. Všimli si toho, jak jejich práce v koronakrizi zasahuje do jejich života, jak je vnímána a hodnocena blízkým

i sociálním okolím. Do značné míry se jejich profesní identita posilovala. Zažívali, jak cenná a potřebná sociální práce je. Setkávali se u svých klientů i v rámci nových kontaktů s vděčností.

Přístup k vlastní identitě byl do značné míry patrný i z toho, jak ke své práci přistupovali. Jejich pracovní nasazení bylo větší, než tomu bylo v minulosti. Zcela jistě mohli investovat méně času a úsilí do pomoci potřebným, ovšem nečinili tak. Práci se věnovali mnohdy na úkor saturace potřeb svých nebo nejbližších osob, což pochopitelně též vedlo k tomu, že přemýšleli o své identitě sociálního pracovníka a jejím zastoupení v celkovém pojetí vlastního „Já“. Elichová (2017, s. 29-30) uvádí výsledky svého výzkumu provedeného v roce 2013, v němž byla zkoumána identita sociálního pracovníka, a to formou rozhovoru s 32 sociálními pracovníky. Identita byla nejčastěji spojována s tím, jaký profesionální sociální pracovník je, tedy jak kvalitní služby (pomoc, péči) poskytuje. Uváděna byla i snaha co nejvíce a nejlépe pomoci. Zároveň autorka zmiňuje, že je identita sociálního pracovníka fenoménem, který nemá jednotné pojetí, což je dáno i tím, jak rozmanitá může být sociální práce. Pro každého pracovníka v ní může být klíčové něco jiného.

Právě tím, že komunikační partneři zažívali značné obtíže při výkonu sociální práce, uvědomovali si, jak schopní mohou být, jak důležitá je tato profese, co sami umí, v čem se mohou zlepšit nebo jaké služby mohou nabízet k tomu, co dosud patřilo k jejich běžné výbavě. Lze tak uvažovat o tom, že docházelo ještě k většímu sepejetí s rolí sociálního pracovníka, což se následně projevovalo i jejich zvýšenou angažovaností. Nikdo z komunikačních partnerů neuváděl, že by zvažoval ukončení působení v této oblasti. Naopak: komunikační partneři přemýšleli nad tím, jaký bude další vývoj pandemie covid-19, jaké nároky na ně mohou být kladeny, zda a za jakých podmínek svoji práci zvládnou. Bylo zřejmé, že nechtějí slevovat ze svých vnitřních standardů, chtějí dále efektivně pomáhat. Větší identifikace s rolí sociálního pracovníka byla jedním z hlavních pozitivních dopadů koronakrize na sociální pracovníky.

Stanovený cíl výzkumu lze považovat za naplněný, a to v souvislosti se zodpovězením výzkumných otázek. Sociální práce komunikačních partnerů byla v době koronakrize ovlivněna ve všech jejích aspektech (navázání kontaktu s klientem, jednání s klientem, realizace dílčích forem sociální pomoci, dosahování cílů stanovených jimi samotnými i klienty).

Sociální pracovníci museli zcela zásadně změnit své profesní fungování. Pracovali často déle, než byli zvyklí. Museli slevit ze svých nároků na sebe samotné v roli sociálního pracovníka, mnohdy byli více kurýry či telefonisty, než aby pracovali s klientem a snažili se mu co nejvíce pomoci. Běžné postupy před koronakrizí, které se ve vztahu s klientem osvědčily (např. pravidelné návštěvy v rodině, poskytování poradenství namísto doprovázení klienta apod.), byly nedostatečné s ohledem na zcela novou situaci. Mnohdy bylo zapotřebí soustředit se na posílení pocitu bezpečí klienta než pracovat na tom, na čem se v minulosti s klientem dohodli. Komunikační partneři se museli vyrovnávat s tím, že je jimi poskytovaná pomoc často omezená a sami uváděli, že byla nezřídka nedostatečná.

Z negativních dopadů byla vyzdvihována především nemožnost osobního kontaktu s klientem, nutnost pracovat z domu, s čímž se pojilo více času věnovanému práci, nemožnost oddělit pracovní život od života osobního, fyzické i psychické vyčerpání, zvýšení administrativy. Sociální pracovníci nemohli využívat spolupráce s různými sociálními a neziskovými organizacemi, neboť ty často zcela uzavřely, nebo zásadně omezily svůj provoz. Byl přerušen nebo velmi omezen

kontakt s mnoha klienty. Zhoršila se také kooperace s kolegy vlivem rozdělení do dvou týmů. Situace byla pro komunikační partnery velmi zátěžová, a to nejen proto, že značně atakovala jejich odolnost. Bezmocně nezřídka sledovali, jak se jejich klienti zhoršují (to se týkalo především dětí, které polevily ve školní přípravě, vykazovaly projevy záškoláctví, vznikaly gangy dětí), možnost intervence byla minimální. Odborná pomoc zajišťovaná v rámci supervizí byla nedostatečná, neboť opět nebyl možný osobní kontakt.

Přesto komunikační partneři vnímali, že má jejich práce smysl a je velkou měrou jedinou formou pomoci, která se občanům města dostávala. Byli více hrdí na svoji profesní roli, posilována byla jejich identita. Kladně byla hodnocena solidarita občanů, dobrovolnická práce. Zároveň mohli komunikační partneři zažít, že jsou pro svého zaměstnavatele důležití. Oceňovali dobrou komunikaci a rychlou pomoc (ochranné pomůcky, přednostní vakcinace). Nezamýšleným důsledkem snížené možnosti profesní působnosti byla větší aktivita blízkých klientů, kteří mnohdy teprve v koronakrizi začali projevovat o své potřebné rodinné příslušníky větší zájem. Přínosem bylo i usnadnění životního fungování osob pobírajících dávky sociální

pomoci, což bylo dáno tím, že Úřad práce fungoval v omezeném režimu.

Je však zapotřebí zdůraznit, že tyto výsledky nelze generalizovat. Jak však bylo též uváděno, obdobná praxe patrně existovala i v jiných obcích a byly to obce, resp. sociální pracovníci z obecních úřadů, kteří pomáhali tam, kde stát selhal či kde ztížil situaci mnoha občanů. Je také možné, že byly výsledky ovlivněny osobním vztahem autorky práce s komunikačními partnery. Bylo patrné, že někteří komunikační partneři zvažovali, co sdělují, neboť nemohli mít zajištěnou plnou anonymitu. Mohli zaujímat určitý odstup, neboť si byli vědomi toho, že se budou s autorkou práce dále potkávat v zaměstnání. Bližší vztah s tazatelkou mohl ovlivnit to, jak přemýšleli o pokládaných otázkách a co k nim uváděli. Všechny těchto skutečností si byla autorka práce vědoma. Bylo také poměrně obtížné zůstat v roli tazatelky, ptát se na to, co bylo autorce práce zřejmé, neboť mnohé události zažívala společně s komunikačními partnery.

I přes tyto limity se podařilo identifikovat hlavní změny v sociální práci v koronakrizi ze strany sociálních pracovníků města Hodonín. Z výsledků vyplývají některé poznatky, které je vhodné

dále reflektovat, a to v rámci doporučení pro praxi.

### **3.1 Doporučení pro praxi**

Při analýze dat bylo zvažováno, jakým způsobem zvýšit kvalitu sociální práce v mimořádných situacích, jakými byla koronakrizi. Zároveň ovšem byla hodnocena i samotná práce komunikačních partnerů ve smyslu její náročnosti a dopadu na kvalitu jejich života.

Město ani samotní sociální pracovníci pochopitelně nemohou v obdobných situacích jednat proti vládním opatřením. Popsanou realizaci sociální práce ve městě Hodonín ze strany sociálních pracovníků úřadu lze hodnotit jako dobrou praxi. Podařilo se zajistit v rámci možností saturaci potřeb klientů, občanům se dostávalo veškeré možné pomoci.

Identifikovány tak byly dvě oblasti, v nichž lze uvažovat o realizaci aktivit ve prospěch sociální práce v Hodoníně ze strany města a též ve prospěch sociálních pracovníků. Jedná se o posílení komunikace s občany, ve smyslu získání zpětné vazby na sociální práci v koronakrizi, a dále péči o sociální pracovníky.

#### **Získání zpětné vazby od občanů**

Jak bylo výzkumem zjištěno, město usilovalo o maximální možnou komunikaci

s občany, zejména co se týká jejich informovanosti o nabídce pomoci. Cílem také bylo zajistit co nejoptimálnější fungování sociální práce, i přes zavedená opatření spojená s pandemií covid-19. Jeví se však jako nedostatečné zjišťování odezvy občanů na to, jak sociální práci v koronakrizi vnímali.

Bylo by tedy vhodné oslovit občany se žádostí o poskytnutí zpětné vazby, která by se měla týkat informování o poskytované pomoci, orientaci v nabídce pomoci, využití pomoci v rámci sociální práce, a to jak stávajícími klienty, tak i občany, kteří do té doby služby města nevyužili.

Lze vytvořit krátkou anketu nebo dotazník, kterou je možné umístit na webové stránky města a sociální sítě, zveřejnit anketu/dotazník v Hodonínských listech či distribuovat do poštovních schránek anketu/dotazník v tištěné podobě. Na úřadu může být zřízena schránka pro vhazování odpovědí. Posílit motivaci k této zpětné vazbě lze např. nabídkou drobných cen. Výsledky zpětné vazby je opět nutné zveřejnit na komunikačních kanálech užívaných městem. Alternativou je pozvání občanů k diskusi na toto téma (navrženo může být několik termínů), nicméně v tomto případě by patrně byla získána

zpětná vazba pouze od občanů, kteří jsou v tomto ohledu více aktivní.

Získané poznatky lze využít pro vypracování metodiky, jak postupovat v obdobných mimořádných situacích či vypracování návrhů, co případně zlepšit. Metodika by měla být komplexní, tedy zahrnovat např. i informace o tom, jak zajistit informování o změnách v chodu úřadu (důležité je např. předejít prvotním situacím, kdy se občané domáhali vstupu na úřad, kvůli čemuž musela být přizvána k pomoci městská policie), určit osoby, které budou do této mimořádné pomoci zahrnuty, vytvořit seznam organizací, služeb, institucí, s nimiž by měla nebo mohla být navázána spolupráce, připravit ankety mapující zpětnou vazbu na dílčí formy pomoci (včetně zjišťování zpětné vazby od jednotlivých cílových skupin klientů, což je důležité pro porozumění tomu, v jaké oblasti byla případně poskytovaná pomoc nedostatečná a měla by tak být posílena).

### **Péče o sociální pracovníky**

Sociální pracovníci byli při poskytování sociální práce v době koronakrizy velmi vyčerpáni a toto vyčerpání je nezřídka stále doprovází. Je zapotřebí doplnit, že v červnu roku 2021, tedy krátce po skončení koronakrizy, čelilo



město Hodonín další mimořádné události, kterou bylo tornádo na jižní Moravě. Zasáhlo město Hodonín a obce, v nichž má město přenesenou či rozšířenou působnost. Tato situaci si opět vyžádala velké osobní nasazení sociálních pracovníků.

Lze tedy zvažovat, zda nebyli sociální pracovníci vytíženi a vyčerpáni natolik, že jsou v ohrožení vzniku a rozvoje syndromu vyhoření. Tomuto riziku by měla být věnována pozornost v rámci supervizí, sociální pracovníci si také mohou vyplnit dostupné dotazníky zaměřené na měření míry syndromu vyhoření. V případě vyššího rizika by bylo žádoucí, aby město zajistilo sociálním pracovníkům potřebnou pomoc a podporu. Může se jednat o najmutí externího pracovníka, který poskytne sociálním pracovníkům odbornou pomoc (poradenství, krizová intervence, psychoterapie, koučování). Cenné by bylo realizovat skupinové diskuse formou focus group, vedené opět odborníky na toto téma. Focus group, tedy menší skupiny řízené většinou psychologem, umožňují účastníkům cíleně se zaměřit na určitý problém, hledat jeho řešení, získat zpětnou vazbu. Focus group by se měly soustředit zejména na hodnocení kvality a efektivity pomoci sociálním pracovníkům ze strany úřadu, na bariéry v poskytované pomoci, což následně opět může být podkladem pro

vytvoření metody sociální práce v mimořádných událostech.

Nabídku pomoci je zapotřebí formulovat citlivě a pojmout ji jako dobrovolnou aktivitu. Je také nutné věnovat značnou pozornost zajištění bezpečí sociálních pracovníků při čerpání této pomoci ve smyslu případné anonymity a nutné mlčenlivosti odborníků.

Práce komunikačních partnerů byla na velmi vysoké úrovni, ovšem patrně za cenu značných ztrát v rovině fyzického a psychického zdraví. Je žádoucí, aby věnovali sociální pracovníci zvýšenou pozornost psychohygieně. Pracovníkům lze nabídnout vzdělávání v této oblasti či jim např. poskytnout poukázky na čerpání služeb posilujících odolnost sociálního pracovníka (fyzioterapie, wellness, kurzy meditace apod.).

Důležitá je také sebereflexe v případě sociálních pracovníků. Velkým rizikem může být syndrom pomocníka, kdy sociální pracovník prostřednictvím pomáhání klientům pomáhá především sám sobě. Je nutné uvědomit si vlastní profesní identitu, zaměřit se na zvýšení spokojenosti ve svém životě. Sociální pracovník může klientům pomoci pouze v případě, že optimálně pomáhá sám sobě.

## **ZÁVĚR**

V předložené práci byla věnována pozornost realizaci sociální práce ve městě Hodonín v době koronakrize. Cílem práce bylo zjistit vliv koronakrize na sociální práci ve městě Hodonín, se záměrem identifikovat pozitivní i negativní aspekty tohoto vlivu. Cílem výzkumu bylo analyzovat dopad koronakrize na sociální práci vykonávanou sociálními pracovníky v Hodoníně, s určením pozitivních a negativních následků této krize na výkon sociální práce.

Tyto cíle lze považovat za naplněné. V rámci teoretických východisek byla popsána sociální práce v obcích, role sociálního pracovníka, náplň jeho práce. Uveden byl průběh koronakrize se zřetelem k tomu, jak ovlivnila sociální práci v Hodoníně. Teoretické poznatky byly ověřovány a dále rozpracovány kvalitativním šetřením, kterého se zúčastnilo osm sociálních pracovníků působících na městském úřadu města Hodonín. S těmito pracovníky byly vedeny polostrukturované rozhovory, k jejichž analýze byl zvolen design zakotvené teorie.

V navržené teorii bylo popsáno, že se výkon sociální práce ve městě Hodonín odvíjel především od toho, jaká byla v koronakrizi role sociálního pracovníka a dále jaké podmínky měli sociální

pracovníky pro realizaci sociální práce. Za nejvíce negativní dopad koronakrize na sociální práce byla označena oblast jednání s klienty. Naopak nejvíce pozitivní bylo posílení identity komunikačních partnerů v jejich roli sociálního pracovníka.

Koronakrize přinesla do sociální práce v Hodoníně zcela zásadní změny. Narušen byl dosavadní efektivní způsob pomoci potřebným občanům. Mnohé sociální služby a neziskové organizace přestaly fungovat, či byl významně omezen jejich provoz. Veškerá pomoc občanům tak byla primárně záležitostí sociálních pracovníků města. Ti po určitou dobu zajišťovali především informování občanů o změnách, později organizovali práci dobrovolníků, kteří za ně posléze převzali některé aktivity, aby se mohli sociální pracovníci vrátit k sociální práci. Ta však nezůstala stejná. Po velkou část koronakrize nebylo možné potkávat se s klienty osobně, což bylo problematické především v případě práce s dětmi nebo lidmi ve výkonu trestu či ve vazební věznici. Výjimku získala po čase terénní sociální práce, která tak byla jako jediná prováděna bez větších změn, nicméně tito sociální pracovníci přesto byli zčásti v režimu home office, což vedlo k administrativní zátěži, která se ovšem týkala všech sociálních pracovníků.

Přesto se povedlo alespoň v základní rovině zajistit potřebné úkony v rámci sociální práce, byť např. jen prostřednictvím telefonického kontaktu s klienty. Sociální pracovníci věnovali zvýšenou péči seniorům a samoživitelkám. Dařilo se motivovat osoby bez přístřeší k dodržování pandemických opatření, zajištěno bylo ubytování pro tyto osoby a další jedince (např. osoby v hmotné nouzi) pro případ karantény nebo nařízené izolace při pozitivním výsledku testování na covid-19.

Práci sociálních pracovníků i odpovědných osob na úřadě, které poskytovaly potřebné zázemí sociálním pracovníkům (ochranné prostředky, přednostní očkování, informování o změnách), lze hodnotit jako příklad dobré praxe. Sociální pracovníci usilovali o to, aby i v nepříznivých podmínkách mohli poskytovat potřebnou pomoc a podporu svým klientům či zajišťovat sociální prevenci. Dělo se tak ovšem za cenu nadstandardního osobního nasazení těchto pracovníků, které vedlo k velkému fyzickému a psychickému vyčerpání. Přesto ani jeden z komunikačních partnerů neuváděl, že by uvažoval o odchodu ze své pracovní pozice. Naopak, komunikační partneři zmiňovali, že zavedené změny, z nichž některé zůstaly

a byly hodnoceny kladně (např. ochranné pomůcky nebo využívání online prostoru pro některou formu komunikace mezi zaměstnanci úřadu), povedou k lepšímu zvládnutí obdobné situace.

V rámci doporučení pro praxi bylo poukázáno na možnost zjištění zpětné vazby od klientů a občanů zaměřené na hodnocení poskytované sociální pomoci v době koronakrize ze strany města. Dále byl kladen důraz na péči o sociální pracovníky ve smyslu psychohygieny, reflexe prožité situace ze strany sociálních pracovníků, edukace či pomoci v souvislosti s rizikem syndromu vyhoření.

Jak bylo zmiňováno, limitem výzkumu je jeho koncepce, kdy kvalitativní výzkum neumožňuje generalizaci získaných výsledků, a dále pozice výzkumníka. Autorka práce působí na stejném úřadě jako oslovení sociální pracovníci, což mohlo ovlivnit vedené rozhovory a způsob zpracování dat. I přesto však lze považovat předloženou bakalářskou práci za přínosnou, a to zejména co se týká detailního zmapování dopadu koronakrize na sociální práci ze strany města, poukázání na to, jaký význam sociální práce měla, i když její role byla značně oslabena vlivem vládních opatření. Práce vyzdvihuje velké pracovní nasazení oslovených sociálních pracovníků, kteří prokázali, že seji s rolí

sociálního pracovníka a ochota pomáhat jsou klíčovými faktory při realizaci sociální práce. Je však nezbytné, aby sociální pracovníci neopomíjeli péči o vlastní osobu.

Cílem výzkumu bylo analyzovat dopad koronakrize na sociální práci vykonávanou sociálními pracovníky v Hodoníně, s určením pozitivních a negativních následků této krize na výkon sociální práce.

Od cíle výzkumu byly odvozeny výzkumné otázky (VO), a to v následujícím znění:

VO1: Jaké změny přinesla koronakrize a opatření s ní spojená na výkon sociální práce sociálních pracovníků v Hodoníně v oblasti sociální prevence?

VO2: Jaké změny přinesla koronakrize a opatření s ní spojená na výkon sociální práce sociálních pracovníků v Hodoníně v oblasti jednání s klientem?

VO3: Jaký dopad měla koronakrize na prožívání sociálních pracovníků v Hodoníně a jejich profesní identitu?

Výzkum byl koncipován jako kvalitativní. Metodou sběru dat byl polostrukturovaný rozhovor, jehož schéma vycházelo z teoretických východisek a

výzkumných otázek. Výzkumu se zúčastnilo 8 sociálních pracovníků z Městského úřadu v Hodoníně. Věk respondentů byl mezi 42-56 let, délka působení v oblasti sociální práce byla mezi 7-30 roky. Výzkumný soubor tvořilo 7 žen a 1 muž. Tito komunikační partneři se zabývají sociálně-právní ochranou dětí. K dalším skupinám klientů, s nimiž pracují, patří kromě rodin s dětmi, včetně dětí v ústavní péči nebo náhradní rodinné péči, senioři, samoživitelky, lidé bez domova, lidé ve výkonu trestu či ocitající se ve vazební věznici, lidé v hmotné nouzi. K analýze dat byl užít design zakotvené teorie.

### **Výsledky**

Na základě analýzy získaných dat bylo vytvořeno schéma znázorňující výkon sociální práce ve městě Hodonín v době koronakrize, v němž bylo zdůrazněno, že byla realizovaná sociální práce v době koronakrize ovlivněna zejména tím, jaké podmínky pro výkon sociální práce komunikační partneři měli a dále jaká byla role sociálního pracovníka, jeho pracovní náplň. Hlavním pozitivním dopadem koronakrize na výkon sociální práce bylo posílení identity sociálního pracovníka. Nejvíce negativním dopadem bylo ztížené jednání s klienty, kdy sociální pracovníci

byli velmi omezeni v osobním kontaktu s klienty, což ztěžovalo především práci s rodinami s dětmi a lidmi ve výkonu trestu a vazební věznici.

### **Diskuse**

V koronakrizi se dostala do popředí rovina zdravotnická. Potřeby osob odkázaných na pomoc ze strany sociální práce byly zcela opomenuty, případně naplňovány jen velmi omezeně. V důsledku toho se zhoršoval fyzický i psychický stav klientů (Koubová, 2021).

Komunikační partneři museli čelit značným bariérám při realizaci sociální práce. Zprvu nebyl kontakt s klienty možný, později již realizován byl, nicméně s dodržováním opatření spojených s koronakrizí byl tento kontakt s klienty přesto náročný, a to zejména v případě dětí a seniorů. Terénní sociální práce získala po určité době výjimku.

Sociální pracovníci z Městského úřadu v Hodoníně velkou měrou nahrazovali sociální práci jiných sociálních služeb a organizací, které svůj provoz často velmi výrazně omezily. Městu se podařilo velmi rychle zajistit informování občanů o změnách v sociální práci, předávány byly kontakty na potřebnou pomoc. Potvrzeno bylo konstatování Koubové (2021), že výpadek v rámci celé sociální práce

dokázaly velmi dobře eliminovat obce, zejména pak odbory sociálních věcí.

Přesto byla sociální práce prováděná v koronakrizi velmi ztížena. Pracovat s klientem znamená využívat své kompetence, pomáhat klientům zlepšit jejich aktuální životní situaci (Vacková a kol., 2020, s. 43). Glumbíková (2020, s. 140) zdůrazňuje při jednání s klientem jejich vzájemný vztah, pro který je charakteristická důvěra.

Veškeré tyto aspekty sociální práce byly dle komunikačních partnerů ztíženy. Úřad práce byl uzavřen, posuzování stavu klientů v případě šetření pro uznání příspěvku na péči pouze na základě písemných materiálů vedlo k zamítní žádostí klientů. Nebylo možné navštěvovat děti v dětských domovech nebo klienty ve věznicích. S některými klienty ztráceli sociální pracovníci kontakt. Důvěra, která bývá v rámci vztahu s klientem většinou pomalu a velmi citlivě budována, mohla být narušena. Zlepšilo se však fungování některých rodinných příslušníků klientů, sociální pracovníci vyzdvihovali pomoc a podporu ze strany úřadu, Jihomoravského kraje, Městské policie, především pak velkou vlnu solidarity a práci dobrovolníků, která byla též organizována ze strany komunikačních partnerů.

Negativní byla zejména snížena dostupnost pomoci ze strany sociálních pracovníků, dílčí fáze jednání s klienty, zvýšená administrativa. Sociální pracovníci čelili velké fyzické i psychické zátěži.

Zjištěné výsledky z velké části odpovídají výsledkům mezinárodní studie, kterou provedli Banks et al. (2020, s. 1-15) na vzorku 505 sociálních pracovníků z 54 zemí. Ukazuje se jako významné zajistit sociálním pracovníkům nejen potřebné ochranné pomůcky v případě pandemie, a to včas a v dostatečném množství, ale též poskytnout sociální podporu a pomoc (supervize, edukaci v oblasti psychohygieny jako prevenci syndromu vyhoření).

### **Závěr**

Koronakrize přinesla do sociální práce v Hodoníně zcela zásadní změny. Narušen byl dosavadní efektivní způsob pomoci potřebným občanům. Mnohé sociální služby a neziskové organizace přestaly fungovat, či byl významně omezen jejich provoz. Veškerá pomoc občanům tak byla primárně záležitostí sociálních pracovníků města.

Práci sociálních pracovníků i odpovědných osob na úřadě, kteří poskytovali potřebné zázemí sociálním pracovníkům (ochranné prostředky,

přednostní očkování, informování o změnách), lze hodnotit jako příklad dobré praxe. Sociální pracovníci usilovali o to, aby i v nepříznivých podmínkách mohli poskytovat potřebnou pomoc a podporu svým klientům, či zajišťovat sociální prevenci. Dělo se tak ovšem za cenu nadstandardního osobního nasazení těchto pracovníků, které vedlo k velkému fyzickému a psychickému vyčerpání. Přesto ani jeden z komunikačních partnerů neuváděl, že by uvažoval o odchodu z této své pracovní pozice.

Limitem výzkumu je jeho koncepce, kdy kvalitativní výzkum neumožňuje generalizaci získaných výsledků, a dále pozice výzkumníka. Autorka práce působí na stejném úřadě jako oslovení sociální pracovníci, což mohlo ovlivnit vedené rozhovory a způsob zpracování dat. Výzkum poukázal na velké pracovní nasazení oslovených sociálních pracovníků, kteří prokázali, že sepejetí s rolí sociálního pracovníka a ochota pomáhat jsou klíčovými faktory při realizaci sociální práce. Je však nezbytné, aby sociální pracovníci neopomíjeli péči o vlastní osobu.

Koronakrize byla laickou i odbornou veřejností vnímána především jako záležitost zdravotnická, nicméně jak se ukázalo v České republice i v dalších

zemích, v první linii fungovali se stejnou důležitostí a kvalitou práce také sociální pracovníci. Bez realizované sociální práce ve prospěch potřebných by byly dopady této pandemie mnohem závažnější, a to i z dlouhodobého hlediska.

**Použitá literatura:**

- BANKS, S. et al. 2020. *Ethical challenges for social workers during Covid-19*. [online] Rheinfelden: Pascal Rudin, 2020. ISBN 978-3-906820-21-7. [citované 2021-09-13]. Dostupné na internetu: <<https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>>
- DISMAN, M. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 1. dotisk nezměn. 4. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
- ELICHOVÁ, M. 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- HENDL, J. 2016. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 4., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- GLUMBÍKOVÁ, K. 2020. *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha:

Grada, 2020. ISBN 978-80-271-1381-1.

- KOUBOVÁ, M. 2021. *Sociální služby nejsou nikde prioritou, ukázala pandemie. V ČR máme největší rezervy v terénní péči, investice ale mají jít do betonu*. [online] Zdravotnický deník, 2021 [citované 2021-09-27]. Dostupné na internetu: <<https://www.zdravotnickydenik.cz/2021/01/socialni-sluzby-nejsou-nikde-prioritou-ukazala-pandemie-v-cr-mame-nejvetsi-rezervy-v-terenni-peci-investice-ale-maji-jit-do-betonu/>>
- STRAUSS, A. – CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky zakotvené teorie*. Brno, Boskovice: Sdružení Podané ruce, Albert, 1999. s. ISBN neuvedeno.
- VACKOVÁ, J. a kol. 2020. *Sociální práce v systému koordinované rehabilitace*. Praha: Grada, 2020. ISBN 978-80-271-2434-3.

---

**Kontakt na autora:**

Dita Kološová  
e-mail: ditka.ova@atlas.cz

*Dita Kološová*

*Sociálno-zdravotnícke spektrum  
Social Health Spectrum*